



RIKSFÖRBUNDET M SVERIGE
FRIDHEMSGATAN 30
BOX 49163, 100 29 STOCKHOLM

Justitiedepartementet
ju.remissvar@regeringskansliet.se

Stockholm 2020-11-11

Remissvar – En ny lag om konsumentskydd vid köp och vissa andra avtal (SOU 2020:51)

Riksförbundet M Sverige är en oberoende konsumentorganisation som erbjuder rådgivningsverksamhet inom trafik- och fordonssäkerhet samt konsumentrådgivning i tekniska och juridiska frågor kopplade till bilinnehav. Vi har ungefär 75 000 medlemmar och ett trettiotal ideellt arbetande lokalklubbar. M Sverige är även en del av ett stort internationellt nätverk av motorklubbar genom samarbetet inom FIA (Fédération Internationale de l'Automobile) med över 80 miljoner medlemmar i hela världen.

M Sverige har fått tillfälle att lämna synpunkter på utredningen om en ny lag om konsumentskydd. Riksförbundet M Sverige tillstyrker förslaget med följande tillägg och synpunkter.

Angående efterlevnadsåtgärder

Artikel 19.1 i varudirektivet anger att medlemsstaterna ska se till att det finns lämpliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av direktivet. Av artikel 19.2 framgår att medlen ska omfatta bestämmelser varigenom ett eller flera av vissa angivna typer av organ enligt nationell rätt får väcka talan inför domstol eller behöriga förvaltningsmyndigheter för att se till att de bestämmelser som införlivar direktivet tillämpas. Av utredningens förslag framgår att den svenska regleringen gällande tvister på konsumentområdet anses tillräcklig för att leva upp till kraven i direktivet.

Riksförbundet M Sverige vill lyfta två problem inom detta område.

Som konsument har man två alternativ vid en tvist med en näringsidkare. Antingen väcker man talan vid allmän domstol, eller så vänder man sig till Allmänna reklamationsnämnden, ARN. Det finns dock olika problem ur ett konsumentperspektiv med båda dessa alternativ.

En konsument som köper en bil gör en stor ekonomisk investering. Det innebär att föremålet för en tvist vid allmän domstol vanligtvis hamnar över beloppsgränsen för förenklat tvistemål. Detta i sin tur innebär att konsumenten riskerar att behöva betala motpartens rättegångskostnader vid en eventuell förlust. Om tvisten gäller exempelvis fel i en inköpt bil befinner sig vanligtvis konsumenten i ett betydande kunskapsunderläge gentemot näringsidkaren. Regelverket om vad som anses utgöra fel i varan är inte helt lätt att förstå och detta kombinerat med risken att behöva betala tiotusentals kronor för motpartens rättegångskostnader vid en förlust i rättsprocessen leder till att många konsumenter inte vågar driva en process som de förmodligen skulle ha vunnit.

Rättsprocessen kan upplevas som långvarig. Allt detta kombinerat innebär en betydande risk för rättsförlust hos konsumenterna som inte kan, vågar eller vill ge sig in i en process vid allmän domstol.

Denna risk undviker konsumenten om denne istället vänder sig till ARN, där är anmälan gratis och konsumenten riskerar inte att behöva betala motpartens rättegångskostnader. Problemet med detta alternativ är istället att ARNs rekommendationer inte är bindande. Även om det är många företag som idag följer rekommendationen så är antalet rekommendationer som inte följs, drygt 26 procent år 2019, alldeles för många. Vid en vinst i ARN där näringsidkaren vägrar efterfölja rekommendationen är konsumenten hänvisad till en process vid allmän domstol med de problem som redogjorts ovan.

Sammantaget innebär dagens regelverk en risk för konsumenterna att lida rättsförlust. Detta bör åtgärdas i samband med införandet av en ny konsumentköplag. Exakt hur regelverket bör förändras lämnar vi till lagstiftaren att avgöra, men vi vill uppmärksamma lagstiftaren på problemet.

De förslag som Riksförbundet M Sverige har framfört tidigare i dessa delar är att låta alla tvister mellan konsumenterna och näringsidkare inom konsumentköplagens tillämpningsområde falla under regelverket för förenklat tvistemål.

Angående konsumentinformation

Enligt artikel 20 i varudirektivet ska medlemsstaterna vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa att konsumenterna får tillgång till information om konsumenternas rättigheter enligt direktivet och information om medel för att hävda dessa rättigheter.

Utredningen framhåller vikten av att den nya lagens innehåll och regleringen av vad som gäller i fråga om konsumentskydd vid köp och vid avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll eller digitala tjänster, blir allmänt känt så att konsumenterna har möjlighet att fullt ut ta i anspråk sitt konsumentskydd. Riksförbundet M Sverige delar denna uppfattning.

Vi kan däremot inte hålla med om att denna information från Konsumentverket i dagsläget är tillräcklig. Våra rådgivare besvarar tusentals samtal varje år, och för oss är det tydligt att det finns ett stort kunskapsbehov hos konsumenterna gällande deras rättigheter och skyldigheter. I kontakten med en näringsidkare befinner sig konsumenten oftast i ett kunskapsunderläge gällande lagar och regler och vi ser allt för många exempel på hur näringsidkare är vaga, undvikande eller direkt vilseledande i kontakten med missnöjda konsumenterna.

Enligt Konsumentombudsmannen är problemet stort – tre av fyra konsumenterna får årligen problem med något de köpt. Det kan både handla om trasiga varor och bristfälliga tjänster. Misslyckade köp av varor och tjänster kostar svenska konsumenterna 50 miljarder kronor årligen.

Konsumentverket har enligt 1 § 2 och 3 § 3 förordningen med instruktion för Konsumentverket ansvar för att tillgängliggöra information och vägledning om konsumenternas rättigheter och skyldigheter och ska med utbildning och information stödja kommunernas konsumentverksamhet i frågor som rör konsumentskydd. Enligt vår mening behöver mer göras inom detta område och utredningen berör inte denna problematik i tillräcklig utsträckning.

Vad ska anses utgöra fel i varan

För några år sedan avslöjades att vissa biltillverkare manipulerat fordonen för att ge sken av att de ger lägre utsläpp. Avslöjandet kom att kallas "dieselgate" eller "diesel-skandalen". Utsläppen mättes på den tiden enligt körcykeln New European Driving Cycle, NEDC. Testet bestod av en serie långsamma accelerationer och dessutom var fordonet stillastående i mer än en femtedel av testet. För att få bättre värden försökte biltillverkarna anpassa bilarna efter körcykeln för att få ned utsläppen på pappret, ett fenomen som kallas cycle-beating.

Detta var ett stort problem. Tester under åren visade att förbrukningen kunde vara 40 procent högre än vad tillverkaren uppgett. Det innebar inte bara att bilens utsläpp höjdes lika mycket, utan även att det kostade mer att köra bilen.

En helt ny körcykel, Worldwide Harmonized Light Vehicle Test Procedure, WLTP, inrättades från 1 september 2019 för alla nya bilar. Bland förändringarna kan nämnas kortare tid stillastående, högre hastigheter och ett RDE-test, vilket betyder Real Driving Emission, alltså mätning av utsläpp vid verklig körning.

WLTP var ett steg i rätt riktning för konsumenterna. Samtidigt blev det uppenbart hur mycket biltillverkarna tidigare hade anpassat bilarna efter körcykeln, eftersom många tvingades höja uppgifter om både förbrukning och utsläpp i den nya körcykeln.

Dieselgate visade att det finns en problematik kopplat till felaktiga uppgifter som biltillverkare eller bilsäljare har lämnat om drivmedelsförbrukning. Eftersom bilen använder mer drivmedel än säljaren har uppgivit vid köpet, kan konsumenten få betydligt högre kostnader än förväntat. Men när konsumenter försökte få skadestånd eller häva köp på grund av fel i varan med anledning av ovanstående visade det sig att den svenska lagstiftningen inte täckte in dessa fall.

Detta hål i nuvarande lagstiftning, där en tillverkare eller försäljare trots vilseledande uppgifter inte träffas av regelverket gällande fel i varan, finns fortfarande kvar. Dieselgate-problematiken löstes genom att man bytte körcykel i typgodkännandet, men detta löser inte problemet ur det konsumenträttsliga perspektivet.

Riksförbundet M Sverige efterlyser därför en tydligare reglering som täcker de fall som omfattas av resonemanget ovan.

Särskilt om digitalt innehåll i en fysisk vara

Den tekniska utvecklingen inom fordonsindustrin har på kort tid tagit mycket stora steg framåt och två innovationer inom fordonsteknologin börjar få ett brett genomslag; uppkopplade bilar och autonom körning.

Uppkopplade bilar är i dag en realitet. De uppkopplade bilarna, utrustade med sensorer, lokaliserings- och kommunikationsenheter kan samla in och skicka data om sina förare, vilket inkluderar information om beteende bakom ratten, resvanor, körstil och tillståndet på bilen. Detta i första hand för att öka säkerhet, hållbarhet och bekvämlighet, men samtidigt används den stora mängd information som samlas in för att skapa tydliga förarprofiler.

Exempel på data som samlas in för att skapa dessa förarprofiler kan vara de hundra senaste platserna man parkerat, de senaste destinationerna i bilens gps, samt var och hur ofta man laddar sin elbil.

Uppgifterna ägs helt av fordonstillverkaren och kunskapen om vilka uppgifter som samlas in, lagras och delas är idag mycket låg bland konsumenter.

Som konsument är man oftast inte medveten om vilken information som överförs via bilen eller hur uppgifterna används. Om man väljer bort tjänster eller avvisar de erbjudna villkoren kan resultatet bli att man förlorar tillgång till samtliga nätverkstjänster.

När bilar börjar kommunicera trådlöst skapas en marknad för fordonsdata. Många av dagens fordonstillverkare kontrollerar informationen och erbjuder olika tjänster för bilrelaterade behov. Affärsmodellen bygger på exklusiv kontroll av denna information. På så sätt kan de styra underhåll och reparationer till sina egna utvalda tjänsteleverantörer. Detta skapar en monopolliknande situation när information om bilen ägs av och låses till biltillverkarna.

Eftersom endast fordonstillverkare har direkt tillgång till fordonsdata måste i dag andra tjänsteleverantörer betala fordonstillverkaren för att komma åt dessa data och därtill utveckla tjänster för varje bilmärke, vilket leder till högre utvecklingskostnader. Dessutom kommer oberoende verkstäder att vara helt beroende av fordonstillverkarens affärsmodeller. Konsumenten riskerar att förlora på en marknad där den fria konkurrensen sätts ur spel.

För bilisterna innebär detta att de hamnar på en monopolmarknad där de, som konsumenter, inte har möjlighet att använda sina data på bästa möjliga sätt eller kontrollera vem som ser vilka data. Genom att istället låta fordonsdata ägas av bilägaren och vara tillgängliga för flera tjänsteleverantörer via en öppen, säker telematikplattform skulle innovation uppmuntras och det skulle uppstå en konkurrens om att kunna erbjuda ett mervärde till uppkopplade bilar samt möjlighet för förarna att fritt välja vilka program de önskar under fordonens levnadstid.

Riksförbundet M Sverige efterlyser därför en reglering som tydliggör ägandeförhållandet gällande den information som samlas in gällande bilens skick, förarbeteenden och användning av bilen. Den som äger bilen måste också äga informationen som bilen samlar in.

Riksförbundet M Sverige

Caroline Drabe
Vd

Heléne Lilja
Chef kommunikation och samhälle