



Rättsavdelningen
Ingrid Lidman
08-7000705

EU-kommissionen
JUST-ADR@ec.europa.eu

Rapport till kommissionen om de alternativa tvistlösningsorganens utveckling och funktion

Enligt artikel 20 punkt 6 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning), ska medlemsstaterna senast den 9 juli 2018 och därefter vart fjärde år offentliggöra en rapport och översända den till kommissionen.

Frågeställningarna som särskilt ska besvaras i rapporten är följande:

- a) fastställa bästa praxis för de alternativa tvistlösningsorganens arbete,
- b) med stöd av statistik i förekommande fall påpeka brister som hindrar de alternativa tvistlösningsorganen från att fungera som avsett vid både inhemska och gränsöverskridande tvister,
- c) i förekommande fall lägga fram rekommendationer om hur de alternativa tvistlösningsorganen kan fås att fungera mer ändamålsenligt och effektivt.

Bakgrund

I Sverige finns för närvarande följande sju godkända nämnder enligt lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

- Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
- Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN)
- Nämnden för Rättsskyddsfrågor (NFR)
- Personförsäkringsnämnden (PFN)
- Sveriges advokatsamfunds Konsumenttvistnämnd (SAKN)
- Sveriges Begravningsbyråers Förbunds Reklamationsnämnd (SBFRN)
- Trafikskadenämnden (TSN)

Av dessa nämnder har ARN en särställning och är en utpekad förvaltningsmyndighet och nämnd för alternativ tvistlösning enligt 4 § första stycket lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. ARN har funnits i över 50 år och är sedan 1980-talet en egen myndighet.

Kammarkollegiet har parallellt med denna rapport även besvarat den EU-enkät som kommissionen delat med behöriga myndigheter i mars 2022. Nedan anges sammanfattande iakttagelser gällande tvistlösningsnämndernas bästa praxis samt eventuella utvecklingsmöjligheter och övriga rekommendationer.

Bästa praxis

Under den aktuella perioden har det, enligt Kammarkollegiets mening, förekommit ett flertal åtgärder som vidtagits av en eller flera av nämnderna och som bidragit positivt till respektive nämnds funktion och utveckling. Några exempel som Kammarkollegiet önskar lyfta i denna del är följande.

Majoriteten av nämnderna uppger i sin rapportering att deras arbete med utveckling av digitalt arbetssätt inom verksamheten har ökat under den aktuella perioden. Det bekräftas i flera av rapporterna att pandemin starkt har påskyndat denna utveckling, då de extraordinära omständigheterna bland annat har inneburit ett stort behov av digitala möten på grund av distansarbete. Några av nämnderna lyfter den intensifierade digitaliseringen som något positivt när det gäller påverkan på verksamhetens effektivitet och produktivitet. Även Kammarkollegiet ser positivt på att nämnderna vidareutvecklat sitt digitala arbetssätt. Som ett gott exempel på detta har en av nämnderna framfört att fortsatt digitaliseringsarbete pågår för att i en framtid kunna hålla nämndens sammanträden i endast digital form, vilket även innebär att signeringen av nämndens yttranden ska kunna göras digitalt.

Ett ytterligare exempel som är värt att lyfta i denna del är att ARN nyligen har sett över och förenklat sitt elektroniska anmälningsförfarande. Nya webbformulär för anmälan har tagits fram där den som gör anmälan ska få relevant information eller förklaringar när detta kan behövas. Informationen anpassas således efter anmälarens svar på olika frågor som ställs i den elektroniska anmälningsprocessen. Målsättningen har bland annat varit att minska behovet av komplettering av anmälan samt att minska antalet avvisade anmälningar.

Vad gäller efterlevnaden av nämndernas rekommendationer/beslut kan konstateras att den, utifrån de uppgifter nämnderna har, generellt är hög för samtliga nämnder. Uppföljningen av huruvida rekommendationerna efterlevts ser dock lite olika ut hos respektive nämnd. Den största nämnden ARN följer upp sina rekommendationer där konsumentens krav beviljats helt eller delvis, och publicerar statistik över efterlevnaden halvårsvis. På detta sätt kan efterlevnaden tydligt följas, vilket enligt Kammarkollegiets mening är positivt. Gemensamt för de flesta nämnderna är att de i någon form publicerar sina rekommendationer/beslut. Ett exempel är en av nämnderna som uppgett att den, utöver att publicera samtliga sina beslut i anonymiserad form på sin webbplats, även publicerar en sammanfattning av besluten. Detta kan ses som positivt både utifrån aspekten att konsumenter enkelt och på ett digitalt sätt kan ta del av nämndens tidigare ställningstaganden, samt utifrån aspekten att en sådan publicering kan antas utgöra en form av påtryckning för att näringsidkaren ska följa rekommendationen (oavsett om publiceringen är anonymiserad eller inte).



Samtliga nämnder genomför utbildningsinsatser till anställda och/eller ledamöter. ARN deltar därutöver även i externa utbildningar för till exempel kommunala konsumentvägledare. Ett exempel i en av de övriga nämndernas rapportering är att den årligen anordnar en heldagsutbildning som hålls av nämndens föredragande jurister för nämndens konsumentrepresentanter, i ämnen som representanterna själva får välja. Detta exempel på form för utbildningsinsats kan enligt Kammarkollegiet underlätta för att de rättsfrågor som av vissa ledamöter kan upplevas som särskilt komplicerade, lättare fångas upp av nämnden och sedermera kan belysas genom gemensam utbildning.

Utvecklingsmöjligheter och rekommendationer

Liksom var fallet vid förra rapporten till kommissionen år 2018, har Kammarkollegiet inte heller under den nu aktuella perioden iakttagit några egentliga brister i tvistlösningsnämndernas verksamhet. Några utvecklingsmöjligheter och rekommendationer som Kammarkollegiet ändå skulle vilja lyfta omnämns nedan.

Kammarkollegiet kan utifrån den rapporterade statistiken konstatera att majoriteten av nämnderna har sett en ökning avseende deras genomsnittliga handläggningstid under 2021 jämfört med året dessförinnan. Flera av nämnderna anser pandemin som en bidragande orsak till ökningen. Exempelvis nämns att handläggningstiden i vissa fall har förlängts på grund av distansarbete för kanslipersonal, samt att en ökning av antalet mottagna ärenden skett hos flera av nämnderna under 2020. Med beaktande av de exceptionella omständigheterna som förelegat i och med pandemin, anser Kammarkollegiet att samtliga nämnder har hanterat de medföljande utmaningarna väl och förmått upprätthålla en, utifrån omständigheterna, god effektivitet i sin ärendehantering och i sin verksamhet i stort. Däremot skulle det även fortsättningsvis kunna finnas utrymme för vissa nämnder att undersöka om deras handläggningstider i någon del av processen kan förkortas. Ett par exempel på olika metoder som skulle kunna användas av en eller flera nämnder i detta arbete tas upp nedan.

När det gäller utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarandet som nämnden erbjuder är, nämner ARN i sin rapportering att den utvärderar sin verksamhet löpande bland annat med hjälp av brukarundersökningar och dialoger med fokusgrupper. Att vidta brukarundersökningar och till exempel ge konsumenter som har fått sin tvist prövad av en nämnd, möjlighet att efteråt lämna återkoppling till nämnden samt lägga fram eventuella förbättringsförslag, skulle enligt Kammarkollegiets mening potentiellt kunna utgöra ett bra komplement även till de övriga nämndernas underlag för sitt vidare utvecklingsarbete. Genom denna form av utvärderingsmetod med återkoppling utifrån skulle nya aspekter potentiellt kunna fångas upp, som annars kanske inte skulle ha uppmärksammats.

Vidare ser Kammarkollegiet positivt på den digitala utveckling som samtliga nämnder har genomgått sedan en längre tid tillbaka och som har visat sig särskilt



viktig under den tid som överskuggats av pandemin. En förhoppning från Kammarkollegiets sida är att arbetet med digitalisering kommer att fortlöpa hos respektive nämnd, även efter att pandemins effekter på arbetslivet numera har avtagit. Ett än mer digitalt arbetssätt skulle kunna medföra positiva effekter bland annat på effektiviteten av nämndernas tvistlösningsverksamhet.

ARN som är medlem i nätverken FIN-NET och TRAVELNET beskriver att samarbetet inom båda nätverken fungerar väl. Kammarkollegiet ser att det skulle kunna finnas utrymme för nya nätverk att bildas avseende andra sektorer. Sådana skulle kunna fylla en viktig funktion för de nationella nämndernas fortsatta utveckling. Detta särskilt när det gäller samarbete vid eventuella gränsöverskridande tvister, men även utifrån aspekten att nämnder lättare kommer att kunna dela kunskap samt identifiera effektiva arbetsmetoder medlemmarna emellan. Kammarkollegiet ser således positivt på att kommissionen fortsätter sitt arbete med att skapa förutsättningar för bildandet av fler nätverk.

Kammarkollegiet överlämnar genom denna rapport de uppgifter som myndigheten ska lämna till EU-kommissionen enligt artikel 20 punkt 6 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning).

Anette Bergholm
Enhetschef

Ingrid Lidman
Advokatfiskal