



RIKSFÖRBUNDET M SVERIGE
FRIDHEMSGATAN 30
BOX 49163, 100 29 STOCKHOLM

Fi.remissvar@regeringskansliet.se
Kopia: fi.ofa@regeringskansliet.se
dnr: FI 2023/02829

Stockholm 2023-11-28

Remissvar – FI 2023/02829 – angående ett förslag från Europeiska kommissionen till direktiv om revidering av direktivet om alternativ tvistlösning, COM(2023) 649, ett förslag till förordning om upphörande av förordningen om tvistlösning online, COM(2023) 647, och en rekommendation om kvalitetskrav på tvistlösningsförfaranden som erbjuds av marknadsplatser online och branschorganisationer, C(2023) 7019.

Riksförbundet M Sverige är en oberoende konsumentorganisation som arbetar på medlemmarnas uppdrag för hållbar, säker och tillgänglig mobilitet i hela landet. Vi är främst verksamma inom trafik- och fordonssäkerhet samt konsumentfrågor kopplade till bilinnehav. Vi har ungefär 65 000 medlemmar och ett trettiotal ideellt arbetande lokalklubbar. Detta ger oss nära kontakt med ett stort antal bilägare, trafikanter och andra medlemmar. Den täta dialogen med medlemmarna tillsammans med specialistkunskap och oberoende är grunden för vårt arbete.

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.

Bakgrund

Enligt gällande direktiv som utarbetades för mer än 10 år sedan om alternativ tvistlösning för konsumenter har konsumenter i EU möjlighet att lösa sina tvister till följd av avtalsförpliktelser mot näringsidkare som är etablerade i EU med hjälp av högkvalitativa förfaranden utanför domstol.

Gällande lagstiftning har säkrat en hög konsumentskydds nivå för konsumenter inom EU och gjort det möjligt att kunna lösa tvister av lågt värde utan att behöva ta tvisten till domstol med höga kostnader och långa väntetider. Nya trender inom konsumentmarknaden, exempelvis digital marknadsföring, har dock medfört nya behov av att hantera alltmer komplexa konsumenttvister även mellan konsumenter i EU och näringsidkare utanför EU.

De nya digitala köpmönstren riskerar att urholka konsumenternas förtroende för de digitala marknaderna och ökar risken att konsumenternas sårbarhet utnyttjas. Det finns därför ett behov att stärka konsumentskyddet samt att effektivisera hantering av konsumenttvister som blivit alltmer komplexa.

Ställningstagande

M Sverige instämmer till huvuddragen i förslaget då den alltmer digitala marknaden förändrat förutsättningarna för Europas konsumenter. Vi anser att det finns ett tydligt behov av att anpassa tvistlösning till den digitala marknaden som utvecklats sedan det gällande direktivet antogs för mer än tio år sedan.

M Sverige ser positivt på att tvistlösningshanteringen föreslås att utvidgas till att omfatta fler konsumenträttigheter i EU och att alla typer av konsumenttvister föreslås omfattas av det nya direktivet. En utvidgning skulle kunna leda till att konsumenter kan pröva rätt till ersättning i utomobligatoriska tvister gällande till exempel otillbörliga affärsmetoder.

Enligt vår mening är det till främjande för konsumenten att öka användningen av alternativ tvistlösning i gränsöverskridande tvister som när näringsidkaren befinner sig utanför EU då handel numera ofta sker över gränserna på den digitala marknaden.

Att näringsidkarna föreslås bli skyldiga att svara på ett ersättningsanspråk även om de inte vill delta i det föreslagna alternativa tvistlösningsförfarandet är positivt. Även negativa besked skulle kunna användas av konsumenten för att hävda sina anspråk i andra kanaler, exempelvis allmän domstol. Vi anser att det är rimligt att kräva en näringsidkares deltagande under vissa särskilda omständigheter.

Vad gäller informations- och rapporteringskrav är det att föredra ett förenklat och kostnadseffektivt regelverk. Det är dock viktigt att konsumentens rätt till hjälp och vägledning i ofta komplicerade gränsöverskridande tvister inte försämras.

M Sverige är därför tveksamma till förslaget att minska rapporteringsskyldighet för tvistlösningsorganen då vi anser att uppföljning och statistik är utmärkta verktyg för att utveckla verksamheten samt rättstillämpningen. Rapporteringen är ett verktyg för att kunna förstå behov i konsumentmarknaden och kunna genomföra nya relevanta lagar till skydd för konsumenten.

M Sverige anser att det inte är rätt väg att ta bort informationskyldighet för näringsidkare i något avseende gällande skyldighet att informera konsumenter om alternativa tvistlösningsorgan. M Sverige anser att den nuvarande svenska modellen som innebär att alla företag som har åtagit sig att använda tvistlösning ska informera om förfarandet på sin webbplats och även i avtalsvillkor är fördelaktig för konsumenterna. Informationen och alternativ tvistlösning ska vara tydlig, enkel och lättillgänglig. Näringsidkaren bör informera om det alternativa tvisteorganets postadress och webbadress.

M Sverige tillstyrker förslaget, dock med undantag av den föreslagna minskningen av rapporterings- och informationskyldigheten. M Sverige vill framhäva vikten av att förslaget främjar konsumentskyddet i en förändrad och alltmer digital marknad. Vidare innebär förslaget förbättrade alternativa tvistlösnings möjligheter utanför domstol.

Riksförbundet M Sverige

Caroline Drabe
vd

Heléne Lilja
Chef kommunikation och samhälle

