

**Konsumenttvistnämndens  
verksamhet  
2022**



## Innehåll

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden	2
Året i siffror	5
Konsumenttvistnämndens praxis	6
– Bifall eller delvis bifall	
– Tvister som inte har prövats av Konsumenttvistnämnden	
Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2022	9



## 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 advokatsamfundets 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 att Konsumenttvistnämnden inte prövar ärendet, inom tre veckor från det att kravet togs emot. Framkommer någon grund för att Konsumenttvistnämnden inte kan pröva ett ärende senare under handläggningen av ärendet, ska beslut om att Konsumenttvistnämnden inte prövar ärendet fattas så snart som möjligt.

#### **5. Hur går prövningen i Konsumenttvistnämnden till?**

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

Twister 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 disciplinanmälan 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 hemsida, [www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden/](http://www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden/). På hemsidan finns även information om Konsumenttvistnämnden och dess verksamhet.



## Året i siffror

Konsumenttvistnämnden har under året mottagit 74 ansökningar om prövning. Det är fyra färre än under år 2021, då 78 ansökningar om prövning mottogs. Slutligt beslut har meddelats i 74 ärenden, varav 46 ärenden har prövats i sak och 28 ärenden inte har prövats, eller har avskrivits. Samtliga ärenden som har prövats i sak har avsett begäran om nedsättning av arvode. I 8 fall har konsumentens begäran om nedsättning bifallits eller delvis bifallits, och i 38 fall har konsumentens begäran avslagits. Föregående års siffror anges inom parentes.

### Inkomna ansökningar om prövning

Inkomna ansökningar 2022	74	(78)
--------------------------	----	------

### Avgjorda tvister

Bifall eller delvis bifall	8	(14)
Avslag	38	(46)
Ej prövat ärendet	22	(18)
Avskrivning	6	(11)

<b>Totalt antal avgjorda tvister 2022</b>	<b>74</b>	<b>(89)</b>
---	-----------	-------------

I statistiken ingår inte beslut att inte pröva delar av ett krav.

Konsumenttvistnämnden har haft elva sammanträden under år 2022. 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, som var förordnad som bodelningsförrättare, hade tagit betalt med samma timarvode för sin egen närvaro vid ett sammanträde och den biträdande juristens arbete som protokollförare under samma sammanträde. Nämnden ansåg att advokaten hade rätt att ta betalt för den biträdande juristens arbete, men inte med samma timarvode som för advokaten själv. Arvodet sattes ned med ett belopp som fick anses motsvara överdebiteringen för den biträdande juristen. (KT-2021/1648)
- Advokaten hade haft ett uppdrag som god man enligt samäganderättslagen. Enligt nämnden bör en konsument kunna utgå från att timtaxan för en advokat som blivit förordnad som god man enligt samäganderättslagen inte avviker mer än obetydligt från den timkostnadsnorm som är tillämplig för ett rättshjälpsbiträde, om inte advokaten har informerat om att en annan timtaxa eller andra debiteringsprinciper gäller. Advokaten i det aktuella ärendet påstod inte ens inom ramen för ärendet att han informerat om principerna för sin debitering eller sina faktureringsrutiner. Advokaten ansågs därmed inte ha visat att tillämpat timarvode var skäligt varvid nämnden gjorde bedömningen att advokaten hade rätt till ett timarvode motsvarande timkostnadsnormen och satte ned arvodet i enlighet med detta. (KT-2021/2269)
- Advokaten hade biträtt konsumenten med att få ut handlingar hos Polisen och att överklaga ett beslut efter det att Polisen nekat att lämna ut begärda handlingar. Såvitt framkommit var uppdraget inte särskilt omfattande eller



komplikerat. Nämnden ansåg inte att advokaten hade visat att det debiterade arvodet var skäligt och satte ned arvodet med en fjärdedel. (KT-2022/0646)

- Advokaten hade biträtt konsumenten i ett bodelningsärende och ett vårdnadsfall. Konsumenten anmärkte att advokatens arbete varit av dålig kvalitet och att handläggningen av ärendena dragit ut alltför mycket på tiden. Konsumenten anförde även att advokaten varit svår att få tag på och inte svarat när konsumenten försökt kontakta advokaten. Konsumenttvistnämnden konstaterade att advokaten inte fullt ut bemött anmärkningarna bland annat beträffande att advokaten inte svarat när konsumenten försökt kontakta advokaten. Konsumenttvistnämnden konstaterade även att det var oklart vad som föranlett ärendets försening i samband med advokatens semester. Efter en helhetsbedömning ansågs advokaten inte ha visat att det redovisade nedlagda arbetet i ärendet i dess helhet varit motiverat. Arvodet sattes ned med 10 000 kr vilket motsvarade en sänkning med cirka en åttodel. (KT-2022/0517)

### **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.





Med stöd av dessa grunder har nämnden beslutat att inte pröva

- fyra ärenden med anledning av att kraven har kommit in över ett år efter det att konsumenten skriftligen framställt klagomålet till advokaten och synnerliga skäl inte har ansetts föreligga (KT-2021/2478, KT-2022/0059 m.fl.),
- ett ärende med anledning av att begärd komplettering av konsumenten inte getts in (KT-2022/0119),
- två ärenden med anledning av att nämndens arbetsformer inte har lämpat sig för prövning av nämnden (KT-2022/0215 och KT-2022/0959) och
- sex ärenden med anledning av att ärendena har handlagts eller varit avgjorda av domstol (KT-2022/0459, KT-2022/2093 m.fl.).

Därutöver har nämnden beslutat att inte pröva ett ärende med anledning av att advokaten medgett kravet och det därmed inte fanns en tvist för nämnden att pröva (KT-2021/2467).

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 ett exempel på ärende i vilket nämnden bedömt att det inte rört sig om en konsumenttvist och därför beslutat att inte pröva tvisten.

En biträdande jurist hade biträtt en anmälare i en tvist med anmälares tidigare make angående en fordran. Anmälares hade en enskild firma. Fordran var hänförlig till den tidigare makens betalning av skatt för den enskilda firmans räkning och den tidigare maken var vid tillfället för betalningen anställd hos den enskilda firman. Anmälares ansågs inte ha sökt rådgivning i egenskap av konsument. (KT-2022/0486)



## **Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2022**

### **Ordförande**

Inger Söderholm, före detta lagman vid Attunda tingsrätt.

### **Advokater**

Olof Rågmark, Rågmark & Partners Advokatbyrå KB, Stockholm.

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

### **Företrädare för konsumentintresset**

Maria Wiezell, Sveriges Konsumenter, Stockholm.

Jenny Sparring, Konsumenternas försäkringsbyrå, Stockholm.

### **Suppleant för ordförande**

Jan Öhman, före detta hovrättslagman i Svea hovrätt.

### **Suppleanter för advokater**

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

Dan Hanqvist, Roschier Advokatbyrå AB, Stockholm.

### **Suppleanter för företrädare för konsumentintresset**

Håkan Carlsson, Konsumenternas försäkringsbyrå, Stockholm.

Lotty Nordling, före detta ordförande och chef för ARN, Stockholm.