

Konsumenttvistnämndens
verksamhet
2021

Innehåll

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden	2
Året i siffror	5
Konsumenttvistnämndens praxis	6
– <i>Bifall eller delvis bifall</i>	
– <i>Twister som inte har prövats av Konsumenttvistnämnden</i>	
Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2021	8

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden

1. Vad är Konsumenttvistnämnden?

Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd är en av Kammarkollegiet godkänd nämnd för alternativ tvistlösning. Konsumenttvistnämnden godkändes av Kammarkollegiet den 11 januari 2016.

Reglerna om Konsumenttvistnämnden och dess verksamhet finns i Sveriges advokatsamfunds stadgar och i Vägledande regler om god advokatsed.

2. Hur är Konsumenttvistnämnden sammansatt?

Konsumenttvistnämnden består av fem ledamöter jämte fem suppleanter; två advokater, två företrädare för konsumentintresset och en före detta ordinarie domare.

Konsumenttvistnämndens ledamöter utses av Advokatsamfundets styrelse.

3. Vilka tvister prövar Konsumenttvistnämnden?

Konsumenttvistnämnden prövar tvister mellan konsument och advokat eller advokatbyrå angående tjänst som advokaten eller advokatbyrån tillhandahållit konsumenten. Med en konsument avses i detta sammanhang en fysisk person, som agerar för ett ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.

4. Vilka är förutsättningarna för att Konsumenttvistnämnden ska pröva en tvist?

Det finns flera förutsättningar för att Konsumenttvistnämnden ska pröva en tvist. I 61 § i Advokatsamfundets stadgar framgår att Konsumenttvistnämnden inte prövar ett ärende om:

- konsumenten inte har försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten,
- värdet av det som yrkas understiger 1 000 kronor,
- värdet av det som yrkas överstiger 200 000 kronor,
- ärendet kommer in senare än ett år efter det att konsumenten skriftligen framställde klagomålet till advokaten, såvida det inte finns synnerliga skäl,
- ärendet inleds av okynne eller saknar grund,
- den komplettering som nämnden begärt inte kommer in från konsumenten,
- utredningen är bristfällig och det inte går att avhjälpa bristen,

- ärendet med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av nämnden eller allvarligt skulle förhindra nämnden från att fungera effektivt, eller
- ärendet handläggs eller är avgjort av domstol.

Om det redan av innehållet i ett krav framgår att tvisten enligt någon av grunderna i 61 § i Advokatsamfundets stadgar inte kan prövas, ska nämnden tillhandahålla båda parterna ett beslut om avvisning, inom tre veckor från det att kravet togs emot. Framkommer någon grund för avvisning senare under handläggningen av ärendet, ska beslut om avvisning fattas så snart som möjligt.

5. *Hur går prövningen i Konsumenttvistnämnden till?*

Förfarandet inför Konsumenttvistnämnden är skriftligt och handläggningen av konsumenttvistärenden sker under sekretess.

Tvister ska enligt huvudregeln avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för beslut. Vid komplicerade tvister får denna tidsfrist förlängas.

6. *Vad kostar det att begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden?*

Ansökningsavgiften för att begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden uppgår till 100 kronor.

Parterna svarar för sina egna kostnader för förfarandet.

7. *Vad innebär ett beslut från Konsumenttvistnämnden?*

Advokater är enligt Vägledande regler om god advokatsed skyldiga att följa beslut från Konsumenttvistnämnden. Om en advokat inte följer ett beslut från Konsumenttvistnämnden kan konsumenten vända sig till Advokatsamfundets disciplinnämnd med en disciplinmälan mot advokaten. Beslut från Konsumenttvistnämnden kan inte överklagas. Om en konsument är missnöjd med ett beslut från Konsumenttvistnämnden kan konsumenten vända sig till allmän domstol för att få sin sak prövad.

8. *Vem utövar tillsyn över Konsumenttvistnämnden?*

Konsumenttvistnämnden står under Kammarkollegiets tillsyn.

9. *Var finns principiellt viktiga beslut och information om Konsumenttvistnämnden?*

Konsumenttvistnämnden publicerar löpande beslut av principiellt intresse på Konsumenttvistnämndens webbplats, advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden. På webbplatsen finns även information om Konsumenttvistnämnden och dess verksamhet.

Året i siffror

Konsumenttvistnämnden har under året mottagit 78 ansökningar om prövning. Det är tio färre än under år 2020, då 88 ansökningar om prövning mottogs. Slutligt beslut har meddelats i 89 ärenden, varav 60 ärenden har prövats i sak och 29 ärenden har avvisats eller avskrivits. Samtliga ärenden som har prövats i sak har avsett begäran om nedsättning av arvode. I 14 fall har konsumentens begäran om nedsättning bifallits eller delvis bifallits och i 46 fall har konsumentens begäran avslagits. Föregående års siffror anges inom parentes.

Inkomna ansökningar om prövning

Inkomna ansökningar 2021	78	(88)
--------------------------	----	------

Avgjorda tvister

Bifall eller delvis bifall	14	(16)
Avslag	46	(53)
Avvisning	18	(12)
Avskrivning	11	(5)

Totalt antal avgjorda tvister 2021	89	(86)
---	-----------	-------------

I statistiken ingår inte beslut att avvisa delar av en ansökan om prövning.

Konsumenttvistnämnden har haft elva sammanträden under år 2021. Samtliga beslut har varit enhälliga.

Konsumenttvistnämndens praxis

Konsumenttvistnämnden prövar tvister utifrån allmänna rättsregler och Vägledande regler om god advokatsed. Nedan redogörs för ett urval av de ärenden som nämnden har behandlat under året. Främst redogörs för ärenden som är av principiellt intresse.

Bifall eller delvis bifall

I det följande redovisas exempel på ärenden där Konsumenttvistnämnden bifallit eller delvis bifallit konsumentens begäran.

- Advokaten och konsumenten kom vid uppdragets inledning överens om ett visst timarvode. Därefter kom parterna muntligen överens om att advokaten skulle ha rätt att debitera ett högre timarvode under vissa förutsättningar. Då parterna sedan blev oense om vad de muntligen kommit överens om och advokaten inte lyckades visa att de muntligen kommit överens på det sätt som han påstod beslutade nämnden att det timarvode som parterna ursprungligen kommit överens om skulle tillämpas. (KT-2020/2255)
- Advokaten hade anledning att räkna med att konsumenten begärt advokatens biträde i tron att konsumenten skulle få sina biträdeskostnader ersatta. Under dessa förhållanden borde advokaten ha klargjort för konsumenten att konsumenten skulle debiteras för advokatens arbetade tid om ersättning för ombudskostnader inte skulle beviljas. Advokaten klargjorde inte det för konsumenten, i tillräcklig grad, och konsumenten beviljades inte ersättning för sina ombudskostnader. Nämnden beslutade därför att sätta ned fakturan. (KT-2021/0124)
- Konsumenten hade vid det inledande mötet med advokaten anfört att han skulle ha svårt att stå för advokatarvodet och att han ville att hans försäkring skulle täcka advokatkostnaderna. Advokaten borde ha begränsat sitt arbete till kontroll av försäkringsfrågan innan ytterligare arbete utförts. (KT-2020/2423)
- Advokaten hade uppdrag att som god man enligt samäganderättslagen sälja en fastighet. Advokatens redovisning av utfört arbete var så bristfällig att arvodet inte kunde bedömas som skäligt. (KT-2021/0023)
- Advokaten ansökte om rättsskydd å en klients vägnar. Vid den ansökan formulerade sig advokaten på ett sätt som inte godtogs av försäkringsbolaget och klienten beviljades inte rättsskydd. Vidare informerade advokaten inte klienten i tid om att rättsskydd inte beviljats och säkerställde inte heller att klienten fått del av informationen om att rättsskydd inte beviljats. (KT-2021/1045)

Tvister som inte har prövats av Konsumenttvistnämnden

Det är inte alla tvister som kan prövas av Konsumenttvistnämnden. Enligt 61 § Sveriges advokatsamfunds stadgar prövar inte nämnden ett ärende om

- konsumenten inte har försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten,

- värdet av det som yrkas understiger 1 000 kronor,
- värdet av det som yrkas överstiger 200 000 kronor,
- ärendet kommer in senare än ett år efter det att konsumenten skriftligen framställde klagomålet till advokaten, såvida det inte finns synnerliga skäl,
- ärendet inleds av okynne eller saknar grund,
- den komplettering som nämnden begärt inte kommer in från konsumenten,
- utredningen är bristfällig och det inte går att avhjälpa bristen,
- ärendet med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av nämnden eller allvarligt skulle förhindra nämnden från att fungera effektivt, eller
- ärendet handläggs eller är avgjort av domstol.

Under året har ett ärende avvisats då den som gav in kravet inte var rätt part (KT-2021/0513), tre ärenden avvisats då kravet kom in för sent (KT-2021/0110, KT-2021/0527 m.fl.), ett ärende avvisats där begärd komplettering av konsument inte gavs in (KT-2021/0676), tre ärenden avvisats då ärendena med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpade sig för prövning av nämnden (KT-2020/2389, KT-2021/1417 m.fl.) och fyra ärenden avvisats i vilka angelägenheten handlades eller var avgjord i domstol (KT-2021/1129, KT-2021/0750 m.fl.).

Nämnden prövar inte heller en tvist om det inte rör sig om en konsumenttvist. Enligt 57 § i Advokatsamfundets stadgar prövar Konsumenttvistnämnden tvister mellan en konsument och en advokat om en tjänst som advokaten tillhandahållit konsumenten. Med konsument i detta avseende avses enligt 58 § i Advokatsamfundets stadgar en fysisk person som agerar för ett ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Frågan om vem som är att anse som konsument och därmed behörig att begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden har i flera ärenden varit föremål för nämndens bedömning. Nedan redogörs för exempel på ärenden i vilka nämnden bedömt att det inte rört sig om konsumenttvister och därför avvisat kraven.

- Ärendet rörde förvärv av en näringsfastighet. Även om fastigheten förvärvades för delvis privata syften var möjligheten att bedriva näringsverksamhet på fastigheten den huvudsakliga anledningen till förvärvet. Klienten ansågs inte ha sökt rådgivning i egenskap av konsument. (KT-2020/1599)
- Klienten ansågs ha anlitat advokaten för rådgivning med frågor som haft ett klart samband med näringsverksamhet och ansågs därmed inte ha anlitat advokaten i egenskap av konsument. (KT-2020/1950)
- Klienten anlidade advokaten för biträde i frågor rörande klientens ägarandel i bolag och för fråga om äktenskapsskillnad och bodelning. Näringssyftet med rådgivningen ansågs vara dominerande. Nämnden ansåg inte att klienten anlitat advokaten i egenskap av konsument. (KT-2021/0540)

Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2021

Ordförande

Göran Nilsson, före detta lagman vid Norrtälje tingsrätt.

Advokater

Anders Forkman, Advokatfirman Vinge KB, Malmö.

Marie-Louise Landberg, Advokat Marie-Louise Landberg AB, Norrköping.

Företrädare för konsumentintresset

Anna-Karin Baltzari-Danfors, chef för Konsumenternas Försäkringsbyrå, Stockholm.

Richard Ljungqvist, före detta chefsrådman vid Förvaltningsrätten i Stockholm.

Suppleant för ordförande

Inger Söderholm, före detta lagman vid Attunda tingsrätt.

Suppleanter för advokater

Lena Isaksson, Advokaterna Lena Isaksson & Ulf Holst AB, Umeå.

Olof Rågmark, Rågmark & Partners Advokatbyrå KB, Stockholm.

Suppleanter för företrädare för konsumentintresset

Helen Bernerfalk, Konsumenternas Försäkringsbyrå, Stockholm.

Maria Wiezell, Sveriges Konsumenter, Stockholm.