

Konsumenttvistnämndens
verksamhet
2020

Innehåll

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden	2
Året i siffror	5
Konsumenttvistnämndens praxis	6
– <i>Bifall eller delvis bifall</i>	6
– <i>Twister som inte har prövats av Konsumenttvistnämnden</i>	8
Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2020	10

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden

i. 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.

ii. 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.

iii. 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.

iv. 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.

v. *Hur går prövningen i Konsumenttvistnämnden till?*

Förfarandet inför Konsumenttvistnämnden är skriftligt och handläggningen av konsumenttvistärenden 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.

vi. *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.

vii. *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.

viii. *Vem utövar tillsyn över Konsumenttvistnämnden?*

Konsumenttvistnämnden står under Kammarkollegiets tillsyn.

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

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

Året i siffror

Konsumenttvistnämnden har under året mottagit 88 ansökningar om prövning. Det är åtta fler än under år 2019, då 80 ansökningar om prövning mottogs. Slutligt beslut har meddelats i 86 ärenden, varav 69 ärenden har prövats i sak och 17 ärenden har avvisats eller avskrivits. Samtliga ärenden som har prövats i sak har avsett begäran om nedsättning av arvode. I 16 fall har konsumentens begäran om nedsättning bifallits eller delvis bifallits och i 53 fall har konsumentens begäran avslagits. Föregående års siffror anges inom parentes.

Inkomna ansökningar om prövning

Inkomna ansökningar 2020	88	(80)
--------------------------	----	------

Avgjorda tvister

Bifall eller delvis bifall	16	(19)
Avslag	53	(28)
Avvisning	12	(10)
Avskrivning	5	(7)

Totalt antal avgjorda tvister 2019	86	(64)
---	-----------	-------------

I statistiken för 2020 ingår inte beslut att avvisa delar av en ansökan om prövning.

Konsumenttvistnämnden har haft elva sammanträden under år 2020. 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.

- Advokat hade fakturerat konsumenten för arbete som bodelningsförrättare. Konsumenten invände bland annat att arbetet tagit lång tid. Nämnden konstaterade att ärendet tagit ovanligt lång tid utan att ärendet varit särskilt komplicerat samt att arbetsredogörelsen varit bristfällig. Nämnden satte ned arvodet med 10 000 kronor (KT-2019/1602).
- Advokat hade varit bodelningsförrättare och debiterat parterna för arbete i bodelningsärendet. Konsumenten invände bland annat att advokaten inte informerat om vilka debiterings- och faktureringsprinciper som advokaten tillämpat. Nämnden konstaterade att en advokat i anslutning till att uppdraget antas ska ange principerna för sin debitering samt upplysa klienten om vilka faktureringsrutiner som advokaten avser att tillämpa. Det tillämpade timarvodet om 2 125 kronor ansågs inte i sig vara oskäligt. Enligt nämndens mening bör konsumenter dock vid denna typ av uppdrag, om inte annat sagts, som utgångspunkt kunna anta att timarvodet inte obetydligt avviker från tillämplig timkostnadsnorm. Advokaten påstod inte ens att konsumenten fått information om tillämpat timarvode eller övriga debiteringsprinciper. Mot bakgrund av dessa omständigheter ansåg nämnden att advokaten inte visat att tillämpat timarvode var skäligt. Nämnden utgick därför från ett timarvode om 1 725 kronor (KT-2019/2046).
- Advokat hade fakturerat konsumenten för en biträdande jurists arbete som bodelningsförrättare. Konsumenten invände bland annat att bodelningsförrättaren räknat fel angående bodelningslikviden och inte rättat felet trots att det medgavs av båda parterna. Konsumenten hade därför nödgats klandra bodelningsbeslutet i tingsrätten. Advokaten och den biträdande juristen invände att varken konsumenten eller dennes ombud medgett rättelse av bodelningsbeslutet. Nämnden konstaterade att det av ingiven mejlkorrespondens framgick med tillräcklig tydlighet att konsumentens ombud och motpart medgett rättelse av bodelningsbeslutet och poängterade att om det förelåg oklarhet i frågan borde den biträdande juristen ha bett om ett förtydligande. Nämnden ansåg att underlåtenheten att rätta uppgiften medförde att det begärda arvodet om 151 993 kronor inte fullt ut var skäligt och satte ned arvodet med 10 000 kronor (KT-2019/2218).

- Advokat hade fakturerat en konsument för arbete med klander och verkställande av arvskifte. Konsumenten invände bland annat att advokaten inte informerat om att timarvodet avvikit från försäkringsbolagets timkostnadsnorm och att advokaten uppgett att arvodet skulle ersättas av motparten och försäkringsbolaget. Advokaten uppgav att denne informerat om timarvodet. Nämnden konstaterade att en advokat har en långtgående informationsskyldighet gentemot konsumenter vad gäller arvodet. Advokaten måste klargöra för konsumenten att försäkringsvillkoren kan innebära att arvodet inte ersätts fullt ut. Advokaten måste också informera klienten att det debiterade arvodet i vissa fall inte ersätts fullt ut som en rättegångskostnad i ett rättsligt förfarande. Nämnden konstaterade vidare att advokaten har att visa att informationsskyldigheten har fullgjorts. Advokaten påstod i ärendet inte att information getts till konsumenten om risken att arvodet inte fullt ut ersätts av rättsskyddet. Advokaten påstod inte heller att konsumenten informerats om att arvodet i vissa fall inte ersätts fullt ut som en rättegångskostnad. Sådan information framgick inte heller av uppdragsavtalet. Under dessa förutsättningar ansåg nämnden att advokaten inte haft rätt att kräva konsumenten på det belopp som översteg vad konsumenten tillerkänts av motparten i rättegångskostnader (KT-2019/2335).
- Advokat hade fakturerat en konsument för arbete i ett ärende om köprättsligt fel i en ny bil. Konsumenten invände bland annat att advokaten lämnat information om att inget arbete skulle kosta innan rättsskydd var beviljat. Advokaten tillbakavisade att så var fallet. Nämnden fann att det inte kommit fram något i ärendet som visade att advokaten lämnat information om att allt arbete innan beviljat rättsskydd skulle vara kostnadsfritt. Nämnden konstaterade dock dels att det av utredningen i ärendet framgick att advokatbyrån hade lämnat information på sin hemsida om att ansökan om rättsskydd var kostnadsfri och dels att parterna inte kommit överens om något annat. Advokaten hade debiterat konsumenten nästan fyra timmar för arbete med ansökan om rättsskydd. Nämnden ansåg att advokaten inte hade rätt att ta betalt för det arbetet. Nämnden konstaterade också att advokaten angett att nedlagd tid uppgick till 21,8 timmar. Vid en summering av antalet timmar uppgick dessa rätteligen till 16,9 timmar och advokaten hade inte bemött den omständigheten. Nämnden fann därför att advokaten inte visat tillräcklig omsorg och noggrannhet vid faktureringen av konsumenten. Nämnden satte ned arvodet med mer än hälften (KT-2020/0176).
- Advokat hade fakturerat två konsumenter 43 750 kronor för arbete som god man enligt samäganderättslagen. En av konsumenterna vände sig till Konsumenttvistnämnden och invände bland annat att advokaten lagt ned arbete innan beslutet om förordnande vunnit laga kraft och att arbetsredogörelsen var undermålig. Nämnden ansåg att arbetsredogörelsen var bristfällig men fann inte anledning att ifrågasätta att de redovisade åtgärderna vidtagits och satte inte ned arvodet på den grunden. Nämnden konstaterade vidare att advokaten efter kontroll om förordnandet vunnit laga kraft fått information om att båda parterna överklagat förordnandet. Trots det hade advokaten fortsatt vidta åtgärder i ärendet. Nämnden gjorde följande bedömning i fråga om arvodets skälighet (KT-2020/1113).

Nämnden konstaterar vidare att advokaten efter kontroll om förordnandet vunnit laga kraft erhållit information om att båda parterna överklagat förordnandet. Advokaten har trots denna information fortsatt att vidta åtgärder med anledning av förordnandet. Nämnden bedömer att en advokat i en sådan situation ska vara restriktiv med vilka åtgärder som vidtas innan dess att beslutet om förordnande vinner laga kraft. Vid en helhetsbedömning med beaktande härav, vidtagna åtgärder och den bristfälliga arbetsredogörelsen utan redovisning av tidsåtgången för varje åtgärd är inte det debiterade arvodet fullt ut skäligt. Mot bakgrund av vad som framkommit avseende uppdragets omfattning, art och svårighetsgrad anser nämnden att skälig tidsåtgång är 5 timmar varför arvodet sätts ned med 5 timmar á 2 500 kronor.

Nämnden sätter därför ned det sammanlagda arvodet för uppdraget till 15 625 kronor inklusive mervärdesskatt.

Tvister som inte har prövats av Konsumenttvistnämnden

Det är inte alla tvister som kan prövas av Konsumenttvistnämnden. Enligt 6I § 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.

De vanligare orsakerna till att tvister inte prövas av Konsumenttvistnämnden är antingen att konsumenten inte kommer in med de kompletteringar som begärs av nämnden eller att konsumenten själv återkallar sitt krav efter det att ett ärende har inletts.

I det följande redovisas ett exempel där Konsumenttvistnämnden i ett ärende avvisat klagandens krav då denne inte bedömts ha varit konsument. I ett annat närliggande ärende som avgjordes samtidigt har samma klagande bedömts vara konsument.

- Konsumenten bedrev familjehemsverksamhet i en enskild firma. Skatteverket övervägde att ändra vissa inkomster från inkomstslaget näringsverksamhet till inkomstslaget tjänst. Konsumenten kontaktade därför advokat A för rådgivning i den frågan. Konsumenten kom också att misstänkas för bokföringsbrott och kom i kontakt med advokat B för rådgivning i dessa frågor. Vid tidpunkten för konsumentens kontakt med advokat A och B var dessa anställda på samma advokatbyrå. Efter ett utförligt

resonemang om konsumentbegreppet, med utgångspunkt i Sveriges advokatsamfunds stadgar och EU-direktiv, fann nämnden att klaganden anlitat advokat B för ändamål som huvudsakligen föll utanför näringsverksamheten och bedömde således klaganden som konsument. Nämnden fann vidare i det andra närliggande ärendet att klaganden anlitat advokat A för ändamål som huvudsakligen föll inom ramen för näringsverksamheten och nämnden bedömde därför att klaganden inte var konsument (KT-2020/0190 för advokat B och KT-2020/0191 för advokat A).

I det följande redovisas ett exempel där Konsumenttvistnämnden avvisat konsumentens krav då det kommit in senare än ett år från det att klagomål på arvode framställdes.

- Advokaten hade biträtt konsumenten i en tvist mellan konsumenten och dennes före detta arbetsgivare. Som skäl för att ha vänt sig till Konsumenttvistnämnden senare än ett år från det att konsumenten framställt klagomål över fakturan anförde konsumenten att denne råkat ut för en allvarlig trafikolycka. Olyckan resulterade i att konsumenten blev inlagd på sjukhus och fick genomgå operationer samt blev sjukskriven på heltid. Konsumenten uppgav att denne varit inkapabel att göra en anmälan till Konsumenttvistnämnden inom ett år från det att klagomål framställts. Nämnden bedömde, trots det som upplysts om trafikolyckan, att det inte förelåg synnerliga skäl som krävs för att pröva ett krav som kommer in till nämnden senare än ett år efter det att skriftligt klagomål framställdes till advokaten (KT-2020/1273).

Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2020

Ordförande

Göran Nilsson, före detta lagman vid Norrtälje tingsrätt.

Advokater

Anders Forkman, Advokatfirman Vinge KB, Malmö.

Marie-Louise Landberg, Advokaterna Enetjärn & Landberg HB, Norrköping.

Företrädare för konsumentintresset

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

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, Olof Johan Rågmark Advokatbyrå AB, Saltsjöbaden.

Suppleanter för företrädare för konsumentintresset

Helen Bernerfalk, jurist, Konsumenternas Försäkringsbyrå.

Maria Wiezell, konsumentvägledare, Stockholms stad/Sveriges Konsumenter.