

Fi2023/02829

Till

Finansdepartementet

103 33 Stockholm

Förslag om alternativ tvistlösning för konsumenter (Fi2023/02829)

Europeiska kommissionen har remitterat ett förslag 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 samt en rekommendation om kvalitetskrav på tvistlösningsförfaranden som erbjuds av marknadsplatser online och branschorganisationer, C(2023) 7019.

Trafikskadenämndens verksamhet berörs inte av förslaget till förordning COM(2023) 647 eller rekommendationen C(2023) 7019. Detta yttrande avgränsas därför till föreslagna revideringar av direktiv COM(2023) 649.

Trafikskadenämndens verksamhet

Trafikskadenämnden är i dag, som en av sju nämnder, godkänd av Kammarkollegiet och registrerad som nämnd för alternativ tvistlösning vid konsumenttvister.

Den som har fått ett slutligt beslut från sitt försäkringsbolag om ersättning för en personskada till följd av skada i trafik och som inte är nöjd med det, kan ansöka om prövning av beslutet hos Trafikskadenämnden.

Synpunkter på direktivförslag COM(2023) 649

Trafikskadenämnden är positiv till kommissionens målsättning att förbättra tillgången till alternativ tvistlösning för konsumenter. De förslag som presenteras är dock i stora delar så pass allmänt hållna att det är svårt att överblicka vilka konsekvenser de skulle få för nämndens verksamhet. Nämndens synpunkter måste därför betraktas som preliminära.

Åtgärder för att få fler näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning

Det föreslås att 13.3 i gällande direktiv stryks. Bestämmelsen innebär att näringsidkaren ska informera en konsument om näringsidkaren 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.

Trafikskadenämnden anser att informationsskyldigheten är en viktig del av konsumentskyddet och att den fyller en funktion för konsumenten vid val av försäkringsbolag. Informationsskyldigheten fungerar därmed också som ett konkurrensmedel för försäkringsbolagen. Så som situationen ser ut i dag har, enligt nämndens kännedom, inget försäkringsbolag vägrat en konsument att få sitt ärende prövat i nämnden. Enligt nämndens uppfattning kommer inte den minskade bördan för försäkringsbolaget att uppväga nackdelarna för konsumenten. Nämnden har inte upplevt nuvarande reglering som negativ för någon part och ser därför inte någon anledning till ändring.

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 Trafikskadenämnden med en digital portal för tvistelösning utan att ge avkall på möjligheten att få tillgång till handlingar i fysiskt format. Samtidigt vill nämnden 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 i stället skulle kunna nyttjas för de konsumenter som saknar svenskt personnummer. Det är därför viktigt i det fortsatta arbetet med direktivet att beakta hur förslagen praktiskt förhåller sig till dataskyddsförordningen. Samtidigt kan det konstateras att nämnden, än så länge, inte har haft något ärendet där en konsument från ett annat EU-land har begärt prövning och nämnden har därmed svårt att lämna synpunkter på förslaget i sig.

Trafikskadenämnden noterar att om det planeras för att viss information om anmälda tvister ska kunna utbytas mellan de nationellt utsedda tvistlösningsnämnderna behöver dataskyddsperspektivet beaktas även i detta avseende.

Som ovan

Annika Brickman

Elin Langer