



POST & TELESTYRELSEN

**Konsument
verket • KO**

Lösning av tvister utanför domstol som rör elektronisk kommunikation

Förord

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.” KOV 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. PTS tar ofta emot klagomål på teleräkningar gällande 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 avvisats 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

Karin Lindell

Generaldirektör för PTS

Generaldirektör för KOV

Innehållsförteckning

Lösning av tvister utanför domstol som rör elektronisk kommunikation	1
Förord	2
Innehållsförteckning	4
Sammanfattning	6
1 Inledning och bakgrund m.m.	7
2 Sverige	8
2.1 Alternativa sätt att lösa tvister	8
2.2 Lösning av tvister i domstol	9
2.2.1 Allmän domstol.....	9
2.2.2 Rättshjälp m.m.	10
2.3 Förfarande för lösning av tvister utanför domstol.....	10
2.3.1 Allmänna reklamationsnämnden (ARN).....	10
2.4 Post- och telestyrelsen (PTS).....	12
2.5 Konsumentverket/KO (KOV).....	13
3 Förfaranden för lösning av tvister utanför domstol i nordiska länder	15
3.1 Finland	15
3.2 Norge	16
3.2.1 Teleklagenemnda	16
3.2.2 Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon.....	17
3.3 Danmark	18
4 Förfarande för lösning av tvistlöser utanför domstol i europeiska länder	22
4.1 England.....	22
4.1.1 Consumers Code of Practice.....	22
4.1.2 Otelo.....	23
4.1.3 CISAS	24
4.2 Belgien.....	24

4.3	Österrike	24
4.4	Holland	25
4.5	Schweiz	25
5	Avslutande kommentarer	26
	Bilaga 1	28
	Bilaga 2	29

Sammanfattning

Av artikel 34 i USO-direktivet¹ framgår att Sverige ska säkerställa att det finns enkla och billiga förfaranden för reglering av olösta konsumenttvister utanför domstol. Denna skyldighet får enligt direktivet även utökas till att gälla tvister som berör andra slutanvändare (ex. småföretagare).

I Sverige finns det vissa förfaranden för reglering av tvister utanför domstol. På området elektroniska kommunikationer finns det dock bara ett forum som har till uppgift att lösa konsumenttvister och det är ARN. Möjligheterna för ARN att lösa tvister är begränsade. ARN tar bl.a. inte upp vissa typer av tvister och har en värdegräns på 1 000 kronor samt prövar inte klagomål från småföretagare.

Det förfarande utanför domstol som finns i Sverige och som avser att reglera olösta konsumenttvister på området för elektronisk kommunikation är därför inte tillräckligt för att Sverige ska anses uppfylla artikel 34 i USO-direktivet. Förslaget som finns på att inrätta en rådgivningsbyrå är välkommet men uppfyller inte de krav som ställs i direktivet.

Småföretagare kan in ta samma underlägsna ställning i förhållande till en avtalspart som en konsument. Av den anledningen anser PTS att det är viktigt att även småföretagare har möjlighet till en tvistlösning utanför domstol. Det skydd som finns för småföretagare måste därför förstärkas.

I många andra länder i Europa är möjligheten att få tvister som rör elektronisk kommunikation prövade utanför domstol bättre än i Sverige. I t.ex. Danmark finns det en tvistlösningsnämnd som avgör civilrättsliga tvister som rör elektronisk kommunikation mellan slutanvändare och operatörer. En liknande tvistlösningsnämnd håller i dagarna på att inrättas även i Norge. Även England och Österrike har säkerställt ett förfarande utanför domstol som reglerar olösta konsumenttvister och tvister som rör småföretagare. Detta har skett genom ett Ombudsmannaförfarande.

PTS och KOV anser att det är nödvändigt att slutanvändare får ett förstärkt skydd och därmed möjlighet att få tvister prövade utanför domstol på ett enkelt, rättvist och opartiskt sätt samt till en låg kostnad på samma sätt som slutanvändare har i andra länder i Europa.

¹ Europaparlamentet och Rådets direktiv 2002/21/EG av den 7 mars 2002 om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (direktiv om samhällsomfattande tjänster). Även kallat USO-direktivet i detta dokument.

1 Inledning och bakgrund m.m.

Enligt artikel 34 i USO-direktivet ska medlemsstaterna, när det gäller frågor som omfattas av direktivet, 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. Vidare sägs i samma artikel att medlemsstaterna skall besluta om åtgärder för att säkerställa att sådana förfaranden möjliggör en rättvis och snabb tvistlösning.

Av USO-direktivet framgår att Sverige ska säkerställa att det finns enkla och billiga förfaranden för reglering av olösta konsumenttvister utanför domstol. Hur ser då situation ut i Sverige beträffande tvistlösning utanför domstol.

I Sverige finns det vissa förfaranden för reglering av tvister utanför domstol. Som exempel kan nämnas ARN och skiljedomsinstitut.

Det finns också särskilda förfaranden utanför domstol som hjälper till med att lösa tvister mellan en skadelidande och ett försäkringsbolag.² Personförsäkringsnämnden (PFN) prövar³ t.ex. tvister mellan den försäkrade (enskild konsument) och försäkringsbolaget i vissa medicinska ärenden. Begäran om prövning görs av den försäkrade. Prövningen är kostnadsfri för den som ansöker. PFN:s yttrande är rådgivande. Om försäkringsbolaget väljer att inte följa nämndens beslut måste bolaget meddela den försäkrade och nämnden om detta samt lämna en motivering.

Andra exempel på liknande nämnder är Trafikskadenämnden⁴ och Ansvarsförsäkringens Personskadenämnd (APN). Dessa skaderegleringsnämnder har främst till uppgift att verka för en enhetlig och skälig skadereglering och att avge rådgivande yttranden om ersättningen storlek till försäkringsbolagen. Prövningen i dessa nämnder sker på begäran av försäkringsbolaget⁵ och är kostnadsfri för den skadelidande.

Förutom ovan nämnda förfarande så finns det även renodlade rådgivningsbyråer i Sverige i syfte att stärka konsumenternas ställning på olika marknader. Konsumenternas Elrådgivningsbyrå, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas försäkringsbyrå är exempel på sådana rådgivningsbyråer. I detta sammanhang kan även konsumentvägledare i kommuner och Advokatjouren nämnas som andra exempel där konsumenternas ställning stärks genom sin rådgivning.

² I sammanhanget kan nämnas att vissa försäkringsbolag har en egen skadeprövningsnämnd eller kundombudsman.

³ Sedan den 1 januari 2004 har konsumentrepresentation införts i Personförsäkringsnämnden i form av två konsumentvägledare. I övrigt deltar, förutom en lagfaren domare, två representanter från försäkringsbolag.

⁴ Se följande länk för mer information, <http://www.trafikskadenamnden.se>.

⁵ Av stadgarna för APN framgår att även den skadade kan begära att bolaget ska vända sig till nämnden.

För att underlätta för konsumenterna har Finansinspektionen, som är tillsynsmyndighet inom det finansiella området, utfärdat allmänna råd avseende klagomålshantering⁶. Enligt råden bör varje institut ha en policy och en instruktion för klagomålshantering. Klagomålen bör vidare behandlas effektivt och omsorgsfullt samt besvaras snarast. Klagomålen bör även registreras så att dessa kan bilda underlag för uppföljning och för att förebyggande åtgärder ska kunna vidtas.

När det gäller området elektroniska kommunikationer finns det varken några allmänna råd avseende klagomålshantering eller något heltäckande förfarande utanför domstol som reglerar konsumenttvister. Marknaden har inte heller hittills vidtagit några egenåtgärder eller träffa frivilliga överenskommelser beträffande tvistlösning om elektronisk kommunikation som förbättrar konsumenterna ställning.

Nedan följer en redogörelse för olika möjligheter som konsumenterna och andra slutanvändare har att pröva tvister om elektronisk kommunikation utanför domstol. En beskrivning för hur läget ser ut i Sverige finns och en jämförelse med hur andra länder i Norden och Europa löser konsument- och andra slutanvändartvister som rör elektronisk kommunikation har även gjorts.

2 Sverige

2.1 Alternativa sätt att lösa tvister

Om två parter inte kommer överens uppstår en tvist. Kan parterna inte enas kan de få tvisten avgjord av domstol. Alla tvister behöver dock inte avgöras i domstol.

Enkla förmögenhetsrättsliga tvister kan avgöras på ett relativt snabbt och billigt sätt genom ansökan om betalningsföreläggande eller handräckning hos kronofogdemyndigheten, dvs. genom en summarisk process.⁷ Om svarande inte bestrider ansökan utfärdar kronofogdemyndigheten ett utslag i enlighet med ansökan. Ett sådant utslag har samma verkan som en dom av domstol. Om svaranden däremot bestrider kravet, kan målet på sökandens begäran lämnas över till domstol för rättegång.

Av intresse i sammanhanget kan också vara att nämna att i en rapport från KFM⁸ fastslås att 25 % av antalet ansökningar om betalningsföreläggande under 2004 grundar sig på fordringar avseende elektroniska kommunikationstjänster. Vid

⁶ De allmänna råden rörande klagomålshantering har nummer FFFS 2002:23. Råden och finns på Finansinspektionens hemsida www.fi.se/upload/30_Regler/10_FFFS/2002/FFFS0223.pdf.

⁷ Upplysningar om summarisk process m.m. finns på www.skatteverket.se/kronfogden och www.dom.se.

⁸ Rapport från Kronofogdemyndigheten, Skatteverket "Kommunikationsskulder – Ett växande problem?, En omvärldsanalys från Kronofogdemyndighetens förebyggande verksamhet", Rapport 2005:3, sid. 3.

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 kunna ha kunnat få en annan utgång om tvisten kunnat prövas utanför domstol.

Inte heller konsumenttvister, dvs. tvister mellan en näringsidkare och en konsument om en vara eller en tjänst som konsumenten köper för enskilt bruk, behöver alltid gå till domstol. Om konsumenten, efter att ha anmärkt på en vara eller tjänst, inte kan komma överens med näringsidkaren så kan konsumenten vända sig till konsumentvägledaren i sin kommun för att få hjälp. En konsument som ändå inte får rättelse efter att ha anmärkt på en vara eller tjänst kan vända sig till ARN⁹. Om en part inte en följer nämndens beslut kan den andra parten föra saken till domstol.

I undantagsfall kan KOV ta sig an konsumenttvister.¹⁰

2.2 Lösning av tvister i domstol

2.2.1 Allmän domstol

I vissa fall finns det inte någon (privat) nämnd eller myndighet att vända sig till för reglering av konsumenttvister utanför domstol. Vid dessa förhållanden har den klagande, som sagts tidigare, möjlighet att vända sig till allmän domstol. Nedan följer en mycket kort redogörelse för ansökningsförfarandet och kostnader i samband med ett domstolsförfarande.

För ansökan i tvistemål måste sökanden betala en ansökningsavgift à 450 kr. Avgiften betalas till tingsrätten när ansökan ges in. Den part som förlorar ett tvistemål ska enligt huvudregeln betala motpartens rättegångskostnader.¹¹ I de s.k. småmålen (som rör högst ett halvt basbelopp) är möjligheterna att få ersättning dock begränsade.¹²

En sökning¹³ har gjorts för att försöka utreda hur många konsumenter som vänder sig till allmän domstol för att få sina tvister om elektronisk kommunikation

⁹ För mer utförlig information om ARN och dess verksamhet se text under rubriken 2.3.1 i denna promemoria.

¹⁰ För mer utförlig information om KOV och dess verksamhet se text under rubriken 2.5 i denna promemoria.

¹¹ Frågan om rättegångskostnader regleras i 18 kap. 1 § rättegångsbalken.

¹² I 18 kap. 8a § rättegångsbalken finns bestämmelser om vilka rättegångskostnader som den förlorade parten ska betala i s.k. småmål. Ex. på sådana rättegångskostnader är rättslig rådgivning under en timma, ansökningsavgift, resa och uppehälle för part och ev. ombud, vittnesbevisning.

¹³ Sökning av rättsfall har gjorts i Rättsbanken, som innefattar mål från 1948. Ett mål från 1973 (NJA 1973 s 315) rörde feldebitering avseende telefonräkning. Övriga träffar (13 st.) rörde i bl.a. telefonanvändning som bevismaterial (bandupptagning), bindande avtal per telefon², laga förfall.

prövade. Det verkar som att det är mycket få konsumenter som anmäler tvister till domstol. Denna erfarenhet delas av KOV.¹⁴

I många fall står kostnaderna för att vända sig till domstol inte i rimlig proportion till det tvistiga värdet. Kostnaderna för att vända sig till domstol kan med andra ord innebära ett hinder för konsumenten att vända sig till domstol.

2.2.2 Rättshjälp m.m.

För att underlätta för privatpersoner som vänder sig till domstol finns det därför möjlighet att få rättshjälp. Rättshjälp är en social skyddslagstiftning som syftar till att hjälpa den som inte kan få rättsligt bistånd på annat sätt. Personer som har försäkring med rättsskydd undantas dock från rättshjälp. Den som inte har någon försäkring med rättsskydd men som borde ha haft det, kan som regel inte få hjälp med kostnaderna från staten.

För att rättshjälp ska beviljas måste personen ifråga först betala en timmes rådgivning¹⁵ hos en advokat eller annan jurist som meddelar rättshjälp samt betala en rättshjälpsavgift¹⁶. Rättshjälp brukar som regel inte beviljas om den rättsliga angelägenheten rör ett värde som är mindre än ett halvt basbelopp¹⁷. Då behandlas ärendet enligt särskilda bestämmelser för de s.k. småmål. Det innebär att den part som förlorar ett s.k. småmål i regel får betala sina egna rättgångskostnader (dvs. rådgivnings- och rättshjälpsavgift) och motpartens kostnader, även om denna har rättshjälp.

2.3 Förfarande för lösning av tvister utanför domstol.

2.3.1 Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Ett sätt att lösa tvister utanför domstol är som sagt att vända sig till ARN, som är en statlig myndighet. ARN fungerar ungefär som en domstol och dess huvuduppgift är att på ett opartiskt sätt pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare.

Nedan följer en närmare beskrivning av hur ARN arbetar och fungerar.¹⁸

För att ARN ska pröva en tvist mellan konsumenten och näringsidkare, så måste konsumenten först ha reklamerat varan eller tjänsten hos näringsidkaren.

¹⁴ Konsumentverkets rapport, Nyligen konkurrensutsatta marknader – en erfarenhetssummering, 2004:20, sid. 62.

¹⁵ En timmes rådgivning kostar från 1 januari 2005 1 260 kronor.

¹⁶ Rättshjälpsavgift utgör en viss procentuell andel av ersättningen till rättshjälpsbiträdet.

¹⁷ Basbeloppet för 2005 är 39 400 kronor. Informationen är hämtad från följande länk; http://www.scb.se/templates/tableOrChart_33883.asp.

¹⁸ Upplysningarna om ARN är hämtade från nämndens hemsida www.arn.se.

Näringsidkaren har då skyldighet att åtgärda och rätta till påtalade brister och även rättighet att få göra detta.

Om konsumenten inte får rättelse av näringsidkaren kan denne vända sig till konsumentvägledningen i sin kommun för råd och hjälp. Om konsumenten inte heller med konsumentvägledningens hjälp kommer överens med näringsidkaren kan konsumenten anmäla tvisten till ARN.

En anmälan till ARN måste ske inom sex månader från det att näringsidkaren helt eller delvis avvisade konsumentens krav. Om näringsidkaren över huvud taget inte svarar på reklamationen räknas det som att denne har avvisat kravet.

ARN lämnar rekommendationer¹⁹ om hur tvister bör lösas. Vanligtvis tar det ca sex månader från anmälan till beslut. ARN:s prövning är kostnadsfri.

Det finns dock en del undantag från vad ARN kan pröva. Några av exempel på tvister som ARN inte är behörig att pröva är följande; tvister som väckts vid eller redan avgjorts i domstol, som kan eller har prövats av någon annan statlig myndighet, mellan enskilda personer eller mellan näringsidkare, som rör hälso- eller sjukvård eller som avser köp av fastigheter, bostadsrätter eller tomträtter.

ARN prövar inte heller tvister som rör telefonsamtal, i de mål tvisten avser förbrukning av samtalstid eller utnyttjande av samtalspott eller dylikt. Orsaken till detta är att ARN i dessa fall normalt inte har möjlighet att få del av annan utredning än telebolagets varför prövning i dessa tvister inte ansetts meningsfulla. Ofta kräver dessutom utredningen av dessa ärenden muntlig bevisning vilket inte anses lämpat för ARN:s prövning.

Förutom dessa undantag så måste konsumentens krav överstiga ett visst belopp. ARN prövar enligt sina föreskrifter²⁰ inte tvister där värdet av vad som yrkas understiger ett visst lägre belopp (värdegräns). ARN har exempelvis en värdegräns på 1 000 kronor för ärenden som rör elektroniska kommunikationstjänster. Om en tvist är av principiellt intresse eller om det finns andra skäl kan ARN emellertid besluta om att pröva tvisten även om det yrkande beloppet understiger värdegränsen.

I KOV:s rapport²¹ konstateras att det till ARN kommer in en stor mängd ärenden med anknytning till telefoni. Enligt rapporten avvisas närmare 25 % av de anmälda konsumentproblemen beträffande telefoni av olika skäl. I nära hälften av fallen har orsaken varit att tvisten rört sig om ett belopp under värdegränsen. En annan grund för avvisningen har varit att ARN inte prövar alla typer av tvister rörande teleområdet.

¹⁹ Även om ARN ger rekommendationer om hur tvister bör lösas, så ger ARN inte råd i enskilda ärenden.

²⁰ Se ARN:s föreskrifter på deras hemsida; www.arn.se/kovfs_2004-4.pdf.

²¹ Konsumentverkets rapport, Nyligen konkurrensutsatta marknader – en erfarenhetssummering, PM 2004:20, sid. 35. Statistiken gäller perioden 1 januari 2003- 30 juni 2003.

Under år 2004 kom det in totalt 510 ärenden till ARN rörande telefonitjänster och Internetabonnemang. Av dessa avvisades 45 ärenden på grund av att dessa ärenden låg under värdegränsen, dvs. 1 000 kronor. I år har ARN hittills avvisat 18 av 174 ärenden av samma orsak. Det innebär att under 2005 har ARN avvisat 10 % av ärenden under värdegränsen som rör telefonitjänster och Internetabonnemang.²² Intressant att nämna är att i ”Göteborgsmodellen för kommunal konsumentrådgivning”²³ anges att konsumenter ska informeras om möjligheterna att göra en anmälan till ARN. Vid en sådan rekommendation måste villkoren för en prövning föreligga (värdegräns och frågans art) och dessa villkor ska vara kända för medarbetaren. Det kan därmed antas att många konsumenter redan hos konsumentvägledningen fått besked om värdegräns m.m. och därför underlåtit att begära tvistlösning hos nämnden.

Värt att notera i sammanhanget är vidare att följsamheten av ARN:s beslut är generellt god, enligt KOV:s rapport ovan. Det hör till god sed i affärsvärlden att följa besluten. På avdelningen där tele- och Internetfrågor avgörs är följsamheten emellertid lägre än på övriga avdelningar. Ett urval av ARN:s ärenden redovisas på deras hemsida²⁴.

Näringsidkare som vägrar att följa beslut från ARN tas upp på Råd och Rön Svarta lista²⁵. Det kan till exempel vara en operatör som inte gjort rätt för sig gentemot en kund. Råd & Rön publicerar två Svarta listor per år som bygger på nya fall hos ARN. Före publiceringen skickas brev till alla näringsidkare för att ge dem en möjlighet att rätta sig efter beslutet och för att rätta till eventuella missförstånd.

2.4 Post- och telestyrelsen (PTS)

PTS är den myndighet som har ansvar för området elektronisk kommunikation. Myndigheten har regeringens uppdrag att följa utvecklingen på bl.a. Internet – och teleområdena. I myndighetens arbete ingår bl.a. att bedriva tillsyn över marknadens aktörer och tillvarata konsumenternas intresse. Om ett företag bryter mot bestämmelserna i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation så kan PTS därmed ingripa.

²² För mer detaljerad information se bilaga 1. Enligt muntlig uppgift från ARN är det mycket troligt att konsumentvägledare i kommuner ”upplyser” konsumenter att de inte kan få sin konsumenttvist prövad av ARN om det yrkade beloppet understiger 1 000 kr. Konsumentvägledarnas uppgifter torde därmed påverka att det var relativt få ärenden som avvisades under år 2005 till följd av att klagomålen låg under värdegränsen.

²³ ”På fyra ben – Göteborgsmodellen för kommunal rådgivning”, Göteborgs Stad, Konsument Göteborg, sid. 29.

²⁴ Länk till ARN:s hemsida med information om praxis;
http://www.arn.se/templates/Page_28.aspx .

²⁵ Svarta listan finns att hitta på följande länk hos Råd och Rön;
http://www.radron.net/templates/blacklist_1936.asp .

PTS tar emot klagomål från slutanvändare på operatörer. Myndigheten sammanställer statistik över konsumenternas problem på dessa områden. Statistiken ger värdefull information om hur marknaden fungerar, och redovisas varje år till regeringen.

I en tvist mellan enskilda och företag har PTS ingen möjlighet att ingripa. PTS kan emellertid lösa tvister genom att besluta vad som ska gälla mellan operatörer i frågor som rör elektronisk kommunikation.

Mot bakgrund av att PTS inte kan ingripa vid konsumenttvister och med hänsyn till de hinder som finns hos ARN vid prövning av konsumenttvister har PTS vid ett flertal tillfällen framhållit behovet av ett förfarande utanför domstol som ger möjlighet för konsumenter och andra slutanvändare att få samtliga tvister om elektronisk kommunikation prövade.

I samband med PTS remissvar avseende betänkandet om lagen om elektronisk kommunikation²⁶ anförde myndigheten bl.a. följande. Möjligheten till tvistlösning bör inte endast kunna åtnjutas av konsumenter utan även andra slutanvändare, t.ex. småföretagare. Småföretagare kan inta samma underlägsna ställning i förhållande till en avtalspart som en konsument. Småföretagare bör därför också ha möjlighet till tvistlösning utanför domstol.

PTS har också i sitt yttrande över departementspromemorian ”Den framtida konsumentpolitiken”²⁷ åter betonat vikten av att småföretagare får möjlighet att få tvist löst utanför domstol. Myndigheten har också framfört förslag på att inrätta en tvistlösningsfunktion där de företag som är indragna i tvisten med slutanvändaren finansierar tvistlösningsförfarandet. Detta skulle skapa ett större incitament för att förbättra reklamationshanteringen hos företagen.

2.5 Konsumentverket/KO (KOV)

KOV är en statlig myndighet med uppgift att tillvarata konsumenternas intresse. I undantagsfall kan KOV ta sig an enskilda tvister mellan konsumenter och näringsidkare. En kort beskrivning av vad verket gör och hur det fungerar ges nedan.

Verket är tillsynsmyndighet för ett antal lagar. Verkets generaldirektör, är också Konsumentombudsman, KO. KO övervakar att näringsidkarna följer lagar som marknadsföringslagen, avtalsvillkorslagen, produktsäkerhetslagen och distansavtalslagen.²⁸

²⁶ Post- och telestyrelsens remissvar avseende betänkandet SOU 2002:60 Lag om elektronisk kommunikation, 21 oktober 2002, Dnr 02-9724, sid. 63f i aktbil. 3.

²⁷ Post- och telestyrelsens yttrande över departementspromemorian ”Den framtida konsumentpolitiken” (Ds 2004:51), 14 februari 2005, Dnr 04-15371/60.

²⁸ Lagarnas fullständiga namn och nummer är: marknadsföringslagen (1995:450), lag (194:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, produktsäkerhetslagen (2004:451) och lag (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal.

KOV/KO kan ingripa mot vilseledande reklam och marknadsföring, oskäligen avtalsvillkor, felaktig prisinformation och farliga produkter.

I en rapport från KOV²⁹ från år 2003, som har tagits fram i samarbete med KOV och PTS, konstateras att det finns starka skäl att inrätta en branschfinansierad rådgivningsbyrå för teleområdet och att regeringen bör initiera en sådan utredning. Av rapporten framgår bl.a. att byrån skulle kunna hjälpa konsumenterna som behöver råd vid tvister med företag. I samband med beskrivningen av kundhantering i rapporten³⁰ sägs följande.

”Det är av stor vikt att konsumenterna får bra och kunnig service hos företagen på marknaden. Om ett företag har bristfälliga rutiner för sin reklamationshantering kan det få negativa konsekvenser som återverkar på flera områden, t.ex. att onödiga tvister uppstår och att konsumenterna tvingas vända sig till konsumentvägledare eller myndigheter med frågor och klagomål. Vikten av att ha en korrekt och väl fungerande reklamationshantering gäller inte minst på teleområdet, eftersom Allmänna reklamationsnämnden inte prövar tvister som rör telefonsamtal om tvisten avser debitering av samtalstid, utnyttjande av samtalspott och dylikt. Då tvister uppstår på detta område måste konsumenten därför vända sig till domstol, vilket för många kan framstå som ett alltför omständligt och kostsamt alternativ. Detta medför i sin tur risk för rättsförluster.”

I rapporten påpekades vidare avsaknaden av ett grundläggande civilrättsligt konsumentskydd på telekommunikationsområdet, då konsumenttjänstlagen inte är tillämplig på teletjänster. Något konkret förslag på särskild tvistlösningsnämnd utanför domstol föreslogs inte. Det skedde dock året därefter.

Av en rapport från KOV³¹ från år 2004 framgår att det finns begränsningar i konsumenternas möjligheter att få telefonirelaterade tvister prövade utanför domstol. Vidare sägs att en utredning för att överväga en särskild tvistlösningsinstans bör därför initieras. Det är angeläget, enligt rapporten, att alla slag av tvister utan begränsningar – exempelvis tvistens värde – prövas på ett enkelt och snabbt sätt. Det är också viktigt för att snabbt skapa rättspraxis på ett område med en relativt nyligen reformerad marknad.

²⁹ Konsumentverkets rapport, Konsekvenser för konsumenterna av nyligen konkurrensutsatta marknader – telemarknaden, 2003:22, särskilt sid. 6 och 79f.

³⁰ Se fotnoten ovan vad gäller Konsumentverkets rapport. Beskrivningen av kundhantering finns under rubriken 4.3.2. i rapporten.

³¹ Konsumentverkets rapport, Nyligen konkurrensutsatta marknader – en erfarenhetssummering, PM 2004:20. Se särskilt sid. 4 och 62 f.

3 Förfaranden för lösning av tvister utanför domstol i nordiska länder

Eftersom de nordiska länderna har liknande traditioner är det av särskilt intresse att undersöka hur dessa länder reglerar tvister utanför domstol. En jämförelse³² med Finland, Norge och Danmark görs därför nedan.

3.1 Finland

I Finland finns en *konsumentklagonämnd*³³ som behandlar tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Konsumentklagonämnden är ett opartiskt och oavhängigt specialistorgan, vars medlemmar i lika mån företräds av konsumenter och näringsidkare. Konsumentklagonämnden ger rekommendationer i tvister rörande konsumentfrågor och köp av bostad. Det går inte att överklaga konsumentklagonämndens beslut, men inget hindrar att ett ärende som redan behandlats i konsumentklagonämnden därefter kan prövas i domstol.

Konsumentklagonämnden ger även råd och anvisningar till de kommunala konsumentrådgivarna.³⁴ Den kan också ge utlåtanden till domstolarna när dessa behandlar fall som hör till nämndens specialområden.

För att kunna lämna in ett klagomål³⁵ till konsumentklagonämnden så måste den klagande vara i konsumentställning. Nyttigheten skall med andra ord ha skaffats för privat bruk. Konsumentklagonämnden tar därför inte upp ärenden där konsumenten t.ex. är småföretagare. Klagandens motpart skall vara en näringsidkare och den nytthet som frågan gäller måste alltså vara en konsumtionsvara eller konsumtionstjänst. Varan eller tjänsten ska vidare ha marknadsförts till allmänheten.

Konsumentklagonämndens verksamhet bekostas av statliga medel. Handläggningen i nämnden är gratis och det finns ingen beloppsgräns för vilka ärenden som tas upp av nämnden. Parterna får emellertid själva stå för kostnaderna³⁶ för de utredningar som behövs för klarläggning av fallet. Dessa kostnader är normalt betydligt lägre än om fallet skulle tas upp i domstol.

Handläggningstiden för ärendena i konsumentklagonämnden har under de senaste åren varierat mellan sex till fjorton månader, beroende på ärendets karaktär

³² Se även bilaga 2.

³³ För mer information om konsumentklagonämnden i Finland se följande länk <http://www.kuluttajavalituslautakunta.fi/se/index.php>.

³⁴ Konsumentklagonämnden ger dock inga råd till allmänheten per telefon och svarar inte heller på frågor som kommer in via e-post.

³⁵ Klagomålet måste vara skriftligt och undertecknat av klaganden.

³⁶ Typiska kostnader för parterna i ärendet kan bestå av telefonsamtal, brevporto och kopiering av dokument som t.ex. fakturor.

Konsumentklagonämndens beslut har som tidigare nämnts karaktär av rekommendationer. Besluten kan alltså inte verkställas med tvångsmedel. I ca 70 % av fallen hörsammas dock nämndens beslut.

Konsumentklagonämnden följer aktivt³⁷ om deras beslut följs. Det görs efter anmälan, eller om ingen anmälan kommer in, genom att konsumentklagonämnden kontaktar parterna. De beslut som inte följs uppförs på en speciell lista. Denna lista är offentlig.

3.2 Norge

3.2.1 Teleklagenemnda

I Norge finns för närvarande ett tvistlösningsförfarande utanför domstol som heter *Teleklagenemnda*. (I fortsättningen kommer Teleklagenemnda att benämnas den norska nämnden). Den norska nämnden har etablerats av det norska Forbrukerrådet³⁸, Telenor, Tele2, och NetCom GSM.

Twister mellan (slut)användare och ovannämnda operatörer vad gäller klagomål³⁹ på fakturor behandlas hos den norska nämnden. Prövningen hos den norska nämnden är gratis. Under förutsättning att den norska nämnden har kapacitet och frågan inte har särskild närings- eller yrkesmässig anknytning kan även klagomål från andra än konsumenter prövas av den norska nämnden.

Den norska nämnden behandlar dock varken frågor som tagits till domstol eller avgjorts av domstol eller där det rådgivande uttalandet inte kan ges utan att saken behöver förklaras muntligen för parterna. Ordföranden kan också avvisa en sak som inte lämpar sig för behandling hos den norska nämnden.

Innan den norska nämnden kan ta upp ett klagomål till prövning så måste klaganden först ha skriftligen reklamerat felet till den berörda operatören, så att denna får möjlighet att ta ställning till klagomålet och vidta åtgärder. Om tvisten ändå inte löser sig kan den klagande vända sig skriftligen till den norska nämnden.

När sekretariatet (hos den norska nämnden) har hämtat in nödvändiga uppgifter får parterna tillsänt sig en sammanställning av sakfrågorna i tvisten. Därefter behandlas tvisten hos den norska nämnden, som består av en jurist som är ordförande och en representant för konsumenterna samt en representant för operatörerna.

När den norska nämnden har prövat frågan ger den ett motiverat utlåtande som består i en kort sammanställning av saken och de grunder som legat till grund för

³⁷ Konsumentklagonämnden kontrollerar fyra gånger per år om deras beslut följs.

³⁸ Forbrukerrådet är en intresseorganisation för konsumenter/ användare av varor och tjänster i Norge. Organisationen jobbar för att politiker, myndigheter och näringslivet ska verka för en god behandling av slutanvändare. Se följande länk för mer information;
http://forbrukerportalen.no/om_forbrukerradet/1022930346.53#que .

³⁹ Ordet klagomål inkluderar nedan även att det är fråga om en tvist.

avgörandet. Den norska nämndens utlåtande är rådgivande. Utlåtandet sänds därefter till den klagande (slutanvändaren), Forbrukarrådet och den berörda operatören.

Om den klagande får helt eller delvis medhåll av den norska nämnden ska operatören lämna ett motiverat besked till den klagande och nämnden inom tre veckor efter det att nämndens rekommendation inte efterlevs.

3.2.2 Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon

Av det som redogjorts ovan kan det vid en samlad bedömning konstateras att den norska nämnden inte har en särskilt omfattande behörighet att pröva olika frågor. Endast vissa typer av fakturafrågor från ett fåtal operatörer prövas.

Mot bl.a. denna bakgrund har man infört bestämmelser i det norska regelverket avseende elektronisk kommunikation⁴⁰ som gäller tvister utanför domstol. Av regelverket framgår bl.a. att operatörer ska ingå avtal om deltagande i en nämnd, *Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon*, för att säkra slutanvändares möjlighet att framställa klagomål på tillhandhållare av elektroniska kommunikationstjänster. Bestämmelsen har sin grund i artikel 34 i USO-direktivet. Nedan kommer ”Brukerklagenemnda” att kallas för den nya norska nämnden.

För att kunna etablera en ny norsk nämnd har ett projekt satts igång där Forbrugerrådet är projektansvarig. I styrningsgruppen deltar Samferdseldepartementet, Post- och teletilsynet och Barn- och familjeministern.

I projektplanen för Brukerklagenemnde anges att nämnden är huvudsakligen tänkt att vara en klagomålsordning för slutanvändare (dvs. konsumenter och andra slutanvändare), så att dessa på ett snabbt och billigt sätt ska kunna få sina tvister rörande elektronisk kommunikationstjänster lösta.

För närvarande har ett utkast till avtal tagits fram. Avtalsutkastet har i dagarna skickats till 13 utvalda operatörer från olika områden. Eftersom det inte finns någon branschorganisation som representerar alla operatörer så måste Forbrukarrådet ingå avtal med varje enskild operatör. Avtalsförhandlingar och ingående av avtal planeras att pågå fram till den 1 juli 2005.

Den nya norska nämndens kompetens kommer att framgå av avtalet eller av det beslut som träffas med departementet. Den nya norska nämndens verksamhet, liksom den förra norska nämndens verksamhet, kommer att vara subsidiär på så sätt att den klagande först måste vända sig till operatören med sitt klagomål.

Av det norska regelverket framgår vidare att så länge tvisten behandlas hos den nya norska nämnden kan tvisten inte tas till allmän domstol.

⁴⁰ För att läsa bestämmelserna se följande länkar; www.lovdato.no/all/nl-20030704-083.html och www.lovdato.no/for/sf/sd/sd-20040216-0401.html.

Finansiering av den nya norska nämnden kommer enligt förslaget att ske via avgifter från operatörerna. Av det norska regelverket framgår att Post- og teletilsynet kan meddela närmare föreskrifter om finansieringen.

I projektplanen för den nya norska nämnden kan också utläsas att eftersom många klagomål rör förhållandevis små belopp är det viktigt för slutanvändare att få tillgång till ett effektivt och billigt tvistlösningsförfarande. Etablering av den nya norska nämnden kommer att ge möjlighet för slutanvändare att få ett enkelt, transparent och billigt tvistlösningsförfarande.

3.3 Danmark

I Danmark finns en privat nämnd, *Teleankenævnet*, som avgör civilrättsliga tvister som rör teletjänster mellan konsumenter⁴¹ och operatörer⁴². Nedan kommer *Teleankenævnet* att benämnas den danska nämnden.

Av dansk författning framgår att slutanvändare kan vända sig till den danska nämnden med sina tvister om elektronisk kommunikation rörande tillhandahållare av elektroniska kommunikationsnät eller – tjänster⁴³.

Innan den danska nämnden inrättades behandlades klagomål rörande frågor om telefoni hos flera olika instanser i Danmark. Nu har dessa klagomål och tvister samlats hos den danska nämnden, som därmed fungerar som ett samlat forum för dessa tvister.

Den danska nämnden stiftades den 25 juli 2003 av Forbrugerrådet⁴⁴ och telekommunikationsindustrin i Danmark. Regler för *Teleankenævnet*s arbete, kompetens, sammansättning m.m. finns i nämndens stadgar. Stadgarna har godkänts av familj - och konsumentministern i Danmark.⁴⁵

Den danska nämnden prövar alltså civilrättsliga tvister som rör teletjänster. Begreppet teletjänster inbegriper både fast-, mobil- och Internetförbindelser. Klagomålen kan röra sig om både själva räkningen och de villkor som avtalats

⁴¹ Med ”konsument” menas här både fysisk person och juridisk person. Av praxis framgår att om den danska nämnden ska pröva ett klagomål från en juridisk person så måste det bl.a. vara fråga om en situation som en konsument kunnat befinna sig. Det avgörande för om klagomålet tas upp till prövning beror på värderingen av teletjänstens användning. (T.ex. ett abonnemang som både har använts privat och inom den juridiska personens näringsverksamhet torde prövas av den danska nämnden).

⁴² Den danska nämnden behandlar klagomål från slutanvändare oavsett om den berörde operatören är en ansluten medlem till nämnden eller inte. Endast operatörer som anslutit sig till den danska nämnden är dock skyldiga att följa nämndens beslut.

⁴³ För exakt lydelse av den danska författningen se bl.a. 5 kap. 32 § i följande länk; <http://www.itst.dk/image.asp?page=image&objno=131065878> .

⁴⁴ Forbrugerrådet är en oavhängig intresseorganisation, som bl.a. tillvaratar konsumenters och andra användares intresse.

⁴⁵ Fri översättningen av ”Ministeren for familie og forbrug”.

med operatören. Det kan också vara fråga om att den klagande inte anser att denne har ingått ett avtal med operatören eller att ett saldobesked inte verkar korrekt m.m. Ett klagomål kan således röra samtliga omständigheter i ett rättsförhållande mellan parterna. Det är dock viktigt att klagomålet rör sig om en konkret tvist avseende ett ekonomiskt mellanhavande. Den danska nämnden prövar alltså inte generella klagomålsställningar eller begäran om ursäkt eller liknande.

Andra områden som också faller utanför den danska nämndens behörighet är klagomål för vilka det finns föreskrifter enligt särskild ordning i lag. Om ett klagomål ska tas upp i särskild eller annan ordning enligt lag skickar den danska nämnden klagomålet vidare till rätt myndighet eller instans.

Den danska nämnden kan inte heller behandla frågor som har avgjorts av exempelvis domstol⁴⁶ eller som enbart rör innehållet i en teletjänst. I de fall den danska nämnden inte är behörig att pröva klagomålet, kan dess ordförande avvisa klagomålet⁴⁷.

Innan den danska nämnden kan ta upp ett klagomål till prövning så måste den klagande först ha vänt sig skriftligen till den operatör som den klagande tvistar med. Om den klagande inte får något svar från operatören inom tre månader och den klagande vänt sig till operatören mer än en gång, kan den klagande vända sig till den danska nämnden⁴⁸. Den klagande kan också vända sig till den danska nämnden om operatören svarat den klaganden, men denne inte är nöjd med svaret.

För att klagomålet ska tas upp till prövning så måste den klagande först betala en s.k. ansökningsavgift à 150 DEK till den danska nämnden.⁴⁹ Denna avgift betalas tillbaka till den klagande om denne får helt eller delvis medhåll beträffande klagomålet, eller om frågan förlikas eller den danska nämnden inte kan ta upp klagomålet till prövning.

När den danska nämnden tagit emot klagomålet och avgiften är betald så underrättas den berörda operatören om klagomålet. I samband med att ärendet tas upp till behandling ligger det aktuella ärendet vilande hos operatören. Det kan exempelvis innebära att operatören inte kräver betalning för den tvistiga

⁴⁶ Vid besök hos den danska nämnden i maj 2005 framkom bl.a. följande om handläggningen i domstol. Om ett mål kommer in till domstolen som rör indrivande av skulder rörande telefonitjänster så lämnar domstolen över målet till nämnden för avgörande innan domstolen ev. prövar målet. Oftast avgörs ärendet i nämnden utan att domstolen behöver ta ställning. Detta gör också att färre fall går till kronofogdemyndigheten i Danmark.

⁴⁷ Ett klagomål/tvist kan även avvisas på andra grunder. Ett sådant exempel är att klagomålet är uppenbart grundlöst.

⁴⁸ Det finns ett särskilt klagomålsschema som klaganden ska följa. Se följande länk för mer information. http://www.teleanke.dk/t2w_333.asp.

⁴⁹ Om den klagande inte betalar avgiften kan klagomålet komma att avvisas.

räkningen så länge som den danska nämnden behandlar tvisten. Under denna tid kan den klagande inte heller vända sig till domstol med den aktuella tvisten.

Hos den danska nämnden finns ett Sekretariat som har till uppgift att bl.a. besvara skriftliga och muntliga frågor samt att förbereda saken för den danska nämndens behandling. Sekretariatet ser också till att den klagande skriftligen har vänt sig till den berörda operatören och att klagomålet lämnats in till den danska nämnden enligt klagoschemat samt att avgiften på 150 DEK är betald. När detta är uppfyllt ansvarar Sekretariatet för att alla de upplysningar som är relevanta för avgörandet av tvisten kommer till den danska nämnden kännedom. Det innebär bl.a. att Sekretariatet inför varje möte som den danska nämnden har ska lägga fram en översikt av de frågor där förlikning senast ingåtts och en kort beskrivning av sakfrågans innehåll samt de frågor där avvisning skett tidigare.

Innan klagomålet handläggs hos den danska nämnden försöker Sekretariatet också medverka till att parterna ingår förlikning. De klagomål som inte har blivit avslutade⁵⁰ under den förberedande behandlingen hos Sekretariatet, prövas av den danska nämnden. Målet är att handläggningen inte ska överstiga sex månader hos den danska nämnden.

När klagomålet är tillräckligt utrett avgör den danska nämnden tvisten på ett möte.⁵¹ Den danska nämnden håller normalt möten en gång per månad eller vid behov, dock minst en gång per kvartal. På den danska nämndens möten deltar en länsrättsdomare som ordförande, två representanter från konsumenternas sida och två branschföreträdare.⁵² Varje deltagare har en röst. På den danska nämndens möten kan även Forbrugerstyrelsen⁵³, IT- og Telestyrelsen och sakkunnig närvara, dock utan möjlighet att rösta på mötet.

Om det finns en fast praxis kan Forbrugerstyrelsen och de operatörer som är medlemmar hos den danska nämnden bemyndiga ordföranden att avgöra klagomålet. Med fast praxis menas att den danska nämnden på minst tre möten har beslutat om identiska problemställningar.

Handläggningen hos den danska nämnden är skriftlig. Tvisterna avgörs genom ett motiverat och skriftligt beslut av den danska nämnden. Beslutet sänds till bägge

⁵⁰ Den danska nämnden kan avsluta ett ärende, om exempelvis operatören har uppfyllt den klagandes krav eller om den klagande har frånfallit sitt klagomål.

⁵¹ Upplysningsvis kan härvid nämnas att den danska nämnden kan vid ett sådant möte besluta att skjuta upp beslutet i avvaktan på ytterligare upplysningar i frågan.

⁵² Representanterna utses av Forbrugerstyrelsen och de teleoperatörer som är medlemmar hos den danska nämnden. Representanterna utses för en period om tre år med möjlighet till förlängning.

⁵³ Forbrugerstyrelsen är en styrelse under ”Ministeriet för Familie og Forbrugeranliggender”. Styrelsen verkar för goda konsument-/användarförhållanden och för att göra det lättare att vara konsument/användare i Danmark. För mer information se följande länk;
<http://www.forbrug.dk/om/>.

parterna. Operatören⁵⁴ är bunden av den danska nämndens beslut, om inte operatören inom 30 dagar efter det att beslutet har sänts till parterna, skriftligen har meddelat den danska nämnden att operatören inte önskar vara bunden av beslutet. I dessa fall ska Sekretariatet vägleda och på klagandens begäran hjälpa till med att sända saken vidare till Forbrugerstyrelsen.

Varje kvartal sänder den danska nämnden en kopia av sina beslut (avgörelser, förlikning, avvisning) till Forbrugerstyrelsen och IT- og Telestyrelsen. Den danska nämnden håller också IT- og Telestyrelsen löpande uppdaterad om frågor av betydelse för styrelsens tillsyn vad gäller operatörernas efterlevnad av lagen.

Om klagomålet inte bifalles finns det ingen instans att överklaga till. Om någon av parterna inte håller med om den danska nämndens avgörande så kan dock den missnöjde parten vända sig till domstol. På den danska nämndens hemsida finns information om vägledning beträffande fri process, offentligt rättshjälp och rättshjälpsförsäkring.⁵⁵

Vissa av besluten (principiella beslut m.m.) offentliggörs på danska nämndens hemsida. Klagandens namn framgår dock inte på hemsidan.

På danska nämndens hemsida finns det också en lista med de operatörer som inte efterlever nämndens beslut. Om en operatör därefter skulle komma att efterleva den danska nämndens avgörande så tas operatörens namn med tillhörande information bort från nämndens hemsida. En operatör som inte följer den danska nämndens beslut får dock inte finnas på nämndens hemsida mer än ett år.

När det gäller finansieringen av den danska nämnden så finansieras verksamhetens omkostnader huvudsakligen av marknadsaktörerna utifrån deras marknadsandelar och antalet tvister som de är part i och genom klagandens ansökningsavgift till den danska nämnden. Den danska nämndens driftskostand beräknas uppgå till 7 miljoner DKR för år 2005.

Om klaganden får delvis eller helt medhåll hos den danska nämnden får en ansluten operatör betala 14 000 DKR och en icke ansluten operatör betala 14 700 DKR. Om den klagande inte får medhåll får den berörda operatören betala 3 000 DKR. Vid förlikning hos den danska nämnden får en ansluten operatör betala 9 000 DKR och en icke ansluten operatör betala 9 500 DKR.

Slutligen kan även nämnas att den danska nämnden har upplevt flertalet positiva erfarenheter efter sitt inrättande. Några av dessa erfarenheter är bl.a. att fler operatörer har förbättrat sin kundtjänst och inrättat den kundombudsman, en bra praxis har etablerats vilken även operatörerna kan ta del av, resurser för andra

⁵⁴ Med operatörer förstås här medlemmar i telekommunikationsindustrin i Danmark eller medlemmar som har anslutit sig till den danska nämnden. För mer information se 24 § i stadgarna för den danska nämnden; http://www.teleanke.dk/t2w_285.asp .

⁵⁵ Informationen kan även vara till vägledning i de fall den tvistiga frågan ligger utanför den danska nämndens behörighet.

viktiga frågor har frigjorts från Forbrugerrådet och IT- och telestyrelsen i Danmark.⁵⁶

4 Förfarande för lösning av tvistlöser utanför domstol i europeiska länder

För att se om det finns något förfarande för lösning av tvister utanför domstol i europeiska länder och hur dessa i sådana fall fungerar, har bl.a. en förfrågan om detta skickats till vissa av PTS systemmyndigheter i Europa⁵⁷.

Nedan följer en redogörelse av länder i Europa som har ett fungerande förfarande för lösning av konsumenttvister som alternativ till ett domstolsförfarande.⁵⁸

4.1 England

4.1.1 Consumers Code of Practice

Enligt den engelska lagstiftningen⁵⁹ så ska Ofcom (den engelska regulatören Office of Communication) säkerställa att varje företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationsnätverk eller elektroniska kommunikationstjänster har en godkänd ”Code of Practice”⁶⁰ och informera om innehållet i denna. Företaget är därmed skyldigt att ha bl.a. interna riktlinjer för klagomålshantering och vara medlem i en oberoende alternativ tvistlösningservice (ADR⁶¹) som är godkänd av Ofcom samt följa besluten som fattas av det alternativa tvistlösningsorganet.

Ofcom har godkänt två alternativa tvistlösningsförfaranden. Det ena förfarandet heter *Telecommunications Ombudsman Service Ltd* (TOSL)⁶² och det andra heter *Communications and Internet Service Adjudication Scheme* (CISAS)⁶³.

⁵⁶ Nämnda erfarenheter framkom vid mötet med den danska nämnden i maj 2005.

⁵⁷ Förfrågan skickades till de systemmyndigheter där det redan finns en etablerad kontakt med enheten för konsumenttillsyn på PTS.

⁵⁸ Se även bilaga 2.

⁵⁹ Med engelsk lagstiftning avses ”The Communications Act, Section 52”.

⁶⁰ För mer information om ”Codes of Practice” se följande länk; http://www.ofcom.org.uk/media/news/2005/05/nr_20050524. I ”Code of Practice” ingår ”Complaints Code of Practice”.

⁶¹ Förkortningen ADR står för ”Alternative dispute resolution service”. Information och deltagande i ADR är en del av ”Complaints Code of Practice” som i sin tur är en del av ”Codes of Practice”.

⁶² TOSL inrättades under våren 2002. Ombudsmannens kontor heter Otelco och öppnade den 1 januari 2003. Nedan kommer främst ordet Ombudsman användas för hela dess verksamhet.

⁶³ För mer information se följande länk; <http://www.arbitrators.org/cisas/index.asp>.

Ett företags ”Code of Practice” måste vara godkänd av Ofcom. Om t.ex. ett företag inte är medlem av en ADR som godkänts av Ofcom, så kan inte Ofcom godkänna företagets Code of Practice. Det kan i sin tur medföra att sanktioner vidtas mot företaget.

4.1.2 Otelo

Otelo, Ombudsmannens kontor, är det ena alternativa tvistlösningsorgan som har inrättats av industrin i England. Medlemskapet i Otelo är frivilligt.

Ombudsmannen behandlar endast klagomål som berör deras medlemsföretag. Idag har Ombudsmannen ca 70 medlemsföretag⁶⁴.

Genom medlemsavgifter finansieras ca 20 % av Ombudsmannens budget. Resterande del av verksamheten finansieras genom ärendeavgifter⁶⁵.

Konsumenter och småföretagare kan vända sig till Ombudsmannen med sina klagomål.⁶⁶ Ombudsmannen undersöker de klagomål där en operatör eller en Internet Service Provider (ISP) tillhandahåller elektroniska nätverk eller tjänster till allmänheten eller till småföretag. Förfarandet hos Ombudsmannen är gratis.

När ett klagomål kommer in försöker Ombudsmannen i första hand att få till en ömsesidig överenskommelse mellan parterna. För det fall det inte fungerar kan Ombudsmannen inleda en formell undersökning. Om det visar sig att medlemsföretaget inte har agerat rättvist eller skäligen kan Ombudsmannen besluta om vilka åtgärder som skall vidtas mot medlemsföretaget. Det kan exempelvis medföra att företaget måste tillhandahålla en viss produkt eller service till klaganden eller tillämpa viss regel eller utge ersättning till klaganden eller be klaganden om ursäkt. Ombudsmannen kan också lämna rekommendationer till medlemsföretaget om dess rutiner och policy.

Om den klagande accepterar Ombudsmannens slutliga beslut är beslutet bindande för den klagande och det aktuella medlemsföretaget. När medlemsföretaget har underrättats om att den klagande accepterat beslutet så har medlemsföretaget 28 dagar på sig att rätta sig efter beslutet. Medlemsföretaget har genom avsiktsförklaring lovat att följa Ombudsmannens beslut. Om däremot den klagande inte godtar det slutliga beslutet, eller bara till viss del godtar det, så blir Ombudsmannens beslut inte bindande för någon part.

⁶⁴ För närvarande innefattar deras medlemmar mer än 96 % av markanden för fast telefoni, över 55% av den markanden för mobila tjänster och 33 % av ISP-marknaden. För mer information se följande länk; www.otelo.org.uk/content.php?pageID=100.

⁶⁵ Ordvalet ”ärendeavgifter” är författarens fria översättning av de engelska orden ”case fees”.

⁶⁶ För att få vända sig till Ombudsmannen måste vissa förutsättningar vara uppfyllda. T.ex. måste klaganden först ha varit i kontakt med företaget och försökt lösa tvisten. Klaganden måste också anmäla ”felet” inom 12 månader från dess kännedom.

4.1.3 CISAS

CISAS är den andra alternativa tvistlösningsorganet som finns i England, som kan lösa tvister mellan CISAS medlemmar och deras konsumenter och småföretagare. Tvistlösningsorganet inrättades i december 2003.⁶⁷

4.2 Belgien

I Belgien regleras också olösta konsumenttvister via en särskild Ombudsman (Ombudsman for Telecommunications⁶⁸).

Handläggningen hos Ombudsmannen sker genom skriftväxling mellan parterna, dvs. den klagande konsumenten och berörd operatör. När skriftväxlingen är klar lägger Ombudsmannen fram ett förslag till beslut.

Beslutet är inte bindande för operatören. Om en operatör skulle välja att inte följa Ombudsmannens beslut så måste dock operatören motivera varför denne vägrar att följa beslutet. I sista hand har konsumenten emellertid alltid möjlighet att vända sig till domstol för att få ett bindande beslut.

4.3 Österrike

Tvister som rör elektronisk kommunikation regleras i österrike av den nationella regleringsmyndigheten *Rundfunk & Telekom Regulierungs (RTR)*⁶⁹. RTR prövar tvister från konsumenter, operatörer och andra intressegrupper.

Det finns emellertid två begränsningar i prövningen. Den första begränsningen är att tvister under 20 EUR prövas som regel inte, om inte frågan är av allmänt intresse. Den andra är att tvister som rör belopp under 150 EUR har ett begränsat prövningsförfarande. I övrigt prövas alla typer av tvister som rör telekommunikationstjänster.

När RTR har hört de tvistande parternas (klagande slutanvändarens och den berörda operatörens) synpunkter föreslås i regel en skriftlig lösning på tvisten.

I Österrike finns det inga tvångsmedel eller andra sanktioner som kan användas för att se till att besluten följs av operatörerna, såvida inte operatörens handlar mot gällande rätt.

⁶⁷ För mer information se följande länk; <http://www.arbitrators.org/cisas/index.asp> .

⁶⁸ För mer information se följande länk; <http://www.ombudsmantelecom.be/>. (Informationen är endast tillgänglig på franska och holländska).

⁶⁹ För mer information om tvistlösning av RTR se § 122 i Österrikes telekommunikationslag (Telekommunikationsgesetz 2003, TKG 2003); http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Telekommunikation_Telekommunikationsrecht_TKG+2003

Det kostar ingenting att vända sig till RTR för att få en tvist löst utanför domstol. RTR:s verksamhet finansieras genom dels via medel från staten, dels via avgifter från operatörerna.

4.4 Holland

I Holland finns det ett förfarande utanför domstol⁷⁰ som behandlar konsumenttvister inom civilrätten. Förfarandet behandlar endast klagomål från konsumenter.

Den institution som löser konsumenttvister i Holland har vissa begränsningar. En begränsning är att tvistens värde inte får överstiga 4537,80 EUR. En annan begränsning är att bara vissa typer av tvister⁷¹ prövas samt att den berörda operatören måste vara medlem hos tvistlösningsinstitutionen.

Besluten som institutionen meddelar i Holland är bindande med stöd av den holländska lagen. Det finns även möjlighet att vidta ekonomiska sanktioner för att se till att besluten följs av operatörerna.

När konsumenten lämnar in ett klagomål så måste denne betala en ansökningsavgift på 35 EUR. Förutom via ansökningsavgifter så finansieras det holländska tvistlösningsförfarandet delvis av staten, delvis av operatörerna. Om det vid prövningen av tvisten visar sig att den konsumenten får medhåll av tvistlösningsförfarandet så får denne tillbaka inbetald ansökningsavgift.

4.5 Schweiz

I slutet av april 2005 inrättades ett förfarande med Ombudsman i Schweiz⁷². En konsument som har ett problem med en tillhandahållare av telekommunikation kan vända sig till Ombudsmannen. Dennes uppgift är då att lösa tvisten mellan parterna. Syftet med förfarandet är att undvika att dessa tvister förs till allmän domstol.

Ombudsmannens verksamhet är både neutral och oberoende, dvs. denne representerar varken konsumenten eller tillhandahållaren av elektronisk kommunikation.

Operatörer som tillhandahåller telekommunikationstjänster till allmänheten kan vara medlemmar hos Ombudsmannen⁷³. Dessa operatörer (medlemmar) ska följa

⁷⁰ Förfarandet heter ”Geshillencommissie telecommunicatie”. För mer information se följande länk; <http://www.geschillencommissie.nl/> .

⁷¹ T.ex. prövas tvister om generella villkor som rör mobila och fasta förbindelser, telegrafiska tjänster, telefonautomater, vägran att förmedla fast förbindelse.

⁷² För mer information se följande länk; <http://www.ombudscom.ch/english/welcome.php> .

⁷³ Enligt uppgift från OFCOM i Schweiz så innebär nuvarande operatörers medlemskap hos Ombudsmannen att dessa tillsammans täcker 85-90 % av konsumenterna avseende telekommunikation i Schweiz.

Ombudsmannens rekommendationer. Operatörer som inte är medlemmar hos Ombudsmannen får välja om de vill delta i tvistlösningsförfarandet hos Ombudsmannen eller inte.

Innan en konsument kan vända sig till Ombudsmannen måste konsumenten först skriftligen visa att denne har försökt att nå en överenskommelse med operatören och att detta inte har fungerat. Ett klagomål får inte skickas till Ombudsmannen senare än 12 månader efter det att konsumenten har tagit upp frågan med operatören. Vidare får inte heller en rättslig process pågå när klagomålet kommer in till Ombudsmannen.

När Ombudsmannen tagit emot konsumentens klagomål får den berörde operatören möjlighet lämna information om saken. När parterna har fått möjlighet att yttra sig i tvisten och utredningen är klar, skickar Ombudsmannen ett utkast till rekommendation för överenskommelse till parterna. Konsumenten har då möjlighet ange om det finns t.ex. ett faktafel eller nya bevis framkommit som skulle påverka den slutliga bedömningen. För det fall en tvist inte kan lösas genom ett skriftligt dokument, kan Ombudsmannen bjuda in parterna till ett möte.⁷⁴

Ombudsmannen ger rekommendationer med målet att dessa ska accepteras av bägge parterna. Om båda parterna skriftligen accepterar Ombudsmannens beslut är detta jämförligt med ett kontrakt. Om konsumenten därefter skulle välja att vända sig till domstol kan det civilrättsliga kontraktet mellan parterna endast bestridas med på vissa begränsade grunder.

Förfarandet hos Ombudsmannen är avgiftsfritt för den klagande konsumenten.

5 Avslutande kommentarer

Jordbruksdepartementet har under våren 2005 initierat en diskussion om inrättandet av en rådgivningsbyrå för konsumenter inom området för elektronisk kommunikation. Diskussioner kring ett eventuellt inrättande och formerna kring en sådan rådgivningsbyrå pågår för närvarande.

PTS och KOV är positiva till inrättande av en sådan rådgivningsbyrå för konsumenter på området för elektronisk kommunikation.

För att skyddet för konsumenter och småföretagare (dvs. slutanvändare) ska bli tillfredsställande är det dock nödvändigt att det förutom den föreslagna rådgivningsbyrån även ombesörja att det finns en tillfredsställande möjlighet för att lösa tvister rörande elektronisk kommunikation utanför domstol.

Myndigheterna förordar därför att ARN ges utökat mandat alternativt att en oberoende tvistlösningsinstans inrättas. De främsta orsakerna till detta är följande:

⁷⁴ Varken konsumenten eller operatören har dock rätt att begära ett sådant möte (hearing).

- Det skydd som finns idag för konsumenter och småföretagare är inte tillräckligt på området för elektronisk kommunikation. Möjligheten för slutanvändare att få samtliga tvister om elektronisk kommunikation prövade utanför domstol är en ytterst nödvändig förstärkning av konsumentskyddet och skyddet för småföretagare.
- Enligt statistik från Statistiska Centralbyrån finns det ca 650 000 enmansföretag i Sverige⁷⁵. Eftersom ARN inte prövar tvister där en- eller småföretagare är klagande medför detta att dessa inte kan få en tvist om t.ex. en telefonräkning prövade utanför domstol. Småföretagen måste därmed vända sig till domstol i samband med tvister om elektronisk kommunikation. PTS anser därför att det är viktigt att stärka skyddet för småföretagare på så sätt att en nämnd utanför domstol inrättas som både ger råd och löser tvister på ett enkelt, rättvist och opartiskt sätt samt till låg kostnad. Många småföretagare upplever dessutom att kostnaderna för att vända sig till domstol är höga och i många fall inte står i rimlig proportion till det tvistiga värdet. Det kan vidare vara svårt att föra bevisning i domstol mot en operatör. Därtill kan det i många fall finnas ett hot om att t.ex. få sin telefon avstängd vid tvist om teleräkningen eller risk att inte få kredit beviljad pga av betalningsanmärkning till följd av att en tvistig räkning inte betalats. En tvistlösningsnämnd är ett nödvändigt skydd för denna grupp. Detta skydd bör även vara av särskilt stor värde för småföretagare med invandrarbakgrund, där incitamenten att vända sig till domstol antagligen är mycket låg.
- ARNs möjlighet att pröva tvister på området överensstämmer inte med kraven i artikel 34 i USO-direktivet, eftersom ARN inte prövar samtliga typer av konsumenttvister som rör elektronisk kommunikation och har värdegränser samt utesluter prövning av tvister där småföretagare är klagande. För att Sverige ska anses uppfylla sina skyldigheter enligt gemenskapsrätten måste dessa inskränkningar upphävas alternativt en oberoende tvistlösningsnämnd inrättas.
- På området elektronisk kommunikation saknas vägledande och enhetlig rättspraxis från domstolarna, eftersom få konsumenter och småföretagare går vidare med sina klagomål till domstol.

⁷⁵ Enligt uppgift från Statistiska Centralbyrån (SCB) finns det 651 609 enmansföretag, 149 049 företag som har 1-4 anställda och 34 439 företag som har 5-9 anställda.

Bilaga 1**Allmänna reklamationsnämnden**

Maria Berge

2005-04-22

Antal ärenden avvisade på värdegränsen

Under år 2004 avvisades totalt 117 ärenden på värdegränsen på nämndens elavdelning. Det kom in totalt 1 526 ärenden.

Av de avvisade ärendena gällde 17 köp av telefon (både mobil och fast). Totalt kom den in 316 anmälningar avseende köp av telefon.

Av de avvisade ärendena gällde 21 tjänst avseende telefoner. Totalt kom det in 215 anmälningar avseende detta.

Av de avvisade ärendena rörde 24 Internetabonnemang. Det kom in totalt 295 ärenden av rörande Internetabonnemang.

Under 2005 har det fram till den 22 april 2005 avvisats totalt 36 ärenden på värdegränsen på nämndens elavdelning. Det har kommit 478 ärenden under perioden.

Av de avvisade anmälningarna rör 2 köp av telefon. Totalt har det kommit in 79 ärenden rörande köp av telefon.

Av de avvisade ärendena rör 13 tjänst avseende telefoner. Totalt kom det in 93 ärenden.

Av de avvisade ärendena rör 5 Internetabonnemang. Totalt har det kommit 81 ärenden som rör Internetabonnemang.

Bilaga 2

Tvistlösning utanför domstol – internationell jämförelse

LAND	FÖRFARANDE UTANFÖR DOMSTOL	NEDRE VÄRDEGRÄNS FÖR PRÖVNING	PRÖVAS SMÅFÖRETAGSTVISTER?	SANKTIONER OM BESLUTEN INTE FÖLJS AV OPERATÖRERNA?	BESLUTSFORM	FINANSIER.	AVGIFT
Sverige	Ja (ARN)	Ja. Nedre gräns på 1000 kr	Nej	Nej	Rekommend.	Statliga medel	Avgiftsfritt
Finland	Ja (Konsument- klagonämnd)	Nej	Nej	Ja, ”listas” offentligt	Rekommend.	Statliga medel	Avgiftsfritt
Norge 2005	Ja (Teleklage- nemnda)	Nej	Ja, om saken inte främst har näringsmässig anknytning	?	Rådgivande	?	
Norge 2006	Ny nämnd 2006 med utvidgade befogenheter. (Brukerklage- nemnda) .	Nej, inte enligt nuvarande förslag	Ja, enligt nuvarande förslag. HR: Småföretag = ca 10 personer.	Ja, enligt nuvarande förslag. Listas offentligt på nämndens hemsida.	Rådgivande	Operatörer	Ej klart

LAND	FÖRFARANDE UTANFÖR DOMSTOL	NEDRE VÄRDEGRÄNS FÖR PRÖVNING	PRÖVAS SMÅFÖRETAGSTVISTER?	SANKTIONER OM BESLUTEN INTE FÖLJS AV OPERATÖRERNA?	BESLUTSFORM	FINANSIER.	AVGIFT
Danmark	Ja (Teleanke- naevnet).	Nej	Ja	Ja, Listas offentligt på nämndens hemsida.	Beslut	Operatörer enl. marknadsandel och vid prövn.	150 DKR (belopp återbet. vid medhåll)
England	Ja Ombudsman är Otelo eller CISAS	Nej (dock högsta gräns på £ 5 000)	Ja	Nej. (Medlems- operatörerna skriver under ett avtal att de kommer att följa besluten).	Beslut	Via medlems- företag.	Avgiftsfritt
Österrike	Ja (RTR)	Ja, nedre gräns på 20 EUR	Ja	Nej	Beslut	Statliga medel och via operatörer	Avgiftsfritt
Holland	Ja (Geschillen- commissie).	Nej (dock högsta gräns på 4 537, 80 EUR)	Nej	Ja, ekonomiska sanktioner	Bindande beslut med stöd av lag.	Statliga medel och via operatörer	Kostar 35 EUR för klaganden. (Återbet. om denne får rätt).
Schweiz	Ja (Ombudsman)	Nej	Nej	Fortfarande en öppen fråga	Rekommend.	Via operatörer	Avgiftsfritt

LAND	FÖRFARANDE UTANFÖR DOMSTOL	NEDRE VÄRDEGRÄNS FÖR PRÖVNING	PRÖVAS SMÅFÖRETAGSTVISTER?	SANKTIONER OM BESLUTEN INTE FÖLJS AV OPERATÖRERNA?	BESLUTSFORM	FINANSIER.	AVGIFT
Belgien	Ja (Ombudsman)	?	?	Nej	Förslag till lösning	?	?

? = Information har efterfrågats men ännu inte kommit myndigheten till handa.