

REMISSYTTRANDE

Diarienummer Fi2023/02829

Per e-post:

[fi.remissvar@regeringskansliet.se](mailto:fi.remissvar@regeringskansliet.se)

cc: [fi.ofa.ko@regeringskansliet.se](mailto:fi.ofa.ko@regeringskansliet.se)

Finansdepartementet  
Avdelningen för offentlig förvaltning,  
Konsumentenheten

2023-11-30

### **Yttrande över Förslag om alternativ tvistlösning för konsumenter**

Svenska Resebranschföreningen (SRF) har bjudits in att lämna synpunkter på Förslag om alternativ tvistelösning för konsumenter.

SRF är i grunden positiv till ett förenklat förfarande för att lösa tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Vi menar dock att det system som idag finns i Sverige med Allmänna reklamationsnämnden som tvistlösningsorgan för konsumenttvister är ett väl fungerande system för resebranschen. Branschen har ett förtroende för nämnden och i princip samtliga av nämndens rekommendationer följs av medlemsföretagen i SRF vilket utgör 90 procent av branschen. Detta har medfört att det finns en väl utvecklad praxis inom reseområdet. Enligt vår uppfattning fungerar även de nuvarande reglerna väl vid gränsöverskridande tvister.

Enligt förslaget ska de nuvarande reglerna, som förutsätter att det finns en kontraktrelation mellan parterna, utvidgas till att även omfatta situationer där konsumenten inte har ett avtal med näringsidkaren. Tanken är att man inom ramen för den alternativa tvistelösningen även ska kunna pröva frågor om felaktig marknadsföring, diskriminering m.m. SRF har sedan lång tid nominerat branschrepresentanter som ledamöter i Allmänna reklamationsnämnden. Vi har därmed en god inblick i nämndens arbete. Vi kan inte se att det har varit en brist i nuvarande reglering att det inte varit möjligt att ta upp denna typ av ärenden. Vi befarar att en utvidgning till att omfatta även ärenden där det inte finns en underliggande avtalsrelation mellan parterna, kraftigt kommer att öka antalet anmälningar till nämnden.

Den typ av ärenden som Kommissionen avser att täcka med förslaget är en typ av ärenden som i normalfallet inte leder till någon skada för en enskild konsument, utan rör klagomål på t.ex. ett företags marknadsföring. Det kan möjligtvis uppstå

situationer där en konsument drabbas av skada på grund av t.ex. brister i marknadsföringen från en näringsidkare. Vi menar dock att den risken är så liten att den inte motiverar en utvidgning. Missvisande marknadsföring och liknande problem är i stället något som är till nackdel för hela konsumentkollektivet. Det finns redan idag marknadsrättslig lagstiftning som ger tillsynsmyndigheter rätt att ingripa mot företag som brister i marknadsföring, informationsskyldighet m.m.

Den föreslagna utvidgningen av tillämpningsområdet medför att en konsument som varit inne på en hemsida, utan att besöket resulterar i en bokning, kan vända sig till ARN med en anmälan om t.ex. vilseledande marknadsföring. Detta kommer att medföra ett kraftigt ökat behov för näringsidkare att spara information om besök på hemsidan. Utöver att det pga personuppgiftslagstiftningen inte är tillåtet att spara uppgifter om konsumenter som inte har köpt någon vara eller tjänst, kommer detta att innebära en kraftigt ökad administration för företagen.

Vi anser därför att det inte finns någon anledning att utvidga tillämpningsområdet till att omfatta situationer där det inte finns ett avtal mellan konsumenten och näringsidkaren.

Kommissionen föreslår vidare att ECC-nätverket ska få en utökad roll i att bistå konsumenter och näringsidkare vid gränsöverskridande tvister. Den föreslagna texten reglerar dock endast bistånd till konsumenten. Vidare ska ECC-nätverket bistå det alternativa tvistlösningsorganet med information. Eftersom ECC-nätverket utgörs av medlemsstaternas konsumentmyndigheter, riskerar den föreslagna regleringen därmed att tvistlösningsorganet inte längre kan ses som opartiskt. Detta kommer att minska branschens förtroende för tvistlösningsorganen och därmed öka risken för att besluten inte följs. Vi motsätter oss därför förslaget i denna del.

Det är positivt att företag utanför EU/EES föreslås omfattas av lagstiftningen. Vi ställer oss dock tveksamma till att företag etablerade utanför EU/EES kommer att förklara sig villiga att delta i en frivillig process i ett alternativt tvistlösningsorgan. Vi är därför tveksamma till förslaget i denna del eftersom det finns en stor risk för att det inte innebär någon förändring.

SRF ställer sig positiva till förslaget att upphäva förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister. Den bakomliggande tanken att tvister ska kunna lösas genom ett förenklat förfarande online är bra. Som Kommissionen dock konstaterar har systemet inte använts i någon större utsträckning. Ett vidmakthållande av ett system som endast används i mycket liten omfattning innebär omotiverade kostnader.

Vi ställer oss positiva till den minskade informationsskyldighet för näringsidkare som föreslås.

Stockholm som ovan





Didrik von Seth  
Generalsekreterare  
[didrik.vonseth@srf-org.se](mailto:didrik.vonseth@srf-org.se)