

Justitiedepartementet
Konsumentenheten
103 33 Stockholm

Datum
2012-01-09

Ert dnr
Ju20118586/KO

Vårt dnr
2011/273

Angående remiss av Europeiska Kommissionens förslag till direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och till förordning om online tvistlösning vid konsumenttvister.

Näringslivets Regelnämnd NNR har tagit del av det aktuella förslaget och önskar lämna följande synpunkter.

I det remitterade materialet presenterar Justitiedepartementet unionens förslag till direktiv om alternativ tvistelösning. NNR bedömer att förslaget är relativt komplext att ta ställning till med hänsyn till att det ska appliceras på en nationell kontext med olika regler och förfaranden såsom allmänna reklamationsnämnden (ARN), konsumentköplagen etc. Mot denna bakgrund finner vi att Justitiedepartementet i ärenden av denna karaktär bör bifoga någon form av nationell konsekvensanalys och tillhörande promemoria som ger remissinstanserna information om vad förslaget kan innebära för svenskt vidkommande. NNR vill här även peka på att det enligt statsrådsberednings cirkulär beträffande unionsförhandlingar just framhålls behovet av att redovisa nationella konsekvensanalyser. Vi stödjer den generella ansatsen till att förenkla och effektivisera förfaranden för alternativa tvistelösningar, men samtidigt finns det delar i presenterat förslag som vi inte ser ett behov av att införa eller som är oklara och därmed svåra att bedöma effekterna av. NNR väljer därför att fokusera detta yttrande på ett antal övergripande frågeställningar och utgångspunkter kopplade till presenterat direktiv samt vissa delförslag.

I en globaliserad värld med ökad handel över nationsgränserna kan språkliga barriärer och andra rättsliga traditioner för tvistelösningar medföra att det finns en benägenhet att avstå från att handla över nationsgränserna. Mot denna bakgrund är det positivt att Kommissionen försöker att harmonisera och stärka förfarandet för alternativ tvistelösning. Det gäller samtidigt att det blir en balanserad lösning som beaktar att förfaranden inte får innebära för höga kostnader för berörda företag och samtidigt ger konsumenterna utökade möjligheter att kunna hantera eventuella tvister. Om kostnaderna för tvisteförfarandet blir allt för höga kommer det sannolikt få kontraproduktiva effekter. I detta perspektiv måste det upprättas betydligt djupare konsekvensanalyser på såväl EU-nivå som för svenskt vidkommande. Det måste mer i detalj belysas vad föreslagna förfaranden kan innebära vid olika scenarier med antaganden om olika ärendetyper, beloppsgränser, antal ärenden etc.

Av utkastet till direktiv framgår att alternativ tvistelösning ska kännetecknas av kriterier som öppenhet, opartiskhet, effektivitet. NNR tror att det är väldigt viktigt att systemet med alternativ tvistelösning förmår att skapa förtroende på marknaden för att åtgärden ska kunna stärka och utveckla den inre marknaden genom ökad handel.

I Kommissionens förslag till direktiv finns det ett förslag rörande en informationsplikt om de fysiska personer som ansvarar och deltar i själva tvistelösningen. Av direktivförslaget framgår att det ska offentliggöras på vilka grunder en given ledamot har utsetts och längden på själva förordnandet. NNR menar att det med hänsyn till svenska personuppgiftslagen och diskussionen om ett annat dataskyddsdirektiv inom unionen uppkommer frågor om hur artikeln ska kunna tillämpas. Det är inte självklart att enskilda ledamöter önskar en omfattande redovisning av personliga data. Det bör från departementets sida lyftas upp och klargöras med Kommissionen hur integritetsaspekterna ska behandlas i sammanhanget. Trovärdigheten för själva tvistelösningsförfarandet skapas inte enligt vår uppfattning av att det publiceras personuppgifter på någon hemsida utan det är själva förmågan att lösa tvister på ett balanserat sätt som skapar legitimitet. För det svenska domstolsväsendet och myndigheter med rättsvårdande uppgifter finns det inte redovisat några personuppgifter över anställda men de får ändå anses besitta en stor trovärdighet hos allmänheten.

NNR kan inse att det måste finnas tydliga krav på opartiskhet och kompetens för att tvistelösningen ska fungera. I sammanhanget känns det dock inte ändamålsenligt med krav på att uppdraget inte ska kunna upphöra utan att det föreligger saklig grund. Med hänsyn till att det i Sverige och andra länder utnyttjas förordnanden för exempelvis ARN blir det oklart om det ska krävas andra former av kontrakt eller avtal med de fysiska personer som deltar i att avgöra tvister. Det tycks från Kommissionens sida implicit finnas en tanke om att det föreligger ett grundläggande anställningsförhållande för de som deltar i att avgöra ärenden. NNR menar att departementet bör uppmärksamma Kommissionen på att kraven kan medföra problem för att anlita fysiska personer med förordnanden enligt svensk modell.

I direktivförslaget diskuteras frågan om effektivitet och det får anses vara av stor vikt att det alternativa tvistelösningsförfarandet går betydligt snabbare jämfört med om ärendet skulle hanteras av domstol. Det är lovvärt att kravet är att tvisten ska kunna avgöras inom en 90-dagarsfrist. Samtidigt väcker det frågor om det är realistiskt med tanke på den mängd ärenden och alla typer av varor och tjänster som kan bli föremål för prövning enligt förfaranden med alternativ tvistelösning. För att systemet ska kunna fungera och inte kunna missbrukas på olika sätt bör det sannolikt tillföras några begränsningar avseende belopp, andra former av restriktioner och formkrav på anmälan för att säkerställa systemets effektivitet. Det bör enligt NNR därför tydligt framgå av direktivet att konsumenten först måste försöka lösa frågan med säljaren och att det måste föreligga en form av saklig avtalsrättslig tvist.

Med vänliga hälsningar
NÄRINGSLIVETS REGELNÄMND

Tomas Lööv