

Regelrådet är ett av regeringen utsett oberoende organ vars huvuduppgifter är att:

1. Ta ställning till om nya eller ändrade regler är utformade så att de uppnår regelgivarens syfte på ett enkelt sätt och till en, relativt sett, låg administrativ kostnad för företag.
2. Bedöma konsekvensutredningarnas kvalitet.

Regelrådet tar inte ställning till förslagets politiska syfte.

Justitiedepartementet  
103 33 Stockholm

## Yttrande över Justitiedepartementets remittering av Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – *Ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet (SOU 2014:47)*

### Regelrådets ställningstagande

1. Regelrådet finner att förslaget, i allt väsentligt, är en direkt följd av EU-rätten. Förslaget tillstyrks.
2. Regelrådet finner att konsekvensutredningen uppfyller de krav som följer av 6 och 7 §§ förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning.

Regelrådet avgränsar sitt yttrande till att gälla de förslag som inte föranleds av EU-förordningen om tvistlösning online för konsumenter<sup>1</sup>.

### Innehållet i förslaget

Utredningsuppdraget bestod av två delar. Dels att föreslå åtgärder för att säkerställa att Sverige lever upp till de EU-rättsakter om förbättrad tvistlösning utanför domstol för konsumenter som nyligen antagits, dels att föreslå lämpliga åtgärder för att få fler näringsidkare att följa Allmänna reklamationsnämndens (ARN) beslut. I betänkandet föreslås en lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och en förordning med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden, därutöver föreslås ändringar i lag (1970:417) om marknadsdomstol m.m. och i förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket.

Förslaget innebär bl a att nya informationskrav införs för näringsidkare. Informationskraven grundar sig på Sveriges genomförande av EU-direktivet om alternativ tvistlösning för konsumenter<sup>2</sup>. Dels handlar det om en skyldighet att lämna generell information om alternativ tvistlösning, dels om skyldigheten att informera om alternativ tvistlösning vid tvist. Den generella informationen ska lämnas på näringsidkarens webbplatser, i de fall webbplatserna riktas mot konsumenter, samt i skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsument.

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG.

<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG.

Vidare föreslås att beloppsgränserna ändras för att ARN ska pröva ett krav från en konsument vid tvist. De nuvarande gränserna 500, 1 000 och 2 000 kronor sänks till 300, 500 respektive 1 000 kronor. Sänkningen föreslås mot bakgrund av att direktivet tillåter på förhand fastställda beloppsgränser endast om de inte är så högt satta att de inte försämrar tillgången till alternativ tvistlösning. Dessutom framförs i förslaget att utvecklingen på marknaden mot ett ökande utbud av lågprisprodukter, stark teknisk utveckling och ökande e-handel bidrar till att konsumenterna kan ha ett intresse av att få klagomål prövade även när det rör relativt låga belopp.

## Skälen för Regelrådets ställningstagande

### **Administrativa kostnader**

I konsekvensutredningen anges att genomförande och tillämpning av de informationskrav som återfinns i EU-rättsakterna innebär begränsade administrativa och andra kostnader för respektive näringsidkare. Av EU-direktivet om alternativ tvistlösning för konsumenter framgår att näringsidkare är skyldiga att lämna generell information om alternativ tvistlösning till konsumenterna, innan en tvist uppstår. Skyldigheten kommer enbart att omfatta näringsidkare som har åtagit sig att använda sådan tvistlösning vid konsumenttvister, t ex genom medlemskap i en bransch- eller näringslivsorganisation som ställer det kravet på sina medlemmar. Den alternativa tvistlösningen sköts då av det alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren omfattas av, och inte av ARN. Av betänkandet framgår att det saknas information om exakt hur många organisationer som ställer sådana krav på sina medlemmar, en grov uppskattning från Konsumentverket ger att det handlar om ca 2 500 näringsidkare. Därtill kommer ca 1 000 advokatbyråer som åtar sig uppdrag för konsumenterna. Det ger ca 3 500 näringsidkare som omfattas av skyldigheten att lämna information. Vidare framgår av betänkandet att en sådan ändring av webbplatser som förslaget innebär, uppskattas av konsulter till en kostnad om som mest 500 kronor. Om ändringen tas omhand internt anges att kostnaden kommer vara marginell, likaså bedöms ändringar i skriftliga avtalsvillkor kunna hanteras internt till en marginell kostnad. Det görs en uppskattning om att kostnaden för näringsidkare att anpassa informationen till de nya informationskraven uppgår till en genomsnittlig kostnad om 250 kronor per näringsidkare. Förslaget beräknas innebära en engångskostnad om 250 kronor för ca 3 500 näringsidkare och leder därmed till totala kostnader om ca 875 000 kronor.

Ytterligare administrativa kostnader som kommer av förslaget gäller skyldigheten att vid tvist informera om alternativ tvistlösning. Alla näringsidkare som bedriver verksamhet i Sverige föreslås bli skyldiga att, i samband med att näringsidkaren motsätter sig konsumentens krav vid tvist, ge konsumenten information om vilket tvistlösningsorgan som konsumenten kan vända sig till för att få sitt klagomål prövat. I konsekvensutredningen finns uppgift om att det i Sverige finns ca 1 137 000 näringsidkare. Det görs en uppskattning om att det krävs en timme för en näringsidkare att ta fram den information som krävs enligt förslaget. Genom kontakt med små och medelstora företag har en timkostnad om 550 kronor räknats fram. Framtagandet av informationen anges vara en engångskostnad. Den totala kostnaden för kravet på information vid tvist uppgår därmed, enligt remissen, till 625 350 000 kronor (1 137 000 x 550). Alla näringsidkare har dock inte konsumenter som kunder varför kostnaden synes vara överskattad.

Regelrådet finner att förslaget, i allt väsentligt, är en direkt följd av EU-rätten. Förslaget tillstyrks.

## **Konsekvensutredningen**

Konsekvensutredningen innehåller en beskrivning av syftet med förslaget. Det redogörs även för förslagets förhållande till EU-direktivet om alternativ tvistlösning för konsumenter.

De alternativa lösningar som redovisas är t ex det som lyder av uppdraget, dvs att utreda om ARNs avgöranden bör vara bindande. I andra delar framstår det som att de EU-rättsakter som ska genomföras inte ger utrymme för alternativa lösningar. Antal företag redovisas i samband med de administrativa kostnader som förslaget beräknas medföra, om än att redovisningen är osäker och utgörs av grova uppskattningar.

I konsekvensutredningen förs ett resonemang om hur de sänkta beloppsgränserna kan komma att påverka antalet tvister. Om antalet tvister ökar skulle det, enligt Regelrådet, kunna leda till en ökad administrativ börda för näringsidkarna i de fall de vill svara på konsumentens klagomål och föra fram egen bevisning. Enligt Regelrådet hade det varit önskvärt med en uppskattning av de kostnader som förslaget kan medföra för företag genom ett ökat antal tvister. Det nämns även att, för de företag som utvecklar en god reklamationshantering, skulle det kunna utgöra en potentiell konkurrensfördel.

Sammantaget finner Regelrådet att konsekvensutredningen uppfyller de krav som följer av 6 och 7 §§ förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning.

Regelrådet behandlade ärendet vid sammanträde den 24 september 2014.

I beslutet deltog Lennart Palm vice ordförande, Leif Melin och Eleonor Kristoffersson. Ärendet föredrogs av kommittésekreteraren Beatrice Tander Gellerbrant.



Lennart Palm  
Vice ordförande



Beatrice Tander Gellerbrant  
Föredragande