



Post- och telestyrelsen (PTS) och Konsumentverket (KOV) välkomnar frågan om inrättande av en rådgivningsbyrå för konsumenter på området för elektronisk kommunikation.

För att skyddet för konsumenter ska bli tillfredsställande är det dock nödvändigt att det förutom den föreslagna rådgivningsbyrån även tillskapas bättre möjligheter till tvistlösning utanför domstol för tvister rörande elektronisk kommunikation. De möjligheter som idag finns för konsumenter att få sådana tvister prövade är inte tillräckliga inom området för elektronisk kommunikation.

I artikel 34 p. 1 i EG-direktivet om samhällsomfattande tjänster (2002/22/EG) anges att: "Medlemsstaterna skall säkerställa att förfaranden som är enkla och öppna för insyn till en låg kostnad kan tas i anspråk för reglering av olösta konsumenttvister utanför domstol när det gäller frågor som omfattas av detta direktiv. Medlemsstaterna skall besluta om åtgärder för att säkerställa att sådana förfaranden möjliggör en rättvis och snabb tvistlösning och får, om så är nödvändigt, införa ett system för återbetalning och/eller ersättning. Medlemsstaterna får utöka dessa skyldigheter till att gälla även tvister som berör andra slutanvändare." Konsumentverket pekade i sitt remissyttrande till lagen om elektronisk kommunikation på att det inte finns tillräckliga möjligheter att få en tvist om elektronisk kommunikation prövad och att Allmänna reklamationsnämnden (ARN) skulle ges mandat och resurser som motsvarade kraven i direktivet. PTS påtalade behovet av tvistlösning utanför domstol för såväl konsumenter som småföretagare och anförde bl.a. att en möjlighet att förbättra möjligheten till tvistlösning utanför domstol vore en särskild nämnd.

När det i Sverige uppstår en tvist mellan en konsument och ett företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster finns flera hinder mot att tvisten ska kunna prövas utanför domstol. ARN tar exempelvis inte upp tvister om det tvistiga beloppet understiger 1 000 kronor. Många av de klagomål som PTS tar emot avseende teleräkningar gäller ett lägre belopp än detta. ARN prövar inte heller tvister rörande räkningar i den mån tvisten avser förbrukning av samtalstid, utnyttjande av samtalspott och dylikt. Sammantaget torde detta medföra att många konsumenter inte har någon praktisk möjlighet att få en tvist om exempelvis en teleräkning prövad utanför domstol.

Av statistik från ARN framgår att hittills under 2005 har ca 10 % av inkomna fall om elektronisk kommunikation avisats på grund av att de inte uppnår värdegränsen. Då kan man dessutom anta att många konsumenter som redan hos konsumentvägledningen fått besked om värdegränsen underlåtit att begära tvistlösning hos nämnden.

Dessutom är de tvister som rör teleräkningar oftast extra känsliga då det vid utebliven betalning finns en risk att anslutningen stängs av. Under ett sådant hot är det sannolikt många som väljer att betala även om man anser att räkningen är felaktig.

I en rapport från Kronofogdemyndigheten (KFM) fastslås att 25 % av antalet ansökningar om betalningsföreläggande under 2004 grundar sig på fordringar avseende elektroniska kommunikationstjänster. Vid senare kontakter mellan PTS, KOV och KFM har KFM framfört att denna siffra ökat. Det är inte osannolikt att flera av dessa fall rör oenighet om betalningsskyldighet som skulle ha kunnat få en annan utgång om tvisten kunnat prövas utanför domstol.

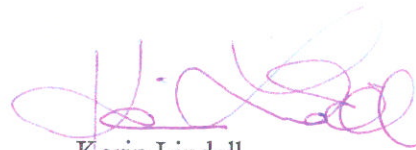
PTS anser också att det är en uppenbar nackdel för småföretagare i Sverige att de inte kan få sina tvister prövade utanför domstol. Det finns, enligt uppgifter från Statistiska Centralbyrån, ca 650 000 enmansföretag i Sverige och dessa kan inte få tvister om exempelvis teleräkningar prövade utanför domstol oavsett vilket belopp räkningen uppgår till. PTS anser att möjligheten för småföretagare att få tvister om elektronisk kommunikation prövade utanför domstol är en ytterst nödvändig förstärkning av skyddet för denna grupp.

I många andra länder i Europa är möjligheten att få tvister om elektronisk kommunikation prövade utanför domstol bättre än i Sverige. PTS och KOV anser att frågan om möjligheterna att få en tvist om elektronisk kommunikation prövad inte är tillfredställande löst i Sverige och förordar att denna fråga får en tillfredställande lösning.



Marianne Treschow

Generaldirektör för PTS



Karin Lindell

Generaldirektör för KOV

Stockholm den

17 juni 2005