

Delningsekonomi

På användarnas villkor



BETÄNKANDE AV
UTREDNINGEN OM ANVÄNDARNA
I DELNINGSEKONOMIN



STATENS OFFENTLIGA
UTREDNINGAR

SOU 2017:26

Delningsekonomi

På användarnas villkor

*Betänkande av Utredningen om användarna
i delningsekonomi*

Stockholm 2017



STATENS OFFENTLIGA
UTREDNINGAR

SOU 2017:26

SOU och Ds kan köpas från Wolters Kluwers kundservice.

Beställningsadress: Wolters Kluwers kundservice, 106 47 Stockholm

Ordertelefon: 08-598 191 90

E-post: kundservice@wolterskluwer.se

Webbplats: wolterskluwer.se/offentligapublikationer

För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Wolters Kluwer Sverige AB
på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Svara på remiss – hur och varför

Statsrådsberedningen, SB PM 2003:2 (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/remisser

Layout: Kommittéservice, Regeringskansliet

Omslag: Elanders Sverige AB

Tryck: Elanders Sverige AB, Stockholm 2017

ISBN 978-91-38-24586-6

ISSN 0375-250X

Till statsrådet Per Bolund

Regeringen beslutade den 17 december 2016 att ge en särskild utredare i uppdrag att göra en beskrivande kartläggning av delningsekonomiska modeller, analysera användarnas roller och rättsliga ställning vid delningsekonomiska transaktioner, resonera om den befintliga lagstiftningens ändamålsenlighet i delningsekonomin och behovet av nya författningar samt att bedöma om det finns skäl att föreslå andra åtgärder än lagstiftning för att främja en positiv utveckling av delningsekonomin. Samtidigt fastställdes direktiv för utredningen (dir. 2015:136).¹

Universitetslektorn, Tekn. dr., Karin Bradley förordnades den 17 februari 2016 att vara särskild utredare.

Att som experter biträda utredningen förordnades från och med den 15 juni 2016 Anna Haraldsson Jenssen, Riksorganisationen Hela Sverige ska leva, miljöekonomen Linda Hellbom, Naturvårdsverket, kommunikationsansvariga Christin Gatica Holm, Sveriges konsumenter, departementsrådet Helena Hånell McKelvey, Näringsdepartementet, sakkunnige Per Jonsson, Konkurrensverket, styrelseordföranden Johan Jörgensen, knuten till Start-Up People of Sweden, enhetschefen Daniel Karfs, Konsumentverket, utredaren Ola Landström, Kommerskollegium, samhällspolitiska chefen Patrik Nilsson, Företagarna, professor Robin Teigland, Handelshögskolan i Stockholm, samt ordföranden Emma Öhrwall, Kollaborativ ekonomi Göteborg.

Kanslirådet Anders Bagge, Finansdepartementet, förordnades från samma datum att vara sakkunnig i utredningen.

Från och med den 26 april 2016 anställdes juristen Olle Högrell att vara utredningens sekreterare. Textredigering och layout har utförts av kanslisekreteraren Lisbeth Lindin, Kommittéservice.

¹ Bilaga 1.

Utredningen har antagit namnet Utredningen om användarna i delningsekonomin. Utredningen överlämnar betänkandet *Delningsekonomi på användarnas villkor* (SOU 2017:26). Uppdraget är härmed slutfört.

Stockholm i mars 2017

Karin Bradley

/ Olle Högrell

Innehåll

Sammanfattning	11
Summary: Sharing economy – on the terms of the users	31
1 Inledning.....	51
1.1 Uppdraget och dess bakgrund	51
1.2 Utredningsarbetet.....	52
1.2.1 Strategier	53
1.2.2 Arbetet i expertgruppen.....	53
1.2.3 Samråd m.m.	54
1.2.4 Externa uppdrag	56
1.3 Läsanvisningar	56
2 Delningsekonomin framväxt och utmaningar	59
2.1 Vad är delningsekonomi?	61
2.2 Utredningens begreppsanvändning	63
2.3 Delningsekonomin drivkrafter och utbredning	65
2.4 Frågeställningar som delningsekonomin aktualiserar.....	70
2.5 Utredningens syfte och avgränsningar	73
3 Modeller för delningsekonomiska transaktioner.....	75
3.1 Allmänna utgångspunkter	75
3.1.1 Metod	76
3.1.2 Allmänt om kartläggningens resultat	78

3.2	Modeller för delningsekonomiska transaktioner	79
3.2.1	Övergripande iakttagelser.....	79
3.2.2	Delningsekonomiska modeller i ett geografiskt perspektiv.....	86
3.2.3	Konkreta exempel på delningsekonomiska transaktionsmodeller	87
3.3	Övriga iakttagelser i ett användarperspektiv.....	96
3.3.1	Priser och prisinformation	97
3.3.2	Roller och rättslig ställning	98
3.3.3	Kontaktuppgifter	99
4	Användarna i delningsekonomin	101
4.1	Inledning	101
4.1.1	Närmare om undersökningen	101
4.1.2	Undersökningens design och metod	102
4.2	Resultat	106
4.2.1	Den kvantitativa undersökningen	107
4.2.2	Djupintervjuer med vana användare	129
5	Gällande rättsregler.....	139
5.1	Allmänna utgångspunkter.....	139
5.2	Partsrelationer i delningsekonomin	140
5.3	Köprättsliga regler	143
5.3.1	Köplagen	143
5.3.2	Konsumentköplagen	148
5.4	Tjänsteavtal	153
5.4.1	Konsumenttjänstlagen	153
5.4.2	När konsumenttjänstlagen inte är tillämplig.....	154
5.5	Hyra av lös egendom.....	155
5.6	Skadeståndslagen	156
5.7	Produktansvarslagen.....	156
5.8	Marknadsrättsliga regler.....	158
5.8.1	Avtalsvillkor i konsumentförhållanden	158

5.8.2	Marknadsföringslagen	160
5.8.3	Prisinformationslagen	161
5.8.4	Regler om internet- och distanshandel	162
5.8.5	Produktsäkerhetslagen	166
5.9	Diskrimineringslagen.....	167
5.10	Tvistlösning	169
5.10.1	Allmän domstol	169
5.10.2	Twister i konsumentförhållanden	171
5.11	Skatterättsliga frågor.....	175
5.11.1	Inkomstbeskattning	176
5.11.2	Mervärdesskatt.....	178
6	Rättsreglernas tillämpning i delningsekonomin	181
6.1	Inledning	181
6.2	Tjänster	182
6.2.1	Tapetseringen.....	182
6.3	Hyra av lös egendom utom bil.....	187
6.3.1	Hoverboarden.....	187
6.3.2	Skidbindningen	190
6.4	Bilhyra.....	191
6.4.1	Hyrbilen.....	191
6.5	Hyra av fast egendom	196
6.5.1	Semesterbostaden	196
6.6	Tillämpning av marknadsrättsliga regler.....	201
6.6.1	Avtalsvillkor mellan användare och plattform i ett marknadsrättsligt perspektiv	202
6.6.2	Bedömning.....	203
7	Delningsekonomi i vår omvärld	211
7.1	Inledning	211
7.2	EU:s arbete med delningsekonomi.....	211
7.2.1	Rättsakter och policydokument	212

7.2.2	Meddelandet om en strategi för den inre marknaden	213
7.2.3	Den europeiska agendan för delningsekonomi... ..	214
7.2.4	Strategin för en inre digital marknad	219
7.2.5	Onlineplattformars roll i den digitala ekonomin.....	220
7.3	OECD	222
7.4	Åtgärder i andra länder.....	223
7.4.1	Metod.....	224
7.4.2	Lokala och regionala samarbetsprojekt	225
7.4.3	Städers initiativ.....	226
7.4.4	Nationella och regionala initiativ	230
7.5	Utvecklingslinjer med relevans för policyutveckling i delningsekonomin	245
7.5.1	Plattformskooperativ – när användare blir ägare	245
7.5.2	Blockkedjan – tillit utan mellanhänder	246
7.6	Sammanfattande slutsatser.....	247
8	Allmänna överväganden.....	251
8.1	Allmänna utgångspunkter.....	251
8.1.1	Utredningsbehov	253
8.1.2	Utredningens avgränsningar.....	254
8.2	Huvudsakliga iakttagelser	256
8.2.1	Delningsekonomiska plattformar	256
8.2.2	Användarna i delningsekonomin.....	259
8.2.3	Användarnas och plattformarnas roller och rättsliga ställning	261
8.2.4	Användarnas data	268
8.2.5	Åtgärder i andra länder	269
8.3	Samlad bedömning	271
8.3.1	Behovet att stärka användarnas ställning.....	271
8.3.2	Behovet av lagstiftning i användarrelationen.....	274
8.3.3	Behovet av lagstiftning om plattformars verksamhet.....	277

8.3.4	Förslagens nivå och inriktning	278
9	Förslag för en delningsekonomi på användarnas villkor.....	281
9.1	Principiella utgångspunkter.....	281
9.2	Användarstöd genom information och vägledning	282
9.2.1	Bakgrund.....	282
9.2.2	Samlad bedömning	286
9.3	Att följa utvecklingen i ett användarperspektiv	290
9.4	Twistlösning.....	292
9.5	Egenåtgärder	295
9.6	Stöd till innovationer och utveckling av delningsekonomin.....	297
10	Konsekvenser av förslagen.....	299
10.1	Formella förutsättningar	299
10.2	Konsekvenser av förslagen	300
10.2.1	Effekter av ökad delningsekonomisk aktivitet	300
10.2.2	Kostnader och intäkter för det allmänna	301
10.2.3	Övriga konsekvenser	303
Bilagor		
Bilaga 1	Kommittédirektiv 2015:136	305
Bilaga 2	Förteckning över delningsekonomiska plattformar ...	311
Bilaga 3	Enkätformulär i den kvantitativa undersökningen	321
Bilaga 4	Metoddiskussion och resultat av kontrollmätning.....	335

Sammanfattning

Uppdraget

Regeringen beslutade den 17 december 2016 att ge en särskild utredare i uppdrag att

- göra en beskrivande kartläggning av olika modeller som möjliggör eller underlättar transaktioner där privatpersoner säljer, hyr ut, lånar ut eller ger bort materiella eller finansiella tillgångar, samäger eller samnyttjar sådana tillgångar eller erbjuder tjänster,
- analysera olika användares roller och rättsliga ställning vid sådana transaktioner,
- resonera kring om befintlig lagstiftning är ändamålsenlig eller om det finns eventuella behov av författningsändringar, såväl nationellt som inom EU, framför allt i fråga om förmögenhetsrätt, konsumenträttsliga delar av marknadsrätten, produktsäkerhet, tillsyn och tvistlösning samt att
- bedöma om det finns behov av andra åtgärder för att främja en positiv utveckling, exempelvis när det gäller information eller samarbete mellan olika samhällsaktörer.

För uppdraget gäller vissa restriktioner. Utredningen ska inte resonera om behov av författningsändringar i den arbetsrättsliga regleringen. Utredningen ska inte heller lämna författningsförslag eller föreslå någon ny myndighet.

Allmänna utgångspunkter

Delningsekonomin har varit föremål för stor medial uppmärksamhet under senare tid. Den har väckt mycket debatt och många frågor. Många nya utredningar, betänkanden och rapporter berör direkt eller indirekt delningsekonomin. Med delningsekonomi menas, enkelt uttryckt, den del av ekonomin där privatpersoner, ofta via webbplattformer och mobilappar, kan hyra, hyra ut, byta eller låna tillgångar av varandra såsom maskiner, verktyg, fordon, bostäder och arbetskraft. Antalet webbaserade plattformer i delningsekonomin har ökat snabbt. Många menar också att delningsekonomin har förutsättningar att växa kraftigt, även i kvantitativa, ekonomiska termer.

Delningsekonomi är dock inte en helt ny företeelse. Grannar, vänner och bekanta har i alla tider lånat verktyg, maskiner och jordbruksredskap av varandra eller hjälpt varandra med tjänster och gentjänster av olika slag. Det nya är att webbplattformer och mobilappar nu möjliggör ett mer systematiskt samutnyttjande och i en mycket bredare krets av användare än förut.

I utredningen används begreppet delningsekonomi för att beteckna den del av ekonomin där *privatpersoner* ger varandra tillgång till *underutnyttjade* resurser, egendom såväl som tjänster, mot eller utan betalning. Detta kan ske med hjälp av digitala plattformer eller via analoga fora. Gemensamt är dock att resurserna ska kunna delas med användare *bortom den egna bekantskapskretsen*. Exempel på sådana plattformer, där privatpersoner kan komma i kontakt med varandra, är Airbnb eller Couchsurfing, som via sina webbplattformer förmedlar korttidsboende mellan privatpersoner i många länder.

Den delningsekonomiska huvudmodellen utgörs, typiskt sett, av en trepartskonstellation där användarna, dvs. de som erbjuder och tillhandahåller, respektive efterfrågar och nyttjar en nytta ingår ett avtal med varandra. Nytteigheten, och kontakten mellan användarna, förmedlas av en plattform, som kan vara digital eller analog. Det nya, och bakgrunden till utredningsuppdraget, är framväxten av digitala plattformer som är specialanpassade för delningsekonomiska transaktioner.

Modellen omfattar således i regel tre olika avtal. De båda användarna ingår var sitt *användaravtal* med den förmedlande plattformen.

Det tredje avtalet ingås *mellan användarna* och kan avse exempelvis hyra eller lån av föremål och bostäder eller tjänster, dvs. olika slag av arbetsinsatser.

Delningsekonomins utveckling väcker också många frågor i ett användarperspektiv. En första fråga gäller användarnas ställning från konsumenträttsliga utgångspunkter. Lagar som konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen gäller när näringsidkare säljer varor eller tjänster till enskilda konsumenter. Båda lagarna ger skydd för konsumenterna och gäller i stället för avtalsvillkor om villkoren skulle innebära sämre konsumentskydd än lagarna. Utgångspunkten är att den svagare parten, konsumenten, typiskt sett behöver skyddas. Konsumenträtten gäller dock inte vid delningsekonomiska transaktioner, förutsatt att den tillhandahållande parten inte uppträder som näringsidkare. Här är utgångspunkten att parterna är jämnstarka.

När privatpersoner ingår avtal med varandra kan det i många fall vara oklart vem av dem som egentligen är den starkare eller svagare parten. Det kan ibland även vara oklart i vilka situationer en part är privatperson och när denne i stället ska behandlas som näringsidkare. I delningsekonomin tillkommer den förmedlande plattformen. Det kan i många fall också vara oklart vilket ansvar plattformen har i förhållande till användarna, men även i relationen mellan dem.

Om en tvist uppstår mellan användare som är privatpersoner är möjligheterna att få saken prövad mer begränsad än i ett avtal mellan konsument och näringsidkare. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövar t.ex. inte tvister mellan privatpersoner. Det kan också uppstå oklarheter om produktsäkerhet och produktansvar när privatpersoner lånar eller hyr saker av varandra, samåker i varandras bilar eller hyr bostäder av varandra. På så vis utmanar delningsekonomin flera av fundamenten i dagens ekonomi och samhälle, såsom etablerade företagsformer, regelverk och relationer. Det är mot den bakgrunden utredningsuppdraget ska ses.

I den inledande kartläggningen av delningsekonomiska plattformar tillämpar utredningen ett brett perspektiv. Kartläggningen omfattar plattformar i vid mening, såsom, webbaserade plattformar och appar anpassade för delningsekonomiska transaktioner, andra typer av webbaserade plattformar där delningsekonomiska trans-

aktioner kan förmedla, exempelvis Facebook, samt analoga plattformar, såsom bytesbutiker, cykelkök, kläd- och verktygsbibliotek.

I utredningens senare skede, där bl.a. användarnas och plattformarnas roller och rättsliga ställning samt behovet av lagstiftning och tillsyn behandlas, har utredningen tillämpat ett snävare perspektiv. Där har i huvudsak fokuserats på *webbaserade, kommersiella plattformar*, vars uppträdande på marknaden regleras i marknadsrätten. I detta sammanhang behandlas också de regler som gäller när privatpersoner ingår avtal med varandra, oavsett vilken typ av plattform som använts, och hur sådana regler kan tillämpas i delningsekonomin.

Modeller för delningsekonomiska transaktioner

Utredningen har i den del som avser *kartläggning av delningsekonomiska modeller* sammanställt underlag genom sökningar på internet inklusive sociala medier. Sökningarna har resulterat i ett stort antal rapporter, tidningsartiklar, översikter, faktaböcker och annan dokumentation från senare tid, där delningsekonomin och dess olika aktörer beskrivs. Informationen har sammanställts och resulterat i en förteckning över delningsekonomiska plattformar.¹

Förteckningen omfattar ett sextiototal plattformar eller plattformstyper. De representerar en betydande bredd i olika slag av verksamheter, liksom i en geografisk dimension och i dimensionen ideell kontra kommersiell verksamhet. De olika slag av varor, tjänster och andra nyttigheter som delas via plattformarna representerar vitt skilda områden, såsom hyra eller lån av bostäder och fritidsbostäder, hyra, byte och lån, av lös egendom av många skilda slag såsom verktyg, maskiner, kläder, leksaker och fritidsutrustning. Vidare finns plattformar för samåkning och en rik variation av olika andra tjänstetyper som barnpassning, trädgårdsarbete, städning, datorhjälp, transporttjänster etc.

Förteckningen ger en bild av delningsekonomens utbudssida i Sverige hösten 2016, men bara i kvalitativa termer. Den ger inte underlag för att *kvantifiera* hur vanliga de olika typerna av plattformar är när det gäller de nyttigheter som erbjuds, kommersiella

¹ Se bilaga 2.

eller ideella verksamheter eller fördelningen mellan webbaserade eller analoga plattformar. Det finns t.ex. en stor mängd lokala Facebook-grupper och lokala, analoga marknadsplatser, som inte kunnat kartläggas och kvantifieras inom ramen för utredningsarbetet.

I ett geografiskt perspektiv visar kartläggningen att delnings-ekonomiska plattformar kan delas in i följande huvudgrupper.

1. Internationella plattformar som vänder sig till användare i många länder och där delning av tillgångar kan ske internationellt (Airbnb m.fl.).
2. Internationella plattformar som vänder sig till användare i många länder men där delning av tillgångar sker lokalt (Streetbank, Care.com m.fl.).
3. Nationella plattformar som vänder sig till användare i Sverige och där delning av tillgångar sker lokalt (Rentl, Yepstr m.fl.).
4. Lokala plattformar, praktiskt taget uteslutande analoga, där delning av tillgångar sker lokalt (gratisbutiker, klädoteck etc.).
5. Grupper på Facebook och andra sociala medier, som inte är specialanpassade för delningsekonomiska transaktioner och där delning av tillgångar sker lokalt.

Den klart vanligaste *betalningsmodellen* för de kommersiella plattformarnas förmedlingstjänster utgörs av *provisionersättning*, men det förekommer också betalning genom köp av "*premium- eller guldmedlemskap*". En grundläggande servicenivå kan då vara kostnadsfri, men ett betalt medlemskap ger ytterligare funktioner och uppges öka användarens chanser att finna en motpart och genomföra en transaktion. Båda användarna betalar i regel, på ett eller annat sätt, för förmedlingstjänsten. Den som efterfrågar en nytthet kan t.ex. få betala en serviceavgift. Det är också vanligt att båda användarna, enligt användarvillkoren, överlåter sina data till plattformen. Även det är en typ av betalningsmedel.

Även betalning *mellan användarna* kan ske på många olika sätt. Ibland regleras detta mer eller minder detaljerat i användarvillkoren. I vissa fall är det förbjudet för användarna att ta betalt av varandra. I andra fall anges ett intervall eller olika riktlinjer för hur ersättningen mellan användarna ska beräknas. Prissättningen kan också vara helt fri och lämnas till användarna att bestämma inbördes.

De delningsekonomiska plattformarna erbjuder olika funktioner för att skapa trygghet och tillit mellan användarna och mellan dem och plattformen. En sådan metod är att tillhandahålla någon form av *betygsystem*, dvs. mer eller mindre utvecklade system där användarna kan betygsätta varandra och lämna omdömen.

Legitimering via t.ex. Bank-ID för att säkerställa användarnas identitet är också ett exempel på en funktion för att skapa trygghet bland användarna. Så kan också ske genom inloggning på plattformen via Facebook-konton. Användaren kan då få information om motparten via dennes Facebook-profil.

Särskilt vid hyra av bostäder och fritidsbostäder förekommer olika slag av ekonomiska garantier, som ska täcka kostnader för eventuella skador motparten orsakat. Sådana garantier kan ställas ut av den förmedlande plattformen eller i form av deposition som hanteras av plattformen och betalas innan transaktionen sker, t.ex. innan en hyrd bostad tillträds.

I vissa fall finns också en bemannad kundtjänst. Det är dock relativt ovanligt. I många fall kan plattformarna bara kontaktas genom ett elektroniskt kontaktformulär. Chattfunktioner förekommer också, som i vissa fall liknar en kundtjänst.

Ett övergripande intryck av kartläggningsarbetet är att det på plattformarna ofta framhålls hur lätt det är att använda tjänsten, ofta illustrerat i form av kortfattade animationer eller bilder. Samtidigt är informationen på plattformarna ofta bristfällig när det gäller frågor som, enligt utredningens mening, borde vara viktiga för användarna. Det handlar t.ex. om förutsättningar för eventuell skattskyldighet och kriterier för när en tillhandhållande användare ska räknas som näringsidkare. Det senare har betydelse för vilken lagstiftning som ska tillämpas mellan användarna vid en eventuell tvist. Vidare saknar utredningen, i de flesta fall, lätt tillgänglig information om vad det kostar att använda plattformarna och kontaktpgifter till plattformarna. Ett allmänt intryck är även att kommersiella plattformar i vissa fall vill ge intryck av att vara ideella verksamheter.

Användarna i delningsekonomin

Utredningen har ett tydligt användarperspektiv. Huvuduppdraget är, som det tolkats, att utifrån befintliga rättsregler resonera om huruvida dessa är ändamålsenliga för att tillvarata användarnas intressen och, om så inte är fallet, peka på behovet av författningsändringar eller andra åtgärder för att stärka och förtydliga användarnas ställning, inbördes och i förhållande till plattformarna.

Mot den bakgrunden har undersökningsföretaget Novus på uppdrag av utredningens uppdrag genomfört en brett upplagd användarundersökning, som omfattar en förstudie med fokusgrupper, en kvantitativ enkätundersökning samt djupintervjuer med personer som har stor vana av att delta i delningsekonomin. Syftet med undersökningen har varit att, i både kvalitativa och kvantitativa termer, kartlägga den svenska befolkningens erfarenheter av delningsekonomi. Särskild uppmärksamhet har ägnats eventuella problem, som kan ha förekommit i användarrelationen eller i förhållande till den förmedlande plattformen.

Resultaten visar att omkring 10 procent av befolkningen någon gång använt delningsekonomiska tjänster under de senaste två åren. De flesta av dem har enbart använt tjänsterna enstaka gånger.

En klar majoritet, 80 procent, av de som deltagit i delningsekonomin anger att de har *övervägande positiva* erfarenheter. Tre procent har angivit att de har *övervägande negativa* erfarenheter av delningsekonomiska transaktioner.

Nästan sju av tio respondenter (68 procent) som använt delningsekonomiska tjänster anger att de inte har upplevt några problem med en annan privatperson vid sådana transaktioner. En fjärdedel uppger å andra sidan att de har råkat ut för problem. Vanligast är *enstaka* problem. Bland de upplevda problemen är *otrevligt bemötande*, *försening* eller *utevaro* samt *problem med betalning* vanligast. Mellan sex och 18 procent i den grupp som upplevt problem anger någon av flera företeelser som konsumentlagstiftningen skulle kunna tillämpas på, om den hade kunnat tillämpas i den aktuella relationen. Det innebär, generaliserat till befolkningen i stort, att ungefär 0,3 procent har upplevt problem i delningsekonomin av en typ som, i motsats till bl.a. otrevligt bemötande, kan motverkas eller avhjälpas med civilrättslig lagstiftning.

Respondenterna ger uttryck för att vissa delningsekonomiska tjänster är mer trygga att använda än andra. Resultaten är i allt väsentligt desamma oavsett om det handlar om att tillhandahålla eller nyttja en nyttighet. Hyra av bostäder för tillfälligt fritidsboende och småtjänster uppfattas som tryggast. Störst otrygghet finns i samband med båt- och bilhyra och när bostäder upplåts som arbetsplats.

Respondenterna har också fått ange vad som behövs för att de ska börja använda delningsekonomiska tjänster, eller för att använda dem mer än i dag. Det mest markerade alternativet, 37 procent, gäller *lagar* som bättre skyddar användarna vid delningsekonomiska transaktioner. En officiell *kvalitetsmärkning* eller certifiering av typen ”Trygg E-handel”, är också en åtgärd som har stöd bland respondenterna. En tredjedel har angett detta alternativ. På tredje plats i ordningen kommer tillgång till *enkel och billig tvistlösning*, som markerats av 28 procent av respondenterna.

Den främsta orsaken till att delningsekonomiska tjänster *inte* används är, enligt undersökningsresultaten, att de helt enkelt inte känt till att de finns. De som känt till att delningsekonomiska tjänster finns har i första hand (83 procent) angivit att de *inte haft behov av sådana tjänster* som skäl för att avstå från användning av dem. En knapp femtedel anger osäkerhet i relationer med privatpersoner och att professionella motparter föredras som skäl för att avstå från att delta i delningsekonomin.

Användarnas och plattformarnas roller och rättsliga ställning

Utredningen har, mot bakgrund av befintliga regler i civilrätt och marknadsrätt, analyserat vilken roller och rättslig ställning användare och plattformar kan ha vid delningsekonomiska transaktioner. Det finns inga entydiga svar. Rättstillämpning saknas, utom när det gäller frågan om när en användare får ställning som näringsidkare.

Rättsförhållandena kan regleras i avtal mellan parterna och när sådana avtal finns utgör avtalsinnehållet en utgångspunkt. Utredningen har dock utgått från en situation där avtalsregler mellan användarna saknas utöver t.ex. villkor om pris, plats och tidpunkt för transaktionen.

Relationen mellan användarna

När användarna, tillhandahållaren såväl som den som nyttjar en vara eller en tjänst, är att betrakta som privatpersoner regleras relationerna, förutom i eventuella avtal mellan dem, i allmän civilrätt såsom i avtalslagen och köplagen. Om den tillhandahållande användaren är att räkna som näringsidkare i konsumenträttslig mening, ska t.ex. konsumentköplagen eller konsumenttjänstlagen tillämpas. Dessa ger den nyttjande användaren ett större skydd, och lägger ett större ansvar på den tillhandahållande användaren, än t.ex. den allmänna köplagen. Frågan om den tillhandahållande användaren ska räknas som näringsidkare är således central för bedömningen av vad som ska gälla i avtalet mellan parterna.

Om t.ex. konsumenttjänstlagen ska tillämpas har den tillhandahållande användaren ett särskilt ansvar för att tjänsten utförs fackmässigt. Vidare finns ett ansvar för att avråda motparten från tjänsten om den inte kan medföra rimlig nytta för motparten. Prisuppgifter får inte överstigas med mer än 15 procent. Kraven på information till motparten är högre i konsumentförhållanden än i övriga affärsrelationer och lagen innebär att näringsidkaren ska tillvarata motpartens intressen i högre grad än i andra fall. En väsentlig skillnad mellan konsumenträtten och övrig civilrätt är också att konsumenträtten är *tvingande* till konsumentens förmån. Det innebär att avtalsvillkor, som ger konsumenten sämre rättigheter än vad som stadgas i lagen, inte är giltiga.

I förarbetena till den konsumenträttsliga lagstiftningen framgår att termen *näringsidkare* ska tolkas i vidsträckt mening. Termen omfattar varje fysisk eller juridisk person, som driver verksamhet av ekonomisk natur av viss omfattning och varaktighet och av sådan karaktär att den kan betecknas som yrkesmässig. Kravet på *yrkesmässighet* syftar främst till att undanta fall då en person visserligen är näringsidkare, men i det enskilda fallet handlar i egenskap av privatperson.² I praxis har kraven på omfattning och varaktighet av verksamheten ställts lågt. Så snart mer än enstaka transaktioner genomförs tyder det på att säljaren, dvs. tillhandahållaren, ska anses vara näringsidkare. Det krävs inte att verksamheten går med vinst eller att det finns ett vinstsyfte. Även en verksamhet som i ett

² Prop 1989/90:89, s. 60 samt Olsen, Konsumentskyddets former, s. 28.

skatterättsligt hänseende klassificeras som hobbyverksamhet kan betraktas som näringsverksamhet i konsumenträttslig mening.

Det leder till slutsatsen att en pensionerad målare, som då och då via en delningsekonomisk plattform utför målnings- och tapetseringsarbeten åt privatpersoner, kan betraktas både som användare av en delningsekonomisk tjänst och som näringsidkare i konsumenträttslig mening i förhållande till uppdragsgivaren, dvs. den nyttjande användaren av samma delningsekonomiska tjänst. Bedömningen måste dock ske från fall till fall och omfatta en rad olika tolkningsdata såsom omfattningen av verksamheten, tillhandahållarens yrkeskunskaper och vilken associationsform som eventuellt tillämpas.

Vid delningsekonomiska transaktioner som privatpersoner gör med varandra finns sällan någon speciallagstiftning som reglerar rättsförhållandet mellan användarna. Vi bortser då från köp av föremål, som innebär en ägarövergång och därmed inte utgör delningsekonomiska transaktioner i den mening som här är aktuell. I sådana fall gäller köplagen. I andra fall måste, i den mån avtalsvillkor saknas, en analog tillämpning ske av t.ex. köplagen, konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen. Det gäller t.ex. när en privatperson utför trädgårdsarbete eller hyr ut maskiner eller verktyg åt en annan privatperson och förutsatt att den tillhandahållande parten inte är näringsidkare. Dessa avtalstyper svarar av allt att döma för en betydande andel av de transaktioner som sker i delningsekonomin.

Även i näringslivet, exempelvis vid hyra av bilar, maskiner och verktyg mellan företag, liksom vid tjänster, saknas särskilda lagregler för hyres- och tjänsteavtal. I sådana relationer tillämpas dock praktiskt taget alltid förtryckta avtalsvillkor för att, i brist på lagstiftning, reglera rättsförhållandet. Exempel på sådana avtalsformulär är de i byggsektorn regelmässigt tillämpade allmänna bestämmelserna (AB) och de villkor som tillämpas av biluthyrningsföretag, som t.ex. Hertz och Avis. När privatpersoner ingår avtal med varandra, t.ex. om småtjänster eller hyra av föremål, är avtalsförhållandet däremot i regel oreglerat utom när det gäller frågor som pris, plats och tid för transaktionen.

Relationen mellan användare och plattform

I relationen mellan användare och *plattform* gäller i normalfallet konsumenträtten om en tvist skulle uppstå mellan användaren och plattformsföretaget. Det förutsätter att tvisten avser den tjänst, eller en del av den tjänst, som företaget åtagit sig att mot betalning tillhandahålla, exempelvis att sköta betalningsströmmar mellan användarna. Ett undantag är när en tillhandahållande part ska räknas som näringsidkare. Då föreligger inte ett konsumentförhållande mellan användaren och plattformen. Båda är i så fall näringsidkare. Vidare kan plattformsföretagets uppträdande på marknaden, i konsumentförhållanden, prövas enligt det marknadsrättsliga regelverket i delar som omfattas av avtalet och tillsyn kan utövas över t.ex. marknadsföring, prisinformation och allmänna användarvillkor.

Innehållet i, och omfattningen av, den tjänst som plattformen erbjuder enskilda konsumenter måste bedömas från fall till fall, bl.a. utifrån informationen på plattformen och innehållet i de allmänna användarvillkor som plattformen tillämpar. Det är en uppgift för rättstillämpningen, liksom att bedöma när en användare inte uppträder som privatperson i förhållande till plattformen utan som näringsidkare.

En användare kan rikta ett krav mot plattformen för en fordran på den andre användaren förutsatt att plattformen i avtalsvillkoren direkt eller indirekt åtagit sig ett sådant ansvar. Det har bl.a. förekommit att en plattform, mot bakgrund av de allmänna användarvillkoren, rekommenderats av Allmänna reklamationsnämnden att betala ut ersättning för en för sent återlämnad bil, som nyttjaren av bilen varit skyldig att erlägga.

Skatterättsliga noteringar

Utredningen har inte närmare studerat skatterättsliga regler och effekter. Emellertid bör noteras att reglerna om beskattning kan ha stor betydelse för användarna av delningsekonomiska plattformar. Exempelvis bör understrykas att privatpersoners uthyrning av föremål, såsom bilar och maskiner, beskattas som inkomst av kapital med en rak trettioprocentig skattesats.

Inkomst av tjänster däremot beskattas, om de inte utgör inkomst av näringsverksamhet, som inkomst av hobby- eller uppdragsverksamhet i inkomstslaget inkomst av tjänst. Från inkomst av tjänst får ett grundavdrag göras varje år. Inkomster av t.ex. tjänsteutövning i delningsekonomin, som överstiger grundavdraget, läggs till övriga inkomster av tjänst, t.ex. lön eller pension och beskattas olika i varje enskilt fall beroende på marginalskattens storlek.

Delningsekonomi i vår omvärld

Det finns än så länge inga bindande EU-rättsakter som direkt avser att reglera verksamheter i delningsekonomin. Däremot har delningsekonomin framväxt uppmärksamhets av kommissionen i ett antal policydokument inom ramen för arbetet med att åstadkomma en effektivare inre marknad, i synnerhet den *digitala* inre marknaden.

Kommissionens meddelanden om bl.a. delningsekonomin och onlineplattformar belyser både möjligheter och farhågor i fråga om rättigheter och skyldigheter för användarna och plattformarna i delningsekonomin. Målet är en balanserad och hållbar utveckling av delningsekonomin.

Den internationella utblicken visar att få länder, än så länge, genomfört systematiska nationella åtgärder för att främja eller, vid behov, reglera delningsekonomin. Bland de Europeiska länder som kommit långt i att analysera delningsekonomin funktion och effekt och genomföra åtgärder bör Frankrike, Storbritannien, och Italien framhållas.

De franska åtgärderna avser bl.a. ny lagstiftning från oktober 2016.³ Där stadgas bl.a. att delningsplattformar måste tillämpa tydliga och lättillgängliga allmänna villkor. Offentliga dokument och data ska tillgängliggöras via internet ”i ett format som lätt kan återanvändas”. Det inkluderar källkod från programvara och algoritmer, som används i behandling av data inom offentlig förvaltning, exempelvis vid beräkning av inkomstskatt. Vidare ska plattformar skicka en årlig summering av genererade intäkter till sina användare. Slutligen bör noteras en regel som innebär att även privatper-

³ Se <https://www.republique-numerique.fr/>

soner ska betala sociala avgifter och registrera sig som näringsidkare om de haft inkomster över vissa nivåer. För uthyrning av bostad, t.ex. via en plattform som Airbnb, gäller t.ex. 23 000 euro per år. Det motsvarar cirka 220 000 kronor. Vid uthyrning av bil, båt, gräsklippare m.m. gäller 7 720 euro per år, som motsvarar cirka 73 000 kronor.

De nationella åtgärderna i Storbritannien avser i huvudsak inte ny lagstiftning. Ett undantag är dock de nya skatteavdrag, som införts med syfte att främja delningsekonomiska transaktioner. I stället används i första hand åtgärder som informationsinsatser, kvalitetsmärkning av delningsekonomiska plattformar och, i brist på specialanpassade författningsregler, standardiserade hyreskontrakt vid korttidsuthyrning av privatbostäder.

Det är exempel på åtgärder som i praktiken förutsätter att en fungerande branschorganisation för delningsekonomiska plattformar har bildats. Så är fallet också i Storbritannien, där *Sharing-EconomyUK* spelar en viktig roll bl.a. i samband med kvalitetscertifiering av delningsekonomiska plattformar.

I Italien bereds f.n. ett lagförslag som innebär reglering och registrering av delningsekonomiska plattformar. Lagen innebär också att plattformarna ska vara skyldiga att dra av den användarnas preliminära skatt, som följer på inkomster av delningsekonomiska transaktioner. Denna skatt redovisas i ett nytt inkomstslag och är, med 10 procent intill en brytpunkt om 10 000 euro per år, lägre än skatten på andra tjänsteinkomster i Italien.

Utredningen har inte funnit något exempel på att lagstiftning införts eller övervägts i syfte att reglera *rättsförhållandet mellan användarna* i delningsekonomin. Däremot finns, som framgått, exempel på lagstiftning som reglerar plattformarnas verksamhet och vissa användarrelaterade företeelser, såsom kontrolluppgifter och skatteavdrag. Det tycks också vara så att länderna tills vidare prövar om befintliga *marknadsrättsliga* regler kan tillämpas på de företag som driver verksamhet med plattformar i delningsekonomin.

De nordiska länderna har inte kommit lika långt. Här är delningsekonomin och dess olika användaraspekter f.n. föremål för utredning och förslag. I Norge presenterade Delingsøkonimittutvalget i februari 2017 ett antal förslag som avser att stärka och förtydliga användarnas ställning, såsom att Forbrukerrådets med-

lingsfunktion i konsumenttvister utvidgas till att omfatta även tvister mellan privatpersoner och att myndigheter och företag inleder en dialog om utveckling av branschstandarder för delnings-ekonomiska plattformar.⁴

Samlad bedömning

Redan på första raden i regeringens direktiv (dir 2015:136) finns begreppet "*den s.k. delningsekonomin*". Uttryckssättet antyder att begreppet och dess innebörd inte är helt klar eller allmänt spridd och vedertagen. *Företeelsen* delningsekonomi är däremot mer känd, i synnerhet om medialt väl exponerade verksamheter som Airbnb eller Uber nämns som exempel.

En orsak till detta är att delningsekonomin är mycket mångfacetterad med verksamheter som spänner över en stor bredd av olika varu- och tjänsteområden och som kan vara ideella, kommersiella, multinationella eller geografiskt begränsade till en tätort, en stadsdel eller ett kvarter. Delningsekonomin är en svårfångad företeelse. Delningsekonomin har varit föremål för stor medial uppmärksamhet under senare tid. Den har och väckt mycket debatt och många frågor. Många nya utredningar, betänkanden och rapporter berör delningsekonomin.

Så är det, i ett historiskt perspektiv, ofta med nya företeelser, vars betydelse kan anas, men vars karaktär, utbredning, innebörd och effekter ännu är okända, diffusa, hoppingivande eller skrämmande, beroende på vem som betraktar dem.

Det är också lätt att överskatta, eller underskatta, betydelsen av, eller fördelar och faror med, i var tidsepok nya företeelser såsom järnvägar, automobiler, elektricitet, hemvideo, satellit-TV, internet, e-handel eller delningsekonomi "Internet är bara en fluga!" har i efterhand blivit ett bevingat uttryck, som i historiens ljus visar hur vi på kort tid totalt omvärderat en ny företeelse.

E-handeln, som började introduceras i slutet av 1990-talet, gav snabba och dramatiska effekter: en börsbubbla som sprack, stora konkurser i spåren av överoptimistiska investeringar (Boo.com) och, liksom med delningsekonomin, en intensiv debatt och en lika

⁴ NOU 2017:4, s. 22.

intensiv utredningsverksamhet i intresseorganisationer, regeringar och myndigheter i många länder. Den då "så kallade" e-handeln har gynnat marknadernas transparens och lett till ett större utbud och lägre priser genom ökad konkurrensen till nytta för konsumenterna. Såväl regleringar som konsumentinformation har varit viktiga komponenter i den utvecklingen.

Utredningen ska bl.a. resonera om huruvida befintlig lagstiftning är ändamålsenlig i delningsekonomin eller om det finns behov av författningsändringar eller andra åtgärder. I relationen användare emellan saknas i praktiken lagregler som är anpassade till delningsekonomiska transaktioner. Av allt att döma är det också ovanligt att rättsförhållanden mellan användare i delningsekonomin regleras i avtal, utom när det gäller pris, tid och plats för transaktionen. Det innebär att lagstiftningen i denna relation inte kan betraktas som ändamålsenlig. Den är snarare obefintlig. Så är fallet också i avtal mellan företag i avtalstyper som är vanliga i delningsekonomin, såsom hyres- och tjänsteavtal. I sådana sammanhang regleras dock rättsförhållandet ofta i mer eller mindre standardiserade avtalsvillkor, som tagits fram av en av parterna eller i ett branschsamarbete.

En central fråga i relationen mellan användarna är huruvida den tillhandahållande parten ska betraktas som *näringsidkare*. I det föregående har framgått att tröskeln till en ställning som näringsidkare är låg. En privatperson som mer än enstaka gånger, och i yrkesmässiga former, erbjuder en viss typ av delningsekonomisk tjänst kan komma att ses som näringsidkare vid en rättslig prövning. Det gäller oavsett om vinstsyfte finns eller om verksamheten i skattehänseende utgör näringsverksamhet.

Under utredningsarbetet har aktualiserats att detta kan utgöra ett hinder för delningsekonomin. Då uppstår frågan om särskilda regler borde införas som skapar någon typ av frizon för delningsekonomiska transaktioner. Detta skulle i så fall innebära att tröskeln till en ställning som näringsidkare höjs vid just delningsekonomiska transaktioner, men inte i andra, liknande fall.

Utredningen menar att en sådan ordning skulle vara problematisk av flera skäl. Konsumenträtten har tillämpats sedan början av 1970-talet då den första konsumentköplagen och den första lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden trädde i kraft. Därefter har flera lagar tillkommit på konsumenträttens område. Med

tiden har också en omfattande praxis växt fram, inte minst i Allmänna reklamationsnämnden (ARN), när det gäller tolkning av begreppen *konsument* och *näringsidkare*. Frågan om när en privatperson ska anses agera som konsument, respektive som näringsidkare är mycket vanlig i nämndens praxis.

Utredningen menar att det finns principiella svårigheter med att införa särregler i detta avseende, beroende på vilket sätt, och via vilka media, två privatpersoner fått kontakt med varandra inför en transaktion. Exempelvis skulle en låg tröskel tillämpas om kontrahenterna fått kontakt via Blocket, en analog anslagstavla, en tidningsannons eller via bekanta, men en högre tröskel gälla om kontakten förmedlats via en delningsekonomisk plattform av något slag. Utredningen har svårt att finna bärande skäl för att skyddsbehov, rättigheter och skyldigheter ska värderas olika beroende på vilket sätt kontrahenterna fått kontakt. Det ska också noteras att konsumenträtten inte ställer orimliga krav och att det vid en konsumenträttslig bedömning tas hänsyn till om en näringsidkare är ett stort företag eller en enskild fysisk person. En ordning som den föreslagna skulle sannolikt också leda till betydande gränsdragningsproblem.

Vid en samlad bedömning, och mot bakgrund av det starkt begränsade antalet erfarenheter av problem och tvister i delningsekonomiska transaktioner, finner utredningen inte nu skäl att resonera om författningsändringar i de delar som avser relationen mellan användarna i delningsekonomin. Utredningen noterar också att användning av i förväg utarbetade standardiserade kontraktsformulär med allmänna villkor sannolikt skulle fylla en viktig funktion. Det gäller särskilt vid de avtalstyper som är vanliga i delningsekonomin såsom vid hyra av bilar, maskiner och bostäder samt vid småtjänster.

Relationen mellan användare och plattform utgör typiskt sett ett konsumentförhållande i de delar som avser plattformens åtagande och för vilket användarna på ett eller annat sätt betalar, t.ex. genom provision, medlemsavgifter eller genom att överlåta data. I den relationen gäller konsumenträtten. Där kan också marknadsrätten tillämpas. Det betyder exempelvis att plattformarnas marknadsföring och informationsinnehåll kan granskas mot bakgrund av reglerna i marknadsföringslagen och att avtalsvillkorens skälighet kan bedömas enligt avtalsvillkorslagen. Prisinformationslagen kan

tillämpas på plattformarnas information om priser för förmedlingstjänsten osv.

Utredningen menar, mot bakgrund av iakttagelserna vid kartläggningen, att sådan marknadsrättslig tillsyn är angelägen. Plattformarnas informationsinnehåll varierar, men generellt saknas information av den typ som kan antas vara väsentlig för användarna. Det saknas t.ex. i många fall vägledning om vilka roller plattformen och användarna ikläder sig, t.ex. under vilka förutsättningar en användare ska betraktas som näringsidkare. Vidare finns sällan information om vilka skattekonsekvenser en delningsekonomisk transaktion kan leda till och vilket ansvar en användare har enligt olika slag av speciallagstiftning, såsom livsmedelslagstiftningen eller regler om transporter. Information om priser och kontaktuppgifter till plattformarna är också i många fall bristfällig. I utredningens användarundersökning är det betydligt fler som angivit att sådan information är viktig än som ansett att den är lätt att finna. Slutligen bör här inflikas att utredningen funnit användarvillkor vars skälighet kan ifrågasättas mot bakgrund av reglerna i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

Utredningen bedömer att de marknadsrättsliga bestämmelser, som i olika avseenden reglerar plattformarnas marknadsuppträdande, förefaller ändamålsenliga. De har däremot inte hittills, såvitt utredningen kunnat finna, tillämpats på företag som tillhandahåller delningsekonomiska plattformar.

Utredningsresultaten visar, med viss styrka, att de som hittills deltagit i delningsekonomin kännetecknas av nyfikenhet och öppenhet inför nya samhällsfenomen, starka sociala drivkrafter och en viss riskbenägenhet. Det är ”early adopters” och unga människor i storstadsregioner som använder delningsekonomiska tjänster mest. De är förlåtande inför bristande funktioner och friktion i relationerna med andra användare och med plattformarna. De skiljer sig alltså i några viktiga avseenden från befolkningen i stort.

En klar majoritet, mer än fyra femtedelar av de som *inte* använt delningstjänster anger som orsak här till de *inte haft behov* av delningstjänster, oavsett typ av tjänsteområde. Det är enligt utredningens mening ett iögonfallande resultat, eftersom det numera finns delningsekonomiska tjänster för en lång rad vardagliga eller mer sällsynta behov, såsom av övernattning, bil- och cykelanvänd-

ning, semesterbostad, trädgårdsskötsel, snöskottning, städning, barnpassning, hundvakt, handverktyg, läxhjälp etc.

Resultatet indikerar också att behoven olika slags nyttigheter, från barnpassning till semesterbostad, inte närmare övervägts i denna bredare grupp av befolkningen. Det torde i sin tur tyda på en lägre grad av nyfikenhet och experimentlust än i den grupp som använder delningstjänster.

Andra skäl som angivits för att avstå från delningstjänster gäller osäkerhet om vad det innebär att anlita eller handla med privatpersoner och att professionella motparter föredras. Omkring en femtedel av de som känt till delningstjänster, men avstått från att använda dem, anger denna orsak. En liknande andel anger, i en undersökning Nordea nyligen genomfört, att de inte använt delningstjänster för att *”Det är oklart hur man gör om något går fel. Jag känner mig inte helt trygg”*.⁵

Utredningen har, i användarledet, trots allt identifierat hinder mot en tillväxt av delningsekonomin i Sverige, som i första hand kan relateras till osäkerheter i stora delar av befolkningen om gällande rättsregler, partsförhållanden, tillgång till tvistlösning och plattformarnas ställning.

Detta leder, enligt utredningens mening, till slutsatsen att det krävs någon typ av tillkommande, trygghetsskapande åtgärder och funktioner om delningsekonomin ska kunna växa och etablera sig utanför kretsen av nyfikna, socialt intresserade och något riskbenägna *”early adopters”*.

Sådana åtgärder bör vara av flera slag. Det är, enligt utredningens mening, i första hand en utmaning för de företag och organisationer, som tillhandahåller delningsekonomiska plattformar. Utredningen har vid sina överläggningar med företrädare för plattformsföretagen noterat en ökande insikt om betydelsen av trygghets- och tillitsskapande information och funktioner, inte minst som en strategisk framgångsfaktor för aktörerna själva. Det är också, i viss mån, en uppgift för försäkringsbranschen att informera om t.ex. bil- och hemförsäkringars räckvidd vid delningsekonomiska transaktioner och att utveckla sortimentet av försäkringsprodukter.

⁵ Nordeas studie kan nås via en sökning med en kombination av sökbegreppen *Nordea* och *Delningsekonomin*.

Om staten anser att en positiv utveckling av delningsekonomin är önskvärd, innebär det att vissa väl avvägda statliga åtgärder bör övervägas för att förtydliga användarnas ställning i delningsekonomin. Det handlar bl.a. om att följa utvecklingen och samla mer kunskap. Vidare bör staten svara för att användare, och potentiella användare, av delningsekonomiska tjänster har tillgång till oberoende information och vägledning.

Utredningen har också övervägt behovet av enkel och billig tvistlösning i delningsekonomin och funnit att det finns ett sådant behov. En sådan funktion skulle eventuellt kunna etableras genom en utvidgning av uppdraget till Allmänna reklamationsnämnden. Lösningen innebär dock vissa praktiska och principiella svårigheter. För det första skulle en sådan ordning kräva författningsstöd. Vidare kan de stora volymerna av tvister mellan privatpersoner inte förväntas uppstå i delningsekonomiska transaktioner, utan i samband med köp mellan privatpersoner via t.ex. Blocket, Tradera och liknande marknadsplatser. Det skulle för allmänheten sannolikt framstå som märkligt om en ny provningsmöjlighet införs inom ett område där den kan förväntas möta minst efterfrågan. Nämndens sammansättning med konsument- och näringsidkarrepresentanter, som i många fall inte är jurister, är inte heller anpassad att pröva tvister mellan privatpersoner där konsumenträtten inte är tillämplig.

Vidare har utredningen konstaterat att *egenåtgärder* i många fall varit ett lämpligt sätt att förbättra marknadens funktionssätt. Det gäller t.ex. inom den elektroniska handeln, där ett system med kvalitetscertifiering av e-handelsföretag genom branschorganisationen Svensk digital handel tillämpas. Certifieringen innebär att det certifierade företaget förbinder sig att leva upp till 14 olika krav på verksamheten. I Storbritannien har en liknande kvalitetscertifiering inrättats för plattformar i delningsekonomin. En sådan ordning förutsätter dock att det finns en intresse- eller branschorganisation inom det delningsekonomiska området. En sådan saknas dock ännu i Sverige.

Förslag för en delningsekonomi på användarnas villkor

Oberoende information

Utredningen föreslår att Konsumentverket får i uppdrag att, i samråd med berörda myndigheter och organisationer, såsom Skatteverket, sektorsmyndigheter och försäkringsbranschen, inom ramen för Hallå konsument och Konsument Europa informera om vad delningsekonomi innebär, risker och möjligheter med delningsekonomiska transaktioner samt att ge individuell vägledning till användare i samband med sådana transaktioner. Det finns också skäl att rikta information till företag som driver delningsekonomiska plattformar om lagstadgade rättigheter och skyldigheter. Sådan information bör förmedlas via Konsumentverkets egen webbplats.

Att följa utvecklingen

Utredningen har konstaterat att delningsekonomin ännu är i ett tidigt skede i Sverige och att erfarenheterna i befolkningen är starkt begränsade. Det gäller i synnerhet i fråga om svårigheter och problem som kan motverkas med lagstiftning.

Mot den bakgrunden föreslår utredningen att Konsumentverket i samarbete med Konkurrensverket, och i samråd med andra berörda myndigheter, får i uppdrag att under en treårsperiod följa hur delningsekonomin utvecklas i ett användarperspektiv, överväga insatser som kan förtydliga användarnas ställning i delningsekonomin samt rapportera resultaten till regeringen.

Summary: Sharing economy

– on the terms of the users

Assignment

On 17 December 2016, the Swedish government decided to set up a special enquiry to:

- Carry out a descriptive survey of various models that permit or facilitate transactions in which private persons sell, hire out, lend or give away material or financial resources, co-own or co-utilise such resources or offer services,
- Analyse the roles of various users and their legal position in such transactions,
- Determine whether the existing legislation is fit for purpose or whether there may be a need to make constitutional changes, both nationally and within the EU, specifically in matters relating to property law, the consumer rights sections of market law, product safety, inspection and dispute settlement as well as
- Determine whether there is a need for other measures designed to promote positive developments, for instance as regards information or cooperation between various players in society.

This assignment is subject to certain restrictions. The enquiry should not consider the need for constitutional changes in the regulations pertaining to employment law. Neither should it present constitutional proposals or propose the formation of a new public authority.

General starting points

The sharing economy has been the object of great media interest in recent years. It has given rise to considerable debate and many questions. Several new enquiries and reports deal directly or indirectly with this type of economy. In simple terms, the sharing economy refers to that part of the economy in which private individuals, often via websites and mobile apps, can hire, hire out, exchange or loan resources from each other, such as machines, tools, vehicles, accommodation and labour. The number of platforms within the sharing economy has grown quickly. There are several predictions pointing to that this economy will grow considerably, not least in quantitative financial terms.

However, the sharing economy is not a new phenomenon. Neighbours, friends and acquaintances have always lent each other tools, machinery and agricultural implements or helped each other out with services and favours of various kinds. The new factor is that websites and mobile apps now permit a more systematic sharing with a much wider circle of users than before.

The enquiry uses the term sharing economy to designate that part of the economy in which *private individuals* grant each other access to *under-used* resources, property as well as services, both free of charge and in return for payment. This can be done with the aid of digital platforms or via analogue forums, but their common feature is that resources can be shared with users *beyond one's own circle of acquaintances*. Examples of such platforms, whereby private individuals can come in contact with each other, include Airbnb and Couchsurfing, which mediate short-term accommodation between private individuals in many countries via their websites.

The main model of the sharing economy typically comprises a tripartite structure whereby the users, i.e. those who offer and provide or request and use a service, enter into an agreement with each other. The service and contact between users is mediated by a platform which may be digital or take analogue form. The new factor, and the background to this assignment, is the growth of digital platforms which are adapted specifically to transactions in the sharing economy.

As a rule, therefore, the model involves three different agreements. Each of the two users enters into an individual *user agreement* with

the mediating platform. The third agreement is concluded *between the users* and may, for instance, relate to the hire or loan of objects, accommodation or services, i.e. various kinds of work input.

The development of the sharing economy evokes many questions from a user perspective. A first question concerns the status of the user on the basis of consumer law. Laws such as the Consumer Protection Act and the Consumer Services Act apply when traders sell goods or services to individual consumers. Both these acts protect consumers and supersede any contractual conditions which provide less effective consumer protection. The starting point is that the weaker party, namely the consumer, typically needs to be protected. However, consumer rights do not apply to transactions within the sharing economy as long as the supplying party does not act as a trader: the assumption is then that both parties are equally strong.

When private individuals enter into an agreement with each other, it can in many cases be unclear as to which of them really is the stronger or weaker party. It may even be unclear in which situations a party is a private individual or whether he/she should instead be treated as a professional trader. In the sharing economy, the mediating platform is added to the equation. In many cases this lack of clarity can extend to the responsibility of the platform vis-à-vis the users as well as to the relationship between them.

If a dispute arises between users who are private individuals, the litigation options are more limited than in an agreement between a consumer and a trader. Thus the National Board for Consumer Disputes (ARN) does not examine disputes between private individuals. Product safety and product responsibility can also become unclear when private individuals loan or hire objects from each other, are passengers in each other's cars or hire accommodation from each other. In this way, the sharing economy challenges several of the basic assumptions of our current economy and society, such as established business structures, regulatory frameworks and relationships. The enquiry should thus be seen against this background.

In its introductory survey of sharing economy platforms, the enquiry applies a broad perspective. The survey covers platforms in a wide sense, such as web-based platforms and apps adapted to transactions in the sharing economy, other types of web-based platforms used to mediate sharing economy transactions, such as

Facebook, as well as analogue platforms, such as swop markets, bicycle kitchens, clothing and tool banks.

In a later phase of the enquiry, which deals with the roles of the users and platforms, their legal status and the need for legislation and inspection, the enquiry applies a narrower perspective. It then focuses principally on *web-based commercial platforms* whose market activities are regulated by market law. In this context, it also covers the rules which apply when private individuals enter into mutual agreements, irrespective of the type of platform used, and how such rules can be applied in the sharing economy.

Models of sharing economy transactions

In its *survey of sharing economy models*, the enquiry has collected information from online searches and social media. These searches have resulted in a large number of recent reports, newspaper articles, overviews, fact books and other documentation which describe the sharing economy and its various players. This information has been collated and resulted in a directory of platforms within the sharing economy.

The directory covers some sixty platforms or platform types. They represent an extensive range of types of activity, geographical reach as well as the dimension of non-profit versus commercial activities. The various types of goods, services and other utilities shared via these platforms represent widely disparate sectors, such as short-term accommodation, as well as movable property of many different types such as tools, machinery, clothing, toys and leisure equipment. Furthermore, there are platforms for sharing transport and a wide variety of other types of service such as childcare, garden work, cleaning, computer support, transport services, etc.

The directory gives a picture of the offer side of the sharing economy in Sweden in autumn 2016, but only in qualitative terms. It provides no basis for *quantifying* how widespread the various types of platforms are as regards the utilities which are offered, the distribution between web-based and analogue platforms or distribution between commercial and non-profit platforms. There are, for example, a large number of local Facebook groups and analogue

local marketplaces which could not be mapped and quantified within the scope of the enquiry.

From a geographical perspective, the survey shows that the platforms of the sharing economy can be divided up into the following main groups:

1. International platforms that address users in many countries, whereby the sharing of resources can take place at international level (Airbnb, etc.).
2. International platforms that address users in many countries but where the sharing of resources takes place locally (Streetbank, Care.com, etc.).
3. National platforms that address users in Sweden and where the sharing of resources takes place locally (Rentl, Yepstr, etc.).
4. Local platforms, practically exclusively analogue ones, where resources are shared locally (swop shops, clothing banks, etc.).
5. Groups on Facebook and other social media not adapted specifically to sharing economy transactions and which share resources locally.

By far the most common *payment model* for the services of commercial platforms is that of *payment by commission*, but payment via the purchase of “*premium or gold membership*” is also seen. A basic level of service may be free of charge, but paid membership offers additional functions and is considered to increase the users’ chances of finding a counterparty and completing a transaction. As a rule, both users pay in one way or another for the service. Those who are looking for a service can, for example, pay a service charge. It is also common for both users, according to the conditions of use, to pass their personal data on to the platform. That too is a form of payment.

Payment *between users* can take place in many different ways. This is sometimes regulated in greater or lesser detail in the conditions of use. In certain cases it is prohibited for users to accept payment from each other. In other cases, an interval or various guidelines are stipulated for calculating the compensation between the users. Pricing can also be completely free and be left up to users to agree among themselves.

The platforms of the sharing economy offer various functions designed to create security and trust between the users and between them and the platform. One such method is to provide some form of *review system*, i.e. more or less sophisticated systems allowing users to rate each other and submit reviews.

Identification via bank IDs, for example, to confirm the identity of users is another example of a function designed to create security among users. This can also be done by logging on to the platform via a Facebook account. Users can then obtain information about the counterparty via his/her Facebook profile.

Especially in the hiring of short-term accommodation, various types of financial guarantees are found which are designed to cover the costs of any damage caused by the counterparty. These guarantees may be issued by the mediating platform or take the form of a deposit that is handled by the platform and is paid before the transaction takes place, e.g. before hired accommodation is entered.

In some cases there is also a manned customer service, although this is relatively uncommon. In many cases, the platforms can be contacted only via an electronic contact form. Chat functions are also found, which in some cases resemble a customer service.

An overall impression of the survey is that the platforms often emphasize how easy it is to use their service, and often illustrate this by short animations or images. At the same time, the information on the platforms is often deficient in addressing issues that the enquiry deems to be of importance to the users. This refers, for example, to the preconditions for any tax liability and the criteria for deciding when a supplying user is to be considered as a trader. The latter is important for the type of legislation to be applied between the users in the event of a dispute. Furthermore, the enquiry, in most cases, found a lack of easily available information about the cost of using the platforms, as well as contact information to the platform. Another general impression is that commercial platforms sometimes portray themselves as non-profit operations.

Users in the sharing economy

The enquiry has a distinct user perspective. Its main task is to examine the existing legal rules in order to determine the extent to which they are fit for the purpose of safeguarding the interests of the users and, if that is not the case, to indicate the need for constitutional changes or other measures designed to strengthen and clarify the position of the users, both among themselves and in relation to the platforms.

Against this background, the enquiry commissioned the market research company Novus to carry out a broad-based user survey which comprised a pilot study of focus groups, a quantitative survey as well as in-depth interviews with “super-users”, i.e. people who have extensive user-experience of the sharing economy. The aim of the user-survey was to map the experiences of the Swedish population of the sharing economy in both qualitative and quantitative terms. A primary concern was to understand the occurrence and types of problems which may have occurred in user relationships or with respect to the mediating platform.

The results show that less than about ten per cent of the population have used sharing economy services at some time during the last two years. Most of them used these services only occasionally.

A clear majority, namely 80 per cent, of those who have participated in the sharing economy state that their experiences have been *primarily positive*. Three per cent stated that their experiences of transactions within the sharing economy have been *primarily negative*.

Almost seven out of ten respondents (68 per cent) who have used sharing economy services state that they did not experience any problems with another private individual in such transactions. On the other hand, a quarter state that they did run into problems. The most common was *single* problems. The most widely reported problems concerned *unfriendly treatment, delays or non-appearance* as well as *problems with payment*. Between six and 18 per cent of the group which experienced problems describe situations to which consumer legislation would be applied, if it had been applicable to the relationship in question. This means that, generalised across the population as a whole, approximately 0.3 per cent have experienced problems in the sharing economy of a type which, in contrast to

aspects such as unfriendly treatment, can be countered or remedied by civil legislation.

The respondents reported that some sharing economy services felt safer to use than others. The result is essentially the same irrespective of whether it concerns the provision or use of a service. Hire of short-term accommodation and small services are considered to be the most secure. The greatest insecurity is found in connection with boat and car hire and when a residence is made available as a workplace.

The respondents were also asked to state what would be needed for them to start using sharing economy service, or to use them more than at present. The most selected alternative, namely 37 per cent, related to *laws* that would protect users more effectively in sharing economy transactions. An official *quality labelling* or certification of the type “Safe e-commerce” is another measure supported by the respondents. A third of them stated this alternative. In third place comes access to a *simple and inexpensive form of dispute settlement*, which was selected by 28 per cent of respondents.

The survey showed that the main reason for *not* using sharing economy services is simply that the respondents were unaware of their existence. Those who were aware of the availability of these services stated in the first place (83 per cent) that *they did not need such services* as the reason for not using them. Just under a fifth stated insecurity in relationships with private individuals and that they preferred professional counterparties as the reason for avoiding the sharing economy.

The roles and legal status of users and platforms

Against the background of the existing rules in civil and market law, the enquiry analysed the possible roles and legal status of users and platforms in sharing economy transactions. No unequivocal answer was forthcoming, especially as the relevant laws cannot be enforced unless a user is treated as a trader.

The legal circumstances can be regulated in an agreement between the parties, and where such an agreement exists, its contents offer a starting point. However, the enquiry departs from a situation in which contractual rules between users are lacking, apart from

those relating to matters such as the price, place and time of the transaction.

Relations between users

When the users, both those who supply and those who use goods or services, are to be considered as private individuals, their mutual relationships are regulated, apart from any private agreements between them, by the general civil law expressed in contract and purchaser-protection laws. If the supplying user is to be counted as a trader in the sense of consumer rights, then the Consumer Protection Act or the Consumer Services Act would be applicable. These give the accepting user greater protection and place greater responsibility on the supplying user than the general Sales of Goods Act, for example. So the question as to whether the supplying user is to be counted as a trader is central for deciding what laws should be applied in the agreement between the parties.

Thus if the Consumer Services Act is to be applied, the supplying user has a special responsibility to ensure that the service is provided in a professional way. Furthermore, he or she has a responsibility to dissuade the counterparty from accepting the service if it cannot ensure him/her a reasonable advantage. Price information may not be exceeded by more than 15 per cent. The requirements on information to the counterparty are higher in consumer relationships than in other business relationships and the law implies that the trader shall safeguard the interests of the counterparty to a higher degree than in other cases. Another significant difference between consumer law and other types of civil law is that the former is *mandatory* to the benefit of the consumer, i.e. any contractual conditions that grant the consumer worse rights than those stipulated by law are invalid.

The preliminary work for the relevant consumer legislation indicates that the term *trader* should be interpreted in a broad sense. This term covers all physical or legal persons who run an economic operation of a certain size and duration and of such a character that it may be designated as professional. The requirement for *professionalism* aims mainly to avoid cases where a person may indeed be considered as a trader but in a particular case acts in his or her

capacity as a private individual.¹ In practice, the requirement on the size and duration of the operation plays a secondary role. As soon as more than a single transaction is carried out, this indicates that the seller, i.e. the provider, shall be considered as a trader. There is no requirement for the operation to run at a profit or that there be a profit motive. Even an operation which is classified as a hobby activity in fiscal law may be considered as a business activity in the sense of the consumer law.

This leads to the situation whereby a retired painter who carries out occasional painting and decorating work, via a sharing economy platform, for private individuals can be considered both as a user of a sharing economy service and as a trader in the sense of consumer law with respect to the ordering party. However, his or her status must be determined on a case by case basis and involves interpreting a diverse set of data such as the size of the operation, the professional expertise of the service provider and the form of association that may be applied.

There is rarely any special legislation which regulates the legal relationship between the users in a sharing economy transaction, when these act as private individuals. Here we ignore the purchase of objects that imply a transfer of ownership between private individuals as this is not within our definition of the sharing economy. In such cases the law relating to sales transactions applies. In other cases where relevant contractual conditions are lacking, this law must be applied in an analogue manner, together with the Consumer Protection Act and the Consumer Services Act. This applies for example when a private individual carries out garden work or hires out machinery or tools to another private individual where it is assumed that the supplying party is not a trader. These contract types constitute a significant share of the transactions that take place in the sharing economy.

In the business world too, for example in the hire of cars, machinery and tools between companies as well as for services, there is a lack of special legislation for hire and service agreements. In practice, however, pre-printed contractual conditions are always applied in such relationships to regulate the legal situation in the

¹ Prop 1989/90:89, page 60 as well as Olsen, *Konsumentskyddets former (Forms of consumer protection)*, page 28.

absence of relevant legislation. Examples of such contractual forms are the General Rules regularly applied in the construction sector as well as the rules applied by car hire companies, such as Hertz and Avis. When private individuals enter into mutual agreements, however, for example for small services or the hire of objects, the contractual relationship is as a rule unregulated apart from questions of the price, place and time of the transaction.

Relations between users and platforms

In relations between users and the *platform*, as a rule consumer law applies in the event of a dispute between the users and the platform company. This presupposes that the dispute concerns the service, or a part of it, that the company has provided against payment, for instance to handle the payment flows between the users. An exception is when a supplying party is to be counted as a trader, where there is no consumer relationship between the user and the platform. Both are then traders. Moreover, the actions of a platform company on the market in consumer relationships can be verified in accordance with the market-law rules in those parts covered by the agreement. Inspections can be carried out on aspects such as marketing, price information and general conditions of use.

The contents and scope of the service offered by the platform to individual consumers must be determined on a case by case basis, not least from the information given on the platform and the contents of the general user conditions applied by the platform. This requires the application of the relevant laws and involves determining when a user does not act as a private individual with respect to the platform but as a trader.

A user can address a claim against the platform with respect to the other user as long as the platform has assumed such a responsibility directly or indirectly in its contractual conditions. It has for instance happened that, against the background of the general conditions of use, a sharing economy platform was recommended by the National Board for Consumer Disputes to pay compensation for the late return of a car for which the user of the car was liable.

Observations relating to fiscal law

The enquiry has not specifically investigated effects within the scope of fiscal law. However, it should be noted that tax rules can have a major impact on users of sharing economy platforms. Thus it should be stressed that the hire by private individuals of objects such as cars and machinery is taxed as capital gains at a thirty per cent rate.

In contrast, income from services that does not constitute business income is taxed as income from a hobby or individual assignment and benefits from a tax deduction of SEK 10,000 every year. Income derived from for instance providing services in the sharing economy, which exceeds this tax deduction, is added to other income from services, such as a salary or pension, and is taxed differently in each case depending on the amount of the marginal tax.

The sharing economy internationally

There has so far been no binding EU legislation pertaining directly to activities in the sharing economy. However, the growth of this economy has been noted by the Commission in a number of policy documents within the work aiming to achieve a more effective single market, and in particular its *digital sector*.

The notifications by the Commission relating to aspects such as the sharing economy and online platforms highlight both the opportunities and concerns regarding the question of the rights and obligations of users and platforms. The aim is to achieve a balanced and sustainable development of the sharing economy.

An international perspective shows that few countries have so far applied systematic national measures to promote or, if required, regulate the sharing economy. Among those European countries that have come furthest in analysing the function and effects of the sharing economy and applied measures are France, Great Britain and Italy.

The French measures include new legislation in force from October 2016.² This stipulates e.g. that sharing platforms must apply clear and easily accessible general conditions. Public documents and

² See <https://www.republique-numerique.fr/>

data shall be made available via the Internet “*in a format that can be easily reused*”. This includes source code from software and algorithms that are used to handle data within the sphere of public administration, such as for calculating income tax. Moreover, the platforms must send an annual summary of their generated income to their users. Finally, it should be noted that private individuals should also pay social fees and register as traders if their income exceeds certain levels. Thus for hiring accommodation via a platform such as Airbnb, an annual sum of €23,000 applies, corresponding to about SEK 220,000. For hiring cars, boats, lawnmowers and similar items, the figure is €7,720 annually, corresponding to about SEK 73,000.

The national measures taken in Great Britain do not primarily concern new legislation. However, an exception is the new tax deduction which was introduced in order to promote transactions within the sharing economy. In the first place, the measures concern information services, quality certification of the sharing economy platforms and, in the absence of specifically adapted constitutional rules, standardised rental contracts for the short-term rental of private residences.

These are examples of measures which in practice presuppose the existence of functioning trade association bringing together sharing economy platforms. That is the case in Great Britain, where the trade association *SharingEconomyUK* plays an important role, not least as regards the quality certification of these platforms.

In Italy, a legal proposal is currently being prepared for the regulation and registration of these platforms. It also requires them to deduct the users’ preliminary tax on income from all sharing economy transactions. This tax is accounted on the basis of a new income law, and at 10 per cent up to a limit of €10,000 annually, lower than the tax on other service incomes in Italy.

The enquiry has not found any examples of legislation being introduced or considered with the aim of regulating the *legal relationship between the users* in the sharing economy. In contrast, there are examples, as we have seen, of legislation which regulates the activity of platforms and certain user-related aspects such as monitoring records and tax deductions. It seems to be the case that the reviewed countries are still looking into whether the existing rules

of *market law* can be applied to companies that run sharing economy platforms.

The Nordic countries have not got quite that far. Here, the sharing economy and its various user aspects are currently under study. In Norway, the governmental Sharing Economy Committee presented several proposals in February 2017 aiming to strengthen and clarify the position of the users, like extending the mediating function of the Consumer Board in consumer disputes to cover disputes between private individuals. The Committee also calls upon public authorities and companies to initiate a dialogue on the development of industry standards for sharing economy platforms.³

Overall assessment

The term “*the so-called sharing economy*” is found in the first line of the government’s directive (Dir 2015:136). This expression indicates that the term and its meaning are not completely clear or generally known. In contrast, the *phenomenon* of a sharing economy is better known, especially if operators with broad media exposure such as Airbnb or Uber are named as examples.

One reason for this is that the sharing economy is highly diversified, with its operators extending over a broad range of different goods and service areas, and may be non-profit, commercial, multinational or geographically limited to an urban centre, suburb or district. The sharing economy is quite simply a phenomenon that is hard to pin down. It has been the object of significant media interest in recent years. It has and continues to evoke considerable debate and many questions. Many new studies and reports deal with the sharing economy.

From a historical perspective, it is often the case that the significance of new phenomena can be vaguely felt while their character, extent, meaning and effects remain unknown, diffuse, hopeful or scary depending on who is observing them.

It has always been easy to overestimate or underestimate the significance, advantages and dangers of new phenomena in our epoch such as railways, cars, electricity, home videos, satellite TV, the

³ NOU 2017:4, page 22.

Internet, e-commerce or the sharing economy. In Sweden, the memorable phrase “the Internet is merely a passing fad!” has come to illustrate how, in the light of history, a new phenomenon can be completely re-evaluated within a short time.

E-commerce, which began to be introduced in the late 1990s, produced fast and dramatic effects, such as a stock market bubble which burst, major business failures in the wake of overly optimistic investments (Boo.com) and, like the sharing economy, an intensive debate and similarly intensive studies by interested organisations, governments and public authorities in many countries. The “so-called” e-commerce has over time improved market transparency and produced a wider range and lower prices thanks to increased competition to the benefit of the consumers. Both regulations and consumer information were important components in this development.

The enquiry is tasked, among other things, to determine to what extent existing legislation is fit for purpose in the sharing economy or whether there is a need for constitutional changes or other measures. In practice, there is a lack of regulations, adapted to sharing economy transactions between mutual users. It is unusual for this legal relationship to be regulated in contracts, apart from the price, time and place of the transaction. This means that the legislation for this relationship cannot be considered as fit for purpose. In fact, it is nearly absent. The same applies to contracts between companies such as hiring and service agreements. In this context, however, conditions are often regulated by more or less standardised contractual conditions which are issued by one of the parties or developed by a trade association.

A central question in the relationship between users is if the supplying party should be considered as a *trader*. The above considerations have shown that the threshold to trader status is low. A private individual who offers a certain type of service in the sharing economy on more than a few occasions and in a professional manner may be considered as a trader after legal examination. This applies irrespective of whether there is a profit motive or whether the operations constitute a business from a fiscal perspective.

This may constitute an obstacle to the sharing economy and the question then arises as to whether special regulations should be introduced which create some kind of free zone for transactions in

the sharing economy. This would then mean that the threshold to a status as a trader would be raised specifically for the transactions of the sharing economy but not in other similar cases.

However, from the viewpoint of the enquiry, such an arrangement would be problematic for several reasons. Consumer law has been applied since the early 1970s when the first consumer sales law and the first law on the contractual conditions in consumer relationships came into force. Subsequently, several laws were introduced in the sector of consumer law. With time, extensive practical experience has also been gained, not least by the National Board for Consumer Disputes (ARN), as regards the interpretation of the terms *consumer* and *trader*. The question of when a private individual should be considered to act as a consumer or as a trader occurs frequently in the Board's practical experience.

The enquiry deems that it is problematic to introduce special rules in this respect, basing rules on the way in which, and via which media, two private individuals contact each other prior to a transaction. This would mean that a low threshold should be applied if the parties contacted each other via a second hand digital market place like *Blocket*, an analogue notice board, a newspaper advert or via acquaintances, but that a higher threshold should apply if the contact was mediated by some type of platform within the sharing economy. The enquiry cannot find convincing reasons as to why the need for protection, rights and obligations should be valued in different ways depending on the way in which the parties had contacted each other. It should also be noted that consumer law does not make unreasonable demands, and its judgments take into consideration whether a trader is a large company or a single physical person. Special rules as described above would probably also lead to major demarcation problems.

In its overall assessment, and against the background of the very limited experience of problems and disputes relating to sharing economy transactions, the enquiry does not yet see any reason to consider constitutional changes in those parts relating to the relationship between the users of the sharing economy. The enquiry further notes that the use of previously drawn up standardised contract forms stipulating general conditions would likely fulfil an important function. This applies especially to the types of contract commonly found

in the sharing economy, such as for the hire of cars, machinery and accommodation as well as for small services.

The relationship between users and platforms typically constitutes a consumer relationship in those parts relating to services by the platforms for which the users pay in one way or another, such as via a commission, membership fee or by providing data. This relationship is subject to the consumer law. Market law may also be applied. This means for example that the marketing and information content of the platforms can be examined against the background of the rules set out in the marketing law, while the suitability of the contractual conditions can be judged on the basis of the law relating to contractual conditions. The law on price information can be applied to the information about prices for services, etc. offered by the platform.

Against the background of the survey of platforms, the enquiry deems that it is the time to examine the platforms from the perspective of the market law. The information content on the platforms varies, but in general information deemed to be essential for users is lacking. In many cases no guidance is offered about the roles assumed by the platforms and users, for example under what conditions a user shall be considered to be a trader. Moreover, information is rarely given about the fiscal consequences of sharing economy transactions and what is incumbent upon a user according to various kinds of special legislation, such as food legislation or transport regulations. Information on prices and contact information to the platforms are also deficient in many cases. The user survey carried out by the enquiry showed that significantly more users stated that such information is important than those who stated that it was easy to find. Finally it should be noted that the enquiry found user conditions whose reasonableness can be questioned against the background of the rules set out in the law on contractual conditions in consumer relationships.

The enquiry deems that the market law, which in various respects regulates the way that the platforms act on the market, appears to be fit for purpose. However, as far as the enquiry was able to determine, they have not yet been applied to sharing economy platform companies.

The results of the enquiry show that those who have so far taken part in the sharing economy are characterised by curiosity

and openness to new phenomena, have strong social driving forces and a certain willingness to take risks. These early adopters who are the most frequent users of sharing economy services tend to be young people in large urban areas. They are tolerant towards defective functions and frictions in their relationships with other users and with the platforms. They therefore differ in some key respects from the population at large.

A clear majority, more than four fifths of those who made *no* use of sharing services state that they did so because *they did not need* these services, irrespective of the service sector. This is a striking result in the eyes of the enquiry, as there are now sharing economy services for a long series of everyday or rarer needs, such as overnight accommodation, car and cycle use, holiday accommodation, garden maintenance, snow clearance, cleaning, childcare, dog care, hand tools, homework help, etc.

This indicates a lower degree of curiosity and willingness to experiment compared to the group that uses sharing economy services.

Other reasons given for not using sharing economy services relate to the uncertainty about what it means to hire from or negotiate with private individuals and that professional counterparties are preferred. About a fifth of those who know about sharing services but choose not to use them give this reason. A similar number state in a survey recently carried out by Nordea that they do not use sharing services because “... *it is unclear how to proceed if something goes wrong. I don't feel entirely safe*”.⁴

The enquiry has, in the user chain, nevertheless identified obstacles to the growth of the sharing economy in Sweden. These can in the first instance be related to uncertainties among a large part of the population about the applicable legal rules, relationships between the parties, access to dispute settlement services and the status of the platforms.

In the view of the enquiry, this leads to the conclusion that there is a need for some type of additional security-promoting measures and functions if the sharing economy is to grow and become established outside the circles of curious, socially engaged and somewhat risk-inclined early adopters.

⁴ Nordea's study may be accessed by using a combination of the search terms *Nordea* and *Sharing economy*.

These measures should be of various kinds. The enquiry considers that, in the first instance, this situation presents a challenge to those companies and organisations that offer sharing economy platforms. In its contacts with representatives of the platform companies, the enquiry noted a growing insight into the importance of information and functions that create security and trust, not least as a strategic success factor for the players themselves. It is also, to a certain degree, up to the insurance industry to inform people about the applicability of various (e.g. car and home) insurance policies to the transactions of the sharing economy and to develop a suitable range of insurance products.

If the state wants a positive development of the sharing economy, this would also mean that a certain selection of carefully balanced statutory measures should be considered in order to clarify the position of the users in the sharing economy. This also involves following developments and gathering more information. Moreover, the state should assume responsibility for ensuring that current and prospective users of the sharing economy have access to independent information and guidance.

The enquiry also considered the need for a simple and inexpensive form of dispute settlement for sharing economy transactions and found that such a need does indeed exist. Such a function may possibly be established by extending the assignment of the National Board for Consumer Disputes. However, this solution involves certain difficulties of practice and principle. In the first place, it would require constitutional backing. Furthermore, the main volume of disputes between private individuals cannot be expected to occur in the transactions of the sharing economy, but rather in connection with purchases between private individuals via digital market places as *Blocket* and *Tradera*. It would appear odd to the general public if a new form of dispute resolution were to be introduced in an area where it can be expected to be least in demand. Nor is the composition of the Board with representatives of consumers and traders, who are generally not lawyers, well adapted to examining disputes between private individuals where consumer law does not apply.

Furthermore, the enquiry noted that *own actions* from an industry or trade associations have in many cases proved a suitable way of improving market activities. This can be seen, for example, within e-commerce, where a system of quality certification of e-commerce

companies is applied by the trade association *Svensk digital handel*. This certification means that the certified company must meet 14 requirements on its activities. A similar quality certification has been set up in Great Britain for platforms in the sharing economy. However, such an arrangement presupposes the existence of an interest or trade association within the area of the sharing economy. This is still absent in Sweden.

Proposal for a sharing economy on the terms of the users

Independent information

The enquiry proposes that the Swedish Consumer Agency be tasked with providing information about what sharing economy transactions imply, the risks and opportunities, as well as giving individual guidance to users in conjunction with such transactions. This should be done within the scope of *Hallå konsument* and *Konsument Europa*, in consultation with relevant public bodies such as the Tax Agency, sector authorities and the insurance industry. There is also good reason to provide information to companies that run sharing economy platforms on their statutory rights and obligations. Such information should be mediated via the Agency's website.

Following developments

The enquiry has shown that the sharing economy is still at an early stage in Sweden and that experience of its use among the population is still very limited. This applies particularly to difficulties and problems which may be countered by legislation.

Against this background, the enquiry suggests that the Consumer Agency in cooperation with the Competition Authority and in consultation with other relevant authorities be tasked over a period of three years to follow up the development of the sharing economy from a user perspective, consider efforts designed to clarify the status of the users of this economy, and report the results to the government.

1 Inledning

1.1 Uppdraget och dess bakgrund

Regeringen beslutade den 17 december 2016 att ge en särskild utredare i uppdrag att på ett beskrivande sätt kartlägga olika modeller som möjliggör eller underlättar transaktioner där privatpersoner säljer, hyr ut, lånar ut eller ger bort materiella eller finansiella tillgångar, samäger eller samnyttjar sådana tillgångar eller erbjuder tjänster.

Utöver kartläggningsuppgiften omfattar uppdraget tre mer analytiskt inriktade delar. Utredningen ska *analysera* olika användares roller och rättsliga ställning vid delningsekonomiska transaktioner. Utredningens ska också *resonera* om huruvida befintlig lagstiftning, i Sverige och EU, är ändamålsenlig i delningsekonomin eller om det finns eventuella behov av författningsändringar. I det sammanhanget ska utredningen främst fokusera på förmögenhetsrätt, konsumenträttsliga delar av marknadsrätten samt på regler om produktsäkerhet, tillsyn och tvistlösning. Slutligen ska utredningen *bedöma* om det finns behov av andra åtgärder än lagstiftning för att främja en positiv utveckling av delningsekonomin, exempelvis när det gäller information eller samarbete mellan olika samhällsaktörer.

Utredningen ska inte resonera om behov av författningsändringar i den arbetsrättsliga regleringen. Utredningen ska inte heller lämna författningsförslag eller föreslå någon ny myndighet.

Informationstekniken kännetecknas av stora och snabba tekniksprång. Nya webbaserade tjänster med nya möjligheter, som leder till förändrade konsumtionsmönster, tillkommer i snabb takt. Det förändrar även branschstrukturer. Framväxten av en delningsekonomi är en del i denna utveckling. Den möjliggörs främst av teknisk innovation inom IT, men den drivs av mänskliga sociala, ekonomiska och miljömässiga strävanden.

Mycket tyder på att företeelsen där privatpersoner erbjuder nyttigheter genom att bl.a. dela på ägande av en tillgång, eller utföra tjänster åt varandra, är i stark framväxt. Det är dock oklart hur stor delningsekonomin är i Sverige i kvantitativa, ekonomiska termer och hur stor tillväxten är. Klart är dock att antalet webb-baserade plattformar i delningsekonomin har ökat under senare tid.

Bland de utmaningar som kan vara förenade med den framväxande delningsekonomin finns bl.a. frågor som rör användarnas rättigheter och skyldigheter, förutsättningarna för tillsyn och tillgången till tvistlösning. En annan fråga som lyfts fram rör skattesystemet och risken för framväxt av en svart eller grå sektor, men delningsekonomin kan också generera skatteintäkter. Även frågan om under vilka förutsättningar, och på vilket sätt, utvecklingen leder till en mer miljömässigt hållbar konsumtion diskuteras.

Eftersom företeelsen delningsekonomi är förhållandevis ny saknas i stora delar kunskap om dess utveckling, liksom om dess möjligheter och konsekvenser i övrigt. Det är exempelvis inte tydligt om dagens system för att tillvarata konsumenters och enskildas rättigheter är tillräckligt i ljuset av de förändringar som sker. Ett övergripande syfte med utredningsuppdraget är därför att få ett bättre kunskapsunderlag när det gäller delningsekonomiska modeller och användarnas situation ifråga om t.ex. partsförhållanden och tillämpliga rättsregler. Det finns bl.a. skäl att analysera och värdera användares inbördes rättigheter och skyldigheter i avtals-, marknadsförings- och produktsäkerhetshänseende.

Mot den bakgrunden har utredningens uppdrag tolkats så att det avser en explorativ studie av delningsekonomin med ett tydligt användarperspektiv och inom de restriktioner som följer av direktiven.

1.2 Utredningsarbetet

Utredningsarbetet inleddes med en planeringsfas under våren och försommaren 2016 och har därefter bedrivits i en inventeringsfas och en analysfas. I inventeringsfasen, hösten 2016, har data om delningsekonomin och användarnas erfarenheter systematiskt samlats in och dokumenterats t.ex. genom utredningens kartläggning av delningsekonomiska plattformar, samråd med företrädare

för sådana plattformar och en brett upplagd användarundersökning i flera steg. Analysfasen inleddes vid årsskiftet 2016/2017 med ett diskussionsunderlag i vilket utredningens samlade iakttagelser samt preliminära överväganden och förslag presenterades.

1.2.1 Strategier

Öppenhet har genomgående kännetecknat utredningsarbetet. Bland annat har alla berörda aktörer uppmanats att, såväl i formella sammanhang som informella former, delge utredningen sina tankar och funderingar, erfarenheter, idéer och förslag till förändringar. Utredningen har upprättat en webbplats där utredningens uppdrag, arbetsmetoder och kontaktuppgifter presenterats. Utredningen har också strävat efter att bjuda in relevanta myndigheter, marknadsaktörer och organisationer till samråd i delar som gäller t.ex. beskrivningar av delningsekonomin eller diskussion om tänkbara förslag till åtgärder.

Det har funnits ett uttalat behov av fokus och avgränsningar i utredningsarbetet. Delningsekonomin är, som ska framgå i det följande, mycket mångfacetterad och berör en stor variation av olika branscher och produktmarknader. Speciallagstiftning inom många olika samhällsområden kan ha betydelse i delningsekonomin. Många olika sektorsmyndigheter och intresseorganisationer berörs också, direkt eller indirekt, av delningsekonomin framväxt. Mot den bakgrunden har utredningen i första hand fokuserat på roller och rättsregler som är aktuella mellan parterna i den trepartskonstellation, med en tillhandahållande och en nyttjande användare samt en förmedlande plattform, som närmare beskrivs i kapitel 2. Annan lagstiftning, såsom skattelagstiftningen, har bara behandlats när det funnits en nära koppling till exempelvis den marknadsrättsliga regleringen.

1.2.2 Arbetet i expertgruppen

Utredningen har arbetat med en relativt liten expertgrupp med företrädare för berörda myndigheter, såsom Konsumentverket, Konkursverket, Naturvårdsverket och Kommerskollegium samt organisationer såsom Riksorganisationen Hela Sverige ska leva, Sveriges konsumenter, Start-Up People of Sweden (SUP 46), Föreningen

kollaborativ ekonomi Göteborg och Företagarna. Vidare har företrädare för aktuell forskning inom området delningsekonomi ingått i expertgruppen. Finansdepartementet har företrätts genom sakkunnig och Näringsdepartementet genom expert.

Utredningen har genomfört sammanlagt fyra protokollförda möten med expertgruppen nämligen

- 19 augusti 2016,
- 27 oktober 2016,
- 1 december 2016 samt
- 12 januari 2017.

Vid mötet den 19 augusti presenterades och diskuterades utredningens arbetsplanering med huvudsakliga aktiviteter. Därefter har resultaten av utredningens datafångst, och olika textutkast till betänkandet, fortlopande diskuterats. Vid mötet den 12 januari 2017 diskuterades även utredningens idéskiss med preliminära överväganden och förslag.

Den 16–17 februari 2017 anordnade utredningen ett internat med expertgruppen varvid ett utkast till betänkande genomgicks och justerades.

1.2.3 Samråd m.m.

Utredningen har samrått med ett stort antal organisationer, myndigheter, marknadsaktörer och statliga utredningar. I det följande redogörs för ett urval av sådana samråd.

I april 2016 deltog utredningen i ett möte med företrädare för de nordiska konsumentombudsmännen. I augusti 2016 höll utredningen två workshops för anställda på Hallå konsument, där delningsekonomska frågor i ett användarperspektiv behandlades.

Utredningen har också överlagt med försäkringsföretagens branschförening, Svensk försäkring, varvid även företrädare för olika försäkringsföretag och Konsumenternas försäkringsbyrå medverkade. Konsumenternas försäkringsbyrå har även bistått med faktagranskning och värdefulla synpunkter i de delar som avser försäkringsfrågor i delningsekonomin.

Utredningen anordnade i september 2016 en workshop med ett tjugotal företrädare för delningsekonomiska plattformar varvid gruppdiskussioner genomfördes utifrån ett antal användarrelaterade teman. I februari 2017 bjöds samma företrädare in till ett möte för diskussion om utredningens iakttagelser och preliminära bedömningar.

Utredningen har samrått i särskild ordning med Konkurrensverket och Allmänna reklamationsnämnden när det gäller preliminära förslag och med Skatteverket, som under utredningstiden, på uppdrag av regeringen, genomfört ett arbete med att kartlägga delningsekonomis påverkan på skattesystemet.

Utredningen har också fortlöpande samrått med Konsumentverket, dels när det gäller konsumenträttsliga frågor och verkets nuvarande roll och uppdrag, dels inför de förslag som direkt berör Konsumentverket. Konsumentverket har även bidragit med värdefulla skriftliga underlag i frågor om marknadsrättslig tillsyn, inte minst när det gäller att bedöma ett urval av de allmänna användarvillkor, som förekommer på marknaden för delningsekonomiska plattformar.

I november 2016 träffade utredningen företrädare för olika bostadsorganisationer såsom Bostadsrätterna, Fastighetsägarna Hyresgästerna, HSB och Riksbyggen. Samråd har också skett med Visita, bransch- och arbetsgivarorganisation för företag i besöksnäringen, och med Svenska taxiförbundet.

Därutöver har utredningen träffat och samrått med flera statliga utredningar, som har uppdrag med koppling till delningsekonomi, nämligen

- Utredningen om anpassning till nya förutsättningar för taxi och samåkning (dir. 2015:81),
- Utredningen om arbetsmiljöreregler för ett modernt arbetsliv (dir. 2016:1),
- Utredningen om cirkulär ekonomi (dir. 2016:3),
- Utredningen om självkörande fordon på väg (dir. 2015:114),
- Utredningen om gräsrotsfinansiering (dir. 2016:70) samt
- Agenda 2030-delegationen (dir. 2016:01).

1.2.4 Externa uppdrag

Undersökningsföretaget Novus har på uppdrag av utredningen genomfört en brett upplagd användarundersökning, som omfattar en förstudie med fokusgrupper, en kvantitativ enkätundersökning samt djupintervjuer med personer som är vana att delta i delningsekonomin. Syftet med undersökningen var att, i både kvalitativa och kvantitativa termer, kartlägga den svenska befolkningens erfarenheter av delningsekonomi. Särskild uppmärksamhet ägnades eventuella problem som kan ha förekommit i användarrelationen eller i förhållande till den förmedlande plattformen. Novus har vid flera tillfällen redovisat delresultat av undersökningsprojektet, bl.a vid utredningens möten med expertgruppen och vid möten med externa aktörer. Företrädare för Novus har också, i studiesyfte, deltagit i utredningens samråd med aktörer på marknaden för delningsekonomiska plattformar.

Vidare har utredningen bedömt att en internationell utblick över åtgärder i andra länder är ett viktigt underlag för utredningens analyser. Utredningen har uppdragit åt ModigMinoz AB att göra en sådan internationell studie. Uppdraget innebar att, i ett användarperspektiv, kartlägga goda exempel i andra länder på nationella åtgärder, som direkt eller indirekt kan antas bidra till en positiv utveckling av delningsekonomin. Särskilt uppmärksamhet ägnades åt den typ av nationella åtgärder som regeringen kan disponera över, såsom författningsförslag, skatteregler, statsbidrag, statligt finansierade informationsinsatser, myndighetsuppdrag etc. Resultaten redovisades i en skriftlig rapport och föredrogs i expertgruppen.

Utredningen har även uppdragit åt olika experter att tillhandahålla skriftliga underlag. Ett exempel är de nyss nämnda redovisningarna från Konsumentverket, men utredningens experter har också presenterat värdefulla underlag när det gäller delningsekonomis struktur och drivkrafter.

1.3 Läsanvisningar

Framställningen inleds i kapitel 2 med en introduktion till delningsekonomin, i vilken dess framväxt och utmaningar berörs. Här beskrivs också närmare den huvudmodell för delningsekonomiska

transaktioner som utredningen använt samt utvecklas bakgrunden till utredningens nyss nämnda avgränsningar.

I kapitel 3 presenteras resultaten av utredningens kartläggning av delningsekonomiska modeller och den metod som utredningen använt i kartläggningsdelen.

I kapitel 4 refereras resultaten av den användarundersökning som undersökningsföretaget Novus utfört. Framställningen inleds med några reflektioner kring metoder vid undersökningar av delningsekonomin, i synnerhet i den kvantitativa delen. Härefter presenteras först de kvantitativa och därefter de kvalitativa resultaten.

I kapitel 5 redogörs för ett urval av befintliga rättsregler som gäller, dels när två privatpersoner handlar med varandra utan att någon av dem har ställning som näringsidkare i avtalet, dels vad som i några utvalda avseenden gäller i relationen mellan konsument och näringsidkare. Här redovisas också översiktligt innehållet i relevant marknadsrättslig lagstiftning samt i andra lagar som utredningen bedömt kan ha betydelse i delningsekonomiska transaktioner, exempelvis diskrimineringslagen och produktansvarslagen.

I kapitel 6 redovisas, utifrån ett antal praktiska situationer, hur regelverkan kan tillämpas i delningsekonomin, såsom vid uppdrag om småtjänster, hyra av bil och fritidsutrustning samt hyra av korttidsboende. Här behandlas också frågan om i vilken grad vanligt förekommande försäkringar, såsom hem- och bilförsäkring, täcker skador som kan uppstå vid delningsekonomiska transaktioner. Avslutningsvis presenteras exempel på fall där marknadsrätten skulle kunna tillämpas med särskilt fokus på allmänna användarvillkor.

I kapitel 7 redovisas resultaten av utredningens internationella utblick.

I kapitel 8 finns utredningens analyser, resonemang och allmänna överväganden mot bakgrund av de iakttagelser som tidigare redovisats och i kapitel 9 presenteras utredningens förslag. Här förs också resonemang i olika frågor där utredningen inte nu funnit skäl att lägga konkreta förslag.

I kapitel 10 slutligen finns utredningens redovisning av förslagets konsekvenser.

2 Delningsekonomins framväxt och utmaningar

De senaste åren har begreppen *delningsekonomi*, *kollaborativ ekonomi* och *kollaborativ konsumtion* kommit att användas allt mer. I korthet berör dessa begrepp system för privatpersoner att dela på resurser – att hyra, hyra ut, byta eller låna tillgångar av varandra, snarare än att köpa varor eller tjänster av professionella näringsidkare.

År 2010 placerades kollaborativ konsumtion (collaborative consumption) på TIME Magazines topp-10-lista över de fenomen som då spåddes att förändra världen. På några få år har delningsplattformar som Airbnb för uthyrning av korttidsboende gått från ett fåtal användare till att år 2016 förmedla boende till 60 miljoner användare i 191 länder.¹ Vissa menar att delningsekonomin troligtvis kommer att växa kraftigt i kvantitativa, ekonomiska termer.²

System för att dela och samnyttja resurser är inget nytt i sig, snarare något väldigt gammalt. Grannar, släktingar och bekanta har i alla tider lånat verktyg, bostäder och jordbruksredskap av varandra eller hjälpt varandra med tjänster och gentjänster av olika slag. Det nya är att webbplattformar och digitala hjälpmedel nu möjliggör ett mer systematiskt samutnyttjande och i en betydligt bredare krets av användare än förut. Tidigare fanns tidningarnas radannonser, Gula tidningen och analoga samåkningscentraler som kopplade samman privatpersoner för att samåka, hyra semester-

¹ Från Airbnbs hemsida: <https://www.airbnb.se/about/about-us>

² Gansky, L. (2010). *The Mesh: Why the Future of Business is Sharing*. New York: Penguin; studie av PriceWaterhouseCoopers,

<http://www.pwc.co.uk/issues/megatrends/collisions/sharingeconomy/outlook-for-the-sharing-economy-in-the-uk-2016.html>; Pedersen, S., Haavardsholm, O. & Vennemo, H. (2016) *Delingsøkonomiens betydning for norsk økonomi – i dag og i fremtiden*; Aster, N. & Boynton (2013) *The Rise of the Sharing Economy*. TriplePundit.

bostäder av varandra eller handla med begagnade varor. Dagens digitala teknik – med sökfunktioner, kart- och bildfunktioner, digitala betalningslösningar, användarprofiler kopplade till betygssystem, har gjort det avsevärt enklare och tryggare för främlingar att ingå avtal med varandra. Detta innebär att dagens delande av sådant som korttidsboende eller samåkning kan ske i en betydligt större skala än tidigare. Det vi i dag kallar delningsekonomi har av en del beskrivits i termer av *stranger sharing* (delande mellan främlingar) till skillnad från det mer traditionella *kin sharing* (delande mellan släkt och bekanta).³

Delandet har inte bara kunnat skalas upp utan har också kommit att tillämpas inom delvis nya områden. Delande av husdjur, gräsrotsfinansiering, tillfälliga arbetsplatser eller restaurangliknande upplevelser hemma hos en privatperson man inte känner är några delandeformer som vuxit fram under senare år. Likaså har det utvecklats nygamla former för lokalt och ofta ideellt drivet delande i form av t.ex. klädbibliotek, lådcykelpooler, bytesmarknader, gratisbutiker och tidsbanker.

Ömsom betraktas delningsekonomin framväxt som en fantasistisk möjlighet till minskad miljöpåverkan, entreprenörskap, ett större och mer varierat utbud för användare och stärkta sociala relationer; ömsom betraktas den som ett hot mot professionalism, trygghet, arbetsrätt och den gemensamma skattebasen. Delningsekonomin framväxt har genererat debatt i media, politiken, forskningen, näringslivet och det civila samhället och blivit föremål för en rad utredningar, internationellt såväl som i Sverige.

Nedan beskrivs vad som menas med delningsekonomi och snarlika begrepp samt hur begreppet används av utredningen. Här beskrivs också ett antal, för utredningen centrala begrepp, såsom *plattform* och *användare*. Sedan beskrivs i korta ordalag tidigare studier om delningsekonomin utbredning och något om dess drivkrafter. Därefter tecknas en rad olika typer frågeställningar som aktualiseras i den samtida diskussionen om delningsekonomi och bakgrunden till att denna och liknande utredningar tillsatts i andra länder. Avslutningsvis beskrivs de frågeställningar som är i fokus för utredningen.

³ Schor, J. (2015) Getting sharing right. *Contexts*. 23 februari 2015.
<https://contexts.org/articles/on-the-sharing-economy/#schor>

2.1 Vad är delningsekonomi?

Delningsekonomi, kollaborativ ekonomi, kollaborativ konsumtion, "peer economy" – det finns många begrepp för att beteckna den samtida vågen av delande. Det finns också besläktade begrepp som on-demand-ekonomi, "gig economy" och plattformsekonomi. Som så ofta när nya fenomen beskrivs och benämns uppstår konflikter och dragkamper kring vad som menas och bör innefattas i begreppet.

Oxford Dictionaries definierar "sharing economy" (delningsekonomi) som "ett ekonomiskt system där tillgångar eller tjänster delas mellan privatpersoner, med eller utan ersättning, ofta med hjälp av internet".⁴ Utöver dessa kännetecken brukar också framhållas att delningsekonomi handlar om delande av *underutnyttjade resurser* – såsom lägenheter som annars stått tomma, verktyg eller bilar som inte används hela tiden, arbetskraft som annars inte kommit till nytta.⁵ I svenskan är begreppet delningsekonomi förhållandevis nytt. År 2015 introducerades det i Svenska språkrådets nyordslista⁶ och det finns med i Nationalencyklopedin, där det definieras som ett "samlingsnamn på aktiviteter som syftar till minskad resursåtgång genom effektivare kapacitetsutnyttjande såsom delning av tillgång till varor och tjänster".⁷

I en del definitioner påpekas att delningsekonomi främst handlar om att privatpersoner ger varandra *tillfällig tillgång* till sina underutnyttjade resurser, att det med andra ord i regel inte innefattar en ägarövergång.⁸ Av den anledningen brukar inte andrahandshandel privatpersoner emellan anses ingå i delningsekonomin. Delningsekonomi kan t.ex. handla om privatpersoner som via plattformar tillfälligt hyr ut sina bostäder eller privatpersoner som i en organiserad form lånar eller hyr ut sina stegar, bormaskiner eller bilar. Men det kan också handla om medborgare som skapar en

⁴ https://en.oxforddictionaries.com/definition/sharing_economy (hämtad 2017-02-07).

⁵ Botsman, R. "Defining Sharing Economy: What is Collaborative Consumption and what isn't?" i *FastCoexist*, 27 maj 2015.

⁶ <http://spraktidningen.se/nyord2015>

⁷ <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/delningsekonomi> (hämtad 2017-02-07)

⁸ Se definition i EU:s *Europeiska agenda för delningsekonomin*, COM(2016) 356, s. 3 och Frenken, K. et al, "Smarter regulation for the sharing economy" i *The Guardian*, 20 maj 2015, <https://www.theguardian.com/science/political-science/2015/may/20/smarter-regulation-for-the-sharing-economy>

gemensam pool av resurser, t.ex. i form av ett klädbibliotek eller en verktygspool. I Oxford-definitionen såväl som EU:s användning av begreppet framgår att delningsekonomi i regel underlättas med internet, såsom via digitala plattformar, men begreppet innefattar även analoga fora för delande.⁹ Ofta innefattas även bytesrelationer; här sker visserligen en ägarövergång men i ett större perspektiv kan t.ex. bytesmarknader betraktas som ett sätt att få tillgång till en vara när denna behövs och att tillgången därefter kan cirkulera till andra.

Det finns också företag som äger och hyr ut varor för tillfälligt nyttjande, t.ex. bilpoolsfirmor eller skiduthyrningsföretag. Ibland förs även sådana verksamheter in under begreppet delningsekonomi, men i linje med Oxford-definitionen och även EU:s definition handlar delningsekonomi primärt om transaktioner mellan privatpersoner, och inte fall där etablerade näringsidkare hyr ut nyttigheter till konsumenter.¹⁰

Ibland används även begreppet *kollaborativ ekonomi*. Det kollaborativa betyder *samarbete* och kollaborativ ekonomi innebär att människor är *aktiva* medskapare av varorna eller tjänsterna snarare än passiva konsumenter, som köper en standardiserad vara. Att samåka med hjälp av plattformar som Skjutsgruppen eller Mobilsamåkning är kollaborativt då samåkningen ”skapas” av förare och passagerare gemensamt, formerna för resandet och kostnadsdelningen görs upp gemensamt. Att använda en taxitjänst som UberX innehåller ett element av delande jämfört med att köra sin egen privata bil men det är inte kollaborativt, eftersom det är en fördefinierad, standardiserad tjänst, som säljs av en professionell utförare.

Med *on-demand-ekonomi* eller *gig economy* menas i regel de mer eller mindre tillfälliga tjänster som förmedlas via plattformar mot ersättning till utföraren. Här brukar plattformar som Uber eller amerikanska TaskRabbit eller Instacart nämnas. De som erbjuder tjänster via dessa plattformar kan ibland vara näringsidkare, såsom svenska, taxilicenserade UberX-förare, eller privatpersoner som tar tillfälliga uppdrag. Huruvida denna on-demand-ekonomi ska innefattas i delningsekonomin eller inte råder det debatt om. Förfat-

⁹ https://en.oxforddictionaries.com/definition/sharing_economy och *Europeisk agenda för delningsekonomin*, COM(2016) 356.

¹⁰ *ibid.*

taren Rachel Botsman, och de holländska forskarna Koen Frenken och Toon Meelen samt en rad förespråkare för kollaborativ ekonomi vill dra en skiljelinje här då de menar att det är oklart om on-demand-tjänster verkligen handlar om delande av underutnyttjade resurser, i synnerhet då personer får sin huvudsakliga försörjning via on-demand-plattformar.¹¹ I de senare fallen handlar det främst om nya sätt att organisera arbetet. Samtidigt finns det aktörer i on-demand-ekonomin, som gärna beskriver sig som en del av delningsekonomin då detta ansetts ge positiva associationer.¹² Detta har genererat kritik mot att begreppen delande och delningsekonomi används för att marknadsföra bolag och företeelser som, enligt kritikerna, inte alls handlar om reell resursdelning.¹³

I en del länder, som Spanien, Frankrike och Italien och även i EU-sammanhang används framför allt begreppet kollaborativ ekonomi (collaborative economy). I Sverige har delningsekonomi de senaste åren kommit att bli det dominerande begreppet och här i innefattas i regel både kollaborativ ekonomi och delar av "on-demand-ekonomin".

2.2 Utredningens begreppsanvändning

Som nyss berörts är begreppet delningsekonomi långt från entydigt. För att beskriva vilka typer av verksamheter och relationer utredningen i det följande ska undersöka behövs en arbetsdefinition. Likaså behöver ett antal andra centrala begrepp såsom *plattform* och *användare* beskrivas. I denna utredning använder vi begreppet *delningsekonomi* för att beteckna:

¹¹ Meelen, T. & Frenken, K. "Stop saying Uber is part of the sharing economy", *Fast Coexist*, 14 januari 2015. <http://www.fastcoexist.com/3040863/stop-saying-uber-is-part-of-the-sharing-economy>; Botsman, R. "Defining Sharing Economy: What is Collaborative Consumption and what isn't?" i *FastCoexist*, 27 maj 2015; Wågström, A. et al, "Skrota ordet delningsekonomi", 3 april 2016, DelaEko, <http://delaeko.se/skrota-ordet-delningsekonomi/>; Frenken, K. et al, "Smarter regulation for the sharing economy", i *The Guardian*, 20 maj 2015, <https://www.theguardian.com/science/political-science/2015/may/20/smarter-regulation-for-the-sharing-economy>

¹² Meelen, T. & Frenken, K. "Stop saying Uber is part of the sharing economy", *Fast Coexist*, 14 januari 2015.

¹³ Bliss, S. (2015) The sharing economy is bullsh!t. Here's how we can take it back. *Grist*. 9 mars, 2015. <http://grist.org/politics/the-sharing-economy-is-bullsht-heres-how-we-can-take-it-back/> och Wågström, A. et al, "Skrota ordet delningsekonomi", 3 april 2016, DelaEko, <http://delaeko.se/skrota-ordet-delningsekonomi/>

Den del av ekonomin där *privatpersoner* ger varandra tillgång till *underutnyttjade resurser*, egendom såväl som tjänster, mot eller utan betalning. Detta kan ske med hjälp av digitala plattformar eller via analoga fora. Gemensamt är dock att resurserna ska kunna delas med användare *bortom den egna bekantskapskretsen*.

Begreppet delningsekonomi innefattar kommersiellt såväl som ideellt drivna plattformar, former för delande som är organiserade via globala digitala plattformsföretag såväl som lokala fora drivna av ideella organisationer eller lösare nätverk.

Ett centralt begrepp är också *plattform*, som används för att beteckna den *marknadsplats* som matchar tillgång till, och efterfrågan på, varan eller tjänsten samt förmedlar kontakten mellan användarna. Plattformen kan vara digital och användas via en mobilapplikation eller analog i form av t.ex. en bytesbutik. En del plattformar är specifikt utformade för delningsekonomiska transaktioner – utrustade med sökfunktioner, betalningssystem och betygssystem. Andra plattformar uppstår enbart tillfälligt, som en klädbytarträff, eller består av en Facebook-grupp för lån av prylar i närområdet. Utredningens kartläggningsarbete, som redovisas i kapitel 3, är främst inriktat på plattformar av den första typen, sådana som är specifikt utformade för delningsekonomiska transaktioner.

En plattform är inte i sig ett rättssubjekt eller en juridisk person. Webbaserade plattformar och mobilapplikationer är informationsteknisk infrastruktur som i regel upprättats för ett särskilt ändamål. Plattformarna kan i sin tur drivas av en rad olika slag av aktörer – av globala företag, av ideella organisationer eller av ett lösare nätverk av privatpersoner.

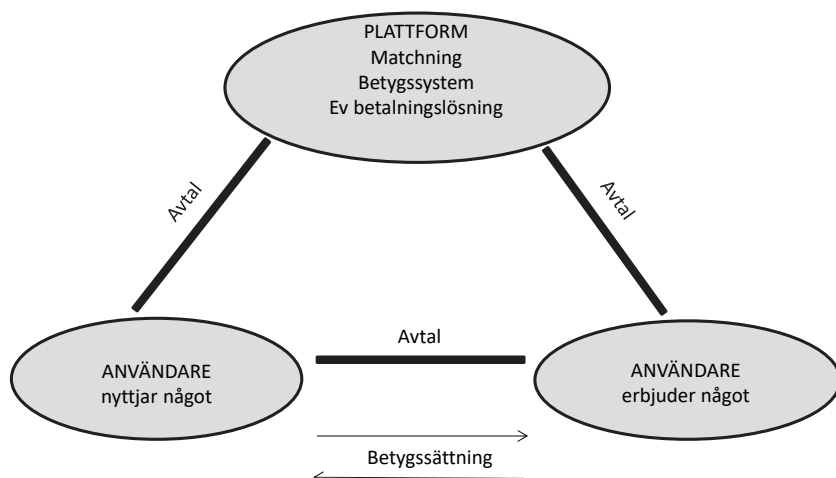
Med *användare* menas de personer, i regel privatpersoner, som använder plattformen för att exempelvis hyra eller hyra ut något, erbjuda eller köpa en arbetsinsats, köra bil med en samåkare eller den som samåker i samma bil. Det finns med andra ord minst två användare i en delningsekonomisk transaktion, den som erbjuder och tillhandahåller något och den som efterfrågar och nyttjar något (se figur 2.1). Det kan också vara flera användare som tillsammans bidrar till och använder en nytta, som t.ex. ett klädbibliotek. Användarna är inte *konsumenter* i bemärkelsen att de köper en vara

eller tjänst av en näringsidkare, men de har ofta ett konsumentförhållande till plattformsföretaget – då de t.ex. betalar en avgift för att använda plattformsföretagets förmedlingstjänst.

Med *delningsekonomsisk transaktion* avses den rättshandling, med eller utan betalning eller annan ersättning, som användarna inbördes ingår, t.ex. att samåka med varandra, upplåta och använda en sovplats, utföra eller få en småtjänst utförd, låna, låna ut eller byta ett föremål.

Begreppet *nyttighet* används som en samlingsbeteckning på det rikt varierade utbud av varor och tjänster som omsätts i delningsekonomin. Detta kan vara nyttjanderätt till fast egendom, som bostäder, lös egendom, som verktyg, arbetskraft, som snöskottning eller en kombination av varor och tjänster, som att tillhandahålla middagsupplevelser i det egna hemmet till privatpersoner som man inte känner.

Figur 2.1 Partsrelationer i delningsekonomin



2.3 Delningsekonomins drivkrafter och utbredning

Då delningsekonomin innefattar allt från lokala ideellt drivna klädbibliotek till världsomspännande plattformsföretag blir diskussionen om delningsekonomins drivkrafter och effekter i många fall förvirrad. Här finns en rad olika och ibland motstridiga drivkrafter och intressen.

De huvudsakliga drivkrafterna bakom delningsekonomin framväxt brukar beskrivas som: 1) den ekonomiska krisen efter 2008, som medförde att många människor, inte minst i USA, Storbritannien och Sydeuropa, blev tvungna att leva på mindre ekonomiska resurser och av den anledningen hitta sätt att dela på resurser eller skapa extrainkomster, 2) en mer utbredd medvetenhet om miljö- och klimatproblem och behovet av att minska resursanvändning, 3) sociala anledningar, viljan till att interagera med andra och mer personliga sätt att konsumera på.¹⁴ Detta, i kombination med framväxten av digital teknik och sociala medier, gagnade delningsekonomin framväxt. Den tidiga perioden av delningsekonomisk aktivitet kännetecknades ofta av idealism och glädje över hur främlingar med hjälp av plattformar som Couchsurfing började upplåta sovplatser till varandra, helt utan betalning, och hur nya grupper började samåka med varandra.

Många menade då, och menar fortfarande, att delningsekonomin utmanar den rådande marknadsekonomiska logiken och är början på en helt annan, mer cirkulär och socialt inkluderande ekonomi, en så kallad postkapitalistisk ekonomi.¹⁵ Med åren växte de små bolagen, såldes till nya ägare, in kom riskkapital och jättar som Google och Amazon.¹⁶ Andra mer kommersiellt orienterade drivkrafter kom in i delningsekonomin och förändrade både utbudet och bilden av vad delningsekonomi är. Konflikter, ibland handgrip- ligen, har uppstått kring plattformar som Uber och Airbnb då de utmanar etablerade näringar och gällande lagstiftning och givit effekter som är kontroversiella.¹⁷

¹⁴ Botsman, R. "The case for collaborative consumption", TED talk, december 2010, och Ertz, M. et al. "An Analysis of the Origins of Collaborative Consumption and Its Implications for Marketing" (June 23, 2016). *Academy of Marketing Studies Journal*, Forthcoming. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2799862>

¹⁵ Rifkin, J. (2014). *The Zero Marginal Cost Society: The Internet of Things, the Collaborative Commons, And The Eclipse of Capitalism*. New York: Palgrave Macmillan; Mason, P. (2015). *PostCapitalism: A Guide to Our Future*. London: Allen Lane; Kostakis, V. & Bauwens, M. (2014). *Network Society and Future Scenarios for a Collaborative Economy*. Basingstoke: Palgrave Pivot.

¹⁶ Kenney, M. & Zysman, J. (2016) "The rise of the platform economy", *Issues Science and Technology*, 17(3), Spring 2016.

¹⁷ Dessa konflikter har beskrivits i en mängd nyhetsartiklar, se t.ex. Pasquale, F. & Vaidhyanathan, S. "Uber and the lawlessness of 'sharing economy' corporates" i *The Guardian*, 28 juli 2015, <https://www.theguardian.com/technology/2015/jul/28/uber-lawlessness-sharing-economy-corporates-airbnb-google>

I vissa länder och städer är delningsekonomin relativt utbredd och har fått reella effekter på bostadsmarknaden, arbetsmarknaden, transportmarknaden och konsumentbeteenden överlag. På andra ställen har den knappt märkts. Enligt en studie av EU-kommissionen framgår att cirka 17 procent av EU:s befolkning använt delningsekonomiska plattformar.¹⁸ De länder som har högst andel användare är Frankrike och Irland (36 respektive 35 procent), Sverige ligger i mitten på 15 procent och Malta och Cypern sist på 4 respektive 2 procent. Av de som använder delningsekonomiska plattformar är det cirka 30 procent som erbjudit och tillhandahållit tjänster minst en gång och 18 procent som gjort det flera gånger på ett år och 5 procent som gjort det regelbundet, varje månad. De flitigaste användarna är yngre, högutbildade som bor i storstäder. De två främsta anledningarna till att använda delningsekonomiska plattformar är enligt användarna att det är ett enklare sätt att få tillgång till varor och tjänster och att det är billigare jämfört med traditionella näringsidkare. Det största problemet uppges vara bristande information om vem som är ansvarig ifall problem uppstår.

Enligt en jämförande studie av befolkningens erfarenheter av kollaborativ konsumtion (innefattande digitala såväl som analoga forum) i Belgien, Italien, Portugal och Spanien konstateras att cirka hälften av de svarande i genomsnitt har någon form av erfarenhet av detta – 55 procent i Belgien 53 procent i Spanien, 51 procent i Portugal och 44 procent i Italien.¹⁹ Dock är det tveksamt om dessa data kan betraktas som representativa för befolkningen då enkäten har relativt låg svarsfrekvens. Resultaten visar att erfarenheterna överlag är positiva, att kollaborativ konsumtion medfört ett mer varierat utbud men att tillgång till information bitvis är bristfällig, vad gäller kontaktinformation, information om motparten är privatperson eller näringsidkare och oklarheter vad gäller försäkringar och ansvar för tvistlösning. Enligt en brittisk studie har en fjärdedel av

¹⁸ EU-kommissionen (2016) *The use of collaborative platforms*. Flash Eurobarometer 438 – March 2016.

http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/publicopinion/index.cfm/ResultDoc/download/_DocumentKy/72885

¹⁹ Om andrahandshandel inkluderas är siffran drygt 70 %. OCU et al (2016) *Collaboration or business? Collaborative consumption: From value for users to a society with values* OCU (Spanien), Altroconsumo (Italien), DECO-Protteste (Portugal) och Test-Achats/Test Aankoop (Belgien) i samarbete med Cibersomosaguas Research Group och OuiShare. 2016. <http://www.slideshare.net/AmayaApestegua/collaboration-or-business-collaborative-consumption-from-value-for-users-to-a-society-with-values-ocu>

alla vuxna britter använt den kollaborativa ekonomins digitala delningsplattformar, men det är främst de i åldersgruppen 25–34 som regelbundet använder plattformarna.²⁰ Enligt en norsk studie är det drygt fem procent av befolkningen som använder delningsekonomiska plattformar.²¹ De orsaker som användarna i första hand uppger till att använda delningsekonomiska tjänster är att det är ett sätt att spara pengar följt av att det är spännande att pröva nya tjänster. Erfarenheterna är även här övervägande positiva, drygt två tredje delar uppger att de inte har upplevt några problem.²²

I Sverige har Nordea låtit göra undersökningar om delningsekonomin. Undersökningen från 2016 visar att 13 procent av svenskarna är aktiva inom delningsekonomin, vilket kan jämföras med 10 procent år 2015. Det är framför allt Stockholmare och den yngre generationen som deltar. Fler användare, 10 procent, har nyttjat andras tillgångar än som har hyrt ut, delat eller bytt tillgångar med andra (fyra procent).²³ En studie genomförd på uppdrag av Konkurrensverket 2016 visar att cirka 10 procent av den svenska befolkningen har nyttjat digitala delningsekonomiska plattformar.²⁴

Olika studier visar olika siffror vad gäller utbredning, troligtvis beroende på att delningsekonomi definieras på olika sätt samt på grund av svårigheterna med att få ett statistiskt representativt urval. Som en del studier pekat på kan erfarenheterna också se olika ut i olika delar av ett land och likaså mellan olika grupper i samhället. I Sverige kan man notera att det i städer som Göteborg, Malmö och Karlstad finns ett stort engagemang i den lokala delningsekonomin. Här finns aktiva medborgargrupper såväl som kommunal förvaltning som stödjer delningsekonomiska initiativ. Av Malmö stads miljöhandlingsprogram framgår t.ex. att kollaborativ konsumtion

²⁰ Stokes et al (2014) *Making sense of the UK collaborative economy*. September 2014. Nesta & Collaborative Lab.
https://www.nesta.org.uk/sites/default/files/making_sense_of_the_uk_collaborative_economy_14.pdf

²¹ Slettebø, D. & Kjørstad, I. (2016) *Delingsøkonomien i Norge: En studie av befolkningens erfaringer og holdninger knyttet til deling, gjenbruk, digitale delingsplattformer og brukerevalueringer*. Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus Oppdragsrapport nr. 3 – 2016.

²² *ibid.*

²³ <http://www.nordea.com/sv/press-och-nyheter/nyheter-och-pressmeddelanden/press-releases/2016/09-26-13h00-delningsekonomin-okar-kraftigt-i-sverige.html> och <http://feed.ne.cision.com/wpyfs/00/00/00/00/00/38/77/8F/wkr0006.pdf>

²⁴ Studie av E-handel och delningsekonomi utförd av Markör på uppdrag av Konkurrensverket, 2016.

ska skalas upp och utvecklas, vilket beskrivs i termer av cykel- och verktygspooler, klädbibliotek, reparationsverkstäder och andra forum för byten, utlåning och återanvändning.²⁵ Göteborgs stad arbetar för att främja kollaborativ ekonomi som en del i sitt arbete med hållbar konsumtion, genom att samarbeta med ideella föreningar som driver dessa frågor och genom projektet "Dela mera" där ett antal bibliotek och medborgarkontor utvecklats till lånecentraler för utklädningskläder, verktyg, spel, leksaker, med mera. I Karlstad har t.ex. klädbytarskåpet Tage utvecklats och av kommunen placerats ut på förskolor där föräldrar enkelt kan ge och ta barnkläder.²⁶ När det gäller de större kommersiella plattformarna som Airbnb och Uber är dessa framför allt närvarande i de större städerna. I storstäderna kan det också vara lättare att uppnå den kritiska massa av användare som krävs för att plattformar ska fungera väl. I mer glesbebyggda områden har andra typer av delningsplattformar vuxit fram, inte minst när det gäller att lösa problem med bristande offentlig service.²⁷ Det kan t.ex. handla om plattformar som Mobilsamåkning som vuxit fram i småländska Tolg och senare kommit att användas på platser runtom i landet där kollektivtrafik saknas eller är bristfällig.

Att kartlägga delningsekonomin utbredning är dock inte helt lätt. En stor del av delningsekonomiska aktiviteter är synliga bara för de som bor i ett visst område eller som är en del av ett informellt nätverk. Därför är delar av delningsekonomin ofta okänd för andra, som inte är en del av gemenskapen. Det innebär också, som vi återkommer till i nästa kapitel, svårigheter när delningsekonomin ska kartläggas. Det finns dock försök att synliggöra den lokala delningsekonomin. Göteborgs stad har i samarbete med föreningen Kollaborativ Ekonomi i Göteborg skapat en webbplats och en digital karta, Smarta kartan, för att synliggöra olika lokala delningsverksamheter.²⁸

²⁵ Malmö stad (2015). *Handlingsplan för miljöprogrammet – prioriterat arbete i Malmö stad 2015-2018*. http://malmo.se/download/18.5f3af0e314e7254d70e39f94/1440667867514/handlingsplan2015_150826_webb.pdf

²⁶ http://karlstad.se/globalassets/filer/kommun-och-politik/styrning/uppf_moks_2015.pdf

²⁷ Dubois, A. & Lundkvist Fridh, Y. (2015) "Delningsekonomi: nytt paradigm eller ny paradox för landsbygden?" Hela Sverige ska leva: <http://www.helasverige.se/kansli/nyheter/visa/nyhet/delningsekonomi-nytt-paradigm-eller-ny-paradox-foer-landsbygden/>

²⁸ <http://smartakartan.se/>

2.4 Frågeställningar som delningsekonomin aktualiserar

Delningsekonomin framväxt aktualiserar en rad olika frågeställningar och problemkomplex – långt utöver vad som är möjligt att undersöka inom ramen för utredningsuppdraget. Det handlar om *arbetsrättsliga frågor*, om vilket ansvar plattformsföretagen har i relation till de som utför tjänster via dessa, om utförarna i vissa fall ska betraktas som anställda, hur och av vem skatt ska betalas. Det handlar om *konkurrensfrågor*: via delningsekonomin har tjänster som traditionellt levererats av etablerade företag som hotell eller banker kommit att erbjudas privatpersoner emellan. Detta innebär att utbudet för användarna ökar och kan leda till lägre priser, men det innebär också risker, minskad kontroll och att etablerade aktörer och mellanhänder utmanas. Här finns också frågor om delningsekonomiska aktiviteter konkurrerar på lika villkor med etablerade företag, som kan ha särskilda tillstånd för servering, transporter eller hotellverksamhet. Vidare finns diskussioner om huruvida en del plattformsföretag får en dominerande ställning inom vissa marknader. Samtidigt finns här nya *tillväxtmöjligheter*, öppningar för nya entreprenörskap, affärsmodeller och marknader. Vidare kan delningsekonomin underlätta för mer *resurseffektiv konsumtion*. I stället för att köpa och enskilt äga bilar, båtar, verktyg etc. kan saker enklare användas av fler, vilket stödjer mer cirkulära affärsmodeller och främjar produktion av mer hållbara och robusta produkter. Detta har i regel varit ett grundantagande bland förespråkarna för delningsekonomi, men de faktiska miljökonsekvenserna av delningsekonomin är omtvistade. Forskning om effekterna av Airbnb visar t.ex. hur användningen genererat ett ökat flygande, både av de som kan bo billigare och av de som får extrainkomster på boende de hyr ut.²⁹

Ytterligare en fråga som berörs i analyser av delningsekonomin är hur *data hanteras*, av vem och i vilka syften. Transaktioner i delningsekonomin bygger i hög grad på att användare, via digitala plattformar, uppger sina identiteter, beskriver sig själva, sina hem, ägodelar eller färdigheter samt bedömer varandras personligheter,

²⁹ Schor, J. (2014). *Debating the sharing economy*. The Great Transition Initiative, Tellus Institute. <http://greattransition.org/publication/debating-the-sharing-economy>

kompetenser och tillgångar. Här uppstår frågor kring hur sådana data används av plattformarna, säljs vidare eller kan extraheras och nyttjas av användarna själva. De användare som helt eller delvis försörjer sig i delningsekonomin är beroende av de digitala omdömen de fått via en plattform. Detta bildar ett slags CV för användarna. Samtidigt är det plattformen som äger och kontrollerar dessa omdömen och det är i regel svårt för användare att ta med sig sina omdömen till en annan plattform. Detta kan medföra inläsnings-effekter för användare och även bidra till vissa plattformars monopolistiska tendenser.³⁰

De *sociala effekterna* av delningsekonomin är ytterligare en omtvistad fråga. Delningsekonomiska relationer kan många gånger bidra till nya sociala kontakter, gemenskap och sammanhållning, kanske inte minst i de icke-kommersiella delarna av delningsekonomin. Här är valutan inte pengar utan snarare samarbetsförmåga och tillit.³¹ Samtidigt har en sociologisk studie visat att användare av delningsekonomiska plattformar, kommersiella såväl som ideella, tenderar att främst göra transaktioner med personer som liknar dem själva, när det gäller social och etnisk bakgrund samt värderingar och intressen.³² På så vis finns också segregeringseffekter av en del delningsplattformar. Delningsekonomis framväxt innebär både att den icke-kommersiella ekonomiska sfären kan växa men också att sådant som tidigare varit del av den icke-kommersiella sfären, som en extra sängplats, enklare kan bjudas ut på marknaden.

Frågor som rör *användarnas ställning i ett konsumentpolitiskt perspektiv* aktualiseras också, vilket är i fokus för denna utredning. Lagar som konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen är utformade för att reglera relationen mellan näringsidkare som säljer varor eller tjänster till enskilda konsumenter. Båda lagarna ger skydd för konsumenterna och gäller i stället för avtalsvillkor om villkoren skulle ge sämre konsumentskydd än lagen. Utgångspunkten här är att den svagare parten, konsumenten, behöver skyddas. Dessa lagar gäller dock inte vid delningsekonomiska transaktioner, då privat-

³⁰ Se s. 28 i Bock, A.K. et al. (2016) *The future of the collaborative economy*- Using scenarios to explore future implications for employment; EUR 28051. Luxembourg: European Union.

³¹ Botsman, R. "The currency of the new economy is trust", TED talk, juni 2012, http://www.ted.com/talks/rachel_botsman_the_currency_of_the_new_economy_is_trust?language=sv

³² Schor, J.B, et al (2016) "Paradoxes of openness and distinction in the sharing economy", *Poetics*, 54 (February) (2016) 66–81. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.poetic.2015.11.001>

personer handlar eller hyr och utför tjänster åt varandra. En utgångspunkt är att sådana parter är jämnstarka och därför behöver inte en av parterna ett särskilt skydd. I delningsekonomin kan det dock vara oklart vem som egentligen är den starkare eller svagare parten, i vilka situationer en part är privatperson, när ett näringsidkar- konsumentförhållande uppstår, och vilket ansvar den förmedlande plattformen kan ha. Om en tvist uppstår är möjligheterna att få saken prövad mer begränsad än i ett avtal mellan konsument och näringsidkare. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövar t.ex. inte tvister mellan privatpersoner. Det kan också uppstå oklarheter vad gäller produktsäkerhet och produktansvar när privatpersoner lånar eller hyr saker av varandra, samåker i varandras bilar eller hyr bostäder av varandra.

På så vis utmanar delningsekonomi flera av fundamenten i dagens ekonomi och samhälle – etablerade företagsformer, regelverk och relationer. Sammantaget innebär detta att en rad frågor väcks om hur delningsekonomin bör bemötas, uppmuntras och, eventuellt, regleras.

Figur 2.2 Användarnas roller i delningsekonomin blir ofta glidande

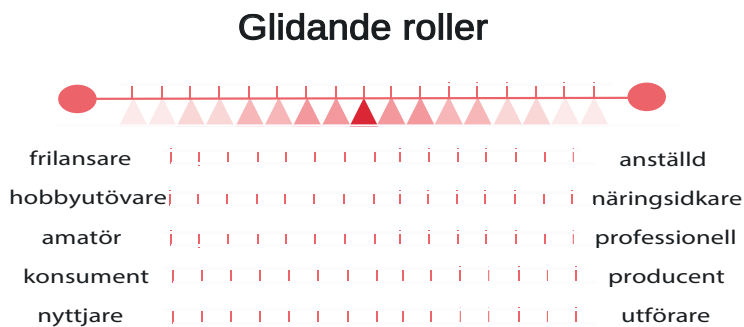


Illustration av ModigMinoz AB.

2.5 Utredningens syfte och avgränsningar

Som visats ovan aktualiserar delningsekonomin en rad olika frågor – stora och små. I en del länder och städer har delningsekonomin utretts i breda konstellationer utifrån konkurrens- och konsumentperspektiv, utifrån tillväxt och entreprenörskapsperspektiv, miljöperspektiv, arbetsrätt och datahantering och i en del fall även i omfattande samverkansprocesser (se kapitel 7). Denna utredning har haft ett mer avgränsat uppdrag, närmare specifikt att:

- Kartlägga de olika modeller för förmedling av delningsekonomiska tjänster som används i Sverige i dag och beskriva dessa.
- Analysera användarnas roller och rättsliga ställning vid transaktioner som sker via sådana modeller. Det omfattar också användarnas relation till den aktör som tillhandahåller förmedlingsfunktionen, i regel en webbaserad plattform.
- Resonera om ifall befintlig lagstiftning är ändamålsenlig eller om det finns behov av författningsändringar i användarnära delar av förmögenhetsrätten och konsumenträttsliga delar av marknadsrätten.
- Bedöma om det finns behov av andra åtgärder än lagstiftning för att främja en positiv utveckling, exempelvis när det gäller information till allmänheten.

Utredningen har fokuserat på *användaraspekter* på delningsekonomisk verksamhet oavsett slag, men förutsatt att användarna agerar i egenskap av privatpersoner. Det innebär att utredningen studerat förekomst av möjligheter, behov och problem, dels i relationen mellan användarna i en delningsekonomisk transaktion, dels i relationen mellan användarna och den förmedlande plattformen. Fokus ligger, som nämnts ovan, på den del av delningsekonomin som organiseras via digitala delningsplattformar.

Delningsekonomin framväxt kan ge upphov till specifika användarrelaterade frågeställningar inom enskilda produktmarknader eller samhällsområden. Dessa är i många fall kopplade till regleringar inom avgränsade varu- och tjänsteområden. Exempel på sådana regleringar är livsmedelslagstiftningen, hyres- och bostadsrättslagstiftningen samt lagstiftning om arbetsmiljö och yrkesmässig tran-

sportverksamhet. Det har, bl.a. mot bakgrund av delningsekonomins mångfacetterade natur, inte inom ramen för utredningsuppdraget varit möjligt att närmare beröra denna typ av användarrelaterade frågeställningar. Vi har också valt att inte närmare undersöka gräsrotsfinansiering, som ibland betraktas som en del av delningsekonomin, eftersom detta är föremål för en särskild utredning.³³ Utredningen har heller inte specifikt undersökt skattesystemets förenlighet med delningsekonomisk aktivitet då Skatteverket under 2016 genomfört ett särskilt regeringsuppdrag som gäller skattefrågor i delningsekonomin.³⁴

³³ Utredningen om Gräsrotsfinansiering, Fi 2016:10.

³⁴ Se slutrapporten "Delningsekonomi – kartläggning och analys av delningsekonomins påverkan på skattesystemet", Skatteverket, 2016.

3 Modeller för delningsekonomiska transaktioner

3.1 Allmänna utgångspunkter

En första uppgift för utredningen är att göra en beskrivande kartläggning av delningsekonomiska modeller. Med detta avses här olika modeller som möjliggör eller underlättar transaktioner där privatpersoner, hyr ut, lånar ut eller ger bort materiella tillgångar eller erbjuder tjänster. För att underlätta förståelsen för denna materia, som är komplex, används samlingsbegreppet ”plattformar”. Dessa kan vara fysiska/analog, som t.ex. en klädbytardag, eller en mer permanent plats där föremål kan lånas ut, bytas eller skänkas bort. Plattformar kan också vara *webbaserade* med ett användargränssnitt som utgörs av en hemsida eller en mobilapplikation.

Frågan är då vilka företeelser som bör inventeras och beskrivas närmare. En första allmän utgångspunkt bör tas i den breda definition av begreppet delningsekonomi, som beskrivits i kapitel 2. Där framgår att delningsekonomiska verksamheter och transaktioner, i vid bemärkelse, kännetecknas av *nyttiggörande* av vilande eller underutnyttjade resurser och att fokus i första hand ligger på *tillgång* till en vara eller tjänst snarare än privat ägande. Slutligen brukar en verksamhet i delningsekonomin kännetecknas av någon typ av system för *matchning* av de vilande resurserna mellan användarnas utbud och efterfrågan. Gemensamt för de plattformar utredningen studerat är att de är avsedda som medier för sådan matchning.

Utöver detta tillämpar utredningen ytterligare ett urvalskriterium, som handlar om kretsen av användare. Kartläggningen avser relationer där i huvudsak *privatpersoner* via en plattform inbördes utför transaktioner utanför den egna bekantskapskretsen, dvs. ett i

en eller annan form organiserat delande mellan personer som inte känner varandra.

Det innebär att t.ex. delningsekonomiska plattformar som enbart eller i huvudsak riktar sig mot näringsidkare inte omfattas av utredningens inventering. Detsamma gäller kommersiella bilpooler eftersom transaktionen, dvs. bilhyran, då inte sker mellan privatpersoner utan i förhållandet mellan bilanvändaren och det företag som erbjuder bilhyra genom bilpoolen.¹ Många bilpooler utgör i själva verket en modernare form av kommersiell biluthyrningsverksamhet, där bokning, upplåsning och låsning av fordonet sker via t.ex. en mobilapp. Kartläggningen omfattar, utöver specialdesignade och webbaserade plattformar inklusive mobilappar, även olika sociala medier såsom Facebook-grupper samt analoga, fysiska marknadsplatser för delningsekonomiska transaktioner såsom bytesmarknader, kläd- och verktygsbibliotek, butiker etc.

3.1.1 Metod

Utredningen har övervägt hur delningsekonomiska transaktionsmodeller bäst kartläggs på ett ändamålsenligt sätt. En viktig slutsats är att sådana modeller bör identifieras genom en inventering av de system för matchning, dvs. plattformar i vid mening, som innebär att privatperson som erbjuder något, en vara, tjänst eller annan nytthet, får kontakt med en annan privatperson som efterfrågar det som erbjuds och vice versa. Det innebär i praktiken att finna och förteckna olika plattformar, som vänder sig till och används av privatpersoner i Sverige. Detta har i sig inneburit vissa metodologiska svårigheter.

De källor och verktyg som i regel används vid sådana kartläggningar är dåligt anpassade till aktörerna i delningsekonomin. Ett initialt angreppssätt vid marknadskartläggningar är ofta att utgå från branschspecifika SNI-koder.² Utifrån dessa kan kunskap om antal företag, företagsstorlekar och andra strukturella data extra-heras via SCB:s företagsregister. När företagen identifierats kan

¹ Verksamhet med bilpooler innebär i praktiken att en form av hyresförhållande uppstår mellan nyttjaren och ägaren av bilen.

² SNI betyder svensk näringsgrensindelning och används vid näringsgrenskodning i SCB:s databaser.

närmare analysdata hämtas från Bolagsverket, som tillhandahåller årsredovisningar och annan finansiell information.³

De företag som bedriver verksamhet med plattformar i delningsekonomin kännetecknas dock av ett stort antal olika SNI-koder. De representerar en rik variation av olika branscher och näringsgrenar. Sålunda finns, vilket förefaller naturligt, några av dessa under SNI 63120 (webbportaler). Andra, såsom Uber, anger SNI 62030 (datordrifttjänster). En orsak kan i just detta fall vara en strategisk strävan att verksamheten inte ska betraktas som, eller sammanblandas med, taxiverksamhet. Andra företag i delningsekonomin transportsegment finns bl.a. under SNI 52290 (övriga stödtjänster till transporter). Det finns också många ideella verksamheter i delningsekonomin, som inte fångas via Svensk näringsgrensindelning.

Till detta kommer ytterligare minst ett par dimensioner, som kan komplicera kartläggningsuppgiften. Den *geografiska dimensionen* innebär att en webbaserad tjänsteplattform rent teoretiskt kan vara global, eller i vart fall riktas till och användas av personer i många länder. Det krävs inte att det företag eller den organisation som tillhandahåller plattformen är en svensk juridisk person med säte i Sverige. Airbnb har till exempel ingen representation i Sverige och saknar därmed både SNI-kod och årsredovisning i landet.⁴ Ytterligare en dimension gäller spännvidden mellan *kommersiella* och *ideella* aktörer. En "klädbytardag", annonserad via webben, men inte nödvändigtvis via en webbaserad plattform, är en del av delningsekonomin. Även om en webbaserad plattform drivs i ideell form kan en kommersiell relation finnas, eller uppstå, mellan användarna. Ideella och kommersiella aktörer kartläggs sannolikt med olika metoder.

Mot den bakgrunden har kartläggningen inledningsvis skett genom sökningar på internet inklusive sociala medier, som resulterat i ett stort antal rapporter, tidningsartiklar, översikter, faktaböcker och andra dokument från senare tid, där delningsekonomin och dess olika aktörer beskrivs. Informationen har sammanställts

³ Bolagsverket tillhandahåller mot avgift en prenumeration på en söktjänst för årsredovisningar.

⁴ Ett bolag finns dock registrerat i Danmark under firma Airbnb Denmark APS, som driver webbplattformar i de nordiska språkversionerna och svarar för vissa servicefunktioner. Intäkterna av den nordiska verksamheten tycks dock, med hänsyn till den begränsade omsättningen i det danska bolaget om cirka åtta miljoner danska kronor årligen, redovisas i Airbnbs europeiska dotterbolag med säte i Irland.

och resulterat i en förteckning över delningsekonomiska plattformar, där verksamheten beskrivs översiktligt i termer av varu- eller tjänsteområde, kommersiell eller ideell verksamhet och geografisk produktmarknad. Vidare har, som underlag för utredningens kommande analys av användaraspekter, vissa anteckningar gjorts om plattformarnas informationsinnehåll med avseende på t.ex. prisinformation, kontaktuppgifter och användarnas roller.

Med utgångspunkt från förteckningen har därefter kompletterande data inhämtats från bl.a. företag och organisationer bakom plattformarna, utredningens experter och olika samhällsaktörer, som lett till kompletteringar av dataunderlaget. Värdefulla kompletteringar har också inkommit genom de diskussioner i fokusgrupper med användare som undersökningsföretaget Novus genomfört på uppdrag av utredningen och i samband med workshops i regi av Hallå konsument där utredningen deltagit.

Kartläggningsarbetet avbröts när tydliga tecken på s.k. teoretisk mättnad inträdde.⁵ Resultatet och dess tillförlitlighet kommenteras närmare nedan.

3.1.2 Allmänt om kartläggningens resultat

Utredningens förteckning omfattar ett sextiotal plattformar eller typer av plattformar och utgörs av webbaserade plattformar, mobilappar eller fysiska mötesplatser via vilka delningsekonomiska transaktioner kan utföras. Här ingår även löst, eller inte alls, organiserade grupper eller nätverk, exempelvis på sociala medier som Facebook. Det finns ett mycket stort antal sådana grupperingar, som inte låter sig närmare kartläggas och kvantifieras. De anges därför i förteckningen som en *företeelse*. Detsamma gäller, av samma skäl, s.k. cykelkök, klädbibliotek och liknande marknadsplatser.

Med den metod som utredningen, mot bakgrund av delningsekonomin speciella särdrag, varit hänvisad till är det oklart hur *stor andel* av samtliga plattformar för delningsekonomiska transaktioner som kunnat fångas i kartläggningen. Osäkerheten är störst när det gäller lokala plattformar, som bytesmarknader och lik-

⁵ Teoretisk mättnad innebär att inflödet av ny information avtar trots att datafångsten fortsätter och, i detta fall, att de exempel på nya webbplattformar som inkommer redan är kända.

nande. Dessa kan vara väletablerade fysiska fora för delande (såsom Cykelkök) men de kan också vara tillfälliga, arrangeras en enstaka dag (såsom klädbytardagar), eller en speciell tid på året, såsom en Facebook-grupp för lån av studentbalklänningar.

De plattformar som framträder i kartläggningen representerar en betydande bredd i olika slag av verksamheter, både i en geografisk dimension och i vad avser dimensionen ideell kontra kommersiell verksamhet. De olika slag av varor, tjänster och nyttigheter som delas via plattformarna representerar också vitt skilda områden, såsom hyra eller lån av bostäder och fritidsbostäder, hyra, byte och lån, av lös egendom av många skilda slag såsom verktyg och maskiner, kläder, leksaker och fritidsutrustning. Vidare finns plattformar för samåkning och en rik variation av olika andra tjänstetyper som barnpassning, trädgårdsarbete, städning, datorhjälp, transporttjänster etc.

Sammantaget bedömer utredningen att kartläggningen ger en god kvalitativ bild av delningsekonomiska plattformar i Sverige hösten 2016 utifrån de dimensioner och infallsvinklar som utredningen valt att beskriva.⁶ Den ger också ett gott underlag för att, ur det mycket heterogena materialet, identifiera några huvudsakliga modeller för delningsekonomiska transaktioner, som hösten 2016 används av eller är tillgängliga för svenska användare. Det bör dock understrykas att utvecklingen inom området går fort; plattformarnas innehåll och utformning förändras. Nya aktörer tillkommer ständigt och andra faller från.

3.2 Modeller för delningsekonomiska transaktioner

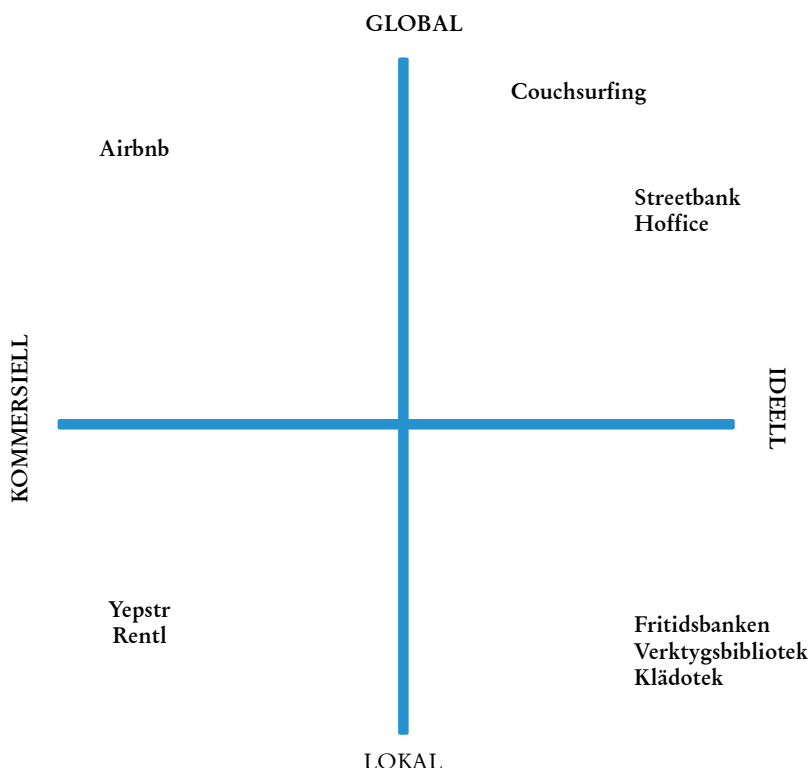
3.2.1 Övergripande iakttagelser

Som framgått är variationen i materialet stor i flera dimensioner. Två viktiga sådana dimensioner är den geografiska spännvidden och förhållandet mellan ideell och kommersiell verksamhet. Den kommersiella-ideella dimensionen finns såväl i relationen mellan användare som i relationen mellan användare och förmedlare. Det finns aktörer med webbaserade delningsplattformar, som inte tar betalt

⁶ Se bilaga 2.

för förmedlingstjänsten och där ett villkor för användning av plattformen är att användarna inte heller ska ta betalt av varandra.⁷

Figur 3.1 Geografiska och kommersiella-ideella dimensioner i delningsekonomin



Ytterligare en dimension, som nyss berörts, gäller utformningen av plattformen i termer av, å ena sidan, digital, webbaserad, och, å andra sidan, analoga, fysiska, platser eller medier. Utvecklingen från tidningsannonser, analoga anslagstavlor till specialdesignade webbportaler har inneburit att transaktionskostnaderna för användarna minskat. Sådana informationstekniska lösningar leder också till att

⁷ Ett exempel är den brittiska ideella föreningen Streetbank där föremål kan skänkas eller lånas ut. Medlemskap tecknas kostnadsfritt via webbplatsen, dock krävs att den sökande erbjuder minst ett föremål till skänks eller för gratis utlåning. Det förutsätts också att användarna inte tar betalt av varandra. Se www.streebank.com

den potentiella marknaden för de nyttigheter som erbjuds i delningsekonomin ökar avsevärt. Det är av allt att döma den utvecklingen som medfört att delningsekonomin, inte minst i media, kommit i starkt fokus under senare år.

Det finns även sociala och ekologiska drivkrafter bakom delningsekonomin framväxt, vilket ska beskrivas närmare bl.a. i kapitel 4. Emellertid drivs en majoritet av de enskilda, webbaserade plattformar utredningen identifierat på kommersiell bas och i aktiebolagsform.⁸ I det läget uppstår en konsumentnäringsidkarrelation mellan företaget bakom plattformen och den enskilde användaren.⁹ I sådana relationer kan, som närmare ska beskrivas i kapitel 5, det marknadsrättsliga regelverket tillämpas. Utredningen ska särskilt analysera de konsumenträttsliga delarna i dessa regler. Mot den bakgrunden är de kommersiella, webbaserade plattformarna av särskilt intresse från utredningens utgångspunkter.

Ett exempel på fysisk/analog plattform är Fritidsbanken, som är en ideell verksamhet med utlåning av fritidsutrustning utan ersättning, i lokaler som företrädesvis väljs i närhet till idrottsanläggningar. Fritidsbanken återfinns således i nedre högra delen i figur 3.1. Andra exempel är butiker för utlåning eller uthyrning av begagnade kläder, verktygsbibliotek och liknande verksamheter. De fysiska, analoga plattformarna bedrivs betydligt oftare än de digitala i ideell form, även om det också förekommer att viss ersättning tas ut av användarna. Exempelvis kan en användare, efter att ha lånat kläder ett antal gånger i ett klädbibliotek, förväntas arbeta där några kvällar. Andra alternativa betalningssätt förekommer också, liksom att penninggåvor, som i detta sammanhang i många fall kallas ”donationer”, ibland uppmuntras.

Utredningen har dock inte funnit något fall där en delningsekonomisk verksamhet med en fysisk analog plattform är i kommersiell i den meningen att ekonomisk avkastning är ett mål; snarare

⁸ Här ska understrykas, mot bakgrund av vad som tidigare anförts, att utredningens kartläggning inte ger någon vägledning om vilken *andel* av de samlade delningsekonomiska transaktionerna som utförs på kommersiella respektive ideella plattformar.

⁹ Begreppet ”företag” används här i en bred, konkurrensrättslig, mening. Det innebär att det omfattar varje form av verksamhet av ekonomisk eller kommersiell natur. Det spelar ingen roll om den är inriktad på att ge vinst eller inte. Det spelar inte heller någon roll i vilken juridisk form den bedrivs. Aktiebolag, handelsbolag, enskilda firmor och ekonomiska föreningar är företag. Även statliga och kommunala organ kan falla in under begreppet, dock inte i de delar som avser myndighetsutövning.

bedrivs verksamheten, om avgifter tas ut, enligt en självkostnadsprincip eller för att delvis täcka verksamhetskostnaderna.

Ersättningsmodeller för förmedlingstjänsten

Mer än hälften av de plattformar som utredningen identifierat, 38 av drygt 60, drivs kommersiellt. I något enstaka fall bedrivs verksamheten i en ekonomisk förening. Aktiebolagsformen är dock den dominerande associationsformen bland de svenska kommersiella aktörerna i delningsekonomin, som utredningen identifierat.

Den klart vanligaste betalningsmodellen för plattformarnas förmedlingstjänster utgörs av *provisionersättning*, men det förekommer också andra sätt att beräkna ersättning och ta betalt. Ett sådant exempel är betalning genom köp av ”*premium- eller guldmedlemskap*”.¹⁰ En grundläggande servicenivå kan då vara kostnadsfri, men ett betalt medlemskap ger ytterligare funktioner och uppges öka användarens chanser att finna en motpart och genomföra en transaktion.

Kombinationer av fast ersättning och provision förekommer också. I många fall är det användarna som *tillhandahåller* en nytta som betalar för förmedlingstjänsten. Utöver medlemsavgifter och provision tillämpas ibland fasta avgifter per transaktion (serviceavgifter), som kan tas ut även av den som t.ex. hyr något eller köper en tjänst. Här bör också uppmärksammas att användarna inte sällan, som ett villkor för användning, överläter sina data till plattformen. Sådana data har i sig ett värde och detta utgör också en typ av ersättning, som betalas till plattformen av *båda* användarna i en delningsekonomisk transaktion.

Ersättningsmodeller mellan användare

Ersättningen *mellan användarna*, t.ex. de som tillhandahåller respektive köper en tjänst, bestäms vissa fall på plattformen. I andra fall disponerar parterna själva fullt ut över ersättningens storlek. Det kan t.ex. ske genom att den som annonserar ut ett föremål för uthyrning anger priset per dygn eller annan tidsenhet, jämte bild

¹⁰ Exempelvis Care.com, se följande avsnitt.

och beskrivning. Det är en modell som nära ansluter till systematiken på Blocket och liknande digitala annonsmarknadsplatser. Motsvarande modell förekommer alltså även på delningsekonomiska plattformar för t.ex. tjänster.

Det finns också exempel på att priser, eller prisintervaller, regleras på ett mer eller mindre detaljerat sätt på plattformen. I ett fall avseende tjänsteförmedling, där målgruppen bland tillhandahållare är ungdomar mellan 15 och 21 år, anges att timersättningen normalt varierar mellan 70 kronor och 110 kronor per timme beroende på utförarens ålder och erfarenhet.¹¹ Ett företag, som förmedlar tjänsten "hemtransport av varor från butiker", tillämpar en *fast ersättning per uppdrag* till transportören och ett högre pris för den som får transporten utförd. Mellanskillnaden utgör ersättning till plattformen för förmedlingen.¹² Ett par företag, som förmedlar transporttjänster, tillämpar en typ av *auktionsförfarande*, där den användare som söker en transporttjänst publicerar uppdraget på plattformen, varpå olika transportörer kan lämna anbud via e-post direkt till motparten.¹³

Även bland de ideella aktörerna förekommer anvisningar och restriktioner om betalning, eller "icke betalning". Det handlar ibland om mer eller mindre uttryckliga förbud mot ersättning i pengar, i regel i form av villkor för användning av plattformen eller för medlemskap. I andra fall finns bestämmelser om *självkostnadspris*, som kan ha en varierande detaljeringsgrad. En ideell förening, som förmedlar samåkning, tillämpar exempelvis ett system med självkostnad för reglering av ersättning mellan användarna, förare och passagerare. Av föreningens användarvillkor framgår att ersättningen ska beräknas per kilometer utifrån Konsumentverkets bilkostnadskalkyl för respektive fordonsmodell och kan variera mellan 1,70 kronor och 3,70 kronor per kilometer.¹⁴

Härtill kommer den mångfald av olika, icke monetära, system för att bidra till verksamheten på företrädesvis analoga, fysiska plattformar, såsom att ideellt bidra med arbetstid, erbjuda övernattning när man själv övernattat eller att lämna in begagnade kläder eller föremål till en ideell delningsverksamhet.

¹¹ www.yepstr.com

¹² www.urb-it.com/sv

¹³ www.packbud.com

¹⁴ www.sambil.se

Modeller för användartrygghet

Användarnas trygghet borde, rent teoretiskt, vara en viktig förutsättning om en delningsekonomisk plattform ska kunna attrahera så många personer att en kritisk massa av användare uppnås.¹⁵ Den som via en delningsekonomisk plattform vill hyra t.ex. en gräsklippare, men gång på gång inte kan finna någon i rimlig närhet, kommer sannolikt att sluta söka via den plattformen. Detsamma gäller om den som vill hyra ut något eller erbjuda en tjänst inte kan finna en intresserad motpart.

I både kommersiella och ideella verksamheter torde strävan efter användartrygghet, som kan attrahera nya användare och bidra till en kritisk massa av användare, att utgöra en strategisk grundförutsättning för verksamheten. Det gäller i synnerhet de kommersiella aktörerna, eftersom verksamheten är beroende av intäkter från användarna. De delningsekonomiska aktörerna tillämpar mot den bakgrunden olika metoder för att skapa trygghet och tillit mellan användarna och mellan dem och plattformen.

En sådan metod är att tillhandahålla någon form av *betygsystem*, dvs. mer eller mindre utvecklade och systematiserade modeller, där användarna kan betygsätta varandra. Det kan ske i olika skalor i eller utan kombination med kommentarer eller öppna omdömen. Det är dock inte alla plattformar som har sådana betygsystem. I något fall där möjlighet till betygsättning saknas är legitimering via Bank-ID, dvs. att säkerställa användarens identitet, en förutsättning för att använda plattformen. Syftet är att skapa trygghet bland användarna. Det är dock vanligt att både betygsättning och legitimering erbjuds. En annan metod för legitimering av användare är inloggning på plattformen via Facebook-konton. Användaren kan då få information om motparten via dennes Facebook-profil.

I några fall, särskilt inom det segment som avser hyra av bostäder och fritidsbostäder, förekommer olika slag av ekonomiska garantier, som ska täcka kostnader för eventuella skador som hyresgästen orsakat. Sådana garantier kan ställas ut av den förmedlande plattformen eller i form av deposition som hyresgästen betalar i förväg. Airbnb garanterar exempelvis att betala upp till 1 miljon USD i

¹⁵ I kapitel 4 behandlas faktorn "trygghet" utifrån utredningens empiriska studier av den svenska befolkningens erfarenheter av delningsekonomi.

ersättning för skador som orsakats av hyresgästen. Det motsvarar f.n. knappt nio miljoner kronor. Sådana garantier utställs av det förmedlingsföretag som står bakom plattformen och utgör inte försäkringar. Försäkringar, som kan täcka skador i relationen mellan användarna tillhandahålls av försäkringsbolag och tecknas ibland av det företag som tillhandahåller plattformen och utför förmedlingstjänsten. Sådana försäkringar förekommer, som ska visas nedan, både bland svenska och internationella aktörer.

I vissa fall finns också kundtjänst till vilken användaren kan vända sig om problem med t.ex. en motpart uppstår. Ett sådant exempel är Airbnb, som har bemannad kundtjänst dygnet runt. Detta är dock en ovanlig service bland de aktörer som omfattas av kartläggningen. I vissa fall erbjuds dock en chattfunktion i ett pop-up-fönster där frågor kan ställas. Snarare har utredningen det generella intrycket att "vanliga frågor och svar" och annan liknande information i de flesta fall utgör "kundtjänsten". Det tycks överlag vara meningen att användarna ska klara sig själva och själva lösa eventuella problem, tvister och missförstånd som kan uppkomma mellan dem. De flesta aktörer erbjuder någon form av kontaktformulär, men det är utifrån plattformarnas utformning och informationsinnehåll överlag oklart vad plattformarna kan bidra med om problem uppstår mellan användarna.

Sammanfattningsvis kan dras slutsatsen att de plattformar, digitala eller fysiska/analog, som utgör strategiska informationsknutpunkter i delningsekonomin, kännetecknas av en mycket stor bredd, en spännvidd mellan ytterligheter i flera olika dimensioner, och att ett närmast oändligt antal olika slag av nyttigheter förmedlas. Exempel på sådana ytterligheter är *Airbnb* med en omfattande verksamhet i många länder och miljardomsättning och, å andra sidan, *Gratisbutiken i Majorna*, som drivs mycket lokalt och helt på ideell bas.

Många olika sätt att skapa trygghet för användare finns också. Det innebär sammantaget en betydande pedagogisk utmaning när modeller för delningsekonomiska transaktioner ska kategoriseras och beskrivas. Det finns i stort sett lika många modeller som aktörer. Mot den bakgrunden inleds den följande framställningen med en kategorisering av de identifierade delningsekonomiska plattformarna utifrån geografisk produktmarknad samt i dimensionerna ideell-kommersiell och digital-analog. Avslutningsvis beskrivs några

huvudmodeller närmare, som är representativa utifrån den kartläggning utredningen genomfört och med exempel från verkliga verksamheter.

3.2.2 Delningsekonomiska modeller i ett geografiskt perspektiv

I ett geografiskt perspektiv visar inventeringen att delningsekonomiska plattformar kan delas in i följande huvudgrupper.

1. Internationella plattformar som vänder sig till användare i många länder och där delning av tillgångar kan ske internationellt (Airbnb m.fl.).
2. Internationella plattformar som vänder sig till användare i många länder men där delning av tillgångar sker lokalt (Streetbank, Care.com m.fl.).
3. Nationella plattformar som vänder sig till användare i Sverige och där delning av tillgångar sker lokalt (Rentl, Yepstr m.fl.).
4. Lokala plattformar, praktiskt taget uteslutande analoga, där delning av tillgångar sker lokalt (gratisbutiker, klädoteck etc.).
5. Grupper på Facebook och andra sociala medier, som inte är specialanpassade för delningsekonomiska transaktioner och där delning av tillgångar sker lokalt.

Det finns också många exempel på mellanformer och att strukturen bland plattformarna förändras. Flera svenska plattformar, som räknats i kategorin "nationella", är på väg, eller strävar efter, att bli internationella, men delning av tillgångar sker lokalt. I tabell 3:1 visas en översikt över fördelningen av de plattformar utredningen identifierat i det nyss beskrivna geografiska perspektivet i kombination med hur de kategoriserats i delar som avser dimensionerna kommersiell-ideell och digital-analog. Underlaget utgörs av förteckningen av plattformar som återfinns i bilaga 2.

Tabell 3.1 Fördelning av delningsekonomiska plattformar i utredningens inventering utifrån geografisk, ideell-kommersiell samt analog-digital dimension

Geografisk kategori	Antal totalt	Varav			
		Kommersiella	Ideella	Digitala	Analoga
A. Internationell med internationell delning	19	13	6	19	0
B. Internationell med lokal delning	7	6	1	7	0
C. Nationell med lokal delning	25	18	7	23	2
D. Lokal med lokal delning	11	0	11	0	11

Här ska understrykas att kategori D, lokala plattformar med lokal delning, i själva verket omfattar ett mycket stort antal separata, lokala verksamheter utöver de som utredningen funnit. I många av dessa fall sker delning via lokala Facebook-grupper, som utgör en typ av digital plattform. Några kvantitativa slutsatser kan därför inte dras i denna del. Även i övriga delar ska sådana slutsatser av kartläggningen dras med stor försiktighet. Syftet med inventeringen är heller inte, som framgått i det föregående, att *kvantifiera* de delningsekonomiska aktörerna, utan att ge en bild av vilka *slag* av plattformar som förekommer i olika dimensioner.

3.2.3 Konkreta exempel på delningsekonomiska transaktionsmodeller

Med utgångspunkt från de nyss berörda huvudsakliga kategorierna kan transaktionsmodeller beskrivas i mer konkreta termer. I flera av kategorierna A–D i tabell 3.1 kan olika variationer finnas. I det följande redovisas huvuddragen i några sådana modeller med utgångspunkt från hur verkliga aktörer presenterar sina plattformar. Urvalet har gjorts så att det omfattar representativa modeller i flera aspekter, såsom trygghetsskapande funktioner, dimensionen kommersiell-ideell verksamhet och inom olika varu- och tjänsteområden. Bokstavskodningen i följande rubriker hänför sig till kategoriindelningen i tabell 3.1.

Utredningen har, så långt möjligt, strävat efter att beskrivningarna av de olika plattformarna ska faktagranskas av aktörerna. Det har varit mycket tidskrävande att finna kommunikationskanaler, t.ex. e-post, till företagen bakom plattformarna. I något fall har vi inte funnit någon kontaktväg. I ett annat fall har det krävts att utredningen använt ett kontaktformulär för att ansöka om att få en relevant e-postadress för vidare kommunikation.

Vi inleder framställningen med Airbnb, som av allt att döma är världens största delningsekonomiska plattform utifrån antalet användare. Det är också en av de plattformar som utredningen uppfattar som förhållandevis väl utvecklad när det gäller funktioner ägnade att skapa förtroende och trygghet bland användarna.

Modell A1 – Airbnb

Airbnb är ett amerikanskt företag och en kommersiell aktör inom förmedling av tillfälligt boende mellan privatpersoner. Sedan starten år 2008 har företaget växt kraftigt och förmedlar nu boende på 34 000 orter i 191 länder. Totalt finns cirka 60 miljoner användare världen över enligt bolagets webbplattform.

Förmedlingstjänsten marknadsförs via plattformen som ”ett community som bygger på förtroende”. Sådant förtroende försöker Airbnb skapa bl.a. genom att användarnas profiler kan verifieras genom inscannade nationella identitetskort, genom en öppen dialog mellan användare, genom system för skadeersättning samt bekräftad kundtjänst dygnet runt.¹⁶ Användaren kan också koppla sin Airbnb-profil till sina profiler på andra webbaserade tjänster och sociala medier såsom t.ex. Facebook.

Airbnb hanterar också betalningsströmmarna mellan användarna. Betalning till den som hyr ut en bostad överförs först sedan gästen checkat in i bostaden och konstaterat att den motsvarar vad som utlovats.

På webbplatsen finns också möjlighet att lämna omdömen om motparten i hyresförhållandet. Sådana omdömen får omfatta högst 500 ord och måste följa företagets uttryckliga riktlinjer för om-

¹⁶ Med begreppet ”profil” menas det användarnamn eller ”alias” som användaren tillämpar på plattformen och den personliga information som kopplas till profilen.

dömen. Omdöme kan redigeras under 48 timmar, alternativt till dess att motparten lämnat sitt omdöme. Det är hyresvärdarna i den delningsekonomiska transaktionen som bestämmer hyran för det tillfälliga boendet, men Airbnb tillhandahåller riktlinjer och statistik för rumspriser i olika städer och vid olika tider på året.

Vidare tillämpas ett *premieprogram* där en hyresvärd som enligt vissa kriterier rankats som flitig, noggrann och trevlig, kan bli "Super host". Sådana värdar premieras med en resecheck om visst belopp och en "Super host-märkning" av profilen. Resechecken kan användas vid hyra av andra Super hosts. Premieprogrammet liknar de olika lojalitetsprogram som tillämpas i många branscher och syftar till att knyta kunder till företaget och minska användarnas incitament att finna andra, konkurrerande plattformar. I detta fall utgör det dessutom ett incitament för hyresvärdar att erbjuda ett attraktivt hyresobjekt och ett exemplariskt värdskap.

Airbnb erbjuder en s.k. *värdgaranti* som skyddar hyresvärdar vid vissa sakskador som hyresgästerna orsakat upp till ett belopp motsvarande en miljon USD. Värdgarantin täcker inte ersättning för kontanter och värdepapper, samlarobjekt, sällsynta konstverk, smycken eller husdjur. För skador som inte täcks av värdgarantin kan en hyresvärd i förväg begära en *deposition* av hyresgästen. Det sker genom att funktionen "säkerhetsdeposition" väljas i hyresvärdens prissättningsinställningar.

Värdgarantiprogrammet är inte en försäkring och ersätter t.ex. inte hemförsäkringen. Airbnb erbjuder emellertid i många länder, dock ännu inte i Sverige, även en *värdförsäkring* genom försäkringsbolag, som täcker sak- eller kroppsskada som *värden* orsakat i förhållande till hyresgästen. Exempel på ett sådant fall är om hyresgästen halkar i duschen och skadar sig. Försäkringen kan tecknas av hyresvärdar och tycks ha införts mot bakgrund av praxis i amerikansk skadeståndsrätt.

Airbnb tillämpar allmänna användarvillkor som omfattar ett trettio-tal sidor text på engelska. Villkoren är, enligt utredningens mening, mycket komplexa och svåra att ta ställning till.

Modell A 2 – Couchsurfing

Couchsurfing är, i likhet med Airbnb, en internationell delningsplattform inom området tillfälligt boende med användare i många länder. En viktig skillnad i förhållande till Airbnb är att användningen bygger på ideell bas, dvs. det är inte meningen att användarna ska ta betalt av varandra.

Drivkraften för att använda plattformen utgörs snarare av ideella och sociala värden, såsom att få möjlighet att lära känna människor från andra länder och att kunna byta boende med andra. På webbplatsen framgår inte huruvida användare betalar för att kunna använda plattformen eller, om det är kostnadsfritt, hur företaget bakom plattformen genererar intäkter. Däremot framgår att själva plattformen Couchsurfing ”numera drivs kommersiellt och därmed inte längre kan ta emot donationer”.

Couchsurfing tillhandahåller inte de lösningar med värdgaranti och värdförsäkring, som erbjuds Airbnb:s användare. Däremot finns information som sammantaget antyder att den enskilde användaren har ett stort eget ansvar och därmed ska vara noggrann och tillämpa instinkt och sunt förnuft vid kontakt med andra användare och vid val av värd eller gäst. Användarna uppmanas t.ex. att

- noggrant och kritiskt läsa användarprofiler,
- lita på egna instinkter,
- alltid ha ”en plan B” vid resor eller då gäster tas emot,
- lämna referenser om andra användare,
- vara välinformerad om kulturen i det land man gästar samt att
- rapportera problem och dåliga erfarenheter.

Till detta kommer att Couchsurfing har ett eget ”säkerhetsteam”, som kan kontaktas vid behov. Plattformen finns för närvarande i fem språkversioner, förutom på engelska även på spanska, franska, italienska och polska, dock inte på svenska.

Särskilda användarvillkor på engelska finns som, enligt utredningens mening, är komplexa och svåra att få en samlad bild av.

Modell B1 Care.com

Care.com Europe GmbH är ett tyskt bolag med amerikanskt ursprung och säte i Berlin. Bolaget är verksamt med kommersiell förmedling av mindre tjänster mellan privatpersoner på lokala marknader i ett tiotal EU-länder samt i Nordamerika. Plattformen finns i respektive språkversion och även på svenska.

På plattformen tydliggörs att Care.com endast är en *mötesplats* för personer som söker respektive levererar tjänster och att bolaget inte tar ansvar i saker som kan uppkomma i relationen mellan användarna. Grundmedlemskap med grundfunktioner är kostnadsfritt. Premium-medlemskap uppges dock öka chanserna att finna en motpart. Här anges endast att ”premium” kostar, dock inte hur mycket.

Den användare som önskar få en tjänst utförd beskriver uppdraget och publicerar det på plattformen. Därefter kommer förslag på lämpliga uppdragstagare via e-post med länkar till uppdragstagarnas respektive profiler. Prissättningen mellan användare är fri. Priset för en tjänst anges i ett intervall i användarprofilerna. Intervallen kan vara ganska breda, t.ex. 110 kronor–375 kronor per timme. Avsikten är att användarna ska få kontakt med varandra och kunna förhandla om närmare villkor för tjänsten.

I motsats till Airbnb, men i likhet med Couchsurfing, saknas garantier och försäkringslösningar. I stället läggs, som i fallet med Couchsurfing, ansvaret på användarna för att, med tillämpning av instinkt och sunt förnuft, skydda sig mot problem i relationen med andra användare. Användarna uppmanas att i anslutning till profilen publicera ”certifikat och dokument”, t.ex. betyg, tillstånd och referenser. Här understryks också att användare som söker en uppdragstagare själva ansvarar för att bedöma korrekthet och giltighet i sådana dokument. Care.com kontrollerar inte vad som står i dokumenten och kan därmed inte garantera deras riktighet.

För förmedlingstjänsten tillämpas allmänna användarvillkor som enligt utredningens mening är svårtolkade.

Modell C1 – Yepstr

Yepstr är en kommersiell, nationell delningsplattform för okomplicerade tjänster, som kan utföras av okvalificerade ungdomar i grannskapen. Erbjudandet riktar sig till användare på lokala svenska marknader. Endast ungdomar mellan 15–21 år får vara tillhandahållare av tjänster. Yepstr skiljer sig från nyss beskrivna Care.com, inte bara genom att vara en svensk plattform, utan också genom en mer systematiserad process och mer utvecklade trygghetsskapande funktioner, bl.a. en försäkring för de ungdomar som tillhandahåller tjänsterna.

Den användare som söker en tjänsteleverantör formulerar uppdragets typ och omfattning, plats, tid m.m. och publicerar det på plattformen. Användare som vill åta sig uppdraget kontakter uppdragsgivaren för att acceptera eller för att ställa kompletterande frågor om uppdraget.

På plattformen anges att priset som uppdragsgivaren betalar ska uppgå till ”ungefär mellan 70 kronor och 110 kronor per timme beroende på ålder och erfarenhet”. För uppdragsgivaren tillkommer 8 procent i provision samt en engångsavgift på 30 kronor. Systemet för betalning är utformat så att timpriset alltid är bestämt innan uppdraget kan starta. Pengar dras från uppdragsgivares bankkonto via ett registrerat bankkort och förs över till uppdragstagarens bankkonto inom sju bankdagar. Ersättningen överförs via en extern betalningsleverantör, som också avskiljer provision och avgift och betalar ut till Yepstr. Efter betalning uppmanas uppdragsgivaren att betygssätta tillhandahållaren i en flerdimensionell betygsskala.

Vissa funktioner finns också för att säkerställa användarnas identitet, liknande de som tillämpas av Airbnb, såsom verifiering av personnummer och kontaktuppgifter, krav på betalkort eller svenskt bankkonto eller koppling av profil till andra webbplatser, t.ex. Facebook. På webbplatsen framgår också att säkerhetsfunktionerna är under utveckling och att t.ex. Bank-ID och fotografering av ID-kort övervägs.

Yepstr har tecknat en särskild uppdragstagarförsäkring genom försäkringsbolaget IF. Försäkringen täcker skador upp till 10 miljoner kronor, som uppdragstagaren orsakat då uppdrag utförs. Tillhandahållaren betalar vid skadefall en självrisk med för närvarande 1 500 kronor.

Viss information om skattskyldighet finns. Denna har modifierats under senare tid och plattformen länkar till Skatteverkets hemsida för närmare upplysningar i denna del. Yepstr har uttryckt att de ogärna ger konkreta råd i skattefrågor till användarna.

Exempel på liknande, konkurrerande plattformar i samma segment är den ovan beskrivna Care.com, samt Grannar.se, Instawork och Taskrunner, som alla är svenska aktörer med kommersiell, provisionsbaserad verksamhet.

Modell C2 – Skjutsgruppen

Skjutsgruppen beskriver sig som en *ideell samåkningsrörelse*, som varken är ett företag, en organisation eller ett statligt initiativ. Skjutsgruppen uppger att f.n. omkring 70 000 deltagare använder tjänsten via flera olika kanaler och sammanhang. Deltagare erbjuder tomma platser i båtar, bussar och bilar och delar sedan lika på kostnaderna eller bjuder på skjutsen.

År 2013 startades *Skjutsgruppen ideell förening* för att lättare kunna samarbeta med offentlig sektor. Föreningen ska, enligt Skjutsgruppen, ses som en *underlättare* för rörelsen. Alla som är delaktiga i rörelsen kan också delta i föreningen. Skjutsgruppen påpekar dock på att rörelsen i sig är oberoende av föreningen.

Skjutsgruppen har i samarbete med en rad offentlig aktörer, såsom Länsstyrelsen i Västernorrlands län, Länsstyrelsen i Örebro län, Umeå kommun och Örnsköldsviks kommun, tagit fram verktyget www.skjutsgruppen.nu för att underlätta för användarna att få kontakt. Europeiska Unionen och Energimyndigheten har gett ekonomiska bidrag till investeringen. Verktöget ägs av Skjutsgruppen ideell förening tillsammans med de offentliga aktörerna. I avtal regleras hur kod och data får användas. För närvarande pågår ett arbete med att ta fram en app för samåkning i Västra Götalandsregionen i samarbete med Skjutsgruppen ideell förening. Skjutsgruppen framhåller att samarbetet sker inom ramen för *den sociala ekonomin*, vars mål är att ta tillvara invånarnas och samhällets intressen utan att fokusera på ekonomisk vinst.

Användarna betalar ingen ersättning till föreningen, men donationer välkomnas för att bidra till att täcka föreningens kostnader för bl.a. webbplatsen.

Av Skjutsgruppens användarvillkor framgår att Skjutsgruppens administratörer, eller personer associerade med Skjutsgruppen, inte är inblandade i eller bär ansvar för transaktioner deltagare eller medlemmar emellan oavsett typ av transaktion. Vidare sägs att medlemmar inte får ha vinstdrivande verksamhet på någon av Skjutsgruppens sidor. Skjutsgruppen understryker att föreningen praktiserar ”delandet som princip”. Det innebär, mer specifikt, enligt villkoren att medlemmarna ”inte får ägna sig åt någon form av försäljning”. Medlem som bryter mot användarvillkoren kan utan föregående varning uteslutas ur föreningen.

Skjutsgruppen tillämpar inte något system för betygsättning eller omdömen användare emellan. Det är ett medvetet beslut. I stället byggs tillit och förtroende genom att användarna lär känna varandra, dvs. den som inte känner deltagare C känner deltagare B, som känner deltagare C osv.

Modell C3 – Rentl

Rentl är ett svenskt företag som på nationell bas förmedlar *hyra av föremål* på lokala marknader. Verksamheten är kommersiell och provisionsbaserad. Den som hyr ut något betalar 10 procent av hyran, dock minst 20 kronor och högst 500 kronor i provision till Rentl. En användare som vill hyra ut något skriver en annons med beskrivning, pris och bild på föremålet.

Den som vill hyra ett föremål bokar det via plattformen och får bekräftelse via e-post. Där framgår tider för hämtning och återlämning, priser samt även förslag till enkelt *hyresavtal* mellan användarna.

Den som hyr ett föremål betalar hela hyran i förskott. Pengarna står då på ett klientmedelskonto som tillhör Rentl för att senare, den 15:e månaden efter det att hyrestiden upphört, föras över till uthyrarens angivna konto med avdrag för provision. Under funktionen ”Mitt konto” kan uthyraren se hur mycket pengar som finns inestående för utbetalning nästkommande månad. Det innebär att användarna inte hanterar kontanter vid utlämning eller återlämning av föremål, vilket heller inte är tillåtet enligt användarvillkoren.

Under rubriken ”försäkringar” framgår att i den mån bostäder, fordon eller båtar hyrs ut ska dessa vara försäkrade. I övrigt bedömer uthyraren om föremålen behöver vara försäkrade och

Rentl rekommenderar att försäkring sker och att uthyraren ser över sitt försäkringsskydd inför en uthyrning. Rentl tillhandahåller inga specialanpassade försäkringslösningar av den typ som finns hos t.ex. Yepstr. Det sägs ingenting om försäkringar för den som *hyr* ett föremål, däremot anges i de allmänna användarvillkoren att föremål ska vara hela, rena eller urstädade när de lämnas tillbaka.

När det gäller uthyrarens eventuella skattskyldighet till inkomster från uthyrningen framgår endast att sådana inkomster beskattas som inkomst av kapital samt hänvisas till Skatteverkets hemsida. Det framgår såväl av ”vanliga frågor” som i användarvillkoren.

Exempel på liknande, konkurrerande aktörer i samma segment är Grannsaker, Delbar och Hygglo, som alla är nationella, kommersiella plattformar för uthyrning av lös egendom på lokala svenska marknader. En annan nationell, men icke kommersiell, aktör är *Fritidsbanken*, som lånar ut sport- och fritidsutrustningen på många platser i landet.

Modell C4 Fritidsbanken

Fritidsbanken samlar in begagnad sport- och fritidsutrustning och låna ut den kostnadsfritt till allmänheten. I värdegrunden står att alla får låna, att allt är gratis och att smart återbruk står i fokus. Varumärket ägs av Fritidsbanken Värmland ideell förening. Lokala Fritidsbanker drivs av kommuner, ideella föreningar och av sammanslutningar av olika aktörer, såsom idrottsföreningar, Svenska Kyrkan, studieförbund, Rädda Barnen, Hyresgästföreningen m.fl.

För närvarande sker cirka 20 000 utlån per år. Fritidsbankens lokaler kan finnas i t.ex. källarplanet på ett hyreshus eller i en butikslokal i en galleria. Fritidsbanken strävar efter att finnas nära medborgarna och olika aktivitetsområden och fungera som ett nav för både spontanidrott och mer organiserade aktiviteter.

Antalet artiklar för utlåning varierar mellan 500 och 4 000 i olika Fritidsbanker. Antalet beror t.ex. på hur länge verksamheten varit igång. Utlåningstiden är max 14 dagar.

År 2013 öppnades den första Fritidsbanken i Deje i Forshaga kommun, tre mil norr om Karlstad. Initiativtagare var Svenska Kyrkan, Forshaga kommun och projektet Ett Öppnare Värmland. Verksamheten vid Fritidsbankerna drivs av en platsansvarig, som är

anställd av kommunen, samt personer som arbetar ideellt på kvällstid. Under dagtid fungerar fritidsbanken som en praktikplats för personer som behöver arbetsträna. Liksom kommunbiblioteken ska ge människor tillgång till kultur och kunskap, vill Fritidsbanken ge tillgång till lek och fritid, motion och hälsa.

Fritidsbanken finns för närvarande i Angered, Arvika, Askersund, Borås, Deje, Eda, Eslöv, Falköping, Grums, Hultsfred, Karlskoga, Karlstad, Kil, Kristinehamn, Lidköping, Nora, Nyköping, Sala, Skövde, Storfors, Säffle, Torsby, Trollhättan, Uddevalla, Vansbro, Åmål, Årjäng, Örsundsbro. Under våren kommer nya filialer att öppna i bland annat Västerås, Hammarö och Frölunda. Riksidrottsförbundet satsar, sedan hösten 2016, på Fritidsbanken med syftet att fortsätta spridningen och utvecklingen i landet. En vision är att det ska finnas minst en Fritidsbank i varje svensk kommun.

Enligt Fritidsbanken består den största utmaningen f.n. i att skapa en nationell paraplyorganisation för alla lokala Fritidsbanker i landet. Eftersom de lokala Fritidsbankerna har många olika intressenter, finansiärer och huvudmän är det en komplex uppgift.

Det finns inga speciella trygghetsskapande system när det gäller användning av föremålen. Däremot finns en medvetenhet om en potentiell problematik om en låntagare exempelvis skulle skada sig på ett felaktigt föremål, såsom en skidbindning som inte löser ut. Fritidsbanken utreder f.n. frågor om ansvar och adekvata försäkringslösningar.

3.3 Övriga iakttagelser i ett användarperspektiv

Ett generellt intryck är att plattformarna är fattiga på information om vad det innebär att utföra delningsekonomiska transaktioner via plattformen, vilket ansvar användarna har gentemot varandra och vilket ansvar plattformen tar i förhållande till dem. I många fall beskrivs transaktionsprocessen, starkt förenklat, i några korta punkter eller steg. Sådana enkla, inledande beskrivningar kan ha pedagogiska motiv. Emellertid saknas, nästan genomgående, tydlig information om användarnas respektive plattformens rättsliga ställning i den treparts-konstellation, som i allt väsentligt kännetecknar en delningsekonomisk transaktion. Vidare förekommer bara enstaka

exempel på information om eventuell skatteplikt, försäkringsbehov och andra upplysningar, som kan vara av betydelse för användarna.

I många fall har skriftlig information ersatts med en kort instruktionsfilm, som fokuserar på transaktionens huvudmoment, men som också saknar information i nyss berörda avseenden. Ett annat område, där informationsinnehållet enligt utredningens mening är otillräckligt, gäller pris- och kontaktinformation.

3.3.1 Priser och prisinformation

I regel ska den som utnyttjar tjänsten betala till plattformen innan tjänsten påbörjas. Exempelvis ska hyran för en bostad som hyrs via Airbnb betalas innan tillträde sker. I andra fall ska den som beställer ett transportuppdrag betala innan uppdraget påbörjas. Det följer ofta av plattformens tekniska funktion, snarare än av de allmänna avtalsvillkoren i den mån sådana finns. Förskottsbetalning är dock i sådana fall ett villkor oavsett om den följer av skrivna avtalsvillkor eller av plattformens tekniska utformning. Sådan betalning innebär dock normalt inte att beställande användaren får pengar innan prestationen fullgjorts. Det innebär dock att den part som ska betala för förmedlingstjänsten frångår sig möjligheten att själv innehålla betalning, helt eller delvis, som säkerhet för fel eller dröjsmål.

För övrigt är bristande *prisinformation* ett närmast genomgående fenomen bland de företag som erbjuder delningsekonomiska tjänsteplattformar på kommersiell bas. I ett tjogotal fall, bland de plattformar som identifierats, tycks helt saknas prisinformation. I undantagsfall förekommer uppgifter om procentsatser för provision, som är det vanligaste sättet att ta betalt. Denna information har dock, i regel, en understucken placering, såsom under "vanliga frågor" (FAQ) eller i de allmänna villkoren, dvs. det som brukar benämnas "det finstilta".

Utredningen har i några fall, där prisinformation inte kunnat påfinnas, använt den automatiska chattfunktion, som tillgängliggjordes via ett pop-up-fönster. I ett fall framkommer, först efter flera tydliga frågor om kostnader och priser, att företaget bakom plattformen, som avser transporttjänster, tar betalt av både *transportören* och *uppdragsgivaren*. Den senare betalar en "serviceavgift"

om 75 kronor och transportören betalar provision om 10 procent på transportpriset.

Det har varit mycket tidsödande att söka efter relevant och begriplig information om kostnaderna för att använda plattformarna. Med hänsyn till att provision är ett vanligt förkommande sätt att ta betalt har utredningen efterhand börjat genomsöka ”vanliga frågor” och allmänna villkor med söktermerna ”procent” eller ”%”. Detta har i hög grad underlättat arbetet, men fångar inte de fall där i stället för provision, eller utöver provision, olika typer av fasta avgifter tillämpas per genomförd transaktion. Vidare fångas inte betalningsmodeller av annat slag, såsom medlems- eller abonnemangavgifter. Kombinationer av sådana olika betalningsmodeller kan, som nämnts, förekomma.

Sammantaget kan konstateras att det är mycket svårt för en enskild användare att bilda sig en uppfattning om vad de olika förmedlingstjänsterna kostar och att jämföra pris och tjänsteinnehåll mellan konkurrerande förmedlingstjänster.

3.3.2 Roller och rättslig ställning

På vissa av de undersökta plattformarna anges ganska tydligt hur roller och ansvar är tänkta att fördelas mellan användarna inbördes och mellan dem och plattformen. Det mest vanliga är dock att någon särskild sådan information inte finns. Däremot finns nästan genomgående information om fördelarna med tjänsten, exempelvis i fråga om att tjäna extra pengar, komma in på arbetsmarknaden, träffa nya intressanta människor och, inte minst, de fördelar som delningsekonomin kan innebära för en effektivare resurshushållning. Inte i något fall har utredningen funnit information om under vilka omständigheter en tillhandahållande användare kan komma att betraktas som *näringsidkare* i konsumenträttslig mening i förhållande till den användare som köper en nyttighet. Det är en fråga som har betydelse för vilka lagregler som ska tillämpas mellan användarna och till vilken vi återkommer i bl.a. kapitel 5 och 6.

Spridningen är dock stor mellan de plattformar som innehåller mest respektive minst information om användarnas roller och rättsliga ställning. Mot den bakgrunden, och då de flesta plattformar har en professionell, grafisk layout, är det i många fall, enligt utred-

ningens mening, lätt att överskatta vilket ansvar företaget bakom plattformen kommer att ta ifall problem mellan användarna skulle uppstå. Det kan också, i många fall, vara svårt att se vilket företag eller vilken organisation som står bakom plattformarna.

3.3.3 Kontaktuppgifter

Utredningen har under arbetet med kartläggningen försökt identifiera de aktörer, som står bakom delningsekonomiska webbplattformar. Även detta har visat sig tidsödande.

I många fall krävs långvarigt letande via sökmotorer och Patent- och registreringsverkets bolagsregister. Hos ett tjugotal av de web-baserade plattformar utredningen funnit i kartläggningen saknas helt kontaktinformation, alternativt finns endast ett kontaktformulär som kan användas för att ställa frågor till plattformen, exempelvis om organisationsnummer, telefonnummer, e-post och postadress. Utredningen har, som framgått i det föregående, i några fall använt denna funktion för att söka kontakt med företagen och få upplysningar om relevant e-postadress. Ibland har vi fått förklara vårt ärende, via kontaktformulär eller liknande, innan e-postadressen lämnas ut.

4 Användarna i delningsekonomin

4.1 Inledning

Utredningens uppdrag handlar om användarna av delningsekonomiska tjänster och de villkor, i ett brett perspektiv, som gäller när sådana tjänster används. Det kan gälla hur rättsförhållandet mellan användarna regleras, om tillgänglighet till produkter och tjänster, om vägledning och tvistlösning när problem uppstår, om användarvänlighet, om förtroende och tillit i förhållande till andra användare och till plattformarna, eller om de standardiserade avtalsvillkor som tillämpas av plattformarna. Utredningen har funnit att en närmare undersökning av användarnas erfarenheter i dessa, och i många andra relevanta användaraspekter, är ett viktigt underlag för utredningens analys.

Mot den bakgrunden har utredningen uppdragit åt undersökningsföretaget Novus att för utredningens räkning utföra en specialdesignad användarundersökning i tre steg. De huvudsakliga resultaten redovisas i det följande. Tabellmaterialet från den kvantitativa delen kan hämtas från utredningens hemsida.¹

4.1.1 Närmare om undersökningen

Undersökningens syfte

Syftet med undersökningen är att kartlägga användarnas erfarenheter och vilka användarrelaterade problem i ett brett perspektiv som förekommer i samband med delningsekonomiska transaktioner av skilda slag mellan *privatpersoner* samt vilka synpunkter de i övrigt har när det gäller delningsekonomiska transaktioner.

¹ www.sou.gov.se/delningsekonomin

Frågeställningar som från utredningens utgångspunkter är av intresse att få belysta avser exempelvis förekomsten av tvister och meningsskiljaktigheter mellan användarna om fel eller dröjsmål, tillgång till information om parts- och ansvarsförhållanden, synen på avtalsvillkor och former för avtalsslut samt kunskap om gällande regler för t.ex. skatter, arbetstider eller för användning av maskiner eller fordon liksom problemställningar med koppling till den förmedlande parten, dvs. plattformen, såsom betalningsvillkor, rating-system och kundtjänst. Frågor som avser vilka drivkrafter som finns för att använda delningsekonomiska tjänster, alternativt vad som upplevs som hinder för användning av sådana tjänster, är också av intresse att få närmare belysta genom undersökningen.

4.1.2 Undersökningens design och metod

Undersökningen genomfördes i tre avgränsade steg, med omväxlande kvalitativ och kvantitativ metod. Upplägget har motiverats av att kunskapen om det aktuella området, dvs. användarnas erfarenheter, hittills är liten, kanske närmast obefintlig. I anledning härav har utredningen inledningsvis använt kvalitativ metod för att finna frågor som är relevanta att ställa i en större enkätundersökning. Utredningen har avslutningsvis genomfört djupintervjuer med mycket vana användare i syfte att kasta ytterligare ljus över de kvantitativa resultaten.

Fokusgrupper

Inledningsvis genomfördes den 20 september 2016 en studie i två fokusgrupper. Syftet med dessa var att samla underlag för frågor i den därpå följande kvantitativa undersökningen. Deltagarna i fokusgrupperna rekryterades ur Novus Sverigepanel.

Till den första fokusgruppen "*Delningsgruppen*", rekryterades sju personer varav två kvinnor och fem män, som hade relevanta erfarenheter av delningsekonomiska transaktioner. Till den andra gruppen, "*Blocket-gruppen*" rekryterades sex personer, varav tre kvinnor och tre män, som främst hade erfarenhet av att köpa och sälja begagnade föremål via mogna marknadsplatser på internet, såsom Blocket och Tradera. Motivet för denna fördelning var att

undersöka om det finns skillnader mellan deltagarna i de olika grupperna ifråga om erfarenheter och attityder inom respektive fält.

Diskussionerna i fokusgrupperna skedde utifrån en frågeguide, som bl.a. byggde på resultaten av Konsumentverkets rapport (2015:10) Handel mellan privatpersoner – en förstudie och på en workshop med konsumentverkets publika vägledningsfunktion Hallå Konsument, som ägde rum den 23 augusti 2016.

Den kvantitativa undersökningen

Flera kvantitativa undersökningar under 2015 och 2016 visar, ganska samstämmigt, att omkring en tiondel av befolkningen har erfarenhet av någon form av delningsekonomisk transaktion, om så bara vid något tillfälle. Det innebär att traditionell metod för kvantitativa undersökningar, dvs. med ett slumpmässigt bruttourval om cirka 3 000 deltagare ur befolkningsregistret skulle ge ett otillräckligt underlag för analys av delningsekonomin med nyss angivet syfte. Vid en svarsfrekvens om 60 procent, som numera få betraktas som hög, skulle knappt 200 individer med relevanta erfarenheter återstå att undersöka närmare genom ett betydande antal delfrågor.

Mot den bakgrunden har utredningen, sedan flera olika statistiska urvalsmetoder övervägts, stannat för att använda en slumpmässigt rekryterad webbpanel med cirka 40 000 deltagare för att ur denna dra ett relevant urval. Urvalet skedde således genom att deltagarna i Novus Sverigepanel i september 2016 fick besvara en screeningfråga om i vilken mån de hade erfarenheter av den typ av transaktioner som här står i fokus.²

Detta resulterade, efter bortfall, i 1 798 personer, som därefter fått besvara den fullständiga enkäten. Belöning utgick med 30 kronor i form av en Trisslott till alla som besvarade enkäten. Undersökningen genomfördes som webbenkät under perioden den 17–26 oktober 2016.

De 1 798 personer som besvarat den fullständiga enkäten kan utifrån urvalsdragningen ses som aktiva i delningsekonomi i *vid*

² Frågan hade följande lydelse: *Brukar du/har du hyrt/hyrt ut, bytt eller lånar ut mot betalning något av följande till privatpersoner? (Bostad, bil, accessoarer (t.ex. väskor/smycken), verktyg, fritidsutrustning, pengar (lån till andra privatpersoner)).*

bemärkelse. För att få fram den grupp som använt delningstjänster i en *snävvare* bemärkelse filterades de svarande utifrån följande fråga:

*"Har du använt någon av nedanstående tjänster eller någon liknande tjänst, för att som privatperson, sålt/köpt, hyrt/hyrt ut, lånat/lånat ut eller bytt varor eller tjänster med annan privatperson någon gång under de senaste två åren?"*³

De som *endast* angett svarsalternativen *Blocket och/eller Tradera*, *Vet ej*, eller som även i detta skede svarat *Nej*, *har inte använt ...*, sorterades ut. Härfter kvarstod 746 personer, som utgör basen för de resultat som redovisas i det följande, när inte annat anges.

Resultatens tillförlitlighet

Här ska påpekas att resultaten, i den del som avser *hur stor andel av befolkningen som deltagit i delningsekonomisk aktivitet*, bör nalkas med försiktighet. I den kvantitativa delen har, som nyss framgått, vid en första screening i september 2016, knappt 1 800 personer svarat *Ja* på frågan om de använt delningsekonomiska tjänster. De har därefter fått besvara den fullständiga enkäten. Av dessa har, på fråga 4, en fjärdedel angett att de *inte* använt någon av *de i frågan uppräknade* delningsekonomiska plattformarna eller någon *liknande* plattform. En knapp tiondel av de cirka 1 800 i den första screeningen identifierade användarna har också svarat *Nej*, *har inte använt ...* på samtliga fyra inledande frågor i enkäten, som varit avsedda att fånga olika typer av delningsekonomisk aktivitet.

Enligt utredningens analys beror detta på att respondenterna haft svårt att överblicka det, i flera dimensioner, mycket vida fält av olika plattformstyper, varu- och tjänsteområden m.m., som enkätfrågorna med nödvändighet måste spegla. De tycks likaså ha haft svårigheter med att reflektera över om någon egen aktivitet kan inordnas inom detta fält. Det är en slutsats som stöds bl.a. av diskussionerna i de fokusgrupper som föregick enkäten.

För att kontrollera den statistiska kvaliteten, i den del som avser befolkningen deltagande i delningsekonomin, gjordes en separat kontrollmätning den 22 november 2016. Då ställdes tre kontroll-

³ Frågan i sin helhet, dvs. inklusive svarsalternativ, återfinns som fråga 4 i frågeformuläret, bilaga 3.

frågor till 1 000 slumpvis utvalda personer. Kontrollmätningen bekräftat i allt väsentligt resultaten av den först genomförda undersökningen, men resultaten av denna bör också tolkas med de restriktioner som nyss nämnts.⁴

Härav kan sammantaget, för det första, dras slutsatsen att data om *hur stor andel av befolkningen som varit aktiv i delningsekonomin* är osäkra. Felkällorna är flera och betydande av de skäl som nyss berörts.

Emellertid motsvarar resultaten i denna del ganska väl de som redovisats i liknande undersökningar. Nordea har t.ex. vid två tillfällen, under 2015 och 2016, undersökt befolkningens erfarenheter av delningsekonomi. I den första studien visas att cirka 10 procent, och i den påföljande studien cirka 13 procent, av befolkningen har sådana erfarenheter. Däremot vill utredningen, av skäl som nyss berörts, varna för att utifrån två enkäter om delningsekonomin utbredning dra slutsatsen att användningen av delningsekonomiska tjänster ökat kraftigt, när den uppmätta ökningen är tre procentenheter. En ökning i den storleksordningen torde snarast tangera gränsen till att vara statistiskt säkerställd. Här bör också inflikas att tjänsten UberPOP numera upphört. UberPOP svarade, jämte Airbnb, i utredningens undersökning för en betydande andel av den svenska delningsekonomin.

För det andra torde kunna dras slutsatsen att data som inhämtas från de respondenter, som efter både inledande screening och de fyra första enkätfrågorna slutligen identifierats som *användare* respektive *icke-användare*, är betydligt säkrare. De resultat som gäller upplevda problem och brister från ett användarperspektiv, eller som avser orsaker till att avstå från delningsekonomiska transaktioner, är därför väsentligt säkrare än ovan redovisade data om utbredningen av delningsekonomisk aktivitet i befolkningen.

⁴ Resultaten av kontrollmätningen och en närmare beskrivning av den statistiska metoden i den kvantitativa undersökningen finns i bilaga 4.

Befolkningens aktivitet i delningsekonomin

Resultaten i den del som gäller *hur stor andel av befolkningen som har deltagit i delningsekonomin* visar, med nyss nämnda restriktioner, att drygt 10 procent (13,6 procent) av befolkningen vid minst ett tillfälle under de senaste två åren har använt en delningsekonomisk plattform av någon typ om vi bortser från mogna, digitala köp- och säljmarknader som Blocket och Tradera. I denna andel ingår även användning av *fysiska, analoga* plattformar, exempelvis bytesmarknader, men *inte* transaktioner som skett via sociala medier såsom Facebook-grupper av olika slag. Utredningen bedömer att det statistiska materialet inte ger ett tillförlitligt underlag för att, ens i grova drag, kvantifiera hur stor andel av befolkningen som deltagit i delningsekonomisk aktivitet via Facebook eller andra sociala medier.

Under samma tid har en ungefär lika stor andel (9,8 procent) av befolkningen använt specialdesignade, webbaserade plattformar och appar för att genomföra delningsekonomiska transaktioner. Den klart vanligaste och mest använda typen av plattform är således, sociala medier oaktade, de *webbaserade* plattformar och appar, som byggts speciellt för delningsekonomiska ändamål.

Djupintervjuer

Slutligen har resultaten av den kvantitativa undersökningen analyserats och utifrån resultaten har en intervjuguide sammanställts som underlag för fem djupintervjuer med personer som har stor erfarenhet av delningsekonomi. Syftet med undersökningen i denna del var att öka förståelsen för hur personer som ofta använder delningstjänster ser på drivkrafter, möjligheter, problem och risker.

4.2 Resultat

I det följande redovisas först resultat av den kvantitativa undersökningen i de delar som är mest relevanta utifrån utredningens uppdrag och därefter resultat av djupintervjuerna.

4.2.1 Den kvantitativa undersökningen

Orsaker till att delningstjänster inte används

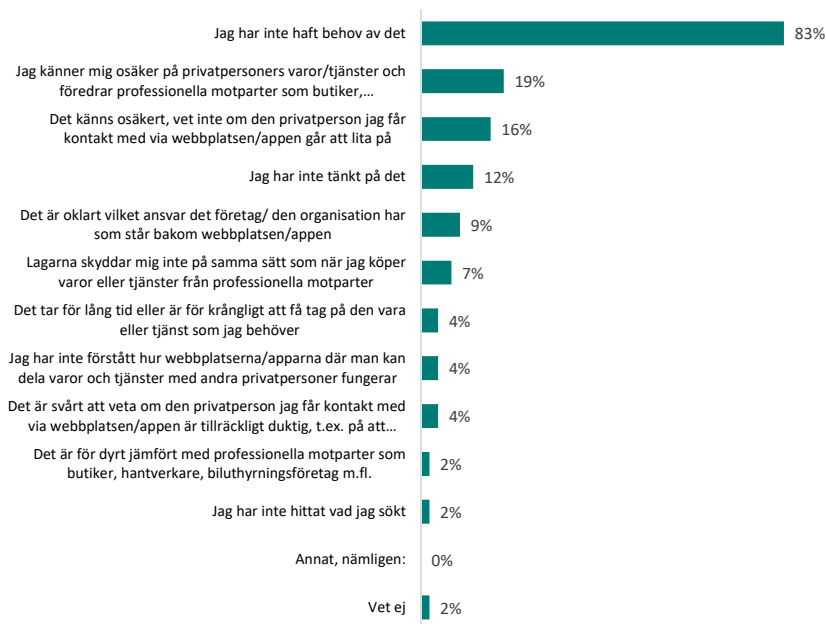
Basen för de resultat som redovisas i det följande utgörs, när inte annat anges, av de 746 respondenter som, efter inledande filtrering, identifierats som *användare* av delningsekonomiska nyttigheter av de slag utredningen fokuserat på. Innan vi närmare redovisar vad denna grupp av användare har för erfarenheter, ska vi se något på vad de som *inte* använt delningstjänster angivit som skäl för att avstå från sådan användning.

De respondenter som med stor säkerhet kan definieras som *icke användare* av delningsekonomiska tjänster tillfrågades om *varför* de inte använt sådana tjänster. En knapp fjärdedel av dessa, 23 procent, anger att de inte kände till att delningstjänster finns. Mer än hälften, 55 procent, anger "*annat skäl*".

Bland sådana andra skäl förkommer en rad olika, varav det klart vanligaste svarsalternativet är "*Jag har inte haft behov av det*". En knapp femtedel anger osäkerhet i relationer med privatpersoner och att professionella motparter föredras. Flera svarsalternativ har kunnat markeras.

Figur 4.1 Orsaker till att inte använda delningstjänster bland dem som angivit annat skäl än att man inte känt till att tjänsterna finns

Bas: Andel som inte använt delningstjänster



Fler än fyra femtedelar i denna grupp svarar alltså att de *inte haft behov* av delningstjänster, oavsett typ av tjänsteområde. Det är enligt utredningens mening ett iögonfallande resultat, eftersom det numera finns delningsekonomiska tjänster som kan tillgodose en lång rad vardagliga eller mer sällan uppkommande behov, såsom, av övernattning, bil, cykel, semesterbostad, en tillfällig arbetsplats, helg- eller vardagsmiddag, trädgårdsskötsel, snöskottning, städning, barnpassning, hundvakt, handverktyg, läxhjälp etc.

Resultaten av denna fråga tycks indikera endera en brist på kunskap om vad delningsekonomin kan erbjuda alternativt, eller i kombination med, att de egna behoven inte närmare övervägts. Den majoritet som i och för sig känt till att delningstjänster finns, tycks ha ägnat ganska lite uppmärksamhet åt att överväga vad tjänsterna kan innebära i fråga om partsförhållanden, rättslig ställning, pris, kvalitet etc.

När det å andra sidan gäller de respondenter som *använt* delningsekonomiska tjänster ställdes inledningsvis en fråga (fråga 1) om huruvida respondenterna *någon gång*, dvs. utan tidsbegränsning, utfört transaktioner inom en bred definition av delningsekonomi. Denna omfattar även fysiska, analoga plattformar, såsom butiker, bytesmarknader etc. och webbaserade plattformar inkluderande Blocket och Tradera samt Facebook-grupper och andra sociala medier.

Resultaten visar att en stor majoritet, 97 procent, svarar ja på frågan om sådana transaktioner *någon gång* utförts. De flesta, 89 procent, har också någon gång köpt eller sålt varor från eller till en annan privatperson och 55 procent uppger sig någon gång tillfälligt ha hyrt eller hyrt ut privatbostad. En knapp femtedel, 17 procent, har någon gång samåkt i bil alternativt hyrt eller hyrt ut privat bil.

I ett andra steg (fråga 2) undersöktes inom vilka tjänsteområden respondenterna använt delningsekonomiska webbplatser eller appar inom en rad olika områden *under de senaste två åren*. Frågan gäller alltså, till skillnad från den föregående, enbart transaktioner via *webbaserade plattformar och appar* och inom angiven tvåårig tidsram. Den klart vanligaste typen av delningsekonomisk transaktion avser boende, såsom via Airbnb eller liknande plattformar. En dryg fjärdedel anger att bostad hyrts eller hyrts ut med en privatperson som motpart. Den näst vanligaste typen är crowdfunding; 16 procent har använt sådana plattformar. Härfter följer, med 14 procent, hyra eller lån av saker såsom verktyg, trädgårdsredskap, fritidsutrustning, kläder eller andra föremål. Resultaten visas i tabell 4:1.

Utöver att undersöka om respondenterna *någon gång* använt tjänster inom dessa områden, har vi också frågat om hur *frekvent* de olika tjänsterna i förekommande fall använts under de senaste två åren. Resultaten visar att 1–3 gånger genomgående är det vanligaste svarsalternativet. Bland de 12 procent som använt tjänster för samåkning (87 respondenter) är det 23 procent som gjort det mer än 10 gånger.

Tabell 4.1 Andelar av respondenterna som under de senaste två åren använt webbaserade plattformar och appar i delningsekonomin inom olika områden samt hur ofta, procent

Nyttighet/Område	Har använt	Varav			
		1–3 ggr	4–6 ggr	7–10 ggr	Mer än 10 ggr
Hyra av boende/fritidsboende	27	60	16	7	14
Övernattning	9	49	16	13	12
Samåkning	12	44	23	8	23
Hyra eller lån av privatbil	10	45	23	10	16
Hyra eller lån av saker utom bil	14	44	23	12	18
Utfört småtjänster eller fått utförda	9	36	20	19	23

Härefter undersöktes *vilka* webbaserade plattformar och appar respondenterna använt. I frågan anges svarsalternativ i form av rad olika delningsekonomiska webbplattformar, men även de mer etablerade köp- och säljplattformarna såsom Blocket och Tradera kunde markeras. Respondenterna kunde även, i ett öppet svarsalternativ, ange andra än de uppräknade plattformarna i den mån sådana använts. Urvalet av plattformar skedde utifrån utredningens kartläggning av delningstjänster och omfattar i första hand de plattformar som enligt utredningens uppfattning varit mest kända vid tiden för undersökningen. Urvalet har också gjorts för att kunna spegla en variation av olika varu- och tjänsteområden.

Resultaten visar att de mer inarbetade, webbaserade marknadsplatserna för att köpa och sälja begagnade föremål är de klart mest frekvent använda. Blocket är den tjänst respondenterna har mest erfarenhet av. Sammantaget är det drygt sju av tio respondenter som har använt denna plattform under de senaste två åren.

Det finns inga signifikanta skillnader mellan män och kvinnor i användningen av Blocket, men ifråga om ålder är det särskilt personer i åldern 30–49 år (79 procent) som använt plattformen. Boende i större städer använder Blocket i större utsträckning än övriga (79 procent).

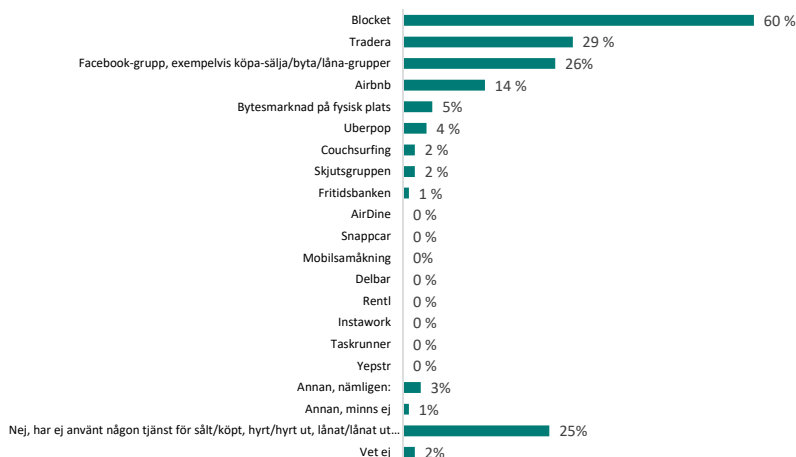
När det gäller olika grupper på Facebook där syftet är att köpa, sälja, byta eller låna saker, anger 62 procent att de använt sådana. Kvinnor använder sig av Facebook-grupper i klart större utsträckning än män med 68 procent kvinnor mot 55 procent män. På mot-

svarande sätt är 18–29 åringar (72 procent) samt 30–49 åringar (67 procent) i högre grad användare av delningsekonomiska Facebook-grupper än de som är 50 år eller äldre. Tradera är en nätauktion, medan Blocket inte tillämpar något systematiserat auktionsförfarande. Drygt fyra av tio (42 procent) uppger att de använt Tradera under de senaste två åren. Könsfördelningen i svaren på denna fråga är jämn. Däremot finns smärre skillnader i åldersfördelningen. Personer i åldersintervallet 30–49 år använder Tradera i större utsträckning än övriga (50 procent).

Om vi ser närmare på de delningstjänster som står i utredningens huvudfokus, kan konstateras att Airbnb, bytesmarknader och UberPOP är de vanligast förekommande och att Airbnb är den klart mest använda delningstjänsten i Sverige. Här bör också inflikas att Uber upphörde att erbjuda tjänsten UberPop under hösten 2016. Skjutsgruppen som använts av fem procent av respondenterna är, som beskrivits i kapitel 3, en samåkningstjänst där samåkning förmedlas främst via lokala Facebook-grupper. En annan iakttagelse är att ytterst få använt delningstjänster för uthyrning av lös egendom, såsom Rentl, eller för förmedling av småtjänster, såsom Yepstr, Instawork och Taskrunner. Det är i själva verket så få som använt dessa tjänster att resultaten inte är mätbara.

Sammantaget sju procent har angivit att de använt andra delningstjänst än de uppräknade. Här förekommer t.ex. Bokbörsen, Auctionet.com, Stugknuten, E-bay, Homeaway, Sellpy och Skärgårdsstugor.

Figur 4.2 Har du använt någon av nedanstående tjänster eller någon liknande tjänst, för att som privatperson, sålt/köpt, hyrt/hyrt ut, lånat/lånat ut eller bytt varor eller tjänster med annan privatperson någon gång under de senaste två åren? Flera svar möjliga



De nyss redovisade resultaten avser *faktisk användning* av delningstjänster. Vi har även undersökt i vilken utsträckning respondenterna under de senaste två åren *registrerat sig* som användare av någon delningsekonomisk plattform. I praktiken avses här *webbaserade* plattformar, eftersom det i första hand är på sådana en registrering krävs.

Ungefär hälften av respondenterna har gjort en sådan registrering av något slag under den aktuella tidsperioden. I tabell 4:2 visas en jämförelse mellan frekvensen av användning av delningsekonomiska tjänster inom en rad områden och frekvensen av registrering på plattformar inom samma områden.

Resultaten i denna del visar att det är inom området *tillfälligt boende* som frekvensen registreringar signifikant överstiger frekvensen av användning av delningsekonomiska tjänster. Det kan indikera att detta område inte bara är störst bland de undersökta områdena; det tycks också växa snabbare än övriga.

Tabell 4.2 Frekvensen av användning av webbaserade delningseconomiska plattformar inom olika områden jämförd med frekvensen av registrering på sådana plattformar inom samma områden, procent

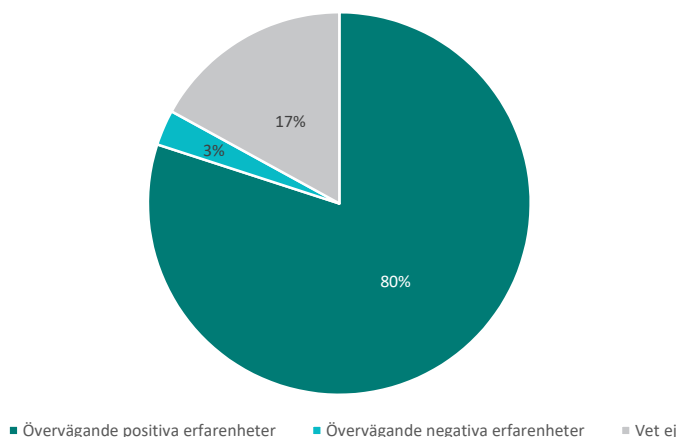
	Har registrerat sig som användare	Har använt
Hyra av boende/fritidsboende	35	27
Övernattning	10	9
Samåkning	10	12
Hyra eller lån av privatbil	4	10
Hyra eller lån av saker utom bil	3	14
Utfört småtjänster eller fått utförda	4	9
Har inte registrerat/använt	46	43

Upplevelsen av delningstjänster

Hittills har fokuserats på *i vilken utsträckning* delningseconomiska tjänster av olika slag används. Låt oss nu se närmare på vad de respondenter som använt dessa tjänster har för *erfarenheter* av användningen, exempelvis när det gäller olika slags problem såsom fel, dröjsmål eller tvister. De som använt delningstjänster under de senaste två åren har inledningsvis i denna del tillfrågats om hur de uppfattar sina erfarenheter i termer av positivt eller negativt.

En klar majoritet, 80 procent, har främst positiva erfarenheter. Respondenter i ålderskategorierna 18–29 år (88 procent) samt 30–49 år (86procent) har i signifikant högre grad positiva erfarenheter jämfört med respondenter i kategorin 50 år eller äldre. Även personer i större städer är mer positiva än övriga med 85 procent som har anger att de haft övervägande positiva erfarenheter.

Figur 4.3 Andelar respondenter med övervägande positiva respektive övervägande negativa erfarenheter av delningstjänster



Tre procent, vilket motsvarar 22 personer, anger att de haft *övervägande* negativa erfarenheter av de delningstjänster de använt under de senaste två åren. Den basen är för liten för att slutsatser ska kunna dras om orsakerna till de övervägande negativa erfarenheterna, men här nämns att det *varit mer tidskrävande* än förväntat att använda tjänsterna (sju respondenter) respektive att *tvist eller problem uppstått* i relationen till motparten eller plattformen (fem personer). Av detta torde trots allt kunna utläsas att det är närmast försvinnande få som upplevt så betydande tvister och problem att det lett till övervägande negativa erfarenheter av delningstjänster.

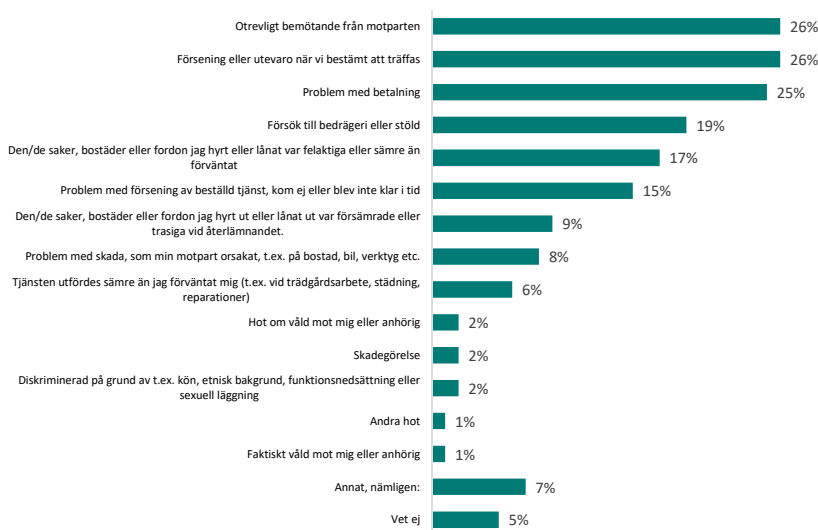
Bland de som har övervägande positiva erfarenheter av delningstjänster anser ungefär tre fjärdedelar att det fungerar bra att använda webbplatserna eller apparna och en lika stor andel att det varit oproblematiskt. Sex av tio anser att det varit *roligt och spännande*. Hälften känner att de *gjort nytta* när de använt delningstjänster. Det finns inga betydande skillnader mellan kön eller ålderskategorier i dessa resultat. Respondenter i storstäder anser dock i betydligt större utsträckning än övriga att det är *roligt och spännande* att använda delningstjänster (68 procent). Tre av fyra anser också att plattformar och appar i delningsekonomi fungerar bra när man väl börjat använda dem.

Relationen mellan användarna

Frågan är då hur användarna uppfattar sin inbördes relationer till andra användare i delningsekonomiska transaktioner. I den relationen är det två privatpersoner som via en plattform kommer överens med varandra om att genomföra en transaktion, exempelvis att samåka, övernatta, utföra tjänster eller hyra föremål.

Nästan sju av tio respondenter (68 procent) som använt delningsekonomiska tjänster under de senaste två åren anger att de *inte* har upplevt några problem med en annan privatperson vid sådana transaktioner. I storstäder är det något fler, 73 procent, som inte upplevt något sådant problem. En fjärdedel uppger å andra sidan att de råkat ut för problem någon eller flera gånger. Vanligast är *enstaka* problem. Fem procent har upplevt problem vid flera tillfällen. Kvinnor upplever något oftare problem (28 procent) än män (21 procent). Bland de upplevda problemen är otrevligt bemötande, försening/utevaro samt problem med betalning vanligast.

Figur 4.4 Vad gällde problemet?



Basen i Figur 4.4 utgörs av 184 respondenter som upplevt problem någon gång. Av figuren framgår att erfarenheter av problem, som lagstiftningen om konsumentköp och konsumenttjänster i första hand är avsedd att motverka, såsom fel och dröjsmål, inte tillhör de

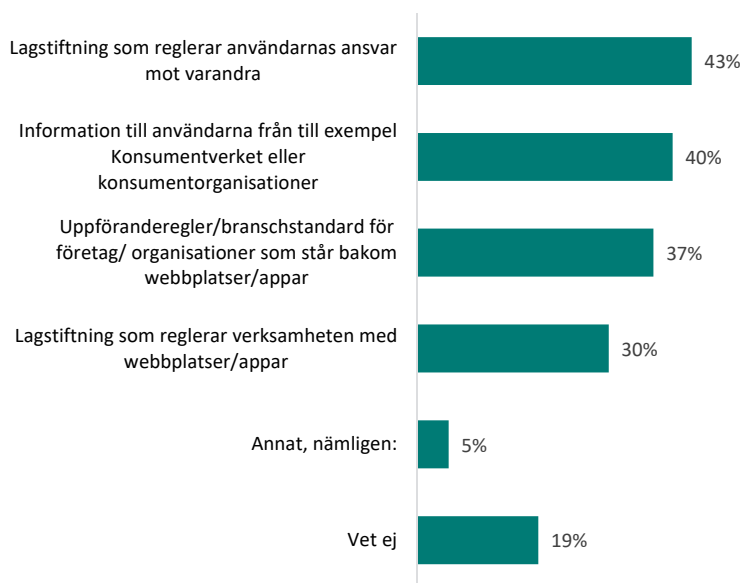
vanligaste som respondenterna anger. Mellan sex och 18 procent i den grupp som upplevt problem anger problem av en typ där konsumentlagstiftningen skulle kunna tillämpas. Det innebär att den andel av *samtliga* som upplevt sådana problem uppgår till omkring fem procent. En dubbelt så stor andel säger sig ha haft problem med betalning. Det är något oklart vad som ligger bakom betalningsproblemen. Det kan röra sig om betalningsdröjsmål på legitim grund. Det kan också vara rent tekniska problem med olika betalningssystem.

I frågan om upplevda problem har också öppna svar kunnat lämnas. Här finns exempel på upplevda störningar och irritationsmoment av starkt varierande slag, t.ex. besviken hyresgäst, svårigheter att få kontakt med motparten vid bostadshyra, påstådd skada på hyrd fastighet, felaktiga föremål som hyrts eller köpts samt att föremål varit sämre än förväntat eller på annat sätt inte stämt med beskrivningar i samband med köp, lån eller hyra.

Åtgärder som kan motverka problem mellan användare

Respondenterna har också tillfrågats om vad som kan göras för att minska risken för friktion i användarrelationen. Svarsalternativen framgår i figur 4.5. Sammantaget 43 procent föreslår *lagstiftning* som reglerar användarnas ansvar mot varandra. Fyra av tio respondenter anser att *information* till användarna med t.ex. Konsumentverket eller konsumentorganisationer som avsändare skulle vara till nytta. En dryg tredjedel anger *uppföranderegler och branschstandarder* för de företag och organisationer som står bakom delningsekonomiska webbplatser och appar. Tre av tio tycker att *lagstiftning som reglerar verksamheten med plattformar och appar* skulle kunna motverka problem.

Figur 4.5 Vad tror du skulle kunna förhindra att du som nyttjare blir lurad vid en affär med en annan privatperson?



Bland de öppna svaren återfinns exempelvis egen vaksamhet, användning av Bank-ID för alla transaktioner, att man får ta del av varandras personuppgifter och "bättre uppfostran". Flera anger också bland de öppna svaren att betygssystem för användare är en bra funktion, som kan motverka att problem uppstår. Några separata frågor om sådana betygssystem har även ställts i undersökningen. Låt oss se närmare på vad respondenterna anser om betygsättning och andra trygghetsskapande faktorer.

Trygghetsskapande faktorer

Respondenterna har fått ange vilken av en rad uppräknade faktorer som är *viktigast* i ett läge då valet står mellan två personer som erbjuder samma nytta till samma pris. Endast ett svarsalternativ har kunnat markeras.

Var tredje respondent, 34 procent, anser att bra omdömen från andra användare av plattformen är viktigast vid ett sådant val. I stor-

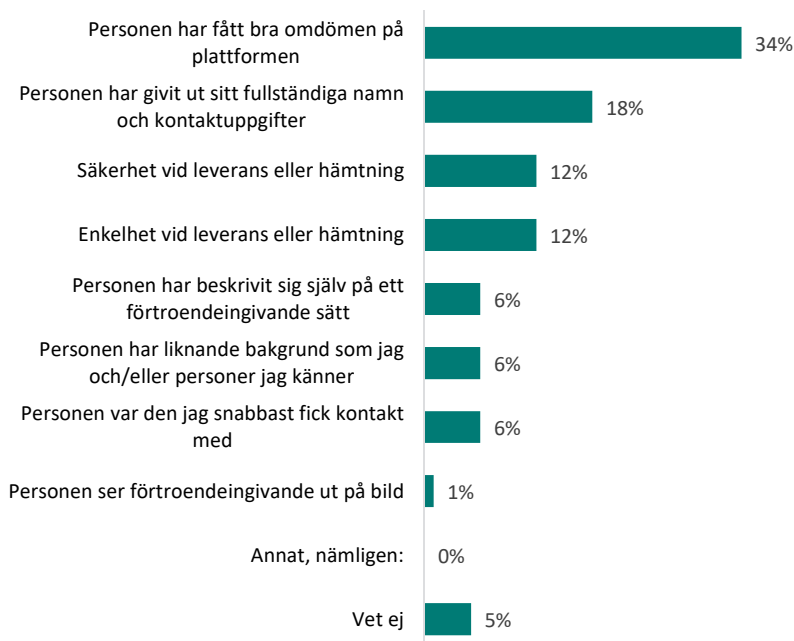
städer är det signifikant fler, 39 procent, som tycker att bra omdöme är den viktigaste urvalsfaktorn i en sådan valsituation.

Nära var femte, 18 procent, väljer svarsalternativet "*Personen givit ut sitt fullständiga namn och kontaktuppgifter*". Detta är särskilt vanligt bland respondenter i ålderskategorin 50–64 år (26 procent) över 65 år (29 procent) samt på mindre orter (26 procent).

Säkerhet vid leverans eller hämtning är viktigast för 12 procent av de svarande och särskilt bland respondenter i åldersgruppen 65 år och äldre (20 procent).

Sex procent har angett som viktigaste faktor att "*Personen har liknande bakgrund som jag och/eller personer jag känner*". I åldersgruppen 30–49 år är det en signifikant större andel som tycker att detta är viktigast (9 procent). Bland de respondenter som *enbart* använt Blocket, Tradera och liknande plattformar är det en signifikant *mindre* andel än bland övriga, 20 procent jämfört med 32 procent, som tycker att bra omdömen är viktigast, medan en signifikant *större* andel av denna grupp, 20 procent jämfört med 12 procent, uppger att *säkerhet vid leverans eller hämtning* är den viktigaste faktorn i en valsituation som den beskrivna. Här ska dock inflikas att respondenterna kan ha olika erfarenhet av delningstjänster. Om sådana erfarenheter i första hand gäller Couchsurfing är personliga omdömen sannolikt mycket viktiga, medan enkelhet vid leverans antagligen spelar en större roll i samband med hyra, lån eller byte av t.ex. fritidsutrustning.

Figur 4.6 Viktigaste urvalsfaktor när två personer via en plattform erbjuder samma nyttighet till samma pris



Närmare om betygsättning av användare

I detta sammanhang har respondenterna också fått ta ställning till några påståenden, som mer specifikt rör användarnas betygsättning av varandra på delningsekonomiska plattformar.

Det första av dessa påståenden lyder: *”Betygsättning av användare är viktigt om det ska kännas tryggt att anlita privatpersoner för att utföra tjänster via en webbplats eller app för delningstjänster.”* Tre av fyra instämmer helt eller delvis i detta påstående och 42 procent instämmer helt. En procent tar delvis avstånd och fyra procent tar helt avstånd. Användarnas inbördes betygsättning får därför, och med hänsyn till vad som sagts i det föregående, betraktas som en viktig trygghetsskapande funktion för användarna i delningsekonomin. Det förutsätter dock att betygsättningen uppfattas som legitim i det enskilda fallet.

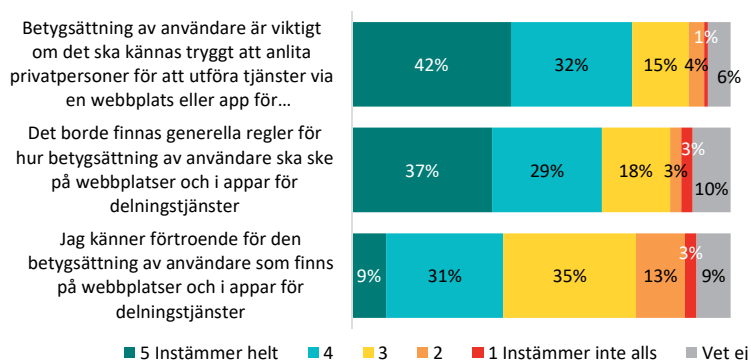
Användarnas förtroende för betygsättningen i generella termer har mätts genom att de fått ta ställning till ytterligare ett påstående

som lyder: *"Jag känner förtroende för den betygsättning av användare som finns på webbplatser och i appar för delningstjänster."* Resultaten visar att en minoritet, 40 procent, känner en varierande grad av sådant förtroende. Knappt en tiondel, nio procent, instämmer helt i påståendet och 31 procent instämmer delvis. En dryg tredjedel anger att de varken instämmer eller tar avstånd och 16 procent tar avstånd från påståendet. Det innebär att det är betydligt fler som uppfattar betygsättningen som viktig än som känner förtroende för den i dess nuvarande former.

I utredningens kartläggning framgår att betygsättningssystem finns av olika typ och med varierande funktionssätt. Den enklaste formen innebär att användaren anger ett numeriskt värde, t.ex. mellan ett och fem eller ett och 10. Frågan är då hur respondenterna skulle ställa sig till grundläggande funktionskrav på system för betygsättning. Ett sådant krav skulle exempelvis kunna innebära att s.k. "straffbetyg" inte kan utdelas, dvs. att en användare som på saklig grund fått ett dåligt betyg inte ska kunna svara med ett lika dåligt, men grundlöst betyg. Respondenterna har fått ta ställning till påståendet *"Det borde finnas generella regler för hur betygsättning av användare ska ske på webbplatser och i appar för delningstjänster."* I detta påstående instämmer en klar majoritet, 66 procent, helt eller delvis. Mer än en tredjedel, 37 procent, instämmer helt och 29 procent instämmer delvis. En mindre andel, sex procent, tar helt eller delvis avstånd från påståendet och 18 procent tar varken avstånd eller instämmer. Detta resultat kan också ställas i relation till de nyss redovisade. Resultaten indikerar sammantagna att stödet för betygsättning är stort, att förtroendet för befintliga betygssystem inte är lika stort samt att det finns behov av förbättringar.

Nära hälften (49 procent) i den yngsta åldersgruppen 18–29 år, samt hälften av de som är bosatta på större städer har ett signifikant större förtroende för betygsättning på delningsekonomiska plattformar. Bland dem som har litet eller inget förtroende (16 procent) ser vi att detta gäller män (21 procent) i högre grad än kvinnor (13 procent). Också de äldsta redovisar betydligt mindre förtroende för betygsättningen. Bland de respondenter som endast använt Blocket, Tradera och liknande plattformar ser vi att förtroendet för betygsättningen är betydligt lägre än bland dem som också använt delningstjänster, 29 procent instämmer helt eller delvis.

Figur 4.7 Andel respondenter som instämmer respektive tar avstånd från följande påståenden



Relationen mellan användare och plattform

Relationen mellan användare och plattform utgör i regel ett konsumentförhållande, dvs. en kommersiell avtalsrelation mellan en näringsidkare och en enskild privatperson. Det gäller i vart fall när plattformen tar betalt för förmedlingstjänsten och kan avse båda parter i en delningsekonomisk transaktion.

I kapitel 3 har framgått att utredningen funnit brister i plattformarnas information om t.ex. rättsliga roller, priser och kontaktuppgifter. Mot den bakgrunden har det funnits skäl att undersöka hur användarna ser på information om tjänsten och vad de i övrigt har för förväntningar på plattformen, dvs. i praktiken på det företag eller den organisation som står bakom plattformen.

Pris- och kontaktinformation

De respondenterna som har erfarenhet av delningstjänster har fått ta ställning till en rad påståenden om relationen mellan användare och plattform. Ett första påstående lyder *”Det är överlag lätt att förstå hur webbplatserna/apparna fungerar”*. I detta påstående instämmer nära sex av tio; 21 procent instämmer helt och 38 procent instämmer delvis. Sex procent tar i varierande grad avstånd från påståendet och 24 procent tar varken avstånd eller instämmer. Det innebär att det är en relativt sett liten minoritet som uppfattar att

det finns mer eller mindre betydande svårigheter med att förstå hur plattformarna fungerar.

Ett andra påstående avser *prisinformation*, dvs. vad det kostar att använda plattformens förmedlingstjänst. Påståendet lyder ”*Det är överlag lätt att se vad de som står bakom webbplatsen/appen tar betalt om jag hyr ut eller lånar ut något eller säljer en vara eller en tjänst till en privatperson via webbplatsen/appen.*” Knappt tre av tio, 29 procent, instämmer helt eller delvis i detta påstående varav åtta procentenheter instämmer helt. En ungefär lika stor andel, 27 procent, tar avstånd från påståendet helt eller delvis; nio procent tar helt avstånd. Ytterligare en lika stor andel, 28 procent, tar varken avstånd eller instämmer.

Ett tredje påstående avser *kontaktuppgifter*. Sådan information kan ha betydelse för den som vill kontakta företaget i någon angelägenhet eller som söker information om dess nationalitet, finansiella data m.m. Påståendet lyder ”*Det är överlag lätt att hitta kontaktuppgifter, t.ex. telefonnummer och e-post, till de som står bakom webbplatsen/appen ifall jag behöver fråga om någonting.*” I svaren på denna fråga kan en större osäkerhet skönjas. En femtedel har svart ”Vet ej”. En knapp fjärdedel, 23 procent, instämmer helt eller delvis och en dryg fjärdedel, 27 procent tar helt eller delvis avstånd.

Å andra sidan är den andel som i ett följande påstående instämmer i att det är *viktigt* att kunna hitta kontaktuppgifter betydligt större än den andel som instämmer i att det är överlag *lätt* att hitta dem. Det visar resultaten av detta påstående: ”*Det är viktigt att webbplatser/appar som förmedlar delningstjänsterna gör det lätt att se vilka som står bakom webbplatsen/appen, t.ex. med firmanamn och organisationsnummer på webbplatsen/appen.*” En klar majoritet, 53 procent, instämmer helt i detta påstående och 22 procent instämmer delvis. Sammantaget instämmer 75 procent helt eller delvis i påståendet om att information om vem som står bakom plattformen är viktig för användarna.

Liknande resultat ger påståendet om *kontaktuppgifter* till det företag som står bakom plattformen. Påståendet lyder: ”*Det är viktigt att webbplatser/appar som förmedlar delningstjänsterna gör det lätt att hitta deras kontaktuppgifter (t.ex. telefonnummer och e-post).*” Ett liknande förhållande gäller här, dvs. det är en betydligt större andel som instämmer i att kontaktuppgifterna är *viktiga* än som instämmer i att det *överlag är lätt att finna* dem. Sammantaget 84

procent instämmer helt eller delvis i detta påstående. Även här är det fler än hälften, 64 procent, som instämmer helt.

Allmänna avtalsvillkor

Utredningen har i kartläggningsdelen noteerat att många plattformar i delningsekonomin tillämpar standardiserade avtalsvillkor och att det finns en stor variation i hur sådana villkor utformas. I undersökningen har vi därför ställt några frågor om avtalsvillkor.

Knappt hälften, 48 procent av respondenterna, uppger att de *sällan* läser de allmänna villkoren ("det finstilta") som kan gälla vid användning av webbplatser och appar för delningstjänster. En liten andel, 6 procent, uppger att de *alltid* läser avtalsvillkoren och drygt var fjärde (26 procent) uppger att de ofta läser dem.

Bland de som enbart har erfarenhet av Blocket och Tradera är det färre, 18 procent, som uppger att de *ofta* läser allmänna villkor. En knapp femtedel, 17 procent, läser aldrig och tre procent uppger att de inte känner till att det finns allmänna villkor. En nästan dubbel så stor andel män, 23 procent, som kvinnor, 12 procent, anger att de *aldrig* läser det finstilta. Respondenter över 65 år läser i högre grad än övriga alltid de allmänna villkoren.

Tryggare och mindre trygga delningstjänster

I det föregående har konstaterats att plattformar för att hyra eller hyra ut den egna bostaden eller fritidsbostaden till en privatperson är den klart vanligaste typen av delningstjänst. Vi har också sett att "*otrevligt bemötande*" är det klart vanligaste av de problem som redovisas i relationen mellan användarna. I det följande redovisas respondenternas syn på hur tryggt eller otryggt det *i nuläget* skulle kännas att tillhandahålla, respektive att bli tillhandahållen, olika typer av delningsekonomiska tjänster.

Den första frågan i denna del handlar om respondentens känslor inför att *själva tillhandahålla* en nyttighet, såsom att hyra ut sin bostad, bil eller trädgårdsredskap eller att ha en okänd privatperson som samåkare i den egna bilen.

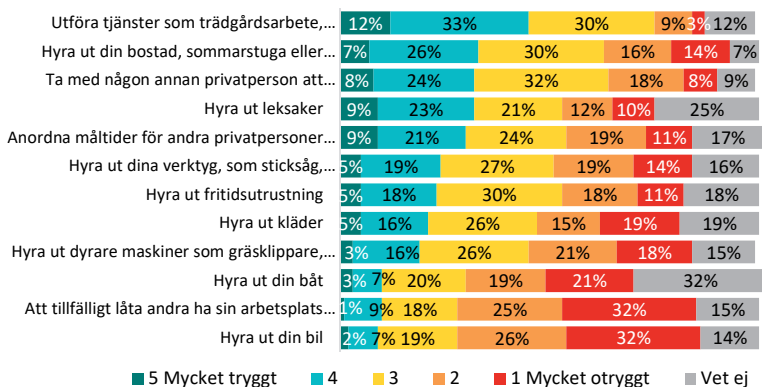
I egenskap av tillhandahållare är det *småttjänster* som respondenterna tycker känns tryggast. Knappt hälften, 46 procent, tycker

att det skulle kännas tryggt eller mycket tryggt att utföra småtjänster som trädgårdsarbete, reparationer, datorhjälp etc. åt en annan privatperson. Näst tryggast är det att *hyra ut privat bostad* eller fritidsbostad till en annan privatperson. En tredjedel anser att sådan uthyrning känns tryggt eller mycket tryggt. På samma nivå ligger *samåkning*, dvs. att ha en okänd privatperson som passagerare i den egna bilen samt att *hyra ut leksaker*. Även här är det en tredjedel som uppfattar dessa tjänster som trygga eller mycket trygga att tillhandahålla.

Om vi ser till skillnader mellan olika befolkningskategorier framgår att de yngre (18–29 år) överlag är betydligt mer positiva till samtliga tjänster än övriga åldersgrupper, dock med undantag för tjänsten att *upplåta bostaden som arbetsplats* samt att *hyra ut privat båt eller bil*. I Stockholm uppges i signifikant högre grad än i övriga regioner att det känns tryggt att hyra ut bostad, anordna måltider hemma, hyra ut verktyg, kläder, bil och dyrare maskiner. Män (42 procent) anser i större utsträckning än kvinnor (25 procent) att det känns tryggt att erbjuda en okänd person samåkning.

Den tjänst som känns allra *minst* trygg, när man själv är tillhandahållare, är att *hyra ut den egna bilen*. Mer än hälften, 58 procent, anser att det känns ganska eller mycket otryggt att hyra ut bilen till en okänd privatperson. De äldre, över 50 år känner i betydligt högre grad än yngre otrygghet inför att hyra ut sina privata bilar.

Figur 4.8 Respondenternas känsla av trygghet respektive otrygghet inför att erbjuda andra privatpersoner olika delningstjänster, procent



På ungefär samma nivå finns tjänsten att *upplåta bostaden som arbetsplats*; 57 procent anser att det skulle kännas ganska eller mycket otryggt att låta okända personer arbeta i den privata bostaden.

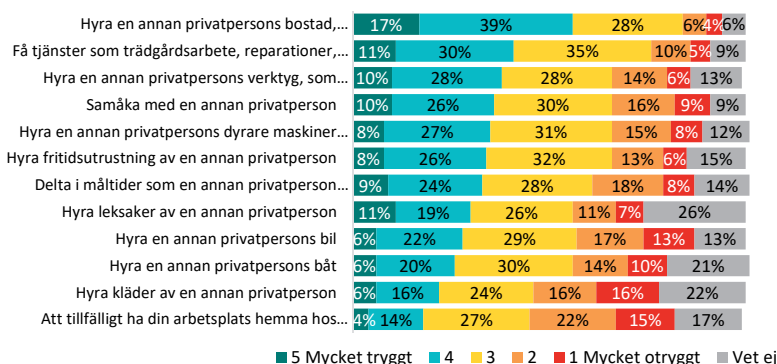
De respondenter som endast använt Blocket, Tradera uppfattar *genomgående* de aktuella tjänsterna, oavsett typ, som mer otrygga att tillhandahålla än övriga respondenter.

Då är frågan hur respondenterna känner inför att *själva* använda olika delningstjänster, som *andra privatpersoner tillhandahåller*. Resultaten ansluter i vissa delar väl till vad som nyss sagts beträffande den första partskonstellationen. Där uppfattades uthyrning av bostad eller fritidsbostad som näst tryggast efter att utföra småtjänster. När respondenterna i stället får värdera trygghet i egenkap av den som *efterfrågar* tjänsten uppfattas hyra av bostad eller fritidsbostad som tryggast, följt av att vara köpare av småtjänster. Fler än hälften, 56 procent uppfattar det som tryggt eller mycket tryggt att hyra en annan privatpersons bostad medan 41 procent anser att det känns tryggt eller mycket tryggt att få småtjänster utförda av okända privatpersoner. Även här anger respondenter i Stockholmsregionen, 63 procent, och personer i åldrarna 30–49 år, 64 procent, i högre grad än övriga att en sådan tjänst känns trygg. Respondenter i Stockholmsregionen är generellt mer positiva till samtliga tjänster än övriga, dock med undantag för samåkning och att tillfälligt jobba hemma hos någon.

Att hyra en annan privatpersons bil känns något mindre otryggt än att hyra ut den egna bilen. En knapp tredjedel, 30 procent, anser att en sådan hyresrelation skulle kännas ganska eller mycket otrygg, medan 28 procent uppfattar det som tryggt eller ganska tryggt.

Respondenter som är 49 år eller yngre redovisar överlag större känsla av trygghet än de som är äldre. Det gäller i stort sett genomgående. Även här ser vi också att de som enbart använder Blocket m.fl. liknande plattformar, uppfattar relationen med att den som efterfrågar en delningstjänst som mer otrygg än övriga respondenter. Det gäller för samtliga tjänstetyper och områden och skillnaden är genomgående signifikant.

Figur 4.9 Respondenternas känsla av trygghet respektive otrygghet när olika delningstjänster erbjuds av andra privatpersoner, procent



Väglösning och tvistlösning

Det är tydligt, både i den förstudie genom fokusgrupper som föregick enkäten och i enkätresultaten, att respondenterna känner tillit till de förmedlande plattformarna när det gäller hjälp och stöd om problem uppstår. Nära två tredjedelar i den kvantitativa undersökningen har instämt i påståendet *”De som står bakom webbplatserna/apparna ska aktivt bidra till att lösa eventuella tvister som kan uppstå mellan mig och en annan användare.”* Denna uppfattning är särskilt vanlig bland de yngre, 18–29 år, där 70 procent instämmer i påståendet.

Att de digitala plattformarna i sig bidrar till trygghetsskapande i relationen med andra privatpersoner visar sig i hur respondenterna förhåller sig till två andra påståenden. De första av dessa lyder: *"Det känns tryggt att dela saker och tjänster med andra privatpersoner om vi båda är användare av och har fått kontakt via en webbplattform/app som ett företag/organisation står bakom."* Knappt 40 procent av samtliga instämmer helt eller delvis, 12 procent instämmer helt och 15 procent tar helt eller delvis avstånd. När samma påstående testas beträffande *analoge plattformar* och *Facebook-grupper*, är det färre som instämmer i att detta är tryggt och fler som tar avstånd. Påståendet lyder: *"Det känns tryggt att dela saker och tjänster om man träffats genom t.ex. en tidningsannons, en Facebook-grupp eller anslagstavlan i en butik."* I detta instämmer 27 procent helt eller delvis medan en knapp fjärdedel, 24 procent tar helt eller delvis avstånd.

Men det är inte bara en aktiv tvistlösning som i många fall förväntas av de webbaserade plattformarna för delningstjänster. Nästan hälften av samtliga anser också att det företag som står bakom plattformarna ska *betala ersättning* om inte motparten gör rätt för sig. Påståendet lyder: *"De som står bakom webbplatserna/apparna ska ta ekonomiskt ansvar och ersätta mig om den andra privatpersonen inte betalar enligt överenskommelse."* I detta påstående instämmer 48 procent och en dryg fjärdedel instämmer helt. En fjärdedel tar helt eller delvis avstånd från påståendet.

Respondenterna har också fått ange till vem de tror de kan vända sig vid en tvist med en annan privatperson, som man fått kontakt med via en plattform för delningstjänster. Här återkommer indikationen på ett betydande förtroende för de förmedlande plattformarna, som 42 procent av samtliga anger som den som man kan vända sig till. I andra hand anges Polisen, med 34 procent.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövar inte tvister mellan privatpersoner. Trots det har en knapp tredjedel, 29 procent, angivit att man kan vända sig till ARN vid en delningsekonomisk tvist med en annan privatperson. Ungefär vardera en fjärdedel har pekat ut Konsumentombudsmannen (KO), Konsumentverket (Hallå konsument) respektive kommunal konsumentvägledning, som lämpliga instanser vid delningsekonomiska tvister mellan privatpersoner. En förhållandevis liten andel, sex procent, har angivit alternativet att *det inte går att få en rättslig prövning av transaktioner*

i *delningsekonomin*. Emellertid har en femtedel angivit alternativet ”hos tingsrätten”.

I detta sammanhang har också några frågor ställts om respondenternas syn på statens och kommunernas ansvar för vägledning, tillsyn och författningsreglering inom delningsekonomin.

Knappt hälften, 46 procent, anser att staten eller kommunerna borde ge opartisk vägledning till privatpersoner som använder delningstjänster. En knappt hälften så stor andel, 21 procent, tar helt eller delvis avstånd från ett sådant förslag. Det finns också, hos en knapp tredjedel, en uppfattning som innebär att företagen i delningsekonomin behöver lagreglering och tillsyn. En större andel än så, över hälften eller 55 procent anser att rättsförhållandet mellan privatpersoner i delningsekonomiska transaktioner behöver lagregleras. Denna andel är betydligt större än den som upplevt problem av en typ som kan motverkas med lagstiftning. Som tidigare framgått är det vanligaste problemet ”otrevligt bemötande” och det låter sig knappast lagstiftas bort. Möjligen kan en sådan lagregelring ge upphov till en högre grad av trygghet, som skulle leda till att fler använder delningsekonomiska tjänster och oftare. Resultaten på den fråga vi redovisar sist i den kvantitativa delen, och som handlar om vad som kan bidra till mer delningsekonomi, indikerar bl.a. det.

Vad som kan bidra till mer delningsekonomi

Slutligen har respondenterna fått ange vad som krävs för att han eller hon ska börja använda delningsekonomiska tjänster eller att använda dem oftare än i dag. Som framgått i det föregående är det, oavsett tjänstetyp, vanligast att tjänsterna använts 1–3 gånger under de senaste två åren. Frågan är alltså vad som krävs för att respondenterna ska dela mer. Basen utgörs här av de 1 789 personer som efter den första screeningen definierades som användare i vid mening.

Här återkommer det upplevda behovet av lagar som skyddar privatpersoner i delningsekonomiska transaktioner. Det är det alternativ som flest, 37 procent, har markerat. En officiell *kvalitetsmärkning* eller certifiering av typen ”Trygg E-handel”, är också en åtgärd som har stöd bland respondenterna. En tredjedel har angett detta alternativ. På tredje plats i ordningen kommer tillgång till *enkel och billig tvistlösning*, som markerats av 28 procent. En dryg

femtedel har inte tagit ställning genom att markera svarsalternativet ”Vet ej”.

Figur 4.10 Vad krävs för att du i framtiden skulle börja med att, alternativt oftare än nu, använda delningstjänster, procent



4.2.2 Djupintervjuer med vana användare

Sedan resultaten i den kvantitativa delen analyserats har en intervjuguide för fem djupintervjuer med vana användare av delningstjänster tagits fram. Syftet med intervjuerna har varit att i kvalitativa termer belysa några av enkätresultaten. Intervjupersonerna har valts ut strategiskt, så att flera olika varu- och tjänsteområden kommit att omfattas. Vidare har två av de intervjuade valts ut på grund av sin stora erfarenhet av delningsekonomska tjänster *utanför* den mer renodlade kommersiella sfär, som i huvudsak domineras av webbaserade delningsplattformar. Djupintervjuerna har utförts av Novus på uppdrag av utredningen.

Introduktion av intervjupersonerna

Respondent 1 är kvinna, bosatt i en större stad, med mycket stor erfarenhet av delningstjänster. Hon har hyrt och hyrt ut lägenhet, samåkt, hyrt och lånat ut saker, varit på hemmarestauranger, utfört småjobb och fått dem utförda, erbjudit kontorsplats hemma hos sig och skänkt bort mat.

Respondent 2 är man, bosatt i storstad, har stor erfarenhet av att låna och låna ut sovplats, men även att vara förare och passagerare

vid samåkning samt att använda sig av Facebookgrupper för att hitta saker.

Respondent 3 är man, bosatt på en mindre ort, och med stor erfarenhet av samåkning samt av att använda Facebook-grupper.

Respondent 4 är man, bosatt i storstad, med stor erfarenhet av samåkning, men även av att hyra och hyra ut lägenhet.

Respondent 5 är kvinna, bosatt i storstad, med stor erfarenhet av få småjobb utförda via delningsplattformar, samåkning, hyra och hyra ut lägenhet samt av bytesgrupper på Facebook.

Resultat

Den sociala aspekten

De personer som har intervjuats har alla stor erfarenhet av delningstjänster, men inom lite olika områden. En har mycket stor erfarenhet av Airbnb, en annan av Couchsurfing, en tredje av Sambil, en fjärde av GoMore och en femte av UberPOP, Airbnb och Taskrunner.⁵ Samtliga har använt eller testat flera olika delningstjänster. Gemensamt för intervjupersonerna är att det *sociala* är en av de största fördelarna vid användandet av delningstjänster. Det är ett sätt att knyta folk närmare varandra, umgås mer tillsammans. Det handlar om samverkan, trygghet, naturliga möten; ett socialt nätverk.

Respondent 2, som har stor erfarenhet av Couchsurfing, säger att det han får ut av att låna ut sin soffa är "att träffa en ny människa, en ny ingång att träffa människor". Han talar också om att det handlar om själva upplevelserna, mötet mellan människor. *"99 procent av befolkningen är trevlig var än man är, det är väldigt sällan man träffar någon man inte kommer överens med. Det beror på vad man är för person, om man är öppen för gemene man."*

Respondent 4, som varit en flitig användare av transporttjänsten GoMore säger att *"det sociala är mycket viktigt"*. Man ställer upp, det handlar inte bara om pengar, utan mycket om den sociala biten. Det är kul att ställa upp. Man träffar ju trots allt främlingar, och man har chans att bli goda vänner.

⁵ Uber upphörde under hösten 2016 att erbjuda tjänsten UberPOP.

Den sociala aspekten kommer även upp när vi talar om trygghet vid användning av delningstjänster som tillhandahållare av nyttigheter. Att i den egna lägenheten erbjuda okända personer nattlogi känns inte otryggt för respondent 4: *"Nej, man har ju haft kontakt innan."* Mycket handlar också om personkemi. Denna respondent uttrycker att han inte är rädd för att det ska hända något om man bjuder hem någon man inte känner; det handlar mer om social rädsla; att man är vaksam på att personen ska trivas.

Även i spänningsfältet mellan den kommersiella och den icke-kommersiella delen av delningsekonomin kommer det sociala upp. Respondent 1 anser att användarna är mer engagerade, mer inriktade på social interaktion och inte på pengar när det handlar om icke-kommersiella delningstjänster.

Respondent 5 skiljde sig något från övriga intervjuade, som i främst betonade det sociala som den viktigaste anledningen att använda delningstjänster. Även för respondent 5 var det sociala viktigt, men det var den *praktiska aspekten* vid delningstjänster, att det underlättade i vardagen, som i första hand gjorde att hon använde sig av det. *"För att underlätta min vardag först och främst. För att jag gillar, idén bakom, tycker om känslan av att individer hjälper varandra utan att riktigt känna varandra; det stärker samhörigheten i samhället."* Respondent 5 har använt Taskrunner vid flera tillfällen, exempelvis för att få skräp bortkört då hon inte har bil, till att frakta möbler osv. Hon pratar om fördelarna med att använda sig av delningstjänster jämfört med traditionella tjänster; att det är billigare, mer flexibelt och pengarna går direkt till individen. *"Framför allt utnyttjar jag delningstjänster för att det löser problem som jag inte kunde lösa tidigare."*

Andra fördelar som nämns är de miljömässiga, resursmässiga sidorna av delningsekonomi samt de ekonomiska. Respondent 3 betonar starkt att man ska dela med människor med mindre resurser, att man ska hjälpa varandra och att det inte borde finnas avgifter. Detta håller även respondent 2 med om. Han menar att *"så fort det är pengar inblandat blir det problem. Det finaste vore om alla kunde dela och låna saker av varandra."*

Positiva erfarenheter

Samtliga respondenter har övervägande positiva erfarenheter av delningstjänster. Några nämner någon tråkig upplevelse, men det är enstaka, mindre händelser, som inte har färgat deras generella inställning till delningstjänster. Det negativa handlar om att det tar mycket tid, att någon inte dykt upp, att man fick ett dåligt betyg eller liknande. *"Jag har 99 procent positiva erfarenheter, 1 procent negativa. Det enda negativa är att det tar mycket tid."* (Respondent 2).

Respondent 4 har en liknande uppfattning. *"Enda negativa jag kan säga är att folk ändrar sig så snabbt. Att folk har avbokat på kort varsel, man kanske har köpt lite sallad så man ska ha en trevlig resa, och man har haft lite förväntningar på att få träffa en ny kontakt och kanske t.o.m. utveckla vänskap. Det är inte själva appens fel, och man kan inte bli arg på den som ändrar sig. Vissa appar har mer bölig layout, mer bilder etc, men det kan ju inte påverka heller. Ingen har varit otrevlig."*

För respondent 3 är det negativt att personer som bor långt bort gör förfrågningar om att låna hans bil, han *"förstår inte varför någon i Kiruna vill byta bil med honom som bor på ett helt annat ställe"*. Det som upplevs som negativt beror alltså främst på något som den andra privatpersonen gör eller inte gör. Det som framträtt i fokusgrupperna och i den kvantitativa undersökningen ser vi även i djupintervjuerna. Det finns en inställning om att man måste räkna med att det kan uppstå problem vid användning av delningstjänster, men att man måste lita på folk om man ska ge sig in i det.

Tillit som grundförutsättning

De flesta intervjupersonerna beskriver sig själva som tillitsfulla personer. De är öppna, sociala människor som gillar att testa nya saker. För att kunna ta del i delningsekonomin måste man lita på att andra privatpersoner vill väl och gör rätt för sig.

Respondent 4 talar om en community-känsla, som finns till exempel på Couchsurfing. Den innebär att folk som finns på den plattformen gör det för att träffa nya människor. Hon hade erfarenhet av att en person hon skulle övernatta hemma hos lämnade dörren olåst för henne när han inte var hemma. Hon tycker att *"det är fint att känna sådan tillförlit för människor"*.

För respondent 3 är det viktigt att få den andra privatpersonens telefonnummer. Respondent 1 anger att det vid uthyrning av bostad är viktigt för henne att få motpartens namn, lite information om personen, vad som är syftet med besöket samt att hon kollar deras betyg och omdömen på plattformen. Ibland gör hon egen research, exempelvis kollar Facebook och LinkedIn. Hon uttrycker att: *"Jag försöker hitta ett sätt att bygga upp så mycket trygghet som jag behöver för att det ska kännas bra."* Respondent 1 och 2 säger att de var mer noggranna i början. Eftersom de har, hyrt ut sin bostad eller soffa mer och mer, och det har gått bra, så kollar de inte lika noga längre.

Vid problem räknar respondenterna med att man löser det med den andra privatpersonen. Men de redovisar också en inställning som innebär att man får räkna med att något går sönder eller att allting inte alltid går som planerat. Flera uttrycker att man måste vara medveten om riskerna. Respondent 5 säger att man är medveten om att det är privatperson som utför arbetet och det är en risk man får ta, det bygger på att man har förtroende för varandra.

Respondent 2 berättar att en kille lånade en cykel men lämnade tillbaka den i bedrövligt skick. Det är en risk när man lånar ut. *"Jag gjorde inte så mycket med det, han cyklade vidare. Det är sådant som händer, tyvärr. Det saknas ramverk för vad som händer om saker och ting går fel."*

När det gäller användarvillkor, avtal och försäkringar är detta inget någon av respondenterna läser, upprättar eller känner till i större utsträckning. Respondent 2 säger att han först börjar läsa användarvillkor på plattformar när han har börjat använda en tjänst mycket. Ofta är det långa dokument som man inte orkar läsa, Airbnb:s exempelvis. *"Deras användarvillkor är på 25 A4-sidor. Man orkar inte ta sig genom det. Och det är precis så de vill att det ska vara."*

Respondenterna förlitar sig oftast på sin egen magkänsla. Respondent 4 beskriver sig själv som en väldigt god människokännare. Att ha koll på eller skaffa försäkringar och avtal innan man delar är *inte* något man gör, men som finns där som något de tänker att de borde göra, som man borde ha.

"Jag säkerställer inte själv att försäkringar eller kontrakt finns. Allt går på känsla. Dels för personen, om det är någon man känner lite grann. Att låna ut till helt okänd, utan referenser, i ett helt nytt system, jag gör inte det direkt heller. Bra om det finns. Men det är bara en sak

på nätet.” För riktig trygghet behövs deposition eller försäkring enligt Respondent 2.

Respondent 4 uppger att om något gått sönder eller blir stulet skulle han först och främst försöka lösa det med den andra privatpersonen, och gå till försäkringsbolaget om det inte löste sig. *”Jag skulle ändå prata med personen och försöka lösa det, men löser man det inte är man beredd att ta självrisken. Om personen dummade sig skulle jag vara mer krävande. Men försäkringen främst.”*

På frågan om de vart man kan vända sig vid tvist med en privatperson eller en plattform är det några som nämner Allmänna reklamationsnämnden, Konsumentverket, banken, tingsrätten medan andra inte vet alls. Respondent 5 tycker att individerna får lösa det själva om det uppstår ett problem. *”Om en kompis lånar en kratta av mig och den blir borta, då kan jag inte vända mig till någon. Individerna får lösa det sig emellan. Eller svälja det och köpa en ny kratta”.*

Inte alla ser det som ett ansvar för plattformen att hjälpa till om problem uppstår mellan användarna. Respondent 1 beskriver att fokus ligger på den andra privatpersonen, inte företagen bakom plattformarna. *”Det huvudsakliga är inte med plattformen, utan med privatpersonen. Jag köper inte tjänsten av plattformen, men av privatpersonen. Sen är plattformen mellanhand.”* På frågan om han tror han skulle få hjälp av en plattform för att lösa en tvist svarar respondent 4 att det förmodligen står i villkoren att man kan få en viss hjälp. *”Men det är väl som med Ebay eller Tradera, de tar inget ansvar, man står där med skägget i brevlådan. Jag skulle bara betala tillbaka pengarna vid tvist. Kan bli obehagligt.”* Samma person tycker, å andra sidan, att om en person hypotetiskt sett skulle ha bokat upp sig för flera dagar och sen ändrar sig, då handlar det om pengar så *”Det kan gå helt åt skogen”.* *”Då får företaget ta smällen, de får ju dåligt renommé.”*

Närmare om synen på plattformarna

Förtroendet för plattformarna varierar med hänsyn till vilka man har använt, hur transparenta de är, vad man har hört, om de har ratingsystem osv. Respondenterna 1 och 5 berättar om positiva upplevelser med Airbnb respektive UberPOP där respondent 1 har upplevt en situation där en övernattningsgäst har krävt pengarna

tillbaka och Airbnb stod för kostnaden och återbetalde inom en dag. Respondent 5 har reagerat på att en chaufför tagit en längre väg än nödvändigt, skickat in klagomål, fått återkoppling inom en halvtimme och pengarna tillbaka från UberPOP.

Det är få som uppger att de tar reda på särskilt mycket om företagen bakom plattformarna. Detta beror nog främst på att de flesta inte har haft större problem, men också på att man inte ser plattformarna som något annat än en marknadsplats eller en förmedlare. Att det sällan handlar om större belopp kan också spela in. Respondent 4 säger att han inte brytt sig om att ta reda på något mer om företaget bakom. *”Trevlig och avancerad hemsida. Bra renommé i media. Det räcker för mig. Samma sak om jag skulle köpa en produkt. Köper man cornflakes, så köper man det. Googlar inte bolaget bakom. Det handlar faktiskt inte om liv eller död.”*

När det gäller betygsättning anser flera av respondenterna att det är bra att detta finns, men att man hellre ska se på det som ett *skydd mot dåliga upplevelser* (Respondent 1), en indikation, inget man kan lita till 100 procent. Enligt samtliga respondenter är man mer generös med betyg för att vara snäll. Respondent 1 tycker att betygsättning (betyg, beskrivningar) är viktigt men inte att plattformarna ska sälla ut personer på grund av detta. Hon tycker att det ska vara stor variation på plattformarna, så om någon har fått ett dåligt betyg, men är ett billigt alternativ, är det upp till användarna att bedöma vad som är viktigast. Respondent 4 tycker att det är viktigt med ratingsystem; det ger honom en chans att visa vem han är. Han berättar att han säljer mycket på eBay och av 5 000 kommentarer är *”3–4 stycken dåliga, och det gör ju ont varje gång”*. Respondent 5 har högt förtroende för betygen och litar på de omdömen som finns på sajterna hon använder. Att hon har ett högt förtroende för de sajter som hon använt skapas framför allt av ratingsystem. Hon säger att *”om det finns en person som delar hela tiden och som blir poängsatt, blir detta ett tydligare incitament att göra ett bra jobb, göra det man kommit överens om. Jag upplever att de som använder delning tar det på allvar”*.

De flesta av respondenterna har inte tänkt särskilt mycket på datahantering och risker med den. Respondent 2 uppger att han tycker mer om Trustroots än Couchsurfing eftersom han säger sig veta att Couchsurfing säljer information till Facebook. Å andra sidan ser han det som ett nödvändigt ont för Couchsurfing, men

han tycker att företagen bakom ska vara ärliga med och redovisa att de gör detta. Respondent 1 har hellre inte funderat kring datahanteringen, men tycker det vore intressant om plattformarna kunde koppla ihop sina betygssystem, samtidigt som det skulle innebära en risk med mycket information samlad på ett ställe.

Respondent 1 och 3 berättar att de efter en första kontakt med en annan privatperson, nästa gång kontaktat varandra utan plattformens medverkan.

Regleringar

Ingen av respondenterna har någon större tro på en reglering av delningsekonomin. Respondent 1 tror att det skulle hindra att flera tjänster etablerar sig och tycker att fokus borde vara på att göra det lättare att använda delningstjänster:

”Jag tror att reglering skulle vara skadligt för framväxten av nya plattformar. Det skulle minska värdet av delningsekonomi – det mer personliga, att det är användare som skapar upplevelserna. Man riskerar att ta bort det elementet. Generellt är delningsekonomi ett begrepp som vi använder, men det är svårt att definiera vad det innebär och inte. Vi pratar om hur vi ska reglera delningsekonomi, men den är för heterogen för att reglera på ena eller andra sättet. Det finns en massa olika branscher; taxi, hotell, restaurang – i dag finns det olika regleringar för de traditionella branscherna – för var och en, inte samlad. Jag tror snarare att inom delningsekonomi måste man också titta på varje bransch också, så som med UberPOP följer man taxi-reglering.”

Respondent 5 tycker att man hellre ska sänka kraven på taxi-branschen, så det blir lika enkelt för dem och andra företag som utkonkurreras som för UberPOP. Hon anser att delningsekonomin borde vara en statligt fredat zon: ”Delningsekonomi är en form av att göra grannskapet, bekantskapskretsen större – det offentliga, staten har inget att göra med att jag lånar ut krattan till en granne via en delningstjänst. Det borde vara en fredad zon från staten. Där gör staten bäst i att hålla sig borta, inte förmedla och förstöra.”

Respondent 2 tycker att staten ska reglera vad företagen informerar om samt att staten ska främja den ideella delen av delningsekonomin, t.ex. stödja Skjutsgruppen med medel till att utveckla en

app.⁶ Respondent 3 är inne på att man mer ska reglera när det gäller information om vilka rättigheter och skyldigheter man har när det gäller delningstjänster samt att det borde finnas ett tak för hur mycket varor och tjänster får kosta inom delningsekonomin. Respondent 4 har en annan uppfattning än de övriga och är mer tydlig i att det behövs lagstiftning: ”Ja, det behövs alltid när något är nytt och osäkert. Man ingår ju ett avtal och då behövs en lagstiftning. Företag som hjälper, appen, att man lägger huvudansvaret hos dem om det händer tråkiga grejer, och för det skulle en lagstiftning behövas.”

⁶ Utredningens anmärkning: Inom Skjutsgruppen förmedlas för närvarande samåkning genom lokala Facebook-grupper.

5 Gällande rättsregler

5.1 Allmänna utgångspunkter

Utredningen ska analysera olika användares roller och rättsliga ställning i samband med delningsekonomiska transaktioner. Utredningen ska också resonera om huruvida befintlig lagstiftning är ändamålsenlig eller om det finns behov av författningsändringar, såväl nationellt som inom EU. I utredningens direktiv nämns vissa rättsområden, såsom förmögenhetsrätten, konsumenträttsliga delar av marknadsrätten samt regler om produktsäkerhet, tillsyn och tvistlösning, som särskilt centrala.

Med *förmögenhetsrätt* avses i huvudsak de delar av civilrätten som reglerar parternas inbördes rättigheter och skyldigheter i samband med affärsöverenskommelser av olika slag såsom köp, byte och hyra. De centrala delarna i förmögenhetsrätten är, från utredningens utgångspunkter, de köp- och avtalsrättsliga reglerna i t.ex. köplagen (1990:932), konsumentköplagen (1990:932), konsumenttjänstlagen (1985:716) och avtalslagen (1915:218). Det gäller även om just köp av lös egendom mellan privatpersoner inte är av primärt intresse i utredningens perspektiv. Men de köprättsliga reglerna kan i viss mån tillämpas analogt på t.ex. tjänste- och hyresavtal och innehåller rättsgrundsatser med relevans utanför köprätten.

Med *marknadsrätt* avses de förhållningsregler för aktörer på en marknad, som ska säkerställa att marknaden fungerar. De konsumenträttsliga delarna av marknadsrätten utgörs t.ex. av lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, Marknadsföringslagen (2008:486), och prisinformationslagen (2004:347). Även lagen om elektronisk handel (2002:562) och distansavtalslagen (2005:59) är av visst intresse att belysa, eftersom delningsekonomiska transaktioner av de typer som här är i huvudfokus, vanligen sker genom webbaserade plattformar i en typ av distansavtal.

Regler om tvistlösning finns i rättegångsbalken. I konsumentförhållanden finns också möjlighet att, under vissa förutsättningar, få tvister prövade i Allmänna reklamationsnämnden (ARN) och de övriga nämnder för alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden som kan pröva sådana tvister.

I det följande beskrivs ett antal lagar och andra rättsregler, som på olika sätt är relevanta mot bakgrund av utredningens uppdrag. Utredningen har bedömt att det finns behov av en översiktlig beskrivning av de rättsregler, vars ändamålsenlighet utredningen ska resonera om. Vi inleder med några iakttagelser om användarnas och plattformarnas rättsliga ställning i förhållande till varandra. Därefter ska vi se närmare på vilka befintliga regler i förmögenhetsrätten som eventuellt kan gälla mellan användarna i delningsekonomin. Frågan om, och under vilka omständigheter, den tillhandahållande användaren är näringsidkare i konsumenträttslig mening är här av central betydelse. Avslutningsvis behandlas marknadsrättsliga regler, förbud mot diskriminering, bestämmelser om tvistlösning samt vissa relevanta skatteregler.

I följande kapitel 6 ska tillämpligheten av de olika regelverken undersökas utifrån ett antal typfall, där privatpersoner hypotetiskt genomfört olika slag av delningsekonomiska transaktioner.

5.2 Partsrelationer i delningsekonomin

I kapitel 2 har en huvudmodell för delningsekonomiska transaktioner beskrivits och i kapitel 3 har vi undersökt olika tillämpningar av denna modell. Modellen innebär, typiskt sett, att en fristående aktör, i regel ett företag som tillhandahåller en webplattform, förmedlar varor, tjänster och andra nyttigheter mellan privatpersoner.

I en sådan modell har vi att göra med två olika slag av partsrelationer. En av dessa är relationen mellan de privatpersoner som utför den delningsekonomiska transaktionen. Den andra relationen uppstår mellan, å ena sidan, användarna, dvs. privatpersonerna och, å andra sidan, plattformsföretaget. I den senare relationen gäller i normalfallet konsumenträtten om tvist skulle uppstå mellan användaren och företaget. Det förutsätter att tvisten avser den tjänst, eller en del av den tjänst, som företaget åtagit sig att tillhandahålla, exempelvis att hantera betalningsströmmar mellan användarna. Vidare kan platt-

formsföretagets uppträdande på marknaden prövas enligt det marknadsrättsliga regelverk, som ska beröras nedan. Innehållet i, och omfattningen av, den tjänst som plattformen erbjuder enskilda konsument, och på vilken den konsumenträttsliga lagstiftningen alltså kan tillämpas, måste bedömas från fall till fall, bl.a. utifrån informationen på plattformen och innehållet i de allmänna villkor som plattformen tillämpar.

Om ett konsumentförhållande ska uppstå krävs att plattformen tar betalt för förmedlingstjänsten. Det krävs dock inte att betalning sker med pengar för att ett konsumentförhållande ska uppstå. Även andra typer av vederlag kan bli aktuella, såsom att användaren överlåter rätten till sina data till plattformen.¹ Det är f.ö. ett vanligt sätt att ta betalt på sociala medier. Facebook t.ex. kan sannolikt inte betraktas som en gratistjänst, eftersom användaren måste överlåta rätten till data, inklusive rätten till fotografiska bilder eller filmer, till Facebook innan tjänsten får användas.² Härav följer att båda användarna i en delningsekonomisk transaktion, dvs. både den som beställer t.ex. en tjänst och den som utför tjänsten, kan ingå i ett konsumentförhållande med den tjänsteförmedlande plattformen i de prestationer som plattformen åtagit sig att utföra åt användarna, t.ex. att förmedla kontakt och hantera betalningsströmmar.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har nyligen prövat ett ärende i en delningsekonomisk relation mellan plattform och användare.³ Tvisten bedömdes avse en del av den tjänst plattformen erbjöd användaren inom ramen för ett konsumentförhållande.

En privatperson (A) hade hyrt ut sin bil till en annan privatperson (B) via en webbplattform avsedd för förmedling av sådana hyresavtal (företaget). B lämnade tillbaka bilen senare än avtalat. I anledning härav krävde företaget för A:s räkning B på avtalsenliga förseningsavgifter, som B dock inte betalade. A krävde då att företaget skulle betala ut avgiften till honom trots att B ännu inte betalat den

¹ Se kommissionens vägledning (SWD(2016) 163) om genomförandet av direktiv 2005/29/EU om otillbörliga affärsmetoder s. 99 f.

² Av Facebooks användarvillkor framgår följande: "För innehåll som skyddas av upphovsrätten, t.ex. foton eller filmklipp (Skyddat innehåll), ger du oss uttryckligen följande behörighet, i enlighet med dina sekretess- och applikationsinställningar: Du beviljar oss en icke-exklusiv, överföringsbar, vidarelicensierbar, royaltyfri, global licens att använda allt Skyddat innehåll som du publicerar på eller i anslutning till Facebook (Innehållslicens). Den här Innehållslicensen upphör att gälla när du tar bort ditt Skyddade innehåll eller ditt konto, förutsatt att innehållet inte delats med andra som inte tagit bort det."

³ ARN:s ärende 2016-05631.

till företaget. Detta avvisades av företaget. ARN fann att A, enligt villkoren för förmedlingstjänsten, hade rätt till förseningsersättning med avdrag för provision oavsett om B betalat den till företaget eller inte.

Sammanfattningsvis kan konstateras att ett företag som driver en delningsekonomisk plattform, och som på ett eller annat sätt tar betalt för sin förmedlingstjänst, kan få ansvara för vissa förpliktelser i avtalet mellan användarna, t.ex. för ersättning på grund av en användares dröjsmål med att återlämna föremål som hyrts av en annan användare. Omfattningen av förtegets ansvar i denna del får avgöras från fall till fall utifrån innehållet i avtalsvillkoren, den information som ges på plattformen och övriga omständigheter.

Det har också diskuterats huruvida ett företag som driver en delningsekonomisk plattform skulle, i mer generella termer, kunna anses vara part i avtalet mellan användarna. Enligt allmänna avtalsrättsliga principer kan en sådan situation, i vart fall teoretiskt, uppstå under vissa förutsättningar. Så skulle exempelvis kunna vara fallet om plattformen *agerar självständigt* genom att ingripa i avtalet mellan användarna. Ett sådant självständigt agerande kan exempelvis avse anvisningar om *prissättningen* på den förmedlade nyttigheten, som måste följas av användarna, eller tvingande regler om tillämpning av andra avtalsvillkor mellan användarna än priset.

Vidare bör vägas in om plattformen tillhandahåller någon form av *produktionsmedel* som behövs för att nyttigheten ska kunna produceras. Sådana medel kan t.ex. utgöras av verktyg som krävs för att utföra en viss tjänst eller fordon som behövs för att utföra ett transportuppdrag. Ytterligare omständigheter, som kan tyda på ett ingripande agerande från plattformen sida, är krav på särskild *arbetsklädsel*, *dekal*er eller andra *varukännetecken*, som användaren ska vara försedd med när en tjänst tillhandahålls. Ett exempel är om en bilförare vid samåkning förutsätts bära en särskild jacka eller speciell keps med plattformens varumärke.

Dessutom bör den *information* plattformen ger till användarna tillmätas förhållandevis stor betydelse. Om plattformen klart och tydligt informerar om att den enbart agerar som förmedlande länk, och inte som part i användarrelationen, talar det mot att ett sådant partsförhållande föreligger. Även denna fråga måste dock avgöras från fall till fall och vid en samlad bedömning av nyss berörda omständigheter. Liknande resonemang har förts när det gäller rese-

byråers ställning som förmedlare av resor mellan reseköpare av researrangör. I ett rättsfall från år 2014 fann Högsta domstolen att en resebyrå (mellanmannen) kan bli bunden av avtalet mellan köparen av resan och ett flygbolag om resebyrån *endera* agerat självständigt i förhållande till flygbolaget *eller* om resebyrån inte tydligt klargjort att den endast handlar som mellanman för flygbolagets räkning.⁴

Även kommissionen har fört resonemang om när en delningsekonomisk plattform kan anses ha ett utvidgat ansvar av det slag som nu berörs. Vi återkommer i kapitel 7 till kommissionens bedömningar.

5.3 Köprättsliga regler

De köprättsliga reglerna har, som ska visas i det följande, betydelse även i delningsekonomiska transaktioner. Det gäller även om sådana transaktioner normalt inte avser köp av varor. Köprätten, som den kommit till uttryck i t.ex. köplagen, innehåller viktiga rättsgrundsatsar, som är vägledande i rättsfrågor som parterna inte reglerat i avtal och annan direkt tillämplig lagstiftning saknas. Så är ofta fallet i delningsekonomiska transaktioner.

Både köplagen och konsumentköplagen innehåller ett stort antal bestämmelser. Vi fokuserar på några av de centrala delar, som bedöms ha störst praktisk betydelse, i första hand regler om fel, dröjsmål, påföljder och reklamation.

5.3.1 Köplagen

Köplagen (1990:931) innehåller bestämmelser som reglerar köparens och säljares inbördes rättigheter och skyldigheter vid köp, och i tillämpliga delar vid byte, av lös egendom. Lagen gäller även om säljaren ska utföra visst arbete i samband med transaktionen, t.ex. att installera en köpt maskin hos köparen. Däremot ska lagen inte tillämpas om transaktionens tjänstemoment utgör den övervägande delen av säljarens förpliktelse. Köp och installation av en ventilationsanläggning, där kostnaden för maskinvara och material är mindre

⁴ NJA 2014 s. 978.

än kostnaden för arbetstiden med installation bör typiskt sett avse en tjänst. Köp och installation av en värmepanna har däremot i praxis bedömts utgöra köp.

Lagen gäller enligt uttryckligt stadgande inte när konsumentköplagen är tillämplig, dvs. i fall där en näringsidkare säljer lös egendom till en enskild konsument. Det innebär att köplagen, något förenklat och med vissa ytterligare smärre undantag, gäller för alla köp av lös egendom som inte är konsumentköp. Vi återkommer nedan till frågan om vad som utgör konsumentköp. Köplagen är alltså tillämplig, inte bara i kommersiella och professionella affärsrelationer, utan även vid köp mellan privatpersoner, såsom via Blocket och Tradera och liknande webbplattnar.

Vid tolkning av vad som ska gälla mellan parterna är avtalet alltid utgångspunkt. Om ledning för hur en rättsfråga mellan parterna ska lösas inte ges i avtalet, gäller lagen. Köplagen är dispositiv. Det innebär att parterna är fria att överenskomma om villkor som ger köparen ett sämre skydd än lagreglerna. Vidare kan lagen åsidosättas av handelsbruk, branschsedvanor och av praxis, som kan ha utvecklats mellan parterna i tidigare affärsrelationer.

Här bör dock inflikas att villkor som bedömas vara oskäligen kan jämkas eller lämnas utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen. Med jämkning menas att villkoret inte tillämpas mellan parterna, eller inte tillämpas fullt ut, t.ex. genom att en skadeersättning minskas. Vid bedömning av om ett villkor ska jämkas p.g.a. att det är oskäligt ska hänsyn tas till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Avtalet kan också med stöd av nämnda lagrum i sin helhet upphöra att gälla. Vid bedömningen ska särskild hänsyn tas till behovet av skydd för den som är konsument eller av annat skäl har en underlägsen ställning i avtalsförhållandet. Oskäligen avtal kan också förbjudas med stöd av den marknadsrättsliga lagstiftningen, till vilken vi återkommer i det följande.

Dröjsmål

Dröjsmål föreligger enligt köplagen om varan inte avlämnas eller avlämnas för sent och orsaken till detta inte beror på köparen eller i övrigt på någon omständighet på köparens sida.

I första hand får köparen vid dröjsmål kräva att säljaren fullgör sina åtaganden. Köparen kan inte vänta orimligt länge med ett sådant krav. I så fall förloras rätten att kräva fullgörelse av köpeavtalet. Om säljaren alltjämt inte levererar har köparen rätt att häva köpet. Det förutsätter dock att avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för köparen och att säljaren insett eller borde ha insett det. En säljare kan alltså inte hävda brist på insikt om avtalsbrottets betydelse för köparen, om omständigheterna i övrigt borde ha föranlett en sådan insikt. Vissa begränsningar i hävningsrätten finns när varan tillverkats eller skaffats särskilt för köparens räkning och efter dennes anvisningar eller önskemål. Om säljaren i ett sådant fall inte efter hävning kan tillgodogöra sig varan på annat sätt och därigenom lider väsentlig förlust, får köparen häva köpet bara om dröjsmålet lett till att köpet blivit väsentligen förfelat.

Om köparen lidit skada på grund av dröjsmålet kan säljaren bli skyldig att ersätta skadan. En sådan skadeståndsskyldighet förutsätter att säljaren inte kan visa att dröjsmålet beror på ett hinder utanför hans kontroll som han

1. inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid köpet och
2. vars följder han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Detta brukar kallas *kontrollansvar* och tillämpas även i konsumenträtten. Om exempelvis ett köpeavtal ingås strax före en allmänt omtalad och förestående strejk bland lastbilschaufförer, som skulle medföra dröjsmål med leveransen, är en eventuell utbruten strejk ett hinder som säljaren kunnat räkna med. Om det skulle vara möjligt att undvika eller övervinna hindret, t.ex. genom användning av alternativa transportmedel, kan säljaren inte undgå skadeståndsansvar genom hänvisning till pågående strejk. Om däremot ingen annan möjlighet finns än att använda det strejkdirabbade transportmedlet torde säljaren undgå skadeståndsansvar.

I vart fall åligger det säljaren att underrätta köparen när ett hinder för leverans uppstår och hur detta inverkar på säljarens möjlighet att fullgöra avtalet. Om säljaren inte inom skälig tid underrättar köparen om hindret, har denne rätt till ersättning för den skada som skulle ha undvikits genom underrättelsen. Köparen skulle t.ex., om

han fått kännedom om hindret, kunna ha hyrt en maskin av det slag han köpt, för att undvika ytterligare kommersiella förluster.

Både rätten till hävning och rätten till skadestånd förutsätter att köparen inom skälig tid efter att han fått kännedom om avlämnandet underrättar säljaren om sitt anspråk.

Dröjsmål kan även finnas på köparens sida t.ex. med betalning. Motsvarande påföljder såsom betalningskrav, hävning och skadestånd kan bli aktuella vid sådana dröjsmål. Hävning förutsätter t.ex. att betalningsdröjsmålet är väsentligt.

Fel

När en vara avlämnats ska köparen så snart som möjligt undersöka varan. Detta ska ske ”i enlighet med god affärssed”. Vad som är god affärssed varierar från område till område. Om varan är felaktig ska köparen reklamera varan hos säljaren. Reklamation krävs för att de olika felpåföljderna ska kunna göras gällande. Utebliven eller försenad reklamation innebär att felet inte kan åberopas. Huvudregeln är att reklamation ska inom skälig tid. Vad som är skälig tid varierar med olika varutyper, branschpraxis och andra omständigheter. Om köpet avser färsk matvaror är den skäliga tiden t.ex. mycket kort. I lagen stadgas också en bortesta reklamationstid om två år från det att köparen tagit emot varan. Inte i något fall kan köparen alltså göra felpåföljder gällande vid reklamation bortom denna tidsgräns.

Frågan är då vad som ska anses utgöra fel i varan. I både köplagen och konsumentköplagen definieras i vilka situationer som en vara ska anses felaktig och reglerna i denna del är delvis likalydande. Vi återkommer nedan till felreglerna i konsumentköplagen.

Inledningsvis anges, i den del som avser fel, att fel föreligger om varan inte i fråga om *art, mängd, kvalitet, andra egenskaper och förpackning* stämmer överens med vad som följer av avtalet. En brist i detta avseende utgör fel. Dessutom krävs, om inte annat följer av avtalet, att varan ska

1. vara ägnad för de ändamål för vilka varor av samma slag i allmänhet används,
2. vara ägnad för det särskilda ändamål för vilket varan var avsedd att användas, om säljaren vid köpet måste ha insett detta ändamål

- och köparen har haft rimlig anledning att förlita sig på säljarens sakkunskap och bedömning,
3. ha egenskaper som säljaren har hänvisat till genom att lägga fram prov eller modell, och
 4. vara förpackad på vanligt eller annars försvarligt sätt, om förpackning behövs för att bevara eller skydda varan.

Om varan avviker från de krav som framgår i punkt 1–4 ska den, om inte annat avtalats, anses felaktig. Varan ska också anses felaktig om den i *något annat avseende* avviker från vad köparen med fog kunnat förutsätta.

Fel föreligger även om varan inte överensstämmer med uppgifter om dess egenskaper eller användning som säljaren har lämnat vid marknadsföringen av varan. Marknadsföring i detta sammanhang omfattar även olika uppgifter om varan, dess egenskaper eller användning, som säljaren lämnat innan bindande avtal om köp ingicks. Sådana uppgifter är för övrigt bindande för säljaren även om de lämnas av någon i tidigare säljled eller av någon annan för säljarens räkning, förutsatt att säljaren kände till eller borde ha känt till uppgiften. Säljaren kan dock undgå felansvar genom att rätta uppgifterna i god tid före köpet.

Det förekommer att varor säljs i s.k. ”befintligt skick”. Säljarens avsikt med ett sådant förbehåll är i regel att göra en generell friskrivning från fel i den sålda varan. Varan kan dock bli att anse som felaktig i köprättslig mening även med ett förbehåll om befintligt skick. Den kanske mest typiska situationen är då varan är *i väsentligt sämre skick* än köparen med hänsyn till varans pris och övriga omständigheter med fog har kunnat förutsätta. Den som säljer en relativt ny bil, i till synes gott skick och för ett pris som är marknadsmässigt för sådana bilar, kan därmed inte undgå felansvar genom att åberopa att bilen är såld i befintligt skick om motorn är så skadad att ett motorbyte eller en totalrenovering behövs.

Påföljder vid fel i varan

Vid fel i varan, och förutsatt att den undersökts och reklamerats, kan ett antal olika felpåföljder bli aktuella, såsom avhjälpande, prisavdrag, hävning och skadestånd.

I första hand har köparen rätt att kräva att säljaren avhjälper felet utan kostnad för köparen. Säljaren har då möjlighet att i stället för att avhjälpa felet, t.ex. laga en köpt maskin, leverera en ny. Köparen får kräva omleverans om det avtalsbrott som felet utgör är av väsentlig betydelse och säljaren insett eller borde ha insett det. Säljaren har å andra sidan en rätt att fullgöra sina skyldigheter genom avhjälpan eller omleverans, förutsatt bl.a. att det sker på säljarens bekostnad och utan väsentlig olägenhet för köparen.

Om avhjälpan eller omleverans inte kan ske eller inte sker inom skälig tid efter reklamationen får köparen kräva prisavdrag eller häva köpet. Prisavdraget ska beräknas utifrån skillnaden i värde mellan en felfri vara och värdet på den felaktiga varan.

Hävning förutsätter att felet innebär ett avtalsbrott av väsentlig betydelse för köparen och att säljaren insett eller borde ha insett det. Köparen måste meddela säljaren att han avser att häva köpet. Sådant meddelande ska ges inom skälig tid från det köparen märkt eller borde ha märkt felet alternativt efter den tid inom vilken säljaren skulle ha avhjälpt felet eller gjort omleverans.

Slutligen kan en felaktig vara även leda till skadeståndsskyldighet för säljaren. Räckvidden av skadeståndsskyldigheten är dock mer begränsad än i konsumentförhållanden och omfattar t.ex. inte följdskador på annan egendom.

5.3.2 Konsumentköplagen

Konsumentköplagen (1990:932) trädde ikraft samtidigt med köplagen. Den viktigaste skillnaden mellan lagarna är att konsumentköplagen är *tvingande* till konsumentens förmån. De centrala reglerna om dröjsmål och fel har emellertid utformats på liknande sätt i de båda lagarna, i vissa delar med samma ordalydelse. En viktig orsak till detta är att många företag handlar med såväl enskilda konsumenter som med andra näringsidkare. Det är då en fördel att inte behöva tillämpa olika regler.

Lagens tillämpningsområde definieras i 1 §. Där framgår att lagen gäller köp av lösa saker, som en *näringsidkare* säljer till en *konsument*. Dessutom gäller lagen när köpet *förmedlas* av en näringsidkare på uppdrag av en konsument. Så kan t.ex. vara fallet om en privatperson säljer en bil via en bilhandlare, som visar bilen och genomför

försäljningsåtgärderna i övrigt. I sådana fall svarar näringsidkaren solidariskt med säljaren för säljarens skyldigheter enligt lagen. Syftet med bestämmelsen är bl.a. att motverka risken för att en näringsidkare kringgå konsumentköplagen genom att anlita en privatperson som bulvan och framställa sig själv som ombud för denne. Lagen gäller, liksom köplagen, förutom vid köp också, i tillämpliga delar, vid byte av lösa saker.

Begreppen konsument och näringsidkare

Frågan är då i vilka situationer parterna ska anses vara konsumenter respektive näringsidkare? Av lagtexten framgår att konsument i lagens mening är en fysisk person, som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Å andra sidan är en näringsidkare, enligt 1 § 3 stycket, en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten. Det innebär att säljaren kan betraktas som näringsidkare även i transaktioner som inte utgör led i den ordinarie affärsverksamheten, men som har ett samband med den.

En näringsidkare som säljer en *privat möbel* eller en *privatägd bil* agerar i egenskap av privatperson, förutsatt att näringsverksamheten inte omfattar möbel- eller bilhandel *eller* att möbeln eller bilen inte *ingår* i näringsverksamheten eller har samband med den. En säljare kan anses ha sålt ett föremål i egenskap av näringsidkare även om försäljningen *inte* utgör ett led i den ordinarie näringsverksamheten, såsom när en livsmedelshandlare säljer butikens kontorsutrustning, accessoarer eller varubil till en enskild konsument.

I förarbetena till konsumentköplagen framgår att termen näringsidkare, i överensstämmelse med vad som gäller i annan konsumentlagstiftning, ska tolkas i *vidsträckt mening*. Den omfattar varje fysisk eller juridisk person som driver verksamhet av ekonomisk natur och av sådan karaktär att den kan betecknas som yrkesmässig.⁵ Kravet på yrkesmässighet syftar främst till att undanta fall då en person visserligen är att betrakta som näringsidkare, men i det enskilda fallet handlat i egenskap av privatperson.

⁵ Prop 1989/90:89, s. 60 samt Olsen, Konsumentskyddets former, s. 28.

I praxis har kraven på omfattning och varaktighet av verksamheten ställts lågt. Så snart mer än enstaka transaktioner genomförs tyder det på att säljaren ska anses vara näringsidkare. Det krävs inte att verksamheten går med vinst eller att det varit avsikten. Även en verksamhet som i ett skatterättsligt perspektiv klassificeras som hobbyverksamhet kan betraktas som näringsverksamhet i konsumenträttslig mening. Vidare har i praxis bedömts att varor som köps för att senare användas i någon form av förvärvssyfte ansetts inköpta för att användas i näringsverksamhet. Exempelvis har köp av djur, som i vart fall delvis avsetts för hobby med avel, inte betraktats som konsumentköp.

I ett avgörande från Allmänna reklamationsnämnden bedömdes om en fiskare sålt en båtmotor till en enskild konsument i egenskap av näringsidkare eller som privatperson. Enligt fiskaren hade motorn inte utgjort inventarium i fiskerirörelsen och enbart använts för privat bruk. Nämnden fann dock att motorn sålts i näringsverksamheten, eftersom fiskaren på kvittot angivit att beloppet inkluderade moms.⁶

Ett annat avgörande gällde en person som under två år tagit två kattkullar på två olika katter och sålt kattungar. Med hänsyn till verksamhetens omfattning, och att den innefattade försäljning, fann ARN att säljaren ska anses vara näringsidkare.⁷

Konsumentköplagen i förhållande till köplagen

Som framgått är de centrala reglerna om fel och dröjsmål och om påföljder vid fel och dröjsmål delvis likalydande i köplagen och konsumentköplagen, med den skillnaden att bestämmelserna i konsumentköplagen är *tvingande* till konsumentens fördel. Både vid konsumentköp och vid köp där köplagen är tillämplig är vad som har *avtalats* mellan parterna en första utgångspunkt vid bedömning av vad som ska gälla mellan dem. I relationer konsumentköplagen är tillämplig är dock avtalsvillkor som ger konsumenten sämre rättigheter än lagen inte giltiga och ska bortses från.

I flera fall finns särbestämmelser i den tvingande konsumentköplagen. En sådan skillnad gäller tiden för avlämnande av köpt vara.

⁶ ARN 2003-8465.

⁷ ARN 2013-07926.

Köplagen innehåller mer detaljerade regler om vad som ska gälla vid t.ex. avhämtning respektive transport av varan. Konsumentköplagen däremot stadgar, mer kortfattat, att varan ska anses avlämnad när den kommit i köparens besittning. Vad gäller tiden för avlämnande stadgas vid konsumentköp att varan ska avlämnas utan onödigt dröjsmål och senast inom 30 dagar efter det att avtalet ingicks.

Reglerna om fel skiljer sig mellan de båda lagarna på några viktiga punkter. Förutom att varan ska motsvara vad som avtalats i fråga om art, mängd, kvalitet m.m., ska den enligt konsumentköplagen även åtföljas av de *anvisningar* som behövs för dess installation, montering, användning, förvaring och skötsel. Om sådana anvisningar, t.ex. bruksanvisning, saknas och köparen genom bristande kunskap skadar varan, kan varan i själva verket anses felaktig i köprättslig mening. En säljare kan t.ex. bli ansvarig för skador i en tvättmaskin, som köparen orsakat genom att inte avlägsna transportsäkringarna, om anvisningar att så måste ske inte åtföljt maskinen.

Ytterligare en väsentlig skillnad mellan konsumentförhållanden och övriga affärsförhållanden finns när det gäller produktsäkerhet. Enligt konsumentköplagen ska varan nämligen också anses felaktig om den säljs i strid mot ett förbud som har meddelats med stöd av 27 eller 36 § produktsäkerhetslagen (2004:451). Detsamma gäller försäljningsförbud som meddelats med stöd av andra författning, eller av en myndighet, för att motverka t.ex. ohälsa eller olycksfall. Exempel är beslut om återkallelse av läkemedel enligt 6 kap. 9 § läkemedelslagen (2015:315) och förbud mot tillhandahållande m.m. av farlig elektrisk utrustning enligt 43 § 2 p elsäkerhetslagen (2016:732). En vara ska också anses felaktig om den, oavsett reglerna i av produktsäkerhetslagen eller i speciallagstiftning, är så bristfällig att dess användning medför påtaglig fara för liv eller hälsa.

Reklamation enligt konsumentköplagen

Vissa skillnader finns också i reglerna om reklamation m.m. Huvudregeln är, liksom i köplagen, att reklamation ska ske inom skälig tid efter det att felet märkts eller bort märkas. Här stadgas dock en yttersta reklimationsfrist om maximalt *tre år*, mot två år i köplagen. Vidare finns en garantiliknande regel av innebörden att ett fel som *visar sig inom sex månader efter avlämnandet* ska anses vara ur-

sprungligt, dvs. ha funnit redan vid avlämnandet, om inte säljaren motbevisar det eller det är oförenligt med varans eller felets art.

Påföljder vid fel och dröjsmål

Reglerna om påföljder vid fel och dröjsmål är i allt väsentligt lika i köplagen och konsumentköplagen. Ett par viktiga skillnader finns dock, som nyss antytts, när det gäller skadestånd.

I 32 § konsumentköplagen, som avser skadestånd vid såväl dröjsmål som fel, anges vilka typer av skador som kan omfattas av säljarens skadeståndsskyldighet. Här nämns ersättning för utgifter, inkomstförlust, sådan prisskillnad när en dyrare vara måst anskaffas samt *annan förlust* på grund av dröjsmålet eller felet. Annan förlust kan t.ex. omfatta ersättning för färjebiljetter som inte kunnat utnyttjas på grund av fel i en köpt bil, men också skador som inte direkt kan värderas i pengar, s.k. *fritidsförluster*. Det kan t.ex. handla om att en köparens arbetsresor tar längre tid när den nyköpta bilen repareras eller hushålls- eller trädgårdsarbete som blir mer betungande när en köksmaskin eller motorgräsklippare inte kan användas. Vidare har semesterdagar som inte kunnat utnyttjas på grund av fel i en köpt vara eller tjänst bedömts vara ersättningsgilla.

Enligt konsumentköplagen kan säljaren också, i motsats till vad som gäller enligt köplagen, bli skadeståndsskyldig även för skada som genom fel uppkommer på *annan egendom* än den sålda varan. Ansvar är begränsat till skador på egendom som tillhör köparen eller någon annan i hushållet och som i huvudsak är avsedd för ändamål utanför näringsverksamhet. Det innebär exempelvis att om en torktumlare som är felaktig genom ge för hög temperatur förstör ett dyrbart dunplagg, kan säljaren av torktummlaren bli skyldig att ersätta köparen för plaggets värde.

I detta sammanhang bör också påpekas att köparen enligt konsumentköplagen kan rikta anspråk på grund av fel mot en näringsidkare i tidigare säljled. Så är fallet om säljaren är på obestånd, har upphört med sin näringsverksamhet eller inte kan anträffas. Detta gäller dock bara i den utsträckning motsvarande anspråk på grund av felet hade kunnat göras gällande mot näringsidkaren i tidigare säljled av den som förvärvat varan från honom. Bristande reklamation i tidigare led är utan betydelse för köparens rätt i denna del.

Skydd mot säljarens borgenärer

Slutligen bör här uppmärksammas det skydd mot säljarens borgenärer som införts i konsumentköplagen. Sådant skydd kan vara aktuellt när köparen låter en betald vara finnas kvar hos säljaren för senare avhämtning. Om säljaren innan varan avhämtas skulle försättas i konkurs, eller bli föremål för utmätning, gäller enligt *köplagen* att varan, trots att den redan betalats av köparen, kan tas i anspråk för att betala säljarens skulder.⁸ Enligt konsumentköplagen däremot gäller att varan, redan genom köpeavtalet, är skyddad mot utmätning hos säljaren och mot att ingå i säljarens konkursbo. Om köpet inte avser en bestämd vara blir köpet gällande mot säljarens borgenärer först när varan avskilts för köparen, märkts på särskilt sätt eller det på något annat sätt framgår att varan är avsedd för köparen.

5.4 Tjänsteavtal

5.4.1 Konsumenttjänstlagen

I konsumentförhållanden gäller konsumenttjänstlagen (1985:716). Lagen tillämpas vid arbete på lösa saker, såsom reparation av bil eller TV och vid arbete på fast egendom, t.ex. husrenoveringar, el- VVS- och målningsarbeten. Dessutom gäller lagen vid *förvaring* av lösa saker såsom vid magasinering av möbler eller vinterförvaring av båt.

Liksom i konsumentköplagen finns i konsumenttjänstlagen regler om fel. Fel i tjänsten, för vilken felpåföljder kan bli aktuella, föreligger t.ex. om resultatet av tjänsten inte är *fackmässigt* eller om tjänsten inte utförs enligt gällande säkerhetsföreskrifter. Vad som är fackmässigt måste avgöras från fall till fall och inte sällan med ledning av olika branschstandarder. Givetvis är tjänsten felaktig om den inte stämmer överens med vad konsumenten och näringsidklaren har avtalat. Tjänsten är också felaktig om den har utförts i strid mot förbud i produktsäkerhetslagen. Vidare föreligger fel om näringsidkaren inte utfört *tilläggsarbete* som han enligt andra bestämmelser i lagen är skyldig att utföra för att undvika allvarlig skada. Det är

⁸ Lösöreköpskommittén har dock i betänkandet Lösöreköp och registerpant (2015:18) föreslagits att den s.k. traditionsprincipen, enligt vilken en såld vara måste hämtas för att sakrättsskydd ska uppnås, ska utmönstras ur köprätten.

näringsidkarens ansvar att informera konsumenten, om det under arbetet uppstår behov av tillägsarbete. Slutligen ska tjänsten anses felaktig om resultatet inte stämmer överens med som har utlovats i reklam.

Om det finns fel i tjänsten får konsumenten reklamera den. Det är, liksom i konsumentköplagen, en förutsättning för rättelse. Konsumenten har rätt att reklamera en tjänst inom tre år efter avslutat arbete. Avser tjänsten arbete på mark, byggnader eller andra fasta saker har konsumenten rätt att reklamera fel som upptäcks inom tio år.

Är tjänsten felaktig har konsumenten också rätt att hålla inne del av betalningen, kräva att felet rättas till, få avdrag på priset eller häva avtalet. Om felet har orsakat skada har konsumenten rätt till skadestånd.

5.4.2 När konsumenttjänstlagen inte är tillämplig

Med undantag för konsumenttjänstlagen (1985:716), som alltså bara gäller i konsumentförhållanden, saknas bestämmelser i lag som reglerar uppdragsgivarens och uppdragstagarens inbördes rättigheter och skyldigheter vid tjänster, t.ex. vad som ska gälla vid fel i en tjänst. Mot den bakgrunden tillämpas inom många tjänsteområden standardiserade avtalsvillkor, som tas fram av olika branschorganisationer och ibland genom förhandlingar med företrädare för uppdragstagare och uppdragsgivare. I andra fall har allmänna villkor tagits fram av enskilda företag eller affärskedjor för att användas i den egna affärsverksamheten. Inom vissa branscher och vissa områden har villkor av denna typ fått så stort genomslag och blivit så inarbetade att de fått en närmast författningsliknande ställning. Exempel på sådana standardavtal är de inom byggsektorn generellt tillämpade allmänna bestämmelserna (AB) för olika slag av bygg- och anläggningsentreprenader samt konsulttjänster.

När sådana avtal, liksom individuella tjänstevillkor för den enskilda tjänsten, saknas är rättsförhållandet mellan parterna i princip oreglerat. Ett exempel på situationer när det vanligen saknas, såväl avtalsvillkor som direkt tillämpliga lagregler, är vid tjänsteavtal mellan privatpersoner.

I utredningens kartläggning återfinns ett antal plattformar, både svenska och utländska, som förmedlar tjänster i sådana partsförhållanden. Frågan är då vad som ska gälla mellan parterna? Viss ledning kan hämtas i t.ex. köprätten, som i viss utsträckning kan tillämpas analogt på tjänsteavtal. Det innebär t.ex. att rättsläget vid ett dröjsmål med att utföra en tjänst, eller vid ett fel i tjänsten, skulle kunna bedömas med ledning av köplagen. Viss försiktighet bör dock iaktas vid sådana analogier. I doktrinen har dock uttalats att analoga tillämpningar kan vara lämpliga när en regel med huvudsakligen samma innebörd återfinns i *både köplagen och konsumenttjänstlagen*. Metoden innebär alltså att köplagen, som inte gäller för tjänster och inte heller i konsumentförhållanden, jämförs med konsumenttjänstlagen. Den senare gäller för tjänster i konsumentförhållanden. Vid överensstämmande lagregler har lagstiftaren alltså bedömt att regeln kan tillämpas i såväl köp- som tjänsteavtal. Analogin får då anses mer relevant än om regeln återfinns i endast en av lagarna.⁹

5.5 Hyra av lös egendom

Vid sidan av korttidshyra av bostäder och småtjänster utgör hyra av lös egendom en vanlig typ av transaktion i delningsekonomin.

Ett omfattande regelverk har med tiden utvecklats för avtal om hyra av fast egendom, t.ex. bostäder. Liksom när det gäller tjänster utom konsumentförhållanden, saknas dock i praktiken helt regler för vad som ska gälla vid hyra av lösa saker, t.ex. verktyg eller trädgårdsmaskiner. Normalt tillämpar därför professionella uthyrare hyresvillkor som tagits fram av det uthyrande företaget eller av en branschorganisation för sådana företag. Så är t.ex. fallet när biluthyrningsföretag hyr ut bilar eller en byggmarknad hyr ut maskiner. När båda parter är privatpersoner är det dock sannolikt att sådana i förväg fastställda hyresvillkor ytterst sällan förekommer.

Mot den bakgrunden återstår att tillämpa de allmänna obligationsrättsliga principer som stadgas i, eller följer av, t.ex. köplagen. I den mån klara principer finns kan de sägas i huvudsak innebära att en korsning av de köprättsliga reglerna och reglerna om hyra av fast

⁹ Hellner, Jan: Speciell avtalsrätt II Kontraktsrätt, Första häftet s. 109 och 116 samt andra häftet s. 21.

egendom får tillämpas. Så länge den som hyr inte hämtat eller mottagit det hyrda föremålet liknar situationen ett köp. Köplagens regler om dröjsmål och fel, som berörts i det föregående, kan därför utan större komplikationer tillämpas på hyresavtalet. Uthyrarens ansvar innebär bl.a. att lämna ut en fungerande vara i rätt tid.

5.6 Skadeståndslagen

Skadeståndslagen (1972:207) gäller i första hand skador som uppstår utan samband med ett kontraktsförhållande. Den kan också tillämpas på skador som t.ex. en näringsidkare förorsakar när ett uppdrag utförs, men i sådana fall ska i första hand specialanpassade regler tillämpas, såsom skadestandsreglerna i konsumenttjänstlagen när den är tillämplig. Vidare torde, i ett fall när en skada orsakas av en produkt, i första hand provas om skadan ska ersättas med stöd av reglerna i produktansvarslagen. När inga särskilda sådana lagregleringar finns kan den allmänna skadeståndslagen tillämpas.

En viktig huvudregel i skadeståndslagen innebär att den som *uppsåtligen* eller av *vårdslöshet* vållar personskada eller sakskada skall ersätta skadan. Vid personskador kan skadeståndet, förutom rent ekonomiska förluster, avse även ideell skada, dvs. ersättning för t.ex. ”sveda och värk”.

Arbetsgivare ansvarar för skador som en arbetstagare orsakar *i tjänsten*. Det gäller även arbetsgivare i statlig och kommunal sektor, dock inte i verksamhet som myndighetsutövning. Ersättning för sådana skador kan, vid sakskada, jämkas om det är skäligt med hänsyn till *föreliggande försäkringar* eller *försäkringsmöjligheter*. Det innebär, dels att ersättningen i första hand ska tas ur befintliga försäkringar, dels att ett skadestånd kan sättas ned eller utebli om den skadelidande inte i sedvanlig omfattning försäkrat objektet, förutsatt att sådana möjligheter funnits.

5.7 Produktansvarslagen

I produktansvarslagen (1992:18) stadgas att skadeståndskyldighet kan föreligga vid *personskador* som orsakas av en *säkerhetsbrist* i en produkt. Med produkter menas i detta sammanhang lösa saker. En produkt har enligt lagen en säkerhetsbrist om den inte är så säker

som skäligen kan förväntas. Huruvida en säkerhetsbrist i lagens mening föreligger avgörs genom en samlad bedömning av

- hur det kunnat förutses att produkten ska komma att användas,
- hur produkten har marknadsförts,
- förekomst av och innehåll i bruksanvisningar,
- tidpunkt då produkten satts i omlopp samt
- övriga omständigheter.

Skadestånd kan också bli aktuellt för *sakskada*, som orsakas av en säkerhetsbrist i en produkt. Det förutsätter dock, till skillnad från i fall med personskada, att produkten typiskt sett är avsedd för *enskilt ändamål*, och den skadelidande vid tiden för skadan använde egendomen huvudsakligen för sådant ändamål. Ersättning för sakskador som orsakats av en säkerhetsbrist i en produkt kan således inte bli aktuellt i näringsverksamhet.

Skador på själva produkten ersätts inte. Vidare krävs, för att skadestånd enligt lagen ska vara möjligt, att skadan kan värderas till minst 3 500 kronor.

Skadeståndsskyldig enligt lagen är i första hand den som *tillverkat* produkten eller den som *importerat* produkten för att sätta den i omlopp i Sverige.¹⁰ Med detta får förstås att produkten förs ut på den svenska marknaden eller på annat sätt sprids.

Om det inte framgår vem som tillverkat den skadegörande produkten, är var och en som har *tillhandahållit* produkten, exempelvis en detaljist, skyldig att betala skadestånd enligt lagen, om han inte inom viss tid anvisar någon som har tillverkat produkten eller som tillhandahållit den till detaljistledet. Motsvarande regler gäller i fall där det inte framgår vem som importerat produkten.

¹⁰ I lagtexten anges att den som "tillverkat, frambringat eller insamlat den skadegörande produkten" är skadeståndsskyldig. I normalfallet torde dock tillverkaren vara den som i praktiken ansvarar för skadan.

5.8 Marknadsrättsliga regler

Marknadsrätten brukar beskrivas som den del av rättsordningen som innehåller spelregler för företagen på olika marknader. Till marknadsrätten i vid bemärkelse räknas regler om företagens etablering, marknadsföring och konkurrens samt konsumentskydd. Övergripande syften med de marknadsrättsliga reglerna är att uppnå samhällsekonomisk effektivitet genom fungerande konkurrens och att, direkt och indirekt, skydda konsumenterna mot t.ex. otillbörlig marknadsföring och oskäligen avtalsvillkor. I det följande ska några av de för utredningen relevanta lagarna inom marknadsrätten kortfattat behandlas.

5.8.1 Avtalsvillkor i konsumentförhållanden

I lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVLK) finns bestämmelser om att Patent- och marknadsdomstolen (PMD), och i vissa fall Konsumentombudsmannen (KO), kan förbjuda en näringsidkare att tillämpa avtalsvillkor, som med hänsyn till pris och andra omständigheter bedöms oskäligen i avtal med konsument.

En förutsättning är att förbudet är motiverat från *allmän synpunkt* eller av annat skäl ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse. Frågan om ett standardvillkor är oskäligt enligt AVLK ska alltså avgöras utifrån en allmän bedömning, dvs. hur villkoret typiskt sett fungerar i ett konsumentavtal, och inte utifrån en bedömning av omständigheterna i ett enskilt fall.

Lagen kan bara tillämpas i konsumentförhållanden och gäller inte villkor som näringsidkaren och konsumenten bestämt individuellt. I sådana fall kan, som berörts i det föregående, oskäligen avtalsvillkor jämkas med stöd av 36 § avtalslagen. Avtalsvillkor mellan näringsidkare kan prövas marknadsrättsligt enligt annan lagstiftning.¹¹ Avtalsvillkor mellan enskilda privatpersoner kan, av naturliga skäl, inte prövas inom ramen för marknadsrätten. Däremot kan de jämkas med stöd av avtalslagen.

¹¹ Avtalsvillkor som tillämpas mellan näringsidkare kan prövas marknadsrättsligt enligt lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare.

Förbud enligt AVLK kan förenas med vite. Frågan om förbud mot tillämpning av ett avtalsvillkor får prövas av Konsumentombudsmannen (KO) i fall som inte är av större vikt. Förbud enligt lagen kan även riktas, förutom mot enskilda näringsidkare, även mot en branschorganisation om det aktuella villkoret ingår i standardiserade allmänna villkor, som organisationen tillhandahåller sina medlemmar.

Huruvida ett avtalsvillkor är oskäligt bedöms utifrån tre olika kriterier. För det första är ett villkor oskäligt om det ger konsumenten sämre rättigheter än tvingande konsumentskyddande lagstiftning, exempelvis konsumentköplagen eller konsumenttjänstlagen.

För det andra ska ett villkor anses vara oskäligt om det strider mot lagstiftning som *inte* är tvingande, men leder till en så stor nackdel för konsumenten att det inte finns en rimlig balans mellan parterna.

Slutligen ska ett avtalsvillkor anses oskäligt om det är *vilseledande* eller *oklart formulerat* och konsumenten därigenom inte kan förutse vilka konsekvenser villkoret får.

Konsumentverket övervakar efterlevnaden av AVLK. Talan med ansökan om förbud i Patent- och marknadsdomstolen förs av KO. Om KO i ett visst fall beslutar att inte ansöka om förbud får sådan ansökan i stället göras av en sammanslutning av konsumenter, t.ex. en konsumentorganisation.

Lagen innehåller också regler som ska underlätta utredningen av enskilda ärenden. Bland annat stadgas att en näringsidkare ska tillhandahålla de handlingar som kan ha betydelse för utredningen där ett förbud kan antas komma i fråga. Om så inte sker får KO förelägga den som berörs att fullgöra sin skyldighet vid vite.

AVLK bygger på EG-lagstiftning om oskäliga avtalsvillkor i EG-direktivet 94/13/EEG. Enligt direktivet ska medlemsländerna tillämpa ett system som förbjuder oskäliga villkor. I direktivet anges 17 exempel på villkor som är oskäliga om inte särskilda skäl finns för en annan bedömning. Till EG-direktivet har också fogats en bilaga, den s.k. *grå listan*, som innehåller avtalsvillkor som, typiskt sett, kan anses oskäliga.

Oklarhetsregeln

Lagen innehåller också vissa civilrättsliga bestämmelser, dvs. sådana som reglerar rättsförhållandet mellan parterna i ett avtal. En sådan bestämmelse är den s.k. *oklarhetsregeln*. Den utgör en allmän rättsgrundsats, som tillämpas generellt i avtalsrätten, även utom konsumentförhållanden.

Regeln innebär, enkelt uttryckt, att ett avtalsvillkor som är oklart formulerat, t.ex. tvetydigt, ska tolkas till nackdel för den som formulerat villkoret, i regel den som genom avtalet tillhandahåller en vara eller tjänst.

5.8.2 Marknadsföringslagen

Syftet med marknadsföringslagen(2008:486) är att främja konsumenternas och näringslivets intressen vid marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare. Med produkter avses även andra nyttigheter än varor, t.ex. tjänster, fast egendom och arbetstillfällen.

Lagen gäller vid reklam och försäljning och i övrigt vida alla slags kontakter mellan företag och konsument, som har till syfte att förbättra försäljningen av eller tillgången till en produkt. Lagen gäller också företagarens agerande före, under och efter försäljning av produkten, t.ex. vid information om reklamationsrätten.

Många frågor kan inte prövas enligt marknadsföringslagen. Det gäller t.ex. reklam som väcker anstöt eller kan uppfattas som olämplig av andra anledningar. Sådana ärenden prövas av Reklamombudsmannen. Lagen gäller inte heller text och bild som inte har ett kommersiellt intresse, till exempel redaktionell text och konst.

I marknadsföringslagen anges närmare vilka reklamrelaterade företeelser som kan förbjudas med stöd av lagen. Ett exempel är s.k. aggressiv marknadsföring. Marknadsföringen är bl.a. att anse som aggressiv om den innefattar trakasserier, tvång, fysiskt våld, hot eller annat aggressivt påtryckningsmedel. En huvudregel är vidare att marknadsföring inte får vara vilseledande. Marknadsföring är vilseledande om den påverkar mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut. I flera olika lagrum beskrivs vilka förfaranden som är vilseledande marknadsföring när det gäller t.ex. förpackningsstor-

lekar, förväxlingsrisk med konkurrerande produkter och användning av begrepp som konkurs, utförsäljning och realisation.

Till marknadsföringslagen finns också en "svart lista" över marknadsföringsåtgärder och affärsmetoder som under alla omständigheter är att anse som otillbörliga. Listan utgörs av bilaga I till Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder m.m.¹²

En näringsidkare vars marknadsföring strider mot lagen kan förbjudas att fortsätta med denna eller med någon annan liknande åtgärd. I vissa fall kan näringsidkaren också åläggas att betala en s.k. marknadsstörningsavgift.

Konsumentverket utövar tillsyn över marknadsföringslagens efterlevnad. Frågor om förbud eller marknadsstörningsavgift prövas av Patent- och marknadsdomstolen på talan av KO. Om KO i ett enskilt fall bestämmer att inte väcka talan, får en enskild näringsidkare som berörs av marknadsföringen eller en sammanslutning av konsumenter, i stället väcka sådan talan.

5.8.3 Prisinformationslagen

Ändamålet med prisinformationslagen (2004:347) är att konsumenter ska få korrekt och tydlig prisinformation om produkter. Med produkter avses, liksom i marknadsföringslagen, även andra nyttigheter än varor, dock inte fastigheter eller arbetstillfällen. Lagen gäller inte heller för produkter som säljs på auktion. Lagen är en ramlag, som fylls ut och förtydligas med bl.a. Konsumentverkets föreskrifter och överenskommelser med branschorganisationer.

Lagen gäller vid marknadsföring av *bestämda produkter*. Tillräckligt specificerad, dvs. bestämd, anses produkten vara om konsumenten genom uppgifterna i marknadsföringen kan bilda sig en uppfattning om varans eller tjänstens beskaffenhet. Varan eller tjänsten ska alltså kunna identifieras och särskiljas från andra varor eller tjänster.¹³

Om det i något fall inte är möjligt att ange ett specifikt pris, ska i stället grunderna för prissättningen anges. Det kan bli aktuellt i samband med tjänster som inte kan prissättas i kronor. Bestämmel-

¹² Tillkännagivande (2008:487) med anledning av marknadsföringslagen (2008:486).

¹³ Prop. 2003/04:38, s. 28.

sen gäller även sådana fall. Som exempel kan nämnas vissa typer av tjänster där priset regelmässigt anges i procent av en köpeskilling (provision) eller en lånesumma (ränta).¹⁴

Prisinformationslagen gäller även vid köp via internet, exempelvis i en webbshop. På internet ska prisinformationen vara tydlig, korrekt och lätt att uppfatta. Det torde innebära att prisuppgiften inte får ha en så understucken placering att den är svår att finna.

Huvudregeln vid all prisinformation är att priset ska anges skriftligen och att mervärdesskatt och andra skatter ska vara inräknade. Det ska också tydligt framgå vilken vara eller tjänst priset avser. Om avgifter eller andra kostnader tillkommer ska detta anges särskilt.

Konsumentverket är tillsynsmyndighet för prisinformationslagen. Konsumentverket utfärdat föreskrifter (KOVFS 2012:1) om hur prisinformationslagen ska tillämpas. Verket har också tagit fram en vägledning om prisinformation samt slutit överenskommelser med olika branschorganisationer om hur prisinformation ska ske.

5.8.4 Regler om internet- och distanshandel

Den elektroniska handeln började utvecklas i samband med att internet blev tillgängligt för allmänheten i mitten av 1990-talet. Elektronisk handel har därefter ökat kraftigt. Verksamheten med handel via internet har reglerats ett par olika lagar, som på olika sätt kan ha relevans när verksamheten med webbplattformar i delningsekonomin analyseras. Lagstiftningen bygger på EU-direktiv och motsvarande regler gäller i alla EU-länder. I vissa fall kan strängare regler gälla än i Sverige, dvs. ett starkare konsumentskydd.

Distansavtalslagen

Lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) gäller bl.a. avtal där en näringsidkare säljer eller hyr ut lös egendom eller erbjuder tjänster till konsumenter via webbaserade butiker, telefonsförsäljning, postorder eller annars utanför affärslokaler. Med tjänster avses även uthyrning av fast egendom,

¹⁴ Prop. 2003/04:38, s. 29.

t.ex. bostäder, men lagen gäller *inte* vid uthyrning av bostäder för varaktigt boende.

En central regel i distansavtalslagen handlar om ångerrätten. Konsumenten har enligt lagen 14 dagar på sig att ångra sitt köp och näringsidkaren är skyldig att lämna information om detta. Fristen för ångerrätt börjar löpa först när konsumenten fått information om den. Näringsidkaren är också skyldig att informera om

- namn, adress och organisationsnummer,
- varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper,
- pris och villkor för betalning, inklusive skatter och avgifter,
- villkoren för leverans samt
- rätten till reklamation.

E-handelslagen

Lagen (2005:562) om elektronisk handel och andra informations-samhällets tjänster (e-handelslagen) gäller när företag säljer produkter till enskilda konsumenter via internetbaserade plattformar. Lagen innehåller bl.a. regler om vilken information konsumenterna ska ges och vilka tekniska funktioner som ska finnas på webbplatsen när konsumenten gör en beställning. Lagen gäller även vid gräns-överskridande transaktioner inom EES-området.

Med elektroniska handel menas vanligen handel via internet, t.ex. i internetbutiker. Begreppet "andra informationssamhällets tjänster" definieras i lagen som "tjänster som normalt utförs mot ersättning och som tillhandahålls på distans, på elektronisk väg och på individuell begäran av en tjänstemottagare". Vissa sådana tjänster och verksamheter är undantagna från lagens tillämpningsområde, t.ex. spel om pengar.

Fri rörlighet gäller inom EES-området. Enligt 3 § har tjänsteleverantörer i andra EES-länder rätt att, oberoende av svenska regler i det samordnade regelområdet, tillhandahålla informationssamhällets tjänster till svenska konsumenter. För svenska företag ska dock svensk lag i det samordnade regelområdet gälla fullt ut även om företaget helt eller delvis erbjuder sina tjänster till mottagare i andra EES-länder.

De företag som tillhandahåller tjänster inom lagens tillämpningsområde ska informera konsumenterna om

- namn och adress i etableringsstaten,
- e-postadress samt, i förekommande fall,
- organisationsnummer,
- registreringsnummer för mervärdesskatt och
- behörig tillståndsmyndighet.

I den mån någon form av reglerad yrkesverksamhet bedrivs, t.ex. fastighetsmäklarverksamhet, ska företaget också informera om yrkestitel, det land där denna erhållits och yrkesorganisation där leverantören är registrerad. Den information som ska ges enligt lagen ska finnas tillgänglig för tjänstemottagare och myndigheter på ett enkelt, direkt och stadigvarande sätt.

Priser på varor eller tjänster ska i förekommande fall anges klart och otvetydigt. Om skatt och leveranskostnader tillkommer ska detta anges särskilt. Vidare ska avtalsvillkor göras tillgängliga för tjänstemottagare på ett sätt som gör det möjligt att spara och åter skapa dem.

Vissa krav på den tekniska infrastrukturen, t.ex. tekniska funktioner på webbplattformen, ställs också i lagen. En tjänsteleverantör ska t.ex. tillhandahålla lämpliga och effektiva funktioner som gör det möjligt för en tjänstemottagare att upptäcka och rätta sina eventuella inmatningsfel innan beställning sker. Vid elektronisk handel är det exempelvis brukligt att köparen får bekräfta beställningen innan den registreras. Tjänsteleverantören ska också utan onödigt dröjsmål bekräfta att en beställning mottagits på elektronisk väg. Beställningar och bekräftelser ska anses mottagna när adressaten har tillgång till dem. Det är vanligt att sådana bekräftelser sänds via e-post.

Lagen om tjänster på den inre marknaden

Sedan år 2009 gäller lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden. Genom lagen, och förordningen (2009:1078) om tjänster på den inre marknaden, införs EU:s tjänstedirektiv 2006/123/EG i Sverige. Lagen tillämpas på tjänster, både i konsumentförhållanden

och mellan näringsidkare. Med begreppet *tjänst* avses en prestation som utförs mot ekonomisk ersättning och som inte utgör vara, kapital eller person. Med tjänsteleverantör avses i lagen en fysisk person som är medborgare i ett EES-land *eller* en juridisk person som är etablerad i ett sådant land och som i sin näringsverksamhet erbjuder eller tillhandahåller en tjänst. Vissa tjänster är undantagna från lagens tillämpningsområde. Det gäller t.ex. hasardspel, finansiella tjänster och hälso- och sjukvårdstjänster.

En tjänsteleverantör är enligt lagen skyldig att på eget initiativ lämna information till den som beställer tjänster. Det handlar i första hand om information som gör det möjligt för beställaren att komma i kontakt med leverantören. I förekommande fall ska information också lämnas om

- registreringsnummer och registrets namn eller motsvarande identifieringsuppgifter,
- adressuppgift till behörig tillståndsmyndighet eller den gemensamma kontaktpunkten,
- registreringsnummer för mervärdesskatt,
- standardvillkor,
- avtalsvillkor om tillämplig lag och om behörig domstol,
- priset på tjänsten när det har fastställts i förväg,
- vad tjänsten huvudsakligen består av,
- vilka försäkring som gäller för tjänsten, samt
- möjligheten till tvistlösning utom domstol.

Om en tjänsteleverantör utövar ett reglerat yrke ska information även lämnas om exempelvis yrkestitel och det land där denna erhållits samt, när det är tillämpligt, även den yrkesorganisation eller liknande där tjänsteleverantören är registrerad. Informationen ska finnas lätt tillgänglig för tjänstemottagaren på platsen för avtal eller utförande, på elektronisk väg eller i informationshandlingar om tjänsten. Den ska ges på ett klart och entydigt sätt och i god tid innan avtalet ingås, eller om skriftligt avtal inte finns, innan tjänsten utförs.

En tjänsteleverantör ska vidare besvara klagomål från en beställare så snart som möjligt och skyndsamt försöka finna en tillfreds-

ställande lösning. Slutligen anges att en tjänsteleverantör inte får tillämpa allmänna villkor som diskriminerar tjänstemottagare på grund av nationalitet eller bosättningsort, om det inte kan motiveras på objektiva grunder.

I varje EU-land ska finnas en kontaktpunkt för leverantörer och köpare av tjänster, som bl.a. informerar om gällande regler och vägleder parterna vid tvist. I Sverige har Kommerskollegium tillsammans med Konsumentverket och Tillväxtverket byggt upp den svenska kontaktpunkten. Kontaktpunkten för tjänster på den inre marknaden är webbaserad och finns på verksamt.se. När det gäller tvistlösning i *konsumenttvister* med en EU-dimension utgör Konsumentverkets enhet Konsument Europa kontaktpunkt. Vi återkommer nedan till denna funktion.

5.8.5 Produktsäkerhetslagen

Produktsäkerhetslagen gäller för varor och tjänster som företag erbjuder konsumenterna, dvs. i konsumentförhållanden. Lagens syfte är att förebygga personskador genom att förhindra att farliga varor och tjänster når konsumenterna. Genom lagen har Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/95/EG av den 3 december 2001 om allmän produktsäkerhet genomförts. Lagen gäller inte begagnade varor som tillhandahålls som *antikviteter*. Undantag gäller även för varor som ska repareras eller renoveras innan de kan tas i bruk, förutsatt näringsidkaren tydligt informerat konsumenten om att det rör sig om en sådan vara.

I 7 § stadgas att varor och tjänster ska vara *säkra*. Så är fallet om produkten vid normal eller rimligen förutsebar användning och livslängd inte medför risk för människors hälsa och säkerhet eller när endast låg risk föreligger. Risken måste dock vara godtagbar med hänsyn till hur varan eller tjänsten används och ska vara förenlig med en hög skyddsnivå när det gäller människors hälsa och säkerhet. En vara eller tjänst ska enligt lagen definieras som *farlig*, om den inte motsvarar dessa krav.

En tillverkare som tillhandahåller en vara eller en näringsidkare som tillhandahåller en tjänst ska lämna säkerhetsinformation om den behövs för att konsumenterna ska kunna bedöma riskerna med

varan eller tjänsten och skydda sig mot dem. Säkerhetsinformation behöver dock inte lämnas vid uppenbara risker.

Om en näringsidkare får kännedom om att en farlig vara har sålts ska konsumenterna informeras om skaderiskerna. Informationen ska hjälpa konsumenter att undvika skador. Sådan information brukar ske genom t.ex. annonsering i tidningar och på internet. Även direkt information till konsumenter som köpt produkten kan bli aktuell.

En tillverkare som har tillhandahållit en farlig produkt ska utan dröjsmål återkalla den från de distributörer som innehar den, om det behövs för att förebygga skadefall. Är denna åtgärd inte tillräcklig, ska tillverkaren utan dröjsmål återkalla varan även från de konsumenter som innehar den. Återkallelsen skall ske i en omfattning som är skälig med hänsyn till behovet av att förebygga skadefall.

Näringsidkaren är också skyldig att informera berörda tillsynsmyndigheter, t.ex. Elsäkerhetsverket, om den farliga produkten och vilka åtgärder som vidtagits för att förebygga att konsumenter skadas.

Tillsyn över lagens efterlevnad utövas av de myndigheter regeringen bestämmer inom olika områden, t.ex. Konsumentverket, Elsäkerhetsverket och Kemikalieinspektionen. En tillsynsmyndighet får meddela de förelägganden och förbud som behövs i ett enskilt fall för att lagen och föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen ska efterlevas. Förelägganden kan t.ex. avse varningsinformation eller återkallelse av en produkt. Vidare får en tillsynsmyndighet besluta att en farlig vara tillsvidare inte får tillhandahållas eller ställas ut. Ett sådant beslut får inte gälla under längre tid än vad som är nödvändigt för att utföra de kontroller och bedömningar som behövs.

5.9 Diskrimineringslagen

Diskrimineringslagens (2008:567)syfte är att motverka diskriminering och främja lika rättigheter och möjligheter oavsett människors kön, etnisk tillhörighet, religion, m.m. Lagen är tvingande. Det innebär att lagreglerna inte kan sättas ur spel genom avtal.

Lagen innehåller ett stort antal regler som indelas utifrån samhällsområden såsom arbetsliv, skola och utbildning, försvar och civilförsvar, hälso- och sjukvård samt kommersiella relationer vid omsättning av varor, tjänster och bostäder.

Diskriminering kan avse ett antal andra egenskaper än kön och etnisk tillhörighet. I lagen anges även som diskrimineringsgrunder

- könsöverskridande identitet eller uttryck,
- religion eller annan trosuppfattning,
- funktionsnedsättning,
- sexuell läggning samt
- ålder.

Av störst betydelse i utredningens perspektiv är de regler som avser diskriminering inom området *varor, tjänster och bostäder*. Av 2 kap. 12 § framgår att diskriminering är förbjuden för den som utanför privat- och familjelivet tillhandahåller sådana nyttigheter till allmänheten. Vidare är diskriminering otillåten för den som anordnar en allmän sammankomst eller en offentlig tillställning. Förbudet i denna del gäller, förutom anordnaren, även den som i förhållande till allmänheten företräder anordnaren, t.ex. ordningsvakter som anordnaren anlitat via ett fristående vaktbolag.

Det är uppenbart att diskriminering är otillåten i näringsverksamhet. Frågan är emellertid vad som ska avses med *privat- och familjelivet*, dvs. de sammanhang och den krets av personer i vilken diskriminering inte är olaglig? Formuleringen innebär en klar skärpning i förhållande till den äldre diskrimineringslagen. Motsvarande bestämmelse i äldre lag avsåg förbud mot diskriminering vid *yrkesmässigt tillhandahållande* av varor, tjänster och bostäder. Det innebär i praktiken näringsverksamhet. Den nya bestämmelsen har en spegelvänd formulering; diskriminering är alltid otillåten när varor m.m. tillhandahålls utanför privat och familjelivet. Regeringen bedömde att den äldre formuleringen skulle strida mot EU-rätten. Det är mot den bakgrunden utvidgningen av det sanktionerade området i 2008 års diskrimineringslag ska ses.

I förarbetena till diskrimineringslagen uttalas att diskrimineringsförbudet inte bör omfatta vad som kan kallas den enskildes privata sfär, eller privat- och familjelivet. Inom privat- och familjelivet bör, enligt regeringen, falla transaktioner avseende varor, tjänster och bostäder, som privatpersoner gör vid *enstaka tillfällen* och som typiskt sett kan sägas höra hemma i den personnära sfären. Här märks sådant som *enstaka fall av uthyrning* eller försäljning av den egna

bostaden, försäljning av föremål med särskilt affektionsvärde såsom arvegods, sällskapsdjur, egendom av personlig karaktär eller föremål, som används i det egna hushållet. Stor betydelse bör tillmätas *hur ofta* och på vilket sätt den enskilde hyr ut eller försäljer egendom eller erbjuder tjänster av liknande slag. Den som erbjuder varor eller tjänster till allmänheten vid mer än enstaka tillfällen eller som kan sägas bedriva en mer stadigvarande verksamhet, bör inte kunna åberopa undantagsregeln.

Vissa ytterligare undantag från diskrimineringsförbudet finns inom området tjänster och bostäder. Förbudet mot diskriminering som har samband med kön hindrar inte att kvinnor och män behandlas olika i fråga om tjänster eller bostäder, om det har ett berättigat syfte och de medel som används är lämpliga och nödvändiga för att uppnå syftet. För försäkringstjänster gäller dock att enskilda personers försäkringspremier eller försäkringsersättningar inte får skilja sig åt mellan kvinnor och män utifrån beräkningar baserade på kön.

Förbudet mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet gäller inte i fråga om bostäder och generellt inte heller för privatpersoner och små företag med färre än 10 anställda.

5.10 Tvistlösning

5.10.1 Allmän domstol

Tvistlösning sker i kommersiella förhållanden primärt i domstol eller genom skiljeförfarande. Att få en tvist prövad i domstol är emellertid i många fall kostsamt. Det gäller möjligen i ännu högre grad vid förfarande inför skiljenämnd. Mot den bakgrunden är det vanligt att parter förlikas, dvs. utom domstol träffar en överenskommelse om hur tvisten ska lösas.

De delningsekonomiska transaktionerna kan dock antas i de flesta fall gälla smärre belopp, som sannolikt till övervägande del är lägre än 1 000 kronor. Det är en vanlig värdegräns för att en konsumenttvist ska kunna prövas i Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Vi återkommer nedan till förfarandet i ARN. Emellertid är hyra av bostäder för fritidsändamål f.n. den vanligaste typen av delningsekonomisk transaktion. Det är också sannolika den nyttighet i delningsekonomin där priserna för transaktionerna generellt sett är högst.

Twistemål om mindre värden

Twistemål om mindre värden kan handläggas i domstol enligt ett förenklat förfarande. Reglerna ska, enligt 1 kap 3 § rättegångsbalken (RB) tillämpas i twistemål där förlikning är tillåten, och förutsatt att värdet av det som yrkas *uppenbart* inte överstiger ett halvt basbelopp enligt lagen om allmän försäkring. Basbeloppet bestäms årligen och uppgår år 2017 till 44 800 kronor.

Det förenklade förfarandet kan således tillämpas om tvisteföremålets värde uppenbart inte överstiger 22 400 kronor. Bestämmelsen innebär också att ett mål inte kan handläggas enligt det förenklade förfarandet om det inte går att värdera tvisteföremålet, eller om det är oklart huruvida värdet är lägre än hälften av basbeloppet. Om det däremot står klart att beloppsgränsen inte är uppnådd ska målet handläggas enligt det förenklade förfarandet. Rätten kan alltså inte välja ett ordinarie förfarande även om det i ett enskilt fall vore önskvärt, exempelvis på grund av att målet innehåller en svår rättsfråga. Däremot har parterna möjlighet att under vissa förutsättningar yrka att det ordinarie förfarandet tillämpas.

Frågan är då på vilket sätt förfarandet i dessa, s.k. småmål, skiljer sig från det ordinarie tvistemålsförfarandet. En första viktig skillnad är att småmålen handläggs av en ensam juristdomare. Ordinarie twistemål handläggs normalt av tre juristdomare.

Vidare finns betydande begränsningar i vilka rättegångskostnader som får tas ut. Förfarandet har tillkommit för att göra det lättare för enskilda att få en tvist prövad i domstol. Risken att drabbas av höga rättegångskostnader, både egna och motpartens, kan annars vara ett betydande hinder, i synnerhet vid små tvister. Enbart skäliga kostnader för att en part ska kunna ta tillvara sin rätt är ersättningsgilla. Vilka kostnadsposter som, med denna restriktion, kan ersättas framgår av 18 kap. 8 § a RB, bl.a. viss rådgivning enligt rättshjälpslagen, ansökningsavgift, resa till förhandling och skälig kostnad för vittnesbevisning.

Det är således meningen att parterna ska föra sin talan utan bistånd av ombud. Det åligger å andra sidan domstolarna att vägleda parterna i hur förfarandet går till. Slutligen bör påpekas att möjligheten att överklaga domar i twistemål begränsats från den 1 november 2008. Numera krävs, enligt 49 kap. 12 § RB, prövningstillstånd i

tvistemål. Det gäller såväl mål om mindre värden som ordinarie tvistemål.

5.10.2 Tvister i konsumentförhållanden

Allmänna reklamationsnämnden

Tvister i konsumentförhållanden, dvs. mellan näringsidkare och konsument kan, förutom i domstol, prövas även i Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Dessutom finns ytterligare några, branschspecifika, instanser som numera har officiell ställning som prövningsorgan för konsumenttvister.

ARN:s verksamhet regleras i förordning (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Förfarandet i ARN skiljer sig på några väsentliga punkter från domstolsförfarandet i tvistemål. En viktig skillnad är att processen är skriftlig. Vittnen kan inte höras. Däremot kan intyg ges in. Vidare utgör ARN:s beslut endast rekommendationer till parterna om hur tvisten ska lösas. En konsument kan alltså inte anlita kronofogden för att få ARN:s beslut verkställt genom t.ex. utmätning. Domar är däremot verkställbara på detta sätt, när de vunnit lag kraft.

Ett ärende hos ARN inleds med att en klagande konsument gör en anmälan. För att ärendet ska tas upp till prövning krävs att konsumenten har framfört ett krav till företaget, som helt eller delvis avvisats. Anmälan ska vara skriftlig; ARN erbjuder på sin hemsida ett elektroniskt formulär för anmälan. I anmälan ska anges vad som yrkas och grunderna för yrkandet. Anmälan ska vidare åtföljas av den skriftliga bevisning som konsumenten åberopar. Det är bara konsumenter som kan starta ett ärende i ARN.

Vissa begränsningar, utöver de nyss nämnda, finns när det gäller vilka typer av ärenden ARN prövar. Exempelvis kan ARN avslå en ansökan om prövning om ärendet är mycket komplicerat. Vidare finns, liksom i domstolarnas småmål, viss värdegränser, som varierar mellan olika varu- och tjänsteområden. Om värdet av det som konsumenten yrkar inte når upp till respektive värdegräns avvisas ansökan. ARN:s värdegränser framgår av tabell 5.1.

Tabell 5.1 Värdegränser i ARN

Varu- eller tjänsteområde	Värdegräns
Sko, textil, elektronik, ärenden vid allmänna avdelningen samt ärenden som rör flyg-, tåg-, båt- och busspassagerares rättigheter	500 kronor
Motor, resor, möbler, tvätt, spel eller lotter	1 000 kronor
Bank, bostad, båt, fastighetsmäklare eller försäkring	2 000 kronor

ARN tillämpar också en tidsgräns, som innebär att anmälan avvisas om det gått mer än ett år från den tidpunkt då konsumenten först framförde sitt krav till näringsidkaren. Det finns också ett antal specifika undantag från vilka typer av ärenden ARN prövar. ARN prövar inte ärenden som gäller

- hälso- och sjukvårdstjänster,
- köp av fast egendom t.ex. småhus,
- upplåtelse eller överlåtelse av bostadsrätt, tomträtt, arrende eller hyra av lägenhet om tvister gäller något annat än fordran i pengar,
- tvister som kan prövas, eller har prövats, av en nämnd för alternativ tvistlösning som godkänts enligt lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden,
- tvister som handläggs i eller är avgjorda av en domstol, av Kronofogdemyndigheten eller av en hyres- och arrendenämnd,
- tvister som redan prövats av ARN eller som omfattas av en rekommendation som getts i ett ärende om grupptalan samt
- ärenden som anhängiggjorts av någon annan än en konsument eller, när det gäller grupptalan enligt 9 § i ARN:s instruktion, någon annan än Konsumentombudsmannen eller en sammanlutning av konsumenter.

Normalt prövas inte heller ärenden där näringsidkaren försatts i konkurs, eftersom möjligheten för konsumenten att få ersättning i regel är praktiskt taget obefintliga. Undantag kan dock göras i enskilda fall. Däremot prövas ärenden där näringsidkarens konkursbo framställer krav mot en konsument om ärendet i övrigt är av sådant slag att ARN är behörig instans.

Som nyss framgått kan ARN också pröva ärenden i s.k. grupp-talan. En sådan förs av Konsumentombudsmannen. Om Konsumentombudsmannen har beslutat att inte göra någon anmälan får en av en sammanslutning av konsumenter föra grupptalan i ARN. En förutsättning för grupptalan är att det finns flera konsumenter som kan antas ha anspråk mot näringsidkaren på väsentligen likartade grunder. I övrigt gäller även för grupptalan de nyss redovisade förutsättningarna.

ARN prövar omkring 10 000 konsumenttvister årligen. Den genomsnittliga handläggningstiden uppgår till drygt sex månader. Förutom att pröva konsumenttvister ska ARN även informera konsumenter och näringsidkare om myndighetens praxis, stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av tvister genom utbildning och information samt genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet. Information om praxis sker bl.a. genom att ARN publicerar vissa beslut på sin hemsida. Det gäller beslut i ärendetyper som är särskilt vanliga, men också beslut i ärenden som är bedöms vara vägledande genom att vara principiellt intressanta. Ärenden kan exempelvis bli vägledande när ny lagstiftning har tillämpats, när tvisten rör en ny typ av vara eller tjänst eller om beslutet kan få betydelse för liknande ärenden i framtiden.

ARN ska vägleda konsumenterna i frågor som gäller handläggning och andra frågeställningar om formalia. ARN ska också verka för att parterna kommer överens. Däremot kan ARN inte ge råd i materiella, rättsliga angelägenheter eftersom myndigheten ska vara opartisk. Vid sådana frågor hänvisas till exempelvis Hallå Konsument, till kommunal konsumentvägledning eller till de rådgivningsbyråer som etablerats inom vissa områden, t.ex. Konsumenternas bankbyrå.

Alternativ tvistlösning och internationella konsumenttvister

Från och med den 1 januari 2016 gäller lagen (2015:761) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.¹⁵ Lagen innebär att organisationer kan ansöka hos Kammarkollegiet om att bli ett godkänt alternativt tvistlösningsorgan. Hittills har förutom ARN

¹⁵ Prop. 2015/16:128.

- Nämnden för rättsskyddsfrågor,
- Personförsäkringsnämnden,
- Sveriges advokatsamfunds konsumenttvistnämnd,
- Sveriges begravningsbyråers förbunds reklamationsnämnd samt
- Trafikskadenämnden

godkänts av Kammarkollegiet för alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden inom sina respektive områden.

Tvistlösning vid konsumenttvister inom EU

Som framgått i det föregående bygger bl.a. reglerna om distanshandel och elektronisk handel på EU-direktiv. Syftet är främja den inre marknaden för varor och tjänster genom att så långt möjligt införa liknande regler för handel med sådana nyttigheter. Det innebär att regler och rutiner för tvistlösning i konsumenttvister har samordnats inom områden som gäller distansförsäljning av varor och tjänster mellan näringsidkare och konsumenter i olika EU-länder. Förfarandet kan dock inte användas vid konsumenttvister med räckvidd *utanför* EU och inte heller vid tvister mellan privatpersoner.

År 2016 infördes nya rutiner i EU för att underlätta tvistlösning i tvister där konsumenten och näringsidkare har hemvist i olika EU-länder. Det innebär ett system med tvistlösning online i form av en så kallad ODR-plattform, som kommissionen upprättat.¹⁶ Syftet är att ge konsumenter och företagare en ingång för prövning utanför domstol av tvister som uppstått vid gränsöverskridande e-handel. För företagen innebär detta bl.a. att

- E-handelsföretag som är etablerade i ett EU-land ska ha en länk till EU-kommissionens ODR-plattform och ange sina e-post-adresser på sin webbplats,
- E-handelsföretag som har åtagit sig eller är skyldiga att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter ska tillhandahålla länken till ODR-plattformen på sina webbplatser

¹⁶ ODR står för Online Dispute Resolution.

och, om erbjudandet görs via e-post, även i e-postmeddelandet samt att

- informationen, i tillämpliga fall, också ska tillhandahållas i de allmänna villkoren för köpeavtal och tjänsteavtal online.

I alla EU-länder ska det finnas en organisation som är kontaktpunkt för ODR. I Sverige har Konsumentverket genom den fristående enheten *Konsument Europa* i uppdrag att vara sådan kontaktpunkt. Konsument Europa svarar också för information till allmänheten om hur ODR fungerar och ger vägledning vid problem i konsumentförhållanden som har en europeisk dimension.

Figur 5.1 Kommissionens webbplats för ODR



5.11 Skatterättsliga frågor

Skatterättsliga och skattetekniska frågor med koppling till delningsekonomi har nyligen, på uppdrag av regeringen, utretts av Skatteverket.¹⁷ Utredningen ser inte skäl att närmar redovisa innebörden av de regler om t.ex. inkomst- och mervärdesskatt, som kan bli tillämpliga i samband med delningsekonomska transaktioner. Emellertid ska utredningen närmare analysera det marknadsrättsliga regelverket i konsumenträttsliga delar. I kapitel 3 har framgått att de

¹⁷ Skatteverkets rapporter Kartläggning och analys av delningsekonoms påverkan på skattesystemet, delrapport den 15 mars 2016 samt slutrapport den 31 oktober 2016.

delningsekonomiska plattformarna av utredningen bedöms fattiga på information om frågor som kan vara väsentliga för användarna. En sådan fråga gäller skattekonsekvenser av delningsekonomiska transaktioner. Mot den bakgrunden finns skäl att kort beröra några grundläggande regler om beskattning.

5.11.1 Inkomstbeskattning

De inkomstslag som i huvudsak kan vara aktuella i delningsekonomin är inkomst av *näringsverksamhet*, *tjänst* och *kapital*. Arbetsprestationer som utförs genom en delningsekonomisk transaktion deklareras i inkomstslagen *näringsverksamhet* eller *tjänst* beroende bl.a. på hur omfattande och varaktig verksamheten är.

Inkomst av tjänst eller näringsverksamhet

En verksamhet som en privatperson bedriver ska anses utgöra *näringsverksamhet* om den bedrivs självständigt, i vinstsyfte och med varaktighet. Om något av dessa villkor *inte* är uppfyllt är verksamheten inte näringsverksamhet i skatteteknisk mening. Inkomster som en privatperson får av tjänsteutövning i delningsekonomin, såsom trädgårdsarbete, snöskottning eller målning, ska i så fall deklareras i inkomstslaget *inkomst av tjänst*.

Sådana inkomster kan i huvudsak utgöra antingen *uppdraagsinkomst* eller inkomst av *hobbyverksamhet*. Om exempelvis en hobbyfotograf, inom ramen för sin hobby, säljer bilder som framställts i ett tidigare skede, ska inkomsten av försäljningen deklareras som inkomst av hobbyverksamhet under inkomstslaget inkomst av tjänst. Om hobbyfotografen däremot, mot betalning, fotograferar på uppdrag av t.ex. en granne, ska inkomsten av uppdraget deklareras som uppdragsinkomst i samma inkomstslag. Avdrag kan, förutom grundavdraget, göras för utgifter som överstiger 5 000 kronor. Inkomsterna, med avdrag för kostnader, adderas således till eventuell lön eller pension och beskattas samlat med sådana inkomster. Hur stor skatten blir beror på vilken marginalsatt som gäller för den skattskyldige.

När Skatteverket tar ställning till om en verksamhet däremot är *näringsverksamhet* provas alla tre villkor om självständigt, vinstsyfte

och varaktighet vid en samlad, individuell bedömning. Några beloppsgränser eller tröskelvärden används alltså inte här. Det som nu sagts gäller *fysiska personers* verksamhet. Verksamhet som en fysisk person bedriver i t.ex. ett *aktiebolag* eller ett *handelsbolag* är regelmässigt näringsverksamhet.

Vid bedömningen av om verksamheten bedrivs *självständigt*, och inte i ett anställningsförhållande, tas särskild hänsyn till vad uppdragsgivaren och uppdragstagaren har avtalat, i vilken grad uppdragstagaren är beroende av uppdragsgivaren och i vilken omfattning uppdragstagaren är inordnad i uppdragsgivarens verksamhet.

Syftet med verksamheten ska vara att den ska gå med *vinst* om näringsverksamhet ska vara aktuell. Det finns inget krav på att vinst ska uppkomma första året, exempelvis om stora investeringar krävs, men verksamheten ska kunna beräknas ge ett ekonomiskt överskott på sikt. Hobbyverksamhet, såsom försäljning av produkter från hemslöjd, biodling eller fritidsfiske, saknar ofta förutsättning att ge vinst. Sådan verksamhet deklareras i så fall som inkomst av tjänst.

För att en verksamhet ska bedömas som näringsverksamhet krävs också att den är *yrkesmässig*, dvs. att den bedrivs *regelbundet och varaktigt*. En verksamhet som bara omfattar enstaka uppdrag anses inte som näringsverksamhet. Det gäller även om uppdragen är självständigt utförda och vinstsyfte finns. Sådana tillfälliga inkomster deklareras normalt som inkomst av tjänst enligt vad som nyss sagts.

För att en privatpersons tjänsteutövning i delningsekonomin ska anses vara näringsverksamhet krävs alltså att den bedrivs i syfte att tjäna pengar, dvs. generera vinst när kostnader är betalda, att den bedrivs självständigt i förhållande till exempelvis ett företag, som i annat fall skulle kunna ses som arbetsgivare, och att den har viss varaktighet.

Näringsverksamhet i skattektniskt hänseende ska *inte* förväxlas med att vara *näringsidkare* i konsumenträttslig mening. Regler om det konsumenträttsliga begreppet näringsidkare har belysts i det föregående vid beskrivning av konsumentköplagen. Tröskeln till en ställning som näringsidkare i ett konsumentförhållande, och som innebär att den tvingande konsumenträtten blir tillämplig, är betydligt lägre än vad som gäller för näringsverksamhet i skatteteknisk mening. Bland annat krävs inte att verksamheten har ett vinstsyfte. Normalt är en person som bedriver näringsverksamhet skatteteknisk mening också näringsidkare i konsumenträttslig mening, då trans-

aktioner genomförs med en enskild konsument som motpart. Det omvända förhållandet behöver däremot inte alltid gälla.

Inkomst av kapital

Förutsatt att verksamheten inte utgör näringsverksamhet ska intäkter från uthyrning av privatbostäder och av lös egendom såsom bilar, verktyg och maskiner beskattas i inkomstlaget *kapital*. För uthyrning av privatbostad gäller ett avdrag om 40 000 kronor per år. Det finns också en rad andra regler som vid verksamhet med uthyrning behöver beaktas i det enskilda fallet.¹⁸

5.11.2 Mervärdesskatt

Vidare bör noteras att skattskyldighet till mervärdesskatt kan uppstå oberoende av om en fysisk person är att bedöma som näringsidkare och oavsett om personen bedriver näringsverksamhet i skatteteknisk mening eller är registrerad för moms.

Reglerna om mervärdesskatt är komplicerade och ska inte närmare utvecklas här. Emellertid finns skäl att peka på vissa förtydliganden som Skatteverket nyligen gjort ifråga om momsplikt vid tillfällig uthyrning av bl.a. privatbostäder.¹⁹ Sådan uthyrning är av allt att döma en av de vanligaste transaktionerna i delningsekonomin.

Från och med år 2016 tillämpas vissa tröskelvärden när det gäller moms på intäkter av tillfällig uthyrning av privatbostäder eller rum i sådana bostäder. För att momsplikt ska inträda krävs dels att uthyrningen avser *tillfälligt logi*, dels att uthyrningen kommer att ske inom ramen för en *hotellrörelse*.

Skatteverket anser att en verksamhet ska bedömas som hotellrörelse om uthyraren marknadsför objektet till dygns- eller veckopris *alternativt* om det finns en reception eller motsvarande och uthyraren erbjuder tjänster som är typiska i en hotellrörelse. Utöver detta ska verksamheten ha en *mer än obetydlig omfattning* för att skattskyldighet till moms ska uppstå. Skatteverket anger att så

¹⁸ Dessa beskrivs närmare i Skatteverkets delrapport Kartläggning och analys av delningsekonomin påverkan på skattesystemet, den 15 mars 2016, avsnitt 5.3.1, 5.7 och 5.8.

¹⁹ Skatteverkets ställningstagande om skatteplikt vid rumsuthyrning i hotellrörelse, mervärdesskatt, Dnr: 131 675099-15/111.

är fallet om bostaden hyrs ut längre än sammanlagt 16 veckor *och* inkomsten av uthyrningen överstiger 50 000 kronor per år. I sådana fall ska uthyraren momsregistrera sig och betala moms på hyresintäkterna.

Skatteverket anger vidare följande exempel: A flyttade i maj 2016 in hos sin flickvän. Sedan den första juni annonserade A ut sin enrumslägenhet för uthyrning via ett företags webbplats. Uthyrningen skedde till dygns- eller veckopris. A tog hand om städning och byte av sänglinne i samband med byte av hyresgäst. Lägenheten var uthyrd 120 dagar under perioden juni–december. A:s inkomst av uthyrningen var 96 000 kronor. A övernattade i lägenheten en till två dagar i veckan när den inte var uthyrd. I januari 2017 flyttade A och hans flickvän tillbaka till lägenheten. Enligt Skatteverket tillhandhöll A i exemplet tillfälligt logi till respektive hyresgäst, eftersom uthyrningen avsåg en kort tid. Vidare skedde uthyrningen inom ramen för en *hotellrörelse* eftersom A hyrde ut lägenheten till dygns- eller veckopris och tillhandahöll tjänster som är typiska i en hotellrörelse såsom sänglinne och städning mellan hyresgästerna.

6 Rättsreglernas tillämpning i delningsekonomin

6.1 Inledning

I föregående kapitel har innehållet i ett antal lagar beskrivits. Gemensamt för dem är att de har betydelse då användarnas i delningsekonomin rättsliga ställning ska analyseras eller när jämförelser görs mellan delningsekonomiska transaktioner och transaktioner som sker inom ramen för traditionella konsumentförhållanden. I det följande ska vi undersöka resultaten av lagtillämpningen i några fiktiva men representativa praktikfall, som belyser situationer som skulle kunna uppstå mellan privatpersoner i samband med delningsekonomiska transaktioner.

Syftet med fallbeskrivningarna är att tydliggöra vissa grundläggande skillnader mellan vad som, å ena sidan, gäller när privatpersoner köper varor eller tjänster från näringsidkare och vad som, å andra sidan, gäller när de genomför samma typer av transaktioner mellan varandra. Beskrivningarna ska också utgöra underlag för att belysa när försäkringar kan täcka skador som uppstår i samband med delningsekonomiska transaktioner och var eventuella brister i försäkringsskyddet finns. Underlag för fallbeskrivningarna har hämtats från Allmänna reklamationsnämndens praxis, från Hallå konsument och från medierapportering under senare tid.

Avslutningsvis ska vi från ett praktiskt lagtillämpningsperspektiv se hur några av de avtalsvillkor, som delningsekonomiska webplattformar använder, ter sig mot bakgrund av innehållet i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden och den praxis som utbildats på området.

6.2 Tjänster

6.2.1 Tapetseringen

Birgitta köpt ett parti tapeter för halva priset vid en utförsäljning. Det var exakt det mönster hon letat efter länge, men som varit slut överallt. Problemet var bara att få tag på en målare eller annan fackman, som ville åta sig ett så litet jobb som tapetsering av ett mindre rum. Rot-avdraget verkade ha lett till stor konkurrens på marknaden för sådana tjänster.

Birgitta hade dock hört talas om att det går att få tag på duktiga privatpersoner via olika sidor på nätet. Det kanske kunde vara en lösning. Birgitta anmälde sig som användare och lade upp en användarprofil på tre olika webbplattnar för delning av arbetskraft mellan privatpersoner. En av dem riktade sig till ungdomar som uppdragstagare. Den plattformen var inte aktuell för förmedling av uppdraget med tapetsering; där vill Birgitta helst finna någon som hade lång erfarenhet, men hon hade också behov av enklare trädgårdsarbete. Det kunde säkert någon tonåring hjälpa till med.

Tapetseringsuppdraget lades snart ut på de två andra plattformar, där Birgitta blivit användare. Hon beskrev uppdraget, bifogade en enkel riktning och ett foto av rummet och ett foto på tapetmönstret. Det dröjde inte länge innan flera privatpersoner visade intresse. En av dem var Sven, som nämnde att han nyligen blivit pensionär efter att ha arbetat som målare i 30 år. Tapetsering var det han var bäst på och som han tyckte var roligast, enligt egen utsago. Sven ville ha 190 kronor per timme. Det tyckte Birgitta kändes dyrt, men hon kände sig samtidigt trygg med Svens beskrivning av sig själv och beställde arbetet på löpande räkning. Det tog totalt nästan två dagar att utföra, åtta timmar första dagen och fem timmar den andra. Birgitta betalade Sven 2 470 kronor för arbetet.

Scenario 1

När arbetet var färdigt upptäckte Birgitta att tapetseringen var dåligt utförd. Det fanns bulor och ojämnheter och tapeten var sönder på ett par ställen. Hon begärde att arbetet skulle göras om. Sven vägrade. Då begärde hon att få tillbaka hälften av vad hon betalat för

arbetet. Sven accepterade inte heller det, men erbjöd sig att betala tillbaka 380 kronor motsvarande två timmar arbete.

Scenario 2

Sven lånade en trappstege av Birgitta. Den var lite vinglig, men den fungerar nog om jag är försiktig, resonerade Sven. Emellertid snavade Sven när han skulle sätta upp en tapetvåd och föll till golvet samtidigt som vänster fot fastnade i stegen. Det är oklart om det var stegens fel eller om han trampade snett. Olyckan ledde till att Sven fick en fraktur i vänster fotled och fick vistas på sjukhus en tid. Sven skickade därefter ett brev med krav på skadestånd om 12 000 kronor till Birgitta för sveda och värk och för utebliven arbetsinkomst från andra uppdrag via webbplatsen, som han redan bokat in.

Rättsläget i fallet med tapetseringen

Näringsidkare eller inte?

En första fråga i fallet med Birgitta och Sven är om Sven ofta åtar sig tapetseringsuppdrag. I så fall kan Sven komma att betraktas som näringsidkare i förhållande till Birgitta. Bedömningen har betydelse för vilka lagregler som kan bli tillämpliga. Som framgått i föregående kapitel kan en fysisk person få ställning av näringsidkare om verksamheten är yrkesmässig och har viss omfattning och varaktighet. Däremot krävs inte vinstsyfte eller att verksamheten utgör näringsverksamhet i skatteteknisk mening. Kraven på omfattning och varaktighet har ställts lågt i praxis. Om Sven mer än bara enstaka tillfällen utför målning och tapetsering talar mycket för att han får ställning som näringsidkare. Om Sven ska betraktas som näringsidkare kan konsumenttjänstlagen tillämpas på tapetseringsuppdraget.

Tillämpliga regler om Sven är näringsidkare

Det Sven får ställning som näringsidkare är det han utfört en konsumenttjänst. Det innebär i att konsumenttjänstlagen kan tillämpas.

Enligt konsumenttjänstlagen ska tjänster utföras fackmässigt. Det innebär att arbetet utförs på ett sätt som kan förväntas av en seriös fackman. Olika branschstandarder och branschspecifika metodbeskrivningar kan ge ledning för vad som ska anses vara fackmässigt i ett enskilt fall. Sven ska också med tillbörlig omsorg ta till vara Birgittas intressen och samråda med henne i den utsträckning som det behövs och är möjligt.

Om vi förutsätter att Svens tapetsering *inte* är fackmässig är den felaktig. Då kan Birgitta åberopa konsumenttjänstlagens regler om påföljder vid fel. Detta förutsätter reklamation inom skälig tid från den tidpunkt då felet upptäckts. Om så skett kan Birgitta innehålla betalning som motsvarar felet. Hon kan också kräva att felet åtgärdas, vilket ska ske utan extra kostnader. En näringsidkare har normalt rätt att få avhjälpa fel i tjänsten om inte särskilda skäl talar emot det. Ett annat alternativ är att kräva prisavdrag. Under vissa förutsättningar kan avtalet hävas av Birgitta. Det förutsätter att syftet med tjänsten gått förlorat och näringsidkaren borde ha insett detta. Det är knappast aktuellt i Birgittas fall. Slutligen har Birgitta rätt till skadestånd om felet och dess åtgärdande orsakat extra kostnader för henne. Även s.k. fritidsförluster kan vara ersättningsgilla, t.ex. om felet orsakat tidsspillan för Birgitta under hennes semester.

Om Sven och Birgitta inte kan komma överens om hur saken bör lösas kan Birgitta ansöka om att Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövar frågan och utfärdar en rekommendation. ARN tillämpar i bostadsärenden, till vilken kategori Birgittas ärende hör, en värdegräns om 2 000 kronor. Tvisten avser ett mindre belopp, 1 235 kronor, varför Birgittas ansökan sannolikt skulle avvisas. Om å andra sidan hävning av tjänsten varit aktuell skulle tvistebeloppet överstiga 2 000 kronor och Birgitta hade då sannolikt kunnat få tvisten prövad i ARN.

När det gäller den trasiga stegen är det, om Sven är näringsidkare, svårt att se hur Birgitta kan göras ansvarig för att Sven ramlat och skadat sig på den. Sven har då ansvar för fackmässigheten, även vad gäller stegens skick.

Om Sven inte är näringsidkare

Vid en sådan bedömning kan konsumenttjänstlagen inte tillämpas. Det finns, som framgått i kapitel 5, heller ingen "allmän tjänstestiftning", liknande den allmänna köplagen, som kan tillämpas i ett fall som detta. Det innebär att allmänna köprättsliga principer och rättsgrundsatser får ge vägledning. Som också framgått i det föregående kan en sådan regel vara mer ändamålsenlig, och lämplig att tillämpa, om den återfinns både i köplagen som i konsumenttjänstlagen. Speciella regler som anpassats särskilt för konsumentförhållanden torde inte vara tillämpliga. Det kan t.ex. gälla regeln om fackmässigt utförande och näringsidkarens speciella skyldighet att tillvara konsumentens intressen och samråda med denne. Andra exempel på regler i konsumenttjänstlagen, som eventuellt inte skulle kunna tillämpas, avser avrådande, tilläggsarbeten och regeln om att en ungefärlig prisuppgift inte får överstigas med mer än 15 procent.

I första hand får rättsläget dock bedömas utifrån vad som avtalats mellan parterna. I detta fall har avtalet ingåtts muntligen och vad som avhandlats gäller i första hand typ och omfattning av Svens tjänst, när tjänsten ska vara slutförd samt priset för tjänsten. Ingenting har sagts eller skrivits mellan Sven och Birgitta till ledning för hur tvisten ska lösas. Det torde vara en vanlig situation, framför allt mellan privatpersoner, men också i konsumentförhållanden. I det senare fallet finns konsumenträtten; i det förra fallet är rättsförhållandet, i brist på avtalsvillkor, i allt väsentligt oreglerat.

I den del som avser tvistlösning synes inga skillnader finnas mellan en situation där Sven är näringsidkare respektive om han agerar som privatperson. Oavsett om Sven är näringsidkare, kan saken inte prövas rättsligt i ARN, eftersom tvisteföremålet inte når upp till aktuell värdegräns.

Ansvarsförhållandena när det gäller Svens skada på grund av den felaktiga stegen måste avgöras enligt allmänna skadeståndsrättsliga principer. Det innebär att den som varit oaktsam kan bli ansvarig. Om Birgitta har varit oaktsam genom att tillhandahålla en stege, som hon känt till var felaktig, kan hon bli ansvarig för Svens skada. Det gäller i vart fall om hon inte påpekat bristen i stegens funktion för Sven. Å andra sidan kan ett sådant skadeståndsansvar eventuellt jämkas med hänsyn till vad som rimligen ålegat Sven, som är van att

använda stegar, ifråga om att undersöka stegens hållfasthet före användning.

Försäkringsskydd

Det finns för närvarande inga försäkringar som täcker den skada som den felaktiga tapetseringen utgör. Det går inte att försäkra sig mot fel i tjänsten eller mot fel i en köpt vara. I vissa fall kan näringsidkare ha ansvarsförsäkringar, som täcker skador som orsakas i yrkesutövningen. Den aktuella skadan är dock så liten att det med hänsyn till självrisken sannolikt inte varit aktuellt att utnyttja en sådan försäkring.

Birgitta kan bli personligen ansvarig för Svens skada om hon kan anses ha varit vårdslös genom att medvetet låna ut en bristfällig stege. I ett sådant fall kan Birgitta använda den egna hemförsäkringens ansvarsskydd, som då reglerar skadan på personskaderättslig grund. Sven är då berättigad till ersättning för kostnader, inkomstförlust, sveda och värk samt eventuell medicinsk invaliditet. Om Birgitta däremot anses som arbetsgivare åt Sven, gäller sannolikt inte hemförsäkringens ansvarsskydd. Den kan normalt bara utnyttjas av henne i egenskap av privatperson. Försäkringsbolagen kan dock göra olika bedömningar i denna del. Det är dock inte givet att ansvarsskyddet i hemförsäkringen kan användas i en situation där Birgitta betraktas som arbetsgivare och genom vårdslöshet orsakar Sven skada. Frågan är då om Birgitta får ställning av arbetsgivare åt Sven.

I praxis har bedömts att en murare skulle anses vara *arbetsstagare* i förhållande till en person som han, utom näringsverksamheten och i en privat relation, hjälpt att bygga ett småhus. Muraren föll och skadade sig på en provisorisk trappa, som inte uppfyllde gällande skyddsregler. Emellertid fann Högsta domstolen, dels att det i ett fall som detta inte kunde krävas lika ingående planering och reglering som i ordinarie yrkesverksamhet, dels att uppdragsgivaren inte haft anledning anta att muraren skulle använda trappan. Skadeståndsanspråket ogillades.¹ I Birgittas fall skulle bedömningen ha kunnat bli den motsatta, eftersom hon tillhandhållit den felaktiga stegen med uttalat syfte att den skulle användas av Sven.

¹ NJA 1964 s. 492.

Personskadan kan också regleras genom en *olycksfallsförsäkring* om Sven haft en sådan. Sven har i så fall inte bevisbördan för att skadan orsakats av den bristfälliga stegen. Han behöver bara visa att han har skadats genom en olyckshändelse. Sven kan dock bara få ersättning för kostnader, sveda och värk ur *endera* Birgittas hemförsäkring, om den gäller, *eller* ur olycksfallsförsäkringen. För medicinsk invaliditet kan han få ersättning både ur sin olycksfallsförsäkring och ur Birgittas ansvarsförsäkring i den mån den gäller.

6.3 Hyra av lös egendom utom bil

6.3.1 Hoverboarden

Filip är 12 år och hans kompis William har fått en Hoverboard. Filip har länge tjuvat på sin pappa, Markus, om att även han ska få en. Ett argument som Filip tycker är smart är att ”man övar sin balans”. Det behövs när man åker skidor. Fast det har inte blivit så mycket med det under senare tid. Filip behöver nya skidor och det har inte Markus, som är ensamförälder, haft råd med. Markus är tveksam till hoverboarden, men han har fått kännedom om att man kan låna och hyra saker via olika plattformar på nätet. Om vi hyr en hoverboard en tid kanske Filip tröttnar och så är saken ur världen, tänkte Markus. Nya skidor kanske man också kan få tag på, på samma sätt.

Markus registrerade konton på flera olika webbplattformar med den aktuella funktionen. Han hade också läst i lokalpressen om en förening som lånar ut fritidsutrustning och att de startat verksamhet i en lokal nära idrottsplatsen. De hade inga hoverboards, däremot fanns skidor.

Snart hittade Markus en person, via en av plattformarna, som ville hyra ut en nästan ny hoverboard under en månad med möjlighet till förlängning för ett bra pris. Barnen i den familjen hade tröttnat på föremålet som nu mest stod i vägen i hallen.

Scenario 1

Hoverboarden drivs av en elektrisk motor. Batteriet ska laddas med en tillhörande laddare. Det tar någon timme. En förmiddag, när ingen var hemma stod hoverboarden på laddning i hallen. Då började den

brinna. Det blev en rejäl brasa. En granne upptäckte rökutvecklingen och tillkallade brandkåren. Brandkåren kom till platsen så snabbt att de lyckades förhindra att hela huset blev övertänt. Skadorna var dock omfattande och huset måste röksaneras. Dessutom hade släckningen orsakat stora vattenskador. Markus och Filip fick först bo på hotell några dygn och därefter hos släktingar under de drygt två månader som reparationerna tog. Hur kan skadan regleras med respektive utan hemförsäkring?

Rättsläget i fallet med hoverboarden

Det finns inga specifika lagregler som gäller vid hyra av lös egendom, dvs. föremål av olika slag.² Det gäller oavsett om den som hyrt ut föremålet gjort det i en näringsverksamhet eller i egenskap av privatperson. I båda fallen måste rättsläget mellan parterna avgöras utifrån analogier med köprättsliga regler i den mån inte *avtalet* mellan parterna innehåller bestämmelser som kan ge ledning.

När det gäller frågan om eventuellt skadestånd, som är den reparatoriska påföljd som i första hand bör komma ifråga, kan i och för sig skadeståndslagen tillämpas. Först bör dock undersökas om skadestånd med stöd av *produktansvarslagen* kan bli aktuellt. Skadeståndsskyldig är i så fall, i praktiken, den som tillverkat eller importerat hoverboarden. Ett sådant skadestånd är tänkbart om det kan visas att det är en *säkerhetsbrist* i hoverboarden som orsakat branden. Vidare krävs, eftersom det handlar om *sakskador*, att hoverboarden typiskt sett varit avsedd för *enskilt ändamål* och att Markus och Filip vid tiden för skadan *använde* den huvudsakligen för sådant ändamål.

Om produktansvarslagen inte skulle vara tillämplig kan ersättning enligt skadeståndslagen bli aktuellt för uthyraren. Det förutsätter att uthyraren varit vårdslös, t.ex. genom att hyra ut ett föremål vars bristande brandsäkerhet varit känd.

Om hyresavtalet upprättats inom ramen för ett konsumentförhållande, dvs. om den som hyrt ut föremålet agerar som näringsidkare enligt vad som ovan sagts, torde dock analogier med konsumenträtten bli aktuella. I så fall torde uthyraren ha ett *presumtionsansvar*

² Notera dock det förslag till lag om hyra av lös sak, som presenterades i promemorian (Ds 2010:24) Hyra av lös sak. Förslaget har remissbehandlats och bereds för närvarande.

för skador som det hyrda föremålet orsakat. Det innebär att en part måste visa att skadan inte berodde på hans försumlighet, om skadeståndsansvar ska kunna undvikas. Vidare framgår av konsumentköplagen, som kan tillämpas analogt, att en säljare även ansvarar för skador på annan egendom än köpeobjektet, som tillhör konsumenten eller någon medlem i dennes hushåll och egendomen är avsedd huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. En sådan regel skulle eventuellt lett till att uthyraren blivit ansvarig för brandskador på kläder som orsakats av den felaktiga hoverboarden.

Om uthyraren däremot inte är att se som näringsidkare och hyresavtalet därmed inte ingått i ett konsumentförhållande, är rättsläget mer osäkert och får i huvudsak bedömas enligt allmänna skadeståndsrättsliga principer. I den bedömningen ingår bl.a. att ta ställning till huruvida uthyraren varit oaktsam och frågan om jämkning av skadeståndet ifall det skulle bli oskäligt tyngande utifrån omständigheterna i det enskilda fallet.

Även åtgärder enligt *produktskadelagen* kan under vissa förutsättningar övervägas i ett fall som det aktuella. En barnvagnsmodell återkallades t.ex. för en tid sedan från konsumenterna på grund av säkerhetsbrister. Därefter började modellen bjudas ut på Blocket. Konsumentverket informerade Blocket om att modellen var farliga och inte fick säljas. Det är inte otänkbart att ett liknande förfarande skulle kunna tillämpas i förhållande till den plattform som förmedlat hoverboarden, förutsatt att den redan varit föremål för t.ex. återkallelse enligt produktsäkerhetslagen.

Försäkringsskydd

Om Markus saknat hemförsäkring är han hänvisad till uthyraren och den bedömning av skadeståndsansvar som nyss berörts. Han är också i praktiken beroende av uthyrarens betalningsförmåga. Om han däremot, som ju är fallet, har en hemförsäkring bör den, enligt de försäkringsvillkor som generellt tillämpas, täcka de skador som orsakats i fallet. Det spelar därmed ingen roll om branden orsakats av ett felaktigt föremål, som Markus köpt, hyrt eller lånat, förutsatt att han inte själv varit oaktsam och kan anses som medvällande till

skadan. Om så är fallet kan försäkringsersättningen jämkas eller helt utebli.

Uthyrarens skada å andra sida, i form av en förstörd hoverboard, torde inte vara ersättningsgill ur dennes hemförsäkring. Försäkringsbolagen tillämpar normalt villkoret att hemförsäkringen endast gäller om föremålet används uteslutande, alternativt huvudsakligen, för eget privat bruk. Det är dock en bedömningsfråga, som får avgöras utifrån de omständigheter som föreligger i det enskilda fallet. Hos vissa försäkringsbolag är det avgörande huruvida uthyrningen sker som ett led i *näringsverksamhet* eller inte. Det innebär att om en privatperson köper t.ex. en motorgräsklippare i syfte att tjäna pengar genom uthyrning, är den inte avsedd för privat bruk. Om, å andra sidan, personen använder den privat och lånar eller hyr ut den vid enstaka tillfällen gäller hemförsäkringen. I något fall stadgas i försäkringsvillkoren att med ”huvudsakligen” ska avses mer än 50 procent. I sådana fall kan föremålet omfattas av hemförsäkringen om det används för privat bruk i större utsträckning än vad det hyrs ut.

6.3.2 Skidbindningen

Filips intresse för hoverboards hade svalnat, men skidor ville han fortfarande åka. Markus hade sett att föreningen som lånar ut fritidsutrustning hade fina skidor att låna, alldeles gratis, under en eller två veckor. Nu skulle det bli sportlov och därför lånades ett par lagom långa karvingskidor åt Filip på det lokala sportlånateket, som är en ideell förening. Markus ställde noggrant in skidbindningarna utifrån Filips kroppsvikt.

Scenario 1

Dessvärre körde Filip omkull i backen när han använde de lånade skidorna och bröt benet. Bindningarna hade inte löst ut som de skulle. Filip fick stanna hemma från skolan en tid och därefter gå på kryckor i flera veckor. Olyckan skedde under sportlovet och inte under skoltid. En sporthandlare i staden undersökte skidbindningarna och kom fram till att de var felaktiga. Det såg bara ut som man ändrade inställningen. I själva verket hade de hela tiden varit inställda för en vuxen person.

Rättsläget i fallet med skidbindningen

Om föreningen som lånat ut skidorna krävt någon form av motprestation, som dock inte behöver vara betalning i pengar, kan konsumentlagstiftningen tillämpas analogt. Det innebär en rätt till skadestånd från föreningen för kostnader, utlägg och s.k. fritidsförlust i den mån de har ett direkt samband med skadan.

Om föreningen inte skulle agera i egenskap av näringsidkare, och det mesta tyder på det, kan konsumentköplagen inte tillämpas. Där emot kan skadeståndslagen användas. I så fall torde föreningen bli skadeståndsskyldig om det kan visas att den varit oaktsam. Ersättning för personskada kan enligt skadeståndslagen omfatta sjukvårdskostnad och andra kostnader för den skadelidande, inbegripet skälig kompensation till den som står den skadelidande särskilt nära. Skadeståndsskyldigheten omfattar även eventuella inkomstförluster, men det är inte aktuellt i Filips fall. Slutligen kan skadeståndsskyldigheten omfatta även fysiskt och psykiskt lidande av övergående natur, s.k. sveda och värk, liksom ersättning för bestående skada och särskilda olägenheter till följd av skadan.

Vid bedömningen av skadeståndets storlek bör tas hänsyn till att föreningen faktiskt ägnar sig åt utlåning av skidor med bindningar. Det innebär att de kan förväntas ha viss kontroll över att utrustningen svarar mot grundläggande säkerhetskrav. Samtidigt bör i bedömningen också vägas in att det i fallet handlar om lån utan ersättning. Det är en omständighet som verkar i motsatt riktning, och kan vara grund för jämkning, dvs. en minskning av skadeståndets storlek.

Marknadsrättsligt kan det eventuellt bli aktuellt med ansvar enligt produktsäkerhetslagen, såsom föreläggande, även om särskild ersättning inte varit aktuell, men förutsatt att föreningen genererar intäkter genom t.ex. reklamförsäljning.

6.4 Bilhyra

6.4.1 Hyrbilen

Anton och Malin bor i en nyligen inköpt villa med sina två barn, Lucas och Linnéa. De behöver verkligen en bil, men tycker inte de har råd. Därför har de diskuterat olika sätt att få tillgång till bil utan

att behöva äga en. Bilpoolerna ligger för långt bort. Att hyra bil i närbelägna mackar blir för dyrt. Samåkning är oftast inget fungerande alternativ, eftersom de behöver bilen för att t.ex. storhandla och göra ärenden under en dag eller en helg. Däremot har de hört talas om att man kan hyra bil av andra privatpersoner via olika plattformar på nätet. Anton hittar snart ett par olika plattformar för bilhyra mellan privatpersoner. Han blir medlem i en ideell förening, som har till syfte att förmedla bilhyra mellan medlemmarna. Man betalar en mindre medlemsavgift och i hyra inte mer än självkostnad per kilometer. Det blir mycket billigare än hyra i macken eller hos något av biluthyrningsföretagen.

Anton får genom föreningen kontakt med Bengt och hyr av honom en Volkswagen Golf av 2007 års modell. Den har nästan 20 000 mil på mätaren men verkar välhållen. Enligt Konsumentverket kostar den 22 kronor per mil att köra. Det är också vad Anton ska betala i hyra. I villkoren står också att Anton ska svara för alla skador som uppstår under hyrestiden och som inte täcks av försäkringar som Bengt eller Anton tecknat.

Scenario 1

Bilen blir stulen under hyrestiden. Stölden anmäls av bilägaren och Anton gemensamt, men polisen har inga spår.

Scenario 2

Anton krockar med bilen och skadar sig lindrigt. Han är själv vållande till olyckan eftersom han missat att lämna företräde för en annan bilist när han var skyldig att göra det. Krockkuddarna löste ut av, den i och för sig ganska lindriga, sammanstötningen. Förutom nya krockkuddar behövde bilen också repareras i fronten.

Scenario 3

Bilen går sönder när Anton är på väg till ett viktigt möte i stadens centrum. Det innebär att han, enligt egen utsago, förlorat 20 000 kronor genom att gå miste om en viktig affärsuppgörelse.

Scenario 4

Lucas blir åksjuk och kräks i baksätet på bilen. Sätet måste rengöras professionellt för en kostnad av 3 800 kronor. Bilägaren hävdar dock att bilen är mindre värd efter rengöring inte minst för att rengöringen blekt klädseln i baksätet. Han vill ha 5 000 kronor i ersättning för skadan.

Rättsläget i fallet med bilhyran

Bilstölden

En första utgångspunkt är här, som i övriga fall, vad som kan ha avtalats mellan parterna. Om ingenting avtalats måste saken bedömas utifrån de allmänna skadeståndsrättsliga principer, som nyss berörts. Frågan är då alltså om Anton varit vårdslös, exempelvis genom att lämna nyckeln i bilen eller i bildörren. Bilen är av 2007 års modell och är därför utrustad med startspärr. Den ska därmed inte gå att starta utan nyckel. Däremot förekommer att kriminella personer på olika sätt kopierar nyckelkoder och kan på så sätt olovligt använda bilen. I detta fall, om vi förutsätter att Anton inte varit oaktsam, bör i första hand försäkringsskyddet undersökas.

I många bilförsäkringar finns villkor som gör ersättningen eller dess storlek beroende av vem som kört bilen. Hos vissa försäkringsbolag kan man välja en krets av förare, för vilka försäkringen ska gälla i de moment som inte utgörs av trafikförsäkring. Vid en stöld som i Antons fall torde dessa begränsningar i de flesta fall inte vara tillämpliga. Däremot förekommer villkor som innebär att försäkringen inte gäller om den försäkringstagaren hyr ut bilen mot ersättning, även om ersättningen bara avser självkostnad.

Krockskadan

Anton är vållande till skadan och den ersätts, i detta fall delvis genom trafikförsäkringen. När det gäller trafikförsäkring spelar det ingen roll vem som ägt respektive kört bilen vid skadetillfället. Trafikförsäkringen är en lagstadgad, obligatorisk försäkring och ett fordon får inte köras om det inte är trafikförsäkrat. Försäkringen täcker sakskador på motpartens fordon och eventuella personskador

i båda fordonen. Den täcker också skador på annat än motpartens fordon, t.ex. en påkörd lyktstolpe.

Skador på det egna fordonet, i det här fallet hyrbilen, täcks dock inte av trafikförsäkringen. För att sådan ersättning ska bli aktuell krävs en s.k. vagnskadeförsäkring. Ersättning ur vagnskadeförsäkringen utgår oberoende av vem som vållat olyckan. Om Bengt inte tecknat vagnskadeförsäkring torde Anton få betala reparationen av bilen.

Inkomstbortfallet

Anton går miste om en affärsvinst på grund av att bilen går sönder på väg till ett affärsmöte. Detta är en skada som det inte går att försäkra sig mot. Det finns, såvitt utredningen kunnat finna, ingen sådan försäkring på marknaden.

Utredningen har också svårt att se att den person som Anton hyrt bilen av skulle kunna göras ansvarig och skadeståndspliktig i denna del. Det gäller även om den kan bedömas som en s.k. allmän förmögenhetsskada, dvs. en skada som uppstår *till följd* av en sak- eller personskada.

För det första krävs även här någon form av oaktsamhet på uthyrarens sida. Vidare är det sannolikt att Anton kunnat förhindra eller minska skadan, t.ex. genom röst- eller bildsamtal via mobiltelefon eller genom att beställa en taxi. Mötet skulle äga rum i staden.

Vidare är en förutsättning för skadeståndsskyldighet att skadan och dess orsak har ett samband, som inte får vara alltför osannolikt eller långsökt att föreställa sig för uthyraren när hyresavtalet ingicks.

Det skadade baksätet

Vi utgår här från att inget särskilt avtalats mellan Bengt och Anton. I så fall finns, vid sidan av skadeståndslagen, ingen lagstiftning som specifikt reglerar vad som ska gälla vid hyra av lös egendom. Mot den bakgrunden används allmänna avtalsvillkor i biluthyrningsbranschen. Ett exempel på sådana allmänna villkor, som avser ansvaret för skada av aktuellt slag, lyder: *"Hyrestagaren ansvarar för skador på eller förlust av fordonet under hyrestiden. Undantag från*

*detta gäller för skador som kan hänföras till normalt slitage eller som tredje part godkänt ersättningskyldighet för.*³ Vidare framgår att ersättningsansvaret begränsar sig till vissa angivna maximibelopp mellan 2 000 och 15 000 kronor med undantag ”för stöld med nyckel”, då fordonets fulla värde ska ersättas.

I avsaknad av avtalsvillkor, som i Antons fall, är också denna frågeställning skadeståndsrättslig. Har Anton varit vårdslös, exempelvis genom att inte täcka baksätet med någonting trots vetskap om att sonen är benägen att bli åksjuk? Om Anton skulle vara skyldig att ersätta skadan åligger det Bengt att bevisa hur stor värdeminskningen är. Det kan t.ex. ske genom intyg från en större, välrenommerad märkeshandlare.

Vissa kommersiella webbplatser för uthyrning av bilar mellan privatpersoner tecknar särskilda försäkringar mot skador av bl.a. denna typ. En sådan försäkring, vars villkor utredningen tagit del av, gäller för den bil och under den hyrestid (dag, klockslag) som anges i hyresavtalet och förutsatt att hyresmannen eller annan enligt hyresavtalet godkänd förare kör bilen. Försäkringen kan ses som en tilläggsförsäkring, som täcker vissa skador, bl.a. den som här är aktuell, utöver vad som ingår i fordonets ordinarie försäkringsskydd.

Även här bör också noteras att det i försäkringsvillkoren kan finnas regler som innebär att försäkringen, med undantag från trafikförsäkringsmomentet, inte gäller om bilen hyrts ut mot betalning. Liknande regler förekommer här som beträffande uthyrning av annan lös egendom enligt vad som sagts i det föregående.

Sammantaget finns goda skäl, för både Anton och Bengt att kontrollera försäkringsskyddets omfattning innan hyresavtalet ingås. Det är emellertid en kontroll som, enligt utredningens erfarenheter, kan vara ganska tidskrävande.

Försäkringsbolagens information om fordonsförsäkringens giltighet

Utredningen har, utöver ett samlat samråd med försäkringsbranschen, även sökt individuell information hos de större och något av de mindre försäkringsbolagen. Ingenstans har någon webbaserad information om vad som gäller vid hyra av bil mellan privatpersoner på-

³ Punkt 8 i Hertz allmänna hyresvillkor för personbilar och lätta lastbilar.

träffats. Mot den bakgrunden har utredningen även per telefon kontaktat kundtjänst hos respektive bolag för att ställa frågor om vad som skulle gälla i fallet med Antons bilhyra.

Genomgående är handläggarna hos kundtjänst inledningsvis starkt frågande till företeelsen *bilhyra mellan privatpersoner* och vill leda in samtalet på yrkesmässig biluthyrning. Flera handläggare uppger spontant att de aldrig tidigare fått frågor av detta slag. I samtliga fall har en skadereglerare fått överta samtalen. I ett fall ges ett konkret besked. Där sägs att en uthyrning av aktuellt slag måste anmälas till försäkringsbolaget om försäkringen ska gälla. Orsaken är att premien måste räknas om. Emellertid kunde inget besked ges om hur stor den nya premien skulle bli, baserad på en uthyrningsfrekvens om en dag per månad. Vi uppmanades ge in skriftliga uppgifter och avvakta besked om ny premie. I ett annat fall gavs först, av skaderegleraren, beskedet att försäkringen, med undantag för trafikförsäkringen, inte alls gäller om fordonet hyrs ut till någon utanför försäkringstagarens hushåll. Det skulle då inte spela någon roll om uthyrning bara sker vid ett eller enstaka tillfällen. Av det aktuella försäkringsbolagets villkor framgår dock att försäkringen gäller när fordonet *i huvudsak* brukas av försäkringstagaren, alternativt av hans eller hennes familjemedlemmar. Det är för övrigt, som framgått, ett standardvillkor som förekommer även hos övriga kontaktade försäkringsbolag. Hos det bolag som erbjöd sig att beräkna en ny premie hänvisades i samtalet till just detta villkor och drogs slutsatsen att enstaka uthyrningar typiskt sett inte innebär en användning som skulle stå i strid med villkoret.

Inte i något fall nämns den speciella tilläggsförsäkring, som erbjuds på marknaden för förmedling av bilhyra mellan privatpersoner. Det gäller även det bolag som på den svenska marknaden erbjuder den aktuella försäkringen.

6.5 Hyra av fast egendom

6.5.1 Semesterbostaden

Lars och Wilma har nyligen renoverat sitt hus till toppstandard. Wilma säger att nu skulle vi kunna få bra betalt om vi hyr ut huset till andra privatpersoner medan vi själva är på semester. Lars är tveksam. Det är ju okända människor och man vet inte om man kan lita

på dem, säger han. Men Wilma övertygar Lars med alla rutiner, betygsättningar och funktioner som säkerställer identiteten på hyresgästerna. Flera olika plattformar finns som förmedlar korttidsuthyrning. De tycker alla verkar seriösa. Med tanke på hur mycket pengar man kan tjäna bestämmer de sig för att göra ett försök. Det skulle bli lite återbäring på den dyra renoveringen.

Scenario 1

Skadegörelse och nedsmutsning har skett i bostaden under hyrestiden. Bland annat är sanitetsporslin i badrumet sönderslaget. Sanering och reparation kostar drygt 100 000 kronor.

Scenario 2

En dyrbar vas är stulen liksom nästan allt matsilver av de modernare modellerna.

Scenario 3

Huset brinner ned under hyrestiden. Brandteknisk undersökning visar att hyresgästerna varit oaktsamma med levande ljus. Branden tycks ha startat i en soffa där hållare för värmeljus återfinns.

Scenario 4

Lars och Wilma hyr via en webbpattform en lägenhet i Moskva under en påskvecka. När de kommer fram finns ingen på adressen där nyckeln skulle hämtas. Till slut får de kontakt med hyresvärden men objektet är inte till närmelsevis av den typ och i det skick som de väntat. I stället för en ljus och modernt möblerad trerumslägenhet med kök och utsikt är det två spartanskt möblerade källarrum med en kokplatta i ett hörn i hallen.

Scenario 5

Wilma är afroamerikan, men talar god svenska efter nästan 10 år i Sverige. Hon söker semesterbostad på västkusten till sig och Lars under en vecka i juli. Paret vill gärna bo lite avskilt, en bit in i landet, och inte mitt i de mest tätbefolkade delar av den populära turistorten vid havet. Där borde det gå lättast att finna lediga bostäder. Hon är också ute i god tid. Emellertid visar det sig vara omöjligt att finna något ledigt under den vecka som är aktuell. De mest intressanta objekten visar sig snabbt vara upptagna även alternativa veckor, trots att de annonserats som tillgängliga.

Wilma ber då sin granne, Maud, som också använder den aktuella webbplatsen, att undersöka om hon skulle kunna få hyra de objekt Wilma visat intresse för, särskilt ett som bjöds ut av en användare som hette Ella. Det gick bra i de flesta fall, även hos Ella. Maud var välkommen. Wilma misstänker att hon blivit diskriminerad på grund av sitt afroamerikanska ursprung.

Rättsläget i fallet med semesterbostaden

Skador och stöld i bostaden

Inte heller detta avtal, som gäller korttidshyra av bostad, regleras i någon form av specialanpassade författningar. Så är för övrigt fallet även vid avtal om hyra av hotellrum, förutsatt att hotelltjänsten inte ingår som en del i en paketresa. Vid hyra av hotellrum kan dock, mot bakgrund av allmänna konsumenträttsliga principer, generellt högre krav ställas på den som bedriver yrkesmässig hotellverksamhet än på en privatperson som hyr ut sin bostad.

Huvudregeln är givetvis att den som orsakat skadan är ansvarig att betala ersättning till den skadelidande. En allmän princip i ett avtalsförhållande mellan privatpersoner är att ett *presumtionsansvar* gäller för den tillfällige hyresgästen. Det innebär att hyresgästen måste, för att undgå skadeståndsansvar, visa att han eller hon inte varit vårdslös. Ett sådant ansvar torde innebära för stora krav på en hyresgäst i ett konsumentförhållande, dvs. när motparten är näringsidkare, och torde därmed inte bli aktuellt i sådana fall. Eventuella avtalsvillkor mellan privatpersoner som innebär oskäliga friskrivningar från ansvar kan jämkas med stöd av 36 § avtalslagen. Generellt

sett görs samma typ av skadeståndsrättsliga prövning i de delar som avser sakskador, dvs. skadegörelse, vållande av brand, sönderslagen vas och stöld.

I fallet med stöld av föremål gäller straffrättsligt ansvar jämte ett civilrättsligt skadeståndsansvar. Skadan har i detta fall uppstått med uppsåt. Båda rättsfrågorna, dvs. straffansvar och skadeståndsansvar kan handläggas i samma rättegång.

Plattformarnas trygghetsskapande funktioner

Emellertid kan, här liksom i tidigare kommenterade fall, skadeståndet i praktiken inte bli större än den ansvariges betalningsförmåga. I många fall, som när det gäller en motpart i Moskva, kan det också vara svårt att få kontakt för ett resonemang om eventuell ersättning. Som beskrivits i kapitel 5 finns numera ett system för internationell tvistlösning online i konsumenttvister. Systemet har tillkommit som en följd av den ökade internationella e-handeln med konsumentprodukter och i syfte att främja den inre marknaden. Systemet kan dock bara användas i konsumenttvister och bara mellan parter inom EU eller EES-området. Det innebär att den tvist som kan uppstå mellan, å ena sidan Lars och Wilma och, å andra sidan, hyresvärderna i Moskva, inte kan lösas inom ramen för det europeiska systemet för hantering av internationella konsumenttvister. Motparten är inte näringsidkare och inte heller bosatt i ett EU-land.

Den typ av hyresrelationer som Lars och Wilma ingår i förmedlas av flera olika plattformar på marknaden för bostadshyra. Sådana plattformar erbjuder olika slag av trygghetsskapande funktioner. Exempelvis finns i flera fall system för *deposition*. Det innebär att hyresgästen deponerar ett belopp, som utbetalas sedan bostaden besiktigats efter hyrestidens slut.

Vidare finns exempel på olika typer av garantier, som är avsedda att täcka skador som uppkommit på den uthyrda bostaden eller på föremål i den. Sådana garantier kan i vissa fall täcka betydande belopp. Som framgått i kapitel 3 täcker Airbnb:s garanti skador upp till cirka åtta miljoner kronor. I vissa länder förekommer också specialanpassade försäkringar, som kan täcka skador både på hyresvärdens och på hyresgästens sida. Ett exempel är att en hyresgäst snubblar

och skadar sig på en olämpligt utformad tröskel i den hyrda bostaden.

Försäkringsskyddet

En viktig utgångspunkt vid bedömningen av försäkringsskyddets räckvidd är att Lars och Wilma lämnat ut nyckeln till bostaden. Det kan, enligt vad utredningen inhämtat från försäkringsbolagen, leda till komplikationer i några av de beskrivna situationerna. Det gäller i första hand i fråga om stölderna och skadegörelsen i Lars och Wilmas bostad.

Stöld och skadegörelse i bostäder ersätts normalt via hemförsäkringen bara om gärningsmannen *olovligen* berett sig tillträde till bostaden. Bedömningen blir den motsatta om gärningsmannen *lovligen* vistats i bostaden eller berett sig tillträde, *lovligen* eller *olovligen*, med en nyckel som han fått låna av försäkringstagaren. Eftersom Lars och Wilma lämnat nyckeln till hyresgästen kan de inte räkna med att försäkringen ersätter stöldskadan och skadegörelsen i bostaden.

När det gäller brandskadan bör vi, enligt vad utredningen inhämtat, skilja mellan fall som det aktuella, där skadan vållats genom vårdslöshet, och fall med andra brandorsaker, såsom elektriskt fel eller blixtnedslag, dvs. utan samband med vållande. I vållandefallet, som var aktuellt hos Lars och Wilma, resonerar vissa försäkringsbolag så att skadan ska ersättas genom ansvarsmomentet i *hyresgästens* hemförsäkring. Där understryker försäkringsbolagen att det är viktigt att i hyreskontraktet reglera att hyresgästen har en gällande försäkring för skador som eventuellt vållas i den hyrda bostaden. I andra fall uppges att Lars och Wilmas hemförsäkring kan tas i anspråk även i vållandefallet men, beroende på grad av vållande, eventuellt med jämkad försäkringsersättning.

Diskrimineringsfrågan

Om Wilma kan styrka, genom egna efterforskningar eller på annat sätt att Lars och Wilma blivit diskriminerade kan diskrimineringslagen tillämpas. Så som beskrivits i kapitel 5 har området för olaga diskriminering utökats i 2008 års diskrimineringslag. Äldre lag inne-

höll förbud mot diskriminering vid *yrkesmässigt tillhandahållande* av varor, tjänster och bostäder. Den nya bestämmelsen har en spegelvänd formulering; diskriminering är alltid otillåten när varor m.m. tillhandahålls *utanför privat- och familjelivet*.

Frågan är alltså om Ella, vars bostad Lars och Wilma var särskilt intresserade av, bedriver en uthyrningsverksamhet som går utöver vad som kan inordnas under begreppet privat- och familjelivet. Till privat- och familjelivet får, enligt förarbetena till diskrimineringslagen, räknas transaktioner avseende varor, tjänster och bostäder, som privatpersoner gör vid *enstaka tillfällen* och som typiskt sett kan sägas höra hemma i den personnära sfären. Här märks sådant som *enstaka fall av uthyrning* eller försäljning av sådant som den egna bostaden, försäljning av föremål med särskilt affektionsvärde, såsom arvegods, sällskapsdjur, egendom av personlig karaktär eller föremål, som används i det egna hushållet. Enstaka uthyrning av privat bostad, även till personer utanför familjen, torde *inte* leda till att diskrimineringsförbudet blir tillämpligt. Om Ella har ett attraktivt fritidshus, som hon och hennes familj sällan utnyttjar och därför i mer systematisk form hyr ut, torde verksamheten däremot gå utöver vad som kan anses tillhöra privat- och familjelivet.

6.6 Tillämpning av marknadsrättsliga regler

Som berörts i kapitel 5 kan de marknadsrättsliga reglerna tillämpas i de fall relationen mellan användaren och plattformen är ett konsumentförhållande. Så är, såvitt utredningen funnit, ofta fallet när plattformen på kommersiell bas säljer förmedlingstjänster till privatpersoner och transaktionen inte utgör ett led i privatpersonens eventuella näringsverksamhet. Det innebär att t.ex. lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, prisinformationslagen och marknadsföringslagen kan tillämpas på plattformarnas verksamhet.

De marknadsrättsliga reglerna kan däremot inte tillämpas i relationen mellan användarna, när de båda agerar för egen räkning och för ändamål utanför näringsverksamhet. Marknadsrätten kan inte heller tillämpas i de delningsekonomiska relationer där t.ex. facebook-grupper utgör förmedlande plattform. I sådana fall finns ingen näringsidkare, vars uppträdande på marknaden den marknadsrättsliga lagstiftningen är avsedd att reglera. Detsamma torde i regel gälla

även andra, icke kommersiella, plattformar såsom bytesmarknader och klädotek. Här kan dock finnas en gråzon, där exempelvis förekomst av ekonomisk verksamhet kan tala för att relationen mellan användare och plattform ska utgöra ett konsumentförhållande.

Utredningen har i sin kartläggning av delningsekonomiska plattformar funnit att informationen om priser och kontaktuppgifter till plattformarna i många fall saknas eller är bristfällig. Vidare är det i vissa fall oklart vilka roller användarna ikläder sig och vilka rättsliga åtaganden de gör i förhållande till varandra, till plattformen och vice versa. Även information om olika skattekonsekvenser är sällsynt. Det är företeelser som, enligt utredningens mening, kan prövas enligt den marknadsrättsliga lagstiftningen. Exempelvis skulle brist på information i för användarna väsentliga frågor kunna prövas med stöd av marknadsföringslagen. Utebliven eller svårtillgänglig prisinformation skulle kunna bedömas enligt prisinformationslagen osv.

Utredningen utvecklar, med undantag för allmänna avtalsvillkor, inte närmare exempel på när sådan prövning kan bli aktuell. Det är en fråga för rättstillämpningen. När det gäller generella avtalsvillkor, som de kommersiella delningsekonomiska plattformarna tillämpar, ska dock i det följande en fördjupning ske i syfte att belysa exempel på några marknadsrättsliga frågeställningar, som är en följd av delningsekonomin framväxt. Fördjupningen bygger på en analys som Konsumentverket utfört på uppdrag av utredningen.

6.6.1 Avtalsvillkor mellan användare och plattform i ett marknadsrättsligt perspektiv

Utredningens har vid kartläggningen av plattformar för delningsekonomiska transaktioner granskat allmänna avtalsvillkor som tillämpas mellan plattformen och användaren. Utredningen har i samband härmed valt ut allmänna avtalsvillkor som tillämpas av plattformar inom områdena boende, biluthyrning, småtjänster och andra transporttjänster än persontransporter för en närmare granskning. Standardvillkoren finns i samtliga fall tillgängliga via respektive plattform.

I delningsekonomiska transaktionsmodeller finns, typiskt sett, åtminstone tre avtalsförhållanden nämligen mellan

- a) tillhandahållaren av varan/tjänsten, dvs. en användare och plattformen, mellan

- b) nyttjaren av varan/tjänsten, dvs. en annan användare, och plattformen samt mellan
- c) tillhandahållaren och nyttjaren, dvs. mellan de båda användarna av plattformen.

I avtalet (c) mellan användarna, låt oss kalla det *huvudavtalet*, fungerar plattformen i regel som en förmedlande länk. Som berörts i föregående kapitel kan det, i vart fall teoretiskt, finnas tillfällen då plattformen skulle kunna få ställning som part i huvudavtalet.

Konsumentverkets utgångspunkt har, liksom utredningens, varit att det under alla förhållanden finns ett konsumentförhållande mellan användaren och plattformen, under förutsättning av att användaren är en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Vilka delar av tjänsten som sålunda ska anses utgöra ett konsumentavtal, får avgöras från fall till fall, bl.a. utifrån vad som avtalats mellan parterna.⁴ Under den förutsättningen är lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorslagen, AVLK) tillämplig. AVLK är för övrigt även tillämplig på villkor som näringsidkare använder vid *förmedling* av varor, tjänster eller andra nyttigheter från en näringsidkare eller någon annan, till en konsument.

Konsumentverkets genomgång har skett utifrån AVLK:s regler. Enligt lagen får, som framgått i kapitel 5, Patent- och marknadsdomstolen (PMD) förbjuda en näringsidkare att i framtiden använda ett oskäligt avtalsvillkor eller väsentligen samma villkor, om förbudet är motiverat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse. Ett förbud får meddelas även *anställda* hos näringsidkaren eller andra som handlar på näringsidkarens vägnar. En fråga om förbud enligt AVLK kan, i fall som inte är av större vikt, även prövas av Konsumentombudsmannen.

6.6.2 Bedömning

Bland de granskade villkoren återkommer några teman, såsom konsumentens bundenhet av avtalet, möjligheten till ändring i avtalsvillkoren samt plattformens och användarnas ansvar. I det följande

⁴ Kapitel 5, avsnitt 5.2.

ska några av dessa, av flera olika aktörer tillämpade och i allt väsentligt likalydande, avtalsvillkor kommenteras närmare.

Avtalsbundenhet och ändringar i avtalet

I flera fall finns villkor som innebär att besökare accepterar villkoren genom att besöka webbplatsen. I ett fall framgår av villkoren t.ex. att *"Genom att använda denna webbplats lämnar du konkludent samtycke till dessa användarvillkor."* Flera varianter av detta villkor förekommer hos olika plattformar, men med samma innebörd.

Besökaren kan också åläggas ett ansvar för att själv hålla sig informerad om vilka villkor som gäller vid var tid, bl.a. förekommer en regel om att plattformen *"förbehåller sig rätten att när som helst utan föregående avisering ändra, stryka eller komplettera informationen på denna webbplats."* Alternativt att plattformen *"reserves the right, at its sole discretion, to modify the Site, Application or Services or to modify these Terms, including the Service Fees, at any time and without prior notice."*

I flera fall förbehåller sig plattformarna också rätten att utifrån sin egen självständiga bedömning radera innehåll som användaren tillfört och som plattformen uppfattar som illegalt eller av andra skäl olämpligt.

Sådana villkor ger plattformarna möjlighet att närmast på egen hand ändra på överenskommelsens innehåll. Enligt punkt 1 j) och 2 b) i den grå lista som berörs i kapitel 5 gäller att villkor som tillåter en näringsidkare att ensidigt ändra avtalet utan giltiga skäl typiskt sett är oskäliga.⁵ I här berörda fall är det inte fråga om tidsbestämda avtal och plattformen torde därför kunna förbehålla sig rätten att ensidigt ändra i villkoren. Det förutsätter dock att plattformen i god tid underrättar konsumenten och att konsumenten kan säga upp avtalet. Villkoren tycks dock inte innehålla någon regel om att sådan underrättelse ska ske; tvärtom framgår uttryckligen motsatsen i något fall.

I ett fall används ett villkor som anger att plattformen självständigt (*sole discretion*) kan radera de "poäng" som konsumenten samlat ihop i enlighet med parternas överenskommelse och som kan använ-

⁵ Se kapitel 5, avsnitt 5.6.1.

das för att köpa tjänster. Att fritt kunna radera konsumentens poäng skulle kunna anses vara oskäligt i enlighet med resonemanget ovan.

I ett annat fall anges visserligen vad som skulle kunna medföra att avtalet ändras, men den orsaken är så skönsmässig och oprecis – ”... på annat sätt olämpligt ...” – att villkoret ändå skulle kunna anses alltför oklart och på den grunden oskäligt.

I sammanhanget kan konstateras att plattformens besökare blir bundna av villkoren redan genom att ”besöka” den webbaserade plattformen. Rent generellt bedömer Konsumentverket att konsumenters bundenhet av villkor genom någon form av ”konkludent agerande” endast bör kunna godtas i undantagsfall. Under alla förhållanden bör en sådan bundenhet medföra att nyss nämnda underrättelser till konsumenterna framtås som än mer angelägna. För övrigt kan bruket att binda konsumenter vid villkor, som de inte haft någon verklig möjlighet att ta del av innan avtalet ingicks, vara oskäligt enligt den grå listan, punkten 1 i).

Plattformarnas ansvar

Ett av plattformsföretag tillämpar följande villkor:

Vi lämnar inga garantier beträffande innehåll, information, produkter, tjänster med mera som tillhandahålls av eller genom Sajten. Vi lämnar inte heller några garantier beträffande webbplatsens eller tjänsternas funktion, tillgänglighet, kvalitet, användbarhet eller säkerhet.

Vi ansvarar inte för obehörig åtkomst till eller ändring av material eller information som du skickar in till Oss eller material eller information som du tar emot. Vidare ansvarar Vi inte för brottsliga gärningar som begås med användning av våra Tjänster såsom exempelvis hot eller förtal, eller för obsceniteter eller störande, kränkande, olämpligt eller olagligt innehåll eller uppförande från någon Besökares sida. Vi svarar inte heller för intrång i andras immateriella rättigheter i anledning av användning av Våra Tjänster.

Vi svarar inte under några omständigheter för direkta eller indirekta skador orsakade av användandet av, eller oförmågan att använda, Våra Tjänster och/eller dess material eller information. Detta gäller dock inte om Vi orsakat dig skada uppsåtligen eller genom grov oaktsamhet.

Liknande friskrivningar finns också på andra håll, såsom

The entire risk arising out of your access to or use of the site - - remains with you.” Eller, hos samma företag: ”Neither (plattformen) nor any other party involved in creating, producing, or delivering the

site, application services, collective content or the referral program will be liable for any incidental, special, exemplary or consequential damages ...

Ytterligare ett exempel är följande villkor:

(Företaget) erbjuder plattformen i befintligt skick. Du godkänner att tjänsten endast innehåller den typ av funktioner eller egenskaper i det skick du finner dem på plattformen vid det tillfälle då du använder den. (Företaget) utesluter därmed uttryckligen, underförstått och explicit alla garantier, åtaganden och gottgörelser av något slag, inklusive, men inte begränsat till, garantier, åtaganden och gottgörelser med avseende på kvalitet, fullständighet, säkerhet, lagenlighet och riktighet rörande tjänsten (och användning av tjänsten), plattformen (och användning av plattformen) och den information som erbjuds på den, såvida inte dessa Allmänna villkor uppger annorlunda.

Du godkänner att (Företaget) är berättigat till att i alla lägen ändra, modifiera och/eller stänga ned plattformen eller tjänsten utan att vara ansvarsskyldig gentemot dig för någon typ av skada.

(Företaget) garanterar inte att tjänsten kommer att vara tillgänglig vid alla tillfällen och utan avbrott eller stopp. Skälen till att tjänsten kan utsättas för avbrott inkluderar, men är inte begränsat till, avbrott i Internet- eller telefonuppkoppling eller som ett resultat av virus eller fel/defekter. Du godkänner att (Företaget) inte är ansvarsskyldigt gentemot dig för någon som helst skada som blir en följd av eller som är ett resultat av att tjänsten tillfälligt eller permanent varit otillgänglig eller som ett resultat av ett tillfälligt eller permanent avbrott av tjänsten under loppet av dess användning.

(Företaget) ansvarar endast för direkt skada (enligt vad som beskrivs nedan) som du ådrar dig som ett resultat av ett uppsåtligt brott mot och/eller en felaktig handling från (Företagets) sida, vilken är avgiftspliktig för ett belopp upp till 1 000 euro. Under inga omständigheter kommer (Företagets) fullständiga ansvarsskyldighet vad beträffar varje enskild incident, och i händelse av på varandra följande incidenter med avseende på varje kalenderår, att överstiga beloppet på 1 000 euro.

Plattformarna friskriver sig i nu citerade villkor från ansvar, men villkoren är generellt sett otydliga. Ju längre friskrivningen är desto otydligare blir den dessutom.

Plattformarna tycks bl.a. vilja friskriva sig från ansvar för att plattformstjänsten, dvs. förmedlingen och andra kringfunktioner, såsom betalningsströmmar m.m., vid något tillfälle inte skulle fungera. Enligt grundläggande avtalsrätt ska dock den som åtar sig att utföra eller tillhandahålla en viss tjänst vara skyldig att göra just det. Att en part friskriver sig från en sådan primär funktionalitet i själva presta-

tionen kan sägas strida mot denna grundläggande princip. Det leder till slutsatsen att sådana friskrivningar skulle sådana kunna anses vara oskäligen. Av den grå listan punkt 1 o) framgår att det typiskt sett är oskäligt att förplikta konsumenten att fullgöra sina skyldigheter om näringsidkaren inte fullgör sina.

Härtill kommer att avtalsparter i allmänhet, och förmedlare i synnerhet, har en *omsorgsplikt* som innebär att aktörernas intressen ska värnas. Att i villkoren avvika från denna princip skulle kunna medföra att villkoret är att betrakta som oskäligt. Enligt grå listan punkt 1 m) är det därtill, typiskt sett, oskäligt att ge näringsidkaren ensam rätt att avgöra om hans prestation överensstämmer med avtalet.

Enligt konsumenträttsliga principer har den konsument som drabbats av en skada på grund av näringsidkarens grova vårdslöshet eller uppsåt rätt till ersättning. Att i standardvillkor friskriva sig från *grov vårdslöshet* eller *uppsåt* strider alltså mot denna princip. Ett sådant villkor kan därför vara oskäligt. I det föregående finns exempel på att plattformen begränsat användarnas rätt till ersättning till 1 000 euro, oavsett grunden till ersättningsanspråket. Begränsningen gäller även i den händelse att skadan orsakats av *grov vårdslöshet*. Som nyss nämnts kan sådana villkor vara oskäligen och Marknadsdomstolen har tidigare dragit denna slutsats. Vidare, enligt grå listan 1 b), är det typiskt sett oskäligt att begränsa konsumentens lagliga rättigheter vid näringsidkarens avtalsbrott. Mot den bakgrunden är det tveksamt om det, vid fall av grov vårdslöshet, kan ses som skäligt att begränsa konsumentens ersättningsmöjligheter till enbart direkta kostnader eller till ett visst belopp.

Användarnas ansvar

En av aktörerna på marknaden för förmedling av delningsekonomiska tjänster tillämpar följande villkor när det gäller användarnas ansvar.

Du intygar att all information i din profil är korrekt, fullständig och relevant. Du samtycker till att det är oerhört viktigt för att plattformen och tjänsten ska kunna fungera optimalt att den information du uppger är korrekt och fullständig. Du samtycker till att du ensam är ansvarig för att den information du uppger är korrekt och fullständig och att du ansvarar för alla konsekvenser av felaktig, ofullständig eller inkorrekt information i din profil. Du samtycker till att alla typer av skada som du, (Företaget) eller tredje man ådrar sig som ett resultat av

att din information är felaktig eller ofullständig sker helt på din egen risk och kostnad, såvida inte tillämplig lagstiftning fastställer annorlunda.

[...] Du är själv fullt ut ansvarig för alla typer av skador och kostnader som du själv, (Företaget) och/eller tredje man ådrar sig till följd av att du inte (eller inte längre) uppfyller de krav som fastställts ovan.

[...] Du är ensam helt ansvarig för all skada och alla kostnader som är ett resultat av det faktum att du och/eller ditt (...) inte (eller inte längre) fullständigt uppfyller kraven som nämnts ovan.

Villkoren lägger ett stort ansvar på konsumenten för eventuella skador som uppkommer. Villkoren verkar närmast ålägga konsumenten ett *strikt ansvar* för direkt och indirekt skada. Med strikt ansvar menas ett ansvar för olika typer av skada oberoende av oaktsamhet och oavsett vad som skett eller vem som rent faktiskt orsakat skadan. Ett sådant villkor synes avvika påtagligt från det vårdslöshetsansvar som normalt sett är allmän utgångspunkt i kontraktsförhållanden och skadeståndsrätten. Som framgått i kapitel 5 och 6 förutsätts uppsåt eller vårdslöshet för att skadestånd ska kunna ifrågakomma. Skadeståndslagen är dispositiv, dvs. den kan åsidosättas genom avtal. Som också berörts i kapitel 6 gäller dock att ett avtalsvillkor kan bedömas som oskäligt om det avviker från dispositiv rätt och avvikelsen är till nackdel för konsumenten, förutsatt att konsumenten inte tillerkänns en förmån som väger upp bristen i villkoret. Eftersom villkoren ifråga inte balanseras upp av någon sådan förmån, skulle de därför kunna anses vara oskäliga.⁶

Här bör för övrigt också tilläggas att det kan vara svårt för konsumenter att förstå villkorens innebörd och omfattning, till exempel att förutse konsekvenserna av villkoren. Vad menas exempelvis egentligen med ”skador som orsakas tredje man”? Villkoren skulle därför även kunna anses vara oklara och även på den grunden oskäliga.

Avslutande kommentarer

Efter en översiktlig genomgång av exempelvillkoren bedömer Konsumentverkets att flera av de granskade villkoren skulle kunna anses vara oskäliga enligt AVLK. Det kan också konstateras att vissa av

⁶ Denna princip etablerades redan i förarbetena till 1971 års lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden och den är alltså tillämplig. Se Prop 1971:15 s. 71 jämförd med Prop 1994/95:17 s. 89.

standardvillkoren är mycket omfångsrika och ibland avfattade på engelska, samtidigt som det hänvisar till *ytterligare* villkorssamlingar. Mycket långa och "splittrade" avtalsvillkor skulle eventuellt kunna anses vara otydliga och oskäligen enbart på grund av dessa omständigheter. Någonstans går rimligtvis en gräns för vad privatpersoner klarar av att analysera innebörden av. Att avtalsvillkoren är skrivna på engelska är inte i sig oskäligt, men det är en omständighet som kan tas i beaktande vid bedömning av tydlighet.

Vid sidan av nyss kommenterade exempelvillkor finns även andra villkor som förtjäna att framhållas i detta sammanhang. Villkoren innehåller exempel på föreskrifter som tycks avse en utomstående aktör. I ett fall anges i villkoren att "Skrills" ersättningsansvar ser ut på visst sätt; Skrill är en aktör som levererar betalningslösningen och frågan uppstår då om det är möjligt att i konsumentens avtal med plattformen begränsa förutsättningarna för konsumentens eventuella anspråk mot Skrill.

Ett företag ställer uttryckligen krav på att få använda de uppgifter konsumenten har på sin Facebook. Det är ett villkor för tillträde till tjänsten. Enligt personuppgiftlagen måste en konsument dock på särskilt sätt samtycka till att personliga uppgifter behandlas. Om villkorets konstruktion är oförenlig med lagreglerna är villkoret oskäligt.

Av ett annat villkor framgår vidare att villkoren ska tolkas *i enlighet med irländsk lag* och, som det får förstås, av irländska domstolar. Vid konsumenttvister där värdet inte överstiger ett halvt prisbasbelopp kan konsumenten enligt rättegångsbalken välja att väcka talan där konsumenten har sin hemvist. Enligt praxis från Marknadsdomstolen medför en begränsning av konsumentens möjlighet att välja forum för en tvist en obalans mellan parterna. Ett villkor med en sådan innebörd kan därför vara oskäligt.

När det gäller vilket lands lagstiftning som ska tillämpas mellan parterna är huvudregeln inom EU att parter i ett konsumentavtal själva kan välja vilken rättsordning som ska användas. Den regeln kan dock bara användas så länge den ger konsumenten minst samma grad av skydd som lagen i det land där konsumenten har sin hemvist.

I ett fall avslutas avtalsvillkor med stadgandet att plattformen har " ... upprättats med enlighet med gällande lagstiftning i (ett annat land). " *Den är avsedd att besökas och användas av invånare i (det*

landet), även om det är möjligt få till gång till den från andra länder.” I det sammanhanget bör erinras om att när det gäller webbhandel inom EU är det den s.k. *ursprungslandsprincipen* som råder. Den innebär att det är marknadsföringsbestämmelserna i det land där näringsidkaren är etablerad som är giltiga. Principen återfinns i direktivet om elektronisk handel och syftet är bl.a. att främja etableringsfriheten och friheten att fritt tillhandahålla (informationssamhällets) tjänster.

Det finns dock i e-handelslagen, i vilken direktivet införts i Sverige, ett undantag från denna princip, som innebär att en myndighet med stöd av lag får vidta en åtgärd som begränsar den fria rörligheten för en sådan tjänst om det är nödvändigt för att skydda konsumenterna. Myndighetens åtgärd måste i sådana fall vara riktad mot en bestämd tjänst, som skadar eller allvarligt riskerar att skada något av dessa skyddsintressen. Åtgärden måste också stå i rimlig proportion till det intresse som ska skyddas.

Skulle företaget bakom webbplatsen emellertid vara etablerat utanför EU gäller som huvudregel i stället den s.k. *effektlandsprincipen*, vilket betyder att lagen i det land marknadsföringen *riktas mot* ska tillämpas. Vid bedömningen om marknadsföringen kan anses rikta sig mot ett visst land tas hänsyn till bl.a. det språk som marknadsföringen använder. Det handlar alltså om att näringsidkaren har varit aktiv och vidtagit någon form av åtgärd för att sälja på just den marknaden. I enlighet med denna regel har alltså Konsumentverket/KO rätt att ingripa mot marknadsföringen mot konsument i Sverige som sker på en webbplats på svenska oavsett om det aktuella företaget har sitt säte i exempelvis USA.

7 Delningsekonomi i vår omvärld

7.1 Inledning

Delningsekonomin framväxt har uppmärksamats i många länder. Som berörts i kapitel 3 finns flera dimensioner som behöver beaktas när delningsekonomin beskrivs. Den geografiska dimensionen har betydelse från ett användarperspektiv; många plattformar i delningsekonomin riktar sig till användare i många länder. Den har också betydelse när det gäller att finna goda förebilder och exempel på hur eventuella användarproblem har hanterats i andra länder. Utredningen har inte i uppdrag att studera hur andra länder behandlat frågor om delningsekonomi. Däremot har bedömts att en internationell utblick kan vara av värde när utredningen ska överväga vilka typer av åtgärder som kan vara ändamålsenliga i Sverige.

Framställningen inleds med en beskrivning av hur delningsekonomin framväxt har hanterats i EU. Kommissionen har i flera dokument under senare tid behandlat olika aspekter på delningsekonomi, främst utifrån ett inre marknadsperspektiv och mot bakgrund av den snabba utveckling som skett inom området digitala, gränsöverskridande kommunikationer. Några rättsligt bindande dokument, såsom direktiv eller förordningar, har dock inte utfärdats. Häfter ska vi något beröra arbetet med delningsekonomiska frågeställningar i OECD och, slutligen, undersöka ett urval av åtgärder som genomförts och initiativ som tagits i olika länder.

7.2 EU:s arbete med delningsekonomi

Under de senaste två åren har kommissionen publicerat flera dokument med koppling till delningsekonomi och de eventuella åtgärder, som den kan ge upphov till, huvudsakligen i ett inre marknadsperspektiv.

7.2.1 Rättsakter och policydokument

Inledningsvis finns skäl att något beröra den dignitet och funktion som olika EU-dokument har. EU:s institutioner kan exempelvis *lagstifta* i de nationella parlamentens ställe inom de områden som omfattas av EU-fördraget. EU kan dock inte stifta lagar inom t.ex. den gemensamma utrikes- och säkerhetspolitiken. Lagstiftning införs genom rättsakter såsom *förordningar*, *direktiv* och *beslut*, som är bindande för medlemsländerna.

En förordning som har trätt i kraft gäller direkt och på samma sätt i alla medlemsländer. Den blir en del av den *nationella* lagstiftningen. Denna s.k. direkta tillämplighet innebär att ett medlemsland, efter att en förordning har antagits, inte behöver göra någonting mer för att den ska gälla i medlemslandet. I många fall behövs dock kompletterande nationella regler, som t.ex. anger vilken nationell myndighet som ska vara ansvarig inom det aktuella området.

Ett *direktiv* anger i mer generella termer vilka mål medlemsländerna ska uppnå. Det ger medlemsländerna handlingsutrymme. Om landet redan har de regler som föreskrivs i direktivet behöver det inte göra någonting utan kan hänvisa till de befintliga reglerna. Om landets lagstiftning däremot inte överensstämmer med direktivet, behöver det införas genom ändringar i landets lagstiftning eller på annat sätt.

Beslut är alltid bindande för medlemsländerna och kan också föranleda nya nationella författningar för att anpassa nationell rätt till EU-rätt. Dessutom finns olika slag av icke bindande dokument och rättsakter. Det kan röra sig om t.ex. rekommendationer eller yttranden, som är icke bindande rättsakter, men som kan få betydelse genom att utgöra tolkningsunderlag vid rättsliga bedömningar.

Ytterligare en form av EU-dokument är *meddelanden från kommissionen*, som t.ex. beskriver problemställningar och i resonerande form redogör för intentioner och inriktning för EU:s och medlemsstaternas arbete inom olika samhällsområden.¹

Inom området delningsekonomi och angränsande områden, t.ex. webbaserade plattformar, har inga bindande rättsakter utfärdats.

¹ En officiell definition av "meddelande" i denna mening är "ett dokument som uttrycker åsikter utan att vara rättsligt bindande. Kommissionen lägger fram ett meddelande när den vill framföra sina egna idéer om ett aktuellt ämne. Kommissionens meddelanden saknar rättsverklningar." Se http://ec.europa.eu/civiljustice/glossary/glossary_sv.htm

Däremot har under senare tid fyra meddelanden kommit från kommissionen, vars innehåll kortfattat refereras i det följande.

7.2.2 Meddelandet om en strategi för den inre marknaden

I meddelandet om att förbättra den inre marknaden – bättre möjligheter för individer och företag, KOM (2015) 550 (Inremarknadsstrategin), fokuseras på åtgärder som ska hjälpa små och medelstora företag och start-up-företag att växa och expandera. Åtgärderna ska främja innovation och stärka konsumenternas ställning. Bakgrunden är att EU och dess inre marknad behöver anpassas bättre till en föränderlig verklighet på en världsmarknad, där globala värdekedjor i många fall underlättas genom användning av ny informationsteknik. Vidare konstateras att EU-länderna genomgått en finansiell kris som lett till låg tillväxt och arbetslöshet särskilt bland unga, som borde utgöra den mest vitala delen av arbetskraften. Detta har också, enligt kommissionen, påverkat medborgarnas förtroende för EU.

Mot den bakgrunden föreslås ett antal olika åtgärder som i huvudsak är ägnade att hjälpa små och medelstora företag samt nystartade företag att expandera, där också delningsekonomin berörs.

En första åtgärd avser att möjliggöra en *balanserad utveckling av delningsekonomin*. I denna del anförs inledningsvis att delningsekonomin leder till ett större urval och lägre priser för konsumenterna och främjar tillväxtmöjligheter för innovativa, nystartade företag och befintliga europeiska företag, både i hemländerna och över gränserna.

Därefter konstateras att utvecklingen av en delningsekonomi dock inte är helt utan komplikationer. Bland annat påverkas i många fall existerande marknader och företag. Det leder till spänningar mellan företag med nya affärsmodeller och befintliga varu- och tjänsteföretag. En faktor av särskild betydelse är, enligt kommissionen, det oklara rättsläget vid tillämpning av konsumentskyddsregler, skattelagstiftning, licenser, hälso- och säkerhetskrav, social trygghet och anställningsskydd. Förhastade, såväl som otillräckliga, regleringsåtgärder kan leda till orättvisa villkor och splittring av marknader. Det behövs därför en tydlig och balanserad lagstiftning för att delningsekonomin ska kunna utvecklas på ett balanserat sätt och utan att andra angelägna samhällsintressen åsidosätts.

Med detta som utgångspunkt slås fast att kommissionen kommer att utfärda riktlinjer för hur EU-lagstiftningen ska tillämpas på delningsekonomiska affärsmodeller och relevanta bestämmelser i nationell lagstiftning. Riktlinjerna kommer att bygga på tjänstedirektivet, e-handelsdirektivet, europeisk konsumentlagstiftning samt på relevanta bestämmelser i EU-fördraget. Den konkreta åtgärden i denna del är att ta fram en *europeisk agenda för delningsekonomin* med sådana riktlinjer.

I övrigt föreslås i strategin för den inre marknaden åtgärder inom en rad olika områden med det gemensamma syftet att stärka nyföretagande, innovation och tillväxt. Här märks t.ex. åtgärder för att motverka diskriminering av företag eller konsumenter utifrån geografiska faktorer, att befästa EU:s immaterialrättsliga regelverk samt att förverkliga en tjänstemarknad utan gränser. I den senare delen konstateras bl.a. att det inom Europa finns mer än 5 000 reglerade yrken med mer än 50 miljoner utövare. Sådana regleringar har i många fall, genom samhällsutvecklingen, blivit oproportionerliga och utgör onödiga hinder för yrkesutövarnas rörlighet. Det leder i sin tur till minskad produktivitet.

7.2.3 Den europeiska agendan för delningsekonomi

Den europeiska agendan för delningsekonomi, som aviserades i den inre marknadsstrategin, presenterades i juni 2016 i kommissionens meddelande KOM (2016) 356). Med begreppet ”delningsekonomi” avses i agendan ”affärsmodeller där verksamheten möjliggörs av delningsplattformar, som skapar en öppen marknadsplats för tillfällig användning av varor eller tjänster, ofta tillhandahållna av privatpersoner.” Vidare sägs att transaktionerna i delningsekonomin i regel inte innebär att varan eller tjänsten byter ägare och att de kan utföras med eller utan vinstsyfte.

Inledningsvis anges att delningsekonomin f.n. är liten, men att den växer snabbt och tar allt större marknadsandelar inom vissa sektorer. Det gäller särskilt, enligt kommissionen, inom områdena boende och småtjänster. Bruttointäkterna från delningsplattformar och delningsekonominns leverantörer i EU uppskattades år 2015 till 28 miljarder euro. Tillväxten i delningsekonomin beskrivs som stark sedan 2013 och tilltog 2015, då stora plattformar satsade avsevärt

på att utvidga sina verksamheter i Europa. Experter uppskattar att delningsekonomin i framtiden kan ge EU:s ekonomi ett tillskott på mellan 160 och 572 miljarder euro. Potentialen för nya företag att erövra dessa snabbt växande marknader är därför hög. Mot bakgrund av ett offentligt samråd och en Eurobarometerundersökning, som båda genomfördes mellan september 2015 och januari 2016 bedömer kommissionen att allmänhetens intresse för delningsekonomi är starkt. Europabarometern visade att drygt hälften, eller 52 procent, av invånarna i EU känner till de tjänster som tillhandahålls inom delningsekonomin och att 17 procent har använt dessa tjänster åtminstone en gång.²

Syftet med agendan

Syftet med agendan är att göra det möjligt att långsiktigt tillvarata fördelarna med delningsekonomin, men också att belysa möjligheter, rättigheter och skyldigheter för delningsekonomin aktörer. Meddelandet ger rättslig och politisk vägledning till myndigheter och marknadsaktörer, men är inte rättsligt bindande. Målet är den balanserade och hållbara utveckling av delningsekonomin, som efterlyses i den nyss refererade strategin om den inre marknaden.

Centrala frågeställningar

Resonemangen i agendan fokuserar på ett antal centrala frågeställningar. En första sådan fråga avser nationella krav för tillträde till marknader och för verksamheten, dels för professionella tillhandahållare av varor och tjänster, dels för privatpersoner i den mån de är tillhandahållare. I det sammanhanget konstateras, i fråga om professionella tillhandahållare, att nationella regler som begränsar marknadstillträdet eller andra krav på tjänsteleverantörer (genom till exempel licenser eller tillstånd) enligt EU-lagstiftningen får begränsas endast om nationell lagstiftning är icke diskriminerande, kan moti-

² Resultaten av den refererade undersökningen kan inte direkt jämföras med utredningens motsvarande undersökning, som redovisas i kapitel 4. Det beror i första hand på att frågorna i utredningens undersökning formulerats annorlunda med en snävare definition av delningsekonomi.

veras av ett allmänintresse, t.ex. säkerhet och hälsa samt är proportionerliga.

När det gäller skiljelinjen mellan privatpersoners verksamhet, i egenskap av privatpersoner, och näringsverksamhet konstateras att det saknas gemensamma EU-regler om när en privatperson ska börja betraktas som professionell tjänsteleverantör i delningsekonomin. Kriterierna för bedömningen av detta ser också olika ut i medlemsstaterna. Kommissionen anser att när verksamheter regleras, bör privatpersoner som via delningsplattformar tillfälligt erbjuder tjänster till andra privatpersoner inte automatiskt ska behandlas som professionella tjänsteleverantörer. En lämplig lösning kan, enligt kommissionen, vara att *sektorsvis fastställa tröskelvärden*, exempelvis vid tjänster som tillhandahålls mot ersättning, för när en verksamhet ska börja betraktas som näringsverksamhet. Det kan t.ex. handla om hur mycket en fysisk person kan tjäna på korttidsuthyrning av privatbostad eller hur ofta man kan hyra ut innan verksamheten räknas som näringsverksamhet.³ Förutom sådana tröskelvärden behandlas under rubriken "Skydd av användare" ett antal ytterligare kriterier, som har betydelse för huruvida EU:s konsumentskyddsregler ska vara tillämpliga.

Skydd av användarna

I agendan behandlas ett antal aspekter på delningsekonomin, t.ex. arbetsrättsliga och skatterättsliga frågor och skydd för användare i ett konsumenträttsligt perspektiv. Den senare är av störst relevans för utredningen.

Inledningsvis sägs i denna del att lagstiftningen om konsumentskydd avser transaktioner där det finns en svagare part som behöver skyddas, s.k. konsumentförhållanden. Dessa kännetecknas, som framgått i kapitel 5, av att en privatperson (konsument) köper en vara eller en tjänst för ändamål som ligger utanför dennes närings- eller affärsverksamhet, hantverk eller yrke av en näringsidkare som säljer varan eller tjänsten för ändamål som ligger inom ramen för dennes närings- eller affärsverksamhet, hantverk eller yrke.

³ I Sverige tillämpas f.n. inte sådana statiska tröskelvärden. I stället bedöms varje enskilt fall individuellt utifrån tre huvudkriterier. En verksamhet ska anses utgöra näringsverksamhet om den *bedrivs självständigt, i vinstsyfte och varaktigt*. Se skatteverket.se

I delningsekonomin kan emellertid gränsen mellan konsumenter och näringsidkare i många fall bli diffus. Transaktionerna kan ske *mellan företag, från företag till konsument, från konsument till företag* eller mellan privatpersoner som båda handlar utanför sina respektive närings- eller, affärsverksamheter, hantverk eller yrken. I många av dessa fall kan det vara oklart vem som är den svagare parten och behöver skydd.

EU-lagstiftningen om konsumentskydd gäller dock för delningsplattformar som uppfyller kraven för definitionen ”näringsidkare” och ”affärsmetoder”. Däremot gäller EU-lagstiftningen om konsumentskydd och saluföring inte vid transaktioner mellan privatpersoner. Då aktualiseras frågan om när en privatperson, som tillhandahåller nyttigheter till en annan privatperson, ska betraktas som näringsidkare. Enligt kommissionen får detta bedömas från fall till fall. Några omständigheter och faktorer som kan tas i beaktande för att tydliggöra om en privatperson kan anses vara en näringsidkare är:

- tjänsternas frekvens,
- förekomsten av vinstsyfte, samt
- omsättningens storlek.

Medlemsstaterna uppmanas att använda ett *balanserat tillvägagångssätt*, som ger konsumenterna ett gott skydd, i synnerhet mot otillbörliga affärsmetoder. Det får, å andra sidan, inte innebära orimliga bördor i fråga om t.ex. information och administration för enskilda privatpersoner som endast tillfälligt tillhandahåller varor eller tjänster. Kommissionen anser också att användandet av olika förtroendeskapande funktioner, t.ex. kvalitetsmärken, bör främjas och förbättras.

Plattformens roll, förmedlare eller leverantör?

Vidare för kommissionen ett resonemang om delningsplattformarnas roll i delningsekonomin, bl.a. huruvida de kan få ställning av part i avtalet mellan köpare och säljare och inte bara utgör förmedlare av avtalet. Frågan måste, enligt kommissionen, avgöras från fall till fall varvid flera omständigheter och rättsliga kriterier kan spela in. Ett viktigt övergripande sådant kriterium är delningsplattformens

kontroll eller *inflytande* över leverantören av dessa tjänster. Graden av kontroll och inflytande kan fastställas utifrån faktorer såsom:

- *Priset*: Fastställer delningsplattformen det pris som användaren ska betala? Om delningsplattformen endast ger en prisrekommendation, eller om tjänsteleverantören är obunden av det pris som fastställts av plattformen, talar det mot plattformens ansvar som part i avtalet mellan användarna.
- *Övriga centrala avtalsvillkor*: Fastställer delningsplattformen *andra* avtalsvillkor än priset, som gäller för tjänsteleverantören och användaren?
- *Ägande av de huvudsakliga tillgångarna*: Äger delningsplattformen de huvudsakliga tillgångar som används för att tillhandahålla den tjänst som erbjuds via plattformen, t.ex. verktyg som behövs för en tjänst eller objekt som hyrs ut via plattformen?

Om samtliga tre kriterier är uppfyllda är det, enligt kommissionen, en tydlig indikation på att delningsplattformen utövar betydande inflytande eller kontroll över leverantören av den tjänst som erbjuds via plattformen. Det tyder i sin tur på att plattformen även borde anses tillhandahålla denna tjänst, utöver förmedlingstjänsten, och därmed torde lagstiftning om konsumentskydd kunna bli tillämplig.

Plattformars ansvar för data m.m.

Digitala plattformar i delningsekonomin är typiskt sett tillhandahållare av värdtjänster. De kan i vissa angivna fall, enligt artikel 14 i e-handelsdirektivet, inte hållas ansvariga för den information de lagrar. Sådana undantag gäller för verksamhet som enbart är av *teknisk, automatisk* och *passiv natur*. Vidare krävs att plattformen inte har en aktiv roll, eller kontroll över informationen, i samband med överföringen. Om en delningsplattform får kännedom om olaglig information ska den däremot omedelbart vidta åtgärder för att avlägsna sådan information.

Vilket ansvar plattformarna har i aktuella avseenden måste avgöras från fall till fall. Nyss nämnda undantag från ansvar gäller endast för själva värdtjänsten. Andra relaterade tjänster eller verksamheter, såsom betygs- och recensionssystem, faller typiskt sett utanför e-

handelsdirektivets tillämpningsområde. Det gäller även om de utförs av samma plattformsförmedlare som tillhandahåller värdtjänsten.

Undantaget påverkar inte heller plattformsförmedlaren skyldighet att följa lagstiftningen om behandling av *personuppgifter* i egen verksamhet. Kommissionen uppmanar plattformsförmedlare att vidta frivilliga åtgärder för att motverka olagligt innehåll och öka konsumenternas förtroende.

7.2.4 Strategin för en inre digital marknad

Den inre digitala marknadens utveckling är ett prioriterat område för kommissionen och, liksom delningsekonomi, en del av ovan berörda övergripande strategin för den inre marknaden.

Strategin för den inre *digitala* marknaden bygger på tre grundpelare:

- Förbättra tillgången till digitala varor och tjänster för konsumenterna och företag.
- Skapa goda förutsättningar för att digitala nät och tjänster ska blomstra.
- Maximera tillväxtpotentialen för den europeiska digitala ekonomin.

Om ambitionerna ska förverkligas krävs, enligt kommissionen, snabba insatser på en rad områden för att undanröja befintliga hinder för en gränsöverskridande, nätbaserad handel. Det handlar bl.a. om skillnader i de olika medlemsstaternas avtals- och upphovsrätt och att minska de svårigheter som redovisning av moms medför i många olika skattesystem. Det krävs också en högkvalitativ gränsöverskridande paketbefordran till rimliga priser. Enligt kommissionen saknas en sådan i dag.

Strategin handlar också om att fastställa ett lämpligt regelverk för e-handel och att förhindra orättvis diskriminering av konsumenterna som via nätet försöker köpa varor och tjänster inom EU. Diskrimineringen kan utgöras av begränsningar beroende på nationalitet, bostadsort eller geografisk placering. Det förekommer också att konsumenten dirigeras om till samma företags lokala webbplats i konsumentens hemland, där andra priser gäller eller andra varor och

tjänster bjuds ut. Sådan diskriminering strider mot EU:s grundläggande principer.

7.2.5 Onlineplattformars roll i den digitala ekonomin

I kommissionens meddelande KOM (2016) 288 redovisas dess samlade bedömning av onlineplattformars roll i den digitala ekonomin. Även detta är en del av strategierna för den inre marknaden och den digitala inre marknaden. Inledningsvis konstateras att onlineplattformar på ett dramatiskt sätt har förändrat den digitala ekonomin under de senaste två årtiondena. De spelar en viktig roll i skapandet av ”digitalt värde” som är en grundpelare för framtida ekonomisk tillväxt i EU. De är av stor betydelse för att den digitala inre marknaden ska fungera på ett effektivt sätt.

Som exempel på olika slag av onlineplattformar nämns marknadsföringsplattformar, marknadsplatser, sökmotorer, sociala medier, distributionsplattformar för appar, kommunikationstjänster och betalningssystem samt plattformar som utgör strategiska knutpunkter mellan användarna i delningsekonomi.

Syftet med meddelandet är att redogöra för de nyckelfrågor som lyfts fram under kommissionens workshoppar och andra samråd med berörda aktörer. Ytterligare ett syfte är att presentera kommissionens syn på möjligheter och utmaningar som utvecklingen av onlineplattformar medför, såsom innovationsmöjligheter och lagstiftningsutmaningar, samt att presentera en strategi för att stödja en fortsatt utveckling av plattformar i Europa.

En sådan strategi behövs, enligt kommissionen, inte minst mot bakgrund av att EU endast svarar för cirka fyra procent av de största plattformarnas totala börsvärde. Överlägset flest plattformar skapas i USA. Europa har dock en blomstrande uppstartssektor med dynamiska entreprenörer som riktar in sig på nya möjligheter inom områden som delningsekonomi, energi, hälsa, finansiella tjänster och kreativt innehåll. Onlineplattformar är ofta en strategisk infrastruktur i sådana verksamheter. För att hålla kvar, skapa och främja uppkomsten av nya onlineplattformar i Europa bör det vara en uttalad strategi att skapa goda verksamhetsförutsättningar.

När det gäller att främja goda verksamhetsförutsättningar pekar kommissionen, förutom på de strategidokument som refererats ovan,

även på ett antal forskningsprojekt, stödåtgärder inom programmet Startup Europe och behovet av en fungerande infrastruktur med höga överföringshastigheter i hela Europa. Utbyggnaden av fibernät i länder som Tyskland och Storbritannien ligger långt efter OECD-genomsnittet.

När det gäller lagstiftning slås fast att lagstiftningsåtgärder på EU-nivå ska inriktas på tydligt definierade problem som gäller en viss typ av plattformar eller plattformsverksamhet i enlighet med principerna om bättre lagstiftning. Det innebär att utgå från en bedömning av om den befintliga lagstiftningen alltså är ändamålsenlig. Även principbaserade egenåtgärder i olika branscher kan, jämte lagstiftning, spela en viktig roll. Det gäller även branschverktyg för att säkerställa att lagstadgade krav efterlevs och i fråga om system för övervakning av marknadernas funktionssätt.

I allmänhet kommer kommissionen att beakta följande principer när den utarbetar svar på frågor om onlineplattformar.

- Lika konkurrensvillkor för jämförbara digitala tjänster.
- Ansvarsfullt agerande av onlineplattformarna.
- Öppenhet och rättvisa för att bibehålla användarnas förtroende och trygga fortsatt innovation.
- Öppna och icke-diskriminerande marknader i en datadriven ekonomi.

I den del som avser konkurrensvillkor sägs bl.a. att samma eller liknande regler bör gälla för jämförbara digitala tjänster. Den totala mängden regler bör dock inte öka. Här nämns bl.a. översynen av telekomregelverket som ger en möjlighet att utvärdera vilka villkor och möjligheter som så kallade over the top (OTT)-aktörer har. Det innebär sannolikt en översyn av regler och villkor som gäller för företag som utvecklar appar och använder sig av ett andra företags infrastruktur.

När det gäller att säkerställa plattformars ansvarsfulla agerande konstateras att många användare är barn och unga och att plattformar spelare en allt viktigare när information och innehåll söks. Ansvarsfrågorna blir aktuella när det gäller spridningen av innehåll som är skadligt för minderåriga och hatpropaganda på nätbaserade videodelningsplattformar och sociala medier. Andra frågor med kopp-

ling till ansvar gäller hur intäkter från distribution av upphovsrättsligt skyddat material ska fördelas. Kommissionen berör i detta sammanhang också frågor om uppmaning till terrorism, och hatpropaganda via onlineplattformar. Sammantaget bedöms i denna del att onlineplattformarna måste förmås att vidta effektivare, frivilliga åtgärder för att minska exponeringen för olagligt och skadligt innehåll.

När det gäller användarnas förtroende för onlineplattformar finner kommissionen att det är en viktig nyckelfaktor för en framgångsrik verksamhet. Kommissionen anser bl.a. att det är viktigt med transparens gentemot användarna och att lagstiftning om t.ex. personsuppgifter respekteras. Här hänvisas till förslaget om ändring av förordningen om konsumentskyddssamarbete och riktlinjer om otillbörliga affärsmetoder. Kommissionen aviserar även att den kommer att främja interoperabilitetsåtgärder och uppmuntra onlineplattformar att godkänna olika elektroniska identitetsbevis, såsom Bank-ID.

Betygsättning och recensioner om produkter och tjänster på nätet kan ge konsumenterna både hjälp och makt. Det förutsätter att sådana system tillförlitliga, objektiva och omanipulerade. Det förekommer dock påhittade recensioner, som kan leda till en brist på förtroende, som i förlängningen underminerar, inte bara förtroendet för den aktuella plattformen, utan också för branschen i övrigt.

Även i denna del uppmuntras till frivilliga åtgärder för att stärka användarnas förtroende i de avseenden som nyss berörs.

7.3 OECD

Inom OECD har delningsekonomin diskuterats i flera sammanhang, bl.a. vid OECD Forum 2014, som hade temat *Resilient Economies for Inclusive Societies*.⁴ Delningsekonomin har också uppmärksammats i arbetet med turist- och besöksnäringen. I rekommendationerna för policyutveckling med relevans för besöksnäringen betonar OECD vikten av *experimentell* och *involverade* policyutveckling, liksom vikten av regleringar ska ha ett systemperspektiv (whole-of-

⁴ Se video från seminariet om delningsekonomin vid OECD Forum 2014
<https://www.youtube.com/watch?v=3P2ygLU1JWc>

gouvernement). Vidare välkomnar OECD initiativ till självreglering från delningsekonomin aktörer.⁵

Vid ett ministermöte om den digitala ekonomin, innovation, tillväxt och välbefinnande i juni 2016 diskuterades konsumentskyddet i delningsekonomin med fokus på plattformar där användarna är privatpersoner. I rapporten "Protecting Consumers In Peer Platform Markets", som togs fram inför mötet, belyser OECD policyutmaningar som de nya delningsekonomiska plattformarna kan medföra. Bland annat konstateras att det ofta är svårt att tillämpa befintlig konsumenträttslig lagstiftning på affärsmodeller där gränslinjer mellan konsumenter och näringsidkare suddas ut. En central utmaning är, enligt OECD, att säkerställa ett effektivt konsumentskydd i kombination med att innovation främjas.

I slutsatserna från ministermötet bejakade ministrarna möjligheterna i plattformarna, men de betonade också vikten av att *fortsatt utvärdera* delningsekonomin sociala och ekonomiska fördelar och utmaningar. Vidare underströks behovet av en fortsatt och *fortlöpande bevakning av regleringarnas ändamålsenlighet* utifrån nyss nämnda intressen av ett fungerande konsumentskydd och en fortsatt innovativ utveckling av nya affärsmodeller. OECD uppmanades vid ministermötet också att fortsatt arbeta med frågor om den digitala ekonomin, i perspektivet kompetensförsörjning ("OECD Skills Strategy") och sysselsättning ("OECD Jobs Strategy"), liksom att utveckla evidens och analys, som kan ligga till grund för utveckling av policyer och regleringar.⁶

7.4 Åtgärder i andra länder

Kommissionen har, som berörts ovan, analyserat ett stort antal problemställningar med koppling till delningsekonomin utveckling. Vidare har reflekterats över vilken typ av åtgärder som kan behövas för att gynna en positiv utveckling. När det gäller lagstadgade krav på en verksamhet, t.ex. tillstånd att utöva verksamheten, har fram-

⁵ Kapitlet "Policies for the tourism sharing economy" i OECD Tourism Trends and Policies 2016, http://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/oecd-tourism-trends-and-policies-2016/policies-for-the-tourism-sharing-economy_tour-2016-7-en

⁶ OECD (2016), "Protecting Consumers In Peer Platform Markets: Exploring The Issues", OECD Digital Economy Papers, No. 253, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/5jlwvz39m1zw-en>

gått att sådana specifika krav i princip endast bör ställas om de inte är diskriminerande och kan motiveras av allmänna skyddsintressen. Vidare har framgått att lagstiftningsåtgärder endast bör komma ifråga om det finns ett specifikt lagstiftningsbehov och om gällande regler är otillräckliga. Frågan är då vilka åtgärder som vidtagits i olika länder för att främja en positiv utveckling och motverka problem från ett användarperspektiv. I syfte att finna exempel på sådana initiativ har utredningen gjort en internationell kartläggning.

7.4.1 Metod

I samband med komparativa, internationella studier är det vanligt att ett mindre antal länder väljs utifrån särskilda kriterier. Så är i regel fallet när ländernas olika modeller för marknadslösningar, regleringar och tillsyn inom ett specifikt samhällsområde ska studeras. Det kan t.ex. handla om fördelningen mellan offentliga och privata aktörer på en marknad och hur dessa regleras eller hälso- och sjukvårdens organisation. Gemensamt för sådana studier brukar vara att det i regel handlar om mogna marknader och system för styrning och tillsyn, som gradvis utvecklats och förändrats under lång tid.⁷ En sådan komparativ metod har visat sig vara problematisk när nationella åtgärder i delningsekonomin ska studeras.

Det är helt enkelt svårt att finna ett tillräckligt antal länder, med en tillräckligt mogen utveckling av delningsekonomin, och åtföljande samlade åtgärdsprogram, för att nationella jämförelser ska bli meningsfulla. Däremot finns många initiativ, på olika nivåer och i många länder, som det finns ett värde i att se närmare på.

Mot den bakgrunden har utredningen, vid samråd och kontakter med aktörer och olika andra berörda intressenter, systematiskt efterfrågat exempel på sådana åtgärder och initiativ. Utredningens expertgrupp har också bidragit med värdefulla inspel. Utredningen har dessutom uppdragit åt ModigMinoz AB att kartlägga intressanta initiativ i andra länder.

⁷ Exempel på sådana internationella jämförelser av mogna marknader och kontrollsystem finns bl.a. i betänkandena Ny ordning för nationella vaccinationsprogram (SOU 2010:39) där beslutsordningen för offentligt finansierade vaccinationsprogram jämfördes mellan olika länder och Veterinär fältverksamhet i nya former (SOU 2007:24, där systemen för officiell veterinärkontroll av djur och livsmedel i olika länder jämfördes, bl.a. förekomsten av privata aktörer i den veterinära myndighetsutövningen.

Viktiga utgångspunkter för datafångsten i denna del har varit att finna

- internationella förebilder som gäller nya författningar eller författningsändringar med syfte att gynna en positiv utveckling av delningsekonomin samt
- andra åtgärder än lagstiftning som offentlig sektor, inklusive staten, disponerar över, men också initiativ och åtgärder av samhällsaktörer utanför offentlig sektor såsom intresseorganisationer av olika slag.

Därutöver har utredningen strävat efter att finna även andra, icke nationella och mer gränsöverskridande eller globala åtgärder, initiativ eller utvecklingslinjer, som direkt eller indirekt gynnar en positiv utveckling av delningsekonomin i ett användarperspektiv. Det kan t.ex. handla om säkrare betalningssystem för internationella betalningar eller andra företeelser och tekniska lösningar, som kan bidra till trygga transaktioner, datasäkerhet m.m. Detta innebär sammantaget att redovisningen inte kan bli så konsistent, som vanligen är en följd av komparativa, internationella studier. Bland annat har vi bedömt att, vid sidan av mer renodlade användarfrågor, också mer övergripande nationella eller regionala program och aktionsplaner bör beröras. I det följande redovisas resultaten av utredningens internationella utblick.

7.4.2 Lokala och regionala samarbetsprojekt

När policyrelevanta initiativ för att främja delningsekonomin utifrån användarnas perspektiv analyseras framträder två typer av initiativ med olika fokus. Den första gruppen, som domineras av offentliga aktörer på nationell och internationell nivå, fokuserar på generella lagstiftnings- och regleringsfrågor, inte minst inom konsument-, konkurrens- och arbetsrättens områden. Skatterättsliga regleringsfrågor förekommer också.

Den andra gruppen, som företrädesvis är offentliga, privata, idéburna eller enskilda aktörer på lokal/kommunal/regional nivå, fokuserar snarare på att utveckla samverkande system av delningstjänster, som ett sätt att skapa en ekonomiskt, miljömässigt och socialt hållbar utveckling i sitt närområde.

Städer och regioner kan fungera som experimentverkstäder för policyer för, och regleringar av, delningsekonomin i växelverkan med nationell och internationell policyutveckling. Sådan samverkan sker ofta i olika typer av partnerskap mellan ett brett spektrum av intressenter från olika samhällssektorer. När delningsekonomin kopplas samman med lokala mål för hållbarhet, exempelvis för koldioxidutsläpp, transparens i information och demokratiutveckling, är det lättare att frigöra den potential för resurseffektivitet och ökad social hållbarhet som delningsekonomiska modeller kan gynna.

Det finns många initiativ av den typ som nyss berörts i städer och länder. I det följande ska några av dessa, som har varierande relevans för utredningen men som speglar båda de nyss nämnda perspektiven belysas kortfattat. Vad gäller städer och länder belyser vi dels övergripande policyprocesser, samt ger några relevanta nedslag i konkreta initiativ. Städer och regioner kan ha en central roll i policyutvecklingen inom delningsekonomi. Sådan policyutveckling sker ofta i ett omfattande internationellt utbyte liksom genom ett växelspel på såväl nationell och internationell nivå. Till detta kommer plattformar för lärande och samverkan kring policyutveckling samt initiativ som involverar aktörer från olika länder och samhällssektorer för att främja utvecklingen av delningsekonomin.

7.4.3 Städers initiativ

Pionjärer bland sharing cities

Runtom i världen sker systematiska satsningar på att främja delningsekonomi för att skapa hållbara och attraktiva städer. Bland dessa kan bl.a. Amsterdam och Seoul betraktas som pionjärer.⁸

⁸ Sharing Cities – A Case for Truly Smart and Sustainable Cities, Duncan McLaren och Julian Agyeman, MIT Press, 2015, <https://mitpress.mit.edu/books/sharing-cities>

Amsterdam

Amsterdam i Nederländerna har genomfört en systematisk satsning på att främja delningsekonomi. En övergripande åtgärd utgörs av en "*Action plan on the sharing economy*".⁹ Av denna framgår bl.a. att staden antagit en proaktiv inställning till delningsekonomi och avser att dra så stor nytta som möjligt av denna nya ekonomi. Det innebär att uppmuntra delningsekonomska aktiviteter, som kan förväntas gynna innovation, en socialt inkluderande ekonomi, entreprenörskap och hållbarhet.

I ett europeiskt sammanhang brukar Amsterdam betecknas som en föregångare bland s.k. "Sharing Cities". Staden var bl.a., år 2014, den första i Europa som införde en reglering av privat korttidsuthyrning genom t.ex. Airbnb och liknande plattformar. Regleringen innebär att det, med undantag från de restriktioner som kan följa i förhållande till hyresvärdar eller bostadsrättsföreningar, ska vara tillåtet för privatpersoner att hyra ut sina hem under högst två månader per år. Detta förutsätter att bostaden är värdens permanenta boende. Värderna måste också följa lokala regler om t.ex. turist- och inkomstskatt. Vidare gäller att värderna får ta emot högst fyra gäster samtidigt och förbinder sig att informera sitt försäkringsbolag om hyresförhållandet. Det finns också krav på att brandskyddsregler ska efterlevas.

I samarbete med organisationen *ShareNL* har staden etablerat ett nätverk av samverkande aktörer i näringsliv, offentlig verksamhet, civilsamhälle och forskning för att driva utvecklingen av Amsterdam Sharing City.¹⁰ Omfattande samverkan finns även med andra städer i Nederländerna liksom med regeringen. Även internationellt samarbete har etablerats för erfarenhetsutbyte och lärande, bl.a. med Seoul i Sydkorea.

⁹ Amsterdams "*Action plan on the sharing economy*" antogs i mars 2016

Se <http://www.slideshare.net/shareNL/amsterdam-actionplan-sharing-economy>

¹⁰ ShareNL är en organisation med syfte att främja delningsekonomin i Nederländerna, bl.a. genom informationsinsatser och samverkan med ett brett spektrum av aktörer i privat och offentlig sektor, såsom företag inom delningsekonomin, kommuner, städer och stat, banker, försäkringsbolag, universitet och högskolor. Se <http://www.sharenl.nl/>

Seoul

Inom Seoul Metropolitan Government i Sydkorea inleddes satsningen på *Seoul Sharing City* år 2012 i syfte att förbättra livet för alla medborgare genom delningsekonomi och omfattar både ekonomiska, sociala och miljömässiga aspekter. Den ska också bidra till ett effektivare utnyttjande av stadens resurser och medelsanvändning. Satsningen drivs inom ramen för *Seoul Innovation Bureau*.

Seoul beskrivs ibland som världens första officiella ”sharing city”. En viktig del av satsningen innebär att skapa medvetenhet hos allmänheten. I övrigt ingår aktiviteter såsom att främja och underlätta nystartade företags väg mot tillväxt och lönsamhet, stödja initiativ i delningsekonomi, analysera behov av regelanpassning inom områden som transport, turism, beskattning, livsmedel och försäkringar, system för effektivare användning av stadens underutnyttjade resurser, såsom parkeringsplatser och lokaler i stället för att bygga nya, samt att öka tillgängligheten till öppna data och digitala resurser.

I ett användarperspektiv kan särskilt noteras att *staden* liberaliserat reglerna om förbud mot kommersiella transporttjänster levererade av privatbilister, minskat kraven på registrering av privatrumsuthyrning samt i samarbete med försäkringsbranschen utvecklat nya modeller för bil- och hemförsäkring för att underlätta delande av privatägda bilar och bostäder.

För att uppmuntra invånare att använda och erbjuda delningstjänster har staden också utvecklat ett *märkningssystem*, där företag och idéburna organisationer får en plats på stadens lista över organisationer som tillsammans ska göra Seoul till en sharing city. Märkning sker efter ansökan och en granskning mot kriterier som ska säkerställer att

- sökanden har till syfte att lösa samhällsproblem genom att delningsekonomi,
- sökanden kan uppvisa att den erbjuder delningstjänster under de senaste sex månaderna,
- sökanden är ett litet eller medelstort företag, alternativt ett socialt företag enligt de regler som staden ställt upp.

Städer som allmänningar

I vissa städer finns en vilja att framför allt främja de kooperativa och ideella formerna av delningsekonomi. I Barcelona och Bologna är städernas styre inriktat på att via delningsekonomin involvera medborgarna i arbetet med att utveckla och underhålla stadens allmänningar ("commons"). Det handlar om att inte bara underlätta delande av privata eller offentliga resurser utan också att främja och utveckla resurser som ägs och förvaltas gemensamt av medborgarna, i föreningsform eller kooperativ.

Bologna

Ett exempel på en stad som arbetar i denna riktning är Bologna i Italien, som har en påtaglig och historiskt lång tradition när det gäller allmänningar och kooperativa verksamheter. I samarbete med organisationen LabGov har ett ramverk för kontrakt utformas mellan staden och dess medborgare, företag och andra organisationer, kring hur staden ska skapas och formas. I Bologna infördes i maj 2014 den s.k. "*Bologna Regulation for the Care and Regeneration of Urban Commons*".¹¹ Genom denna reglering öppnades nya möjligheter att utveckla staden där många aktörer, företag, organisationer i civilsamhället och enskilda medborgare aktivt inbjuds att bidra.

Barcelona

Ett annat exempel på detta förhållningssätt till delningsekonomin möjligheter, och till medborgarna, är Barcelona i Spanien, som antagit en handlingsplan för att utveckla "den sociala och solidariska ekonomin".¹² I handlingsplanen finns satsningar på bland annat utbildning, finansieringsmöjligheter, offentlig upphandling och infrastruktur.

Att främja "commons collaborative economy" är centralt i stadens agenda. En övergripande tanke är att bygga och utveckla staden i

¹¹ Pla d'impuls de l'economia social i solidària 2016–2019

<http://eldigital.barcelona.cat/wpcontent/uploads/2016/11/plaAltresEconomies.pdf>

¹² Se <http://procomuns.net/en/about-2/barcola/>

samråd och tillsammans med många olika aktörer. En strategisk komponent i denna sträva utgörs av verktyg och fora för öppen dialog.

Ett sådant är BarCola, som samlar ledande intressenter inom "collaborative economy and commons-based peer production" för att följa hur området utvecklas och rekommendera policyåtgärder.¹³ Det finns också öppna fora på webben som Procommons.net, och beslutsforum som Decim.Barcelona.¹⁴ Barcelona deltar även i ett internationellt nätverk av s.k. FabCities. Syftet med nätverket är att främja medborgarnas inflytande bl.a. genom att utveckla fler så kallade FabLabs, en slags öppna verkstäder där medborgare kan tillverka och reparera saker samt dela kunskap och utrustning.¹⁵ FabLabs och andra öppna verkstäder kan betraktas som framtidens medborgarhus och kan främja hållbarhet genom att underlätta för lokal tillverkning och kunskapsutbyte.¹⁶

7.4.4 Nationella och regionala initiativ

Frankrike

Jämte Storbritannien brukar Frankrike beskrivas som ledande bland Europas länder när det gäller delningsekonomi. Det finns ett stort engagemang från gräsrotsnivå och lokal nivå. Det är sannolikt inte en slump att Ouishare, som är ett av världens främsta nätverk och mest betydande mötesplats i delningsekonomin, har sitt ursprung i Frankrike.¹⁷

I oktober 2015 fick Pascal Terrasse, ledamot av franska parlamentet för regionen Ardeche, i uppdrag av premiärministern att utreda delningsekonomin i Frankrike. Uppdraget innebar att, i dialog med berörda aktörer, belysa frågeställningar med koppling till framväxten av delningsekonomiska plattformar, regleringar eller lagar som kan främja en god och säker utveckling av dessa och som även beaktar hur omvandling kan underlättas i de sektorer som påverkas

¹³ Se <http://procommons.net/en/about-2/barcola/>

¹⁴ Barcelona's Brave Struggle to Advance the Commons, bloggpost av David Bollier på p2p Foundation, nov 2016 <https://blog.p2pfoundation.net/barcelonas-brave-struggle-to-advance-the-commons/2016/11/29>

¹⁵ Se https://en.wikipedia.org/wiki/Fab_lab

¹⁶ Se <http://fab.city/>

¹⁷ Se <http://ouishare.net/en>

främst. I inledningen av utredningsarbetet användes den kollaborativa plattformen Parlement & Citoyens för en öppen konsultation.

Rapporten, rapport Terrasse, överlämnades till premiärministern i början av 2016. Rapporten fokuserar bl.a. på hur delningsekonomi kan bidra till ett socialt och miljömässigt mer hållbart samhälle. Härutöver behandlas nyckelfaktorer för en god utveckling i ett användarperspektiv. Faktorer som analyseras är exempelvis säkerhet, transparens och mekanismer för att skapa tillit.¹⁸

Anslaget i utredningen fångas ganska väl i följande citat från utredningens förord: *”Kollaborativ ekonomi är något som bär löften om mer hållbar konsumtion, nya verksamheter, förenklade relationer till offentlig verksamhet. För att dessa löften ska kunna infrias behöver Frankrike fortsätta vara pionjär.”* I en intervju från december 2016 säger utredaren Pascal Terrasse: *”(...) kollaborativ ekonomi blir ett trovärdigt alternativ till en konsumtionsmodell som rinner ut i sanden. Det kollaborativa möter därmed miljöutmaningar och kopplar till cirkulär ekonomi. Det innebär ett återupptäckande av geografisk närhet, särskilt i isolerade områden och på landsbygden.”*¹⁹

Utredningen berör fem områden:

- Beskrivning av området kollaborativ ekonomi.²⁰
- Analys av nyckelfaktorer som kan bidra till en positiv utveckling av denna nya typ av ekonomi från användarnas synpunkt och öka deras tillit till systemen,
- Förbättring av socialt skydd och arbetsvillkor för personer som använder plattformar i professionellt syfte.
- Villkor för alla aktörer i den kollaborativa ekonomin vad gäller att bidra till att täcka offentliga utgifter.
- Åtgärder som kan bidra till en hållbar utveckling av kollaborativ ekonomi, såväl för skaparna av plattformar som för deras användare.

¹⁸ Rapport Terrasse : Un cadre pour l'économie collaborative, 2016, La Documentation française, Se <http://www.vie-publique.fr/actualite/alaune/rapport-terrasse-cadre-pour-economie-collaborative-20160209.html>

¹⁹ Från intervju med Pascal Terrasse av David Frade på bloggen Débrouilleurs, juni 2016 <http://www.pascalterrasse.com/interview-pascal-terrasse-leconomie-collaborative-a-cette-vocation-douvrir-le-champ-des-possibles/>

²⁰ *Économie collaborative* är den franska term som används här, men termen delningsekonomi, économie du partage, förekommer i andra sammanhang.

Förslagen i huvuddrag

Utredningen presenterade sammantaget 19 olika förslag inom ramen för det ganska breda utredningsuppdraget. När det gäller användarnas situation kan följande förslag vara av intresse för den svenska delningsekonomiutredningens del.

Med temat att ”Skapa tillförlitlighet inför de erbjudanden som förmedlas på plattformar” föreslogs i Frankrike att plattformar ska på ett lättillgängligt sätt synliggöra *villkor* och *erbjudanden*. Det handlar bl.a. om detaljer i det totala pris som användaren betalar för förmedlingstjänsten, exempelvis avgift till plattformen, avgift för leverans eller betalning samt kostnader för eventuella försäkringar som betalas via plattformen.

Vidare ställs i denna del krav på att kriterier för sökning på plattformens innehåll tydliggörs.

Ett annat förslag som handlar om tillit och förtroende gäller användarnas *betygsättning* av varandra. Där konstaterades att sådana system och recensioner på nätet inte är helt tillförlitliga. Tydlig information är därför nödvändig så att användaren kan ta ställning till vilket förtroende som betygsättningen kan tillmätas. Dessutom framhålls att betygsättning skulle kunna ske inom en separat, öppen webbplats, där intresserade kan delta. Där skulle även plattformarna kunna betygsättas. Information om plattformarna skulle kunna omfatta hur dessa agerar vad gäller socialt ansvar i vid bemärkelse, hantering av personuppgifter, praktik vad gäller skattebetalning etc.

Därutöver understryks att allmänheten behöver *information* om konsumentskydd och garantier samt om de speciella krav som kan ställas på den användare som utför en tjänst, såsom kvalifikationskrav vid t.ex. el- eller VVS-arbeten, föreskrifter om hygien och säkerhet etc., samt vad användaren bör tänka på om verksamheten är av sådant slag och omfattning att den kan utgöra näringsverksamhet. Det bör, enligt den franska utredningen, åligga plattformarna att tillhandahålla sådan information eftersom den får anses vara av väsentlig betydelse för användarna.

I den franska utredningen, som hade ett bredare uppdrag än den svenska utredningen om användarna i delningsekonomin, ges också en rad förslag med koppling till arbetsliv och företagande. I den delen nämns bl.a. användning av delningsekonomiska plattformar kan vara ett första steg i att starta företag eller en väg till anställning. Detta

bör, enligt den franska utredningen, underlättas. Här påpekas att många plattformar erbjuder olika former av stöd, för utförare kan förbättra sin prestation. Vidare framhålls att plattformar borde kunna bidra till finansiering av utbildningsinitiativ i samverkan med sina användare och etablerade aktörer inom området kompetensutveckling för yrkespersoner.

Slutligen ges en rad förslag på skatteområdet. Enligt ny lagstiftning, som införts i Frankrike från den 1 juli 2016, ska plattformar informera sina användare om vilka skyldigheter de har när det gäller skatter och sociala avgifter. Utredaren underströk att sådan information, via plattformen, krävs om användare ska kunna fullgöra sådana skyldigheter. Men det är också ett ansvar för det allmänna att medverka i informationsförsörjningen. Exempelvis behövs information om att vissa aktiviteter inte leder till skattskyldighet, såsom kostnadsdelning vid samåkning, samt om när en verksamhet ska börja betraktas som näringsverksamhet.

Genomförande av förslagen

Från början var avsikten att utredningens rekommendationer och förslag skulle vara underlag för en proposition kallad "loi Noé", i vilken möjligheter till ekonomisk utveckling som digitaliseringen ledde till skulle behandlas. Emellertid bedömdes att frågorna var av sådant slag att de borde behandlas i en bredare beredning, bl.a. i det då redan pågående lagstiftningsärendet inom digitaliseringsområdet, "loi numérique", under ledning av digitaliseringsminister Axelle LeMaire. Vidare skulle utredningens resultat också beaktas i arbetet med ny lagstiftning på arbetsmarknadsområdet, "loi Travail".

Lagstiftningen "loi Numérique" antogs i oktober 2016.²¹ Processen omfattade bl.a. en bred konsultation med allmänheten via internet, där över 20 000 personer medverkade.²² Reglerna i den nya lagen innebär bl.a. följande:

²¹ Se <http://www.vie-publique.fr/actualite/panorama/texte-discussion/projet-loi-pour-republique-numerique.html> eller <http://www.economie.gouv.fr/republique-numerique>

²² Se <https://www.republique-numerique.fr/>

- Delningsplattformar måste tillämpa tydliga och lättillgängliga allmänna villkor.
- Ägare eller hyresgäster som hyr ut sin bostad tillfälligt via plattformar måste intyga för plattformarna att de har laglig rätt till sådan uthyrning.
- Sanktioner införs mot plattformar om boenden erbjuds utan nödvändiga tillstånd.
- Satsning på offentliga öppna data som innebär att offentliga dokument och data ska tillgängliggöras via internet *"i ett format som lätt kan återanvändas"*. Detta inkluderar källkod från programvara och algoritmer som används i behandling av data inom offentlig förvaltning, exempelvis vid beräkning av inkomstskatt.

På skatteområdet infördes från den 1 juli 2016 en regel som innebär att plattformar ska vara skyldiga att skicka en årlig summering av genererade intäkter till sina användare. Syftet är att klargöra gränsdragningen mellan "aktiverer som kan jämföras med frilansare" respektive "delning mellan privatpersoner". I slutet av augusti 2016 klargjorde den franska skattemyndigheten vad som ska deklarerats som inkomst och vad som, å andra sidan, inte ska inkomstbeskattas. Där framgår exempelvis att kostnadsdelning vid samåkning undantogs, medan intäkt av att hyra ut privatbil ska deklarerats för inkomstbeskattning.

I oktober 2016 antog parlamentet en regel som innebär att även privatpersoner ska betala sociala avgifter och registrera sig som näringsidkare om de haft inkomster över vissa nivåer. För uthyrning av bostad, via en plattform som Airbnb, gäller t.ex. 23 000 euro per år. Det motsvarar cirka 220 000 kronor. Vid uthyrning av bil, båt, gräsklippare m.m. gäller 7 720 euro per år. Det motsvarar cirka 73 000 kronor. I december 2016 antogs dessutom en regel som innebär att plattformar fr.o.m. år 2019 automatiskt ska leverera elektroniska kontrolluppgifter för sina användare till skattemyndigheten.

Delningsekonomisk samverkansplattform

Ett annat initiativ i ett användarperspektiv, som tagit form i samverkan mellan en rad olika samhällsaktörer, är plattformen *Mon p'tit voisinage*.²³ Plattformen är ett öppet användargränssnitt som samlar en rad olika delningstjänster och initiativ på en lokal nivå, t.ex. ett grannskap. I nätverk som skapas mellan grannar samlas alltifrån samåkning, till att dela på verktyg, vardagstjänster, odla tillsammans till diskussionsforum och medborgardialog. Plattformen utvecklades ursprungligen i Bretagne, men sprids nu över hela Frankrike.

Storbritannien

År 2014 gav den brittiska regeringen i uppdrag till Debbie Wosskow, VD för delningstjänsten Love Home Swap och initiativtagare till nätverket Collaborative Consumption Europe, att utreda den *samhälleliga och ekonomiska potentialen* för delningsekonomi i Storbritannien. Uppdraget omfattade att ge rekommendationer för hur potentialen kan utnyttjas, liksom att belysa risker för konsumenter och för befintliga företag.

Mot bakgrund av en bred dialog, där bl.a. mer än 1 000 personer ur allmänheten deltog i en serie workshops, presenterades en rapport med 35 rekommendationer till regeringen, nationella, regionala och lokala myndigheter samt näringslivet och den icke-vinstdrivande sektorn.²⁴ I sin respons på dessa rekommendationer tog den dåvarande brittiska regeringen fasta på flertalet förslag.²⁵ Några av de initiativ som regeringen aviserade i budgeten för 2015 innebar följande.

- Två pilotstäder utses: Leeds, med fokus på en integrerad transportlösning och Manchester med fokus på vård och omsorg.
- En fullt ut digital process införs för att begära utdrag ur brottsregistret och integrera denna process i tredjepartsapplikationer t.ex. delningsplattformar, genom ett API.²⁶

²³ Se <https://www.monptivoisinage.com/>

²⁴ Unlocking the sharing economy - An independent review, Debbie Wosskow

²⁵ Webbsök "Government's response to the independent review of the sharing economy"

²⁶ API står för *Application Program Interface* och definieras enligt Svenska datatermgruppen som "ett gränssnitt som gör det möjligt att i program och insticksmoduler utnyttja funktioner för vissa tjänster som finns tillgängliga i ett annat program eller i en funktionssamling"

- Standardkontrakt tas fram för hyresgäster som hyr privatbostäder i syfte att underlätta andrahandsuthyrning eller delande av boende under kort tid. Vidare görs en översyn av regelverket för hur andrahandsuthyrning på den privata bostadsmarknaden kan underlättas.
- Undertecknarna av agendan för digital inkludering uppmuntras att lyfta fram möjligheterna med delningsekonomin i sitt kommunikationsarbete.

I budgeten för 2016 lanserades också två *skatteavdrag* för inkomster från fastigheter eller näringsverksamhet i syfte att underlätta för mikroentreprenörer inom den digitala ekonomin och delningsekonomin. Från april 2017 är inkomster mindre än 1 000 brittiska pund i respektive inkomstslag undantagna från skatt- och deklarationskyldighet.

Bland rekommendationerna fanns också förslaget om att öppna upp den brittiska e-legitimationen *GOV.UK Verify* för offentliga tjänster för användning även för privata tjänster, inklusive delningstjänster, för säkrare identifikation. Den brittiska regeringen pekade i sitt svar på pågående samtal med privata aktörer om möjlig breddning och synergier med Open Identity Exchange UK.

SharingEconomyUK

Branschorganisationen *SharingEconomyUK* (SEUK) bildades i mars 2015 delvis som en följd av utredningen *Sharing Economy Review*.²⁷ Organisationen har tre huvudsyften. Ett första syfte är att i egenkap av branschorganisation företräda företag och andra aktörer i delningsekonomin i gemensamma frågor. Vidare ska organisationen utveckla standarder, exempelvis den uppförandekod, TrustSeal, som organisationens medlemmar åtar sig att följa med tillhörande kvalitetsmärke. Slutligen samlar och förmedlar organisationen kunskap och gör analyser som ska bidra till att utveckla organisationens medlemmar. *SEUK* har tagit fram en uppförandekod som medlemmarna åtagit sig att följa och som i huvudsak omfattar följande punkter.

²⁷ Se <http://www.sharingeconomyuk.com/>

- Att följa uppförandekoden och verka för ett gott rykte för branschen
- Att vara hederliga och skapa tillit hos konsumenter och användare
- Att utbilda sina anställda och tillgängliggöra uppförandekoden
- Att verka för god säkerhet och utveckla goda branschstandarder
- Att underlätta god information, bra och rättvisa relationer till olika intressenter och goda förhållanden för användning av sina tjänster
- Att medverka till en god utveckling av delningsekonomin
- Att säkerställa god hantering av klagomål och tviste

Förslaget om att bilda en branschorganisation välkomnades av regeringen. Organisationen har en nära dialog med regeringen och myndigheter när det gäller exempelvis regleringar. När organisationen bildades hade den ett 20-tal medlemmar. Numera är cirka 50 företag och organisationer medlemmar i SEUK. Bland dem finns både stora och små delningsföretag, branschorganisationer och stiftelser, som sammantaget representerar en stor bredd av olika verksamheter och intressen.

Närmare om TrustSeal och vägledning för försäkringar

En av huvuduppgifterna för SharingEconomyUK är att etablera en märkning för tillit för aktörer inom delningsekonomi. Denna märkning utvecklas i samarbete mellan SharingEconomyUK och Oxford University Saïd Business School. I juli 2016 startade ett pilotprogram för att implementera och vidareutveckla märkningen.²⁸ TrustSeal-märket kan tilldelas aktörer som uppfyller kraven inom åtta olika områden eller funktioner.²⁹ Dessa är

²⁸ Business Insider 7 juli 2016 "A sharing economy kitemark has been developed to take the danger out of platforms like Airbnb and Uber" <http://www.businessinsider.com/sharing-economy-uk-has-developed-a-kitemark-called-trustseal-2016-7?r=US&IR=T&IR=T>

²⁹ TrustSeals webbplats <https://sharingeconomytrustseal.com/about/>

- identitetsverifiering av användare,
- bakgrundskontroll av användare i brottsregister,
- kontroll av utbildnings- och anställningsbakgrund,
- transparent kommunikation,
- hjälp och support till användare,
- system för säkra betalningar, tydlig prissättning och möjlighet till återbetalning,
- försäkringar och garantier samt
- dataskydd.

Även den brittiska branschorganisationen för försäkringsmäklare, British Insurance Brokers' Association (BIBA), medverkar som experter i processen kring TrustSeal i de delar som är relevanta i ett försäkringsperspektiv. BIBA tog också år 2014 fram en vägledning för försäkringsbranschen mot bakgrund av utvecklingen inom delningsekonomi, som ställer nya krav på försäkringsprodukter.

Vägledningen utgörs av en sextonsidig broschyr, som förklarar vilka utmaningar delningsekonomin innebär för försäkringsbranschen. Den ger också praktiska råd till försäkringsföretag utifrån konkreta scenarier vid delning av bil, bostad samt verktyg och kompetens. I vägledningen pekas bl.a. på vilka konkreta frågeställningar som användare möter när det gäller ansvar och vad försäkringar i allmänhet omfattar och inte omfattar, vilka specifika förutsättningar som finns vid delning av bil, bostad, verktyg och kompetens och hur dessa kan hanteras.

Italien

I Italien bereds f.n. ett förslag till *lag om delningsekonomi*.³⁰ Syftet med den nya lagstiftningen är att främja delningsekonomin i Italien genom att tillhandahålla system för marknadskontroll av delningsekonomiska plattformar och för skatteuppbörd. Vidare införs genom lagen ett nytt inkomstslag, inkomst av delningsekonomi, i

³⁰ Se <http://www.labgov.it/2016/08/19/the-sharing-economy-act-a-process-of-change/>

kombination med en lägre beskattning av sådana inkomster upp till 10 000 euro. I artikel 1 framgår också att staten genom lagen tillhandahåller instrument för att säkerställa öppenhet, rättvis beskattning, effektivare konkurrens och konsumentskydd i en bredare bemärkelse. Lagförslaget innehåller inga civilrättsliga bestämmelser som reglerar rättsförhållandet mellan användarna. Lagen fokuserar snarare på plattformsföretagens uppträdande och hur skatteuppbörd ska ske i delningsekonomin.

Bland annat föreslås att företag som tillhandahåller delningsekonomiska plattformar ska registreras i ett nationellt, transparent register. Även allmänheten ska ha tillgång till registret. Det italienska Konkurrensverket övervakar efterlevnaden av lagen och godkänner företag för registrering i registret. Det innebär en typ av *auktorisationsförfarande* där företagen ansöker om registrering och Konkurrensverket godkänner sökanden för registrering. Som underlag för beslutet ligger bl.a. företagens policydokument och de villkor som företaget avser att tillämpa i förhållande till användarna.

Vidare krävs att alla penningtransaktioner görs via elektroniska betalningssystem och att plattformarna har funktioner för identitetskontroll av användarna, så att inte falska profiler förekommer.

I skattetekniska avseenden innebär lagförslaget att inkomster från delningsekonomiska transaktioner, som sker via en registrerad och godkänd plattform, beskattas med en fast skattesats om 10 procent upp till ett belopp om 10 000 euro under inkomståret. Inkomster som överstiger detta belopp beskattas med en drygt dubbelt så hög skattesats i inkomstslaget "tjänst". Inkomster av delningsekonomi beskattas således i ett nytt inkomstslag och redovisas i en särskild sektion i deklarationsblanketten. De registrerade plattformsföretagen ska, enligt lagförslaget, också vara skyldiga att innehålla preliminär skatt på delningsekonomiska inkomster och att betala in skatten till Skatteverket. Utbetalning till användare sker då med avdrag för preliminär skatt och kontrolluppgifter ska lämnas på samma sätt som gäller för arbetsgivare.

Lagförslaget innehåller också regler till skydd för privatlivet, definitioner av "användardata" och bestämmelser om överföring och radering av sådana data. Dessutom ska företagen i delningsekonomin rapportera in data till den officiella italienska statistikmyndigheten, som ska följa delningsekonomin utveckling och effekter.

Företag som inte följer lagen kan förpliktas att betala straffavgifter.

Australien

Australiens konkurrens- och konsumentverk, *Australian Competition & Consumer Commission*, har på sin webbplats ett avsnitt om delningsekonomi, där myndigheten bland annat belyser fördelar och risker för konsumenterna samt ger information om konsumenternas rättigheter.³¹ Här ges också råd till privatpersoner vid användning av tjänster i delningsekonomi och överträdelser av konkurrens- och konsumentlagstiftningen kan anmälas till myndigheten elektroniskt.

Myndigheten har också publicerat riktlinjer för att underlätta för aktörer som driver plattformar i delningsekonomi att efterleva de krav som ställs i konkurrens- och konsumentskyddslagstiftningen i Australien.³²

USA

De amerikanska delstaterna har ett betydande mått av självbestämmande. Det innebär att delstatliga åtgärder för att främja eller reglera delningsekonomi kan förekomma. I New York har t.ex. både delstatliga och lokala regleringar och restriktioner införts för uthyrning av privatbostäder mot bakgrund av stor bostadsbrist och då tillfällig uthyrning börjat ytterligare begränsa tillgången till bostäder för permanenta bostadsändamål.

På federal nivå gjorde USA:s konkurrens- och konsumentmyndighet, Federal Trade Commission (FTC), år 2015 en analys av delningsekonomi och dess konsekvenser i ett konkurrens- och konsumenträttsligt perspektiv. Processen var omfattande, med en hel dagsworkshop och en därpå följande öppen konsultation, som gav

³¹ Konsumentinformation på webben från Australiens konkurrens- och konsumentverk <http://www.accc.gov.au/consumers/online-shopping/sharing-economy>

³² Platform Operators in the Sharing Economy – A guide for complying with the competition and consumer law in Australia, Australian Competition & Consumer Commission, 2016 <http://www.accc.gov.au/publications/platform-operators-in-the-sharing-economy>

över 2 000 inspel. I november 2016 publicerades en rapport med FTCs slutsatser.³³

I rapporten slås fast att delningsekonomin innebär fördelar för konsumenterna. Det gäller inte minst genom den omvandling av bostads- och transportmarknaderna som delningsekonomin leder till, där konsumenterna kan skapa nya värden utifrån befintliga tillgångar. FTC konstaterar också att den nya konkurrensen från delningstjänster kan medföra lägre priser för konsumenterna och öka både kvalitet och utbud inom olika varu- och tjänsteområden.

Frågan om hur delningsekonomin ska regleras besvaras enligt FTC på två olika sätt. I den ena ståndpunkten betonas vikten av att alla aktörer inom en sektor, t.ex. transportsektorn, ska ha samma regleringar, dvs. ett "level playing field". I den andra ståndpunkten betonas vikten av låga instegsbarriärer, för att konsumenterna ska kunna dra nytta av nya, innovativa affärsmodeller. De som företräder detta synsätt menar också att lagstiftaren bör undersöka om det konsumentskydd, som utformats för den traditionella ekonomin, är eller bör vara tillämpligt för tjänsterna inom delningsekonomin. FTC förordar inte tydlig endera ståndpunkten, men uppmanar till fortsatt diskussion.

Norden

De problemställningar, möjligheter och utmaningar som delningsekonomin kan medföra, inte minst från ett användarperspektiv, har uppmärksamrats, förutom i Sverige också i Danmark och Norge. Av de nordiska länderna är det främst dessa som, såvitt utredningen funnit, inlett utredningar och förberett policyåtgärder i ett nationellt perspektiv.

Danmark

Den danska regeringen lägger stor vikt vid delningsekonomin, och Skatteminister Karsten Lauritzen har i intervjuer betonat att "Danmark ska vara ett "Mekka" för delningsekonomin". I augusti

³³ The "Sharing Economy" - Issues Facing Platforms, Participants & Regulators, FTC Staff report, November 2016.

2015 inleddes ett arbete med att ta fram en strategi för den danska delningsekonomin. I strategin ska i första hand generella frågor, som beskattning och konsumentskydd, behandlas.

I den *helhetsplan för ett starkare Danmark* som presenterades i augusti 2016 aviserades bland annat att en digital inrapporteringslösning med automatisk skatteinbetalning för privatpersoner som utför mindre tjänster ska utvecklas.³⁴ Vidare aviserade regeringen höjda avdrag för uthyrning av permanentbostäder, rum och fritidshus.

Den danska regeringen har också aviserat att ett *generellt skatteavdrag* för delningsekonomiska aktiviteter ska utredas. Syftet med detta är att öka produktiviteten genom högre utnyttjande av ledig kapacitet samt att ge medborgarna fler valmöjligheter och lägre priser. Den danska regeringen planerar att från och med år 2018 i statsbudgeten reservera 100 miljoner danska kronor årligen för detta avdrag. Finansiering ska ske genom de skatteintäkter som kommer in genom den automatiserade skatteinbetalningen.

I ett partnerskap med det danska Näringslivs- och tillväxtministeriet blir *Aarhus* nationell försökskommun under år 2017. Särskilt fokus kommer att riktas mot att möta de kapacitetsutmaningar för *boende* och *transport*, som förväntas uppstå då *Aarhus* under samma år också är europeisk kulturhuvudstad. *Aarhus* stad har formulerat sex principer för detta arbete, bland vilka märks *fungerande konkurrens mellan nya och etablerade aktörer* samt fokus på *säkerhet och konsumentskydd*, bland annat genom att ta tillvara de möjligheter för transparens och konsumentupplysning som digitaliseringen erbjuder.³⁵

Danskt arkitekturcentrum, som är ett partnerskap mellan danska regeringen och stiftelsen Realdania, har i samarbete med Erhvervsstyrelsens fond för grön omställning initierat projektet *Deleby*. Därutöver ingår sju kommuner som har mellan 27 000 och 1 300 000 invånare som partners i projektet. Syftet är att främja spridningen av delningsekonomiska verksamhetsmodeller och att dela resurser mellan offentliga aktörer, företag och medborgare. Verksamheten

³⁴ Faktablad om den digitala inrapporterings-tjänsten
<http://www.skm.dk/media/1374421/Faktaark-Digital-indberetningsloesning-for-deleoekonomi.pdf>

³⁵ Webbplats om delningsekonomi och försökskommunsprojektet på Smarta Aarhus.
<http://www.smartaarhus.dk/projekter/deleoekonomi>

fokuserar på att koppla ihop lokala nyckelprojekt med forskning och expertis, för att bidra till att utveckla och sprida befintliga, goda lösningar i såväl stad som på landsbygd.³⁶

I slutet av november 2016 ingick de tre partierna i den ombildade danska regeringen det så kallade *Marieborgsavtalet 2016*. Avtalet utgör en typ av regeringsprogram och en grundval för den nuvarande regeringens arbete. Av avtalet framgår att den strategi för delningsekonomi, som påbörjades under 2015, kommer att läggas fram under 2017.³⁷ Som en del i detta arbete har det danska regeringskansliets innovationsenhet, MindLab, på Närings- och tillväxtministeriet i uppdrag att arbeta med delningsekonomin i ett konsument-skydds- och användarperspektiv.³⁸ MindLab är en verksamhet som arbetar utifrån användarcentrerade metoder för att bistå i utveckling av policy och offentlig verksamhet.

Vidare avser regeringen att presentera ett förslag till genomgång och utveckling av konsumentskyddslagstiftningen i syfte att göra reglerna enklare för konsumenterna och minska bördan av regelverken för näringsidkarna. Det finns dock inte någon explicit koppling mellan strategin för delningsekonomin och översynen av konsumentlagstiftningen i regeringsprogrammet.³⁹

Slutligen har regeringen i avtalet också aviserat att den ”önskar en deregulering af taxilovgivning, som kan fremme innovation og skabe konkurrence i erhvervet på priser og bedre service”. Innovation inom området ska bland annat leda till ett bättre utnyttjande av personbilar med positiva effekter på trängsel och miljö. Ett lagförslag ska därför läggas fram med syfte att främja konkurrensen på marknaden för persontransporter genom att begränsningarna av antal tillåtna körningar i taxinäringen upphör och genom teknikneutrala krav på kontroll och konsumentskydd. Vidare ska omotiverade inträdesbarriärer i taxibranschen tas bort.

³⁶ Danskt Arkitekturcentrums webbsida om Deleby
<http://www.dac.dk/da/dac-cities/deleby/>

³⁷ Se https://www.regeringen.dk/media/2711/final02_regeringsgrundlag2016_upload.pdf, s. 23.

³⁸ Se <http://mind-lab.dk/case/vaekst-gennem-deleoekonomi/>

³⁹ Se https://www.regeringen.dk/media/2711/final02_regeringsgrundlag2016_upload.pdf, s. 23.

Norge

I mars 2016 tillsatte den norska regeringen en utredning med uppdrag att utreda bl.a. hur delningsekonomin kan bidra till ett bättre resursutnyttjande. Utredningen ska även se över behovet av att förändra konsumenträtt och konsumentskydd utifrån en bedömning av ansvarsförhållanden mellan konsumenter, plattformar och leverantörer i delningsekonomin.

Konsument- och användarperspektivet är aktuellt i flera delar av utredningen, men ett separat kapitel ägnas åt konsumentfrågorna. Huvudfokus är hur konsumenternas tillit till delningstjänster kan säkerställas, dels genom de mekanismer som plattformarna själva ställer upp i form av garantier, försäkringslösningar, lösningar för identifiering, betalning och bakgrundsinformation, dels genom brukaromdömen och rankningar.

Den norska konsumentombudsmannen har en generell dialog med och tillhandahåller vägledning för e-handelsbranschen kring vad som behövs för att leva upp till de konsumenträttsliga aspekterna. Även delningsplattformarna ingår i denna dialog.

Huvudfrågan för utredningens analys av förutsättningarna för konsumenterna är behovet av *tydlighet* i huruvida leverantören av en tjänst är privatperson eller näringsidkare, eftersom detta får konsekvenser för hur det konsumenträttsliga skyddet kan tillämpas. I uttolkningen av detta utgår utredningen från EU-lagstiftningens och den norska marknadsföringslagens principer om vinstmotiv, storlek på omsättning, frekvens i verksamheten och huruvida det rör sig om vidareförsäljning av varor eller tjänster.⁴⁰ Utredningen ska också belysa vilket ansvar plattformarna kan ha för användarna fullgör sina åtaganden mot varandra.

Utredningen lämnade sitt betänkande i februari 2017.⁴¹ Förutom förslag som direkt avser att förbättra för användarna, läggs också vissa generella förslag samt förslag inom skatte- och arbetsmarknadsområdena. Ett generellt förslag är att inrätta en allmän *webbaserad informationsportal* för delningsekonomi, där ämnen som skattefrågor, arbetsgivaransvar och konsumentskydd behandlas. Portalen

⁴⁰ Telefonintervju i november 2016 med Eskil Havgar, Seniorrådgivare vid Forbruker-, rettighets og likestillingsavdelingen på Barne- og likestillingsdepartementet.

⁴¹ Betänkande av Delningsekonimiutvalget, NOU 2017:4.

ska rikta sig till alla aktörer, inte minst enskilda användare av delningseconomiska plattformar.

I den del som specifikt gäller användarna föreslås att Forbrukerådets tjänst med medling i konsumenttvister utökas till att avse även tvister mellan privatpersoner, som uppstått vid delningseconomiska transaktioner. För närvarande kan rådet endast medla i tvister i konsumentförhållanden, dvs. mellan konsumenter och näringsidkare. Ett sådant utvidgat uppdrag kan, enligt den norska utredningen, bidra till att öka överblicken av marknaderna inom delningsekonomin. Vidare föreslås att en förstärkt dialog med branschen kring branschstandarder och best practice inleds som ett sätt att åstadkomma ett tydligare ansvar från plattformarnas sida för information om den legala statusen på de användare som erbjuder nyttigheter via plattformarna. Om en sådan dialog inte kan komma tillstånd föreslås att de norska myndigheterna inom det konsumentpolitiska området tar fram *vägledningar* för företagen bl.a. mot bakgrund av de krav som ställs i den marknadsrättsliga lagstiftningen.

7.5 Utvecklingslinjer med relevans för policyutveckling i delningsekonomin

Avslutningsvis finns i detta sammanhang anledning att beröra några tendenser och utvecklingslinjer som kan vara relevanta när t.ex. länder utvecklar policies för delningsekonomin. En allmän utgångspunkt är här att delningsekonomin infrastrukturer, såsom betalningstjänster och plattformar i hög grad är internationella. En annan utgångspunkt är att ny teknik kan erbjuda nya sätt att skapa trygghet för användarna. Det gäller även om de tjänster och nyttigheter som förmedlas i regel är lokalt förankrade.

7.5.1 Plattformskooperativ – när användare blir ägare

Som en reaktion på tillväxten av stora plattformar, som t.ex. Uber och Airbnb, har också en kritisk rörelse uppstått.⁴² Sådana plattformar har i många fall en dominerande ställning på de lokala, geo-

⁴² Se t.ex. <http://platformcoop.net/> och <http://internetofownership.net/> samt ett av flera exempel på aktuella konferenser i ämnet <https://blog.p2pfoundation.net/towards-fair-sharing-economy-role-place-cooperative-platforms/2016/11/28>

grafiska marknaderna för förmedling av korttidsuthyrning och persontransporter med bil. Kritikerna menar att affärsmodeller och styrformer kan behöva utvecklas, så att det värdeskapande som plattformar genererar kan fördelas på ett mer rättvist sätt.⁴³

I korthet handlar det om att användarna av en plattform också görs till delägare och delaktiga i beslut om hur plattformen drivs, prissätter sina tjänster etc. Tanken är att värdeskapandet på så vis kommer fler till gagn och att tjänsterna utvecklas på ett mer användarorienterat sätt. Företeelsen brukar beskrivas i termer av *plattformskooperativ*. Teknikutvecklingen kring så kallade *blockkedjor* förs ofta fram som ett instrument för att åstadkomma sådana mer kooperativa delningsekonomiska modeller.

7.5.2 Blockkedjan – tillit utan mellanhänder

Som framgått i det föregående är frågan om hur trygghet och tillit ska kunna skapas och öka i delningsekonomiska relationer aktuell i många länder. Många menar också att blockkedjetechniken kommer att ha en stor inverkan på dessa utmaningar, och kan påverka ekonomi och samhälle långt mer än delningsekonomin i sig.

Blockkedjetechniken innebär att transaktioner blir möjliga utan traditionella mellanhänder såsom banker, revisorer och centrala institutioner. Det är ett nytt medium för värde, där vem som helst kan få tillgång till vilken värdebärare som helst, såsom aktier, obligationer, pengar, digitala tillgångar, kontrakt, licenser eller digitala nycklar. Till och med identiteter och röster kan överföras, lagras och hanteras säkert och privat. Med blockkedjetechnik kan digitala nycklar kopplas till fysiska ting och därigenom möjliggöra delande av materiella resurser såsom lägenheter utan dagens delningsplattformar som t ex Airbnb.⁴⁴

Ursprunget till blockkedjetechniken är utvecklingen av internet, öppen källkod, kryptering och fildelningsteknik. Blockkedjan är byggd för att vara omöjlig att korrumpas, dess transaktioner är

⁴³ Scholz, T. (2016). *Platform Cooperativism: Challenging the Corporate Sharing Economy*. New York: Rosa Luxemburg Stiftung. http://www.rosalux-nyc.org/wp-content/files_mf/scholz_platformcooperativism21.pdf

⁴⁴ Se Slock.it som är en lösning baserad på blockkedjetechnik som kan användas för delande av materiella resurser. <https://slock.it/>

oåterkalleliga och tidsprotokollet som lagras i kedjan kan förhindra historieförfalskning.

Tillit etableras i detta sammanhang alltså inte genom en tredje part, utan genom intelligent kod och en masskonsensus i ett decentraliserat nätverk. Detta förutses medföra stora konsekvenser för intermediärer, oavsett om dessa är banker, domstolar, myndigheter eller delningsplattformar.⁴⁵

Genom att kombinera blockkedjeteknik med plattformskooperativ uppstår nya möjligheter till värdeskapande i delningsekonomin, där skala och rättmätig avkastning för användarna går att åstadkomma på helt nya sätt. LaZooz och ArcadeCity är två exempel där lösningar för persontransporter, som är byggda på blockkedjeteknik med en kooperativ struktur, utforskas.⁴⁶

Andra exempel på konkreta tillämpningar av blockkedjeteknik med relevans inom delningsekonomi är modeller för att ge användare kontroll över sina data såsom Estlands arbete med digitalt medborgarskap.

7.6 Sammanfattande slutsatser

Det finns än så länge inga bindande EU-rättsakter som direkt avser att reglera verksamheter i delningsekonomin. Däremot har delningsekonomin framväxt uppmärksamhets av kommissionen i ett antal policydokument inom ramen för arbetet med att åstadkomma en effektivare inre marknad, i synnerhet den *digitala* inre marknaden.

Kommissionens meddelanden, som refererats inledningsvis, belyser både möjligheter och farhågor i fråga om rättigheter och skyldigheter för delningsekonomin aktörer. Där ges också rättslig och politisk vägledning till myndigheter och marknadsaktörer. Exempelvis ska ny lagstiftning bara övervägas när det finns ett specifikt

⁴⁵ Texten bygger på två artiklar:

1) How The Blockchain Will Transform Everything From Banking To Government To Our Identities

<http://www.forbes.com/sites/laurashin/2016/05/26/how-the-blockchain-will-transform-everything-from-banking-to-government-to-our-identities/> - 16acd7eb65d9

och

2) Blockkedjan förändrar och sänker trösklar

<http://entreprenorskapsforum.se/aktiviteter/genomforda-aktiviteter/blockkedjan>

⁴⁶ Se <http://lazooz.org/> och <https://www.arcadecity.world/>

lagstiftningsbehov och syftet med lagen inte kan åstadkommas på annat sätt.

Målet är en balanserad och hållbar utveckling av delningsekonomin. Mot bakgrund av det inre marknadsperspektivet är det i första hand de kommersiella möjligheterna med en ökad delningsekonomi som står i kommissionens fokus. Internationell handel ska främjas och handelshinder undanröjas. Emellertid kännetecknas de nyttigheter som förmedlas i delningsekonomin i regel av, i ett geografiskt perspektiv, starkt begränsade lokala marknader. Ett undantag utgörs av förmedling av tillfälligt boende. Plattformarna däremot kan i många fall rikta sig till användare i många länder.

Den internationella utblicken visar att få länder, än så länge, genomfört systematiska nationella åtgärder för att främja eller, vid behov, reglera delningsekonomin. Däremot finns flera exempel på städer i olika världsdelar, som genomfört sådana samlade åtgärder i form av aktionsplaner eller liknande. Dessa kan involvera många aktörer och även invånarna i städerna. Det förekommer också exempel på reglering på kommunal eller regional nivå, t.ex. inom marknaden för uthyrning av privatbostäder.

Bland de Europeiska länder som kommit långt i att analysera delningsekonomin funktion och effekt och genomföra åtgärder bör Storbritannien och Frankrike framhållas. Även i Nederländerna finns, genom organisationen ShareNL, ett utvecklat samarbete med en lång rad samhällsförträdare såsom kommuner, städer, staten finanssektorn och försäkringsbolag i syfte att främja en positiv utveckling. De franska åtgärderna avser bl.a. ny lagstiftning, t.ex. den i oktober 2016 införda "loi Numérique".⁴⁷ Där stadgas bl.a. att delningsplattformar måste tillämpa tydliga och lättillgängliga allmänna villkor. Lagen innebär också att offentliga dokument och data ska tillgängliggöras via internet "*i ett format som lätt kan återanvändas*". Detta inkluderar källkod från programvara och algoritmer, som används i behandling av data inom offentlig förvaltning, exempelvis vid beräkning av inkomstskatt. Vidare infördes i Frankrike under 2016 en regel om att plattformar ska vara skyldiga att skicka en årlig summering av genererade intäkter till sina användare. Slutligen bör noteras en regel som innebär att även privatpersoner ska betala sociala avgifter och registrera sig som näringsidkare om de haft in-

⁴⁷ Se <https://www.republique-numerique.fr/>

komster över vissa nivåer. För uthyrning av bostad, via en plattform som Airbnb, gäller t.ex. 23 000 euro per år. Det motsvarar cirka 220 000 kronor. Vid uthyrning av bil, båt, gräsklippare m.m. gäller 7 720 euro per år, som motsvarar cirka 73 000 kronor.

De nationella åtgärderna i Storbritannien avser i huvudsak inte ny lagstiftning. Ett undantag är dock de nya skatteavdrag, som införts med syfte att främja delningsekonomiska transaktioner. I stället används i första hand åtgärder som informationsinsatser, kvalitetsmärkning av delningsekonomiska plattformar och, i brist på specialanpassade författningsregler, standardiserade hyreskontrakt vid privatuthyrning av bostäder.

Det är exempel på åtgärder som i praktiken förutsätter att en fungerande branschorganisation för delningsekonomiska plattformar har bildats. Så är också fallet i Storbritannien, där *SharingEconomyUK* spelar en viktig roll bl.a. i samband med kvalitetscertifiering av delningsekonomiska plattformar.

I Italien bereds f.n. ett lagförslag som innebär reglering och statlig registrering av delningsekonomiska plattformar. Lagen innebär också att plattformarna ska vara skyldiga att dra av den användarnas preliminära skatt, som följer på inkomster av delningsekonomiska transaktioner. Denna skatt redovisas i ett nytt inkomstslag och är, med 10 procent intill en brytpunkt om 10 000 euro per år, lägre än skatten på andra tjänsteinkomster i Italien.

Utredningen har inte funnit något exempel på att lagstiftning införts eller övervägts i syfte att reglera *rättsförhållandet mellan användarna* i delningsekonomin. Däremot finns, som framgått, exempel på lagstiftning som reglerar plattformarnas verksamhet och vissa användarrelaterade företeelser, såsom kontrolluppgifter och skatteavdrag. Det tycks också vara så att länderna tills vidare prövar om befintliga *marknadsrättsliga* regler kan tillämpas på de företag som driver verksamhet med plattformar i delningsekonomin.

De nordiska länderna har inte kommit lika långt. Här är delningsekonomin och dess olika användaraspekter f.n. föremål för utredning och förslag.

8 Allmänna överväganden

8.1 Allmänna utgångspunkter

Termen *delningsekonomi* är hittills, enligt utredningens erfarenheter, ganska okänd i befolkningen. Flera alternativa termer, med delvis divergerande betydelse, används också. Redan på första raden i regeringens direktiv (Dir 2015:136) finns begreppet ”den s.k. *delningsekonomin*”. Även detta uttryckssätt antyder att begreppet *delningsekonomi* och dess innebörd inte är helt klar eller allmänt spridd och vedertagen. *Företeelsen* delningsekonomi är däremot mer känd, i synnerhet om medialt väl exponerade verksamheter som Airbnb eller Uber nämns som exempel.

En orsak till detta är att delningsekonomin är mycket mångfaceterad med verksamheter som spänner över en stor bredd av olika varu- och tjänsteområden och som kan vara ideella, kommersiella, multinationella eller geografiskt begränsade till en tätort, en stadsdel eller ett kvarter. De plattformar som matchar användarnas utbud och efterfrågan kan utgöras av Facebook-grupper, specialdesignade webbplattformar och appar eller av fysiska lokaler. Delningsekonomin är hel enkelt svår att beskriva. Det återspeglas i den strävan efter definitioner av delningsekonomi, som finns i både forskning och i utredningsverksamhet.

Generellt brukar dock i sådana sammanhang anges att en delningsekonomisk transaktion, t.ex. småtjänster eller hyra av föremål, kännetecknas av tre huvudkriterier. Det första innebär ett *nyttiggörande* av en vilande eller underutnyttjad resurs, t.ex. maskiner som sällan används i hushållen eller bostäder i den mån de inte används av de boende. Det andra kriteriet innebär en *matchning* av tillgång till, och efterfrågan på, resursen via någon typ av marknadsplats, en plattform, som kan vara endera webbaserad eller analog. Slutligen brukar framhållas att delningsekonomiska transaktioner

kännetecknas av ett fokusskifte från privat ägande av resursen till *tillgänglighet* via en plattform.

Delningsekonomin har varit föremål för stor medial uppmärksamhet under senare tid och väckt mycket debatt. Många nya utredningar, betänkanden och rapporter berör direkt eller indirekt delningsekonomin. Slutsatserna och attityderna till fenomenet delningsekonomi varierar starkt mellan optimistisk framtidstro och ett mer pessimistiskt eller avvaktande förhållningssätt. Många skribenter menar att vi bara är i början av en ny, omvälvande transformation av ekonomin och marknaderna för varor och tjänster, medan andra redan hunnit skriva delningsekonomens dödsruna.¹ Så är det, i ett historiskt perspektiv, ofta med nya företeelser vars betydelse kan anas, men vars karaktär, utbredning, innebörd och effekter ännu är okända, diffusa, hoppingivande eller skrämmande, beroende på vem betraktaren är.

Det är också lätt att i debatten överskatta, eller underskatta, betydelsen av, eller fördelar och faror med, i var tidsepok nya företeelser såsom järnvägar, "automobiler", elnät, hemvideo, satellit-TV, internet, e-handel eller delningsekonomi. "Internet är bara en fluga!" har i efterhand blivit ett bevingat uttryck. E-handeln, som började introduceras i slutet av 1990-talet, gav snabba och dramatiska effekter, såsom en börsbubbla som sprack, stora konkurser i spåren av överoptimistiska investeringar (Boo.com), en intensiv debatt och en lika intensiv utredningsverksamhet i intresseorganisationer, regeringar och myndigheter i många länder. Den då "*så kallade*" e-handelns effekter för konkurrensen, för företagen, för konsumenterna och för samhället i stort behövde en allsidig belysning i tiden kring millennieskiftet. I efterhand vet vi att elektronisk handel med tiden fann sin form, strukturerade om marknader och ökade effektiviteten i samhällsekonomin. Den gynnade transparensen och bidrog till större utbud och lägre priser. Både regleringar, nationella och på EU-nivå, konsumentinformation och möjlighet till internationell tvistlösning var viktiga komponenter i den utvecklingen.

¹ <http://www.doz.com/tech/sharing-economy-white-paper>

Delningsekonomin är, liksom den elektroniska handeln en gång var, ett nytt samhällsfenomen, vars potential i huvudsak kan relateras till den tekniska utvecklingen inom IT. En viktig skillnad är att delningsekonomiska transaktioner typiskt sett utförs mellan privatpersoner, medan e-handeln sker mellan näringsidkare och konsumenter.

8.1.1 Utredningsbehov

Delningsekonomin beskrivs ofta som positiv såväl för medborgare och näringsliv som för samhället i stort. Beskrivningarna är inte sällan svepande och fokuserar på fördelar med delningsekonomi. Bland sådana fördelar brukar nämnas en ökad valfrihet för köpare av nyttigheter, lägre priser och att delningsekonomin i många fall kan fylla nischer i efterfrågan, som inte kan tillgodoses av traditionell handel och näringsliv. Vidare brukar möjligheten till en mer hållbar konsumtion framhållas. Så kan bli fallet när ett hushåll väljer att låna eller hyra en maskin eller ett verktyg av ett annat hushåll i stället för att köpa nytt.

Utvecklingen innebär också möjligheter för både enskilda individer och företag att tjäna och spara pengar. I ett bredare samhällsperspektiv brukar bl.a. framhållas att delningsekonomin bidrar till att varor och tjänster görs tillgängliga för grupper som annars inte skulle ha råd med dem, att den främjar en miljömässigt mer hållbar konsumtion genom att resursallokeringen blir bättre när existerande produkter används av fler och under längre tid och att den sociala sammanhållningen, innovationen och konkurrensen ökar. Delningsekonomin drivs även av sociala drivkrafter. Att delta i delningsekonomiska transaktioner kan vara en väg in i en social gemenskap. Det kan också vara en väg in i arbetslivet.

Delningsekonomi handlar mycket om nya fokuspunkter i förhållande till traditionell ekonomi. En sådan fokuspunkt ligger på användarna i delningsekonomin och de delningsekonomiska rättshandlingar de ingår mellan varandra. Sådana rättshandlingar, såsom att med eller utan betalning upplåta olika slag av nyttjanderätter till sovplatser, fordon och föremål, regleras i många fall på ett annat sätt än mellan näringsidkare och konsument. Ytterligare en komplikation finns i relationen mellan användarna och den förmedlande platt-

formen. Vilken roll och vilket ansvar har en sådan plattform? En annan aktuell frågeställning är vilken *tillsyn* som kan behövas av verksamheten med delningsekononiska plattformar och vem som ska utföra tillsynen. Delningsekononin handlar ofta om kommersiell verksamhet, som utövas mellan privatpersoner, även om den i de flesta fall har liten omfattning. Det innebär att skatterättsliga och skattetekniska frågor aktualiseras. En sådan fråga gäller hur ett system för deklaration och skatteuppbörd kan organiseras för användarna i delningsekononin, så att uppkomsten av svarta eller grå marknader kan motverkas och en positiv utveckling av delningsekononin främjas.

8.1.2 Utredningens avgränsningar

Utredningen har ett tydligt användarperspektiv. En allmän utgångspunkt är också att delningsekononin ska ges förutsättningar att utvecklas på ett positivt sätt, inte minst för användarna. Det innebär att användarrelaterade *hinder* för en sådan positiv utveckling ska identifieras. I ett andra steg ska utredningen analysera vad som, med balanserade åtgärder, bör göras för att minska eller undanröja användarrelaterade hinder. Frågan är då vilka typer av hinder som i första hand kan relateras till användarna?

En lång rad och starkt skiftande verksamheter ingår i delningsekononin, såsom lån och hyra av bostäder, bilar, verktyg, cyklar och kläder liksom att samåka med, utför tjänster åt eller arrangera middagar för andra i förväg okända privatpersoner. Inom vart och ett av dessa områden finns strukturella förutsättningar och traditioner. Det finns också författningar som reglerar motsvarande professionella verksamheter. Exempel är regler om yrkesmässig trafik med gods eller personbefordran, livsmedelslagstiftningen, bestämmelser för hotell- och restaurangverksamhet, hyres- och bostadsrättslagstiftningen samt behörighets- eller auktorisationsregler av olika slag, såsom för hälso- och sjukvårdspersonal, elektriker, fastighetsmäklare, revisorer och VVS-installatörer. Skatteregler kan också, även när de är tillämpliga på delningsekononiska transaktioner, utgöra användarrelaterade inträdesbarriärer till delningsekononin genom sin komplexitet. I kapitel 7 har också några påtagliga kommunala eller delstatliga restriktioner när det gäller tillfällig uthyrning av

privatbostäder beskrivits. I Berlin har sådan uthyrning av hela bostäder i praktiken förbjudits.

Som framgått i kapitel 2 har det inte varit möjligt för utredningen att närmare kartlägga och analysera sådana, i vidare bemärkelse, offentligrättsliga regelverk. Det gäller även om de, såsom skattereglerna, kan ha direkt inverkan på användarnas möjligheter och förutsättningar i delningsekonomin.

Utredningen ska bl.a. kartlägga och beskriva delningsekonomiska modeller, analysera användarnas roller och rättsliga ställning samt resonera om huruvida befintlig lagstiftning är ändamålsenlig. I direktiven nämns bl.a. förmögenhetsrätt, med vilket i huvudsak får förstås köp- och avtalsrätt, samt konsumenträttsliga delar av marknadsrätten.

Mot den bakgrunden, och med hänsyn till den tid och de resurser i övrigt som stått till förfogande, har utredningen stannat för att i första hand undersöka och analysera problemställningar och regelverk i relationen mellan användarna och i relationen mellan dem och de plattformar som förmedlar delningsekonomiska transaktioner. En viktig del av bakgrunden till utredningsuppdraget är framväxten av specialdesignade, webbaserade plattformar för delningsekonomiska transaktioner. Det är också sådana, och inte t.ex. lokala Facebook-grupper, som kan bli föremål för tillsyn och rättslig prövning enligt de konsumenträttsliga delarna av marknadsrätten.

Med den utgångspunkten har utredningen i den inledande kartläggningen haft ett brett perspektiv på de delningsekonomiska modeller som ska beskrivas. Där ingår plattformar i *vid mening*, såsom analoga medier, bytesbutiker och platser liksom webbaserade plattformar och appar. I utredningens senare skede, som avser bl.a. rättsliga frågor och behovet av lagstiftning och tillsyn, har utredningen tillämpat ett snävare perspektiv och i huvudsak fokuserat på webbaserade, kommersiella plattformar, vars verksamhet regleras i bl.a. marknadsrätten och som kan bli föremål för tillsyn enligt marknadsrättsliga regler och diskrimineringslagstiftningen. I denna del har utredningen utgått från rättsregler och roller i den treparts-konstellation, som beskrivits i kapitel 2 och illustrerats i figur 2.1, dvs. mellan användarna inbördes och mellan dem och den förmedlande webbplattformen.

8.2 Huvudsakliga iakttagelser

8.2.1 Delningsekonomiska plattformar

Utredningens kartläggning visar att de plattformar som kan betraktas som delningsekonomiska knutpunkter, genom att matcha användarnas utbud av och efterfrågan på olika nyttigheter, kan vara såväl analoga som digitala. Med analoga plattformar avses t.ex. fysiska butiker och bytesmarknader. Dessa kan annonseras via webbaserade medier såsom hemsidor och mobilappar, men matchningen mellan användare sker analogt.

De *digitala* plattformarna kan indelas på olika sätt utifrån dimensioner som geografi eller kommersiell kontra ideell verksamhet. Ytterligare en skiljelinje avser det hudsakliga *syftet* med den digitala infrastruktur som används.

En första kategori utgörs av plattformar som byggts med *primärt syfte* att förmedla nyttigheter i delningsekonomin. En andra kategori utgörs av plattformar, främst Facebook, som inte primärt har detta syfte, men som kan användas för sådan förmedling. Facebook används t.ex. systematiskt inom Skjutsgruppen för att förmedla samåkning. Det tycks också finnas ett stort antal olika typer av lokala Facebook-grupper för andra ändamål än samåkning, t.ex. lokala marknader för att låna, hyra eller köpa begagnade föremål eller för småtjänster. Dessa låter sig, genom sin natur, svårtligen kartläggas och kvantifieras. Utredningen stannar vid konstaterandet att sådana plattformar finns och används, utan närmare kännedom om hur vanliga de är eller hur många som använder dem.

Delningsekonomiska plattformar kan användas inom olika geografiska områden beroende på den typ av nyttighet som förmedlas. Plattformar som har användare i flera länder kan också i huvudsak indelas i två kategorier. Den första kategorin avser plattformar som möjliggör *gränsöverskridande* transaktioner mellan användarna, t.ex. Airbnb och Couchsurfing. Den andra kategorin avser plattformar för i huvudsak lokala transaktioner, men där relationen mellan användaren och plattformen är gränsöverskridande. Exempel på denna senare företeelse är Care.com, som är en kommersiell multinationell plattform för lokalt tjänsteutbyte samt brittiska Streetbank, som är en ideell plattform där föremål kan bytas eller skänkas lokalt och som har användare i många länder, även i Sverige.

Utredningens kartläggning av plattformar visar att bland de olika slag av nyttigheter som kan delas mellan användarna är den klart övervägande delen *inte* gränsöverskridande. Delningsplattformarna är snarare, i användarledet, närmast uteslutande förankrade i mycket lokala geografiska marknader, såsom vid samåkning, småtjänster (snöskottning m.m.), uthyrning eller utlåning av lös egendom, delning av kläder och middagsförmedling. Ett undantag är förmedling av boende av olika slag, som kan ske på nationell bas, men också mellan användare i olika länder. Just förmedling av boende förefaller f.ö. vara en av de mest populära typerna av delningsekonomiska transaktioner. Det finns också i utredningsmaterialet indikationer på att det är den typ av delningsekonomisk transaktion som ökar mest. Det är också den transaktionstyp där användarna, enligt utredningens användarundersökning, känner störst trygghet vid sidan av förmedling av småtjänster. Det gäller både vid uthyrning av egen bostad och när en annan användares bostad hyrs.

Övriga allmänna intryck av kartläggningen

I fokus för utredningens kartläggning står digitala plattformar, som byggts och anpassats för matchning av användare. De har funktioner som underlättar för användare att finna en motpart, som söker eller kan leverera den typ av nytta som är aktuell från fall till fall. Sådana digitala plattformar, såsom Airbnb, Couchsurfing, Yepstr och Rentl, är i en varierande grad utrustade med olika andra funktioner, som är avsedda att främja funktionalitet och användartrygghet. Det kan t.ex. handla om system för betygsättning, betalningsströmmar och för att säkerställa användarnas identitet. Användarstöd och kundtjänst kan också förekomma med starkt varierande utformning och omfattning. I många fall består användarstödet av en lista med vanliga frågor, ibland i kombination med en möjlighet att ställa skriftliga frågor via en chattfunktion, ett kontaktformulär eller liknande.

Även i denna kategori, dvs. webbaserade, specialdesignade plattformar, finns en närmast oändlig mängd kombinationer när det gäller utformning och tillämpning. Det innebär att plattformarna, redan i denna begränsade del, är svåra att kartlägga och kategorisera. Till detta kommer den stora spännvidd som förekommer i fråga om de

nyttigheter som kan förmedlas. Utvecklingen går också fort. Nya plattformar, såsom UberEats, har tillkommit under utredningsarbetet och andra, t.ex. UberPOP, har försvunnit. Rentl marknadsfördes under utredningens kartläggningsdel som en plattform för uthyrning av föremål, t.ex. verktyg. I februari 2017 marknadsförs den också som ett forum för korttidsuthyrning av privatbostäder i konkurrens med bl.a. Airbnb.

En viktig iakttagelse från användarsynpunkt gäller plattformarnas informationsinnehåll. Detta varierar, men generellt innehåller plattformarna, enligt utredningens mening, sällan information av den typ som kan antas vara väsentlig för användarna. I kapitel 3 framgår t.ex. att det i många fall är oklart vilken roll plattformen ikläder sig. Vidare är det oklart vilket ansvar en användare har för att kraven i olika slags speciallagstiftning såsom livsmedelslagstiftningen och regler om transporter, uppfylls.

Av mer generellt intresse, för de användare som tar betalt för delningsekonomiska tjänster, är de skyldigheter som kan uppstå enligt skattelagstiftningen. I kapitel 5 har framgått att inkomster av delningsekonomisk verksamhet med småtjänster normalt ska deklarerar och beskattas, endera som hobbyverksamhet eller som uppdragsverksamhet, i inkomstslaget inkomst av tjänst. Det gäller alla som redan har en inkomst överstigande grundavdraget. Det innebär att exempelvis en pensionär med enbart garantipension måste betala skatt redan från den första hundralapp som tjänas in på delningsekonomisk tjänsteutövning. På de kartlagda plattformarna saknas nästan genomgående information om att skattskyldighet kan uppstå. I några fall hänvisas till Skatteverket. I andra fall har direkt felaktig information förekommit, som dock numera tagits bort.

Ytterligare en fråga där det genomgående saknas information, gäller när en användare som tillhandahåller nyttigheter får ställning som näringsidkare. En sådan ställning påverkar i hög grad förutsättningarna för transaktionen.

På många plattformar finns också mycket begränsad skriftlig information. I några fall erbjuds en kort animerad filmsekvens, där plattformens funktion förklaras, men där information i nämnda avseenden helt saknas. Det tycks, ganska genomgående, finnas en uttalad strävan att betona hur enkelt och okomplicerat det är att använda plattformarna och att undvika ämnen som, hur väsentliga

de än må vara från användarsynpunkt, bedöms kunna skrämma eller oroa användarna.

8.2.2 Användarna i delningsekonomin

Utredningens undersökning av användarnas erfarenheter visar att de som hittills deltagit i delningsekonomin generellt är positiva till denna och tycks ha hög acceptansnivå för att fel och friktion kan uppstå i samband transaktionen. Ungefär 8 av 10 av de som gjort delningsekonomiska transaktioner uppger att de har haft *övervägande positiva* erfarenheter av delningsekonomi. Mycket få, tre procent, anger att de haft *övervägande* negativa erfarenheter. Det motsvarar 22 personer i den bas som utgörs av respondenter som använt delningsekonomiska tjänster.

Detta hänger av allt att döma starkt samman med den sociala dimension, som *för närvarande* genomgående framträder som en stark drivkraft för att använda delningstjänster. "Mötet mellan människor", "att träffa nya vänner" är uttryck som återkommer i både djupintervjuer och fokusgrupper. I den kvantitativa delen vinner detta antagande stöd genom att de som råkat ut för problem anger "Otureligt bemötande från motparten" som det klart vanligaste problemet jämte "försening eller utevaro när vi bestämt att träffas".

Ett generellt intryck av undersökningen är att det i hög grad är "early adopters" och unga människor i storstadsregioner som nu använder delningsekonomiska tjänster mest. De är förlåtande inför bristande funktioner och friktion i relationerna med andra användare.

Resultaten visar också att om större volymer av andra typer av användare, som kan ha mer ekonomiska drivkrafter ska kunna nås, krävs att plattformarna utvecklar sina trygghetsskapande funktioner och sin information. Bland annat behöver informationen om ansvarsfördelningen och parternas inbördes rättsliga ställning förbättras.

Det är en erfarenhet som också användarna ger uttryck för i undersökningen. Det gäller t.ex. rättslig information, priser och kontaktuppgifter. Sådan information har bedömts som *viktig* av användarna i enkätundersökningen. Den andel som anger att sådan information är *viktig* är dock betydligt större än den andel som anger att informationen är *lätt att finna*. Här bör också inflikas att

utredningen haft stora svårigheter och ägnat mycket tid åt att söka kontakt med de plattformar som beskrivits i kapitel 3 i syfte att erbjuda faktagranskning. I något fall har det inte lyckats. I ett annat fall har utredningen fått ansöka om kontakt via ett kontaktformulär.

Befolkningens samlade erfarenheter av delningsekonomiska transaktioner är ännu mycket begränsad, med undantag för en liten grupp av mycket vana användare. Omkring nio procent av befolkningen har någon gång under de senaste två åren använt någon delningsekonomisk tjänst via en webblplattform. De som använt tjänsterna har, i de flesta fall, gjort det en eller enstaka gånger. Det klart mest markerade alternativet när det gäller användningsfrekvens under de senaste två åren är 1–3 gånger. Det gäller i stort sett genomgående och oavsett vilken typ av nytta delningstjänsten avsett.

Ungefär en fjärdedel av de enkättagare som har erfarenhet av delningsekonomi uppger att de någon gång stött på *problem* i relationen till en motpart i en delningsekonomisk transaktion. De flesta av dem har bara upplevt enstaka problem. Av de som upplevt problem med motparten är det, relativt sett, ganska få som stött på problem av ett sådant slag att konsumenträtten skulle ha gett vägledning om den varit tillämplig. Det handlar t.ex. om fel och dröjsmål och om påföljder i sådana situationer, såsom prisavdrag, omleverans, hävning och skadestånd. Ungefär fem procent av *samtliga* har någon gång upplevt problem av denna typ. "Problem med betalning" är något vanligare, men kan omfatta även t.ex. tekniska störningar i betalningssystemen. Det kan också handla om ett legitimt innehållande av betalning på grund av fel eller motkrav.

Enkättagarna har fått ange hur de ställer sig till olika slag av åtgärder som kan motverka problem mellan användarna. Sammantaget 43 procent stöder tanken på *lagstiftning*, som reglerar användarnas ansvar mot varandra. Fyra av tio respondenter anser att *information* till användarna med t.ex. Konsumentverket eller konsumentorganisationer som avsändare skulle vara till nytta. En dryg tredjedel markerar alternativet *uppföranderegler och branschstandarder* för de företag och organisationer som står bakom delningsekonomiska webbplatser och appar. Tre av tio tycker att lagstiftning som reglerar *verksamheten med plattformar och appar* skulle vara en lämplig åtgärd för att motverka problem.

Enkättagarna har även fått ange vilka åtgärder som skulle göra att de börjar använda delningsekonomiska tjänster, alternativt

använda dem oftare än i dag. Här återkommer det upplevda behovet av lagar som skyddar privatpersoner i delningsekonomiska transaktioner. Det är det alternativ som flest, 37 procent, har markerat. En officiell kvalitetsmärkning eller certifiering av typen ”Trygg E-handel” är också en åtgärd som har visst stöd bland respondenterna. En tredjedel har angett detta alternativ. På tredje plats i ordningen kommer *tillgång till enkel och billig tvistlösning*, som markerats av 28 procent. En dryg femtedel har inte tagit ställning genom att markera svarsalternativet ”Vet ej”.

8.2.3 Användarnas och plattformarnas roller och rättsliga ställning

Utredningen ska bl.a. analysera olika användares roller och rättsliga ställning. Den delningsekonomiska huvudmodellen, som beskrivits i kapitel 2, innebär en trepartskonstellation där de tre parterna, användarna och plattformen, har olika avtalsrelationer till varandra. I uppdraget i denna del ligger därmed också att bedöma vilken roll och rättslig ställning de förmedlande plattformarna har i förhållande till användarna.

En allmän utgångspunkt i denna analys får tas i delningsekonomin mångfacetterad och heterogena karaktär. Användarnas inbördes rättsförhållande och deras förhållande till plattformen bestäms av en rad olika faktorer såsom gällande författningar, hur plattformen marknadsförs, vilken information de förmedlar till användarna och, inte minst, innehållet i de villkor som gäller mellan användare och plattform.

Den nyss nämnda huvudmodellen innebär dock, rent teoretiskt, att användarna i en delningsekonomisk transaktion ingår ett avtal, vars förutsättningar kan regleras i avtalsvillkor dem emellan och, i andra hand, av direkt eller analogt tillämplig lagstiftning.

Vidare innebär modellen att relationen mellan användarna och plattformen utgör ett *konsumentavtal* i den mån plattformen utför en tjänst åt användarna och tar betalt för tjänsten. I praktiken finns i stort sett lika många varianter av rollfördelning mellan dessa tre parter som det finns aktörer på marknaden för delningsekonomiska plattformar.

I kapitel 5 framgår att en delningsekonomisk plattform nyligen rekommenderats av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) att be-

tala förseningsersättning till en användare på grund av motpartens dröjsmål med att lämna tillbaka en hyrd bil. Tiden för återlämning av bilen hade avtalats mellan användarna, men skyldigheten att *betala ersättning vid dröjsmål* reglerades i plattformens användarvillkor. Där framgick också att plattformen ska, i förekommande fall, förskottera sådan ersättning till bilägaren. Det innebar att plattformen iklätt sig ett ansvar för en förpliktelse mellan användarna. Om, å andra sidan, ingenting sagts om förseningsersättning i plattformens villkor, och inte heller mellan parterna, hade frågan om eventuell ersättning fått avgöras med stöd av allmänna köp- och skadeståndsrättsliga principer utanför konsumenträtten. Det finns ingen särskild lagstiftning som reglerar vad som ska gälla vid hyra av lös egendom. I ett sådant fall hade heller inte ARN varit behörig att pröva tvisten.

Av det anförda följer att plattformens ansvar mot användarna avgränsas av det tjänsteinnehåll de tillhandahåller och tar betalt för. Detta tjänsteinnehåll definieras bl.a. av plattformens marknadsföring, vad som avtalats i det enskilda fallet och av tillämpliga allmänna användarvillkor. Övriga omständigheter ska också vägas in. I nyss nämnda fall ingick i tjänsteinnehållet, dvs. plattformens åtagande, att föremedla betalning och att förskottera eventuell förseningsersättning. I moment som ingår i plattformens åtagande kan konsumenträtten tillämpas mellan plattform och användare och där utgör relationen mellan plattform och användare ett konsument-näringsidkarförhållande. Det innebär också att marknadsrätten i konsumenträttsliga delar kan tillämpas på plattformens verksamhet i det definierade tjänsteåtagandet.

Även EU-kommissionen har noterat att frågan om plattformens rättsliga ställning i förhållande till användarna måste avgöras från fall till fall, varvid flera omständigheter och tolkningsdata kan ha betydelse. Ett viktigt övergripande sådant kriterium är, enligt kommissionen, delningsplattformens *kontroll* eller *inflytande* över användarna. Graden av kontroll och inflytande kan enligt kommissionen fastställas utifrån faktorer såsom:

- *Priset*: Fastställer delningsplattformen det pris som användaren ska betala? Om delningsplattformen endast ger en prisrekommendation, eller om tjänsteleverantören är obunden av det pris som fastställts av plattformen, talar det mot plattformens ansvar som part i avtalet mellan användarna.

- *Övriga centrala avtalsvillkor:* Fastställer delningsplattformen *andra* avtalsvillkor än priset, som gäller för tjänsteleverantören och användaren?
- *Ägande av de huvudsakliga tillgångarna:* Äger delningsplattformen de huvudsakliga tillgångar som används för att tillhandahålla den tjänst som erbjuds via plattformen, t.ex. verktyg som behövs för en tjänst eller objekt som hyrs ut via plattformen?

Om samtliga tre kriterier är uppfyllda är det, enligt kommissionen, en tydlig indikation på att delningsplattformen utövar betydande inflytande eller kontroll över den användare som levererar den tjänst som erbjuds via plattformen. Det tyder i sin tur på att plattformen även borde anses tillhandahålla denna tjänst, utöver förmedlingstjänsten, och att lagstiftning om konsumentskydd därmed torde kunna bli tillämplig. Här ska dock understrykas att kommissionens meddelande inte är bindande och inte heller en rättskälla. Frågor om plattformars rättsliga ställning i Sverige måste avgöras med tillämpning av svensk avtalsrätt.

Utredningen har dock inte, inom ramen för kartläggningen av delningsekonomiska plattformar, funnit något tydligt exempel på att en plattform får anses ansvara för *samtliga* skyldigheter som kan uppstå i avtalsrelationen mellan användarna. Däremot finns, som framgått, en rik variation när det gäller omfattningen av plattformens tjänsteinnehåll och ansvar gentemot användarna.

Utredningen har inte bedömt det som möjligt att, utöver nämnda avgörande från ARN, ge exempel på fall där plattformen ikläder sig en roll utöver att vara enbart marknadsplats. Det skulle bl.a. ha krävt en ingående analys av de, i många fall mycket omfattande och komplexa, avtalsvillkor som plattformarna tillämpar. Det är dessutom i första hand en uppgift för rättstillämpningen att fastställa var sådana ansvarsgränser går i enskilda fall. Här ska också nämnas, och vi återkommer till det i det följande, att tillsyn av företagens verksamhet med stöd av den marknadsrättsliga lagstiftningen kan bidra till att ansvarsgränser tydliggörs.

Sammanfattningsvis kan konstateras att kommersiellt drivna delningsekonomiska plattformar kan ha ett ansvar för de förpliktelser som uppstår mellan användarna i en *glidande skala*, där den ena ytterligheten kännetecknas av ett *fullständigt näringsidkaransvar* för den förmedlade nyttigheten i förhållande till den användare

som är köpare. Den andra ytterligheten utgörs av en konstellation där plattformen uppträder som enbart förmedlare av kontakt mellan användarna. I ett sådant fall svarar plattformen i förhållande till användarna endast för förmedlingsåtagandet och för t.ex. fel i förmedlingstjänsten. Ett stort antal mellanformer förekommer.

I det följande ska något beröras *relationen mellan användarna* och deras inbördes roller och rättsliga ställning i de delar där plattformen *inte* ansvarar som part. En första fråga är när den användare som *erbjuder* och *tillhandahåller* en delningsekonomisk tjänst kan anses göra det i egenskap av *näringsidkare* alternativt som privatperson.

Relationen mellan användarna

I kapitel 5 har visats att kriterierna för att en säljare ska anses vara näringsidkare i konsumenträttslig mening är lågt ställda. Begreppet *näringsidkare* ska, enligt förarbetena till de konsumenträttsliga lagarna, tolkas i vid mening. Det krävs inte att verksamheten utgör näringsverksamhet enligt skattelagstiftningen och inte heller att skattskyldighet till moms föreligger. Snarare är det så att en status som näringsidkare kan uppkomma om mer än enstaka transaktioner genomförs. Verksamheten måste dock vara yrkesmässig. Kravet på yrkesmässighet är i första hand är avsett att utesluta situationer där en säljare visserligen är näringsidkare, men där försäljningen sker i den privata sfären. Det krävs inte att verksamheten är inriktad på att generera vinst.

I fallet med Svens tapetseringsuppdrag, som beskrivits i kapitel 6, kan en sådan status eventuellt uppkomma om Sven vid mer än enstaka tillfällen under ett år åtar sig målnings- och tapetseringsuppdrag via t.ex. delningsekonomiska plattformar. Det sätt på vilket Sven finner sina uppdragsgivare har dock ingen självständig betydelse. En omständighet som talar för att Sven agerar som näringsidkare är att han, även om han numera är pensionär, också är en erfaren målare och yrkesman.

Mot den bakgrunden kan konstateras att en fysisk person, utan registrerad firma, som mer än bara tillfälligt utför t.ex. småtjänster i delningsekonomin, kan få ställning som näringsidkare i konsumenträttslig mening. Det innebär att konsumenträtten ska tillämpas mellan

användarna i den delningsekonomiska transaktionen. Det kan, enligt utredningens mening, antas att detta är en ganska okänd effekt för många av delningsekonomin användare. Kunskapen om när en fysisk person ska bedömas agera som näringsidkare är sannolikt mycket låg också i befolkningen i övrigt. Frågan om huruvida en användare i en delningsekonomisk transaktion är näringsidkare eller inte har dock stor betydelse för vilka rättigheter och skyldigheter användarna har mot varandra. Sådan kunskap är därför väsentligt för användarna, men utredningen saknar genomgående information om detta på de delningsekonomiska plattformarna.

Rättsregler utanför konsumentförhållanden

I rättsförhållandet mellan användarna gäller, när ett konsumentförhållande inte föreligger, samma regler som i förhållandet mellan två näringsidkare, t.ex. avtalslagen och köplagen. Den senare gäller vid köp av lös egendom.

Däremot finns ingen lagreglering av avtal som gäller *tjänster* eller *hyra av lös egendom*. I professionella verksamheter brukar, mot den bakgrunden, rättsförhållanden av denna typ regleras i *standardiserade avtalsvillkor*, t.ex. vid hyra av trädgårdsmaskiner eller vid bilhyra. I avtal mellan privatpersoner däremot, som typisk sett är den huvudsakliga typen av partskonstellation vid delningsekonomiska transaktioner, saknas i normalfallet all regelring av parternas inbördes rättigheter och skyldigheter, såväl i lag som i avtalsvillkor. Det gäller även om köplagen, och kanske också konsumenttjänstlagen, kan ge viss vägledning genom analog tillämpning. Till detta kommer skadeståndsrätten, som i hög grad utgörs av allmänna skadeståndsrättsliga principer, kodifierade i skadeståndslagen. I kapitel 6 framgår att de tvister som där beskrivs, och som utifrån bl.a. ARN:s praxis får anses vara representativa, i många fall kan lösas utifrån en skadeståndsrättslig bedömning. Vidare kan försäkringar, i vissa av fallen, ge ersättning.

Försäkringar

Utredningens undersökning av försäkringslösningar visar att de traditionella konsumentförsäkringarna i vissa viktiga avseenden inte gäller vid skador som kan uppstå i samband med delningsekonomiska transaktioner. Det gäller t.ex. bilskador som inte täcks av trafikförsäkringsmomentet samt stöld och skadegörelse i bostaden, som orsakats av någon som haft rätt att vistas där.

Ett allmänt intryck av utredningens kontakter med försäkringsbolagens olika kundtjänster och skadereglerare är att handläggarna saknar kunskap om delningsekonomi och är dåligt förberedda på att besvara frågor från kunder som avser att genomföra en delningsekonomisk transaktion. Utredningens överläggningar med produktutvecklare i bolagen, och med branschorganisationen Svensk försäkring, visar å andra sidan företrädarna, på denna nivå, är medvetna om den efterfrågan på nya eller förändrade försäkringsprodukter, som delningsekonomin kan medföra. Dessa insikter har dock inte trängt ned i de delar av verksamheten där bolagen möter sina kunder.

Under kartläggningen av delningsekonomiska plattformar har en ny försäkringsprodukt identifierats. Försäkringsbolaget IF tillhandahåller en försäkring, som tecknats av företaget bakom en plattform, och som gäller för skada som en användare orsakar en annan användare i samband med hushållsnära tjänster och andra mikro-tjänster. Försäkringen ger ersättning upp till ett belopp om tio miljoner kronor. Den användare som är uppdragstagare betalar självrisk med 1 500 kronor per skadefall. IF har också tagit fram en tilläggsförsäkring till bilförsäkringen, som erbjuds via en av de plattformar som förmedlar av bilhyra. I övrigt gäller de försäkringar som hushåll normal brukar teckna, såsom bil- och hemförsäkring enligt gällande försäkringsvillkor.

Relationen mellan användare och plattform

Relationen mellan användare och plattform är, i den klart övervägande delen av de delningsekonomiska transaktioner som identifierats, ett konsumentförhållande. Som tidigare framgått kan dock vidden av detta konsumentförhållande variera. I sin snävaste form avser näringsidkarens prestation i förhållande till konsumenten en-

dast en *förmedlingstjänst* för vilken konsumenten betalar via t.ex. provision.

Det innebär att ett avtal om en förmedlingstjänst slutits mellan en konsument för egen del och ett företag som ett led i företagets näringsverksamhet. Därigenom kan konsumenträtten tillämpas mellan parterna, dvs. mellan användare och plattform, dock bara i de delar som omfattas av plattformens åtagande och för vilka konsumenten betalar. Det torde dock inte spela någon avgörande roll på *vilket sätt* konsumenten fullgör sin betalningsskyldighet till plattformen. Betalning skulle eventuellt kunna ske även genom att konsumenten överläter rätten till sina data, bilder, filmer m.m. eller upplåter en licens till plattformen att använda sådant material. Rättsläget på denna punkt är dock inte helt klart.²

Den *marknadsrättsliga* lagstiftningen, i konsumenträttsliga delar, kan tillämpas på verksamhet som en näringsidkare bedriver när motparten är en enskild konsument. De marknadsrättsliga lagarna, t.ex. lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, marknadsföringslagen och lagen om prisinformation, kännetecknas av att de ger *spelregler* för företagen på en marknad. Däremot regleras, med något undantag, inte vad som ska gälla mellan parterna.

Såvitt utredningen funnit har det marknadsrättsliga regelverket ännu inte tillämpats på något företag, som driver verksamhet med plattformar i delningsekonomin. Emellertid har utredningen uppmärksammat t.ex. standardiserade avtalsvillkor, som skulle kunna bli föremål för marknadsrättslig tillsyn och prövning. Detsamma gäller den information företagen tillhandahåller, eller snarare den brist på väsentlig konsumentinformation, som i stora delar kännetecknar marknaden för delningsekonomiska plattformar.

Vidare bedömer utredningen att webbaserade tjänster, i den del som avser förmedling av nyttigheter, torde utgöra ett exempel på den typ av informationssamhällets tjänster som omfattas av e-handelsdirektivet.³ Med informationssamhällets tjänster avses ”tjänster som vanligtvis utförs mot ersättning på distans, på elektronisk väg och på individuell begäran av en tjänstemottagare”. Detta innebär att

² Frågan är för närvarande föremål för förhandling inom ramen för ett förslag till nytt EU-direktiv, EU Directive on Certain Aspects Concerning Consumer Contracts for the Supply of Digital Content [COM (2015) 634].

³ Direktiv (2000/31/EG) om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden.

lagen om elektronisk handel i tillämpliga delar torde gälla även här aktuella tjänster, dvs. plattformarnas åtaganden. Inte heller i denna del har utredningen funnit exempel på rättstillämpning inom det delningsekonomiska området.

Sammanfattande slutsatser

Sammantaget kan konstateras att användarnas relation till varandra, när den användares som tillhandahåller en nyttinghet inte är näringsidkare, regleras av befintlig civilrättslig lagstiftning *utanför* konsumenträttens område, såsom skadeståndslagen, köplagen och avtalslagen. Beträffande tjänsteavtal och avtal om hyra av lös egendom saknas såväl specifika lagregler som standardiserade avtalsvillkor. Det är en uppgift för rättstillämpningen att från fall till fall bedöma, dels plattformens eventuella ansvar i relationen mellan användarna, dels huruvida den användare som tillhandahåller en nyttinghet gör det i egenskap av näringsidkare.

Få användare har dock upplevt problem med tvister i förhållande till motparten, där konsumenträttsliga lagregler skulle varit till ledning. Det kan delvis antas bero på att den samlade erfarenheten av delningsekonomiska transaktioner är liten. Det gäller även i den grupp som har sådana erfarenheter från senare år.

Beträffande plattformarnas verksamhet finns däremot marknadsrättsliga regelverk som, enligt utredningens mening, kan tillämpas. Någon sådan tillämpning tycks dock inte hittills ha förekommit. Områden där marknadsrättslig tillsyn och prövning kan behövas avser t.ex. avtalsvillkorens skälighet och marknadsföringens informationsinnehåll, såsom i fråga om användarnas och plattformarnas roller och rättsliga ställning, skatteeffekter för användare samt pris- och kontaktinformation.

8.2.4 Användarnas data

Som framgått i kapitel 3 förekommer att användare betalar för förmedlingstjänsten genom att upplåta eller överlåta sina data. Det är f.ö. ett vanligt sätt att ta betalt även på t.ex. sociala medier, såsom Facebook. En fråga som ofta aktualiserats i analyser av delningsekonomin är hur sådana data hanteras, av vem och i vilka syften.

Transaktioner i delningsekonomin bygger i hög grad på att användare, via digitala plattformar, uppger sina identiteter, beskriver sig själva, sina hem, ägodelar eller färdigheter samt bedömer varandras personligheter, kompetenser och tillgångar.

Här uppstår frågor kring hur sådana data används av plattformarna, säljs vidare eller kan extraheras och nyttjas av användarna själva. De användare som helt eller delvis försörjer sig i delningsekonomin är beroende av de digitala omdömen de fått via en plattform. Detta bildar ett slags CV för användarna. Samtidigt är det plattformen som äger och kontrollerar dessa omdömen och det är i regel svårt för användare att ta med sig sina omdömen till en annan plattform. Det kan medföra inläsningseffekter för användare, som kan hämma konkurrensen och i förlängningen leda till oligopol eller till att vissa aktörer får en starkt dominerande ställning på marknaden.

En viktig fråga, som dock inte omfattas av utredningsuppdraget, är därmed om och hur det kan göras möjligt, eller krävas, att användarna själva får kontrollera och ta med sig data till andra plattformar eller sammanhang. I maj 2018 träder EU-regler ikraft som ger användare rätt att ta med sig egna data (General Data Protection Regulation, artikel 18). Det förutsätter dock att plattformarna är utformade så att detta låter sig göras på ett funktionellt sätt. Att närmare undersöka vad som skulle kunna göras för att underlätta sådan dataportering i Sverige och inom EU framstår därmed som angeläget, men har inte kunnat närmare hanteras inom ramen för utredningsuppdraget.

8.2.5 Åtgärder i andra länder

Utredningens internationella utblick visar att få länder, än så länge, genomfört systematiska, nationella åtgärder, såsom lagstiftning, för att främja eller vid behov reglera delningsekonomin. Italien utgör ett tydligt undantag. Däremot finns flera exempel på städer i olika världsdelar, som genomfört sådana samlade åtgärder i form av aktionsplaner eller liknande. Dessa kan involvera många aktörer och även invånarna i städerna. Det förekommer också exempel på reglering på kommunal eller delstatlig nivå, t.ex. inom marknaden för korttidsuthyrning av privatbostäder.

Bland de europeiska länder som kommit längst med att analysera delningsekonomin funktion och effekt och att genomföra åtgärder bör Storbritannien, Frankrike och Italien framhållas. I Nederländerna finns, genom organisationen ShareNL, ett väl utvecklat samarbete med en lång rad samhällsförträdare såsom kommuner, städer, staten, finanssektorn och försäkringsbranschen, i syfte att främja en positiv utveckling av delningsekonomin i Nederländerna.

De nationella åtgärder i Storbritannien avser i huvudsak inte ny lagstiftning. Ett undantag är dock de nya skatteavdrag, som införts med syfte att främja delningsekonomiska transaktioner. I stället används i första hand informationsinsatser, kvalitetsmärkning av delningsekonomiska plattformar och, i brist på specialanpassad civil lagstiftning, standardiserade hyreskontrakt vid privatuthyrning.

Det är exempel på åtgärder som i praktiken förutsätter att en fungerande branschorganisation för delningsekonomiska plattformar har bildats. Så är fallet också i Storbritannien, där SharingEconomyUK spelar en viktig roll bl.a. i samband med kvalitetscertifiering av delningsekonomiska plattformar.

De franska åtgärder avser bl.a. ny lagstiftning, t.ex. den i oktober 2016 införda "loi Numérique" enligt vilken delningsplattformar måste tillämpa tydliga och lättillgängliga allmänna villkor. Lagen innebär också att offentliga dokument och data ska tillgängliggöras via internet "i ett format som lätt kan återanvändas". Detta inkluderar källkod från programvara och algoritmer, som används i behandling av data inom offentlig förvaltning, exempelvis vid beräkning av inkomstskatt. Vidare infördes i Frankrike under 2016 en regel om att plattformar ska vara skyldiga att skicka en årlig summering av genererade intäkter till sina användare. Slutligen bör noteras en regel som innebär att även privatpersoner ska betala sociala avgifter och registrera sig som näringsidkare om de haft inkomster av delningsekonomi över vissa nivåer. För uthyrning av bostad, via en plattform som Airbnb, gäller t.ex. 23 000 euro per år. Det motsvarar cirka 220 000 kronor. Vid uthyrning av bil, båt, gräsklippare m.m. gäller 7 720 euro per år, som motsvarar cirka 73 000 kronor.

I Italien bereds f.n. ett lagförslag som innebär reglering och registrering av delningsekonomiska plattformar. Lagen innebär också att plattformarna ska vara skyldiga att dra av användarnas preliminära skatt, som följer på inkomster av delningsekonomiska transaktioner. Denna skatt ska redovisas i ett nytt inkomstslag och är, med 10 pro-

cent intill en brytpunkt om 10 000 euro per år, lägre än skatten på andra tjänsteinkomster i Italien.

Utredningen har inte funnit något exempel på att lagstiftning införts eller övervägts i syfte att reglera rättsförhållandet *mellan användarna* i delningsekonomin. Det tycks också vara så att länderna, med undantag för Italien, tills vidare undersöker i vilken utsträckning befintliga marknadsrättsliga regler kan tillämpas på de företag som driver verksamhet med plattformar i delningsekonomin. De nordiska länderna har inte kommit lika långt. Här är delningsekonomin och dess olika användaraspekter f.n. föremål för utredning.

8.3 Samlad bedömning

8.3.1 Behovet att stärka användarnas ställning

Utredningen ska resonera om behovet av åtgärder, t.ex. lagstiftning, för att gynna en positiv utveckling av delningsekonomin. Sådana åtgärder syftar till att motverka eller undanröja missförhållanden och problem, som kunnat konstateras under utredningsarbetet. Utredningens operativa aktiviteter har därför i första hand varit avsedda att identifiera sådana problem från ett användarperspektiv.

Omkring 10 procent av befolkningen har någon gång använt delningstjänster. De flesta av dem har bara genomfört *enstaka* delningsekonomiska transaktioner. Ungefär en fjärdedel av de som på något sätt deltagit i delningsekonomin har upplevt någon typ av problem eller störning i relationen med andra användare. De allra flesta i denna grupp, 76 procent, har bara upplevt problem vid ett tillfälle.

Den vanligaste typen av problem är "otrevligt bemötande". Omkring fem procent av *samtliga* har erfarenhet av den typ av problem som konsumentköprätten är avsedd att motverka i konsumentförhållanden. Det innebär, generaliserat till befolkningen, att mindre än en halv procent av har erfarenhet av, i regel något enstaka, användarproblem av denna typ.

Till detta ska läggas att Konsumentverket under perioden oktober 2016–januari 2017, inom ramen för verksamheterna med Hallå konsument och Konsument Europa och i en tillfällig försöksverksamhet, systematiskt svarat på förfrågningar från allmänheten i delningsekonomiska angelägenheter. Ärendena har registrerats och kodats. Sammantaget 27 ärenden hanterades under den aktuella tiden, varav

22 hos Hallå konsument och fem hos Konsument Europa. De senare ärendena fanns i kategorin *Restauranger och logi*, varav fyra avsåg Airbnb och ett avsåg både Airbnb och Homeaway. Ärendena hos Konsument Europa gällde således förmedling av logi utomlands via en multinationell delningsekonomisk plattform. Sammantaget leder detta till slutsatsen att underlaget för att närmare analysera faktiska missförhållanden, som kan behöva åtgärdas t.ex. genom statliga insatser av något slag, är mycket begränsat. Det finns helt enkelt nästan ingenting att studera.

Emellertid finns en liten grupp av personer i befolkningen som har stor vana och betydande erfarenheter av delningsekonomiska transaktioner. Utredningsresultaten visar, vid en samlad bedömning, att dessa, och i viss mån övriga som deltagit i delningsekonomin, kännetecknas av nyfikenhet och öppenhet inför nya samhällsfenomen, starka sociala drivkrafter och en viss riskbenägenhet. Här ska också, när det gäller risktagande, inflikas att de transaktioner som sker i delningsekonomin i regel avser mycket begränsade penningbelopp. Utredningens granskning av delningsekonomiska plattformar visar att priset för en typisk delningsekonomisk tjänst sällan överstiger 1 000 kronor och att betydligt lägre belopp än så är mest förekommande. Det gäller t.ex. vid hyra av verktyg, maskiner och kläder och vid småtjänster, middagsverksamhet, couchsurfing och samåkning. Ett undantag är hyra av fritidsboende, som kan kosta väsentligt mer.

Utredningsresultaten visar också att de som hittills deltagit i delningsekonomin generellt sett är mycket positiva till delningstjänster. De har en förhållandevis hög acceptansnivå inför eventuella problem och friktioner i användarrelationen.

Samtantaget kan därmed slutsatsen dras att de som hittills deltagit i delningsekonomin, och synnerhet den lilla grupp som är mycket aktiva deltagare, skiljer sig i några viktiga avseenden från befolkningen i stort. En klar majoritet, mer än fyra femtedelar av de som *inte* använt delningstjänster anger som orsak här till de *inte haft behov* av delningstjänster, oavsett typ av tjänsteområde. Det är enligt utredningens mening ett iögonfallande resultat, eftersom det numera finns delningsekonomiska tjänster för en lång rad vardagliga eller mer sällsynta behov, såsom, av övernattning, bil- och cykelanvändning, semesterbostad, trädgårdsskötsel, snöskottning, städning, barnpassning, hundvakt, handverktyg, läxhjälp etc.

Resultatet indikerar att behoven av tjänster och andra nyttigheter, från barnpassning till semesterbostad, inte närmare övervägts i denna bredare grupp av befolkningen. Det torde i sin tur tyda på en lägre grad av nyfikenhet och experimentlust än i den grupp som använt delningstjänster. Andra skäl som angivits för att avstå från delningstjänster gäller osäkerhet om vad det innebär att anlita eller handla med privatpersoner och att professionella motparter föredras. Omkring en femtedel av de som känt till delningstjänster, men avstått från att använda dem, anger denna orsak. En liknande andel anger i Nordeas tidigare nämnda studie att de inte använt delningstjänster för att *”Det är oklart hur man gör om något går fel. Jag känner mig inte helt trygg”*.⁴

Utredningen har, i användarledet, trots allt identifierat hinder mot en tillväxt av delningsekonomin i Sverige, som i första hand kan relateras till osäkerheter i stora delar av befolkningen om gällande rättsregler, partsförhållanden, tillgång till tvistlösning och plattformarnas ställning.

Detta leder, enligt utredningens mening, till slutsatsen att det krävs någon typ av tillkommande, trygghetsskapande åtgärder och funktioner om delningsekonomin ska kunna växa och etablera sig utanför kretsen av nyfikna, socialt intresserade och något riskbenägna ”early adopters”, som i många fall också agerar utifrån andra än ekonomiska överväganden.

Sådana åtgärder bör vara av flera olika slag. Det är, enligt utredningens mening, i första hand en utmaning för de företag och organisationer, som tillhandahåller delningsekonomiska plattformar. Utredningen har vid sina överläggningar med företrädare för plattformsföretagen noterat en ökande insikt om betydelsen av trygghets- och tillitsskapande information och funktioner, inte minst som en strategisk framgångsfaktor för aktörerna själva.

Det är också, i viss mån, en uppgift för försäkringsbranschen. Där finns enligt utredningens erfarenheter mycket att göra när det gäller konsumentinformation om försäkringars omfattning i samband med delningsekonomiska transaktioner. Det kan också finnas behov av fler anpassade försäkringsprodukter än de som hittills lanserats.

⁴ Nordeas studie kan nås via en sökning med en kombination av sökbegreppen *Nordea* och *Delningsekonomin*.

Om staten anser att en positiv utveckling av delningsekonomin är önskvärd, innebär det också att vissa väl avvägda statliga åtgärder bör övervägas för att förtydliga användarnas ställning i delningsekonomin. En första fråga är då om den befintliga lagstiftningen, inom civil- och marknadsrätt, kan anses *ändamålsenlig* i termer av att balansera styrkeförhållanden, skydda den svagare parten, främja goda marknadsföringsmetoder och skäliga avtalsvillkor och därmed säkerställa användartrygghet och en god funktion i delningsekonomin? Låt oss börja i användarrelationen och de civilrättsliga regleringarna av denna.

8.3.2 Behovet av lagstiftning i användarrelationen

I en användarrelation där plattformen inte ansvarar för annat än förmedlingstjänsten och där den av användarna som tillhandahåller en nytta inte är näringsidkare i konsumenträttslig mening, kan konsumenträtten inte tillämpas. I första hand ska det som avtalats mellan parterna gälla. I brist på sådan avtalsreglering kan exempelvis köplagen i varierande grad tillämpas analogt även på transaktioner som inte avser köp av lös egendom, såsom vid hyra eller tjänster. I vanliga köpsituationer mellan privatpersoner, t.ex. vid omsättning av begagnade saker på Blocket och Tradera, är köplagen avsedd att tillämpas. Ett skäl till detta är att två privatpersoner typiskt sett anses vara inbördes jämnstarka i partsförhållandet. Det förekommer dock situationer, även i konsumentförhållanden, när så inte är fallet. Ett exempel från tjänsteområdet är när en lågutbildad städerska städar yrkesmässigt åt en advokat.

De transaktioner som sker i delningsekonomin avser dock sällan köp; byte förekommer dock. I stället finns en rad andra speciella avtalstyper, varav de vanligaste och mest framträdande är tjänsteavtal samt hyra av fast och lös egendom. Utredningen har konstaterat att det inte finns någon tjänstelagstiftning som gäller för tjänster i delningsekonomin eller annars när privatpersoner utför tjänster åt varandra utanför konsumentförhållanden. Vidare saknas lagregler om vad som ska gälla vid hyra av lös egendom.

Vid tillfällig uthyrning i andra hand av bostäder med hyresrätt kan vissa regler i hyreslagstiftningen tillämpas, men de är inte avsedda att reglera rättsförhållandet mellan första- och andrahandshyresgäst-

en. En liknande situation föreligger vid uthyrning av bostadsrättslägenheter. Lagregler finns som, beroende på stadgarnas utformning, kan begränsa den boendes rätt att hyra ut sin lägenhet. Vid uthyrning av egna hem saknas helt civilrättslig författningsreglering av hyresförhållandet.

Mot bakgrund av det anförda drar utredningen slutsatsen att det vid köp och byte av lös egendom mellan privatpersoner, t.ex. bilar och båtar, finns en heltäckande köprättslig författningsreglering, anpassad för att tillämpas bl.a. på sådana köp och som, såvitt utredningen kan finna, inte kan betecknas som annat än ändamålsenlig. Vid delningsekonomiska transaktioner, i den mening som utredningen använder och som alltså inte omfattar köpfällen, kan lagstiftningen i civilrättsliga delar däremot inte betecknas som ändamålsenlig. Den är snarare obefintlig. En helt annan fråga är om det, i ljuset av detta konstaterande, också nu finns ett lagstiftningsbehov.

I EU:s agenda för delningsekonomi uppmanas medlemsstaterna att använda ett *balanserat tillvägagångssätt*, som ger konsumenterna ett gott skydd, i synnerhet mot otillbörliga affärsmetoder. Åtgärder får, å andra sidan, inte innebära orimliga bördor i fråga om t.ex. information och administration för enskilda privatpersoner som endast tillfälligt tillhandahåller varor eller tjänster. Det skulle kunna hämma delningsekonomins positiva utveckling. Kommissionen anser också att användandet av olika förtroendeskapande funktioner, t.ex. kvalitetsmärken, bör främjas och utvecklas.

Enligt utredningens mening förutsätter ett förslag om ny lagreglering, eller ändring av äldre lag, att det finns ett specifikt problem som ska åtgärdas, att problemet är väldokumenterat samt att det inte kan åtgärdas med en mindre ingripande åtgärd än lagstiftning. En lagstiftningsåtgärd måste stå i proportion till den företeelse den är avsedd att träffa.

En central fråga i relationen mellan användarna är huruvida den tillhandahållande parten ska betraktas som *näringsidkare*. I det föregående har framgått att tröskeln till en ställning som näringsidkare är låg. En privatperson som mer än enstaka gånger, och i yrkesmässiga former, erbjuder en viss typ av delningsekonomisk tjänst, kan komma att ses som näringsidkare vid en rättslig prövning. Det gäller oavsett om vinstsyfte finns och oberoende av om verksamheten i skattehänseende utgör näringsverksamhet eller är momspliktig.

Under utredningsarbetet har aktualiserats att detta kan utgöra ett hinder för delningsekonomin och frågan uppstår då om särskilda regler borde införas som skapar någon typ av frizon för delningsekonomiska transaktioner. Det skulle i så fall innebära att tröskeln till en ställning som näringsidkare höjs vid just delningsekonomiska transaktioner, men inte i andra, liknande fall.

Utredningen menar att en sådan ordning skulle vara problematisk av flera skäl. Konsumenträtten har tillämpats sedan början av 1970-talet då den första konsumentköplagen och den första lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden trädde i kraft. Därefter har flera lagar tillkommit på konsumenträttens område. Med tiden har också en omfattande praxis växt fram, inte minst i Allmänna reklamationsnämnden (ARN), när det gäller tolkning av begreppen *konsument* och *näringsidkare*. Frågan om när en privatperson ska anses agera som konsument, respektive som näringsidkare är mycket vanlig i nämndens praxis.

Utredningen anser att det finns principiella svårigheter med att införa särregler i detta avseende, beroende på vilket sätt och via vilka media, två privatpersoner fått kontakt med varandra inför en transaktion. Exempelvis skulle en låg tröskel tillämpas om kontrahenterna fått kontakt via Blocket eller via en analog anslagstavla, en tidningsannons eller genom bekanta, men en högre tröskel gälla om kontakten förmedlats via en delningsekonomisk plattform av något slag. Utredningen har svårt att finna bärande skäl för att skyddsbehov, rättigheter och skyldigheter ska vara olika beroende på vilket sätt kontrahenterna fått kontakt. Det ska också noteras att konsumenträtten inte ställer orimliga krav och att det vid en konsumenträttslig bedömning tas hänsyn till om en näringsidkare är ett stort företag eller en enskild fysisk person. En ordning som den föreslagna skulle inte framstå som balanserad. Den skulle sannolikt också leda till betydande gränsdragningsproblem.

När behovet av lagstiftning bedöms bör också vägas in om det finns andra sätt att motverka tvister och problem i användarrelationen än genom författningar. I det föregående har t.ex. framgått att standardiserade kontaktsformulär med avtalsvillkor tagits fram i Storbritannien för att användas när privatpersoner tillfälligt hyr bostäder av varandra. Liknande formulär avseende t.ex. köp av bil, båt, husvagn och snöskoter mellan privatpersoner har tagits fram av Konsumentverket och är tillgängliga via Hallå konsument. Det

är, i kombination med information och användarvägledning enligt utredningens mening f.n. ett mer ändamålsenligt sätt att reglera rättsförhållandet mellan privatpersoner vid delningsekonomiska transaktioner än författningsregleringar.

Utredningen har också konstaterat att det såväl bland plattformssaktörer som bland erfarna användare finns ett motstånd mot att, i nuläget, lagreglera delningsekonomin eller de transaktioner som sker i den. Mot den bakgrunden, och då utredningens användarundersökning inte indikerat användarproblem av den typ som kan motverkas med lagstiftning i användarrelationen, finner utredningen inte skäl att nu förslå att sådan lagstiftning ska övervägas eller utredas närmare.

8.3.3 Behovet av lagstiftning om plattformars verksamhet

Relationen mellan användare och plattform är i regel ett konsumentförhållande vars tjänsteinnehåll kan variera från fall till fall. Det betyder att konsumenträtten gäller i tillämpliga delar för plattformens åtagande mot enskilda konsumenter. Dessutom kan den *marknadsrättsliga* konsumentskyddslagstiftningen, såsom lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, marknadsföringslagen, e-handelslagen och prisinformationslagen, tillämpas. Utredningen har dock inte funnit något fall där det marknadsrättsliga regelverket använts i delningsekonomin.

Däremot har utredningen noterat t.ex. avtalsvillkor och informationsbrister som sannolikt kan prövas enligt de marknadsrättsliga reglerna. Utredningen menar att det finns skäl att inleda en särskild och samlad tillsynsinsats när det gäller efterlevnaden av det marknadsrättsliga regelverket bland företagen i delningsekonomin. Innan så skett saknas, enligt utredningens mening, anledning att närmare överväga ny eller förändrad lagstiftning. Utgångspunkten torde vara att regelverket, innan annat visats, är lika ändamålsenligt för att reglera de delningsekonomiska plattformarnas marknadsbeteende som t.ex. när det gäller företag inom e-handeln eller andra webbaserade tjänster som riktar sig till enskilda konsumenter.

8.3.4 Förslagets nivå och inriktning

En viktig allmän utgångspunkt för utredningens slutsatser och förslag är att delningsekonomin ännu befinner sig i ett tidigt skede i Sverige. Det har inte gått att med någon större säkerhet entydigt identifiera specifika, allmängiltiga och frekventa användarproblem. Av nyss anförda skäl ser utredningen inte *nu* något behov av ny eller ändrad lagstiftning. Det gäller både nationellt och inom EU.

Det leder sammantaget till slutsatsen att fortsatt och fördjupad datafångst och analys, t.ex. genom att följa utvecklingen i ett användarperspektiv, både i generella termer och inom specifika varu- och tjänsteområden, i första hand bör förordas. En statlig myndighet bör därför få i uppdrag att, i samråd med andra berörda myndigheter och organisationer, följa hur användarnas erfarenheter av delningsekonomin utvecklas.

Utredningen konstaterar att det bland användarna finns ett behov av information om vad delningsekonomiska transaktioner innebär ifråga om t.ex. roller, rättsregler, tvistlösning och ansvarsfördelning. Mot den bakgrunden bör en *proaktiv informationsverksamhet*, riktad till allmänheten, om vad delningsekonomiska transaktioner innebär etableras. Informationsverksamheten bör bedrivas i någon form av samarbete mellan myndigheter och intresseorganisationer inom några för delningsekonomin strategiska områden såsom transporter, boende, livsmedel, skattefrågor och försäkringar. Det är också angeläget att *direktvägledning* erbjuds användarna, såväl inför en delningsekonomisk transaktion som då ett problem uppstått i samband med transaktionen.

Försöksverksamheten med delningsekonomisk vägledning via t.ex. Hallå konsument har hittills bara genererat ett fåtal ärenden. Emellertid ska noteras att försöksverksamheten inte aktivt marknadsförts mot allmänheten. Utredningsresultaten pekar dock på att det finns ett latent behov av sådan vägledning och att behovet ökar i takt med den delningsekonomiska aktiviteten. En proaktiv användarinformation är också en åtgärd som, i sig, kan bidra till en sådan ökning. Väl avvägda informationsinsatser kan således förväntas ha en dubbel effekt. Information och vägledning kan ske i statlig, kommunal eller privat regi. Vi återkommer i följande kapitel till frågor om informationsverksamhetens organisation och huvudmannaskap.

Med undantag för hyra av tillfälligt boende avser delningsekonomiska transaktioner i regel relativt små penningbelopp. Den instansordning för att pröva tvister mellan användare som står till buds, utgörs i allt väsentligt av förenklat tvistemålsförfarande i allmän domstol. Det är en ordning som, trots att den anpassats för smärre tvisteföremål, inte framstår som ändamålsenlig för tvister med ursprung i delningsekonomiska transaktioner mellan privatpersoner.

Utredningsresultaten indikerar också att tillgång till enkel och billig tvistlösning är en betydelsefull trygghetsskapande faktor. I användarundersökningen anger en femtedel av de som inte använt delningstjänster att de avstått på grund av det känns osäkert. Mer än en fjärdedel, 28 procent, av icke-användarna pekar ut tillgång till enkel och billig tvistlösning som en faktor som skulle bidra till att de i framtiden börjar använda delningstjänster. Mot den bakgrunden bör övervägas om en sådan alternativ hantering av delningsekonomiska tvister mellan användare kan etableras. Tvister mellan användare och plattform i delar som avser plattformens åtagande, prövas redan av Allmänna reklamationsnämnden.

Slutligen bör i detta sammanhang understrykas att utredningen ser ett stort behov av egenåtgärder bland plattformsföretagen. Sådana åtgärder vidtas i regel inom en befintlig intresse- eller branschorganisation och inte sällan i samarbete med berörda tillsynsmyndigheter. Vi återkommer i följande kapitel även till denna frågeställning.

9 Förslag för en delningsekonomi på användarnas villkor

9.1 Principiella utgångspunkter

Utredningens analys har lett fram till slutsatsen att den lagstiftning som reglerar rättsförhållandet mellan användarna inte kan betecknas som ändamålsenlig. I stor utsträckning saknas regler. Utredningen konstaterar i föregående kapitel att det, trots detta, inte nu finns skäl att aktualisera frågan om ny eller ändrad lagstiftning i denna del. Det beror främst på att något sådant behov inte tydligt kunnat identifieras i utredningens användarundersökning. Befolkningens erfarenheter av delningsekonomi är alltså så begränsade att det helt enkelt saknas underlag.

I den del som avser plattformarnas uppträdande på marknaden och i förhållande till användarna bör den marknadsrättsliga lagstiftningen tillämpas och en systematisk tillsyn övervägas. Hittills saknas erfarenheter av sådan lagtillämpning.

Sammantaget pekar detta, som framgått i det föregående, på ett behov av mer kunskap om användaraspekter på delningsekonomi än som hittills gått att finna. Det innebär att delningsekonomin utveckling bör följas från ett användarperspektiv, men också i flera andra viktiga avseenden, såsom effekter på arbetsmarknad, miljöpåverkan, skatteuttag, konkurrensen och företagens verksamhetsförutsättningar i övrigt.

Förslagen bör avse balanserade åtgärder, så att delningsekonomin utveckling inte hämmas. Delningsekonomin bör stimuleras genom väl avvägda, evidensbaserade insatser. De förslag som läggs fram, och som i första hand avser att stärka och förtydliga användarnas ställning, är ett led i en sådan strävan.

I det följande presenteras två förslag inom de restriktioner som nyss nämnts. Vidare förs resonemang om några andra tänkbara

åtgärder, där utredningen av olika skäl inte nu anser sig kunna lägga förslag.

9.2 Användarstöd genom information och vägledning

Utredningens förslag: Konsumentverket får i uppdrag att, i samråd med berörda myndigheter och organisationer, såsom Skatteverket, sektorsmyndigheter och försäkringsbranschen, inom ramen för Hallå konsument och Konsument Europa informera om vad delningsekonomi innebär, risker och möjligheter med delningsekonomiska transaktioner samt att ge individuell vägledning till användare i samband med sådana transaktioner.

9.2.1 Bakgrund

I det föregående har konstaterats att det krävs någon typ av tillkommande, trygghetsskapande åtgärder om delningsekonomin ska kunna växa genom att etablera sig även utanför kretsen av nyfikna, socialt intresserade och något riskbenägna "early adopters", som i många fall också agerar utifrån andra överväganden än det stora flertalet. Vi har också funnit att det utanför denna grupp finns osäkerhet bland potentiella användare om vad en delningsekonomisk transaktion innebär. Mot den bakgrunden har utredningen identifierat ett behov av förstärkt information till användarna.

Sådan information bör, i högre grad än som nu är fallet, finnas på de delningsekonomiska plattformarna. Tillämpning av marknadsrätten och andra insatser, som vi återkommer till i det följande, kan bidra till att informationen på plattformarna om t.ex. partsförhållanden och ansvarsgränser, skattefrågor och prissättning kan förbättras. Utredningen menar dock att det, utöver detta, finns ett behov av opartisk information till användare.

Sedan lång tid finns kanaler för konsumentvägledning. I vart fall sedan 1970-talet har kommunerna i varierande grad tillhandahållit kommunal konsument- och budgetvägledning till kommuninvånarna. Sedan några år ger också Konsumentverket vägledning till enskilda konsumenter genom Hallå konsument. Konsument Europa, som ger vägledning i internationella konsumenttvister, har funnits

under en längre tid. Båda funktionerna inrättades eftersom det inom respektive område fanns ett större behov av individuell konsumentvägledning än vad som kunde tillgodoses i kommunerna. Alla kommuner erbjuder inte heller kommunal konsumentvägledning.

Marknaden för delningsekonomska plattformar är ny och mångfacetterad. Informationsinnehållet på plattformarna är i många fall otillräckligt. Utredningen har med hänsyn härtill, och mot bakgrund av utredningsresultaten i övrigt, funnit att behovet av informationsstöd och individuell vägledning för användare i delningsekonomin borde vara minst lika stort som behovet av konsumentvägledning i mer traditionell mening. Frågan är då vem som ska tillhandahålla en sådan informations- och vägledningsfunktion. Den ska vara opartisk. Det innebär dock inte med automatik att den måste organiseras i statlig eller kommunal regi. Åtminstone två modeller kan övervägas.

Den första modellen innebär att ett nytt organ bildas liknande Konsumenternas försäkringsbyrå eller Konsumenternas bank- och finansbyrå. Byråerna vägleder allmänheten i konsumentfrågor inom försäkrings- respektive bank- och finansmarknaderna. En liknande vägledningsfunktion finns i Telekområdgivarna och i Konsumenternas energimarknadsbyrå, som ger vägledning till allmänheten i frågor om telefon- TV- och bredbandsabonnemang respektive el-, gas och fjärrvärme.

Sådana byråer har en självständig ställning i förhållande till näringsidkarna och vägledningen är kostnadsfri för konsumenterna. Byråerna leds av styrelser där bl.a. Konsumentverket och företrädare för berörda företag, sektorsmyndigheter och branschorganisationer ingår. I Energimarknadsbyråns styrelse representeras t.ex., förutom Konsumentverket, även Energimarknadsinspektionen, Energimyndigheten och branschorganisationerna Energigas Sverige och Energiföretagen Sverige. Byråerna har också till uppgift att fånga upp konsumentproblem på respektive marknad och vidarebefordra sådana underlag till berörda myndigheter och företag.

Den andra modellen innebär att användarinformation och vägledning i delningsekonomska angelägenheter inordnas i en befintlig myndighet, som redan har liknande uppgifter. Utredningen har svårt att finna någon annan myndighet än Konsumentverket, som har sådana rutiner och erfarenhet av konsumentvägledning i både nationella och internationella konsumentförhållanden. Delningsekonomska information och vägledning torde lämpligen kunna

inordnas i verksamheterna med, i första hand Hallå konsument, men även i Konsument Europa. Inom boendeområdet är delnings-ekonomiska transaktioner ofta gränsöverskridande.

Hallå konsument startade den 31 mars 2015. I betänkandet Konsumenten i centrum konstaterades att samhällsutvecklingen lett till förändrade förutsättningar för konsumenternas förutsättningar att söka efter och dela med sig av information.¹ Som exempel på relevanta samhällsförändringar nämndes bl.a. utvecklingen av e-handeln, nya köpcentra, lättåtkomliga krediter och nya marknadsföringsmetoder. Det innebär även nya möjligheter att konsumera. Utvecklingen är, menade utredningen, i många delar positiv för konsumenterna med ökat utbud och lägre priser, men den medför också problem som ökad risk för överskuldsättning inom vissa konsumentgrupper.

Den gällande strukturen för konsumentstöd, med bl.a. kommunal konsumentvägledning, bedömdes inte vara anpassad till nya konsumtionsmönster och ny teknik och därmed inte längre ändamålsenlig. Utredningen ansåg att det fanns behov av att förstärka det oberoende stödet till konsumenter och menade att en mer renodlad och enkel struktur, som i huvudsak skulle vara internetbaserad, borde etableras. Mot den bakgrunden föreslogs att Konsumentverket skulle ges i uppdrag att inrätta och driva en rikstäckande, allmänt tillgänglig, elektronisk informationstjänst, som också skulle omfatta direktvägledning och samlad information via olika kanaler.

I budgetpropositionerna för 2014 och 2015 gavs Konsumentverket i uppdrag att inrätta den nya informationstjänsten. Verksamheten regleras i förordningen (2014:110) om en upplysningstjänst för konsumenter. I förordningen stadgas att Konsumentverket i samverkan med vissa andra informationsansvariga myndigheter ska ansvara för att tillhandahålla och samordna en upplysningstjänst med opartisk information och vägledning till konsumenter. De informationsansvariga myndigheterna är, enligt förordningen, Allmänna reklamationsnämnden, Boverket, Energimarknadsinspektionen, Fastighetsmäklarinspektionen, Finansinspektionen, Kemikalieinspektionen, Kronofogdemyndigheten, Livsmedelsverket, Naturvårdsverket, Pensionsmyndigheten, Post- och telestyrelsen och Statens energimyndighet. De informationsansvariga myndig-

¹ SOU 2012:43.

heterna ska bidra till upplysningstjänsten utifrån sina respektive verksamhetsområden.

Konsumentverket och de informationsansvariga myndigheterna ska vidare eftersträva samverkan med andra aktörer, som förmedlar opartisk konsumentinformation, såsom andra relevanta myndigheter, kommuner, organisationer och de nyss nämnda konsumentbyråerna, som ger opartisk vägledning och konsumentinformation inom finans-, försäkrings-, telekom- och energimarknaderna.

Upplysningstjänsten ska omfatta information och vägledning om konsumenters rättigheter och skyldigheter. Den ska också omfatta information som syftar till att underlätta för konsumenter att göra *väl avvägda val*. Där ingår även information om *miljömässigt hållbar konsumtion* relaterad till generationsmålet för miljöarbetet och miljö kvalitetsmålen liksom, när så bedöms lämpligt, information om andra hållbarhetsaspekter. Konsumentverket har dock konstaterat att efterfrågan på vägledning i frågor som rör miljöval och hållbar konsumtion hittills varit mycket låg. Arbetet med detta prioriterades inte under 2015, men under våren 2016 inleddes ett utvecklingsarbete för att öka intresset i dessa delar.²

Det ska finnas ett råd för samordning av verksamheten i Hallå konsument mellan deltagande aktörer. Rådet ska sammanträda minst två gånger om året. Konsumentverkets generaldirektör är ordförande i rådet. Regeringen utser övriga ledamöter.

Som en följd av att Hallå konsument inrättades gjordes ett förtydligande av förordningen med instruktion för Konsumentverket. Där framgår nu också att Konsumentverket ska svara för att konsumenter har tillgång till information och vägledning om sina rättigheter och skyldigheter samt annan information som ger dem möjlighet att göra väl avvägda val om ingen annan myndighet har den uppgiften. Det är en viktig principiell utvidgning och förändring; tidigare har statlig direktvägledning i konsumentfrågor inte förekommit. Konsumenterna har hänvisats till den kommunala konsumentvägledningen.

Konsumentverket tilldelades år 2014 fyra miljoner kronor för att bygga upp upplysningstjänsten. I budgetpropositionen 2015 ökades anslaget med 15 miljoner kronor för 2015, 14 miljoner kro-

² Konsumentverkets rapport (2016:8) Utvärdering av Hallå konsument – Delrapport, april 2016, s. 28.

nor för 2016 och 14 miljoner kronor för 2017. I budgetpropositionen 2016 ökades anslaget för upplysningstjänsten permanent med ytterligare 3 miljoner per år från och med 2016.

Härutöver har anslaget ökats med 3 miljoner kronor för 2016 och med 4 miljoner kronor fr.o.m. 2017 för att finansiera insatser för hållbar konsumtion inom ramen för verksamheten med Hallå Konsument.

I detta sammanhang bör också inflikas att Konsumentverket i mars 2017 fått i uppdrag att inrätta ett *Forum för miljösmart konsumtion* i samverkan med andra berörda myndigheter. Forumet ska också samarbeta med andra samhällsaktörer än myndigheter. Finansieringen sker genom att Konsumentverkets anslag ökas med 11 miljoner kronor för 2017, 14 miljoner kronor för 2018 och därefter 9 miljoner kronor fr.o.m. 2019.

9.2.2 Samlad bedömning

En byrå för information och vägledning i delningsekonomska frågor, liknande de ovan berörda, förutsätter att det finns institutioner och organisationer som kan finansiera verksamheten. Vidare är det, som framgått i föregående kapitel, många olika myndigheter och andra aktörer inom ett brett spektrum av samhällsområden som berörs av delningsekonomska frågeställningar. Flera av dessa, såsom Livsmedelsverket, Boverket och Finansinspektionen, är redan företrädna i verksamheten med Hallå Konsument.

Utredningen bedömer att det inom det delningsekonomska området f.n. saknas förutsättningar att bilda en informationsbyrå av nyss beskrivet slag. Det torde gälla även om den skulle omfatta de köpsituationer som följer av annonsering eller auktioner via t.ex. Blocket och Tradera och som är betydligt vanligare än delningsekonomska transaktioner. På marknaden för delningsekonomska plattformar finns ännu ingen naturlig aktör eller part i form av en intresse- eller branschorganisation. Det torde vara en viktig förutsättning för att ett samarbete mellan staten och marknadsaktörerna av detta slag ska kunna etableras.

Till detta kommer att det inom Konsumentverket finns påtagliga synergier mellan delningsekonomska information och vägledning och andra myndighetsuppgifter. Bland annat finns en nära

koppling mellan marknadsrättslig tillsyn och de användarproblem som kan uppstå i delningsekonomin genom t.ex. oskäligen avtalsvillkor, bristande prisinformation och vilseledande marknadsföring.

Konsumentverket har konstaterat att intresset för frågor om hållbar konsumtion hittills varit lågt bland konsumenter som vänt sig till Hallå konsument. Ett ökat deltagande i delningsekonomin är dock en utveckling som på sikt kan bidra till en mer hållbar konsumtion. En verksamhet med delningsekonomisk information och vägledning ligger därmed väl i linje med, och stödjer, strävan efter mer hållbar konsumtion.

Här bör också understrykas att Hallå konsument har en inarbetad struktur och arbetsform, som utredningen bedömer vara väl ägnad att möta efterfrågan på information och vägledning i samband med delningsekonomisk aktivitet. Vidare bör beaktas ett redan väletablerat samarbete med myndigheter och organisationer, som också i många fall och i hög grad, berörs av delningsekonomin utveckling. Det gäller inte minst inom områden som boende och försäkringar. Skatteverket ingår f.n. inte i den grupp av myndigheter som är samarbetspartners. Emellertid bedömer utredningen att en viss samverkan med Skatteverket kan bli aktuell, främst när det gäller att hänvisa användare för närmare information i skattefrågor. Detsamma gäller myndigheterna inom transportområdet. Utredningen noterar också att Skatteverket på sin webbplats nyligen upprättat en särskild informationssida för skattefrågor med koppling till delningsekonomi.

Information och vägledning till användare i delningsekonomin bör därför inordnas i verksamheten med Hallå konsument och, i relevanta delar, i Konsument Europa.

Andra strategiska åtgärder

Utöver uppdraget med information och vägledning till användare kan ytterligare ett antal åtgärder övervägas, såsom information till företagen i delningsekonomin och en prioritering av marknadsrättslig tillsyn av sådana företag. Dessa är, mot bakgrund av utredningsresultaten, angelägna från ett användarperspektiv, men utredningen överlämnar åt Konsumentverket att prioritera vilka åtgärder, områden och företag som ska bli föremål för insatser av olika slag.

Information till företagen

Företagen på marknaden för delningsekonomiska plattformar har, enligt utredningens mening, i många fall mycket begränsade insikter om de krav som ställs i den marknadsrättsliga lagstiftningen. Under 2015 genomfördes, som ett led i Konsumentverkets proaktiva konsumentskyddsarbete, en satsning på information till just näringsidkare om deras skyldigheter och rättigheter. Utredningen menar att sådan information, som kan stödjas av erfarenheterna från verksamheten med användarinformation och vägledning, sannolikt är effektiva sätt att åtgärda de brister som utredningen funnit. Rättslig information till företag i delningsekonomin bör, om den blir aktuell, hanteras i Konsumentverket och via verkets webbplats.

Standardiserade kontrakt med allmänna avtalsvillkor

Även andra typer av stödinsatser för användare och företag i delningsekonomin än information och vägledning kan övervägas. Ett exempel är de i kapitel 7 och 8 nämnda kontrakten med standardiserade villkor för bostadsuthyrning som används i Storbritannien. Konsumentverket har tagit fram flera olika köpekontrakt för köp mellan privatpersoner, som kan fyllas i och laddas ned via Hallå konsumenters webbplats.

På liknande sätt skulle kontrakt för t.ex. tillfällig uthyrning av bostäder eller föremål samt tjänsteavtal i delningsekonomin kunna formaliseras genom webbaserade kontrakt som användarna kan fylla i och laddas ned. Förutom individuella uppgifter, såsom om objekt, hyra, hyrestid, alternativt vad tjänsten avser, tider för dess utförande och priset för tjänsten, kan även kortfattade allmänna avtalsvillkor utformas, som reglerar rättsförhållandet mellan parterna i olika avseenden. Frågor som kan behöva regleras gäller bl.a. fel eller dröjsmål och påföljder vid sådana händelser. Sådana allmänna villkor skulle, i kombination med kontraktet, leda till att rättsförhållandet mellan enskilda privatpersoner i delningsekonomiska transaktioner ges form och reglering i avsaknad av andra standardiserade villkor och tillämplig lagstiftning.

Marknadsrättslig tillsyn

I det föregående har framgått att marknadsrättslig tillsyn är en angelägen åtgärd om bl.a. information och avtalsvillkor hos de delningsekonomiska plattformarna ska kunna förbättras. Mot den bakgrunden ser utredningen skäl att under en period rikta särskild uppmärksamhet mot detta område. I den del som avser tillsyn kan exempelvis samlade kartläggningar av allmänna avtalsvillkor och de delningsekonomiska plattformarnas marknadsföring och prisinformation övervägas som underlag för eventuella tillsynsinsatser. Utredningen understryker dock att Konsumentverket självständigt prioriterar bland de områden och de företag, som vid var tid och av olika skäl bör bli föremål för tillsyn.

Branschdialog m.m.

Den norska utredningen om delningsekonomi, Delingsøkonimiutvalget, föreslog i februari 2017 att myndigheterna inom konsumentområdet inleder en dialog med företagen i delningsekonomin om utveckling av branschstandarder för delningsekonomiska plattformar i syfte att höja konsumentskyddet.³ Vidare föreslogs, om en sådan dialog inte kan komma tillstånd, att de norska myndigheterna inom det konsumentpolitiska området tar fram vägledningar för företagen bl.a. mot bakgrund av de krav som ställs i den marknadsrättsliga lagstiftningen. Utredningen anser att detta kan vara proaktiva åtgärder av strategisk betydelse även i Sverige, men överlämnar åt Konsumentverket att bedöma huruvida sådana åtgärder lämpligen ryms inom myndighetens verksamhet.

Information och vägledning vid köp mellan privatpersoner

Frågor och tvister med koppling till köp av lös egendom via marknadsplatser som Blocket, Tradera och liknande webbaserade plattformar är f.n. betydligt vanligare än delningsekonomiska transaktioner.

³ NOU 2017:4, s. 22.

Konsumentverket har framfört till utredningen att det hittills också är betydligt vanligare med problem i sådana köpsituationer än vid delningsekonomska transaktioner. Problemen inom detta område är också ofta allvarigare. Det gäller inte minst i samband med överlåtelser av bilar mellan privatpersoner. Det talar för att Hallå konsument och Konsument Europa borde ge vägledning även vid sådana transaktioner och informera om bl.a. parternas rättigheter och skyldigheter. Sådana köp är dock inte en del av delningsekonomin i den betydelse utredningen använder och som används i forskningen. Däremot är det en del av den *cirkulära ekonomin*.

Utredningen lägger därmed inget förslag i den delen; frågan omfattas inte av uppdraget så som det tolkats av utredningen. Utredningen stannar vid konstaterandet att en utvidgning av Konsumentverkets informations- och vägledningsverksamhet till att omfatta också köp mellan privatpersoner ligger väl i linje med strävandena att främja såväl delningsekonomin som den cirkulära ekonomin. En sådan ordning skulle exempelvis, ytterligare, stödja en mer hållbar konsumtion.

Resursbehov

Utredningen bedömer, bl.a. mot bakgrund av de erfarenheter Hallå konsument redovisat om den i det föregående nämnda försöksverksamheten under perioden oktober 2016–januari 2017, att information och vägledning, i kombination med de övriga nämnda stödinsatser som Konsumentverket kan komma att prioritera, tillsammans kan ske inom befintliga budgetramar.

9.3 Att följa utvecklingen i ett användarperspektiv

Utredningens förslag: Konsumentverket får i uppdrag att i samarbete med Konkurrensverket, och i samråd med andra berörda myndigheter, under en treårsperiod följa hur delningsekonomin utvecklas i ett användarperspektiv och rapportera resultaten till regeringen.

Utredningsresultaten visar att ungefär en tiondel av befolkningen har erfarenhet av delningsekonomiska transaktioner och att de flesta av dem bara har enstaka sådana erfarenheter. Det är också närmast försvinnande få, mindre än en halv procent av befolkningen, som har erfarenheter av delningsekonomiska problem som skulle kunna åtgärdas med civilrättslig lagstiftning. I de flesta fall, möjligen bortsett från vid korttidshyra av bostad, är det små belopp som omsätts i delningsekonomiska transaktioner, såsom vid småtjänster och hyra av verktyg och maskiner.

Utredningen har dock konstaterat att många nya delningsekonomiska plattformar uppstått under kort tid och att denna utveckling tycks fortsätta. Andra plattformar, exempelvis UberPOP, försvinner från marknaden. Entreprenörskap på marknaden för delningsekonomiska plattformar tycks kännetecknas av en större dynamik än vad som kunnat konstateras bland användarna, dvs. utbudet av delningsekonomiska plattformar förefaller öka snabbare än efterfrågan på de tjänster de förmedlar. Även här utgör boendområdet ett undantag. Resultaten av användarundersökningen indikerar att användarnas intresse och efterfrågan ökar inom detta område.

Situationen kan dock förändras snabbt även för andra nyttigheter än korttidsboende. Ett förstärkt användarstöd och bättre användarvillkor i vid mening kan bidra till att allmänhetens efterfrågan på de nyttigheter som erbjuds i delningsekonomin ökar.

En samlad bedömning leder till slutsatsen att det är angeläget att följa hur delningsekonomin utvecklas i ett användarperspektiv. När fler användarerfarenheter finns att kartlägga och analysera kan nya överväganden om behovet av lagstiftning och andra insatser behöva göras.

Utredningen anser att exempel på områden som kan behöva följas är

- utvecklingen av delningsekonomi inom olika varu- och tjänsteområden, även internationellt,
- plattformarnas funktion och användarsäkerhet,
- företagens efterlevnad av marknadsrättsliga regler,
- betygsättningssystemens funktion och tillförlitlighet,
- tvister mellan användarna och vad de avser samt

- frekvens och omfattning av användarproblem utöver tvister.

Utredningen bedömer att det också är angeläget att en översiktlig men beskrivande sammanställning görs av användarproblem som kan vara en följd av områdesspecifika branschstrukturer och speciallagstiftning. Sådana områden kan t.ex. avse livsmedelsområdet och livsmedelslagstiftningen i samband med delning av måltider, transportsektorn med regler om transportlicenser vid transportuppdrag, boendeområdet med regler om korttidsuthyrning i andrahand m.m. samt, i mer generella termer, skatteregler som direkt berör användarna i delningsekonomi samt frågor om dataanvändning och dataskydd. Vidare finns skäl att följa hur konkurrensen på olika marknader påverkas av delningsekonomin utveckling över tid.

En sådan uppgift bör fullgöras av en eller flera myndigheter. Utredningen föreslår att Konsumentverket får i uppdrag att i samarbete med Konkursverket och i samråd med berörda sektorsmyndigheter under en treårsperiod följa utvecklingen av delningsekonomi i ett användarperspektiv, bl.a. utifrån de aspekter som nyss berörts. En viktig uppgift för sektorsmyndigheterna är att ta fram underlag och göra bedömningar i de delar som avser sektorsspecifika användarproblem till följd av t.ex. befintliga branschstrukturer eller speciallagstiftning. Resultaten av uppdraget bör årligen rapporteras till regeringen.

Resursbehov

Konsumentverket och Konkursverket har bedömt att uppdraget skulle kräva ett årligt resurstillskott om en miljon kronor till vardera myndigheten under den aktuella treårsperioden. Vi återkommer i kapitel 10 till frågan om resurstillskott och finansiering.

9.4 Tvistlösning

Med undantag för hyra av tillfälligt boende torde, som framgått, delningsekonomiska transaktioner i regel avse relativt små penningbelopp. Den instansordning för att pröva tvister mellan användare som står till buds utgörs i allt väsentligt av förenklat tvistemålsförfarande i allmän domstol. Så är fallet när transaktionen

inte sker i ett konsumentförhållande. Det är en ordning som, trots att den anpassats för smärre tvisteföremål, ändå inte framstår som ändamålsenlig i transaktioner mellan privatpersoner.

Ett förfarande som i Allmänna reklamationsnämnden (ARN), skulle däremot möta de eventuella behov av tvistlösning som kan förekomma i delningsekonomin. Mot den bakgrunden har utredningen övervägt om ARN under en treårig försöksperiod ska få i uppdrag att pröva tvister mellan privatpersoner som har sitt ursprung i en delningsekonomisk transaktion. Prövningen skulle i så fall ske med de förutsättningar, t.ex. värdegränser, som i övrigt tillämpas av ARN och, eventuellt, begränsas till tvister inom ett särskilt utpekat område. Tvister i samband med korttidshyra av privatbostad skulle kunna vara ett sådant område med hänsyn till att det är en av de vanligaste typerna av delningsekonomisk transaktion och att det också är en transaktionstyp som, typiskt sett, torde generera de mest betydande tvisteföremålen.

I Norge har Delingsøkonimiutvalget resonerat på ett liknande sätt.⁴ Forbukerrådet är en statligt finansierad men fristående organisation med uppdrag att stärka konsumenternas ställning genom bl.a. information och vägledning samt *medling* i konsumenttvister. Medlingen innebär bl.a. att Forbukerrådet aktivt föreslår en lösning av tvisten mot bakgrund av omständigheterna i det enskilda fallet och gällande konsumenträttsliga regler. Resultatet av medlingen är inte bindande för parterna.

Utöver möjligheten till medling genom Forbrukerrådet finns i Norge också *Forbrukertvistutvalget* (FTU), vars verksamhet i högre grad liknar ARN:s, dock med den skillnaden att FTU:s beslut är bindande och således kan verkställas med tvångsmedel, t.ex. via kronofogden.⁵

Den norska utredningen har föreslagit att Forbrukerrådets medling utvidgas till att också omfatta tvister mellan privatpersoner när tvisten har sitt ursprung i en delningsekonomisk transaktion. Däremot föreslås *inte* att FTU får i uppdrag att pröva sådana tvister.

I Sverige finns ingen funktion som liknar den norska medlingsfunktionen bortsett från att ARN, liksom domstolarna, om möjligt

⁴ NOU 2017:4, s. 95.

⁵ Forbrukertvistutvalget byter under 2017 namn till Forbrukerklageutvalget.

ska verka för en förlikning mellan parterna. Forbrukerrådets medlingsfunktion synes utgöra ett mellanting mellan den vägledning som erbjuds i Hallå konsument och en prövning i ARN.

Frågan är då om det är möjligt, och lämpligt, att utvidga ARN:s ansvarsområde till att omfatta också delningseconomiska tvister mellan privatpersoner, exempelvis som försöksverksamhet inom ett avgränsat område av delningsekonomin.

Utredningen har funnit att ett sådant förslag är förenat med vissa svårigheter och komplikationer. ARN:s verksamhet avser prövning av konsumenttvister i ett partsförhållande. Besluten, oavsett om de gäller en rekommendation i ett prövningsärende eller t.ex. ett avvisningsbeslut, innefattar myndighetsutövning. Det innebär att en utvidgning av ARN:s verksamhet på nyss skissat sätt förutsätter en författningsändring i förordningen med instruktion för ARN. Det går med andra ord inte att etablera en försöksverksamhet av här avsett slag enbart genom ett regeringsuppdrag.

Här ska också noteras att ärenden som avser korttidshyra av privatbostäder i många fall, kanske de flesta, kommer att ha en internationell dimension. De avser t.ex. hyra av bostäder i andra länder inom eller utom EU. På motsatt sätt kan de gälla en tvist där en medborgare i ett annat land hyrt en privatbostad i Sverige och där den svenske hyresvärden har krav på hyresgästen i anledning av t.ex. skador i bostaden. I sådana fall kan EU-systemet med Online Dispute Resolution, som beskrivits i kapitel 5, inte användas. Inte heller kan tvisten prövas av utländska motsvarigheter till ARN. En sådan funktion kräver att den införs i gemensam ordning inom EU.

Till detta kommer att de stora volymerna av tvister mellan privatpersoner, mot bakgrund av utredningsresultaten, inte kan förväntas uppstå i delningseconomiska transaktioner, utan i samband med köp mellan privatpersoner via t.ex. Blocket, Tradera och liknande marknadsplatser. Det gäller inte minst i samband med överlåtelse av begagnade bilar. Det skulle för allmänheten sannolikt framstå som säreget om en ny prövningsmöjlighet införs inom ett område där den kan förväntas möta minst efterfrågan.

Slutligen bör noteras att nämndens sammansättning med konsument- och näringsidkarrepresentanter, som i många fall inte är jurister, inte är anpassad till att pröva tvister mellan privatpersoner i fall där konsumenträtten inte är tillämplig.

Mot den bakgrunden, och vid en samlad bedömning, har utredningen stannat för att inte nu föreslå en utvidgning av ARN:s uppdrag till att avse också delningsekonomiska tvister mellan privatpersoner. Den bedömningen kan komma att ändras mot bakgrund av de erfarenheter de föreslagna informations- och uppföljningsåtgärderna eventuellt genererar. Vidare bör, i framtiden, en särskild nämnd för alternativ tvistlösning kunna övervägas. För det är tiden dock inte mogen. Det förutsätter att någon form av branschorganisation för plattformsföretagen etableras.

9.5 Egenåtgärder

Med egenåtgärder avses åtgärder som företagen i en bransch på ett systematiskt sätt vidtar i syfte att sanera marknaden från illojala affärsmetoder och andra oönskade företeelser. En vanlig sådan egenåtgärd är *kvalitetscertifiering* av företag i branschen.

När e-handeln började utvecklas under andra hälften av 1990-talet gav det effekter för konkurrensen, för företagen, för konsumenterna och för samhället i stort. Frågan om konsumentskydd vid e-handelstransaktioner var också aktuell. Numera är den elektroniska handeln etablerad. Det har gynnat konsumenterna genom bekvämare inköpskanaler, större utbud och lägre priser. Både regleringar och konsumentinformation har varit viktiga komponenter i den utvecklingen, men egenåtgärder i e-handelsbranschen har också varit en viktig trygghetsskapande faktor.

Inom e-handelsområdet finns t.ex. ett system med certifiering av e-handelsföretag genom branschorganisationen Svensk digital handel. Certifieringen innebär att det certifierade företaget förbinder sig att leva upp till 14 olika krav på verksamheten. För att kunna certifieras krävs t.ex. information på webbplatsen om namn och firma, kontaktuppgifter, kundtjänst, prisinformation och ångerrätt. Ett certifierat företag ska också följa Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer. Kostnaden för att delta i certifieringssystemet uppgår f.n. till cirka 8 000 kronor per år för företag med en årlig omsättning under 15 miljoner kronor.

I exempelvis i Storbritannien, finns som framgått i kapitel 7, exempel på sådana certifieringssystem och andra egenåtgärder, som

företagen i delningsekonomi vidtar i samråd eller i samarbete med myndigheter och andra aktörer.

Andra typer av egenåtgärder är sådana som en branschorganisation, efter förhandlingar eller överläggningar med Konsumentverket, åtar sig att verka för bland medlemsföretagen och som kan avse t.ex. förhållningsregler för marknadsföring inom ett visst varu- eller tjänsteområde.

Ett certifieringssystem, liksom överläggningar med myndigheter, förutsätter dock, som i Storbritannien, att det finns en branschorganisation som kan administrera systemet eller utgöra motpart vid överläggningar. En sådan branschorganisation saknas alltså än så länge i Sverige.

Utredningen har vid överläggningar med företrädare för företag i den svenska delningsekonomi, noterat ett ökande intresse för att bilda en gemensam branschorganisation. Emellertid har framhållits att många av företagen är små och med starkt begränsade finansiella resurser. De har också i flera fall redovisat svårigheter med att attrahera ett tillräckligt antal användare för att en kritisk massa och lönsamhet ska uppstå. Utredningen har dock också noterat en insikt bland företagen om att okunskap och osäkerhet om partsförhållanden m.m. hos potentiella användare, som kan motverkas med en god information, utgör återhållande faktorer i strävan att nå fler användare.

Mot den bakgrunden tycks en konkurrensneutral kvalitetscertifiering av delningsekonomiska plattformar alltmer framstå som en strategisk åtgärd bland företagen. De framhåller dock att sådana initiativ måste komma från företagen och de avböjer med viss bestämdhet myndigheters initiativ i den delen. Däremot har utredningen pekat på de möjligheter som eventuellt kan finnas, för plattformsföretagen att söka finansiering för ett projekt med att bilda en intresseförening, i syfte att utveckla och stödja en ny och tekniskt innovativ bransch. Exempelvis bör undersökas vilka möjligheter som Tillväxtverket och eventuella andra relevanta aktörer kan erbjuda.

Utredningen bedömer att en organisation för delningsekonomiska företag skulle fylla en viktig funktion, även utanför området kvalitetscertifiering, men ser inte möjlighet att lägga förslag i den delen. Det är dock viktigt att frågan hålls levande. Det kan ske genom att utredningens underlag och analyser följs upp, både på

departementsnivå och i olika myndigheter, t.ex. genom konferenser och workshops, där frågor om hur aktörer i både privat och offentlig sektor kan agera för att främja delningsekonomin positiva utveckling.

9.6 Stöd till innovationer och utveckling av delningsekonomin

I det föregående har förslag presenterats, eller övervägts, som direkt syftar till att stärka och förtydliga användarnas ställning i delningsekonomin. Utredningen har dock också, bl.a. vid överläggningarna med företrädare för delningsekonomiska plattformar, noterat ett behov av att främja delningsekonomin även i ett vidare perspektiv och bortom de användarrelaterade aspekterna.

För den lokala delningsekonomin, som ofta drivs av föreningar eller mindre entreprenörer, är tillgång till externt ekonomiskt stöd centralt, framför allt i en uppstartsfas. Även de bredare, kommersiellt orienterade plattformsföretagen, är i hög grad beroende av externt kapitaltillskott i sin startfas. Det finns olika sätt att få tillgång till kapital såsom via privata investerare, riskkapitalbolag, stiftelser, gräsrotsfinansiering och offentliga institutioner.

Tillväxtverket, Vinnova och Almi kan erbjuda offentligt stöd till innovationer, entreprenörskap och näringslivsutveckling. Coompanion ger råd och stöd till de som vill starta kooperativa företag. Tillväxtverket ska t.ex. främja en hållbar näringslivsutveckling i alla delar av landet och en hållbar regional tillväxt. Vissa program är riktade till företag eller blivande företagare och inkluderar även sociala entreprenörer. Andra insatser är utformade för att utveckla förutsättningar och villkor som påverkar företagandet. I instruktionen för Tillväxtverket framgår t.ex. att verket ska "främja goda förutsättningar för företagande inom såväl befintliga näringar som nya och potentiella tillväxtområden" samt "främja tillgängligheten till kommersiell och offentlig service för företag och medborgare i servicegläsa områden".⁶ Tillväxtverkets uppdrag torde även inrymma att främja delningsekonomiska verksamheter.

⁶ Förordning (2009:145) med instruktion för Tillväxtverket, <http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20090145.htm>

Även Vinnova arbetar med att stödja hållbar tillväxt, inte minst genom att förbättra förutsättningarna för innovation. Vinnova främjar samverkan mellan företag, universitet och högskolor, forskningsinstitut och offentlig verksamhet i syfte att stimulera innovation och internationalisering av innovationer. I Vinnovas instruktion framgår att myndigheten har ”ett särskilt ansvar inom teknikområdet samt områdena transport, kommunikation och arbetsliv.”⁷ Även här kan innovationer inom delningsekonomiområdet inrymmas. Tillväxtverkets och Vinnovas verksamheter och budgetprioriteringar styrs via regleringsbrev och via särskilda regeringsuppdrag.

Om en positiv och hållbar utveckling av delningsekonomin ska främjas skulle någon av dessa myndigheter kunna få i uppdrag att utveckla program där företag såväl som ideella organisationer kan söka stöd för innovationer och utveckling av delningsekonomin lokalt, nationellt och internationellt. Utvecklingsprojekten kan ske i samverkan med kommuner, regioner, forskningsinstitutioner eller andra samhällsaktörer. Stödsystem kan också handla om information eller rådgivning till aktörer, vilket både Almi och Coompanion arbetar med. Det är en form av stöd som de delningsekonomiska aktörerna efterfrågat vid utredningens överläggningar med dem.

I exempelvis Storbritannien har regeringen via Innovate UK reserverat offentliga medel till innovation inom delningsekonomiområdet, som svarar mot ett antal samhällsutmaningar.⁸ Även EU har genomfört riktade stödåtgärder till entreprenörer inom delningsekonomin.⁹

Utredningen har inte närmare studerat denna typ av stödprogram, hur de utformats eller dess effekter. Vidare bedöms att åtgärder av detta slag faller utanför det tydliga användarperspektiv, som kännetecknar utredningsuppdraget. Mot den bakgrunden lägger utredningen inga förslag i denna del, men påpekar att stödinsatser av beskrivet slag kan främja en positiv utveckling av delningsekonomin.

⁷ Förordning (2009:1101) med instruktion för Verket för innovationssystem.
<http://www.notisum.se/Pub/Doc.aspx?url=/rnp/sls/lag/20091101.htm>

⁸ <https://www.gov.uk/government/publications/funding-competition-digital-innovation-in-the-sharing-economy/funding-competition-digital-innovation-in-the-sharing-economy>

⁹ <https://euroalert.net/call/3465/cosme-call-2017-opportunities-for-european-entrepreneurs-in-the-sharing-economy>

10 Konsekvenser av förslagen

10.1 Formella förutsättningar

I kommittéförordningen (1998:1474) anges flera typer av konsekvenser som en statlig utredning ska bedöma och redovisa när åtgärder föreslås. Det handlar för det första, enligt 14 §, om att en utredning ska beakta kostnads- och intäktskonsekvenser för staten, kommunerna, landstingen samt för företag eller andra enskilda. Om förslagen innebär samhällsekonomiska konsekvenser ska dessa också bedömas. När det gäller kostnadsökningar eller intäktsminskningar för staten eller kommunerna, ska utredningen föreslå en finansiering.

Vidare gäller, enligt 15 §, att en utredning ska beakta konsekvenser för den kommunala självstyrelsen, för brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet, för sysselsättning och offentlig service i olika delar av landet, för små företags arbetsförutsättningar, konkurrensförmåga eller villkor i övrigt i förhållande till större företags, för jämställdheten mellan kvinnor och män och för möjligheterna att nå de integrationspolitiska målen.

I 15 a § anges att om ett betänkande innehåller förslag till nya eller ändrade regler, ska förslagets kostnadsmässiga och andra konsekvenser beskrivas i betänkandet. Konsekvenserna ska anges på ett sätt som motsvarar de krav på konsekvensutredningar som finns i 6 och 7 §§ förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning. Utredningen ska dock inte föreslå nya författningar och inte heller nya myndigheter.

Av 16 § kommittéförordningen framgår att regeringen i ett utredningsuppdrag kan ange vilka ytterligare konsekvensbeskrivningar som ska finnas i ett betänkande. Uppdraget till utredningen omfattar inga sådana ytterligare krav på konsekvensanalyser.

10.2 Konsekvenser av förslagen

Utredningens förslag innebär ett förstärkt stöd till delningsekonomin användare genom information och vägledning till privatpersoner som deltar i, eller överväger att delta i, delningsekonomin. Konsumentverket ska genom Hallå konsument och Konsument Europa ansvara för sådan information och vägledning. Vidare föreslås att Konsumentverket i samarbete med Konkursverket, och i samråd med andra berörda myndigheter, under tre år ska följa delningsekonomin utveckling i ett antal användarnära aspekter. Resultaten av uppföljningen ska utgöra underlag för att bedöma behovet av insatser i framtiden, t.ex. förändrad lagstiftning, nationellt eller inom EU.

10.2.1 Effekter av ökad delningsekonomisk aktivitet

Utredningen bedömer att förslagen på sikt leder till att trösklarna till att påbörja delningsekonomisk aktivitet sänks för enskilda privatpersoner. Det är dock inte meningsfullt att söka skatta vilka effekter på delningsekonomin tillväxt detta kommer att ge i kvantitativa termer. Många andra faktorer påverkar denna utveckling. Emellertid bör noteras att Skatteverket bedömt att en positiv utveckling av delningsekonomin kan leda till ökade skatteintäkter.¹

Utredningsresultaten indikerar att ekonomiska drivkrafter kan antas spela en större roll i de, större, delar av befolkningen som hittills inte deltagit i delningsekonomin än i den grupp som varit aktiva. Bland de senare är exempelvis ideella och sociala drivkrafter mycket framträdande. Mot den bakgrunden bedömer utredningen att delningsekonomin har störst tillväxtförutsättningar inom områden som korttidshyra av privatbostäder och privatbilar. Det gäller även om just bilhyra av befolkningen uppfattas som den mest otrygga typen av transaktion i delningsekonomin. Transaktioner inom sådana områden kan generera större intäkter, och större besparingar, i förhållande till transaktionskostnaderna än t.ex. hyra av verktyg eller vid småtjänster. När det gäller småtjänster finns dock, enligt utredningens bedömning, en potentiell efterfrågan som i

¹ Skatteverkets slutrapport Delningsekonomin påverkan på skattesystemet, den 31 oktober 2016, s. 40 ff.

många fall inte kan tillgodoses på traditionella marknader för t.ex. enklare trädgårdsskötsel eller snöskottning. Det handlar i första hand om okvalificerade tjänster, där köparen av tjänsten uppfattar utbudet bland traditionella leverantörer som för dyrt och där köparen inte själv kan eller vill utföra arbetet.

En ökad omsättning av nyttigheter i delningsekonomin kan leda till en rad positiva effekter, förutom eventuella ökade skatteintäkter. En av dessa är en bättre hushållning med naturresurser. Men det kan finnas faktorer som verkar i motsatt riktning. Så kan vara fallet om resandet ökar som en följd av att korttidshyra av privatbostäder blir mer populärt. Delningsekonomin kan också leda till ökad sysselsättning, men kanske framför allt innebära en väg in till arbetsmarknaden för grupper som nu, mer eller minder permanent, står utanför denna.

Slutligen konstaterar utredningen i denna del att förslagen, om än strategiska, endast utgör en del av de insatser som behövs om delningsekonomin ska främjas. Det behövs även t.ex. finansiellt stöd till innovation och utveckling och, inte minst, åtgärder bland de delningsekonomiska plattformsföretagen för att skapa ökad tillit och trygghet hos användarna.

10.2.2 Kostnader och intäkter för det allmänna

Förslagen ska i första hand genomföras i Konsumentverket och Konkurrensverket och i samråd med ett antal andra berörda statliga myndigheter. Utredningen bedömer att förslagen inte innebära ekonomiska konsekvenser för kommunerna.²

Förslagen i den del som gäller information och vägledning, främst inom Konsumentverkets verksamhet med Hallå konsument och Konsument Europa, kan genomföras inom verkets befintliga budgetramar. Det gäller även flera av de övriga insatser med koppling här till, som utredningen bedömt angelägna, såsom marknadsrättslig tillsyn.

Förslaget med att under tre år följa användarnas erfarenheter av delningsekonomin utveckling har en nära koppling till resultaten

² Begreppet "kommun" omfattar numera även landsting och regioner med kommunal självstyrelse.

av Konsumentverkets insatser med information och vägledning och de övriga insatser myndigheten, mot bakgrund av utredningsresultaten, kan finna prioriterade.

Konsumentverket och Konkurrensverket har bedömt att det uppdrag som föreslås i denna del medför kostnadsökningar om en miljon kronor per år i vardera myndigheten. Utredningen gör följande bedömning.

Uppdraget med att följa utvecklingen i ett användarperspektiv faller huvudsakligen inom Konsumentverkets ansvarsområde. Det övergripande målet för konsumentpolitiken är väl fungerande konsumentmarknader och en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar konsumtion.³ Utredningen har i det föregående konstaterat att en ökad delningsekonomisk aktivitet kan bidra till en miljömässigt mer hållbar konsumtion. En sådan utveckling kan även bidra till ekonomiska besparingar i hushållen och, som framgått i bl.a. kapitel 4, ge positiva sociala effekter.

Konsumentverket tillförs fr.o.m. år 2017 fyra miljoner kronor årligen för att inom verksamheten med Hallå konsument arbeta för en mer hållbar konsumtion. Vidare tillförs Konsumentverket 11 miljoner kronor för 2017, 14 miljoner kronor för 2018 och därefter, fr.o.m. år 2019, nio miljoner kronor årligen för att inrätta ett forum för en mer miljösmart konsumtion och livsstil.⁴ Delningsekonomi handlar i stora delar om både livsstil och miljösmart konsumtion.

Utredningens förslag syftar i första hand till att undanröja hinder för, och främja, en positiv utveckling av delningsekonomin. De ligger därmed väl i linje med, och stödjer, strävan efter en miljömässigt, socialt och ekonomiskt mer hållbar konsumtion. Det finns också påtagliga synergier med Konsumentverkets övriga verksamhet med koppling till miljömålen, t.ex. forum för miljösmart konsumtion och livsstil.

Härutöver menar utredningen att en bevakning av den framväxande delningsekonomin effekter, för användarna och för marknaderna, är en typ av ny bevakningsuppgift som, mot bakgrund av utredningsresultaten, redan ligger inom såväl Konsumentverkets som Konkurrensverkets ansvarsområden. Så var för övrigt fallet

³ Prop 2016/17:1, Utgiftsområde 18, s. 56.

⁴ a.a., s. 66 f.

också kring millennieskiftet när det gällde den då framväxande e-handelns effekter.

Mot den bakgrunden, och när arbetet med att följa utvecklingen i delningsekonomin till stor del bör kunna ske inom ramen för myndigheternas ordinarie omvärldsbevakning, bedömer utredningen att även uppdraget med att följa delningsekonomin utveckling ryms inom myndigheternas befintliga budgetamar.

Om emellertid ett resurstillskott trots allt skulle bli aktuellt gör utredningen, i finansieringsfrågan, ingen annan bedömning än den Utredningen om framtidens stöd till konsumenter fann rimlig i samband med förslaget att inrätta den verksamhet som nu är Hallå konsument. Då konstaterades att det inte gick att finansiera en central, statlig, kompetent och rikstäckande konsumentinformation på annat sätt än genom ökade förvaltningsanslag.⁵

10.2.3 Övriga konsekvenser

När det gäller frågor med koppling till små företags verksamhetsförutsättningar kan konstateras att en fungerande delningsekonomi på sikt kan stimulera nyföretagande. De befintliga företagen, små eller stora, kan utmanas av delningsekonomiska verksamheter. Utredningen menar att näringsverksamhet i delningsekonomin ska ske på samma villkor som gäller för annan näringsverksamhet. Utredningens förslag innebär dock inga direkta konsekvenser för konkurrensförhållandena och företagens förutsättningar. Det är däremot ett område som kan bli aktuellt att studera närmare i den föreslagna uppföljningen, främst i den del där Konkurrensverket medverkar.

Utredningen ser inga direkta konsekvenser av förslagen i de delar som avser den kommunala självstyrelsen eller för brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet. Emellertid bör noteras att en förbättrad användarinformation kan minska risken för skattefel. Utredningen ser inga konsekvenser av förslagen för jämställdheten mellan kvinnor och män. När det gäller möjligheterna att nå de integrationspolitiska målen bör endast konstateras att en ökad

⁵ SOU 2012:43, s. 283 f.

delningsekonomisk aktivitet kan bidra till sysselsättning för grupper som i dag står utanför arbetsmarknaden.

Förslagen kan också, om de genomförs, på sikt leda till positiva effekter för tillgången till service i olika delar av landet. Sådan service, t.ex. ifråga om transporter i glesbygd, kan tillhandahållas även i delningsekonomiska affärsmodeller i kombination med den som erbjuds av offentliga aktörer. Även i denna del kan alltså delningsekonomiska verksamheter tillgodose en efterfrågan som inte svarar mot utbudet av t.ex. kommunal service av olika slag.

Kommittédirektiv 2015:136

Användarna i delningsekonomin

Beslut vid regeringssammanträde den 17 december 2015

Sammanfattning

Den s.k. delningsekonomin har många fördelar såväl för enskilda individer och företag som för samhället i stort. Det är dock inte tydligt om dagens system för att tillvarata konsumenters och enskildas rättigheter är tillräckligt i ljuset av de förändringar som sker. För att få ett bättre kunskapsunderlag, bl.a. mot bakgrund av den snabba utvecklingen, ger regeringen en särskild utredare i uppdrag att

- göra en beskrivande kartläggning av olika modeller som möjliggör eller underlättar transaktioner där privatpersoner säljer, hyr ut, lånar ut eller ger bort materiella eller finansiella tillgångar, samäger eller samnyttjar sådana tillgångar eller erbjuder tjänster,
- analysera olika användares roller och rättsliga ställning vid sådana transaktioner,
- resonera kring om befintlig lagstiftning är ändamålsenlig eller om det finns eventuella behov av författningsändringar, såväl nationellt som inom EU, framför allt i fråga om förmögenhetsrätt, konsumenträttsliga delar av marknadsrätten, produkt-säkerhet, tillsyn och tvistlösning och
- bedöma om det finns behov av andra åtgärder för att främja en positiv utveckling, exempelvis när det gäller information eller samarbete mellan olika samhällsaktörer.

Uppdraget ska redovisas senast den 31 mars 2017.

Bakgrund

Mycket tyder på att företeelsen där privatpersoner erbjuder tillgångar genom bl.a. uthyrning eller försäljning, delar på ägandet eller användningen av en tillgång eller utför tjänster åt varandra, är i stark framväxt. Utvecklingen har främjats av en ökad användning av internet och digitala innovationer, vilket gett etablerade företag och nya entreprenörer fler affärsmöjligheter, försäljningskanaler och marknadsföringsytor. På efterfrågesidan har utvecklingen bl.a. inneburit ett större utbud, mer och lättillgängligare information och nya sätt att köpa och konsumera varor och tjänster. Vidare har utvecklingen av sociala medier lett till möjligheter att organisera sig på nya sätt för att utbyta allt från bilder till åsikter, och för att samla sig kring gemensamma intressen. Ett framträdande uttryck för denna utveckling är de senaste årens framväxt av bl.a. webbplatser och mobilapplikationer som möjliggör och underlättar för privatpersoner att i större utsträckning sälja, hyra ut, låna ut, ge bort, samäga, och samnyttja materiella och finansiella tillgångar, eller erbjuda tjänster. Ofta är motparter eller medparter andra privatpersoner men de kan också vara företag eller offentliga aktörer. Utvecklingen går ofta under namnet "delningsekonomi" eller "nyttjandekonomi", men beroende på sammanhang förekommer även "kollaborativ ekonomi" eller "kollaborativ konsumtion".

Europeiska kommissionen har inom ramen för meddelandet om den inre digitala marknaden (COM [2015] 192) och meddelandet om en strategi för en inre marknad för varor och tjänster (COM [2015] 550) aviserat en europeisk agenda för delningsekonomin. Agendan kommer att inkludera riktlinjer för tillämpningen av befintlig EU-lagstiftning och bedömningar av om och i så fall hur eventuella luckor i lagstiftningen bör hanteras.

Behovet av en utredning

Delningsekonomin

Företeelsen där privatpersoner, inte sällan med hjälp av internet-baserade modeller, bl.a. säljer, hyr ut och samäger tillgångar eller erbjuder tjänster beskrivs ofta som omvälvande och positiv såväl för medborgare och näringsliv som för samhället i stort. Som

nämnts ovan handlar det för köparna bl.a. om en ökad valfrihet, lägre priser och möjligheter till fler och mer varierade lösningar för användning och ägande, men också om möjligheter att konsumera mer hållbart. Utvecklingen innebär också möjligheter för både enskilda individer och företag att tjäna och spara pengar. När det gäller samhället i stort brukar det bl.a. framhållas att utvecklingen bidrar till att varor och tjänster tillgängliggörs för grupper som annars inte skulle ha råd med dem, att den främjar en miljömässigt mer hållbar konsumtion genom att resursallokeringen blir bättre när existerande produkter används av allt fler och under längre tid och att den sociala sammanhållningen, innovationen och konkurrensen ökar.

Bland de utmaningar som pekats ut finns bl.a. frågor som rör olika marknadsaktörers rättigheter och skyldigheter, förutsättningarna för tillsyn och tillgången till tvistlösning. På arbetsmarknadens område finns en oro att utvecklingen kan medföra att en ny arbetsmarknad växer fram som inte kännetecknas av samma villkor och skydd som gäller på den etablerade arbetsmarknaden. En annan fråga som lyfts fram rör skattesystemet och risken för framväxt av en svart eller grå sektor. Också frågan om under vilka förutsättningar utvecklingen leder till en mer miljömässigt hållbar konsumtion diskuteras.

Eftersom företeelsen är förhållandevis ny saknas tillräcklig kunskap om dess utveckling, liksom om dess möjligheter och konsekvenser i övrigt.

Inblandade marknadsaktörers rättigheter och skyldigheter

Inom ramen för den s.k. delningsekonomin är ofta både den part som erbjuder och den part som accepterar ett erbjudande en privatperson, till skillnad från situationen på traditionella konsumentmarknader, där den ena parten är konsument och den andra näringsidkare. Inom ramen för de internetbaserade modeller som tas fram för att möjliggöra eller underlätta transaktionerna erbjuds dock ofta viktiga stödfunktioner för användarna, t.ex. användarvillkor, sökfunktioner, prisinformation, prispförslag, betalningssystem, tvistlösningsmekanismer och verktyg för deltagarna att ge omdömen om varandra. Många funktioner har till syfte att skapa en miljö som ger

deltagarna trygghet och skydd. Det finns olika intäktsmodeller, t.ex. prenumerationer, medlemskap, försäkringsförsäljning, avgifter av olika slag eller provision. En del aktörer bidrar i stor utsträckning i anslutning till transaktionen genom att t.ex. utforma erbjudanden och avtal och sätta priser, andra tillhandahåller i princip bara ett forum för kontakter. I de olika modellerna varierar också bredden på produktutbudet.

Företeelsen väcker frågor om vilken rättslig ställning de olika marknadsaktörerna har i samband med transaktionen och därmed vilka rättigheter och skyldigheter som gäller. Oaktat olika aktörers ställning i arbetsrättsligt hänseende, som kan göras gällande av rättstillämpningen, finns skäl att analysera och värdera användares rättigheter och skyldigheter i t.ex. avtals-, marknadsförings- och produkt-säkerhetskänseende. När det gäller de internetbaserade modellerna kan situationen kompliceras av att flera av de stora aktörerna är globala och att många transaktioner, åtminstone för vissa produkter eller tjänster, sker mellan deltagare i olika länder. De juridiska frågor som aktualiseras kan exempelvis röra förmögenhetsrätt, konsumenträttsliga delar av marknadsrätten och produkt-säkerhet samt frågor om lagval och domsrätt.

Uppdraget

Den s.k. delningsekonomin har många fördelar för såväl enskilda individer som företag och samhället i stort. Det är dock inte tydligt om dagens system för att tillvarata konsumenters och enskildas rättigheter är tillräckligt i ljuset av de förändringar som sker. För att få ett bättre kunskapsunderlag, bl.a. mot bakgrund av den snabba utvecklingen, ger regeringen en särskild utredare i uppdrag att

- göra en beskrivande kartläggning av olika modeller som möjliggör eller underlättar transaktioner där privatpersoner säljer, hyr ut, lånar ut eller ger bort materiella eller finansiella tillgångar, samäger eller samnyttjar sådana tillgångar eller erbjuder tjänster,
- analysera olika användares roller och rättsliga ställning vid sådana transaktioner,

- resonera kring om befintlig lagstiftning är ändamålsenlig eller om det finns eventuella behov av författningsändringar, såväl nationellt som inom EU, framför allt i fråga om förmögenhetsrätt, konsumenträttsliga delar av marknadsrätten, produkt-säkerhet, tillsyn och tvistlösning och
- bedöma om det finns behov av andra åtgärder för att främja en positiv utveckling, exempelvis när det gäller information eller samarbete mellan olika samhällsaktörer.

Utredaren ska inte resonera kring behov av författningsändringar vad avser den arbetsrättsliga regleringen. Utredaren ska inte lämna författningsförslag och inte heller föreslå någon ny myndighet.

Konsekvensbeskrivningar

Utredaren ska i sina resonemang och bedömningar analysera och redovisa konsekvenser för de berörda i enlighet med de bestämmelser som gäller för förslag enligt kommittéförordningen (1998:1474).

Uppdragets genomförande och redovisning

Utredarens arbete ska bedrivas i dialog med berörda myndigheter, företag, organisationer, forskare, och övriga intressenter.

Genomförandet av uppdraget ska ske i dialog med utredningen om anpassning till nya förutsättningar för taxi och samåkning (dir. 2015:81) och andra relevanta utredningar.

Utredaren ska beakta hur Europeiska kommissionen behandlar frågan, särskilt inom ramen för det pågående arbetet med inre marknadsstrategin för varor och tjänster och strategin för den digitala inre marknaden, liksom utifrån meddelandet om en cirkulär ekonomi. Utredaren ska även beakta erfarenheter från andra länder och internationella organisationer. Exempel på länder som uppmärksammat utvecklingen och tagit övergripande initiativ är Danmark och Storbritannien. Också OECD intresserar sig för utvecklingen.

Utredaren ska även följa andra relevanta pågående arbeten och processer.

Uppdraget ska redovisas senast den 31 mars 2017.

(Finansdepartementet)

Bilaga 2. Förteckning över delningsekonomiska plattformar

I Tabellen beskrivs plattformar i delningsekonomin som användes i Sverige hösten 2016. Listan är inte fullständig men ger en bild av vilka typer av plattformar som finns och inom vilka verksamhetsområden.

A. Transporttjänster såsom budtjänster, tyngre transporter, samåkning, lån eller hyra av fordon etc.

Aktör/webbsida	Översikt	Verksamhetstyp
Baghitch AB 556962-4173	Förmedling av person- och godstransporter mellan privatpersoner. Säte i Sverige.	Kommersiell Provisionsbaserad Verksamhetsområde är Sverige.
CargoSpace24 AB 556899-7703	Förmedling av överskott i transportkapacitet i Europa. Säte i Sverige.	Kommersiell Köparen betalar motsvarande 5 Euro per uppdrag i förmedlingsavgift. Priset för transporttjänsten regleras mellan parterna. Vänder sig till målgrupp i Sverige men som vill ha transporter förmedlade inom Europa.
Heetch.com/se	En samåknings- eller taxitjänst liknande Uber-POP. Säte i Frankrike men med representation i flera länder.	Kommersiell, multinationell. Betalning sker genom "donation", med vilket avses en ersättning som kunden bestämmer varje enskilt fall.
Freelway AB 556958-4872	Förmedling av och gods- och persontransporter mellan privatpersoner (Freelway GO) och mellan andra aktörer, t.ex. företag och kommuner (Freelway HIT). Säte i Sverige.	Kommersiellt bolag med Sverige som verksamhetsområde.
GoMore 5164096264 (DK)	Förmedling av samåkning och uthyrning av privata bilar. Säte i Danmark.	Kommersiellt bolag, Primärt Norden men även hemsidor på engelska, spanska och franska.
Mobilsamåkning Mobilsamåkning AB 556893-9705	Webbportal och app där privatpersoner erbjuder samåkning mot betalning företrädesvis i glesbygd. Säte i Sverige.	Kommersiell genom AB, men med tydliga ideella bisyften. Verksamhet inom begränsade geografiska områden i Sverige.
Packbud Nordic AB 556899-1193	Förmedling av transporttjänster. Säte i Sverige.	Kommersiell. Sverige som verksamhetsområde. Auktionsförfarande där

		transportörer bjuder på specificerade transportuppdrag via e-post. Plattformen tar ut serviceavgift av beställaren.
Roadmate.se Hertz Sverige AB 556601-7843	Förmedling av samåkning mellan privatpersoner. Bakom tjänsten står biluthyrningsföretaget Hertz Sverige AB.	Drivs av kommersiellt bolag men oklart om tjänsten kostar pengar. Ev. kostnad för resa regleras mellan parterna och anges när resan erbjuds via plattformen. Vänder sig till användare i Sverige.
Sambil	Förmedling av bilhyra mellan privatpersoner via hemsida och med standardavtal, som föreningen tillhandahåller. Säte i Sverige.	Ideell förening, medlemskap kostar 120 kronor per år. Hyran avtalas mellan parterna och uppgår till ett belopp mellan 17 och 37 kronor per mil beroende på fordon. Självkostnadspris enligt Konsumentverkets bilkalkyl ska vara vägledande. Det är inte tillåtet för medlemmarna att ta betalt utöver den schablonmässigt beräknade självkostnaden.
Snappcar Flexidrive Sverige AB 556839-4992	Förmedling av bilhyra mellan privatpersoner. Startats av två svenska entreprenörer under firma Flexidrive Sverige AB. År 2014 gick Schibstedt Growth in som ägare. År 2015 köptes bolaget upp av nederländska SnappCar, som är en liknande men betydligt större aktör.	Kommersiell, provisionsbaserad, multinationell, men det svenska dotterbolaget bedriver enbart verksamhet i Sverige.
Skjutsgruppen.nu	Förmedling av samåkning mellan privatpersoner. Svensk förening.	Ideell förening med Sverige som verksamhetsområde.
Uber Sweden AB 556911-8259	Förmedling av taxitjänster, "samåkning" och leveranser. Även yrkesmässig taxiverksamhet med s.k. egenanställning. Officiellt: Teknisk support för webbaserade on-demandtjänster. Huvudkontor i USA men dotterbolag i flera länder.	Multinationell Kommersiell Provisionsbaserad
Urb-it AB 556959-9755	Förmedling av budtjänster för hemleverans av varor från anslutna butiker. "Urbern" cyklar, går eller åker kollektivt. Säte i Sverige.	Kommersiell, med geografisk marknad f.n. i Stockholms centrala delar och närförorter. Standardiserade ersättningar till "urbers".

B. Hyra eller lån av annan lös egendom än fordon såsom kläder, verktyg och maskiner

Aktör/webbsida	Översikt	Verksamhetstyp
Cykelbiblioteket (finns även lådcykelpooler och liknande på olika ställen i landet)	Lånar ut lådcyklar, elcyklar, elassisterade lastcyklar. Finns i Malmö. Kostnadsfritt för boende i Malmö och kranskommunerna. Ekonomiskt stöd från Trafikverket.	Ideell och lokal verksamhet
Cykelköket i Göteborg (finns även Cykelkök eller motsvarigheter i Malmö, Jönköping, Uppsala, Solna, etc.)	Kostnadsfri gör-det-själv-verkstad för alla som behöver laga eller serva sin cykel. Även återvinningscentral för kasserade och övergivna cyklar och cykeldelar. Samarbetar med hyresvärdar och med Studieförbundet i Göteborg. Fysisk lokal, ej webbaserad plattform.	Ideell och lokal verksamhet.
Delbar AB 556946-5486	Förmedling av lån och hyra av lös egendom och tjänster mellan privatpersoner. Säte i Sverige. Tjänsten uppges vara gratis att använda.	Kommersiell genom AB. Svensk plattform för lån/hyra lokalt.
Gratisbutiken i Majorna	Verksamhet med byte av allehanda föremål som bedrivs i lokaler som Familjebostäder tillhandahåller kostnadsfritt. Fysisk lokal, ej webbaserad marknadsplats.	Ideell och lokal verksamhet. Oklar organisationsform, men personalen uppges arbeta utan ersättning.
Gratisbutiken i Högsbo (finns flera liknande på olika ställen i landet)	Liknande verksamhet som Gratisbutiken i Majorna. Bedrivs inom lokala hyresgästföreningen Riddarstigen i Göteborg. Marknadsförs via lokala hyresgästföreningens hemsida som "områdets begagnatbutik".	Ideell och lokal verksamhet.
Fritidsbanken	Ett bibliotek för fritidsutrustning. Inga avgifter tas ut och ingen ersättning ges när begagnade föremål lämnas in. Modellen påminner om Gratisbutikerna. Förmedling via butiker, ej webbplats. Sociala inslag, personer erbjuds arbetsträning och kommuner och Svenska kyrkan stöttar verksamheten. Ambition att expandera till fler kommuner.	Ideell verksamhet med ursprung i Deje, Värmland. Finns nu på ett tiotal orter främst i sydvästra Sverige.
Grannsaker AB 559023-3887	Förmedling av lån/hyra av lös egendom mellan privatpersoner. Säte i Sverige.	Kommersiell genom AB Svensk plattform, lån/hyra sker främst lokalt. Marknadsförs som avseende lån, men möjlighet finns att ta betalt (hyra)

Hygglo	App för att hyra och hyra ut prylar samt betalningslösning för detta. Säte i Sverige.	Kommersiell, provisionsbaserad. Tillhandahållaren betalar avgift.
Klädbytardagar eller "Öppen garderob"	Arrangemang av Klädbytardagar arrangeras lokalt i olika delar av landet. Svenska Naturskyddsföreningen är en av flera samordnare, en årlig dag över hela landet, se: http://www.naturskyddsforeningen.se/kladbyten2016 . Även via: http://www.kladbytardag.nu/ och lokala Facebook-grupper. Inget fysisk säte.	Ideell verksamhet, lokal delning.
Klädoteket Ekonomisk förening 769628-7841	Uthyrning av kläder och accessoarer till både privatpersoner och verksamheter. Privatpersoner tecknar en prenumeration mot månadsavgift 200-800 kronor per månad beroende på omfattning. Förmedling via butik i Göteborg, ej webbplats.	Kommersiell, medlemskap mot avgift. Lokal verksamhet.
Lånegarderoben Kulturföreningen Kreativitet 802449-3291	Uthyrning av kläder, men marknadsförs som lån. Avgiften är 100 kronor per plagg. Förstörda eller förkomna plagg ersätts av kunden. Stockholm genom s.k. Pop-ups vid angivna tidpunkter. Förmedling via butik, ej webbplats.	Ideell förening som bedriver lokal verksamhet i Stockholm.
Rentl AB 559002-7388	Förmedling av uthyrning av lös egendom såsom verktyg och maskiner mellan privatpersoner Säte i Sverige.	Kommersiell, Provisionsbaserad Svensk plattform för lån/hyra lokalt. Provision: 10 % av hyran dock minst 20 kronor och högst 500 kronor.
Retoy	Leksaksbytarbazaar. Arrangerar leksaksbytaraktiviteter på förskolor, festivaler, marknadsdagar, fritidshem, bibliotek etc. på olika ställen i Sverige. Socialt företag som samarbetar med Blocket och ett antal andra företag, kommuner och organisationer. Säte i Sverige.	Socialt företag med verksamhet över hela Sverige.
Streetbank Brittisk ideell organisation registrerad under Charity no. 1159505	Internationellt webbaserat nätverk via vilket allmänheten kan skänka bort eller låna ut föremål av alla slag såsom verktyg, kläder och hushållsredskap, men även arbetskraft (skills). Medlemskap tecknas kostnadsfritt via webbplatsen, dock krävs att den sökande erbjuder minst ett föremål till skänks eller för gratis utlåning. Det förutsätts också att användarna inte tar betalt av varandra.	Ideell verksamhet Internationell plattform för lokal delning

SwingaBazaar	Förmedling av lån och hyra av lös egendom. Säte i Sverige.	Kooperativt ägd app. Svensk plattform för lån/hyra lokalt.
Swop Shop	Klädbytesbutik, byte av kläder mellan privatpersoner. Bedrivs i butik i Malmö, ej via webbplats. Varor prissätts utifrån valutan "gröna hjärtan" och värderas utifrån kvalitet, skick och ursprungligt pris. Ett grönt hjärta är f.n. värt 20 kronor.	Ideell och lokal verksamhet.
The Wardrobe 802474-8652	Klädbibliotek. Lokalt förankrad verksamhet i Borås. Medlemskap med "lånekort" krävs och kostar 300 kronor för tre månader. Fysisk lokal, ej webbaserad plattform.	Ideell förening för lokalt delande.
Toolpool Handyman Store i Malmö AB 556842-4302	Kostnadsfri utlåning av verktyg i anslutning till kommersiell verksamhet med järnhandel under firma Malmö Järnhandel. Fysisk lokal men verktyg bokas digitalt via en Facebook-sida.	Utlåning är kostnadsfri, men verksamheten bedrivs i kombination med kommersiell järnhandel och framstår som en del i marknadsföringen.
Verktygsbibblan	Facebook-grupp där privatpersoner kostnadsfritt kan låna verktyg av varandra.	Ideell verksamhet. Lokal delning. Förmedling sker via Facebook. Webbplats saknas

C. Småttjänster utom samåkning, såsom barnpassning, trädgårdsarbete, städning, snöskottning etc.

Aktör/webbsida	Översikt	Verksamhetstyp
Buddler AB 559028-6513	Marknadsplats för "matchning av människors behov", kan vara i form av tjänster, saker eller samarbeten. Matchning genom budgivning. Användare kallas "buddlare". Säte i Sverige.	Kommersiell, förmedling främst lokalt.
Care.com Care.com Europe GmbH	Förmedling av hushållsnära tjänster mellan privatpersoner. Grundmedlemskap med "grundfunktioner" är kostnadsfritt. Premiummedlemskap kostar och ökar chanserna att finna en motpart. Säte i Tyskland.	Kommersiell, bygger på medlemskap. Tyskt företag som är verksamt i ett tiotal EU-länder samt Nordamerika. Hemsida finns i respektive språkversion, även svenska.
Grannar.se City Gate AB 556550-1201	Webbaserad portal för småttjänster såsom hundpassning, städning etc. Vänder sig till både privatpersoner och företag. En del funktioner är gratis, andra kostar. Säte i Sverige.	Kommersiell, Provisionsbaserad, lokal tjänsteförmedling.

Happy Tail AB 556868-3667	Nätverk för hundägare som förmedlar sociala kontakter och enklare hundtjänster som t.ex. hundvakt. Säte i Sverige.	Kommersiell, Provisionsbaserad, lokal tjänstförmedling
Hinnerdu.se	Förmedling av hushållsnära tjänster mellan privatpersoner. Säte i Sverige.	Kommersiell, provisionsbaserad, lokal tjänstförmedling.
Instawork AB 556968-4516	Förmedling av enklare tjänster mellan privatpersoner. Uppdragstagarna kallas "workers". Bolaget drar ersättning från uppdragsgivarens konto. Säte i Sverige.	Kommersiell, provisionsbaserad, tjänstförmedling lokalt
Taskrunner AB 556933-7016	Förmedling av enklare tjänster mellan privatpersoner. Uppdragstagarna kallas "runners". Uppdragstagaren betalar 10-15 % i provision. Säte i Sverige.	Kommersiell, provisionsbaserad, tjänstförmedling lokalt
Timevillage Time Village AB 556992-1496	Svenskt företag som driver ett internationellt nätverk för utbyte av tjänster av allehanda slag såsom att lära ut språk, laga mat, fixa punktering etc. Marknadsförs som "ett community där människor möts, hjälper varandra och lär sig nya saker". En tidsbank där man ger och får tjänster per timme. Säte i Sverige.	Drivs i kommersiell form, valutan är utbyte av tid, oklart om det kostar något att använda tjänsten. Byte av tjänster lokalt – primärt i Stockholm men även på andra håll.
Yepstr AB 556997-9817	Förmedling av enklare tjänster mellan privatpersoner. Riktat sig till ungdomar mellan 15 och 21 år som tjänsteleverantörer (s.k. "yeppar"). Säte i Sverige.	Kommersiell, Provisionsbaserad, tjänstförmedling lokalt

D. Finansiella tjänster, t.ex. crowdfunding

Aktör/webbsida	Översikt	Verksamhetstyp
Fundedbyme	Multinationell crowd fundingtjänst där privatpersoner kan ekonomiskt stödja allehanda typer av projekt, innefattar både equity crowdfunding till entreprenörer och donationsbaserad crowdfunding. Säte i Sverige.	Kommersiell med internationell verksamhet.
Gofundme	Crowd fundingtjänst där privatpersoner och organisationer kan stödja sociala projekt, välgörenhet men även kommersiella projekt. Säte i USA.	Kommersiell, internationell
Kickstarter	Crowd fundingtjänst där privatpersoner kan ekonomiskt stödja allehanda typer av projekt främst inom konst, design, film och musik. Säte i USA.	Kommersiell, internationell

E. Mat, logi m.m.

Aktör/webbsida	Översikt	Verksamhetstyp
Airbnb Denmark ApS DK 34209944	Förmedling av korttidsboende mellan privatpersoner. Amerikanskt bolag men nu dotterbolag i flera länder.	Kommersiell, Provisionsbaserad, internationell.
Airdine AB 556993-0323	App för förmedling av middagsupplevelser hemma hos privatpersoner. Säte i Sverige.	Kommersiell, Provisionsbaserad, multinationell verksamhet
Behomm	Plattform för hembyten för "creatives and design lovers". Endast screenade och designgodkända boenden läggs upp på plattformen. Säte i Spanien. Endast för medlemmar. Dessa betalar en årsavgift till plattformen. Inga pengautbyten mellan privatpersonerna.	Kommersiell, internationell
Couchsurfing.com	Förmedling av enklare kostnadsfri övernattnings hos privatpersoner. Gästande "surfers" förväntas upplåta sängplats åt andra "surfers", bygger på bytesrelationer men inte nödvändigtvis direkutbyte. Säte i USA.	Tidigare ideell organisation men drivs sedan 2011 som amerikansk "B (Benefit) corporation". Användare betalar ej. Internationell
Flipkey.com Ingår i TripAdvisorkoncernen tillsammans med andra webbplatser som Holidaylettings.com och Niumba.com.	Tjänst liknande Airbnb. Säte i USA.	Kommersiell, provisionsbaserad, internationell
Holidaylettings.com Ingår i TripAdvisorkoncernen	Tjänst liknande Airbnb och Flipkey. Säte i Storbritannien.	Kommersiell, provisionsbaserad, internationell.
Globalfreeloaders.com	Förmedling av enklare, kostnadsfri övernattnings hos privatpersoner. Gäster förväntas upplåta sängplats till andra i samma utsträckning som de nyttjar andras sängplatser. Oklart var det startats.	Ideell Användare betalar ej Internationell
Handiscover Handiscover Sweden AB 559010-9228	Förmedling av korttidsboende för funktionshindrade – matching av anpassade privatboenden världen över (men även hotell). Säte i Sverige.	Kommersiell, internationell

Hoffice	Plattform för att arrangera tillfälliga gemensamma kontor i privatpersoners hem. Arbetspassen och formen är arrangerad på ett visst sätt. Bygger på utbyte men inte nödvändigtvis direkt utbyte. Lokala Hoffice-grupper arrangeras via Facebook-grupper. Kostnadsfritt. Startats i Sverige men finns nu lokala Hoffice-grupper världen över.	Ideellt nätverk, användare betalar ej. Multinationellt.
Homeaway.se	Förmedling av semesterbostäder mot hyra liknande Aibnb. Från Tyskland, tillhandahåller webbplattnar i flera nationella domäner.	Kommersiell, uthyraren betalar för tjänstepaket, multinationell verksamhet.
Hospitalityclub.org	Förmedling av kostnadsfri övernattnng hos privatpersoner. Marknadsförs som världens största "gästfrihetsorganisation". Webbplatsen finns i svensk version som en av få multinationella.	Ideell, användare betalar ej. Internationell
Trustroots Trustroots Foundation	Förmedling av enklare kostnadsfri övernattnng hos privatpersoner. Från början för liftare men nu för alla. Säte i England.	Ideell, Användare betalar ej Internationell
9flats.com	Tjänst liknande Airbnb och Flipkey. Förmedling av privatboende i Europa. Säte i Storbritannien.	Kommersiell, provisionsbaserad, internationell.

F. Övriga tjänster

Aktör/webbsida	Översikt	Verksamhetstyp
Co-grow	Förmedling som matchar odlingsintresserade i lägenhet med villaträdgårdar i närområdet. Oklar associationsform, säte i Stockholm.	Ideell Verksamhet i Stockholmsområdet
Landsharesweden	Forum för personer som vill låna en markyta för odlingsändamål och personer som har markytor att låna ut. Oklart vem som driver plattformen.	Ideell För delning i Sverige
Mooringo Mooringo AB 559026-9113	App för förmedling av hamnplatser för fritidsbåtar när de inte används av innehavaren. Hemsida på flera språk. Säte i Sverige.	Kommersiell Internationell verksamhet

Swiftcourt AB 556941-2959	Förmedling av elektroniska avtal för transaktioner i delningsekonomi m.m. Kan betecknas som en <i>stödtjänst till delningsekonomiska transaktioner</i> och avtal via Blocket m.fl. Skapar digitala kontrakt, som privatpersoner kan använda för att skicka till motparten via e-post. Kontrakten kan förhandlas och signeras mellan parterna digitalt. Huvudkontor i Köpenhamn, Danmark. Webbssidan finns i flera nordiska språkversioner samt på engelska.	Kommersiell Internationell
Wwoof Wwoof Sverige Federation of Wwoof organisations (FoWo)	Plattform som matchar människor som vill bo och arbeta på ekologiska gårdar med värdar på ekologiska gårdar. Finns över hela världen över. Medlemmar betalar medlemskap för att kunna använda tjänsten. Internationell federation som drivs som bolag samlar flertal nationella Wwoof-organisationer. Wwoof Sverige drivs som ideell förening.	Kommersiell och Ideell Internationell
Äktavara - fruktförmedlingen	En ideell medlems- och konsumentförening som driver frågor om bättre matkvalitet. På hemsidan finns bl.a. funktionen "fruktförmedlingen" där fallfrukt förmedlas via t.ex. kartsökning. Syftet är främst att nyttiggöra fallfrukt, som annars går till spillo. Svensk förening.	Ideell Verksamhet i Sverige



Underlag för frågor i kvantitativ studie av befolkningens erfarenheter av delningsekonomiska transaktioner, hösten 2016

Intro:

Detta är en undersökning om en framväxande sektor som kallas **Delningsekonomi**. Vi kommer i undersökningen prata mycket om **delningstjänster**, och med det menar vi att man som **privatperson** sålt/köpt, hyrt/hyrt ut, lånat/lånat ut, eller bytt saker, bostad, fordon eller tjänster med varandra antingen via en webbplats/app/sociala medier eller en fysisk plats.

Exempel på webbplatser och appar som gör det möjligt för privatpersoner att få kontakt med varandra är **AirBnb** (hyra eller hyra ut bostad), **UberPop** (köra eller vara passagerare), **SnappCar** (hyra /hyra ut privat bil), **Rentl** (hyra/hyra ut saker), **Yepstr** (utföra småtjänster eller få dem utförda). Många fler exempel finns. Fysiska platser kan vara verktygspooler, klädbibliotek eller bytesmarknader för fritidsutrustning eller leksaker.

Erfarenhet av delningstjänster

Samtliga

Multi

Fråga 1. Har du någon gång, som privatperson, sålt/köpt, hyrt/hyrt ut, lånat/lånat ut eller bytt varor eller tjänster med annan privatperson, via en webbplats/app/sociala medier eller en fysisk plats? Flera svar möjligt.

1. Ja, har köpt eller sålt begagnade varor
2. Ja, har tillfälligt hyrt/hyrt ut eller bytt bostad/fritidshus
3. Ja, har samåkt, hyrt eller hyrt ut privat bil
4. Ja, annat, nämligen:
5. Nej, har inte gjort något av ovanstående (**exclusive**)
6. Vet ej (**exclusive**)

Samtliga

Multi

Fråga 1a. Har du under de senaste två åren gjort något av följande, via en webbplats eller mobilapp?

Flera svar möjligt. [**Roterar**]

1. Avtalat med andra privatpersoner att samåka i din bil
2. Hyrt ut eller lånat ut din bil till en privatperson
3. Hyrt ut eller lånat ut din båt till en privatperson
4. Hyrt ut din bostad eller fritidsbostad till en privatperson
5. Hyrt ut eller lånat ut saker såsom verktyg, trädgårdsredskap, fritidsutrustning, kläder eller andra föremål till privatpersoner
6. Fått kontakt med privatpersoner som övernattat hemma hos dig
7. Fått kontakt med privatpersoner som suttit och arbetat hemma hos dig
8. Utfört tjänster som trädgårdsarbete, reparationer, datorhjälp, barnpassning, bärhjälp eller andra småtjänster åt privatpersoner
9. Transporterat saker åt privatpersoner
10. Ordnat måltider hemma hos dig åt privatpersoner
11. Bidragit med finansiering (crowdfunding)



12. Annat, nämligen:
13. Nej, har inte gjort något av ovanstående (exclusive)
14. Vet ej (exclusive)

OM 1-12 FRÅGA 1a

Single

Fråga 1b. Hur många gånger har du under de senaste två åren gjort följande?

Lista med val gjorda i fråga 1a, grid

- Ingen gång
- 1-3 gånger
- 4-6 gånger
- 7-10 gånger
- Fler än 10 gånger
- Vet ej

Samtliga

Multi

Fråga 2a. Har du under de senaste två åren gjort något av följande, via en webbplats eller mobilapp?

Flera svar möjligt. [Roterar]

1. Avtalat med andra privatpersoner att samåka i deras bil
2. Hyrt eller lånat bil av en privatperson
3. Hyrt eller lånat båt av en privatperson
4. Hyrt bostad eller fritidsbostad av en privatperson
5. Hyrt eller lånat saker såsom verktyg, trädgårdsredskap, fritidsutrustning, kläder eller andra föremål av privatpersoner
6. Fått kontakt med privatpersoner som du övernattat hemma hos
7. Fått kontakt med privatpersoner som du kunnat sitta och arbeta hemma hos
8. Köpt eller fått utfört tjänster som trädgårdsarbete, reparationer, datorhjälp, barnpassning, bärhjälp eller andra småtjänster av privatpersoner
9. Köpt transporter av saker av privatpersoner
10. Deltagit i måltider hemma hos privatpersoner
11. Fått bidrag till finansiering (crowdfunding)
12. Annat, nämligen:
13. Nej, har inte gjort något av ovanstående (exclusive)
14. Vet ej (exclusive)

OM 1-12 FRÅGA 2a

Single

Fråga 2b. Hur många gånger har du under de senaste två åren gjort följande?

Lista med val gjorda i fråga 2a, grid

- Svarsalt*
- Ingen gång
 - 1-3 gånger
 - 4-6 gånger
 - 7-10 gånger
 - Fler än 10 gånger
 - Vet ej



Samtliga

Multi

Fråga 3. Har du under det senaste två åren, som privatperson, registrerat dig som användare på en webbplats eller app där man kan få kontakt med andra privatpersoner för något av följande?
Flera svar möjligt.

Ja, på webbplats/app för... [Roterar]

1. Samåkning
2. Hyra eller lån av bil
3. Hyra eller lån av båt
4. Hyra boende/fritidsboende
5. Hyra eller lån av saker såsom verktyg, trädgårdsredskap, fritidsutrustning, kläder eller andra föremål av privatpersoner
6. Övernatta hemma hos en privatperson
7. Att sitta och arbeta hemma hos varandra
8. Tjänster såsom trädgårdsarbete, reparationer, datorhjälp, barnpassning, bärhjälp eller andra småtjänster
9. Transport av föremål
10. Måltider hemma hos privatpersoner
11. Finansiering (crowdfunding)
12. Annan webbplats/app, nämligen:
13. Nej, har inte registrerat mig som användare på något av ovanstående (exclusive)
14. Vet ej (exclusive)

Samtliga

Fråga 4. Har du använt någon av nedanstående tjänster eller någon liknande tjänst, för att som privatperson, sålt/köpt, hyrt/hyrt ut, lånat/lånat ut eller bytt varor eller tjänster med annan privatperson någon gång under de senaste två åren? Fler svar möjligt

[Roterar]

1. Blocket -> om endast blocket och/eller tradera, Screenas ut efter 200 inkomna svar
2. Tradera -> om endast blocket och/eller tradera, Screenas ut efter 200 inkomna svar
3. Airbnb
4. Uberpop
5. AirDine
6. Skjutsgruppen
7. Fritidsbanken
8. Snappcar
9. Taskrunner
10. Instawork
11. Yepstr
12. Rentl
13. Delbar
14. Couchsurfing
15. Mobilsamåkning
16. Bytesmarknad på fysisk plats
17. Facebook-grupp, exempelvis köpa-sälja/byta/låna-grupper
18. Annan, nämligen: _____
19. Annan, minns ej



20. Nej, har ej använt någon tjänst för sålt/köpt, hyrt/hyrt ut, lånat/lånat ut eller bytt varor eller tjänster med annan privatperson (**exclusive**)

21. Vet ej (**exclusive**)

Nej/vet ej fråga 1-4

Single

Fråga 5. Varför har du inte använt dessa så kallade delningstjänster?

1. Kände inte till att dessa fanns -> Fråga 22
2. Annat skäl -> Fråga 5b -> Fråga 22
3. Vet ej

Fråga 5 Annat skäl

Multi

Fråga 5b. Du svarade "annat skäl" till varför du inte använt delningstjänster. Vilket eller vilka skäl är det? Flera svar möjliga. [**Roterar, flera svar möjliga**]

1. Jag har inte haft behov av det
2. Jag har inte hittat vad jag sökt
3. Jag har inte tänkt på det
4. Jag känner mig osäker på privatpersoners varor/tjänster och föredrar professionella motparter som butiker, hantverkare, biluthyrningsföretag m.fl.
5. Det känns osäkert, vet inte om den privatperson jag får kontakt med via webbplatsen/appen går att lita på
6. Det är svårt att veta om den privatperson jag får kontakt med via webbplatsen/appen är tillräckligt duktig, t.ex. på att köra bil eller reperera saker
7. Jag har inte förstått hur webbplatserna/apparna där man kan dela varor och tjänster med andra privatpersoner fungerar
8. Det tar för lång tid eller är för krångligt att få tag på den vara eller tjänst som jag behöver
9. Det är för dyrt jämfört med professionella motparter som butiker, hantverkare, biluthyrningsföretag m.fl.
10. Lagarna skyddar mig inte på samma sätt som när jag köper varor eller tjänster från professionella motparter
11. Det är oklart vilket ansvar det företag/ den organisation har som står bakom webbplatsen/appen
12. Annat, nämligen: _____
13. Vet ej (**exclusive**)



Nu följer några fler frågor om det vi kallar delningstjänster. Med delningstjänst eller "dela" menar vi att man som **privatperson** sålt/köpt, hyrt/hyrt ut, lånat/lånat ut, eller bytt saker, bostad, fordon eller tjänster med varandra antingen via en webbplats/app/sociala medier eller en fysisk plats.

Definitionen av delningstjänster ska ligga med i alla frågor, men som något respondenten kan "klicka upp" vid behov.

Användning/vilka står bakom webbplatser/appar

Ja fråga 1-4

Single

Fråga 6. Om du tänker på alla de webbplatser eller appar för att förmedla delningstjänster som du använt, registrerat dig som användare av eller som du bara kommit i kontakt med.

Hur ställer du dig till följande påståenden? Ange ditt svar på en skala från 1 till 5 där 1 betyder Instämmer inte alls och 5 Instämmer helt

- 1 Instämmer inte alls
- 2
- 3
- 4
- 5 Instämmer helt
- Vet ej

1. Det är överlag lätt att förstå hur webbplatserna/apparna fungerar
2. Det är överlag lätt att se vad de som står bakom webbplatsen/appen tar betalt om jag hyr ut eller lånar ut något eller säljer en vara eller en tjänst till en privatperson via webbplatsen/appen.
3. Det är överlag lätt att hitta kontaktuppgifter, t.ex. telefonnummer och e-post, till de som står bakom webbplatsen/appen ifall jag behöver fråga om någonting.
4. Det är **viktigt** att webbplatser/appar som förmedlar delningstjänsterna gör det lätt att se vilka som står bakom webbplatsen/appen, t.ex. med firmanamn och organisationsnummer på webbplatsen/appen.
5. Det är **viktigt** att webbplatser/appar som förmedlar delningstjänsterna gör det lätt att hitta deras kontaktuppgifter (t.ex. telefonnummer och e-post).



Varför man delar

Ja fråga 1-4

Multi max 3

Fråga 7. Om du tänker på alla dina erfarenheter av delning av tjänster. Vilka är de vanligaste skälen till du delar med andra privatpersoner? Fler svar möjliga [Roterar]

1. Att spara pengar
2. Att tjäna pengar
3. Att spara tid
4. Jag vill göra nytta för andra med eller utan betalning
5. Det är bra för miljön
6. Det är roligt att träffa nya människor
7. Det är bra att gynna privatpersoner istället för etablerade företag
8. Man ger människor sysselsättning, t.ex. ungdomar och andra som kan ha svårt att komma in på arbetsmarknaden
9. Det är intressant/spännande att prova nya tjänster
10. Annat, nämligen:
11. Vet ej (exclusive)

Positiv/negativ erfarenhet av delning

Ja fråga 1-4

Fråga 8. Tänk på de situationer där du under de två senaste åren delat något med andra privatpersoner via en webbplats eller app. Har du haft övervägande positiva eller negativa erfarenheter?

1. Övervägande positiva erfarenheter
2. Övervägande negativa erfarenheter
3. Vet ej

Fråga 8 positiva

Fråga 8b. Du svarade att du haft övervägande positiva erfarenheter med att dela något med andra privatpersoner via en webbplats eller app. Hur ställer du dig till följande påståenden om användningen av delningstjänster? Svara på en skala från 1 till 5 där 1 är Instämmer inte alls och 5 är Instämmer helt.

- 1 Inte alls
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 Instämmer helt
- Vet ej
1. Det har generellt sett varit oproblematiskt att använda delningstjänster
 2. När man väl börjat använda webbplatserna/apparna för delningstjänster fungerar de bra
 3. Det har varit roligt/spännande att använda delningstjänster
 4. Jag känner att jag gjort nytta när jag har använt delningstjänster



Fråga 8 negativa

Fråga 8c. Du svarade att du haft övervägande negativa erfarenheter med att dela något med andra privatpersoner via en webbplats eller app. Hur ställer du dig till följande påståenden om användningen av delningstjänster? Svara på en skala från 1 till 5 där 1 är Instämmer inte alls och 5 är Instämmer helt.

- 1 Inte alls
- 2
- 3
- 4
- 5 Instämmer helt
- Vet ej

1. Det har varit mer tidskrävande än jag väntat att använda delningstjänster
2. Det har inneburit problem/tvist mellan mig och en annan privatperson när jag använt delningstjänster
3. Det har inneburit problem/tvist mellan mig och det företag som står bakom webbplatsen/appen när jag använt delningstjänster

Ja fråga 1-4

Single

Fråga 9. Har du råkat ut för problem av något slag med en privatperson som du delat något med via en delningstjänst?

1. Ja, flera gånger
2. Ja, några gånger
3. Ja, någon gång
4. Nej
5. Vet ej

Om haft problem fråga 9

Multi

Fråga 10. Vad gällde problemet/problemen? Flera svar möjligt. [Roterar]

1. Problem med betalning
2. Problem med försening av beställd tjänst, kom ej eller blev inte klar i tid
3. Försening eller utevaro när vi bestämt att träffas
4. Problem med skada, som min motpart orsakat, t.ex. på bostad, bil, verktyg etc.
5. Tjänsten utfördes sämre än jag förväntat mig (t.ex. vid trädgårdsarbete, städning, reparationer)
6. Den/de saker, bostäder eller fordon jag hyrt eller lånat var felaktiga eller sämre än förväntat
7. Den/de saker, bostäder eller fordon jag hyrt ut eller lånat ut var försämrade eller trasiga vid återlämnandet.
8. Otrevligt bemötande från motparten
9. Försök till bedrägeri eller stöld
10. Diskriminerad på grund av t.ex. kön, etnisk bakgrund, funktionsnedsättning eller sexuell läggning
11. Skadegörelse
12. Hot om våld mot mig eller anhörig
13. Faktiskt våld mot mig eller anhörig
14. Andra hot



15. Annat, nämligen:
16. Vet ej

Om haft problem fråga 9

Multi

Fråga 11.

Vad tror du skulle kunna förhindra att du som nyttjare av delningstjänster blir lurad vid en affär med en annan privatperson? [Roterar]

1. Lagstiftning som reglerar verksamheten med webbplatser/appar
2. Lagstiftning som reglerar användarnas ansvar mot varandra
3. Uppföranderegler/branschstandard för företag/ organisationer som står bakom webbplatser/appar
4. Information till användarna från till exempel Konsumentverket eller konsumentorganisationer
5. Annat, nämligen:
6. Vet ej (exclusive)

Ja fråga 1-4

Single

Fråga 12. Antag att två olika personer erbjuder samma tjänst eller sak till samma pris, hur väljer du vem du ska köpa av? Vilket av följande alternativ är viktigast för dig? [Roterar]

1. Personen har fått bra omdömen på plattformen
2. Personen var den jag snabbast fick kontakt med
3. Personen har liknande bakgrund som jag och/eller personer jag känner
4. Personen har givit ut sitt fullständiga namn och kontaktuppgifter
5. Personen har beskrivit sig själv på ett förtroendeingivande sätt
6. Personen ser förtroendeingivande ut på bild
7. Enkelhet vid leverans eller hämtning
8. Säkerhet vid leverans eller hämtning
9. Annat, nämligen: _____
10. Vet ej

Trygghet - betygsättning

Ja fråga 1-4

Single

Fråga 13. Ange i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden när det gäller betygsättning av användare på webbplatser och appar för delningstjänster. Svara på en skala från 1 till 5 där 1 betyder Instämmer inte alls och 5 Instämmer helt.

1. Betygsättning av användare är viktigt om det ska kännas tryggt att anlita privatpersoner för att utföra tjänster via en webbplats eller app för delningstjänster
2. Jag känner förtroende för den betygsättning av användare som finns på webbplatser och i appar för delningstjänster
3. Det borde finnas generella regler för hur betygsättning av användare ska ske på webbplatser och i appar för delningstjänster

1 Instämmer inte alls



- 2
- 3
- 4
- 5 Instämmer helt
- Vet ej

Trygghet – att dela egna saker

Ja fråga 1-4

Single

Fråga 14. Hur tryggt eller otryggt tycker du att det skulle kännas i nuläget att via en webbplats/app komma överens om följande saker med en okänd privatperson?

1. Ta med någon annan privatperson att samåka med dig
2. Hyra ut din bil
3. Hyra ut din båt
4. Hyra ut din bostad, sommarstuga eller annan fritidsbostad
5. Hyra ut dina verktyg, som sticksåg, bormaskin etc.
6. Hyra ut dyrare maskiner som gräsklippare, röjsåg etc.
7. Hyra ut fritidsutrustning
8. Hyra ut kläder
9. Hyra ut leksaker
10. Anordna måltider för andra privatpersoner som du kommit i kontakt med via en webbplats/app
11. Att tillfälligt låta andra ha sin arbetsplats hemma hos dig
12. Utföra tjänster som trädgårdsarbete, reparationer, datorhjälp, barnpassning, bärhjälp eller andra småtjänster åt privatpersoner

- 1 Mycket otryggt
- 2
- 3
- 4
- 5 Mycket tryggt
- Vet ej

Trygghet – att dela andras saker

Ja fråga 1-4

Single

Fråga 15. Hur tryggt eller otryggt tycker du att det skulle kännas i nuläget att via en webbplats/app komma överens om följande saker med en okänd privatperson?

1. Samåka med en annan privatperson
2. Hyra en annan privatpersons bil
3. Hyra en annan privatpersons båt
4. Hyra en annan privatpersons bostad, sommarstuga eller annan fritidsbostad
5. Hyra en annan privatpersons verktyg, som sticksåg, bormaskin etc.
6. Hyra en annan privatpersons dyrare maskiner som gräsklippare, röjsåg etc.
7. Hyra fritidsutrustning av en annan privatperson
8. Hyra kläder av en annan privatperson
9. Hyra leksaker av en annan privatperson



10. Att tillfälligt ha din arbetsplats hemma hos någon annan
11. Delta i måltider som en annan privatperson anordnar som du kommit i kontakt med via en webbplats/app
12. Få tjänster som trädgårdsarbete, reparationer, datorhjälp, barnpassning, bärhjälp eller andra småtjänster utförda av en annan privatperson

1 Mycket otryggt
2
3
4
5 Mycket tryggt
Vet ej

Trygghet – privatpersoner eller företag bakom

Ja fråga 1-4

Single

Fråga 16. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden?

Svara på en skala från 1 till 5 där 1 är Instämmer inte alls och 5 är Instämmer helt.

1 Instämmer inte alls
2
3
4
5 Instämmer helt
Vet ej

1. Det känns tryggt att dela saker och tjänster med andra privatpersoner om vi båda är användare av och har fått kontakt via en webbplattform/app som ett företag/organisation står bakom.
2. Det känns tryggt att dela saker och tjänster om man träffats genom t.ex. en tidningsannons, en Facebook-grupp eller anslagstavlan i en butik.
3. Det är överlag lätt att förstå vilken ansvarsfördelning som gäller mellan användarna och webbplatser/appar som förmedlar delningstjänster.
4. De som står bakom webbplatserna/apparna ska aktivt bidra till att lösa eventuella tvister som kan uppstå mellan mig och en annan användare.
5. De som står bakom webbplatserna/apparna ska ta ekonomiskt ansvar och ersätta mig om den andra privatpersonen inte betalar enligt överenskommelse.

Allmänna villkor

Ja fråga 1-4

Single

Fråga 17. Hur ofta läser du de allmänna villkoren ("det finstiltla") som kan gälla för användning av webbplatser och appar för delningstjänster?

1. Alltid
2. Ofta
3. Sällan
4. Aldrig
5. Jag känner inte till att det finns allmänna villkor



Ja fråga 1-4

Single

Fråga 18. Hur ställer du dig till följande påståenden? Svara på en skala från 1 till 5 där 1 är Instämmer inte alls och 5 är Instämmer helt.

- 1 Instämmer inte alls
- 2
- 3
- 4
- 5 Instämmer helt
- Vet ej

1. Det är lätt att hitta allmänna villkor på webbplatser/appar för delningstjänster
2. Jag tycker de allmänna villkoren på webbplatsar/appar för delningstjänster är lätta att förstå
3. Jag litar på att konsumentlagarna ger mig ett bra skydd vid användning av delningstjänster oavsett vad det står i de allmänna villkoren

Reglering/prövning/rådgivning

Ja fråga 1-4

Multi

Fråga 19. Var tror du att man kan vända sig om en uppstår en tvist mellan dig och en annan privatperson som du har fått kontakt med genom en delningstjänst? Fler svar möjliga [1-7 roteras]

1. Hos tingsrätten
2. Hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
3. Hos Konsumentverket/Hallå konsument
4. Hos Konsumentombudsmannen
5. Hos kommunens konsumentvägledare
6. Hos det företag som förmedlat kontakten mellan oss
7. Polisen
8. På annat sätt
9. Går ej att få till en **rättslig prövning** när det gäller delningstjänster (exclusive)
10. Vet ej (exclusive)

Ja fråga 1-4

Multi

Fråga 20. I vilken eller vilka av följande instanser tror du att du kan få **opartisk rådgivning** vid eventuella problem mellan dig och en annan privatperson som du fått kontakt med via en delningstjänst? Fler svar möjliga [1-9 roteras]

1. Hos tingsrätten
2. Hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
3. Hos Konsumentverket/Hallå konsument
4. Hos Konsumentombudsmannen
5. Hos intresseorganisationer som Hyresgästföreningen, Motormännen, Villaägarna etc.
6. Hos kommunens konsumentvägledare
7. Hos det företag som förmedlat kontakten mellan oss



8. Jag kan få råd av andra personer med liknande erfarenhet via olika sökmotorer och forum på nätet
9. Polisen
10. På annat sätt
11. Går ej att få opartisk rådgivning när det gäller delningstjänster (exclusive)
12. Vet ej (exclusive)

Staten/lagar

Ja fråga 1-4

Single

Fråga 21. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden?

Svara på en skala från 1 till 5 där 1 är Instämmer inte alls och 5 är Instämmer helt

- 1 Instämmer inte alls
- 2
- 3
- 4
- 5 Instämmer helt
- Vet ej

1. Det borde finnas lagar om vad som specifikt ska gälla mellan privatpersoner som använder delningstjänster
2. Staten borde lagreglera och utöva tillsyn över webbplatser och appar som förmedlar delningstjänster
3. Staten och/eller kommunerna borde ge opartisk rådgivning till privatpersoner som använder delningstjänster

Vad krävs för att dela mer i framtiden?

SAMTLIGA

Fråga 22. Vad krävs för att du i *framtiden* skulle börja med att, alternativt oftare än nu, använda delningstjänster? Kryssa i de alternativ som passar dig bäst. Fler val möjliga. [ROTERTAS]

1. Större utbud
2. Enklare att använda webbplatserna/apparna
3. Att det tar mindre tid att hitta det jag behöver
4. Att fler gör det
5. Tydligare ansvarsfördelning mellan privatpersoner och webbplatser/appar
6. Tydligare ansvarsfördelning mellan de privatpersoner som använder webbplatserna/apparna
7. Lönade sig bättre ekonomiskt
8. Tillgång till bra, oberoende rådgivning vid eventuella problem
9. Tillgång till enkel och billig tvistlösning om det blir problem
10. Att företag och organisationer som står bakom webbplatser och appar bättre förklarar hur det går till
11. Att det finns lagar som skyddar privatpersonerna bättre om de använder delningstjänster
12. Att det finns officiell kvalitetsmärkning på webbplatserna/apparna som indikerar att de är seriösa och säkra att använda
13. Mer pålitlig betygsättning av de privatpersoner jag kommer i kontakt med via webbplatserna/apparna
14. Att webbplatserna/apparna aktivt ska motverka diskriminering



15. Annat, nämligen:
16. Vet ej (**exclusive**)

Skulle det vara okej för dig om Novus kontaktar dig för en djupintervju för vidare samtal om din erfarenhet av delningstjänster?

- Ja
- Nej

OM JA

Vänligen fyll i:
Namn
Telefonnummer
Mejladress

I samma ruta

Här har du om du vill möjlighet att skriva kortfattade synpunkter på den nya marknad som uppstått där privatpersoner kan göra olika slags affärer och andra överenskommelser med varandra via webbplatser och mobilappar, så kallade delningstjänster.

Har du t.ex. några förslag som kan förbättra för användarna?

Ja, nämligen:

Nej

Tack för din medverkan!

Bakgrundsdata

Kön
Ålder
Geografi
Utbildning
Inkomst
Boendeform
VICI-frågor



Diskussion: Avgränsnings – och definitionsproblematik gällande omfattningen av delningsekonomin

Resultat kontrollmätning sidan 5.

Vi har under arbetets gång brottats med olika definitions- och avgränsningsfrågor som uppstått. Vad ska räknas som delningsekonomiska transaktioner? Vilka av dessa olika områden är relevanta att undersöka utifrån utredningens syfte? Det denna rapport har utgått från är främst områden där teknikens möjligheter har öppnat upp nya möjligheter för att på ett effektivt sätt använda delningstjänster. Vi ser att vi får väldigt olika resultat på utbredningen beroende på hur man ställer frågan. Vi har i resultatdelen av rapporten valt en avgränsning där vi utesluter de som *endast* använt mer ”traditionella” former av kanaler för transaktioner mellan privatpersoner, såsom Blocket, Tradera, loppmarknader etc. Däremot är Facebookgrupper medtagna i urvalet för undersökningen, då dessa kan anses vara en blandning av traditionella tjänster och delningstjänster. Det finns tex många samåkningsgrupper och bortskänkes/bytesgrupper på Facebook.

Vi har i resultatdelen i huvudrapporten inkluderat användare av flera nya tjänster, mer eller mindre utbredda, samt fysiska bytesplatser plus de som är med i olika grupper på Facebook med syfte att köpa/sälja/byta främst produkter, men även tjänster i vissa fall. Bland Facebookgrupperna finns utöver köpa/sälja/byta olika grupper för samåkning och andra delningstjänster, så vi har valt att ta med Facebook i resultatdelen. Däremot har Facebook som plattform ingen annan roll än att vara en digital anslagstavla, såsom exempelvis Blocket. De flesta andra av de tjänster som vi inkluderar i gruppen delningstjänster har den tekniska plattformen en aktiv roll i transaktionen, och här kan till exempel som AirBnb räknas in, men även flera av de mindre tjänster vi inkluderat, såsom till exempel Yepstr.

Kontrollmätning

I arbetet med huvudstudien kände vi behov av att genomföra en kontrollmätning för att få en siffra på hur utbredda delningstjänsterna är Sverige. Detta var ju inte huvudstudiens syfte, men i skenet av de definitions- och avgränsningsproblem vi identifierade under projekts gång tyckte vi att denna siffra var relevant för analysen av huvudstudien. Se resultaten på sid 5 i denna bilaga.

Detta stycke tar upp våra reflektioner kring denna kontrollmätning i förhållande till huvudstudien.

Kontrollmätningen visar att användandet av det vi betraktar som delningstjänster de senaste två åren omfattar 13,6% av svenska allmänheten. I dessa 13,6% inkluderas inte Facebook, Blocket eller Tradera. Anledningen till det är att hitta en jämförelse med andra undersökningar som gjorts på området. De dominerande tjänsterna som används av denna andel (13,6%) av befolkningen är AirBnb och UberPop, som även är de aktörerna som har fått mest uppmärksamhet i media de senaste åren.



2016-12-14

I huvudstudien har vi med Facebook som en delningstjänst, och om vi väljer att ta med facebookgrupper i kontrollmätningen blir siffran för delningstjänsterna utbredning betydligt högre (ca 32%).

Dock blir denna siffra missvisande för att beskriva delningsekonomens utbredning eftersom flertalet av facebookgrupperna mer har funktionen av anslagstavlor, samt att Facebook som plattform är helt frikopplad från transaktionerna i Facebookgrupperna. Dessutom är risken stor att flertalet av de som svarat Facebook har ett Facebookkonto, men inte nödvändigtvis är med i en köpa/byta/säljgrupp.

Det är också oklart vad respondenterna tänkt på när de svarat facebookgrupper eftersom vi inte har ställt följdfrågor på vad de faktiskt gör. Det kan mycket väl vara tjänster som inte går in under definitionen "delningstjänster".

Det kontrollmätningen givit oss är ett bättre underlag för att bedöma delningsekonomens storlek utifrån olika definitioner, samt belägga att urvalet i vår huvudstudie har fångat rätt målgrupp.

Om man resonerar vidare kring vilka tjänster som är mest relevanta för utredningen att titta på så är vår tolkning att det i framförallt handlar om tjänster som är baserade på en teknisk plattform (då det finns störst växa-potential i dessa p.g.a. dess inneboende gränslöshet).

Med denna definition ser vi att det är ca 8,9% av befolkningen som under de senaste två åren har använt en delningstjänst som är baserad på en teknisk plattform.

Om vi vidare väljer att titta på andelen av allmänheten som använt sig av delningstjänster baserat på tekniska plattformar är andelen ca 9% som använt sig av dylika tjänster de senaste två åren (varav ca

Om urvalet i huvudstudien

I vårt urval i huvudstudien har inkluderat de som de senaste två åren har:

- använt en teknisk plattform för delningstjänster (websida eller app)
- de som har använt olika köpa/sälj/bytesgrupper på Facebook
- även de som har deltagit på bytesmarknad på fysisk plats.

Definitionen ovan är relevant för att fånga alla de aspekter av problematik kring transaktioner mellan privatpersoner som kan uppstå, vilket också var utredningens syfte.

För urvalet till huvudstudien har vi utgått från de som svarat JA på en fråga vi ställde i september 2016 i Sverigepanelen, Novus slumpmässigt rekryterade webpanel. Enligt den frågan använder 13 procent någon form av delningstjänster. I denna fråga finns dock ingen tidsbegränsning i formuleringen.



2016-12-14

Det betyder att vi har en samstämmighet mellan vår kontrollmätning (13,6%) och vår screeningfråga i Novus Sverigepanel (13%) eftersom vi kan anta att de flesta som använt delningstjänster har gjort det de senaste två åren. Urvalet till vår huvudstudie var med andra ord relevant.

Vår screeningfråga:

Brakar du/har du hyrt/hyrt ut, bytt eller lånar ut mot betalning något av följande till privatpersoner? (Bostad, bil, accessoarer (t.ex. väskor/smycken), verktyg, fritidsutrustning, pengar (lån till andra privatpersoner))

Jämförelse mellan huvudstudiens urvalsgrupp och kontrollgruppen

Ytterligare analys av våra två grupper stärker det faktum att urvalet i huvudstudien är relevant

- Andelen som använder Blocket och Tradera ligger på samma nivå (ca 60%) i urvalsgruppen och kontrollgruppen. Om det skulle vara så att vårt urval inte selekterat bort delar av Blocket- och Tradera-användarna skulle andelen av dessa användare varit betydligt större i huvudstudiens urval. Denna insikt är viktig eftersom en svaghet i vår filterfråga är att vi pratar om "betalning" istället för "köp" eller "sälj". Dessa två ord behöver inte tolkas som "samma sak", även om vi vet från andra studier att man sällan går in och tolkar ords betydelse på det sättet, om man inte är väldigt insatt i ämnet. Den tar dessutom bara upp ena sida, dvs de som gjort något av aktiviteterna i frågan "mot betalning" och inte om man själv betalat.
- Vi har dubbelt så många som använder Airbnb i vårt urval, 14% mot 7%
- Vi har ca 100 personer (drygt 13%) i huvudstudiens urval som har använt någon av de minst använda plattformarna vi frågat om, men i princip *ingen* i vår kontrollmätning. Nivån i kontrollgruppen är alltså så låg att vi inte lyckas fånga en enda respondent för flera av dessa mindre plattformar (med undantag för Couchsurfing, där vi har 1% som uppger att de nyttjat tjänsten).

Dock håller vi inte för osannolikt att vi kan ha missat individer som ingår i delningsekonomin i det dragna urvalet för huvudstudien. Hur stor denna andel eventuellt är, är svår att estimeras, dock ser vi inte detta som ett problem för analysen i vår undersökning. Syftet med undersökningen var inte att säga hur stor delningsekonomitgruppen var, utan syftet var att kartlägga ev problem som man upplever privatperson vs privatperson när man använder dessa tjänster. I vårt urval till huvudstudien har vi med andra ord fångat rätt personer för denna studie.

En viktig insikt under processen med denna undersökning är att det inte är helt lätt att bedöma storleken på andelen som är aktiva inom delningsekonomin. Det finns både definitionsproblem och ett "förståelseproblem" hos allmänheten. Vi vet sedan fokusgrupperna att det finns personer som använder delningsekonomitjänster utan att vara medvetna om det. Det kan därför vara så att vi i vårt urval har fångat personer som medvetet använder dessa tjänster och de



2016-12-14

har därför reagerat på frågan och kommit med i urvalet. Det är också dessa personer, de som använder delningstjänster frekvent, som har bäst förutsättningar att förmedla ev svårigheter med dessa tjänster.

Vi menar därför att vårt urval (som bygger på en bakgrundsfråga i Sverigepanelen ställd i september 2016) väl uppfyller målgruppsdefinitionen och därmed utgör ett bra underlag för undersökningen.

Sammanfattning omfattning och avgränsning

För ordningens skull sammanfattar vi delningsekonomens storlek utifrån användning av delningstjänster de senaste 2 åren beroende av definition:

8,9%: användare av de nyare delningstjänsterna baserade på tekniska plattformar exkluderat de som endast använt Blocket, Tradera, Facebook eller deltagit på fysiska bytesmarknader.

13,6%: Användare av delningstjänster exkluderat Facebookgrupper, Blocket och Tradera

Dessa två siffror ovan är de som bäst beskriver omfattningen av delningsekonomin enligt oss.

31,6% = Användare i undersökningen exkluderat Blocket och Tradera. Här är alltså de som svarat Facebook inkluderade, vilket ger en missvisande bild av dess roll i delningsekonomin. Se diskussion ovan i stycket ovan om kontrollmätningen. Dels risk för att en andel har ett konto på Facebook (utan att för den skull vara aktiv i olika köpa/sälja/bytesgrupper, samt att många av dessa grupper endast har funktionen av en anslagstavla.

Kontakt Novus

Ansvarig konsult

Mats Elzén
0720-700329
mats.elzen@novus.se

Biträdande konsult

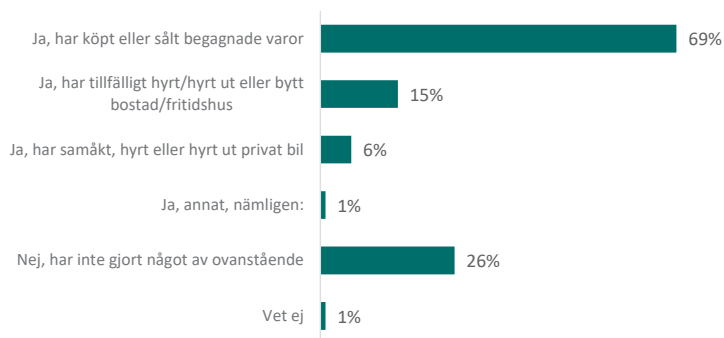
Anita Bergsveen
0707-881190
anita.bergsveen@novus.se



2016-12-14

Resultat kontrollgruppen

*Fråga 1. Har du någon gång, som privatperson, sålt/köpt, hyrt/hyrt ut, lånat/lånat ut eller bytt varor eller tjänster med annan privatperson, via en webbplats/app/sociala medier eller en fysisk plats?
Flera svar möjliga.*



BAS: Samtliga (n=1000)

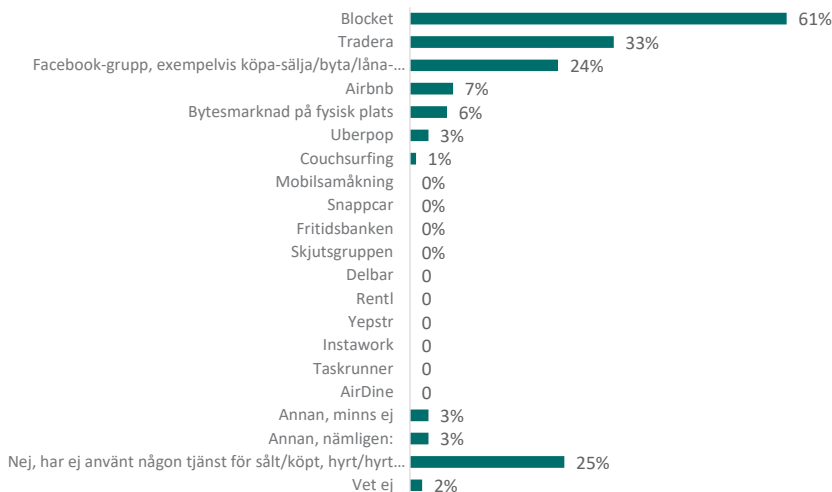
18-29-åringar och 30-49-åringar har i större utsträckning än övriga åldersgrupper köpt eller sålt begagnade varor (78% respektive 82%). Boende i storstäder skiljer sig också ut här jämfört med övriga orter; 74 procent har köpt eller sålt begagnade varor. Att hyra eller hyra ut bostad eller fritidshus är också mest förekommande bland 30-49-åringar (24%), samt bland storstadsbor (23%). Kvinnor uppger i större utsträckning än män att de har samåkt, hyrt eller hyrt ut privatbil (9% jämfört med 4%).



2016-12-14

Fråga 2. Har du använt någon av nedanstående tjänster eller någon liknande tjänst, för att som privatperson, sålt/köpt, hyrt/hyrt ut, lånat/lånat ut eller bytt varor eller tjänster med annan privatperson någon gång under de senaste två åren?

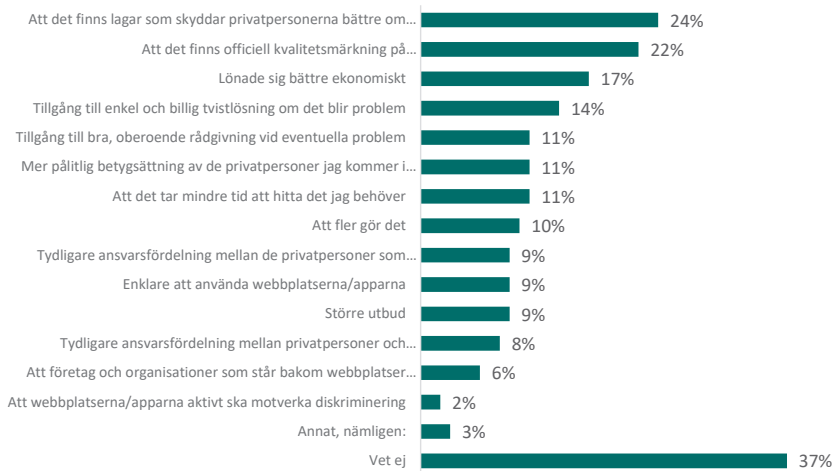
Flera svar möjliga.



BAS: Samtliga (n=1000)

Kvinnor har i högre grad än män använt köpa/sälja-grupper på Facebook (32% jämfört med 16%). I övrigt finns det inga signifikanta skillnader mellan könen. Svarande upp till 49 år har också använt Facebookgrupper i högre utsträckning än äldre, 31 procent bland 18-29 åringar och 35 procent bland 30-49 åringar uppger detta. Denna yngre gruppen, upp till 49 år, är större användare av Blocket, Tradera och Airbnb än personer 50 år och äldre. Boende i storstäder utmärker sig också signifikant när det gäller användning av Blocket (66%), Airbnb (12%) och Uberpop (8%).

Fråga 3. Vad kröns för att du i framtiden skulle börja med att, alternativt oftare än nu, använda delningstjänster?



BAS: Samtliga (n=1000)

När det gäller vad som skulle få en att använda delningstjänster mer i framtiden är det för männen i högre grad än kvinnor viktigt med ett större utbud (12% jmf 7%), medan för kvinnor är det viktigare än för män med tillgång till bra, oberoende rådgivning vid eventuella problem (13% jmf 8%). För 18-29 åringar är det betydligt viktigare än för äldre svarande med ett större utbud (14%), att fler gör det (17%), tydligare ansvarsfördelning mellan privatpersoner och webbplatser (13%), tillgång till enkel och billig tvistlösning vid problem (23%), att det finns lagar som skyddar privatpersoner bättre (32%) samt mer pålitlig betygsättning (18%). Storstadsborna anger att det blir enklare att använda webbplatserna (12%), att det tar mindre tid att hitta det de behöver (14%), tydligare ansvarsfördelning mellan privatpersoner och webbplatser (11%) samt att det finns officiell kvalitetsmärkning på webbplatserna (28%) som viktigare faktorer än övriga landet för att de ska använda delningstjänster mer i framtiden.

Öppna svar, Annat, nämligen:

Fråga 1:

- Cyklar
- Couch surfing
- Köpt möbler o smycken på auktion
- På blocket och tradera mest Honda mc delar
- Lånat redskap/verktyg av grannar och vice versa
- cykel, dator
- Hyrt ut del av bostad

Fråga 2

- Stugknuten.com, fritiden.se m fl
- Ebay
- Shpock
- Hästnet
- Wimdu
- Ljudbojen
- Lokal köp o säljsida
- Auktionshus
- Auktionsverket, samåkning med arbetskamrater
- stuguthyrning på nätet
- stugknuten
- Stugnet
- vend
- Trip Advisor
- Mina föräldrar
- Schpock
- Plick
- Mystudentstore
- Finn.no
- mystudentstore.se
- Booking.com
- Via vänner
- annons
- Annon i dagstidning

Fråga 3.

- Igen är gift
- att komma sig för



2016-12-14

- Hitta det jag är intresserad av
- Att jag ser ett behov
- att jag skulle behöva det och känna att det är den smidigaste lösningen
- Enklare transport/leverans
- Jag är nöjd med mitt liv som det är, finns det behov så använder jag, annars inte
- Jag skulle inte använda dessa oavsett
- bra som det är
- Der ingen anledning att använda delningstjänster.
- Om jag har något att sälja eller byta bort
- lägre fraktkostnad
- Inget. På grund av olika, tidigare, livserfarenheter kan jag tyvärr bara se det negativa liknande tjänster kan medföra. Allt sånt här - som mest gagnar de driftiga "glada entreprenörer" som startat företagen - är inget jag vill hålla på med. Jag kanske är en sur jävel, men då dessa tjänster kräver ett visst mått av tillit, kan tyvärr inte jag bruka dessa.
- Att folk tar bättre bilder på deras produkter
- Att staten börjar acceptera dessa tjänster och justerar lagarna därefter
- För mycket oseriöst och lurendrejeri!
- Mitt behov att konsumera tjänster/saker ökar
- De jag använt fungerar bra som de gör
- Osäkerhet kring integritetsfrågor
- Kollektivavtalsenliga villkor för de som är involverade i delningstjänster
- Att jag hade behov av de tjänster som erbjuds
- Att platserna arbetar aktivt med att motverka försäljning av stulet gods
- Vill äga det jag använder
- Behöver ej tjänsterna
- Kan inte tänka mig någon som helst anledning
- Jag kan inte tänka mig att göra det överhuvudtaget.

Statens offentliga utredningar 2017

Kronologisk förteckning

1. För Sveriges landsbygder
– en sammanhållen politik för
arbete, hållbar tillväxt och välfärd. N.
2. Kraftsamling för framtidens energi. M.
3. Karens för statsråd och statssekreterare.
Fi.
4. För en god och jämlik hälsa.
En utveckling av det
folkhälsopolitiska ramverket. S.
5. Svensk social trygghet i en
globaliserad värld. Del 1 och 2. S.
6. Se barnet! Ju.
7. Straffprocessens ramar och
domstolens beslutsunderlag
i brottmål – en bättre hantering av
stora mål. Ju.
8. Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 2017.
Kärnavfallet – en fråga i ständig
förändring. M.
9. Det handlar om oss.
– unga som varken arbetar eller studerar. U.
10. Ny ordning för att främja god sed
och hantera oredlighet i forskning. U.
11. Vägs katt. Volym 1 och 2. Fi.
12. Att ta emot människor på flykt.
Sverige hösten 2015. Ju.
13. Finansiering av infrastrukturer med
privat kapital? Fi.
14. Migrationsärendena
vid utlandsmyndigheterna. Ju.
15. Kvalitet och säkerhet
på apoteksmarknaden. S.
16. Sverige i Afghanistan 2002–2014. UD.
17. Om oskuldspresumtionen och rätten att
närvara vid rättegången. Genomförande
av EU:s oskuldspresumtionsdirektiv. Ju.
18. En nationell strategi för validering. U.
19. Uppdrag: Samverkan. Steg på vägen
mot fördjupad lokal samverkan
för unga arbetslösa. A.
20. Tillträde för nybörjare – ett öppnare
och enklare system för tillträde till
högskoleutbildning. U.
21. Läs mig! Nationell kvalitetsplan för
vård och omsorg om äldre personer.
Del 1 och 2. S.
22. Från värdekedja till värdecykel – så får
Sverige en mer cirkulär ekonomi. M.
23. digitalforvaltning.nu. Fi.
24. Ett arbetsliv i förändring – hur
påverkas ansvaret för arbetsmiljön? A.
25. Samlad kunskap – stärkt
handläggning. S.
26. Delningsekonomi. På användarnas
villkor. Fi.

Statens offentliga utredningar 2017

Systematisk förteckning

Arbetsmarknadsdepartementet

- Uppdrag: Samverkan. Steg på vägen mot fördjupad lokal samverkan för unga arbetslösa. [19]
- Ett arbetsliv i förändring – hur påverkas ansvaret för arbetsmiljön? [24]

Finansdepartementet

- Karens för statsråd och statssekreterare. [3]
- Vägs katt. Volym 1 och 2. [11]
- Finansiering av infrastruktur med privat kapital? [13]
- digitalforvaltning.nu. [23]
- Delningsekonomi. På användarnas villkor. [26]

Justitiedepartementet

- Se barnet! [6]
- Straffprocessens ramar och domstolens beslutsunderlag i brottmål – en bättre hantering av stora mål. [7]
- Att ta emot människor på flykt. Sverige hösten 2015. [12]
- Migrationsärenden vid utlandsmyndigheterna. [14]
- Om oskuldspresumtionen och rätten att närvara vid rättegången. Genomförande av EU:s oskuldspresumtionsdirektiv. [17]

Miljö- och energidepartementet

- Kraftsamling för framtidens energi. [2]
- Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 2017. Kärnavfallet – en fråga i ständig förändring. [8]
- Från värdekedja till värdecykel – så får Sverige en mer cirkulär ekonomi. [22]

Näringsdepartementet

- För Sveriges landsbygder – en sammanhållen politik för arbete, hållbar tillväxt och välfärd. [1]

Socialdepartementet

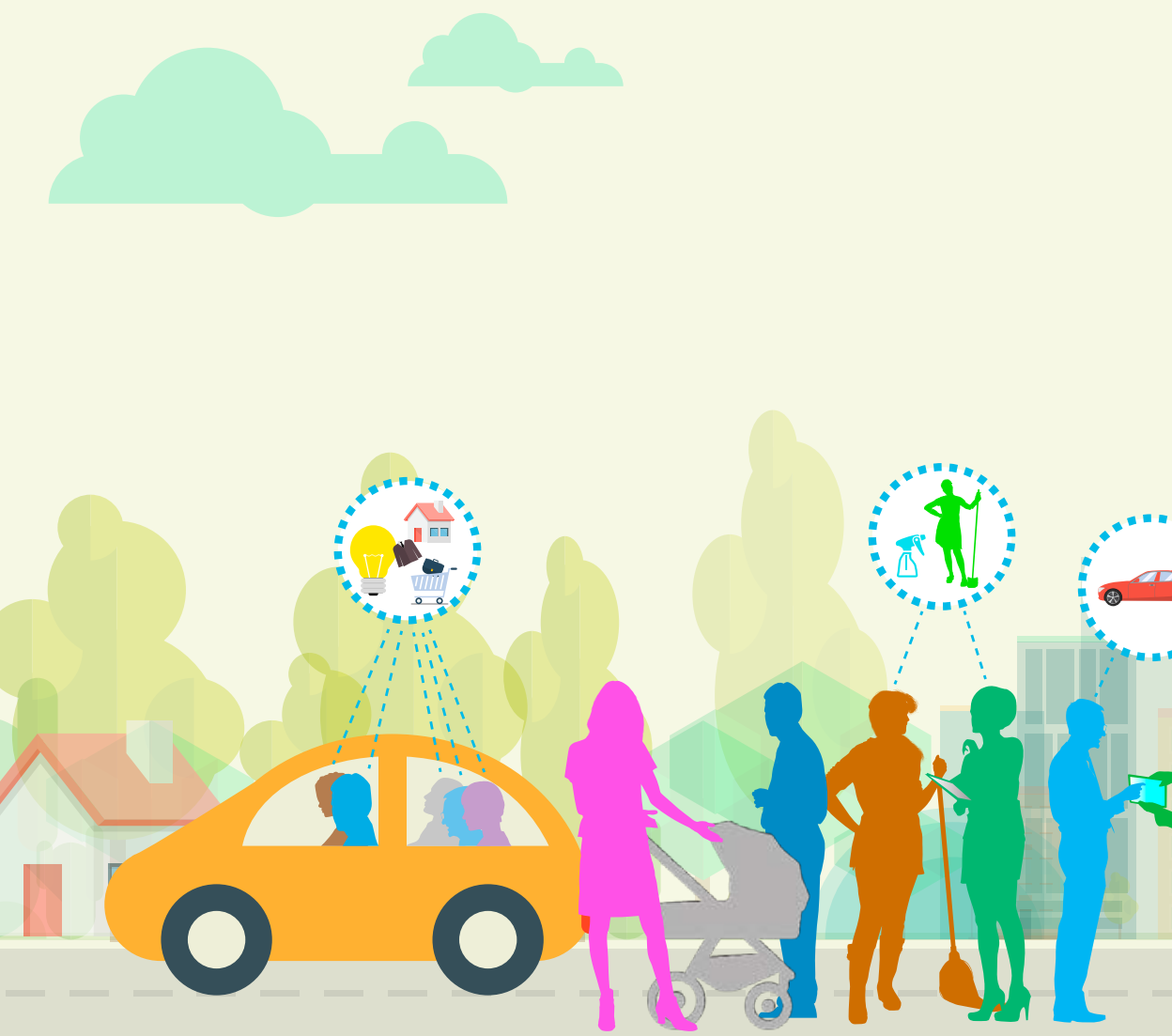
- För en god och jämlik hälsa. En utveckling av det folkhälsopolitiska ramverket. [4]
- Svensk social trygghet i en globaliserad värld. Del 1 och 2. [5]
- Kvalitet och säkerhet på apoteksmarknaden. [15]
- Läs mig! Nationell kvalitetsplan för vård och omsorg om äldre personer. Del 1 och 2. [21]
- Samlad kunskap – stärkt handläggning. [25]

Utbildningsdepartementet

- Det handlar om oss. – unga som varken arbetar eller studerar. [9]
- Ny ordning för att främja god sed och hantera oredlighet i forskning. [10]
- En nationell strategi för validering [18]
- Tillträde för nybörjare – ett öppnare och enklare system för tillträde till högskoleutbildning. [20]

Utrikesdepartementet

- Sverige i Afghanistan 2002–2014. [16]



106 47 Stockholm Tel 08-598 191 90 kundservice@wolterskluwer.se www.wolterskluwer.se

ISBN 978-91-38-24586-6 ISSN 0375-250X

Omslag: Elanders Sverige AB