

Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Fi2023/02829

Yttrande

Stockholm 2023-11-29

Förslag om alternativ tvistlösning för konsumenter

Svensk Försäkring har på remiss erhållit Europeiska kommissionens förslag till direktiv om revidering av direktivet om alternativ tvistlösning, COM(2023) 649, förslag till förordning om upphörande av förordningen om tvistlösning online, COM(2023) 647 samt rekommendation om kvalitetskrav på tvistlösningsförfaranden som erbjuds av marknadsplatser online och branschorganisationer, C(2023) 7019.

Detta yttrande avgränsas till konsekvenserna för medlemsföretag samt för de frivilliga nämnder som Svensk Försäkring är huvudman för. Det innebär att yttrandet avgränsas till COM(2023) 649 samt C(2023) 7019.

Svensk Försäkring ställer sig positiv till kommissionens målsättning att förbättra tillgången till alternativa tvistelösning för konsumenter. De förslag som presenteras är dock i stora delar så pass generella att det är svårt att överblicka alla eventuella tillämpningsproblem för dagens nämndverksamhet. De synpunkter som lämnas av Svensk Försäkring måste därför betraktas såsom preliminära.

Sammanfattning

Svensk Försäkring avstyrker förslaget att direktivet om alternativ tvistelösning ska omfatta överträdelser även före tecknande av avtal. Däremot ställer sig Svensk Försäkring positiv till förslaget att näringsidkare inom 20 dagar ska svara på förfrågan från ett tvistlösningsorgan. Vidare menar Svensk Försäkring att det i förslaget inte är tydligt omfattningen av de föreslagna kontaktpunkternas ansvarsområde eller finansieringen av dessa. Det är också svårt att utläsa vilka krav som kommer att ställas på tvistlösningsorganen rörande språk mm. med anledning av de föreslagna utvidgningarna. Även vad gäller räckvidden av den föreslagna rekommendationen bör förtydliganden göras. Svensk Försäkring pekar slutligen på vikten av att det fortsatta arbetet beaktar hur förslagen förhåller sig till dataskyddsförordningen då flera av förslagen har integritetsaspekter.

Svensk Försäkrings nämndverksamhet

Svensk Försäkring är huvudman för ett antal branschgemensamma prövningsnämnder. Nämnderna prövar bland annat tvister inom sjuk-, olycksfalls-, rättskydds- och ansvarsförsäkring. Huvuduppgiften är att verka för en enhetlig praxis, huvudsakligen inom villkorsförsäkring. Personförsäkringsnämnden prövar även tvister före avtalstecknande rörande kontraheringsplikten vilken regleras i 11 kap 1 och 3 §§ Försäkringsavtalslagen.

Nämnderna är:

- Ansvarsförsäkringens Personskadenämnd (APN)
- Personförsäkringsnämnden (PFN)
- Nämnden för Rättsskyddsfrågor (FNR)
- Ombudskostnadsnämnden (OKN)
- Prövning av ombuds lämplighet (POL)
- Svenska Livförsäkringsbolags Skattenämnd

Två av Svensk Försäkrings nämnder, PFN och FNR, som hanterar konsumenttvister är registrerade som alternativa tvistlösningsorgan i enlighet med EU-direktivet 2013/11/EU.

Synpunkter på direktivförslag COM(2023) 639

Utökat tillämpningsområde

Direktivförslaget innebär att alla överträdelser av EU-lagstiftningen som rör konsumentskydd ska omfattas – både före och efter tecknande av avtal. Det gäller t.ex. vilseledande prismärkning, diskriminerande metoder, problem vid byte av tjänsteleverantörer, brist på förhandsinformation, geoblockering och problem med reklamationsrätten.

Svensk Försäkring bedömer att förslaget kan leda till gränsdragningsproblem gällande vilka tvister en nämnd ska hantera. Förslaget kan därför medföra att tvister utanför en nämnds kompetensområde kan komma att omfattas.

Personförsäkringsnämnden prövar två typer av tvister, dels tvister gällande personförsäkring, som rör en försäkringsmedicinsk fråga där nämnden behöver stöd av rådgivande läkare, dels tvister som rör tecknande/förnyelse av försäkring där konsumenten inte har fått teckna eller förnya en individuell personförsäkring. Även i det senare fallet utgör den försäkringsmedicinska kompetensen i nämnden en förutsättning för verksamheten. Svensk Försäkring menar att det skulle vara till men för nämndens verksamhet om den skulle tvingas öppna upp brett för andra typer av tvister vilket också skulle innebära betydande kostnadsökningar för de deltagande aktörerna.

Svensk Försäkring menar också att det, utifrån förslaget är svårt att avgöra om ytterligare nämndverksamhet skulle komma att omfattas av direktivet. Svensk Försäkring är som nämnts huvudman för APN som idag inte är ett ADR-organ. Det beror på att konsumenten som vill ha ersättning ur ansvarsförsäkringen inte har ett

avtal med försäkringsföretaget som ska betala ut ersättning. Det är i stället den skadevållande konsumenten som har ett avtal med försäkringsföretaget

I båda dessa fall skulle direktivförslaget eventuellt kunna bli tillämpligt eftersom tvistelösningsdirektivets omfattning föreslås breddas även till situationer då det inte finns ett avtal mellan de tvistande parterna.

Sammanfattningsvis avstyrker Svensk Försäkring därför förslaget att direktivet om alternativ tvistelösning ska omfatta överträdelser både före och efter tecknande av avtal.

Det föreslås också att näringsidkare i länder utanför EU får delta i alternativa tvistelösningsförfaranden på frivillig basis.

Svensk Försäkring menar att det är positivt att även konsumenter får möjlighet till alternativ tvistelösning gällande sådana näringsidkare men ställer sig frågande till hur detta kan påverka kraven på tvistelösningsorganen att kommunicera på andra språk än de nationella språken.

Åtgärder för att få fler näringsidkare att delta i alternativ tvistelösning

Enligt gällande direktiv är det idag frivilligt för näringsidkarna att medverka i en tvistelösning, såvida det inte är ett krav enligt EU-lagstiftning eller nationell lagstiftning. Direktivförslaget innebär ingen ändring i denna del, men det införs ett krav på näringsidkarna att svara inom 20 arbetsdagar när ett tvistelösningsorgan frågar om de tänker delta i ett förfarande eller inte.

Redan idag finns egna rutiner på plats för att efterhöra näringsidkares vilja att delta i ett förfarande. Förslaget bör ändå, menar Svensk Försäkring, kunna snabba upp denna process vilket är till gagn för konsumenten.

Det föreslås att 13.3 i gällande direktiv stryks. Här ställs krav på näringsidkaren att informera en konsument om denne avser att använda ett ADR eller inte i det fall en tvist inte lyckats lösas internt i företaget. Kommissionen menar att regeln är kontraproduktiv och utgör en onödig börda på näringsidkarna

Svensk Försäkring har inga synpunkter på förslaget men menar att kraven i gällande direktivs punkter 13.1 och 13.2 är av stor vikt för att upprätthålla konsumentskyddet.

Riktat konsumentstöd vid en tvist med näringsidkare, i hemlandet eller utomlands

EU-länderna föreslås utse kontaktpunkter för alternativ tvistelösning, t.ex. ett europeiskt konsumentcentrum, en konsumentorganisation eller ett annat organ. De ska underlätta parternas kommunikation, bistå i processen, informera parterna och tvistelösningsorganen om EU:s konsumenträttigheter och om förfarandereglererna för de utsedda tvistelösningsorganen, eller informera om andra sätt att lösa tvisten när det inte går att använda alternativ tvistelösning.

Vidare föreslås att den tvistelösningswebbplats som idag drivs av kommissionen ska ersättas med ett interaktivt verktyg som hänvisar konsumenterna till rätt instans.

Förslaget om kontaktpunkter pekar på de redan existerande European Consumer Centres som lämpliga organ för detta. I Sverige är det ECC Sverige, en fristående enhet inom Konsumentverket som ingår i EU-nätverket, European Consumer Centres Network. ECC Sverige kan hjälpa till om en konsument har fått problem med en säljare i ett annat EU-land, Island, Norge. De hjälper konsumenter antingen genom direktrådgivning eller genom medling via systerkontor inom ECC-nätverket.

Svensk Försäkring ställer sig frågande till omfattningen av de föreslagna kontaktpunkternas ansvarsområde. I direktivförslaget står det bland annat följande:

“assisting with the submission of the complaint and, where appropriate, relevant documentation”

Av denna skrivning framgår inte hur vitt begreppet assisting (bistå) kan tolkas. Innebär det t.ex. att kontaktpunkten ska kunna agera såsom ombud för konsumenten?

Svensk Försäkring vill också peka på att det inte av förslaget framgår hur dessa kontaktpunkter ska finansieras.

Svensk Försäkring har inga synpunkter gällande förslaget att ersätta tvistlösningswebbplatsen med ett interaktivt verktyg.

Skydd av utsatta konsumenter på digitala marknader

Enligt direktivförslaget ska konsumenterna kunna lämna in ett klagomål och styrkande handlingar på nätet på ett spårbart sätt och få tillgång till handlingar i fysiskt format på begäran.

I direktivförslaget föreslås också att det ska finnas lättillgängliga och inkluderande verktyg för att använda digitala alternativa tvistlösningsförfaranden.

Redan idag arbetar Svensk Försäkrings nämnder med en digital portal för tvistelösning utan att ge avkall på möjligheten att få tillgång till handlingar i fysiskt format. Samtidigt vill Svensk Försäkring peka på att den digitala lösningen bygger på identifiering med svenskt BankID för att säkerställa skyddet av personuppgifter. Idag finns inte någon EU-gemensam identifieringslösning som skulle kunna nyttjas i stället för konsumenter utan svenskt personnummer. Det är därför viktigt i det fortsatta arbetet med direktivet, menar Svensk Försäkring, att beakta hur förslagen praktiskt förhåller sig till dataskyddsförordningen.

Förslaget gällande inkluderande verktyg är naturligtvis viktigt för att även svaga konsumentgrupper ska kunna nyttja alternativa tvistelösningar. Förslaget är dock inte så detaljerat att det går att förutse de kostnadsmissiga konsekvenserna, menar Svensk Försäkring.

Mer användarvänliga och transparenta alternativa tvistlösningsförfaranden

Direktivförslaget innebär att parterna vid automatiserade tvistlösningsförfaranden ska kunna begära att resultatet granskas av en fysisk person.

Svensk Försäkring har erfarit att det inom Europa nu i allt större utsträckning nyttjas automatiserade förfaranden. I de nämnder Svensk Försäkring är huvudman för är det inte aktuellt och vi avstår därför från att kommentera förslaget.

Tvistlösningsorganen ska kunna handlägga liknande ärenden gemensamt efter att ha informerat konsumenten om alternativet och gett denne möjlighet att säga nej till att ärendet slås samman med andra ärenden.

Svensk Försäkring vill peka på att ytterligare beredning av förslaget i förhållande till dataskyddsförordningen behövs i de fall tvisterna rör känslig information. I fallet med Personförsäkringsnämnden t.ex. är medicinska uppgifter om individen centrala i tvisteförfarandet. Svensk Försäkring bedömer därför att det finns tydliga integritetsrisker med gemensam hantering av ärenden.

Enklare rapporteringskrav för tvistlösningsorgan

Idag krävs att tvistlösningsorganen publicerar detaljerade årliga verksamhetsrapporter på sina webbplatser. Direktivförslaget innebär att tvistlösningsorganen istället ska publicera kortfattade verksamhetsrapporter vartannat år.

Svensk Försäkring har inga synpunkter på förslaget.

Synpunkter på C (2023) 7019

EU-kommissionen föreslår en helt ny rekommendation med syfte att uppmuntra e-marknadsplatser och branschorganisationer i EU som har en tvistlösningsmekanism att följa kvalitetskriterierna i direktivet om alternativ tvistlösning.

Ett krav för medlemskap i Svensk Försäkring är att det ansökande försäkringsföretaget bedriver verksamhet i Sverige. Svensk Försäkring bedriver inte heller någon EU-övergripande verksamhet. De tvistelösande organens verksamhet omfattar tvister rörande avtal tecknade inom ramen för svensk lagstiftning. Utifrån den avgränsningen gör Svensk Försäkring bedömningen att organisationen inte berörs av rekommendationen. Men samtidigt efterlyser Svensk Försäkring tydligare definitioner av vilka aktörer som kan komma att omfattas, t.ex. om interna klagomålsprocesser hos medlemsföretagen som bedriver verksamhet i flera EU-länder skulle kunna komma att omfattas.

Fortsatt beredning under förhandlingsarbetet

Svensk Försäkring vill understryka värdet av att departementet under det kommande förhandlingsarbetet med förslagen erbjuder oss och andra intressenter fortlöpande kontakt och dialog om de viktigare frågor som vi uppmärksammat i remissvaret eller som uppkommer under förhandlingarna. VI vill passa på att erinra departementet om att förslag om särskilda EU-beredningsgrupper lämnades i utredningsbetänkandet EU på hemmaplan (SOU 2016:10), allt i syfte att åstadkomma en bättre insyn, delaktighet och inflytande.

Svensk Försäkring

Mats Galvenius

Marie Hosinsky