



Lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden;

utfärdad den 12 november 2015.

Enligt riksdagens beslut¹ föreskrivs² följande.

Lagens innehåll och tillämpningsområde

1 § Denna lag gäller för alternativ tvistlösning som initieras av en konsument avseende hans eller hennes anspråk mot en näringsidkare, om anspråket härrör från avtal om köp av vara eller tjänst mellan konsumenten och näringsidkaren i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i den ursprungliga lydelsen (tvistlösningsdirektivet).

Lagen innehåller bestämmelser om utseende och godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning, återkallelse av ett godkännande samt information om sådana tvistlösningsnämnder.

Lagen innehåller också bestämmelser som kompletterar Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EU:s tvistlösningsförordning).

Definitioner

2 § I denna lag avses med

1. *nämnd för alternativ tvistlösning*: en tvistlösningsnämnd som har utsetts eller godkänts enligt denna lag,

2. *alternativ tvistlösning*: tvistlösning som äger rum vid en nämnd för alternativ tvistlösning,

3. *konsument*: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, och

4. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

¹ Prop. 2014/15:128, bet. 2015/16:CU4, rskr. 2015/16:27.

² Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i den ursprungliga lydelsen.

Behörig myndighet

3 § Den myndighet som regeringen bestämmer ska vara behörig myndighet enligt denna lag och EU:s tvistlösningsförordning.

Utseende och godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning

4 § Regeringen får utse en förvaltningsmyndighet att vara nämnd för alternativ tvistlösning enligt denna lag, om myndigheten uppfyller de krav som avses i 6 §. Bestämmelserna i 4 § andra stycket, 5, 7 och 9 §§ ska inte tillämpas i fråga om en sådan tvistlösningsnämnd.

Den behöriga myndigheten beslutar i frågor om godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning.

En nämnd för alternativ tvistlösning som har utsetts eller godkänts enligt denna lag ska anmälas till Europeiska kommissionen av den behöriga myndigheten.

5 § En ansökan om godkännande som nämnd för alternativ tvistlösning ska ges in till den behöriga myndigheten och ska innehålla följande information:

1. nämndens namn och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress, samt webbadress,
2. nämndens organisation och finansiering,
3. hur ledamöterna i nämnden utses, för vilken tid de utses, hur ersättningen till dem bestäms och deras anställningsförhållanden,
4. de förfaranderegler som tillämpas vid tvistlösningen,
5. eventuella avgifter,
6. den tid det i genomsnitt tar att lösa en tvist,
7. det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och tvistlösningsförfarandet kan genomföras,
8. vilka tvister som omfattas av nämndens kompetensområde,
9. de grunder på vilka nämnden får avvisa en viss tvist, och
10. en motiverad förklaring till att nämnden uppfyller de krav som avses i 6 §.

Den behöriga myndigheten får från sökanden begära in de ytterligare uppgifter som behövs för att pröva en ansökan.

6 § En tvistlösningsnämnd ska godkännas om nämnden uppfyller kraven enligt artikel 5 i tvistlösningsdirektivet samt kraven på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler enligt artiklarna 6–9 i tvistlösningsdirektivet.

Information till den behöriga myndigheten

7 § En nämnd för alternativ tvistlösning ska snarast möjligt meddela den behöriga myndigheten ifall de uppgifter som legat till grund för godkännande enligt denna lag ändras. På begäran av den behöriga myndigheten ska nämnder för alternativ tvistlösning även i övrigt lämna sådan information om sin verksamhet som myndigheten behöver för sin tillsyn.

8 § En nämnd för alternativ tvistlösning ska vartannat år lämna följande information om sin verksamhet till den behöriga myndigheten:

1. antalet mottagna tvister och vilka typer av klagomål som de avsåg,
2. andel i procent av alternativa tvistlösningsförfaranden som avslutades innan ett resultat kunde nås,
3. den tid det i genomsnitt tog att lösa tvisterna,
4. i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har följts, om detta är känt,
5. eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare och, om möjligt, rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden,
6. en bedömning, i förekommande fall, av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som har till uppgift att underlätta lösning av gränsöverskridande tvister,
7. vilken utbildning som ges till de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, samt
8. en utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är, och möjliga sätt att förbättra effektiviteten.

Återkallelse av ett godkännande

9 § Den behöriga myndigheten ska återkalla ett godkännande av en nämnd för alternativ tvistlösning om kraven enligt 6 § inte längre är uppfyllda. Ett godkännande får även återkallas om tvistlösningsnämnden inte uppfyller skyldigheten att lämna information till den behöriga myndigheten enligt 8 §. Detsamma gäller om tvistlösningsnämnden inte uppfyller kraven enligt artikel 9.7 eller 10 i EU:s tvistlösningsförordning, i den ursprungliga lydelsen.

Innan ett godkännande återkallas på grund av brister enligt 6 § ska den behöriga myndigheten ge tvistlösningsnämnden tillfälle att senast inom tre månader uppfylla kraven.

Den behöriga myndigheten ska anmäla beslut om återkallelse av godkännande till Europeiska kommissionen.

Information till konsumenter

10 § En näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvist med en konsument genom alternativ tvistlösning ska lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den eller de nämnder för alternativ tvistlösning som åtagandet avser. Informationen ska lämnas

1. på näringsidkarens eventuella webbplatser som riktar sig till konsumenter, och
2. i eventuella skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenter.

Informationen ska innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbplats och adress.

11 § En näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument på grund av ett avtal mellan dem, ska samtidigt ge konsumenten information om den nämnd för alternativ tvistlösning som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Näringsidkaren ska även informera konsumenten om huruvida näringsidkaren avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet.

Informationen enligt första stycket ska vara klar och begriplig, innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

12 § Bestämmelser om konsumentinformation som ska lämnas av näringsidkare finns i artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning.

Påföljd vid utebliven information till konsumenter

13 § Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 10 eller 11 § eller artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning, i den ursprungliga lydelsen, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörmingsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Alternativ tvistlösnings inverkan på talefrister och preskriptionstider

14 § En talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt då ett förfarande vid en nämnd för alternativ tvistlösning inleddes och som gäller för den sak som förfarandet avser löper ut tidigast en månad efter avslutat förfarande, om inte annat följer av Sveriges internationella åtaganden.

Överklagande

15 § Den behöriga myndighetens beslut enligt 4 och 9 §§ får överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2016.

På regeringens vägnar

MARGOT WALLSTRÖM

PER BOLUND
(Finansdepartementet)