

# Konsumenttvistnämndens verksamhet 2023



## Innehåll

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden	2
Året i siffror	5
Konsumenttvistnämndens praxis	6
– Bifall eller delvis bifall	
– Avslag	
– Tvister som inte har prövats av Konsumenttvistnämnden	
Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2023	10



## 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 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 år 2023 mottagit 82 ansökningar om prövning. Det är 8 fler än under år 2022, då 74 ansökningar om prövning mottogs. Slutligt beslut har meddelats i 72 ärenden, varav 47 ärenden har prövats i sak och 25 ärenden inte har prövats eller avskrivits. Samtliga ärenden som har prövats i sak har avsett begäran om nedsättning av arvode. I 11 fall har konsumentens begäran om nedsättning bifallits eller delvis bifallits och i 36 fall har konsumentens begäran avslagits. Föregående års siffror anges inom parentes.

### Inkomna ansökningar om prövning

Inkomna ansökningar	82	(74)
---------------------	----	------

### Avgjorda tvister

Bifall eller delvis bifall	11	(8)
Avslag	36	(38)
Ej prövat ärendet	21	(22)
Avskrivning	4	(6)

<b>Totalt antal avgjorda tvister</b>	<b>72</b>	<b>(74)</b>
--------------------------------------	-----------	-------------

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

Konsumenttvistnämnden har haft tio sammanträden under år 2023. 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 hade gett konsumenten rådgivning angående möjligheterna att få ett servitut i en fastighet upphävt. Advokaten upprättade en PM och debiterade för sex timmars arbete. Konsumenten invände bland annat att advokaten hade utfört arbete utöver det som avtalats. Eftersom advokaten hade arbetat med fastighetsrättsliga frågor i flera år och hade kännedom om att möjligheterna att få ett servitut upphävt är mycket begränsade ansåg nämnden att advokaten i ett tidigare skede borde ha meddelat konsumenten detta och att advokaten hade utfört arbete utöver vad som direkt omfattades av uppdraget. Nämnden satte därför ned ersättningen till advokaten i enlighet med konsumentens krav. (KT-2023/0492)
- Advokaten hade haft uppdrag som god man enligt samäganderättslagen. Eftersom advokaten enligt nämnden inte hade visat att han hade informerat konsumenten om principerna för sin debitering eller sina faktureringsrutiner hade han heller inte visat att tillämpat timarvode var skäligt. Nämnden fann därför att advokaten bara hade rätt till ett timarvode motsvarande timkostnadsnormen, och satte ned ersättningen till advokaten i enlighet med det. (KT-2023/0801)
- Advokaten hade utfört uppdrag som bodelningsförrättare. Nämnden satte ned fakturan på den grunden att advokaten inte visat att hon i anslutning till att uppdraget påbörjades upplyste konsumenten om sina faktureringsrutiner eller om att timtaxan var 3 000 kr. Enligt nämndens bedömning hade advokaten



därför inte haft rätt att debitera en timtaxa som mer än obetydligt överstiger timkostnadsnormen. (KT-2023/0517)

- Advokaten hade biträtt konsumenten i ett ärende rörande underhållsbidrag. Konsumenten och advokaten var i ärendet hos Konsumenttvistnämnden överens om att advokaten hade frånträtt uppdraget efter att konsumenten påstått att fransk rätt skulle ha tillämpats vid svensk domstol vid en eventuell process. Advokaten hade i ärendet hos Konsumenttvistnämnden inte ifrågasatt detta påstående. Nämnden fann att det ålegat advokaten att, efter inledande rådgivning, kontrollera förutsättningarna för att kunna åta sig uppdraget. Nämnden satte därför ned arvodet till att motsvara det arbete som advokaten borde ha begränsat sig till. (KT-2023/0960)

### **Avslag**

I det följande redovisas ett exempel från de ärenden där Konsumenttvistnämnden avslagit konsumentens begäran.

- Konsumenten gjorde hos Konsumenttvistnämnden gällande att han och advokaten hade kommit överens om att en förutsättning för uppdraget var att konsumenten skulle beviljas rättshjälp eller rättsskydd, och att advokaten inte skulle lägga ned något arbete innan detta skett. Advokaten bestred att det hade funnits en sådan överenskommelse. Nämnden, som konstaterade att den som påstår att ett avtal med visst innehåll har träffats normalt har bevisbördan för sitt påstående, fann att konsumenten inte hade kunnat visa att någon sådan överenskommelse hade träffats. Vidare förtydligade nämnden att sedvanliga försäkringsvillkor för rättsskydd normalt kräver att en tvist har uppstått, vilket normalt inte brukar kunna ske utan att advokaten utför visst arbete. Nämnden konstaterade att, om inte annat har avtalats med advokaten, så ligger risken för att rättsskydd inte beviljas på klienten såvitt avser ärendet som sådant och de inledande åtgärder som krävs före att ge in en rättsskyddsansökan. (KT-2023/0499)





## **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

- ett ärende med anledning av att konsumenten inte hade försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten (KT-2022/2462),
- ett ärende 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-2023/2113),
- ett ärende med anledning av att värdet av det som yrkades översteg 200 000 kr (KT-2022/0941)
- två ärenden med anledning av att begärd komplettering inte getts in av konsumenten (KT-2023/0278, KT-2023/0710),
- tre ärenden på grund av att utredningen varit bristfällig och det ej gått att avhjälpa bristen (KT-2023/0603, KT-2023/0859 m.fl.),
- två ärenden med anledning av att de med hänsyn till nämndens arbetsformer inte har lämpat sig för prövning av nämnden (KT-2023/0301, KT-2023/0192), och
- fem ärenden med anledning av att ärendena har handlagts eller varit avgjorda av domstol (KT-2023/0606, KT-2023/0209 m.fl.).



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. Med stöd av dessa grunder har nämnden beslutat att inte pröva sex ärenden (KT-2022/2561, KT-2023/0490 m.fl.).

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.

Advokaten hade biträtt anmälaren i en tvist angående felaktig rådgivning avseende löneuttag och utdelning i anmälares bolag. Nämnden fann på grund av dessa omständigheter att anmälaren inte, i förhållande till det uppdrag som advokaten hade haft, kunde anses ha agerat för ett ändamål som föll utanför anmälares egen näringsverksamhet. Det som anmälaren hade anfört mot detta, bland annat att han hade anlitat advokatfirman i egenskap av privatperson och att skadan inte hade drabbat bolagen utan honom själv, medförde ingen annan bedömning. (KT-2022/2561)



## **Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2023**

### **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 på 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 på ARN, Stockholm.