



Konsumenttvist- nämndens verksamhet 2016

SVERIGES ADVOKATSAMFUND
2017

**Konsumenttvist-
nämndens
verksamhet
2016**

SVERIGES ADVOKATSAMFUND
2017

© 2017 SVERIGES ADVOKATSAMFUND
REDAKTÖR: LISA AF BURÉN/SONJA RODHE
GRAFISK FORM: TIDNINGSMAKARNA AB
ISBN 978-91-983899-1-3

Innehåll

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden 6

Året i siffror 8

Konsumenttvistnämndens praxis 9

– *Bifall eller delvis bifall* 9

– *Avslag* 11

– *Konsumentbegreppet* 12

– *Lösning i samförstånd* 12

– *Tvister som inte lämpar sig för Konsumenttvistnämndens prövning* 13

**Konsumenttvistnämndens ledamöter
per den 31 december 2016** 14

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 pröv-

ning 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 konsumenttvistären den 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.

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 och är inte exi-gibla. 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, <https://www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden/>. På hemsidan finns även information om Konsumenttvistnämnden och dess verksamhet.

Året i siffror

Konsumenttvistnämnden har under året mottagit 41 krav. Slutligt beslut har meddelats i 24 ärenden, varav 17 ärenden har prövats i sak och 7 krav har avvisats eller avskrivits. Samtliga ärenden, som har prövats i sak, har avsett begäran om nedsättning av arvode. I 10 fall har konsumentens begäran om nedsättning bifallits eller delvis bifallits och i 7 fall har konsumentens begäran avslagits.

Inkomna krav

Inkomna krav 2016	41
-------------------	----

Avgjorda tvister

Bifall eller delvis bifall	10
Avslag	7
Avvisning	5
Avskrivning (återkallelse av krav)	2
Totalt antal avgjorda tvister 2016	24

Konsumenttvistnämnden har haft åtta sammanträden under 2016. Samtliga av nämndens beslut har varit enhälliga och har fattats inom föreskriven tid.

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.

Bifall eller delvis bifall

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

- Advokat hade biträtt två konsumenter i två tvister. Konsumenterna, som hade rättsskyddsförsäkring, gjorde gällande bl.a. att arvodet var för högt och inte proportionerligt i förhållande till utfört arbete samt värdet på en av tvisterna. Nämnden konstaterade inledningsvis följande.

När en advokat åtar sig ett uppdrag att biträda en klient i kravmål åligger det advokaten att löpande uppskatta uppdragets omfattning och att se till att det arbete som läggs ned i ärendet står i rimlig proportion till tvisteföremålets värde. Detta gäller även om klienten har rättsskyddsförsäkring. Konsumenttvistnämnden konstaterar dock att en advokat inte är skyldig att begränsa sitt arvodesanspråk till vad som kan rymmas inom den ersättning som rättsskyddsförsäkringen ger.

Därefter gjorde nämnden bl.a. följande bedömningar.

Mot bakgrund av det förhållandevis stora antalet timmar som kommit att läggas ned i tvisten mot Z, innan målet ens varit utsatt till huvudförhandling, borde advokaten ha insett att kostnaderna, i vart fall slutligen, inte skulle komma att stå i rimlig proportion till tvisteföremålets värde. Det har därför varit påkallat för advokaten att under ärendets gång klargöra detta för konsumenterna, något som nämnden anser att advokaten inte gjort i tillräcklig utsträckning. Dessutom anser inte nämnden att det redovisade nedlagda arbetet i tvisten mot Z, med hänsyn till ärendets svårighetsgrad och tvisteföremålets värde, i dess helhet varit sakligt motiverat.

— — —

Det åligger en advokat att vara tydlig i sin kommunikation med sin klient avseende rättsskyddsfrågor. Det borde ha stått klart för advokaten att rättsskyddsförsäkringar normalt sett inte ersätter kostnader för rättsutredningar. Av utredningen i ärendet framgår inte att advokaten på ett tillräckligt tydligt sätt upplyst konsumenterna om att de skulle kunna komma att stå för denna kostnad själva. Nämnden anser därför

att advokaten inte ska ha ersättning för nedlagt arbete avseende rättsutredning om en timme.

Beslutet finns publicerat på Konsumenttvistnämndens hemsida [KT-2016/0977].

- Advokat hade biträtt konsument i ett bodelningsärende. Konsumenten gjorde gällande bl.a. att advokaten lagt ned oskäligt mycket tid och därigenom orsakat onödiga kostnader. Nämnden gjorde bl.a. följande bedömning. Av utredningen framgår [...] att konsumenten själv till stor del bidragit till att skriftväxlingen i ärendet varit omfattande och bidragit till att advokaten fått lägga ned betydande tid i ärendet. Även om det arvode som advokaten debiterat för sitt arbete har varit högt visar utredningen att advokaten arbetat på konsumentens instruktioner och drivit ärendet på det sätt konsumenten velat. Enligt Konsumenttvistnämnden har advokaten dock, med tanke på konsumentens inställning från deras första möte, haft att extra tydligt påpeka för konsumenten att konsumentens agerande varit kostnadsdrivande och till mindre nytta för konsumentens sak. Detta har advokaten enligt Konsumenttvistnämnden inte gjort. Konsumenttvistnämnden anser därför att advokaten inte har visat att det arvode som advokaten debiterat är skäligt.

Beslutet finns publicerat på Konsumenttvistnämndens hemsida [KT-2016/0962].

- Advokat som inte hade gjort förbehåll för att timkostnaden kunde komma att ändras hade inte rätt att debitera en högre timkostnad än den som ursprungligen avtalats. Beslutet finns publicerat på Konsumenttvistnämndens hemsida [KT-2016/0792].
- Konsument hade vänt sig till advokat för att få hjälp med att – utom rätta – förhandla med sin arbetsgivare. Uppdraget hade kommit att upphöra utan att förhandlingarna avslutades. Nämnden ansåg inte att advokaten i tillräcklig utsträckning hade visat att arbete utförts i den omfattning, som angavs i fakturan och att det därmed inte heller var visat att arvodet var skäligt. Med hänsyn till vad som framkommit om uppdragets omfattning, art, svårighetsgrad och det arbete som – ostridigt – utförts satte nämnden ned arvodet [KT-2016/1403].
- Advokat hade debiterat 2 500 kronor för gångtid till och från ett möte. Nämnden ansåg att advokaten varit skyldig att överväga vilka andra och för

konsumenten mindre kostsamma alternativ i fråga om färd sätt, som funnits att tillgå. Beslutet finns publicerat på Konsumenttvistnämndens hemsida [KT-2016/0610].

- Konsument gjorde gällande att överenskomet timarvode för advokats arbete hade inkluderat mervärdesskatt. Advokaten motsatte sig detta och gjorde gällande att det överenskomna arvudet hade varit exklusive mervärdesskatt. Nämnden ansåg att det var advokaten som måste visa att det överenskomna timarvudet exkluderade mervärdesskatt. Något som advokaten inte ansågs ha gjort [KT-2016/1247].

- Advokat hade för sitt arbete som bodelningsförrättare debiterat ett timarvode överstigande rättshjälpstaxan. Nämnden konstaterade att det i bodelningsärenden endast bör vara motiverat med ett timarvode högre än rättshjälpstaxan om parterna träffat en särskild överenskommelse om det eller om ärendet t.ex. krävt speciell skicklighet eller varit mycket krävande. Nämnden, som fann att ingen av dessa förutsättningar förelåg, satte ned timarvudet till att motsvara rättshjälpstaxan [KT-2016/1302].

Avslag

I det följande redovisas exempel på ärenden där Konsumenttvistnämnden avslagit konsumentens begäran.

- Konsument, som hade anlitat advokat för hjälp i vissa familjerättsliga frågor, gjorde gällande att advokaten utlovat att endast debitera för två timmars arbete. Nämnden ansåg inte att det var visat att avtal om fast pris förelegat och bedömde att arvudet var skäligt. Beslutet finns publicerat på Konsumenttvistnämndens hemsida [KT-2016/1203].

- Konsument gjorde gällande att den anlitade advokatens uppdrag hade varit villkorat av att hennes rättsskyddsförsäkring kunde tas i anspråk, vilket advokaten bestred. Nämnden konstaterade att det var konsumenten som måste visa att uppdraget var villkorat och fann att konsumenten, mot advokatens bestridande, inte hade visat detta. Arvudet bedömdes vara skäligt [KT-2016/1501].

Konsumentbegreppet

Frågan om vem som är att anse som konsument enligt 58 § i Advokatsamfundets stadgar och därmed behörig att begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden har i flera ärenden varit föremål för nämndens bedömning. Nedan redogörs för tre ärenden; i de två första bedömde nämnden att sökanden inte var att anse som konsument och i det tredje bedömde nämnden att sökanden var att anse som konsument.

1) X begärde prövning av det arvode, som en advokat hade debiterat för sitt biträde i en arbetsrättslig tvist med en tidigare anställd i X:s enskilda firma. Nämnden konstaterade att X hade anlitat advokaten inom ramen för sin näringsverksamhet och att X därför inte var att anse som konsument, varvid kravet avvisades [KT-2016/1080].

2) X och Y begärde prövning av det arvode som en advokat hade debiterat för sitt biträde i anledning av en tvist med en hyresvärd. Av handlingarna i ärendet framkom bl.a. att tvisten avsåg ett skadeståndskrav, som X och Y i egenskap av bolagsmän för ett handelsbolag riktade mot hyresvärden. Nämnden fann att advokaten biträtt X och Y inom ramen för deras näringsverksamhet och avvisade kravet [KT-2016/1589].

3) X begärde prövning av det arvode som en advokat hade debiterat för sitt biträde i familjerättsliga angelägenheter och i vissa frågor rörande X:s enskilda firma. Advokaten invände att X inte var att anse som konsument. Nämnden fann i delbeslut att X, trots att vissa av advokatens åtgärder avsett X:s enskilda firma, huvudsakligen fick anses ha anlitat advokaten för ändamål som föll utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten och att X därför var att anse som konsument [KT-2016/1247].

Lösning i samförstånd

Som nämnts ovan är en av förutsättningarna för att en konsument ska kunna begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden att konsumenten har försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten (se 61 § första punkten i Advokatsamfundets stadgar).

Om ett ärende har inletts hos advokatens försäkringsgivare måste frågan lösas inom ramen för försäkringsavtalet, innan konsumenten kan vända sig till nämnden med sitt krav. Ett försäkringsärende blir därmed att anse som en del av den lösning i samförstånd som ska avslutas, innan ett ärende kan initieras hos nämnden. Om ett ärende trots detta kommer in till näm-

den, förklarar nämnden ärendet vilande till dess att försäkringsfrågan är avgjord.

Det är först om en samförståndslösning inte har kunnat uppnås, som advokaten är skyldig att medverka i nämndens prövning.

För att en konsument ska anses ha försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten krävs att försöket omfattat samtliga delar av det krav, som konsumenten begär prövning av hos nämnden. Det innebär att om en konsument avser att begära både nedsättning av arvode och skadestånd, måste konsumenten i sitt klagomål till advokaten ha framställt båda dessa krav till advokaten, innan konsumenten kan vända sig till nämnden. Om konsumenten t.ex. enbart framställt krav på nedsättning och inte på skadestånd, kan konsumenten inte anses ha försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten avseende kravet i dess helhet, varför grund för avvisning får anses föreligga avseende skadeståndskravet [jfr KT-2016/2266 och KT-2016/2063].

Tvister som inte lämpar sig för Konsumenttvistnämndens prövning

Konsumenttvistnämnden prövar inte en tvist om tvisten med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av nämnden eller allvarligt skulle förhindra nämnden från att fungera effektivt (se 61 § åttonde punkten i Advokatsamfundets stadgar). Nämnden har i några ärenden avvisat konsumentens krav, eller delar av kravet, med hänvisning till den bestämmelsen.

I ett ärende begärde en konsument ersättning för samtliga kostnader i anslutning till en rättegång eftersom advokaten, enligt konsumenten, hade skött sitt uppdrag bristfälligt. Nämnden anförde bl.a. att konsumentens krav var ett skadeståndskrav och att de rätts- och bevisfrågor, som hörde till prövningen av kravet var av sådan komplex art att prövningen inte kunde antas ske snabbt och effektivt och därför inte lämpade sig för ett förenklat förfarande. Beslutet finns publicerat på Konsumenttvistnämndens hemsida [KT-2016/0952].

I ett annat ärende avvisades ett skadeståndskrav med hänvisning till att prövningen av kravet aktualiserade sådana rätts- och bevisfrågor, som inte lämpade sig för ett förenklat förfarande [KT-2016/2063].

Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2016

Ordförande

Göran Nilsson, före detta lagman vid Norrtälje tingsrätt.

Advokater

Anders Forkman, Advokatfirman Vinge KB, Malmö.

Eva Kullman, Advokatfirman Glimstedt Kalmar Växjö HB, Kalmar.

Företrädare för konsumentintresset

Håkan Hallstedt, generaldirektör för Lotteriinspektionen.

Louise Ungerth, chef för Konsument och miljö, Konsumentföreningen Stockholm.

Suppleant för ordförande

Göran Ewerlöf, före detta hovrättslagman i Svea hovrätt.

Suppleanter för advokater

Olof Rågmark, Olof Johan Rågmark Advokatbyrå AB, Saltsjöbaden.

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

Suppleanter för företrädare för konsumentintresset

Richard Ljungqvist, före detta chefsrådman vid Förvaltningsrätten i Stockholm.

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

