



## Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd

### Vad är Konsumenttvistnämnden?

Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd är en nämnd för alternativ tvistlösning som prövar arvodestvister eller andra krav, både inhemska och gränsöverskridande, som en konsument riktar mot en advokat eller en advokatbyrå.

Konsumenttvistnämnden har inrättats i enlighet med ett EU-direktiv och en EU-förordning för att höja konsumentskyddsnivån inom EU. EU-direktivet införlivades i svensk rätt den 1 januari 2016 genom lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd är en av Kammarkollegiet godkänd nämnd för alternativ tvistlösning och finns med på Kammarkollegiets förteckning över godkända tvistlösningsnämnder.

Konsumenttvistnämnden påbörjade sitt arbete den 11 januari 2016.

### Vem kan vända sig till Konsumenttvistnämnden?

Enbart den som är konsument och har ett krav i anledning av en advokattjänst och som har försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten kan vända sig till Konsumenttvistnämnden.

För att kunna ge in ett krav till Konsumenttvistnämnden måste tvisten mellan konsumenten och advokaten ha uppstått den 11 januari 2016 eller senare. Tvist som uppstått före den 11 januari 2016 prövas inte av Konsumenttvistnämnden.

#### Är du konsument?

En konsument är en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Konsumenttvistnämnden är inrättad för att öka skyddet för konsumenter inom EU.

Ett dödsbo är inte en konsument.

Om du har ett eget företag och inom ramen för detta företag har anlitat en advokat faller du således utanför Konsumenttvistnämndens tillämpningsområde. Om avtalet med advokaten har ingåtts för ändamål som faller delvis inom och delvis utanför din näringsverksamhet kommer en bedömning göras av nämnden huruvida du i detta hänseende kan antas vara konsument eller inte.

## **Är du missnöjd med advokatens arvode eller har du ett ekonomiskt krav mot advokaten?**

Konsumenttvistnämnden prövar krav som en konsument riktar mot en advokat i anledning av en advokattjänst. Kravet får inte understiga 1 000 kr och får inte överstiga 200 000 kr.

En advokattjänst är en tjänst som utförts av en advokat eller biträdande jurist på en advokatbyrå inom ramen för deras advokatverksamhet.

## **Har du försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten?**

För att Konsumenttvistnämnden ska kunna pröva en tvist måste du först skriftligen ha klagat till din advokat. Du måste ha försökt lösa tvisten i samförstånd med advokaten innan du kan skicka in ditt krav till Konsumenttvistnämnden.

Som en del av försöket att nå en lösning i samförstånd måste du låta advokaten kontakta sitt försäkringsbolag för att se om frågan kan lösas inom ramen för advokatens försäkringsavtal. Först om det inte är möjligt att nå en lösning i samförstånd kan du vända dig till Konsumenttvistnämnden.

Det är du själv som konsument som måste visa att du försökt lösa tvisten i samförstånd med din advokat. Spara därför all korrespondens med din advokat som rör detta.

## **Konsumenttvistnämnden prövar inte alla tvister**

Om du har kommit fram till att du är konsument, att problemet rör en advokattjänst, att du skriftligen har klagat till din advokat och att någon lösning i samförstånd inte har kunnat uppnås, då bör du vara medveten om att det finns tvister som Konsumenttvistnämnden ändå inte prövar. Konsumenttvistnämnden prövar inte tvisten om:

- du inte har försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten,
- värdet av vad som begärs understiger 1 000 kronor,
- värdet av vad som begärs överstiger 200 000 kronor,
- ditt krav kommer in senare än ett år efter det att du skriftligen framställde ett klagomål till advokaten om inte synnerliga skäl föreligger,
- ärendet inleds av okynne eller kravet saknar grund,
- du skickat in ett ofullständigt krav och nämnden begärt en komplettering som du inte gett in,
- utredningen är bristfällig och det inte går att avhjälpa bristen,
- tvisten med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av nämnden eller allvarligt skulle förhindra nämnden från att fungera effektivt, eller
- tvisten redan handläggs eller är avgjord av domstol.

Tvisten kommer inte heller att prövas om du inte betalar avgiften om 100 kr eller om nämnden redan har prövat tvisten. Nämnden kommer inte heller pröva tvister som redan är föremål för prövning hos advokatens försäkringsgivare.

Konsumenttvistnämnden prövar enbart tvister som uppstått efter den 11 januari 2016.

## Hur du skickar in ett krav

Eftersom prövningen i nämnden måste ske snabbt och effektivt i enlighet med ett ökat konsumentskydd är det viktigt att du, redan när du skickar in ditt krav, ger fullständig information om tvisten och bifogar alla dokument som du vill åberopa.

Kontrollera att det klart framgår av ditt krav att det uppfyller de förutsättningar som krävs för att nämnden kan ta upp kravet till prövning. Du måste t.ex. ange när du skriftligen framställde klagomål till advokaten och hur du försökte lösa tvisten i samförstånd med advokaten. Ange också alltid värdet på ditt krav.

Du kommer att få mycket begränsad möjlighet att komplettera ditt krav när det väl är inskickat så det är viktigt att få allt rätt från början.

### **Du måste betala en avgift på 100 kronor**

Innan du skickar in ditt krav måste du ha betalat in avgiften på 100 kronor till bg 404-4954, Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd, Sveriges advokatsamfund. Ange ditt namn och personnummer.

### **Du kan skicka in ditt krav per post eller via e-post**

Du kan välja att fylla i det bifogade formuläret för hand och skicka in med post eller att fylla i ett formulär online, som du sedan skickar in till Konsumenttvistnämnden med e-post eller med vanlig post.

Om du väljer att fylla i formuläret online är det viktigt att du är väl förberedd innan du börjar fylla i formuläret. Stjärnmarkerade uppgifter är obligatoriska och måste fyllas i. I webbformuläret kan du gå bakåt i formuläret genom att använda knapparna i vänsterkant. Det går inte att spara anmälan utan den måste göras klart vid ett tillfälle. Du måste följa instruktionerna som ges i formuläret. Ett förslag är att göra en kronologisk översikt av det som hänt för att få en helhetsbild. Det är också bra att ha tillgång till alla bilagor som du önskar bifoga.

Om du skickar in ditt krav via e-post får storleken högst vara 30 MB. Filformat på text som vi kan läsa är följande: doc, xls, pptx, pdf, docx, docm, xlsx, txt, rtf, msg, htm, html, odt, ods och odg.

### **Fullmakt**

Om du skickat in kravet för någon annans räkning måste du ge in en fullmakt som visar att du har rätt att företräda personen.

### **Krav från EU-plattformen**

Från EU-onlineplattformen kan konsumenter från ett annat EU-land, som erhållit advokattjänster online från advokater etablerade i Sverige, skicka in sina klagomål på valfritt språk. EU-plattformen tillhandahåller översättning av dokument och vidarebefordrar kravet till Konsumenttvistnämnden.

När Konsumenttvistnämnden mottagit ett krav från EU-plattformen kommer nämnden behandla ärendet enligt sina egna förfaranderegler.

EU-plattformen nås via följande hemsida: <http://ec.europa.eu/odr>.

## **Handläggningen vid Konsumenttvistnämnden**

Det första steget i handläggningen är att nämnden måste pröva huruvida nämnden kan ta upp ditt krav. Om någon grund för avvisning föreligger kan nämnden inte ta upp ditt ärende till prövning.

### **Om nämnden inte prövar tvisten**

Om Konsumenttvistnämnden inte kan pröva tvisten har du rätt att få ett motiverat beslut om detta. Om det redan i början av handläggningen framgår att ditt krav inte kan prövas har du rätt att få beslutet inom tre veckor från det att nämnden mottog ditt krav.

Ibland kan nämnden behöva kompletterande uppgifter för att kunna avgöra om ditt krav kan prövas eller inte. Det är då viktigt att du svarar nämnden inom angiven tidsfrist.

### **Om nämnden prövar tvisten**

Om Konsumenttvistnämnden prövar tvisten kommer du att få ett brev med besked om detta. Nämnden kan även i detta skede begära kompletteringar om något är oklart.

När ditt krav är komplett kommer det att skickas över till advokaten för yttrande. Du kommer att få del av advokatens yttrande och ges tillfälle att yttra dig över vad advokaten anfört.

Du kan när som helst återkalla ditt krav.

### **Hur lång tid tar det?**

När ett ärende är färdigt för avgörande kommer parterna att underrättas om detta. Beslut ska normalt fattas inom 90 dagar från det att skriftväxlingen är avslutad. Om det är nödvändigt på grund av ärendets karaktär får handläggningstiden förlängas. Parterna kommer då informeras om att tidsfristen förlängs och om när de kan förvänta sig att få Konsumenttvistnämndens beslut.

### **Utredningen**

Konsumenttvistnämnden grundar sitt beslut på det skriftliga material som parterna har skickat in. Nämnden inhämtar inte själv någon utredning i ärendet.

### **Skriftlighet**

Förfarandet vid Konsumenttvistnämnden är skriftligt. Parterna har inte rätt att närvara vid Konsumenttvistnämndens sammanträden och nämnden kan inte hålla förhör med parter eller vittnen.

### **Språk**

Förfarandet inför Konsumenttvistnämnden genomförs på svenska.

### **Förfarandets kostnad**

Avgiften för att skicka in ett krav till Konsumenttvistnämnden är 100 kr. Avgiften måste sättas in på bg 404-4954 innan du skickar in ditt krav. Parterna betalar sina egna kostnader i förfarandet. Du kan således aldrig bli betalningsansvarig för advokatens kostnader och advokaten kan aldrig bli betalningsansvarig för dina kostnader.

### **Ombud**

Du är inte skyldig att ha ett ombud men får anlita ett ombud när som helst under förfarandets gång. Om du anlitar ett ombud får du stå för kostnaderna själv och du kan inte kräva ersättning för ombudskostnader från advokaten.

### **Skyldighet att medverka vid förfarandet**

Advokater är skyldiga att medverka till förfarandet vid Konsumenttvistnämnden. Du som konsument kan när som helst återkalla ditt krav. Detta görs genom ett meddelande till Konsumenttvistnämnden som därefter skriver av ärendet.

### **Handläggning sker under sekretess**

Handläggningen vid Konsumenttvistnämnden sker under sekretess. Handlingar, inklusive beslut, blir inte offentliga handlingar. Konsumenttvistnämnden får dock bestämma att beslut av nämnden helt eller delvis ska offentliggöras. Beslut som publiceras kommer att publiceras i anonymiserad form.

### **Vilandeförklaring**

Om samma tvist initieras hos advokatens försäkringsgivare under handläggningens gång kan Konsumenttvistnämnden vilandeförklara ärendet till dess att försäkringsärendet är avslutat. Om advokaten inte har anmält tvisten till sin försäkringsgivare kan nämnden göra detta.

### **Regler som används vid beslut**

Konsumenttvistnämnden prövar tvisten utifrån allmänna rättsregler och Advokatsamfundets vägledande regler om god advokatsed. Av de vägledande reglerna om god advokatsed framgår exempelvis hur advokaters arvode ska bestämmas.

I punkten 4.1.1 i de vägledande reglerna om god advokatsed står följande: *Det arvode som en advokat debiterar skall vara skäligt.*

I punkten 4.1.2 i de vägledande reglerna om god advokatsed står följande: *Vid bedömning av vad som är skäligt arvode för ett uppdrag får beaktas vad som avtalats med klienten, uppdragets omfattning, dess art, svårighetsgrad och betydelse, liksom advokatens skicklighet, arbetets resultat och andra sådana omständigheter.*

### **Förfaranderegler**

Se Advokatsamfundets stadgar §§ 47 och 51–69.

### **Årliga verksamhetsrapporter**

Konsumenttvistnämnden publicerar årliga verksamhetsrapporter som finns på hemsidan.

## **När du har fått ett beslut – vad innebär detta?**

Konsumenttvistnämndens beslut är skriftliga och motiverade. Konsumenttvistnämnden grundar sitt beslut på det skriftliga material som parterna har skickat in. I beslut från Konsumenttvistnämnden redovisas dock enbart en sammanfattning av vad parterna anfört i ärendet.

Beslut från Konsumenttvistnämnden går inte att överklaga. Beslut från Konsumenttvistnämnden är bindande för advokater enligt Vägledande regler om god advokatsed. Som konsument är du dock inte förhindrad att vända dig till allmän domstol för prövning av tvisten.

## **Vilka sitter i Konsumenttvistnämnden?**

Konsumenttvistnämnden består av fem ledamöter och fem suppleanter. Av ledamöterna är två advokater, två företrädare för konsumentintresset och en före detta ordinarie domare. På så sätt representeras konsumentintresset och advokatintresset med lika många ledamöter.

Nämnden är beslutsför med tre ledamöter närvarande. Oavsett om tvisten avgörs av fem eller tre ledamöter ska lika antal ledamöter representera advokat- och konsumentintresset.

Advokatsamfundets styrelse utser ledamöter och suppleanter i Konsumenttvistnämnden. Samtliga ledamöter och suppleanter utses för tre år i taget.

I fråga om jäv för Konsumenttvistnämndens ledamöter och suppleanter gäller förvaltningslagen i tillämpliga delar.

Ingen ersättning för nedlagt arbete utgår till de ledamöter som är advokater. Övriga ledamöter ersätts per sammanträde. Ersättningen är inte kopplad till utgången i ärendena utan är en schablonersättning för nedlagt arbete i nämndens verksamhet.

### **Konsumenttvistnämnden**

#### **Ordförande**

Göran Nilsson

#### **Ordinarie ledamöter (advokatrepresentanter)**

Anders Forkman

Eva Kullman

#### **Ordinarie ledamöter (konsumentrepresentanter)**

Anna-Karin Baltzari-Danfors

Richard Ljungqvist

**Suppleanter:**

Suppleant för ordförande: Inger Söderholm

Suppleanter för advokatintresset: Olof Rågmark, Lena Isaksson

Suppleanter för konsumentintresset: Helen Bernerfalk, Maria Wiezell

**Konsumenttvistnämndens kansli:**

Hugo Leifman och Enar Essle

**Frågor och svar****Kostar det något att skicka in ett krav till Konsumenttvistnämnden?**

Det kostar 100 kronor. Avgiften måste sättas in på bg 404-4954 innan eller i samband med att du skickar in ditt krav. Ange ditt namn och personnummer när du sätter in avgiften.

**Vem kan skicka in ett krav till Konsumenttvistnämnden?**

Enbart konsumenter kan skicka in krav till Konsumenttvistnämnden. En konsument är en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.

**Är ett dödsbo en konsument?**

Nej, ett dödsbo är inte en konsument. Det är en juridisk person.

**Vad är det för skillnad mellan prövning i allmän domstol och prövning i Konsumenttvistnämnden?**

I Konsumenttvistnämnden är förfarandet enbart skriftligt. Det finns ingen möjlighet att höras muntligen eller att åberopa muntlig bevisning. I allmän domstol är förfarandet muntligt och det finns möjlighet att åberopa muntlig bevisning.

Handläggningen i Konsumenttvistnämnden sker under sekretess, medan handläggning i allmän domstol som regel är offentlig. Konsumenttvistnämnden kan dock besluta att publicera vissa principiella beslut i anonymiserad form.

I Konsumenttvistnämnden kan du aldrig bli betalningsskyldig för motpartens kostnader. I allmän domstol blir den part som förlorar som huvudregel betalningsansvarig för motpartens kostnader.

Beslut från Konsumenttvistnämnden är bindande för advokaten. I allmän domstol är domar bindande för bägge parter.

Som huvudregel får du beslut från Konsumenttvistnämnden inom 90 dagar från avslutad skriftväxling. I allmän domstol kan det ta längre tid.

**Vad menas med att jag måste ha försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten?**

Du måste ha skrivit till din advokat och framfört dina klagomål och du måste ha försökt lösa frågan i samförstånd med advokaten innan du kan vända dig till nämnden. Kan ni komma till

lösning utan en tvist är det bäst för alla inblandade. Det är viktigt att du sparar all kommunikation som rör detta eftersom det är du som måste visa att du försökt.

I samförståndslösningen ingår att advokaten måste tillåtas att vända sig till sitt försäkringsbolag för att se om frågan kan lösas inom ramen för försäkringsavtalet. Först när det inte är möjligt att nå en lösning i samförstånd kan du vända dig till Konsumenttvistnämnden med ditt krav.

### **Behöver jag ett ombud för att skicka in ett krav till Konsumenttvistnämnden?**

Nej, det finns inget ombudstvång. Du har dock rätt att ha ett ombud om du så önskar. Du kan närsomhelst under förfarandets gång anlita ett ombud. Det är viktigt att notera att det är du själv som får stå för ombudets kostnader.

### **Är jag bunden av mitt krav eller kan jag återkalla mitt ärende?**

Du kan när som helst återkalla ditt krav. Du behöver bara meddela nämnden detta.

### **Hur fort får jag reda på om Konsumenttvistnämnden tar upp mitt ärende?**

Inom tre veckor från det att Konsumenttvistnämnden har mottagit ditt kompletta krav kommer du att få reda på om nämnden kan ta upp ditt ärende till prövning. Om Konsumenttvistnämnden begär komplettering är det därför viktigt att du kompletterar ditt krav inom given tidsfrist.

### **Får jag tillbaka avgiften om mitt ärende avvisas?**

Nej.

### **Vad gör jag om jag inte är nöjd med beslutet?**

Du som konsument kan vända dig till allmän domstol med ditt krav om du inte är nöjd med Konsumenttvistnämndens beslut.

### **Är det inte advokater som sitter i Konsumenttvistnämnden? Hur kan det vara bra för mig?**

Konsumentintresset är lika väl representerat i nämnden som advokatintresset. Det är en opartisk nämnd som ger en rättvis prövning. Nämnden har inrättats i enlighet med ett EU-direktiv och har genomgått en prövning av Kammarkollegiet för att bli godkänd.

### **Vad är det för skillnad mellan att anmäla till disciplinnämnden och skicka in ett krav till Konsumenttvistnämnden?**

Konsumenttvistnämnden prövar arvodestvister och andra krav som en konsument riktar mot en advokat eller en advokatbyrå. Konsumenttvistnämnden kan här besluta om arvode ska sättas ner efter en skälighetsbedömning.

Disciplinnämnden prövar frågor huruvida en advokat brutit mot reglerna om god advokatsed. Om en konsument är missnöjd med sin advokat och anser att advokaten inte iakttagit god advokatsed i sin verksamhet kan en konsument anmäla advokaten till disciplinnämnden. Om disciplinnämnden anser att en advokat har brutit mot god advokatsed kan nämnden besluta att tilldela advokaten en disciplinär påföljd. Påföljderna är erinran, varning (ev. med straffavgift) och i de allvarligaste fallen uteslutning. Disciplinnämnden har även en möjlighet att göra enbart ett uttalande. Frågor rörande arvode kan enbart prövas utifrån ett advokatetiskt



perspektiv och kan således inte leda till nedsättning av arvodet. För mer information om disciplinnämnden se <https://www.advokatsamfundet.se/Advokatsamfundet/Disciplinnamnd/>

### **Vad gör jag om min advokat vägrar följa ett beslut från Konsumenttvistnämnden?**

Du kan inleda ett disciplinärende mot advokaten. Vänd dig då till Advokatsamfundets disciplinnämnd, på <https://www.advokatsamfundet.se/Advokatsamfundet/Disciplinnamnd/>

### **Vad är ett skäligt advokatarvode?**

Det går inte att ange någon prislista för advokattjänster. Det finns ingen fast taxa som gäller för alla advokater. I sitt arvode väger advokaten in en mängd faktorer, bland annat hur lång tid ditt ärende kommer att ta och hur komplicerat det är. Enligt de vägledande reglerna för god advokatsed ska det arvode en advokat debiterar vara skäligt.

### **Har du någon annan fråga?**

Kontakta då Konsumenttvistnämnden på [konsumenttvistnamnden@advokatsamfundet.se](mailto:konsumenttvistnamnden@advokatsamfundet.se)

## **Kontakt**

### **Postadress:**

Konsumenttvistnämnden, Sveriges advokatsamfund, Box 27321, 102 54 Stockholm

### **E-post:**

[konsumenttvistnamnden@advokatsamfundet.se](mailto:konsumenttvistnamnden@advokatsamfundet.se)

### **Hemsida:**

[www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden](http://www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden)

### **Telefon:**

Nationellt: 08-459 03 00 (växel)

Internationellt: +46 8 459 03 00 (växel)

### **Telefontid:**

Telefontid för allmänheten: måndag till fredag kl. 9.00–12.00

### **Ansvarige:**

Hugo Leifman, [Hugo.Leifman@advokatsamfundet.se](mailto:Hugo.Leifman@advokatsamfundet.se)

Enar Essle, [Enar.Essle@advokatsamfundet.se](mailto:Enar.Essle@advokatsamfundet.se)