



## Konsumenttvistutredningen

### Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet

– ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet (SOU 2014:47)

## Frågor och svar – Konsumenttvistutredningen (SOU 2014:47)

---

### Fråga 1: Vad är utredningens viktigaste slutsatser och förslag?

- Ökad tillgång till enkel och billig tvistlösning för konsumenter.
  - ARN öppnas för fler tvister mellan konsumenter och näringsidkare.
  - De beloppsgränser som en tvist måste uppgå till för att prövas av ARN sänks.
  - ARN kompletteras av godkända privata branschnämnder som ska uppfylla krav på bl.a. opartiskhet och snabbhet och erbjuda konsumenter tvistlösning kostnadsfritt eller mot en symbolisk avgift.
- ARN ska även i fortsättningen meddela rekommendationer. Bindande beslut från ARN skulle vara krångligare för konsumenter, ta längre tid, och vara avsevärt dyrare för det allmänna. Samtidigt finns det inget stöd för att fler näringsidkare än i dag skulle följa ARN:s beslut om de gjordes bindande.
- ARN:s handläggningstider ska kortas genom förbättrade handläggningsrutiner och ökade resurser.
- ARN får i uppgift att hjälpa konsumenter och näringsidkare att komma överens om hur en tvist ska lösas.
- ARN ska ge mer information till, och ha mer dialog med, näringslivet för att näringsidkare ska få ytterligare ökat förtroende för ARN och följa nämndens rekommendationer i ännu högre utsträckning än i dag.
- Näringsidkare blir skyldiga att informera konsumenter om vilken tvistlösningsnämnd som de kan vända sig till för att få tvister prövade.

**Fråga 2: Vilka nya typer av ärenden kommer konsumenter kunna anmäla till ARN?**

De flesta undantag som gäller för ARN i dag tas bort. Det innebär att ARN:s kompetens utvidgas till att omfatta bl.a. vissa telefoni- och eltvister, tvister rörande värmepumpar samt tvister om spel och lotterier. ARN kommer i princip vara öppet för alla typer av avtalsrättsliga tvister mellan konsumenter och näringsidkare, men kommer också att kompletteras av vissa privata branschnämnder som kommer att godkännas enligt en särskild ordning som vi föreslår. Tvister som prövas av godkända privata nämnder kommer att undantas från ARN. Vi bedömer att en nyinrättad tvistlösningsnämnd inom Sveriges Advokatsamfund, för prövning av konsumenttvister rörande advokatverksamhet, kommer att kunna godkännas. Detta innebär en förbättring för konsumenter, eftersom konsumenttvister rörande advokatverksamhet för närvarande inte prövas av ARN eller någon annan tvistlösningsnämnd. Redan i dag prövas vissa försäkringsfrågor som är undantagna från ARN av ett par nämnder inom Svensk Försäkring. Vi bedömer att även dessa försäkringsnämnder kommer att godkännas enligt det nya förfarandet, och alltså kommer att fortsätta att pröva vissa försäkringsfrågor istället för ARN.

Ett godkännande enligt den ordning som vi föreslår, är i och för sig inget krav för att en nämnd ska få bedriva tvistlösning, men krävs för att tvister som prövas av nämnden ska undantas från ARN och för att nämnden ska inkluderas i olika officiella informationskanaler.

**3. Fråga: Kommer antalet ärenden vid ARN att öka?**

Antalet ärenden vid ARN har ökat väsentligt sedan 2011. 2011 tog ARN emot 9 300 ärenden, medan drygt 11 000 anmälningar per år kom in till nämnden 2012 och 2013. Av alla tvister som anmäls, avgör ARN ungefär hälften, dvs. omkring 5 500 ärenden, resten avvisas eller avskrivs, ofta på grund av att konsumenten och näringsidkaren kommer överens. Omkring 35 procent av de ärenden som prövas av ARN, avgörs helt eller delvis till konsumentens fördel, dvs. omkring 1 900 fall per år.

Vi förutser en ytterligare ökning av antalet anmälningar till ARN på grund av de förslag som lämnas av utredningen och den allmänna utvecklingen, särskilt ökad e-handel, ökat utbud av lågprisprodukter och ett generellt ökat utbud av nya produkter och tjänster. Enligt vår bedömning kommer antalet ärenden vid ARN att öka succesivt under de närmaste åren med omkring 20–25 procent, dvs. med cirka 2 000 anmälningar per år.

**4. Fråga: Hur ska ARN klara det ökade antalet ärenden?**

Utredningen lägger ett antal förslag om hur ARN:s verksamhet ska effektiviseras och förbättras för att klara en ökad ärendetillströmning, och

samtidigt pröva tvister snabbare än i dag. Vi föreslår bl.a. förbättrade handlägningsrutiner, som särskilt ska motverka att parter ger in alltför mycket material till ARN, vilket utgör ett tydligt problem enligt nuvarande ordning. Ett annat viktigt förslag är att ARN får i uppgift att hjälpa konsumenter och näringsidkare att komma överens om hur en tvist bör lösas, dvs. bedriva aktiv förlikningsverksamhet. Vi är också positiva till att privata branschnämnder ska komplettera ARN, genom att pröva tvister som undantas från nämndens kompetens. Vi föreslår ett godkännande-system för att säkra opartiskhet och kvalitet hos de nämnder som anmäler sig.

**5. Fråga: Utredningen föreslår att ARN även fortsättningsvis ska ge beslut i form av rekommendationer - varför?**

Bindande beslut från ARN skulle vara krångligare för konsumenter och ta längre tid, samt vara avsevärt dyrare för det allmänna. Samtidigt finns det inget stöd för att fler näringsidkare än i dag skulle följa ARN:s beslut om de gjordes bindande.

Ett system med bindande beslut skulle vara *krångligare för konsumenter* eftersom förfarandet vid ARN skulle behöva formaliseras på olika sätt. Högre krav skulle exempelvis behöva ställas på utformningen av konsumentens klagomål, jämfört med i dag då ARN kan vara lite friare i sin tolkning av konsumentens krav. Förfarandet vid ARN skulle dessutom *ta längre tid*, bl.a. eftersom formell delgivning av konsumentens krav mot näringsidkaren skulle behöva tillämpas. Det skulle också krävas att näringsidkare kunde föra saken vidare till domstol efter ARN:s beslut, vilket innebär att ARN:s beslut i många fall ändå inte skulle bli slutligt. ARN:s funktion som ett enklare och smidigare alternativ till domstol, skulle alltså i stor utsträckning gå förlorad om besluten gjordes bindande.

*Att kostnaderna för tvistlösningen vid ARN skulle öka* vid en övergång till bindande beslut framgår tydligt vid en jämförelse med Danmark och Norge, där konsumenter har möjlighet att få bindande beslut vid tvistlösning utanför domstol. Jämförelsen visar att bindande beslut från ARN skulle medföra att statens kostnader för tvistlösningen vid ARN skulle fördubblas, eller till och med tredubblas.

Tillgängliga uppgifter från Danmark och Norge, där konsumenter alltså har möjlighet att få ett bindande beslut mot en näringsidkare genom utomrättslig tvistlösning, *ger inget stöd för att en övergång till bindande beslut från ARN skulle leda till att fler näringsidkare följde nämndens beslut* (se vidare nedan). Särskilt statistik från Danmark talar direkt emot detta,

eftersom följsamheten i Danmark inte har ökat alls sedan systemet med bindande beslut infördes där 2010.

**6. Fråga: Hur ser följsamheten till ARN:s beslut ut?**

Av de cirka 5 500 ärenden som prövas av ARN per år får konsumenten helt eller delvis rätt i omkring 1 900 fall (ca 35 procent av de ärenden som prövas). I ungefär 80 procent av dessa fall följer näringsidkaren ARN:s beslut.

**7. Fråga: Varierar följsamheten till ARN:s beslut mellan olika branscher?**

Följsamheten till ARN:s beslut varierar mellan olika sektorer. På ARN:s avdelningar för tvister rörande bank och försäkring följs ARN:s rekommendationer i princip till 100 procent. Följsamheten är däremot t.ex. lägre på avdelningarna för tvister rörande bostäder (hantverks- och byggtjänster) samt motor (främst försäljning och reparation av bilar och motorcyklar).

**8. Fråga: Hur ser följsamheten till ARN:s beslut ut i förhållande till de andra nordiska länderna?**

Vid en jämförelse mellan följsamheten i de olika nordiska länderna är det viktigt att notera att det svenska systemet för tvistlösning utanför domstol i konsumentförhållanden i stor utsträckning liknar det finska, som inte heller har bindande beslut, men skiljer sig på väsentliga punkter från det danska och norska. Systemen i Danmark och Norge har det gemensamt med varandra att konsumenter under vissa förhållanden har möjlighet att få ett bindande beslut. Samtidigt är också systemen i Danmark och Norge olika varandra. De olika nordiska länderna för också statistik i olika utsträckning, och för vissa ärendetyper förs ingen statistik alls. Det är därför inte möjligt att göra någon direkt jämförelse mellan de olika nordiska länderna när det gäller följsamhet. Av uppgifter som har tagits fram av de olika länderna, och som utredningen har kunnat ta del av, kan ändå vissa viktiga slutsatser dras angående hur det svenska systemet står sig i förhållande till dels det finska systemet, som alltså liknar det svenska, och jämfört med systemen i Danmark och Norge med möjlighet till bindande beslut.

Följsamheten till besluten från ARN:s motsvarighet i Finland, Konsumenttvistenämnden, ligger på ungefär samma nivå som i Sverige (cirka 80 procent). Liksom ARN, meddelar Konsumenttvistenämnden rekommendationer om hur konsumenttvister bör lösas, och nämnden har i likhet med ARN ett brett kompetensområde. Statistiken från Finland visar

alltså att följsamheten till ARN:s rekommendationer ungefär motsvarar vad som uppnås genom det liknande systemet som finns i Finland. Systemen i Norge och Danmark skiljer sig på väsentliga punkter från det svenska. I båda länderna har exempelvis de statliga tvistlösningsnämnderna ett betydligt mer begränsat kompetensområde än ARN. Många konsumenttvister prövas istället av privata branschdrivna tvistlösningsnämnder. I Norge och Danmark har konsumenter vidare möjlighet att få ett bindande beslut vid tvistlösning utanför domstol. I Danmark kan både den statliga tvistlösningsnämnden, Forbrugerklagenævn, och de privata branschnämnderna avgöra tvister genom bindande beslut. I Norge är det däremot enbart den statliga tvistlösningsnämnden, Forbrukertvistutvalget, som meddelar beslut som kan bli bindande. Både konsumenten och näringsidkaren har möjlighet att föra saken vidare till domstol efter prövning i en utomrättslig tvistlösningsnämnd i Danmark och Norge. Enligt den danska ordningen kan näringsidkaren invända mot ett beslut inom en viss tid och därmed undvika att beslutet blir bindande. I Norge måste näringsidkaren eller konsumenten överklaga ett beslut från Forbrukertvistutvalget till domstol för att det inte ska få bindande effekt.

I Danmark infördes systemet med bindande beslut 2010. Statistik från Danmark visar att följsamheten till besluten från Forbrugerklagenævn inte har ökat alls sedan reformen till bindande beslut. Enligt de danska beräkningarna låg följsamheten till Forbrugerklagenævns beslut på omkring 90 procent före reformen, och siffran är oförändrad sedan det infördes en möjlighet för konsumenter att få bindande beslut. Viktigt att notera är att Forbrugerklagenævn inte prövar tvister inom bl.a. hantverks- och byggsektorn, vilka tillhör de områden där följsamheten till ARN:s rekommendationer är lägre. Relevant statistik från de danska privata branschdrivna nämnderna saknas i stor utsträckning. Den danska siffran på 90 procent följsamhet avser alltså endast en begränsad del av de konsumenttvister som prövas i Danmark (cirka en tredjedel), medan ARN:s siffra på 80 procent följsamhet är betydligt mer heltäckande. Det går alltså inte att jämföra den danska siffran rakt av med den svenska.

I Norge görs ingen aktiv uppföljning när det gäller följsamheten till besluten från Forbrukertvistutvalget, men enligt uppgift anmäler omkring 30 procent av de som klagat dit självmant att beslutet inte har följts frivilligt. Ytterligare fall av bristande följsamhet, som inte anmäls, kan alltså förekomma. Detta ska jämföras med att följsamheten till ARN:s beslut ligger på närmare 80 procent, vilket alltså innebär att endast omkring 20 procent av besluten inte följs.

I både Danmark och Norge gäller att i de fall näringsidkaren inte frivilligt följer ett beslut som blivit bindande, kan konsumenten gå vidare och

begära tvångsvis verkställighet av beslutet. Det finns inga uppgifter om hur många konsumenter som gör det, och hur i hur många fall som konsumenten lyckas få rättelse av näringsidkare genom tvångsvis verkställighet. Men enligt muntliga uppgifter från Danmark och Norge är det relativt ovanligt.

Uppgifterna från Danmark och Norge ger alltså inget stöd för att en reform till bindande beslut från ARN skulle leda till att fler näringsidkare följde ARN:s beslut. Vad vi däremot med säkerhet vet är att de statliga kostnaderna för tvistlösningen i Danmark och Norge är betydligt högre än det allmännas kostnader för tvistlösningen vid ARN och att systemen där är mer formella, bl.a. med delgivning av handlingar. En jämförelse med kostnaderna i Danmark och Norge visar att en övergång till bindande beslut från ARN skulle medföra att svenska statens kostnader för tvistlösningen vid ARN skulle fördubblas, eller till och med tredubblas.

**9. Fråga:** Varför kan inte ARN eller någon annan myndighet publicera en lista med namn på näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer, motsvarande tidningen Råd & Rön:s "Svarta lista"?

Vi anser att det skulle vara olämpligt och strida mot allmänna offentlighetsrättsliga principer om objektivitet och likabehandling om en myndighet publicerade enskilda näringsidkare med namn på det sättet. Det är däremot mycket som talar för att tidningen Råd & Rön:s publicering av "Svarta listan", bidrar positivt till efterlevnaden av ARN:s beslut. Vi tycker därför det är bra att Råd & Rön, under sitt publicistiska och pressetiska ansvar, fortsätter att publicera listan. Konsumentverket bör också, såsom redan görs, upplysa om Råd & Rön:s lista på sin webbsida och i andra sammanhang, t.ex. via den nya konsumentupplysningstjänsten som ska starta nästa år.

**10. Fråga:** Vad har utredningen för förslag för att ytterligare förbättra följsamheten till ARN:s beslut?

Följsamheten till ARN:s beslut är redan god. De senaste åren har följsamheten slutligt legat på cirka 80 procent. Cirka 75 procent (76 procent 2012 och 74 procent 2013) av näringsidkarna följer ARN:s rekommendationer efter nämndens avgörande. Efter tidningen Råd & Rön:s uppföljning – som bl.a. innebär att tidningen kontaktar näringsidkare som inte följt beslutet och informerar om att näringsidkarens namn kommer att publiceras på "Svarta listan" – väljer ytterligare 5–7 procent av näringsidkarna att följa rekommendationen.

För att ännu fler näringsidkare ska följa ARN:s beslut föreslår utredningen att ARN ska vidta olika förtroendeskapande åtgärder gentemot näringslivet. Exempelvis ska ARN kontakta branscher där följsamheten inte är så hög och förklara hur ARN:s prövning går till, särskilt att prövningen är opartisk och saklig. Vi bedömer också att fler konsumenter kommer att få rättelse av näringsidkare genom att ARN får i uppgift att verka för att parter ska komma överens, dvs. bedriva aktiv förlikningsverksamhet.

### **11. Fråga: Vad är det viktigaste med den nya EU-lagstiftningen**

De nya EU-rättsakterna innebär att alla konsumenter inom EU ska få tillgång till rättsäker och oberoende tvistlösning av hög kvalitet. Det blir också lättare att klaga på en näringsidkare i ett annat land via en ny elektronisk EU-plattform som inrättas av EU-kommissionen, där konsumenten bl.a. kommer att få hjälp med översättning av sitt krav.

De viktigaste följderna för Sverige blir att:

- ARN:s kompetensområde utvidgas till vissa nya områden, t.ex. vissa telefonitvister (förbrukning av samtalstid o.d.), vissa eltvister (förbrukning av el o.d.) samt tvister rörande värmepumpar.
- Beloppsgränser för prövning av tvister i ARN sänks.
- Tvistlösningen vid ARN måste bli effektivare, bl.a. krav på att beslut ska meddelas inom 90 dagar.
- Näringsidkare blir skyldiga att informera konsumenter om vilken tvistlösningsnämnd de kan vända sig till för att få ett krav prövat.
- Ett särskilt förfarande för att godkänna, och därmed kvalitetssäkra, privata branschnämnder införs.
- En ny lag om tvistlösning utanför domstol i konsumentförhållanden införs, som bl.a. innehåller reglerna och kraven för godkännande av tvistlösningsnämnder och informationskraven, inklusive sanktioner, för näringsidkare.

### **Fråga 12: Vad innebär utredningens förslag för tvistlösningsförfarandet vid ARN?**

Utredningen lägger fram en rad förslag om hur ARN:s verksamhet ska effektiviseras, genom förbättrade handläggningsrutiner och ökade resurser. De förbättrade handläggningsrutinerna innebär bl.a. att ARN ska göra en tydlig tidsplan för varje ärende och informera parterna om denna. ARN ska också meddela parterna när ett ärende är färdigt för avgörande, för att undvika att parter skickar in mer material till nämnden än nödvändigt. Ett annat viktigt förslag – som gynnar både konsumenter och näringsidkare – är att ARN får i uppgift att hjälpa konsumenter och näringsidkare att komma överens om hur en tvist bör lösas, dvs. bedriva aktiv förlikningsverksamhet. Tvistlösningen vid ARN måste dessutom bli effektivare för att

leva upp till kraven enligt de nya EU-rättsakterna. Enligt den nya EU-lagstiftningen måste tvister avgöras inom 90 dagar från det att ett ärende är färdigt för beslut. Det kravet kommer att framgå av ARN:s instruktion.

**Fråga 13: Hur ser ARN:s handläggningstider ut idag och vad görs för att ARN ska leva upp till det nya 90-dagarskravet?**

ARN:s nuvarande handläggningstider varierar mellan nämndens olika avdelningar. I ungefär hälften av fallen avgörs ärenden inom 90 dagar. De avdelningar som har längre handläggningstider är i regel de som hanterar ärenden som ofta är mer komplexa eller omfattande, såsom t.ex. bankbostads- och försäkringsavdelningarna. ARN lever alltså i viss utsträckning redan upp till det nya kravet på avgörande inom 90 dagar, men tvistlösningen vid nämnden måste bli effektivare för att kravet helt ska uppfyllas. Utredningen lägger fram en rad förslag om hur ARN:s verksamhet ska effektiviseras, genom förbättrade handläggningsrutiner och ökade resurser. De förbättrade handläggningsrutinerna innebär bl.a. att ARN ska göra en tydlig tidsplan för varje ärende och informera parterna om denna. ARN ska också meddela parterna när ett ärende är färdigt för avgörande, för att undvika att parter skickar in mer material till nämnden än nödvändigt. För att ARN ska klara av en ökad ärendetillströmning och samtidigt bli effektivare, har vi också bedömt att ARN:s organisation behöver förstärkas med flera funktioner, främst fler jurister. Att ARN får i uppgift att bedriva aktiv förlikningsverksamhet, kommer också göra verksamheten mer effektiv, eftersom resurserna då kommer att kunna koncentreras till de ärenden där de verkligen behövs.

**Fråga 14: Beloppsgränserna för prövning i ARN sänks till 300, 500 och 1 000 kr från 500, 1 000 och 2 000 kronor – varför?**

Vi har bedömt att utvecklingen på marknaden genom bl.a. ett ökande utbud av lågprisprodukter och aggressivare marknadsföringsmetoder, i kombination med fortsatt stark teknisk utveckling och kraftigt expanderande e-handel bidrar till att konsumenter kan ha ett starkt intresse av att få klagomål mot näringsidkare prövade, även när kraven rör relativt låga belopp. Enligt den nya EU-lagstiftningen får inte heller tillgången till tvistlösning inte försvåras genom för höga beloppsgränser. Mot den bakgrunden anser vi att direktivet kräver att beloppsgränserna för prövning av tvister vid ARN sänks. Det är också positivt för konsumenter att få tillgång till ARN:s tvistlösning i större utsträckning, bl.a. med hänsyn till att avgifterna till domstolarna höjs från och med den 1 juli i år.

I korthet föreslår vi att beloppsgränserna sänks enligt följande:



- 1 000 kronor i stället för 2 000 kronor (för tvister rörande bank, fastighetsmäklare, försäkring, båt och bostad)
- 500 kronor i stället för 1 000 kronor (för tvister rörande elektronik, motor, resor, möbler och tvätt)
- 300 kronor i stället för 500 kronor (för tvister rörande skor och textil samt tvister som inte tillhör någon särskild kategori)

**Fråga 15: Vad innebär de nya bestämmelserna om informationskrav för näringsidkare?**

En näringsidkare som hamnar i tvist med en konsument (dvs. helt eller delvis avvisar ett krav från konsumenten) angående en vara eller tjänst som konsumenten har köpt av näringsidkaren, ska ge konsumenten klar och begriplig information om vilken tvistlösningsnämnd, ARN eller någon annan godkänd nämnd, som konsumenten kan vända sig till för att få tvisten prövad. Informationen ska ges på en pappershandling eller liknande, t.ex. i ett e-postmeddelande.

En näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvister vid ARN eller någon annan godkänd tvistlösningsnämnd ska även informera om aktuell tvistlösningsnämnd på sina webbplatser och i skriftliga avtalsvillkor, om sådana används. En näringsidkare kan åta sig att lösa eventuella konsumenttvister vid ARN eller någon annan godkänd tvistlösningsnämnd t.ex. genom att vara medlem i en bransch- eller näringslivsorganisation där det följer av medlemskapet att medlemmarna ska följa besluten från ett sådant tvistlösningsorgan.

Näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel ska dessutom informera om möjlighet till tvistlösning via EU-kommissionens onlineplattform (se fråga 11).

**Fråga 16: När ska förslagen träda i kraft?**

Enligt vårt förslag ska de författningsändringar som vi föreslår träda i kraft den 1 juli 2015.

**Fråga 17: Vilka har deltagit i utredningen?**

Christine Lager, särskild utredare  
Mia Schenck Blomqvist, sekreterare

Experter och sakkunniga:

Jens Henriksson, Sveriges Konsumenter  
Sofia Kerttu, Konsumentvägledarnas förening

Daniel Karfs, Konsumentverket

Anna-Karin Smedberg, Svensk Handel

Karin Åselius, Företagarna,

Christian Sandell, Svensk Försäkring,

Maria Berge, Allmänna reklamationsnämnden

Anders Norin, extern ordförande i ARN

Rebecca Heinemann, Konsumentenheten Justitiedepartementet

Erik Tiberg, Domenheten Justitiedepartementet