

Regeringskansliet
Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning

fi.remissvar@regeringskansliet.se
fi.ofa.ko@regeringskansliet.se

Remissyttrande

Förslag om alternativ tvistlösning för konsumenter

Er ref: Fi2023/02829

Svensk Handel, som är handelsföretagens intresseorganisation och företräder 9 000 små, medelstora och stora företag med nära 250 000 medarbetare, får med anledning av remissen anföra följande:

Allmänna synpunkter

Svensk Handel tackar för möjligheten att få lämna kommentarer gällande förslaget om alternativ tvistlösning för konsumenter.

EU-kommissionen föreslår nya åtgärder för att effektivisera alternativ tvistlösning (ADR) på den digitala marknaden, moderniseringar som syftar till att förenkla förfaranden utanför domstol och stärka konsumentskyddet i EU. De föreslagna ändringarna syftar till att anpassa de befintliga reglerna till den föränderliga digitala marknaden och samtidigt utvidga tillämpningsområdet för direktivet om alternativ tvistlösning.

Svensk Handel ser positivt på försöken att modernisera och effektivisera det alternativa tvistlösningsförfarandet, men det är viktigt att den välfungerande modellen i Sverige fortsatt värnas. I kommissionens förslag bibehålls minimiharmoniseringsmetoden, medlemsstaterna förblir fria att besluta om arkitekturen och styrningen av alternativ tvistlösning på nationell nivå. Samtidigt måste de säkerställa full täckning av tvister med en konsumentskyddsvinkel. Utöver detta så föreslås viss regelförenkling för tvistlösningsorganen och näringsidkarna.

Svensk Handel beklagar att förslaget inte ser över de strukturella problemen och den varierande kvaliteten som finns inom medlemsstaterna. Översynen saknar förstärkningar av de alternativa tvistlösningsorganens kvalitetskrav, oberoende, expertis och opartiskhet.

Efter tio år med alternativ tvistlösning visar undersökningar att det inte har blivit ett populärt alternativ i många europeiska länder, då systemet inte fungerar tillfredsställande för konsumenterna. Problem som nämns är bristande oberoende, låg kvalitet på tjänsterna och

bristande deltagande från näringsidkare. I Sverige fungerar systemet bra, Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är väl känd och får ta emot många ärenden, 2022 registrerades cirka 26 000.

Kvalitetskriterierna som finns inkluderar effektiviteten och rättvisan i alternativa tvistlösningsförfaranden, såväl som expertis, oberoende och opartiskhet hos de personer som ansvarar för att genomföra dessa förfaranden.

Svensk Handel vill påpeka vikten av att först se till att myndigheternas tillsyn fungerar effektivt och inte låta alternativa tvistlösningsorgan bli en ersättning för bristande tillsynsinsatser.

Svensk Handel är negativ till och ifrågasätter starkt förslaget att utvidga tillämpningsområdet för direktivet till stadier innan avtalet ingicks. Idag hanteras civilrättsliga tvister som rör avtalsförpliktelser avseende tjänster och varor köpta i butik eller online, men nu ska enligt förslaget även marknadsrättsliga frågor och frågor om diskriminering mm prövas. Frågor som exempelvis rör vilseledande reklam, manipulativa gränssnitt, tillgång till tjänster och omotiverad geoblockering¹ som idag hanteras av Konsumentverket.

Skulle ARN få ett utvidgat uppdrag att till exempel pröva om en viss marknadsföring är förenlighet med svensk lag utgör det myndighetsutövning riktad mot enskild, vilket skulle medföra ett kraftigt avsteg från dagens ordning. Detta då ARN tillämpar en förenklad handläggning vilket är mindre lämpligt för beslut som måste kunna överprövas av domstol.

Svensk Handel uppskattar att det nya direktivet om alternativ tvistlösning syftar till att omfatta även näringsidkare utanför EU. Frågan vi ställer oss är hur tillsynen ska bedrivas och hur man säkerställer att konsumenterna får sina rättigheter respekterade.

Svensk Handel instämmer med förslaget att upphäva ODR-förordningen, som skapade European Online Dispute Resolution Platform med hänvisning till att denna plattform används alltför sällan på det sätt som det var tänkt. Vi ser positivt på att ODR-plattformen kommer att ersättas av digitala interaktiva verktyg som hänvisar konsumenterna till olika lösningar.

Svensk Handel tycker det är bra med en rekommendation om att anpassa tvistlösningssystemen på onlinemarknader till de europeiska standarderna för en rättvis och effektiv alternativ tvistlösning. Dessa måste dock överensstämja med den relevanta uppsättningen av kvalitetskrav som fastställs i ADR-direktivet. Det är viktigt att säkerställa att medlarna är oberoende, utan ekonomiska intressekonflikter och att det finns en öppenhet om de olika stegen i förfarandet.

Synpunkter på utredningens förslag

Utvidgning av direktivets tillämpningsområde

Det nya direktivet om alternativ tvistlösning syftar till att omfatta alla aspekter av EU:s konsumentlagstiftning och att se till att näringsidkare utanför EU också omfattas av reglerna.

Detta förslag innebär att tillämpningsområdet utvidgas till att omfatta klagomål relaterade till utomobligatoriska och förkontraktuella situationer där det finns konsumentskyddande bestämmelser och konsumenträttigheter även om konsumenten i slutänden inte ingår ett avtal

¹ Det finns sedan tidigare EU-gemensamma regler (tjänstedirektivet) som förbjuder diskriminering av kunder som köper tjänster. Geoblockeringsförordningen förtydligar regelverket och räknar upp ett antal exempel på otillåten diskriminering. Konsumentverket som bedriver tillsyn ifråga om diskriminering av konsumenter.

med näringsidkaren.

Svensk Handel anser det inte vara lämpligt att ARN ska hantera dessa aspekter av EU:s konsumentlagstiftning. Pre-kontraktuella tvister är till sin natur mer komplexa att lösa och involverar fastställande av förväntningar innan ett avtal, vilket ofta gör förfaranden långa och juridiskt komplicerade.

För närvarande när ARN avgör en tvist så utgår nämnden från gällande rätt, dvs. lagstiftning och rättspraxis. Förslaget skulle innebära att tvistlösningsinstitutet förändras i grunden från att huvudsakligen vara en prövning av konsumentens anspråk mot en näringsidkare som baseras på ett avtal om köp av vara eller tjänst till att avse konsumenters allmänna klagomål om t.ex. en näringsidkares marknadsföring.

ARN undersöker inte om en näringsidkare har brutit mot sina förpliktelser före avtalet t.ex. genom att visa vilseledande reklam, manipulativa gränssnitt, eller tillhandahålla ofullständig information eller om konsumenten utsätts för geoblockeringsmetoder.

När det gäller utvidgningen av tillämpningsområdet för alternativ tvistlösning som enligt förslaget ska täcka nästan alla typer av konsumenttvister, så måste frågan ställas om organ för alternativ tvistlösning har resurser, sakkunskap och verkställighetsbefogenheter för att uppnå målen.

Vidare kan frågan ställas vad gäller de exakta skillnaderna mellan alternativa tvistlösningsorgan och konsumentskyddsmyndigheter med hänvisning till förslaget att utvidga tillämpningsområdet.

Incitament för företag att delta och minskad informationsbörda

Svensk Handel ser positivt på att företagen även fortsättningsvis kommer att få besluta om de vill delta i tvistlösning utanför domstol.

Svensk Handel deltar i ARN:s sammanträden och tycker att det svenska systemet fungerar bra. Förhoppningsvis kan det bli ett incitament, att det införs en skyldighet för företaget att svara inom 20 arbetsdagar om en konsument begär att få hjälp med alternativ tvistlösning. Det kan vara ett sätt att undvika att tvisten drar ut på tiden, vilket oftast är negativt för bägge parter. Detta tillvägagångssätt kan eventuellt påskynda processen och uppmuntra företag att engagera sig i att lösa tvister genom alternativ tvistlösning.

Informationsbördan för vissa företag minskas. Företag ska inte längre behöva informera konsumenten om vilket tvistlösningsorgan som konsumenten kan vända sig till om man inte kommer överens efter det att konsumenten lämnat ett klagomål till företaget, om det inte har för avsikt att medverka vid ett sådant tvistlösningsorgan.

Förbättrat konsumentstöd

Svensk Handel ser positivt på att medlemsstaterna ges möjlighet att utse kontaktpunkter för att underlätta kommunikationen mellan konsumenter och företag, hjälpa till med processen och tillhandahålla allmän information om EU:s konsumenträttigheter och möjligheter att överklaga.

Svensk Handel tycker det är bra att möjlighet ges till ECC-nätverket att bli kontaktpunkt. Detta med hänvisning till att 26 ECC kontor redan fungerar som ADR-kontaktpunkter eller samordnare för Online Dispute Resolution (ODR) där de hanterar frågor från både konsumenter och företag.

Genom att föreslå ECC för denna nya roll säkerställer kommissionen ett effektivt utnyttjande av befintliga resurser och väletablerad kapacitet.

Detta kan bidra till en ökad tydlighet om processen, minska missförstånd vad gäller kommunikationen och kan leda till att både företag och konsumenter får en ökad kunskap och förståelse för processen. Förhoppningsvis kommer både företag och konsumenter även att få en större kunskap om sina respektive rättigheter och skyldigheter.

I Sverige är ARN den mest välkända tvistlösningsnämnden, men det finns även sex andra nämnder som är godkända för att pröva tvister. Frågan är hur dessa föreslagna ändringar kan påverka de andra sex nämndernas verksamhet och arbetssätt.

Svensk Handel vill med hänvisning till kommissionens konsekvensanalys avslutningsvis påpeka att kostnaderna för företagen beräknas att minska till följd av lättnader i informationskraven till konsumenterna, men kostnaderna kommer att öka till följd av kravet på att svara tvistlösningsorganet om företaget avser att medverka i förfarandet.

Ett genomförande av förslagen i nuvarande form skulle innebära att det välfungerande svenska systemet för tvistlösningsförfaranden skulle behöva ändras i grunden vilket inte kan anses försvarbart. Detta skulle på ett oproportionerligt sätt komplicera och fördyra processen vid tvistlösning.

Detta yttrande har beslutats av enhetschefen för Internationella enheten, Martina Elfgren. Föredragande har varit den näringspolitiske experten Jolanda Girzl.

SVENSK HANDEL

Martina Elfgren

Jolanda Girzl