

Lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden^{*)}

Utkom från trycket den 24 november 2015

utfärdad den 12 november 2015.

Lagens innehåll och tillämpningsområde

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

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

Lagen innehåller också bestämmelser som kompletterar Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EU:s tvistlösningsförordning).¹⁾

Definitioner

2 § I denna lag avses med

1. *nämnd för alternativ tvistlösning*: en tvistlösningsnämnd som har utsetts eller godkänts enligt denna lag,
2. *alternativ tvistlösning*: tvistlösning som äger rum vid en nämnd för alternativ tvistlösning,
3. *konsument*: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, och
4. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

Behörig myndighet

3 § Den myndighet som regeringen bestämmer ska vara behörig myndighet enligt denna lag och EU:s tvistlösningsförordning.²⁾

Utseende och godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning

4 § Regeringen får utse en förvaltningsmyndighet att vara nämnd för alternativ tvistlösning enligt denna lag, om myndigheten uppfyller de krav som avses i 6 §.³⁾ Bestämmelserna i 4 § andra stycket, 5, 7 och 9 §§ ska inte tillämpas i fråga om en sådan tvistlösningsnämnd.

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

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

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

1. nämndens namn och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress, samt webbadress,
2. nämndens organisation och finansiering,
3. hur ledamöterna i nämnden utses, för vilken tid de utses, hur ersättningen till dem bestäms och deras anställningsförhållanden,
4. de förfaranderegler som tillämpas vid tvistlösningen,
5. eventuella avgifter,
6. den tid det i genomsnitt tar att lösa en tvist,
7. det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och tvistlösningsförfarandet kan genomföras,

8. vilka tvister som omfattas av nämndens kompetensområde,
9. de grunder på vilka nämnden får avvisa en viss tvist, och
10. en motiverad förklaring till att nämnden uppfyller de krav som avses i 6 §.

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

6 § En tvistlösningsnämnd ska godkännas om nämnden uppfyller kraven enligt artikel 5 i tvistlösningsdirektivet samt kraven på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler enligt artiklarna 6–9 i tvistlösningsdirektivet.⁴⁾

Information till den behöriga myndigheten

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

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

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

Återkallelse av ett godkännande

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

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

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

Information till konsumenter

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

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

Informationen ska innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress och postadress.⁵⁾

11 § En näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument på grund av ett avtal mellan dem, ska samtidigt⁶⁾ ge konsumenten information om den nämnd för alternativ tvistlösning som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Näringsidkaren ska även informera konsumenten om huruvida näringsidkaren avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet⁷⁾.

Informationen enligt första stycket ska vara klar och begriplig, innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten⁸⁾.

12 § Bestämmelser om konsumentinformation som ska lämnas av näringsidkare finns i artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning⁹⁾.

Påföljd vid utebliven information till konsumenter

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

Alternativ tvistlösnings inverkan på talefrister och preskriptionstider

14 § En talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt då ett förfarande vid en nämnd för alternativ tvistlösning inleddes¹⁰⁾ och som gäller för den sak som förfarandet avser löper ut tidigast en månad efter avslutat förfarande, om inte annat följer av Sveriges internationella åtaganden.

Överklagande

15 § Den behöriga myndighetens beslut enligt 4 och 9 §§ får överklagas till allmän förvaltningsdomstol. Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

2015:671

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2016.

Kommentarer till Lag 2015:671

Av:

Britta Ahnmé Kägerman

*) Förarbeten: SOU 2014:47, prop. 2014/15:128, 2015/16:CU4. Lagen trädde i kraft den 1 januari 2016. De båda rättsakterna som lagen hänvisar till är sammankopplade och kompletterar varandra. Syftet med direktivet är att göra alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet tillgängliga i hela EU för alla konsumentklagomål vid avtalstvister i samband med försäljning av varor eller av tjänster. EU-förordningen ska säkerställa att konsumenter och näringsidkare har direkt tillgång till en onlineplattform som hjälper konsumenter att komma i kontakt med ett alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet, när tvister uppstår vid gränsöverskridande e-handel.

1) Se 9, 12 och 13 §§.

2) Kammarkollegiet är utsedd till behörig myndighet, se 8 b § i förordningen (2007:824) med instruktion för Kammarkollegiet. Den behöriga myndigheten ska enligt förordningen tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen, se prop. 2014/15:128 s. 56.

3) Regeringen har utsett ARN till alternativ tvistlösningsnämnd, se förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Om en tvistlösningsnämnd godkänts enl. 6 § i lagen är ARN inte behörig att pröva tvister som ska prövas av den godkända nämnden, se 6 § i ARN:s instruktion.

4) Kammarkollegiet har godkänt Sveriges advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd, Personförsäkringsnämnden, Nämnden för Rättsskyddsfrågor samt Sveriges Begravningsbyråers Förbunds Reklamationsnämnd.

5) Se 13 § angående påföljden för utebliven information.

6) Det räcker inte med att generell information finns på näringsidkarens webbplats. Informationen ska lämnas i direkt anslutning till att näringsidkaren helt eller delvis motsätter sig konsumentens krav, t.ex. genom att butikspersonal lämnar över ett papper. Se närmare prop. 2014/15:128 s. 62.

7) Se 13 § angående påföljden för utebliven information.

En näringsidkare som uppger att företaget inte kommer att medverka undgår inte ARN:s prövning av tvisten. Om företaget inte svarar på ARN:s begäran om svar hanteras tvisten ändå. I sådant fall rekommenderar ARN företaget att ge konsumenten vad hen begär.

ARN:s beslut är inte bindande utan rekommendationer om hur tvister bör lösas, se 3 § förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Advokater är enligt Advokatsamfundets stadgar skyldiga att medverka i Konsumenttvistnämndens prövning.

8) Näringsidkaren är inte skyldig att hålla reda på beloppsgränser och andra krav som gäller för att tvistlösningsnämnden ska kunna pröva en tvist. Det är upp till konsumenten att ta reda på om klagomålet kan hanteras av tvistlösningsnämnden.

9) En näringsidkare som ägnar sig åt e-handel är skyldig att lämna information om kommissionens onlineplattform.

10) Tvistlösningen inleds när konsumentens klagomål har kommit in till tvistlösningsnämnden och avslutas när nämnden avgör, avvisar eller avskriver ärendet, se prop. 2014/15:128 s. 65.



Mål nr.

24297-16

Avdelning 31

Anges vid kontakt med domstolen

Kammarkollegiet
Box 2218
103 15 Stockholm

Personskadeförbundet RTP, Västerås Lokalförening ./ Kammarkollegiet
angående **tvistlösning i konsumentförhållanden**

Ni ska yttra er över innehållet i bifogade handlingar, aktbilaga 1.

Yttrandet ska vara skriftligt och ha kommit in till domstolen **senast den 5 december 2016**.

Använd helst bara ett sätt att svara (via antingen vanlig post, e-post eller fax). Adresser finns nedan.

Om ni har några frågor kan ni kontakta förvaltningsrätten.

Sanna Grahn, Domstolshandläggare
Telefon 08-561 68004

Dok.Id 794724

Postadress	Besöksadress	Telefon	Telefax	Expeditionstid
115 76 Stockholm	Tegeluddsvägen 1	08-561 680 00	08-561 680 01	måndag – fredag 08:00-16:30
		E-post: forvaltningsrattenistockholm@dom.se www.domstol.se/forvaltningsratt		



Personskadeförbundet RTP,
Västerås Lokalförening
Ångammargatan 4
721 33 Västerås

Personskadeförbundet RTP, Västerås Lokalförening ./ Kammarkollegiet
angående **tvistlösning i konsumentförhållanden**

Ditt överklagande har kommit in till förvaltningsrätten och fått det målnummer som står
längst upp till höger. Handlingarna i Kammarkollegiets ärende har skickats till domstolen.

Vad händer nu?

Förvaltningsrätten ska nu handlägga målet. Hur detta går till beror på vilken typ av fråga
som ska behandlas. Handläggningen är som regel skriftlig och handläggningstiden kan
variera. När förvaltningsrätten har avgjort målet skickas avgörandet till dig.

Har du några frågor om domstolens handläggning eller handläggningstider är du alltid
välkommen att kontakta oss per telefon eller e-post.

Mer information

Ladda gärna ner appen Domstolsguiden från App Store eller Google play! I appen finns
mer information till dig som har mål i förvaltningsrätten. Information finns även på
www.domstol.se/forvaltningsratt.

Bifogade informationsblad: Information om förenklad delgivning

Dok.Id 792491

Besöksadress Tegeluddsvägen 1	Postadress 115 76 Stockholm	Telefon 08-561 680 00	Fax 08-561 680 01	Öppettider måndag-fredag 08:00-16:30
Webbplats www.domstol.se/forvaltningsratt		E-post forvaltningsrattenistockholm@dom.se		