

Finansdepartementet

fi.remissvar@regeringskansliet.se

fi.ofa.ko@regeringskansliet.se

Stockholm 2023-11-28

**REMISSYTTRANDE;
Förslag om alternativ tvistlösning för konsumenter
(Ert diarienummer Fi2023/02829)**

Visita är bransch- och arbetsgivarorganisation för den svenska besöksnäringen. Visita samlar ca 6 000 medlemsföretag med runt 9 000 arbetsställen, huvudsakligen hotell, restauranger, caféer, nöjesrestauranger, cateringföretag, konferensanläggningar, spa, campingföretag, vandrarhem, skidanläggningar, nöjes- och djurparker, turistbyråer, museer samt turist- och eventföretag. Visita tecknar branschens kollektivavtal och är en medlemsorganisation i Svenskt Näringsliv. Som branschorganisation hjälper Visita företagen att växa och utvecklas och är besöksnäringens företrädare i politiska frågor.

Visita har tagit del av rubricerat förslag och får härmed inkomma med följande

YTTRANDE

Sammanfattning av Visitas inställning

- Visita är kritisk till förslagen i direktivet som syftar till att utvidga direktivets tillämpningsområde samt till näringsidkares skyldighet att inom en viss period meddela sitt deltagande i alternativ tvistlösning.
- Visita är kritisk till förslaget till rekommendation i de delar som avser branschorganisationer i unionen på det sätt som föreslås.
- Visita är positiv till förslaget att ta bort skyldigheten för näringsidkare att informera konsumenter om alternativa tvistlösningsorgan de inte avser att engagera sig i.
- Visita har i övrigt inget att erinra beträffande kommissionens förslag.

Bakgrund till förslagen samt föreslagna ändringar

Bakgrund

Direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning för konsumenter ska ge konsumenter i EU möjlighet att lösa tvister, som uppkommit till följd av avtalsförpliktelser mot näringsidkare i EU, utanför domstol. Syftet är att se till att alternativa tvistlösningsorgan uppfyller gemensamma kriterier och att dessa kan nås i alla medlemsstater för att snabbt och rättvist lösa konsumenttvister inom samtliga sektorer. Direktivet togs fram för mer än tio år sedan och tar därför inte hänsyn till tvister som uppstår till följd av konsumenternas nya köpmönster. De främsta skillnaderna mot för tio år sedan är att konsumenter i dag handlar avsevärt mer online och från näringsidkare utanför EU. Kommissionens förslag syftar till att bibehålla den nuvarande minimiharmoniseringen och göra den mer anpassad till moderna köpmönster.

Genom förordningen om tvistlösning online inrättades en europeisk tvistlösningsplattform som började användas 2016. Trots ett stort antal besökare handläggs endast omkring 200 ärenden per år. Detta motiverar inte kommissionens kostnader för att driva plattformen och inte heller näringsidkarnas kostnader för att fullgöra sina skyldigheter enligt förordningen. Syftet med kommissionens förslag är därför att upphäva förordningen.

Föreslagna ändringar

Europeiska kommissionen har dels presenterat ett förslag till direktiv om revidering av direktiv om alternativ tvistlösning, (i det följande benämnt *direktivet*), dels ett förslag till förordning om upphörande av förordning om tvistlösning online, (i det följande benämnt *förordningen*) samt en rekommendation om kvalitetskrav på tvistlösningsförfarande som erbjuds av marknadsplatser online och branschorganisationer (i det följande benämnt *rekommendationen*).

Direktivet

Syftet med revideringarna i direktivet är att anpassa ramen för alternativ tvistlösning till digitala marknader genom att förtydliga och utvidga både det materiella och det geografiska tillämpningsområdet. Förslaget innebär att tvisterna inte längre ska begränsas till tvister som enbart rör avtal, vidare föreslås att även näringsidkare utanför EU ska kunna omfattas av direktivet.

Kommissionen föreslår att en näringsidkare ska vara skyldig att, inom en period på högst 20 arbetsdagar, besvara en förfrågan från ett alternativt tvistlösningsorgan om näringsidkaren avser att delta i ett förfarande för alternativ tvistlösning eller inte.

Vidare föreslår kommissionen att ta bort skyldigheten för näringsidkare att informera konsumenter om alternativa tvistlösningsorgan de inte avser att engagera sig i.

Europeiska konsumentcentrum föreslås få en ny stödjande roll när det gäller att bistå och ge vägledning till konsumenter i gränsöverskridande tvister.

Förordningen

Kommissionens förslag innebär att förordningen om tvistlösning online upphävs. Därmed stängs plattformen och e-handelsföretagens skyldighet att på sin webbplats ha en länk till plattformen och en särskild e-postadress för kommunikation upphör.

Rekommendationen

Kommissionens förslag till rekommendation syftar till att främja höga kvalitetskrav för de tvistlösningsförfaranden som erbjuds av marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen. Med branschorganisation i unionen avses en branschorganisation med medlemmar som är etablerade i olika medlemsstater. Förslagen i rekommendationen avser att säkerställa att tvistlösningsförfarandena präglas av effektivitet och rättvisa samt att de ansvariga personerna har sakkunskap, är oberoende och opartiska.

Visitassynpunkter på förslagen

Visita har sedan många år en ansvarsnämnd med uppgift att självständigt behandla reklamationer rörande Visitas medlemsföretag från allmänheten samt bedöma affärsetiska frågor efter anmälan. Ansvarsnämndens avgörande är bindande för Visitas medlemmar. Ansvarsnämnden utses av Visitas styrelse och består av en ordförande samt fyra ledamöter. Förordnandena för dessa löper på två år och kan därefter förlängas med två år var gång. Visitas ansvarsnämnd har uppbyggt ett stort förtroende, både hos allmänhet och hos myndigheter. Även Allmänna reklamationsnämnden (ARN) brukar hänvisa klagomål gällande besöksnäringen till ansvarsnämnden. Visitas ansvarsnämnd berörs inte direkt av direktivet eftersom de tvister ansvarsnämnden prövar inte undantas från ARN:s område.

När det gäller förslagen i direktivet, förordningen och rekommendationen i nu föreliggande utformning får Visita framföra följande synpunkter och frågeställningar.

Visita ställer sig kritisk till kommissionens förslag till utvidgning av direktivets tillämpningsområde. Idag prövar tvistlösningsinstitutet anspråk som uppkommit i ett avtalsförhållande, medan förslaget innebär att även konsumenters allmänna klagomål avseende en näringsidkares marknadsföring ska kunna behandlas av ett tvistlösningsinstitut. Förslaget är således en förändring i grunden, av det i dag väl fungerande tvistlösningsinstitut som sedan länge är etablerat.

Omstrukturerad av tvistlösningsinstitutet, med nya uppgifter som tillförs tvistlösningsinstitutet, innebär ökade kostnader och Visita ställer sig frågande till om dessa kostnader motsvarar den nytta som är tänkt med förslaget. En allvarlig konsekvens är att förslaget riskerar skapa stor rättsosäkerhet för såväl konsumenters som för näringsidkarnas vidkommande när tvistlösningsinstitut ska ta ställning till allmänna klagomål avseende marknadsföring. Visita har svårt att se hur syftet med revideringen av direktivet - att anpassa reglerna om alternativ tvistlösning till dagens digitala konsumentmarknad samt förbättra användningen av gränsöverskridande alternativ tvistlösning – uppnås med förslaget.

Visita ställer sig kritisk till kommissionens förslag att en näringsidkare ska vara skyldig att, inom en period på högst 20 arbetsdagar, besvara en förfrågan från ett alternativt tvistlösningsorgan om näringsidkaren avser att delta i ett förfarande för alternativ tvistlösning eller inte. Förslaget i sig kan uppfattas som rimligt, men förslaget följs inte av någon utredning kring vad som sker för det fall näringsidkarens svar inte kommer in inom 20 dagar. Det rimliga vore att näringsidkaren får en förlängd svarsperiod då det kan finnas flera skäl till att svar ej inkommit och som inte beror på näringsidkarens förskyllan. En utförligare konsekvensanalys hade varit välkommet på området.

Vidare ställer sig Visita kritisk till kommissionens förslag till rekommendation. Det är enligt Visitas mening inte tydligt vilka branschorganisationer som är avsikten att rekommendationen ska omfatta. Visita vill betona att det är av yttersta vikt att detta tydligt framgår och efterfrågar därmed en utförlig beskrivning av vilka branschorganisationen som kan komma i fråga. Vidare konstaterar Visita att rekommendationerna är på en mycket detaljerad nivå och att detta borde vara upp till varje medlemsstat att själv utforma efter de specifika behov som finns.

Visita välkomnar minskad rapporteringskyldighet för att lätta på regelbördan för näringsidkarna genom att bort skyldigheten för näringsidkare att informera konsumenter om alternativa tvistlösningsorgan de inte avser att engagera sig i.

Visita har i övrigt inget att erinra avseende förslagen.

Med vänlig hälsning



Jonas Siljhammar
VD



Katarina Alfredsson
Branschjurist