

Konsumenttvistnämndens  
verksamhet  
2019

## Innehåll

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden	2
Året i siffror	5
Konsumenttvistnämndens praxis	6
– <i>Bifall eller delvis bifall</i>	6
– <i>Tvister som inte har prövats av Konsumenttvistnämnden</i>	8
Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2019	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 advokatsamfundets 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 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.

- 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/](http://www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden/). På hemsidan finns även information om Konsumenttvistnämnden och dess verksamhet.



## Året i siffror

Konsumenttvistnämnden har under året mottagit 80 krav. Det är sex fler än under år 2018, då 74 krav mottogs. Slutligt beslut har meddelats i 64 ärenden, varav 47 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 19 fall har konsumentens begäran om nedsättning bifallits eller delvis bifallits och i 28 fall har konsumentens begäran avslagits. Föregående års siffror anges inom parentes.

### Inkomna krav

Inkomna krav 2019	80	(74)
-------------------	----	------

### Avgjorda tvister

Bifall eller delvis bifall	19	(19)
Avslag	28	(43)
Avvisning	10	(17)
Avskrivning (återkallelse av krav)	7	(5)

<b>Totalt antal avgjorda tvister 2019</b>	<b>64</b>	<b>(84)</b>
---	-----------	-------------

I statistiken för 2019 ingår inte beslut avseende begäran om omprövning eller beslut att avvisa delar av ett krav.

Konsumenttvistnämnden har haft tio sammanträden under år 2019. Alla 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 en konsument för arbete med förslag på bodelning och arvskifte. Konsumenten invände bland annat att advokaten hade utfört uppdraget för dödsboet och inte för konsumenten personligen. Advokaten menade att det varit tydligt för konsumenten att advokaten haft uppdrag som ombud för konsumenten och inte för dödsboet. Nämnden konstaterade att advokaten tidigare belastat dödsboet för arbete med en upprättad bouppteckning. Nämnden konstaterade vidare att advokaten som god man hade förrättat bouppteckningen för dödsboet och vid denna varit förhindrad att företräda någon av dödsbodelägarna. Nämnden ansåg att det ålegat advokaten att se till att konsumenten varit införstådd med att efterföljande uppdrag med förslag på bodelning och arvskifte skulle belasta konsumenten personligen. Nämnden ansåg inte att advokaten hade visat att sådan tydlig information hade lämnats. Mot bakgrund av omständigheterna bedömde nämnden att advokaten inte hade visat att det kommit till stånd ett uppdragsförhållande och att konsumenten inte var betalningsskyldig för den utfärdade fakturan (KT-2019/0171).
- Advokat hade fakturerat en konsument för kortare skriftlig rådgivning angående ett köp av en bostadsrätt. Konsumenten invände att det inte hade uppstått något uppdragsförhållande. Konsumenten hade i ett mejl bland annat ställt frågor som ”Vad har Advokatbyrån Y för möjligheter att hjälpa mig här?”, och ”Jag är mycket intresserad av att höra hur Advokatbyrån Y ställer sig till ovan, och ber Er återkomma så snart det överhuvudtaget är möjligt till mig avseende kostnadsbild, uppskattat antal arbetstimmar samt vidare åtgärdsplan”. Advokaten hade svarat med information om vilket timarvode som tillämpades och bland annat informerat om konsumentens möjlighet till hävning och prisavdrag samt att förekommande fel borde reklameras. Nämnden bedömde att advokaten inte hade visat att omständigheterna sammantagna var sådana att det hade uppkommit ett uppdragsförhållande (KT-2019/2093).
- Advokat hade fakturerat en konsument för arbete med att ansöka om arbetstillstånd. Parterna hade avtalat om ett fast pris om 100 000 kronor för uppdraget. Konsumenten invände bland annat att arvodet var oskäligt med hänsyn till det

utförda arbetet och ärendets omfattning. Nämnden gjorde följande bedömning om det betydelsen av det avtalade priset och arvodets skälighet (KT-2019/0007).

Det finns inte något absolut hinder mot att avtala om ett fast arvode för ett advokatuppdrag. En advokat bör däremot inte ingå ett avtal om fast arvode innan ärendets omfattning och svårighetsgrad kan överblickas. Ett avtal om fast arvode innebär inte att regeln om skäligt arvode sätts ur spel. Ett sådant avtal får därför närmast karaktären av ett avtal om takpris.

Nämnden konstaterar att Advokatens uppdrag har omfattat att biträda Konsumenten med en ansökan om arbetstillstånd och hans familj med anknytande uppehållstillstånd. Uppdraget har utförts med en förhållandevis kort tidsfrist och bland annat medfört kontroller av utvalda arbetsgivares ekonomiska förhållanden. Nämnden finner emellertid att det begärda arvodet är uppenbart oskäligt med hänsyn till det avtalade uppdragets omfattning, art och svårighetsgrad. Nämndens bedömning förändras inte av det som Advokaten har anfört om att hon har utfört obetalt arbete i frågor om asyl.

Enligt nämndens mening är Advokaten skäligen tillgodosedd med ett arvode om sammanlagt 15 000 kronor inklusive mervärdesskatt.

- Advokat hade fakturerat en konsument för arbete i ett familjerättsligt ärende. Konsumenten invände bland annat att advokaten uppgett att arvodet skulle ersättas av konsumentens rättsskyddsförsäkring. Advokaten menade att konsumenten själv hade uppgett att det fanns en rättsskyddsförsäkring för ärendet. Nämnden konstaterade att advokatens undersökningsplikt för klientens förekommande rätt till rättsskydd eller rättshjälp är omfattande. Advokaten borde därför ha kontrollerat att konsumentens rättsskydd kunde tas i anspråk innan arbete påbörjades och advokaten borde även under omständigheterna ha insett att konsumenten utgick från att rättsskyddet kunde nyttjas. Mot bakgrund av omständigheterna var konsumenten inte betalningsskyldig för den utfärdade fakturan (KT-2018/2349).
- Advokat hade fakturerat en konsument för arbete i en tvist med konsumentens bostadsrättsförening. Konsumenten invände bland annat att arbetet var oskickligt utfört och att timtaxan om 1 950 kronor var oskälig då arbetet till stor del hade utförts av en trainee som inte var jurist (i detta fall en assistent/sekreterare i slutfasen av juristprogrammet). Advokaten menade att arbetet var väl utfört och även om en stor del av kontakterna hade skett mellan konsumenten och den anställda traineen hade advokaten själv haft ansvaret för ärendet. Advokaten hänvisade även till att arvodet ersatts av konsumentens försäkringsbolag genom rättsskyddet och att konsumenten hade betalat fakturan. Nämnden konstaterade inledningsvis att försäkringsbolagets beslut om ersättning inom ramen för en rättsskyddsförsäkring inte hade någon självständig betydelse vid bedömningen av arvodets skälighet. Nämnden konstaterade vidare att den omständigheten att konsumenten betalat fakturan inte innebar hinder för nämnden att pröva arvodets



skälighet. I frågan om uppdragets utförande och arbetet som utförts av traineen gjorde nämnden följande bedömning.

Beträffande uppdragets utförande konstaterar nämnden att det förhållandet att domstolen avvisat två av konsumentens framställda yrkanden inte per automatik innebär att uppdraget utförts försumligt. Nämnden anser inte att det har framkommit något i ärendet som visar att advokaten, eller annan medarbetare, skulle ha varit försumlig.

Det är ostridigt att trainee X, som inte är biträdande jurist, haft mycket kontakt med konsumenten avseende uppdraget. Av advokatens redogörelse för advokatbyråns arbetssätt i ärendet framgår visserligen att advokaten har varit involverad i uppdragets utförande och att trainee X arbetat under vägledning av advokaten och under dennes tillsyn. En inte obetydlig del av arbetet och kontakterna med konsumenten har dock trainee X stått för.

Med hänsyn till detta och vad nämnden ansåg hade kommit fram om uppdragets art och omfattning samt det redovisade nedlagda arbetet satte nämnden ned advokatens arvode med cirka 15 procent, från 68 250 kronor till 58 250 kronor (KT-2019/0933).

#### *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.

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 avvisat konsumentens krav då det kommit in senare än ett år från det att klagomål på arvode framställdes.

- Advokaten hade utfört arbete för två konsumenter i en tvist om entreprenadarbete. Konsumenterna hade framfört missnöje mot advokatens arbete efter tingsrättens dom och bytt ombud inför hovrättens prövning. Konsumenternas nya ombud hade under domstolsprocessen – cirka ett och ett halvt år innan kravet skickades in till nämnden – reklamerat att advokaten genom vårdslös rådgivning orsakat konsumenterna skada och att de önskade en nedsättning av advokatens arvode. Konsumenterna anförde att det funnits godtagbar anledning för dem att avvakta hovrättsprocessen innan krav om arvodesnedsättning framställdes till nämnden. Nämnden bedömde att det inte fanns sådana 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-2019/1370).

## **Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2019**

### **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**

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

Richard Ljungqvist, före detta chefsrådman vid Förvaltningsrätten i Stockholm.

### **Suppleant för ordförande**

Göran Ewerlöf, före detta hovrättslagman i Svea hovrätt (till och med den 12 juni 2019).

Inger Söderholm, före detta lagman vid Attunda tingsrätt (från och med den 13 juni 2019).

### **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.