

KO:s biträde åt enskilda

Ur KB:s samlingar

Digitaliserad år 2015



National Library
of Sweden

SOU 996:140

Betänkande av

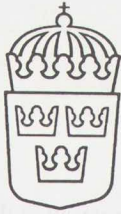
Utredningen om KO:s biträde åt enskilda konsumenter
Göteborg 1996

KO:s biträde åt enskilda

SOU 1996:140

Betänkande av

Utredningen om KO:s biträde åt enskilda konsumenter
Göteborg 1996



Statens offentliga utredningar
1996:140
Inrikesdepartementet

A: Ref K
Occ S
14

KO:s biträde åt enskilda

Betänkande av
Utredningen om KO:s biträde åt enskilda konsumenter
Göteborg 1996

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes, Offentliga Publikationer, på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningskontor.

Beställningsadress: Fritzes kundtjänst
106 47 Stockholm
Fax: 08-20 50 21
Telefon: 08-690 91 90

Svara på remiss. Hur och Varför. Statsrådsberedningen, 1993.

– En liten broschyr som underlättar arbetet för den som skall svara på remiss.

Broschyren kan beställas hos:

Regeringskansliets förvaltningskontor
Distributionscentralen
103 33 Stockholm
Fax: 08-405 10 10
Telefon: 08-405 10 25

Till statsrådet Blomberg

Genom beslut den 12 oktober 1995 bemyndigade regeringen chefen för Civildepartementet att tillkalla en särskild utredare med uppdrag att utreda förutsättningarna för att ge Konsumentombudsmannen (KO) möjlighet att företräda en enskild konsument i ärenden eller mål av principiellt eller allmänt intresse, främst på området för finansiella tjänster.

Med stöd av detta bemyndigande utsågs hovrättslagmannen Nils-Olof Berggren till särskild utredare fr.o.m. den 1 november 1995. Utredningen antog namnet Utredningen om KO:s biträde åt enskilda konsumenter.

Som experter förordnades fr.o.m. den 23 november 1995 hovrättsassessorn Åke Söderlind, Civildepartementet, och rättschefen, t.f. ställföreträdande KO, Marianne Åbyhammar, Konsumentverket samt fr.o.m. den 1 december 1995 hovrättsassessorn Carina Crantz, Finansdepartementet. Åke Söderlind entledigades från sitt uppdrag fr.o.m. den 16 januari 1996. I hans ställe förordnades som expert fr.o.m. samma dag hovrättsassessorn Kenneth Nordlander, Civildepartementet.

Som sekreterare förordnades fr.o.m. den 15 december 1995 hovrättsassessorn Helen Svensson.

Utredningen får härmed överlämna sitt betänkande KO:s biträde åt enskilda (SOU 1996:140).

Utredningen har slutfört sitt uppdrag.

Göteborg i september 1996

Nils-Olof Berggren

/Helen Svensson

Innehållsförteckning

<i>Sammanfattning</i>	9
<i>Författningsförslag</i>	15
1 <i>Inledning</i>	21
1.1 Utredningsuppdraget	21
1.2 Utredningens bedrivande	22
1.3 Betänkandets innehåll	22
1.4 KO:s medverkan i tvistemål - tidigare behandling	23
2 <i>Konsumentpolitiken och konsumentlagstiftningen</i>	29
2.1 Konsumentpolitiken	29
2.1.1 Den svenska konsumentpolitiken	29
2.1.2 Arbetet inom EU med konsumentfrågor	30
2.2 Konsumentlagstiftningen	31
3 <i>Myndigheter och andra organ som arbetar med konsumentfrågor</i>	33
3.1 Inledning	33
3.2 Konsumentverket/KO	33
3.3 Närmare om Konsumentombudsmannen (KO)	35
3.4 Finansinspektionen	38
3.5 Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå	39
3.6 Stiftelsen Konsumenternas Försäkringsbyrå	40
3.7 Den kommunala konsumentverksamheten	42
3.8 Marknadsdomstolen	42
4 <i>Twistlösningen</i>	43
4.1 Inledning	43
4.2 Allmänna reklamationsnämnden (ARN)	43
4.2.1 Allmänt	43
4.2.2 Försöksverksamheten med grupptalan vid ARN	45
4.2.3 Närmare om grupptalantvisterna	46
4.3 Domstolsförfarandet m.m.	52
4.3.1 Tvistemålsförfarandet i allmänhet	52
4.3.2 De s.k. småmålen	55
4.3.3 Den summariska processen	56

4.4	Pågående reformarbete	57
4.4.1	Inledning	57
4.4.2	Grupptalanutredningen	57
4.4.3	Hovrättsprocessutredningen	62
4.4.4	Förslaget till ny rättshjälpslag	63
4.4.5	Skiljedomsutredningen	64
5	<i>Finansiella tjänster</i>	67
5.1	Inledning	67
5.2	Vad avses med finansiella tjänster?	67
5.3	Konsumentskyddande åtgärder inom området finansiella tjänster	68
5.3.1	Sverige	68
5.3.2	Det nordiska samarbetet	70
5.3.3	Europeiska Unionen	71
5.4	Problem på området finansiella tjänster	72
6	<i>Allmänna utgångspunkter</i>	75
7	<i>Företrädare för det allmänna med talerätt för enskilda</i> .	79
7.1	Andra ombudsmän	79
7.1.1	Inledning	79
7.1.2	Lagen (1974:371) om rättegången i arbetstvister (LRA)	79
7.1.3	Jämställdhetsombudsmannen (JämO)	80
7.1.4	Diskrimineringsombudsmannen (DO)	82
7.1.5	Varför får annan som part föra talan för enskild?	83
7.2	Åklagarens medverkan vid enskilda anspråk	84
8	<i>Nordisk rätt</i>	87
8.1	Finland	87
8.2	Danmark	88
8.3	Norge	89
9	<i>KO:s medverkan</i>	91
9.1	Inledning	91
9.2	När skall KO medverka?	91
9.3	Var skall KO medverka?	93
9.4	Hur skall KO medverka?	94
9.5	Närmare om KO:s talan för enskilda	96
9.6	Särskilt om rättegången vid allmänna domstolar	98
9.6.1	Rättegångskostnader	98
9.6.2	De s.k. småmålen	104
9.6.3	Prövningstillstånd	105

9.7	Sekretess	106
10	<i>En försöksverksamhet</i>	107
10.1	Vad skall försöksverksamheten omfatta?	107
10.2	Hur länge skall försöksverksamheten pågå?	108
11	<i>Möjligheter att snabbt få fram vägledande domstols- avgöranden</i>	111
11.1	Allmänt	111
11.2	Hänskjutande av prejudikatfråga	111
11.3	Tidigare överväganden om snabba avgöranden	113
11.4	Utredningens överväganden	113
12	<i>Ekonomiska konsekvenser</i>	115
13	<i>Författningskommentarer</i>	117
13.1	Inledning	117
13.2	Förslaget till lag om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medverkan i tvister	117
13.3	Förslaget till lag om ändring i rättshjälpslagen (1996:000)	124
13.4	Förslaget till lag om ändring i sekretesslagen (1980:100)	125
14	<i>Ikraftträdande</i>	127
<i>Bilagor:</i>		
Bilaga 1	Kommittédirektiv	129
Bilaga 2	Sammanställning över Bankbyråns kundkontakter under år 1995	137
Bilaga 3	Refererade avgöranden från ARN:s bankavdelning	141
Bilaga 4	Refererade avgöranden från ARN:s försäkrings- avdelning	157

Sammanfattning

Konsumentskyddet

Konsumentpolitiken i Sverige har långa traditioner. Ett av de övergripande målen är att stödja konsumenterna och förbättra deras ställning på marknaden. Härvid utövar många myndigheter och andra offentliga organ verksamhet av betydelse för konsumenterna, t.ex. Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Konsumentlagstiftningen är i huvudsak av civilrättslig eller marknadsrättslig natur. De civilrättsliga reglerna är inriktade på att stärka enskilda konsumenters ställning i förhållande till näringsidkare och ger anvisningar om hur en tvist skall eller bör lösas. Den marknadsrättsliga lagstiftningen syftar till att stärka konsumentkollektivets ställning genom ingripanden mot näringsidkare från det allmännas sida. Här har Konsumentombudsmannen (KO) en viktig uppgift genom dennes möjligheter att väcka talan om förbud eller förelägganden.

Konsumentpolitiskt arbete bedrivs även inom EU. Särskilda konsumentpolitiska program och direktiv har antagits och en rad direktivförslag som rör konsumentområdet är under beredning.

De finansiella tjänsterna

Ett område som på senare tid har tilldragit sig ett särskilt intresse såväl i Sverige som inom EU avser de finansiella tjänsterna. På detta område har de senaste åren skett en snabb utveckling. Kreditmarknaden har avreglerats, vilket inneburit ökad konkurrens på marknaden. T.ex. erbjuder detaljhandeln kunder att ha pengar på räntebärande kundmedelskonton. Den utveckling som har skett har inneburit fördelar för den enskilde, bl.a. genom ökat utbud och större valfrihet. Det har emellertid blivit svårare för den enskilde att göra rätt val ur det stora utbudet och riskerna för att konsumenterna erhåller bristande information har ökat. Många konsumenter har också hamnat i s.k. skuldfällor. Eftersom de finansiella tjänsterna i många fall rör sig om stora belopp och långsiktiga åtaganden innebär de stora ingrepp i den enskildes ekonomi.

I anledning av de konsumentproblem som har uppstått har en rad reformer genomförts för att stärka konsumenternas ställning. Ett

exempel är att en ny avtalsvillkorslag har införts som numera omfattar även avtalsvillkor på det finansiella området. Skuldsaneringslagen, som ger en enskild person möjlighet att befrias från sina skulder, är ett annat exempel.

I propositionen 1995/96:82 Ökat ansvar för Konsumentombudsmanen och Konsumentverket på området finansiella tjänster redovisar regeringen sina synpunkter på de ytterligare åtgärder som behöver vidtas inom området. Bl.a. nämns att möjligheterna för KO att i ökad utsträckning företräda konsumenterna när det gäller finansiella tjänster snabbt bör utredas.

Inom området för finansiella tjänster anses finnas behov av att få fram vägledande avgöranden. Det beror bl.a. på att den nya lagstiftningen inom området behöver fyllas ut med vägledande avgöranden.

Twistlösningen

En viktig del av det konsumentpolitiska arbetet syftar till att underlätta för konsumenterna att ta till vara sin rätt när det uppstår en tvist med en näringsidkare. En konsument har möjlighet att vända sig till särskilda organ för att där få råd och vägledning. T.ex. kan konsumenten vända sig till kommunernas konsumentvägledning. Där kan en konsument få hjälp med såväl att lösa en tvist som att erhålla råd i konsumenträttsliga frågor. När det gäller finansiella tjänster kan en konsument erhålla råd och upplysningar av Konsumenternas försäkringsbyrå och Konsumenternas bankbyrå.

Twistlösningen mellan en konsument och en näringsidkare sker i många fall vid Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Där kan en tvist lösas på ett snabbt, enkelt och billigt sätt. Vid ARN kan även KO föra talan för en grupp konsumenter. Twistlösningen vid ARN har emellertid vissa brister. T.ex. utgörs de avgöranden nämnden ger endast av rekommendationer vilket innebär att de inte är verkställbara som en dom från en domstol. Vidare är förfaringssättet vid ARN skriftligt vilket innebär att i fall där muntlig bevisning krävs är en konsument hänvisad till en process vid de allmänna domstolarna.

En process vid de allmänna domstolarna är i många fall förenad med kostnader vilket kan få till följd att konsumenten avstår från att ta till vara sin rätt. Många näringsidkare undviker också att föra processer vid allmän domstol. Förutom att såväl näringsidkaren som den enskilde konsumenten kan drabbas rättsförluster innebär det nu sagda att risk finns för att många frågor av principiellt eller av mer allmänt intresse inte får någon rättslig prövning.

De konsumenttvister som prövas av allmän domstol är ganska få till antalet. Detta förhållande leder, i förening med den utgallring instanssystemet i sig innebär, till att antalet konsumenttvister som når

Högsta domstolen är obetydligt. Detta medför att det uppkommer brist på prejudikat.

När det gäller den process som sker vid allmän domstol är den föremål för en rad reformer. Bl.a. har förslag lämnats om att det skall bli möjligt att föra grupptalan vid domstolarna. Vidare har föreslagits att förfarandet vid hovrätterna skall förändras och att möjligheterna att erhålla rättshjälp skall begränsas.

Utredningens förslag

Till KO:s nuvarande arbetsuppgifter hör att föra konsumentkollektivets talan inför Marknadsdomstolen i ärenden enligt marknadsföringslagen, lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden och produktsäkerhetslagen. Härtill kommer möjligheten att företräda en grupp av konsumenter vid ARN. KO har emellertid enligt det nuvarande regelsystemet inte möjlighet att hjälpa en enskild konsument när denne har hamnat i en tvist med en näringsidkare.

Utredningen föreslår att en försöksverksamhet skall inledas i vilken KO i en tvist mellan en konsument och en näringsidkare skall ha möjlighet att biträda konsumenten. Tvisten skall röra en finansiell tjänst.

Förslaget syftar till — förutom att ge den enskilde konsumenten ett stöd — att stärka rättsbildningen inom konsumentområdet. Konsumenten skall därför kunna erhålla hjälp av KO i de fall denne anser att utgången i tvisten är av betydelse för rättstillämpningen. Biträdesmöjligheten begränsas emellertid inte till rena prejudikatfrågor utan KO kan medverka även när en fråga av annan anledning är av vikt för konsumentintresset, t.ex. när ett större antal konsumenter berörs. Detta har uttryckts på så sätt att KO skall kunna biträda en enskild konsument också då det finns särskilda skäl för det.

KO skall enligt förslaget biträda konsumenten samt förbereda och utföra dennes talan vid tvistlösande organ. Syftet är att biträde i första hand skall lämnas vid ARN och de allmänna domstolarna. KO skall dock ha möjlighet att bistå konsumenten även vid andra tvistlösningssorgan. Det förutsätts emellertid att biträdet har anknytning till en tvist och lämnas för att stärka rättsbildningen. KO skall själv avgöra om förutsättningarna för biträde är uppfyllda. Det är KO som i samråd med konsumenten får avgöra var tvisten skall föras.

KO skall biträda den enskilde konsumenten som ombud. KO:s befogenheter och skyldigheter härvidlag motsvarar de som ett ombud har enligt rättegångsbalken. KO skall inte kunna vidta åtgärder som konsumenten inte samtycker till. Om konsumenten av någon anledning inte längre vill ha KO:s biträde skall KO frånträda sitt uppdrag.

KO:s rätt att biträda en konsument bör ses som ett komplement till

möjligheten för KO att föra grupptalan vid ARN och allmän domstol om sådan möjlighet införs. Om en stor grupp konsumenter berörs kan således finnas möjlighet för KO att välja mellan att föra ett pilotmål eller en grupptalan.

I de aktuella målen skall i princip sedvanliga bestämmelser om tvistlösningsförfarandet vid respektive organ tillämpas. För de mål som drivs vid allmän domstol har emellertid några avvikelser från rättegångsbalkens bestämmelser ansetts erforderliga. Det gäller de bestämmelser som handlar om rättegångskostnaderna och de s.k. småmålen.

I de mål där KO medverkar skall enligt förslaget förfarandet för konsumenten i princip vara kostnadsfritt. KO:s biträde skall inte kosta konsumenten något. När det gäller de kostnader som kan uppstå för konsumenten, t.ex. kostnader för muntlig bevisning, föreslår utredningen att en koppling skall ske till bestämmelserna i rättshjälpslagen. Detta innebär att staten ersätter konsumentens kostnader som om denne hade haft rättshjälp.

Även när det gäller rättegångskostnadernas fördelning föreslår utredningen en särreglering. Regleringen har som främsta syfte att motverka att parterna av kostnadsskäl avstår från en process och därigenom försvårar möjligheten att få fram vägledande avgöranden. Utredningen föreslår därför att konsumenten aldrig skall behöva svara för näringsidkarens rättegångskostnader om konsumenten skulle förlora målet. Näringsidkaren skall i stället erhålla ersättning av staten för sina kostnader. Om näringsidkaren skulle förlora målet kan rätten låta vardera parten stå sin rättegångskostnad. En förutsättning skall dock vara att näringsidkaren hade skälig anledning att få sin sak prövad. För det fall att näringsidkaren förlorar målet och rättegångskostnaderna inte kvittas skall näringsidkaren ersätta staten dels vad som har utgått av allmänna medel för t.ex. bevisning, dels kostnaden för KO:s arbete.

Utredningen föreslår att de särskilda småmålsreglerna i rättegångsbalken inte skall tillämpas i de mål där KO biträder en konsument. Detta innebär bl.a. att rätten i första instans kan bestå av tre domare vid målets avgörande och att näringsidkaren kan få ersättning för sina ombudskostnader. Skälet till denna reglering är främst att många av de mål i vilka KO kommer att medverka på konsumentens sida är av sådan kvalificerad art att näringsidkaren behöver ett ombud som för hans talan. Kostnaden för ett sådant bör näringsidkaren ha möjlighet att få ersättning för.

Utredningen föreslår att det i en särskild lag anges de förutsättningar för KO:s medverkan som skall gälla samt de särskilda processuella regler som är nödvändiga. KO:s medverkan skall till en början ske i en försöksverksamhet som är inriktad på de finansiella tjänsterna. Försöksverksamheten bör pågå i fem år. Om försöksverk-

samheten slår väl ut och statsmakterna finner att den bör permanentas
bör den kunna omfatta tvister inom hela det civilrättsliga området.

Författningsförslag

1 Förslag till lag om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medverkan i tvister

Härigenom föreskrivs följande.

1 § I en tvist mellan en konsument och en näringsidkare får Konsumentombudsmannen, om tvisten rör en finansiell tjänst och om utgången i tvisten är av betydelse för rättstillämpningen eller om det annars finns särskilda skäl för det, biträda konsumenten och med dennes medgivande förbereda och utföra konsumentens talan vid allmän domstol, Allmänna reklamationsnämnden eller annat tvistlösende organ.

När Konsumentombudsmannen för talan vid allmän domstol gäller bestämmelserna i 2—6 §§.

2 § Om inte annat följer av 3—6 §§, tillämpas i fråga om rättegången vad som är föreskrivet i rättegångsbalken eller i andra författningar om rättegången i tvistemål där förlikning om saken är tillåten.

3 § Konsumenten skall under den tid biträde lämnas av Konsumentombudsmannen erhålla de förmåner som avses i 16—20 §§ rätts hjälpslagen (1996:000).

4 § Staten skall i stället för konsumenten ersätta näringsidkaren för rättegångskostnader som har bestämts enligt reglerna i 18 kap. rättegångsbalken om fördelningen av sådana kostnader mellan parterna. Om näringsidkaren enligt dessa bestämmelser är skyldig att ersätta konsumenten för dennes rättegångskostnad skall näringsidkaren ersätta staten kostnaden för Konsumentombudsmannens arbete och för vad som har utgått av allmänna medel enligt 3 §.

5 § Om näringsidkaren enligt bestämmelserna i rättegångsbalken är skyldig att ersätta konsumenten dennes rättegångskostnad, kan rätten, om näringsidkaren hade skäligen anledning att få saken prövad, i stället för att förplikta näringsidkaren att enligt 4 § betala dessa kostnader förordna att vardera parten skall bära sin rättegångskostnad.

6 § I mål där Konsumentombudsmannen medverkar enligt denna lag, skall 1 kap. 3 d § rättegångsbalken inte tillämpas.

Denna lag träder i kraft den ...

2 Förslag till lag om ändring i rättshjälpslagen (1996:000)

Härigenom föreskrives att 32 och 35 §§ rättshjälpslagen (1996:000) skall ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

32 §

Rättshjälp skall upphöra om

1. rättshjälpsavgift inte betalas enligt 25 §,
2. den rättssökande har lämnat oriktiga uppgifter och rättshjälp inte skulle ha beviljats om riktiga uppgifter hade lämnats,
3. den rättssökande uppsåtligen eller av grov oaktsamhet har lämnat oriktiga uppgifter, som varit ägnade att leda till för låg rättshjälpsavgift,
4. den rättssökandes ekonomiska förhållanden har ändrats så att han eller hon inte längre är berättigad till rättshjälp,
5. ett rättshjälpsbiträde entledigas utan att ett annat rättshjälpsbiträde förordnas,

6. det med hänsyn till angelägenhetens art och betydelse, tvisteföremålets värde samt omständigheterna i övrigt inte längre är rimligt att staten bidrar till den rättssökandes kostnader.

6. det med hänsyn till angelägenhetens art och betydelse, tvisteföremålets värde samt omständigheterna i övrigt inte längre är rimligt att staten bidrar till den rättssökandes kostnader,

7. *Konsumentombudsmannen beslutat att biträda den rättssökande enligt lagen (199x:000) om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medverkan i tvister.*

35 §

Om rättshjälpen upphör på någon av de grunder som anges i 32 §, skall den rättssökande i skälig omfattning återbetala kostnaderna för rättshjälpen till staten.

Om rättshjälpen upphör på någon av de grunder som anges i 32 § 1—6, skall den rättssökande i skälig omfattning återbetala kostnaderna för rättshjälpen till staten.

Om rättshjälpen upphör på den grund som anges 33 §, skall de kostnader för rättshjälpen som överstiger rättshjälpsavgiften inte återbetalas till staten.

Denna lag träder i kraft den ...

3 Förslag till lag om ändring i sekretesslagen (1980:100)

Härigenom föreskrivs i fråga om sekretesslagen (1980:100)
dels att 9 kap. 21 § skall ha följande lydelse,
dels att det skall införas en ny paragraf, 8 kap. 24 §, av
följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

8 kap.

24 §

Sekretess gäller hos Konsumentombudsmannen i ärende enligt 1 § lagen (199x:000) om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medverkan i tvister för uppgift som tillkommit eller inhämtats i anledning av rättstvist som avses i den nämnda bestämmelsen, om det kan antas att den enskildes ställning som part försämras om uppgiften röjs.

9 kap.

21 §

Sekretess gäller i ärende hos Jämställdhetsombudsmannen eller Jämställdhetsnämnden enligt jämställdhetslagen (1991:433) för uppgift om enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden, om det kan antas att den enskilde lider skada eller men om uppgiften röjs.

Sekretess gäller hos Ombudsmannen mot etnisk diskriminering och Nämnden mot etnisk diskriminering i ärende enligt lagen (1994:134) mot etnisk diskriminering för uppgift om enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden, om det kan antas att den enskilde lider skada eller men om uppgiften röjs.

Sekretess gäller i verksamhet enligt lagen (1994:749) om Handikappombudsmannen för uppgift om enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden, om det kan antas att den enskilde eller någon honom närstående lider skada eller men om uppgiften röjs.

Sekretess gäller hos Konsumentombudsmannen i ärende enligt 1 § lagen (199x:000) om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medver-

kan i tvister för uppgift om enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden, om det kan antas att den enskilde lider skada eller men om uppgiften röjs.

I fråga om uppgift i allmän handling gäller sekretessen i högst tjugo år.

Denna lag träder i kraft den ...

1 Inledning

1.1 Utredningsuppdraget

Regeringen beslutade den 12 oktober 1995 att en särskild utredare skulle tillsättas för att utreda förutsättningarna för att ge Konsumentombudsmannen (KO) möjlighet att företräda en enskild konsument i ärenden eller mål av principiellt eller allmänt intresse, främst på området för finansiella tjänster.

Enligt direktiven (Dir. 1995:126), se *Bilaga 1*, skall utredaren föreslå på vilket eller vilka sätt KO kan ges möjlighet att föra talan för en enskild konsument i sådana mål eller ärenden som nu nämnts. Övervägandena skall omfatta en möjlighet för KO att föra en enskilds talan i Allmänna reklamationsnämnden (ARN), att föra ärenden vidare som avgjorts i ARN till allmän domstol och att väcka talan direkt vid allmän domstol.

Utredaren skall kartlägga och analysera de förhållanden som nu råder på framför allt marknaden för finansiella tjänster. Med utgångspunkt i detta skall beskrivas hur en försöksverksamhet med rätt för KO att föra en enskild konsuments talan bör läggas upp. Särskilt skall uppmärksammas frågan om på vilken rättsgrund KO:s uppdrag att företräda konsumenten skall vila. De kriterier som bör gälla för urvalet av de fall där KO bör kunna föra talan för enskilda konsumenter skall anges och om och i vilka fall en ny roll för KO innebär att ändringar bör göras i processrättsliga regler. Vidare skall anges vad som bör gälla i fråga om rättegångskostnader. Jämförelser skall göras med de andra områden där en ombudsman fått befogenhet att under vissa förutsättningar biträda privatpersoner vid domstol.

När det gäller försöksverksamheten skall redovisas om och hur en sådan verksamhet kan knytas an till den vid ARN pågående försöksverksamheten med rätt för KO att föra s.k. grupp-talan. Härvid skall förslag lämnas om hur länge försöksverksamheten skall pågå och hur den skall följas upp.

Utredaren skall även överväga och redovisa vilka olika möjligheter som står till buds för att få snabba och vägledande domstolsavgöranden.

Förslaget skall när det gäller KO:s rätt att föra enskilda konsumenters talan i domstol och i ARN ses som ett komplement till Grupp-talanutredningens förslag om grupprättegång (SOU 1994:151 Grupp-rättegång). I anledning därav skall det förslaget beaktas i utredningsarbetet.

Enligt direktiven skall utredaren inhämta synpunkter från och samråda med berörda myndigheter. Vidare bör del tas av de övriga nordiska ländernas erfarenheter när det gäller KO:s möjligheter att föra enskilda konsumenters talan.

För utredaren gäller regeringens direktiv till samtliga kommittéer och särskilda utredare att redovisa regionalpolitiska konsekvenser (Dir. 1992:50), att pröva offentliga åtaganden (Dir. 1994:23), att redovisa jämställdhetspolitiska aspekter (Dir. 1994:124) samt att redovisa konsekvenser för brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet (Dir. 1996:49).

Det kan redan i det här sammanhanget nämnas att till följd av ämnets karaktär har utredningen, förutom när det gäller direktivet att pröva offentliga åtaganden, inte funnit skäl till analys och redovisning i enlighet med nämnda direktiv.

1.2 Utredningens bedrivande

Utredningen har vid besök hos Konsumentverket/KO träffat konsumentombudsmannen Axel Edling samt företrädare för KO-sekretariatet och avdelningen Hushållning. Utredningen har även besökt företrädare för ARN och Konsument Göteborg. Vidare har vid besök på Justitiedepartementet information erhållits om departementets planer i anledning av Grupptalanutredningens betänkande Grupprättegång (SOU 1994:151).

Enligt direktiven skall utredningens förslag i första hand gälla konsumenttvister som har sin grund i finansiella tjänster. Utredningen har därför besökt sådana myndigheter och andra organ som finns på området för finansiella tjänster, nämligen Finansinspektionen, Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå och Stiftelsen Konsumenternas Försäkringsbyrå.

Utredningen har i Finland besökt Konsumentombudsmannen för information om dennes erfarenheter av att föra enskild konsuments talan vid allmän domstol. Vidare har utredningen sammanträffat med företrädare för Forbrugerstyrelsen i Danmark och Forbrukerrådet i Norge.

1.3 Betänkandets innehåll

Betänkandet är uppdelat i två huvuddelar. Den första delen, som omfattar kapitel 1—5, innehåller en mer allmän redogörelse för de nuvarande förhållandena inom konsumentområdet, framför allt vad som gäller beträffande de s.k. finansiella tjänsterna. I kapitel 2 finns

en översiktlig redogörelse för den konsumentpolitik som f.n. bedrivs i Sverige och inom EU. Kapitel 3 innehåller en redogörelse för några av de myndigheter och organ som arbetar med konsumentfrågor. Med hänsyn till att utredningens uppdrag i enlighet med direktiven främst har avsett finansiella tjänster har tonvikten lagts på de myndigheter m.m. som arbetar med sådana tjänster. I kapitel 4 behandlas översiktligt tvistlösningsförfarandet och några av de förslag som tidigare lämnats beträffande detta. Som nämnts har utredningens uppdrag inriktats främst på de finansiella tjänsterna. I kapitel 5 finns därför en redogörelse för de särskilda problem som finns inom det området och för de åtgärder som vidtas, såväl i Sverige som i utlandet, i anledning av dessa problem.

Kapitel 6—14, betänkandets andra del, handlar framför allt om hur KO skall ges möjlighet att företräda enskilda konsumenter. I kapitel 6 finns vissa allmänna utgångspunkter. Kapitel 7 innehåller en redogörelse för hur företrädare för det allmänna inom andra områden ges möjlighet att företräda enskilda. I kapitel 8 finns beskrivningar över nordisk rätt. Kapitel 9 innehåller utredningens överväganden om hur KO:s medverkan rättsligt skall regleras och därtill hörande frågor. I kapitel 10 beskrivs försöksverksamheten närmare. En redovisning över vilka möjligheter som finns för att få snabba och vägledande domstolsavgöranden finns i kapitel 11. De ekonomiska konsekvenserna av utredningens förslag lämnas i kapitel 12. I kapitel 13 ges författningskommentarer. Kapitel 14 handlar om förslagets ikraftträdande.

1.4 KO:s medverkan i tvistemål — tidigare behandling

Frågan om att ge KO en möjlighet att biträda enskilda konsumenter har diskuterats vid tidigare tillfällen.

Generalklausulutredningen anförde i sitt betänkande Generalklausul i förmögenhetsrätten (SOU 1974:83) att deras förslag innebar att de allmänna domstolarna fick viktiga uppgifter i fråga om konsumentskydd och rättsutveckling och pekade därvid på möjligheten att ge ett särskilt organ som har att ta till vara konsumenternas intressen, t.ex. Konsumentverket eller KO, befogenhet att ta upp en enskilds talan inför domstol. Utredningen ifrågasatte om inte i många fall den bästa garantin för att en principfråga kom under kvalificerad bedömning inför högre instans var att ansvaret för processföringen vilade på organ som företrädde konsument- respektive näringsidkarintressen.

Generalklausulutredningens betänkande remissbehandlades och till sitt yttrande fogade KO en promemoria — Processuella aspekter på skilda sätt att ge konsumentombudsmannen möjlighet att föra talan i konsumenttvister — som utarbetats av professorn Per Henrik Lind-

blom. I promemorian diskuterade Lindblom bl.a. tänkbara sätt att ge KO möjlighet att föra talan i konsumenttvister. En tänkbar metod var att införa en fristående rätt för KO att föra fullgörelse- eller fastställe-setalan i sådana mål. Med fristående rätt menas då att KO ges möjlighet att ingripa utan stöd av viljeförklaring från enskild konsument. En taleform av detta slag framstod dock som främmande för svensk rättstradition eftersom staten skulle komma att agera i typiskt privaträttsliga förhållanden helt utan uppmaning eller uppdrag från något av subjekten i rättsförhållandet. I stället för en möjlighet att gripa in i konkreta rättsförhållanden kunde KO ges rätt att föra en abstrakt talan utan anknytning till visst rättsförhållande. Enligt Lindblom syntes det dock tveksamt om det fanns tillräckliga skäl att införa en så extrem taleform. Vidare skulle en abstrakt talerätt innebära stora svårigheter när det gällde att lösa frågan om lämplig partsställning på svarandesidan. Också när det gällde domens rättskraft skulle vissa problem uppstå.

Med hänsyn till de nackdelar som var förenade med en fristående talerätt ansåg Lindblom att denna inte erbjöd en godtagbar lösning. I stället borde den valda taleformen anknyta till ett konkret rättsförhållande och bygga på en viljeförklaring av något slag från konsumentens sida.

Den kanske mest närliggande lösningen skulle enligt Lindblom vara att konsumenten utfärdade en rättegångsfullmakt enligt 12 kap. rättegångsbalken (RB) för KO. Denna metod — fullmaktsmetoden — ansåg Lindblom vara förenad med åtskilliga fördelar. Den innebär att konsumenten kvarstår som part i målet. Enligt Lindblom var metoden enkel och skulle inte nödvändigtvis kräva några lagändringar. Lindblom förordade dock att vissa rättegångskostnadsfrågor reglerades. En nackdel med metoden ansågs vara att konsumenten, som förfogar över processen, kan avbryta den och på så sätt förhindra ett avgörande i en fråga av principiellt intresse. En rättegångsfullmakt kan nämligen inte göras oåterkallelig och konsumenten kan begränsa KO:s behörighet eller motsätta sig rättegångshandling som KO önskar företa. Risker för att säljaren skall kunna förmå konsumenten att dra sig ur processen är inte obetydlig.

En annan tänkbar metod — överlåtelsemetoden — innebär att KO genom att överta konsumentens anspråk inträder som part i processen. Inte heller denna metod torde enligt Lindblom förutsätta några lagändringar. Genom att använda den skulle man kunna undvika att konsumenten såsom vid fullmaktsmetoden kan avbryta processen till men för prejudikatbildningen. Eftersom KO står som part kan domstolen inte ålägga konsumenten något ansvar för rättegångskostnaderna. Till komplikationerna vid överlåtelsemetoden hörde enligt Lindblom att KO på något sätt måste återföra processföremålet till konsumenten. Vidare kan vissa problem uppstå vid överlåtelse av

anspråk som hänför sig till ömsesidigt förpliktande avtal.

Class (representative) action är en processuell metod med tradition i USA. Syftet med class action är att undvika processer med ett stort antal parter på någondera sidan. I de fall en grupp personer har intresse av samma slags talan mot viss motpart har därför var och en i gruppen som fyller vissa krav på representativitet rätt att föra talan för samtligas räkning, och detta utan att behöva åberopa någon fullmakt eller annan viljeförklaring från de övriga i gruppen. Domen äger rättskraft mot samtliga i gruppen oavsett om de deltagit i processen eller inte. Detta har föranlett regler om en ganska omfattande officialprövning från domstolens sida. Förlikning får inte ingås utan domstolens godkännande. Lindblom framhöll att KO inte utan vidare fyllde de krav på representativitet som förutsätts i den amerikanska metoden. Enligt Lindbloms mening förelåg för svensk del inte något behov av en så extrem taleform som class action.

Genom att ge KO interventionsrätt uppnådde man enligt Lindblom inte något väsentligt syfte. En sådan rätt ger nämligen inte KO rätt att väcka talan.

Sammanfattningsvis anförde Lindblom att endast fullmakts- och överlåtelsemetoderna framstod som acceptabla alternativ när det gäller att ge KO möjlighet att föra talan i konsumentmål. Båda metoderna ansåg Lindblom vara utmärkta medel att uppnå det avsedda syftet. Genom att ställa båda metoderna till KO:s förfogande kan man undvika de nackdelar som stundom kunde vara förenade med någon av dem.

På grundval av Generalklausulutredningens betänkande infördes en generalklausul i förmögenhetsrätten. Bestämmelsen härom, som infördes i 36 § avtalslagen, trädde i kraft den 1 juli 1976 (se prop. 1975/76:81, bet. 1975/76:LU21, rskr. 1975/76:238). I propositionen framhöll departementschefen att man borde överväga att införa en möjlighet för någon myndighet att föra talan i konsumenttvister inför allmän domstol. Han anförde vidare att, även om den enskildes möjligheter att själv ta till vara sina intressen hade förbättrats under senare år, det fortfarande kunde förekomma att privatpersoner av ekonomiska eller andra skäl drog sig för att föra process. Det var emellertid inte bara behovet av att ge enskilda personer bistånd med utförande av sin talan som gjorde det påkallat att införa en befogenhet för ett allmänt organ att föra talan i konsumenttvister. Minst lika viktigt var det enligt departementschefen att skapa förutsättningar för att frågor av principiellt intresse fördes fram till ett auktoritativt avgörande. Frågan om en befogenhet av det berörda slaget kunde emellertid inte lösas slutligt i samband med behandlingen av Generalklausulutredningens betänkande. Bl.a. måste enligt departementschefen vissa processrättsliga problem utredas närmare.

Reklamationsutredningen lade i sitt betänkande Tvistlösning på

konsumentområdet (SOU 1978:40) fram bl.a. ett förslag som innebar att KO i tvist mellan konsument och näringsidkare skulle kunna föra konsumentens talan. Utredningen diskuterade liksom Lindblom olika metoder att bereda KO denna möjlighet bl.a. den s.k. typfallsmetoden, som innebär att KO konstruerar en situation som underställs högre instans, och överlåtelsemetoden. Reklamationsutredningens förslag innebar ett användande av fullmaktsmetoden.

Avsikten med Reklamationsutredningens förslag var att KO skulle använda talerätten främst för att få fram vägledande domstolsavgöranden i principiellt viktiga frågor. Talerätten begränsades emellertid inte till rena prejudikatfrågor utan KO kunde medverka även när en fråga av annan anledning var av särskild betydelse från konsumentens synpunkt, exempelvis när ett större antal konsumenter berördes eller när en näringsidkare konsekvent vägrade att rätta sig efter ARN:s beslut. I de fall KO medverkade skulle, enligt utredningen, konsumenten gå fri från rättegångskostnader. Även beträffande näringsidkaren föreslogs särskilda regler som begränsade kostnadsansvaret. Om näringsidkaren förlorade målet men hade skälig anledning att få saken prövad kunde enligt förslaget rätten förordna att vardera parten skulle bära sin rättegångskostnad. Syftet med de bestämmelserna var att motverka att parterna av kostnadsskäl undvek rättegång och därigenom försvårade för KO att få fram domstolsavgöranden.

Reklamationsutredningens förslag var inte enhälligt. Några av ledamöterna avstyrkte förslaget med hänvisning till att den föreslagna ordningen inte skulle leda till det önskade målet att få fram prejudikat. De hänvisade bl.a. till svårigheterna att få näringsidkarna att medverka i en process. Ett stort antal av remissinstanserna delade reservanternas uppfattning och avstyrkte sålunda förslaget. Några av remissinstanserna ifrågasatte också om det över huvud taget förelåg något behov av en reform i enlighet med den föreslagna. Många av remissinstanserna ansåg dock att det fanns behov av en reform, särskilt med hänsyn till bristen på prejudikat, och var positiva till en reform i huvudsaklig överensstämmelse med utredningsförslaget.

Reklamationsutredningens förslag angående frågan om KO:s "talerätt" ledde aldrig till lagstiftning. År 1981 beslöt regeringen att utredningens betänkande, remissyttrandena över detta samt de skrivelser som KO avgett i ärendet skulle överlämnas till Rättegångsutredningen för att beaktas i det utredningsarbetet.

Rättegångsutredningen anförde i sitt delbetänkande Högsta domstolen och rättsbildningen (SOU 1986:1) att när det gällde prejudikatbildningen skilde sig konsumentmålen inte från andra mål mera än att flertalet allmänna lösningar borde passa även för dem. För att komma till rätta med bristerna i prejudikatbildningen, främst inom det civilrättsliga området, skissade utredningen på vissa lösningar som innebar att prejudikatfrågor fördes till Högsta domstolen på andra

vägar än de traditionella (se avsnitt 11.3). Enligt utredningen skulle de skissartade lösningarna tillgodose också det stora reformbehov som fanns i fråga om prejudikatbildningen i konsumenträttsliga frågor. Några särskilda regler för konsumentmålen i syfte att få fram prejudikat föreslogs sålunda inte.

I det lagstiftningsarbete som följde på Rättegångsutredningens betänkande ansågs att det var hög tid att pröva nya vägar för prejudikatbildningen, och de av utredningen skisserade lösningarna ansågs tilltalande (prop. 1988/89:78 s. 63). Frågorna ansågs emellertid vara komplicerade och kräva noggranna och ytterligare överväganden.

2 Konsumentpolitiken och konsumentlagstiftningen

2.1 Konsumentpolitiken

2.1.1 Den svenska konsumentpolitiken

Det konsumentpolitiska arbetet syftar till att stödja konsumenterna både i deras roll som aktörer på marknaden och som brukare av varor och tjänster. Den svenska modellen för konsumentpolitiskt arbete bygger på ett betydande offentligt engagemang och ett starkt inflytande från konsumenterna och deras organisationer. Modellen bygger också på att företagen tar ansvar för de problem som konsumenterna möter på marknaden. Arbetet har lett till ett väl utvecklat stöd för konsumenterna. Konsumentpolitiken har också stor betydelse för en fungerande marknad. Det anses att konsumentpolitiskt betingade regler för företagens handlande bidrar till en effektiv konkurrens på sunda villkor.

Inriktningen av konsumentpolitiken har haft sin utgångspunkt i av riksdagen vid skilda tillfällen fastställda mål och riktlinjer. Det senaste riksdagsbeslutet är från 1995 (prop. 1994/95:140, bet. 1994/95:LU32, rskr. 1994/95:438). Enligt beslutet har som mål för konsumentpolitiken angetts att konsumenterna skall ha en stark ställning på marknaden, att konsumenterna skall ha goda möjligheter att utnyttja sina ekonomiska och andra resurser effektivt, att konsumenternas hälsa och säkerhet skall skyddas, samt att sådana konsumtions- och produktionsmönster skall utvecklas som minskar påfrestningarna på miljön och bidrar till en långsiktigt hållbar utveckling.

Att stärka konsumenternas ställning på marknaden samt att hjälpa hushållen att använda sina pengar, sin tid och sina kunskaper effektivt är mål som har gällt under många år. Målen att skydda konsumenternas hälsa och säkerhet samt miljömålet är däremot nya i förhållande till tidigare konsumentpolitiska beslut. Att skydda konsumenternas hälsa och säkerhet har dock i praktiken varit ett centralt område för konsumentpolitiska insatser under många år. Arbetet med produktsäkerhetsfrågorna har ökat i betydelse främst till följd av EES-avtalet och EU-medlemskapet. Det nu uppsatta miljömålet får anses svara mot de krav och behov som finns hos konsumenterna.

I den proposition som låg till grund för det senaste riksdagsbeslutet angående konsumentpolitiken uppmärksammades att utvecklingen i samhället, såväl i Sverige som i omvärlden, har inneburit att behovet av konsumentpolitiska insatser ökar. Det pekades särskilt på några

förändringar som insatserna på det konsumentpolitiska området måste kunna möta. Det gäller den ökade handeln över nationsgränserna främst till följd av EU-medlemskapet, de förändringar som skett på marknaden till följd av avregleringar och att offentlig verksamhet utsatts för konkurrens, den nya informationsteknikens snabba utveckling som förändrar marknadsföring, distribution, informationsskanaler m.m. samt att det blir allt mer uppenbart att hushållens konsumtion innebär en stor belastning för miljön.

När det gäller inriktningen av det konsumentpolitiska arbetet skall enligt riksdagsbeslutet vissa områden prioriteras. Det gäller åtgärder som avser hushållens baskonsumtion och stöd till konsumentgrupper som är ekonomiskt eller socialt utsatta eller av andra skäl har behov av särskilt stöd. Det gäller också åtgärder som främjar konsumentintressena i det internationella samarbetet.

2.1.2 Arbetet inom EU med konsumentfrågor

EU:s konsumentpolitik har ännu inte samma bredd, djup, tradition och betydelse som konsumentpolitiken i Sverige. Sedan år 1975 har inom den europeiska gemenskapen antagits fem särskilda konsumentpolitiska program, varav de tre senaste har antagits av kommissionen. Uttryckliga konsumentpolitiska mål fastställdes först genom Maastrichtfördraget år 1993. Då infördes också en särskild artikel om konsumentskydd i Romfördraget. Även vissa organisationsförändringar har gjorts.

Kommissionen antog sitt senaste program år 1995 och det avser perioden 1996—1998 (KOM (95) 519 slutlig). Kommissionen konstaterar där att det finns konsumentintressen att ta hänsyn till inom i princip alla EU:s verksamhetsområden. I förhållande till tidigare handlingsprogram, som i huvudsak har inriktats på den inre marknaden, vill nu kommissionen bredda perspektivet. Med denna utgångspunkt presenteras tio prioriterade områden som skall vara vägledande för kommissionens arbete fram till år 1999.

Enligt programmet avser kommissionen att förbättra konsumentupplysning och information. Vidare anges att kommissionen avser att komplettera, se över och kontinuerligt uppdatera den ram som behövs för att säkerställa att konsumenternas intressen till fullo beaktas på den inre marknaden. Kommissionen skall också behandla de konsumentproblem som finns i samband med köp av finansiella tjänster. Ett annat område som anges i programmet gäller allmännyttiga tjänster, och prioriteringen går ut på att skydda konsumenternas intressen vid tillhandahållande av sådana tjänster. Kommissionen skall också vidta åtgärder för att konsumenterna skall kunna dra nytta av de möjligheter som erbjuds genom informationssamhället. Vidare skall kommissionen

vidta åtgärder för att förbättra konsumenternas tillit vad gäller livsmedel. Ett praktiskt tillvägagångssätt i samband med en hållbar konsumtion skall främjas. Därutöver går prioriteringarna ut på att stärka och öka konsumentrepresentationen, att hjälpa de central- och östeuropeiska länderna att utveckla konsumentpolitiska åtgärder samt konsumentpolitiska överväganden i utvecklingsländerna.

En rad direktivförslag som direkt rör konsumentområdet är under beredning och utarbetande inom EU, och ett flertal resolutioner har antagits av ministerrådet. Direktivförslagen rör bl.a. prisinformation till konsumenter, produktmärkning, distansavtal och finansiella tjänster. En grönbok om tillgång till rättslig prövning lades fram av kommissionen år 1993. Som en uppföljning till denna har kommissionen i år lagt fram en skrivelse med en handlingsplan angående tvistlösning på den gemensamma marknaden (KOM (96) 13 slutlig).

Regeringen har i en skrivelse till riksdagen redogjort för de mål och den inriktning Sverige bör ha vid sitt arbete med konsumentfrågor i EU (skr. 1995/96:181). Skrivelsen föranledde inte några erinringar från lagutskottet (bet. 1995/96:LU26). Det övergripande målet för Sveriges arbete med konsumentfrågor i EU skall vara att ge konsumenterna en stark ställning på marknaden, att främja konsumenternas intressen och inflytande i ett integrerat Europa och att samtidigt kunna behålla och utveckla nivån på svensk konsumentpolitik. Utgångspunkten för de svenska insatserna skall vara de mål som gäller för den svenska konsumentpolitiken.

Den svenska regeringen har i skrivelsen ansett att vissa prioriteringar vad gäller det pågående och kommande arbetet med konsumentfrågor inom EU bör göras. Bl.a. bör tonvikt läggas på frågor om skydd för hälsa och säkerhet samt information och utbildning. Vidare bör prioriteras frågor som rör ekonomiskt och rättsligt skydd. Sverige skall i anledning härav arbeta bl.a. för ökad konkurrens och ett bättre konsumentskydd på den gemensamma marknaden för finansiella tjänster. Vidare skall Sverige verka för åtgärder och samarbete på gemenskapsnivå som gör att konsumenterna snabbt, enkelt, billigt och rättsäkert kan hävda sin rätt vid handel över gränserna. Andra områden som också bör prioriteras rör miljö, konsumtion och forskning.

2.2 Konsumentlagstiftningen

Konsumentlagstiftningen är i huvudsak av civilrättslig eller marknadsrättslig natur.

Den civilrättsliga konsumentlagstiftningen är utformad så att de anspråk som grundas på den i regel tillkommer enskilda personer och

inte grupper och kollektiv. Rättsreglerna är direkt inriktade på att stärka enskilda konsumenters ställning i förhållande till näringsidkare och ger anvisningar om hur en tvist skall eller bör lösas. Till denna lagstiftning hör bl.a. konsumentköplagen (1990:932) och generalklausulen i 36 § lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen). Av både civilrättslig och marknadsrättslig karaktär är konsumentkreditlagen (1992:830) och lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorlagen).

Den marknadsrättsliga konsumentlagstiftningen syftar till att stärka konsumentkollektivets ställning genom ingripanden mot näringsidkare från det allmännas sida. Marknaden får genom denna lagstiftning anvisningar om vilka typer av handlande som är eller inte är tillåtna. Anvisningarna ges till största delen i form av generalklausuler, vars närmare innebörd i huvudsak fastställs genom avgöranden i domstol. Bland lagarna på området märks framför allt produktsäkerhetslagen (1988:1604), den nyss nämnda avtalsvillkorlagen och marknadsföringslagen (1995:450). KO handlägger ärenden enligt dessa lagar. En redogörelse för KO:s uppgifter i dessa hänseenden lämnas i avsnitt 3.3.

Ett annat viktigt styrmedel inom marknadsrätten är de allmänna råd och riktlinjer och föreskrifter som utfärdas av myndigheter samt de förhandlingsuppgörelser som förutsätts komma till stånd mellan myndigheter och näringsliv.

De marknadsrättsliga lagarna anses ha en preventiv verkan, att förebygga och förhindra sådana marknadsåtgärder som är skadliga för konsumenter och näringsidkare i stort. Däremot har reglerna inte till syfte att ingripa i redan uppkomna rättsförhållanden. Även om således en reaktion enligt de marknadsrättsliga reglerna inte får någon direkt verkan på det enskilda rättsförhållandet är det dock lagstiftarens tanke att näringsidkare som drabbas av ett förbud eller påbud skall rätta sitt handlande härefter även med avseende på redan inträffade händelser. I många fall är avsikten att det skall föreligga en överensstämmelse mellan den marknadsrättsliga och den civilrättsliga lagstiftningen på så sätt att en och samma osunda företeelse skall kunna angripas med båda systemen.

En närmare redogörelse för den konsumenträttsliga lagstiftningen inom området för finansiella tjänster lämnas i avsnitt 5.3.1.

3 Myndigheter och andra organ som arbetar med konsumentfrågor

3.1 Inledning

Många myndigheter och organ bedriver verksamhet av betydelse för konsumenterna. Detta kapitel innehåller en redogörelse för några av dessa. Med hänsyn till att utredningsuppdraget främst avser finansiella tjänster omfattar redogörelsen myndigheter och organ som arbetar med sådana tjänster.

En myndighet med stor betydelse inom konsumentområdet är Allmänna reklamationsnämnden. Vid sidan av sin uppgift att pröva konsumenttvister har nämnden andra viktiga uppgifter, bl.a. i anslutning till den kommunala konsumentverksamheten. Nämndens främsta uppgift är dock att lösa konsumenttvister, och nämndens verksamhet behandlas därför i nästa kapitel som handlar om tvistlösningsen.

3.2 Konsumentverket/KO

Konsumentverket är central förvaltningsmyndighet för konsumentfrågor med huvudansvar för att genomföra konsumentpolitiken (se förordningen (1995:868) med instruktion för Konsumentverket; omtryckt i SFS 1995:1057). De övergripande mål som skall gälla för verksamheten är samma som gäller för konsumentpolitiken, dvs. att ge hushållen goda möjligheter att utnyttja sina ekonomiska och andra resurser effektivt, att ge konsumenterna en stark ställning på marknaden, att skydda konsumenternas hälsa och säkerhet, samt att medverka till att sådana produktions- och konsumtionsmönster utvecklas som minskar påfrestningarna på miljön och bidrar till en långsiktigt hållbar utveckling. Konsumentverket skall, i enlighet med de konsumentpolitiska riktlinjerna, särskilt inrikta sin verksamhet på åtgärder som rör hushållens baskonsumtion, stöd till konsumentgrupper som är ekonomiskt eller socialt utsatta eller av andra skäl har behov av särskilt stöd samt att främja konsumentintressena i det internationella arbetet.

Enligt sin instruktion får Konsumentverket bl.a. utarbeta riktlinjer för näringsidkarnas marknadsföring och utformning av varor, tjänster och andra nyttigheter samt för näringsidkarnas tillämpning av

konsumentkreditlagen. Konsumentverket får också mot ersättning utföra undersökningar på uppdrag av myndigheter eller enskilda.

Konsumentverkets generaldirektör är chef för verket. Generaldirektören är också *konsumentombudsman*.

Under våren 1995 genomförde Konsumentverket en ny organisation. Den organisatoriska ramen för verksamheten utgörs nu, förutom av verksledningen, av tre avdelningar med vardera två s.k. program, ett KO-sekretariat och ett verkskansli. Avdelningarna och KO-sekretariatet utgör också grunden för Konsumentverkets fyra verksamhetsgrenar: hushållning, produktkvalitet, kunskapsförmedling och KO-funktionen.

Avdelningen *Hushållning* är inriktad på att stödja en effektiv resursanvändning i hushållen. Programmen inom denna avdelning utgörs av Hushållsekonomi och Tjänster. Det förstnämnda programmet omfattar hushållsekonomiska analyser och kostnadsberäkningar, budgetrådgivning och skuldsanering, finansiella tjänster m.m. Programmet Tjänster omfattar frågor som rör bl.a. privat och offentlig service, varuförsörjning, transporter, marknadsföringsmetoder samt reklamens utveckling.

Avdelningen *Produktkvalitet* är inriktad på att tillgodose konsumenternas intresse av säkra och funktionella produkter. Programmen utgörs av Konsumentteknik som omfattar bl.a. provning av varors funktion och kvalitet, utveckling av provningsmetoder, frågor som rör hushållning med energi och varors påverkan på miljön samt av Säkerhet som omfattar bl.a. frågor om skaderapportering, olycksfalls- och skadeanalys, standardisering och marknadskontroll.

Den tredje avdelningen *Kunskapsförmedling* är inriktad på att föra ut kunskap till konsumenter och stimulera främst kommuner, organisationer och skolor till aktiva insatser på konsumentområdet. Avdelningen omfattar programmet Lokal verksamhet som bl.a. arbetar med service och utvecklingsstöd till kommunerna, stöd till organisationer, utbildning i skolorna och förlagsfrågor samt frågor som rör informationsstrategi och teknologi. Avdelningen omfattar också Tidningen Råd & Rön som — vid sidan av kommunernas konsumentvägledning — är Konsumentverkets viktigaste kanal för information direkt till konsumenterna.

Den fjärde verksamhetsgrenen är *KO-funktionen* som består av KO-sekretariatet. Dess uppgift är främst att biträda KO i dennes uppgifter enligt marknadsföringslagen, avtalsvillkorslagen och produktsäkerhetslagen. KO:s uppgifter enligt dessa lagar behandlas närmare i nästa avsnitt. Chef för KO-sekretariatet är ställföreträdande KO och enheten består av sju handläggare. Sekretariatet utfärdar vitesförelägganden och för KO:s talan vid domstol om förbud, ålägganden, marknadsstörningsavgift och vitesutdömanden samt anmäler grupptalan till ARN. Vidare samordnar sekretariatet verkets rättsliga arbete och hanterar övergripande rättsliga frågor.

Konsumentverket har tillsynsansvar över bl.a. produktsäkerhetslagen (1988:1604), prisinformationslagen (1991:601) och konsumentkreditlagen (1992:830). Konsumentverket har också tillsynsansvar över ett antal lagar som tillkommit med anledning av EG-direktiv, bl.a. lagen (1992:1326) om personlig skyddsutrustning för privat bruk, lagen (1992:1327) om leksakers säkerhet, lagen (1992:1328) om farliga livsmedelsimitationer och lagen (1992:1672) om paketresor. Konsumentverket fullgör även uppgifter enligt konsumentförsäkringslagen (1980:38) och hemförsäljningslagen (1981:1361).

Konsumentverkets tillsynsverksamhet kan sägas vara utåtriktad mot den verksamhet som bedrivs på marknaden. Verket bevakar marknaden genom att sprida information om genomförda undersökningar och påverkar på så sätt berörda aktörer indirekt. Det bör framhållas att verkets verksamhet inte är inriktad på information och rådgivning direkt till enskilda konsumenter.

Konsumentverket/KO tar emot ca 3 500 anmälningar per år. Merparten av anmälningarna kommer från enskilda konsumenter men även konsumentvägledare och näringsidkare står för en stor andel av anmälningarna. Verket tar också initiativ till ett stort antal egna ärenden vid granskning av olika sektorer av marknaden. T.ex. kan nämnas kontroll av prismärkning i skyltfönster, varudeklaration vid försäljning av begagnade bilar eller marknadskontroll av leksakers säkerhet.

Handläggning av ärenden beträffande rättslig marknadsbevakning sker i första hand på verkets program för Tjänster, Hushållsekonomi, Säkerhet och Konsumentteknik. Flertalet ärenden kan lösas relativt snabbt och informellt genom att näringsidkaren får information om vilka regler som gäller på området, genom att näringsidkaren lovar att vidta rättelse eller genom att en överenskommelse träffas om framtida marknadsföring etc. Verket arbetar i stor utsträckning förebyggande genom överenskommelser med branschsammanlutningar. En mycket liten andel av anmälningarna går till formella rättsliga åtgärder.

3.3 Närmare om Konsumentombudsmannen (KO)

KO handlägger ärenden enligt produktsäkerhetslagen, avtalsvillkorslagen och marknadsföringslagen. Här lämnas en redogörelse för KO:s uppgifter i dessa hänseenden.

Produktsäkerhetslagen, som trädde i kraft den 1 juli 1989, har till ändamål att motverka att varor och tjänster orsakar skada på person eller egendom. För detta ändamål får en näringsidkare åläggas att lämna säkerhetsinformation, förbjudas att tillhandahålla varor och tjänster (säljförbud), åläggas att lämna varningsinformation, åläggas att återkalla varor och tjänster (återkallelse) och förbjudas att exportera

varor (exportförbud).

KO för talan om åläggande eller förbud vid Marknadsdomstolen. Åläggandet eller förbudet skall som regel förenas med vite. KO kan själv, om det i visst fall inte är av större vikt, vid vite meddela åläggande eller förbud.

Avtalsvillkorslagen, som trädde i kraft den 1 januari 1995 och ersatte 1971 års avtalsvillkorslag, gäller avtalsvillkor som näringsidkare använder när de erbjuder varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenter. Lagen gäller också avtalsvillkor som näringsidkare använder när de förmedlar sådana erbjudanden från en näringsidkare eller någon annan. Lagen omfattar, till skillnad mot den tidigare avtalsvillkorslagen, även verksamhet som står under Finansinspektionens tillsyn.

I likhet med 1971 års avtalsvillkorslag, innehåller den nya lagen en marknadsrättslig generalklausul. Om ett avtalsvillkor, som omfattas av lagen, med hänsyn till pris och övriga villkor är oskäligt mot konsumenten, får Marknadsdomstolen vid vite förbjuda näringsidkaren att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma villkor om förbudet är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse. Ett sådant förbud kan meddelas även anställda hos näringsidkaren och andra som handlar på dennes vägnar. Vidare kan en sammanslutning av näringsidkare som använder eller rekommenderar användning av ett oskäligt avtalsvillkor förbjudas att i framtiden använda eller rekommendera villkoret. Frågan om förbud tas upp i Marknadsdomstolen efter ansökan av KO. Om KO i visst fall beslutat att inte göra någon ansökan får sådan göras av en sammanslutning av näringsidkare, konsumenter eller löntagare. I fall som inte är av större vikt får KO själv utfärda ett s.k. förbudsföreläggande. Föreläggandet förenas med vite.

Talan om utdömande av vite förs vid allmän domstol av KO. Om Marknadsdomstolen har förelagt vite på talan av någon annan får talan om utdömande av vite föras även av denne.

Med stöd av lagen träffar KO överenskommelser med branschorganisationer och enskilda företag rörande innehållet i olika förekommande standardavtal.

Den nya avtalsvillkorslagen innehåller, till skillnad mot den äldre lagen, även civilrättsliga bestämmelser som bl.a. modifierar tillämpningen av 36 § avtalslagen.

Marknadsföringslagen trädde i kraft den 1 januari 1996 och ersatte marknadsföringslagen från år 1975. I huvudsaklig överensstämmelse med den gamla lagen syftar den till att främja konsumenternas och näringsidkarnas intressen i samband med näringsidkares marknadsföring av varor, tjänster och andra nyttigheter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter eller näringsid-

kare.

I marknadsföringslagen uppställs vissa krav på marknadsföringen. En generalklausul uppställer som allmänna krav att marknadsföringen skall överensstämma med god marknadsföringssed och även i övrigt vara tillbörlig mot konsumenter och näringsidkare samt att marknadsföringen skall lämna sådan information som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Om näringsidkarens marknadsföring är otillbörlig mot konsumenterna eller andra näringsidkare kan näringsidkaren vid vite förbjudas att fortsätta med marknadsföringen. Detsamma gäller om marknadsföringen avser produkter som är avsedda att användas av konsumenter för privat bruk och som är uppenbart otjänliga för sitt huvudsakliga ändamål. En näringsidkare som vid sin marknadsföring låter bli att lämna information som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt får åläggas att vid vite lämna sådan information. Talan i nu nämnda fall väcks vid Stockholms tingsrätt av antingen KO, en näringsidkare som berörs av marknadsföringen eller en sammanslutning av konsumenter, näringsidkare eller löntagare. Andra och sista instans i dessa mål är Marknadsdomstolen. I fall som inte är av större vikt får KO själv meddela förbuds- och informationsförelägganden. Sådana förelägganden skall förenas med vite.

Talan om utdömande av förelagt vite får väckas av den som begärt vitesföreläggandet eller av KO vid Stockholms tingsrätt eller vid annan tingsrätt som är behörig enligt rättegångsbalkens regler.

I marknadsföringslagen finns vid sidan av de allmänna kraven på marknadsföringen vissa särskilda regler om konkreta förbud mot och krav på vissa marknadsföringsåtgärder. Överträdelse av de bestämmelserna kan medföra att en näringsidkare ådöms en marknadsstörningsavgift. Talan om marknadsstörningsavgift väcks av KO vid Stockholms tingsrätt. Även i dessa mål är Marknadsdomstolen andra och sista instans. Om KO i ett visst fall beslutar att inte föra talan får en enskild näringsidkare som berörs av marknadsföringen och en sammanslutning av näringsidkare väcka talan.

Under de senaste fem åren har antalet mål som KO fört till Marknadsdomstolen varit ca 13 per år. De flesta rör marknadsföring. Under första halvåret 1996 har KO fört fem mål till Stockholms tingsrätt rörande marknadsföring och ett mål till Marknadsdomstolen rörande avtalsvillkor för finansiella tjänster.

När KO för talan vid Marknadsdomstolen enligt produktsäkerhetslagen och avtalsvillkorlagen står vardera parten sin rättegångskostnad. När KO för talan enligt marknadsföringslagen gäller däremot rättegångsbalkens regler om rättegångskostnader i tvistemål med undantag för mål om marknadsstörningsavgift där reglerna om rättegångskostnader i brottmål gäller.

Förutom de uppgifter KO har enligt de marknadsrättsliga lagarna ingår i dennes uppgifter även att till ARN anmäla tvister mellan en

grupp av konsumenter och en näringsidkare (se avsnitt 4.2.2).

3.4 Finansinspektionen

Finansinspektionen är central förvaltningsmyndighet för tillsynen över finansiella marknader, kreditinstitut och det enskilda försäkringsväsendet (se förordning (1992:102) med instruktion för Finansinspektionen). De övergripande målen för Finansinspektionens verksamhet är att bidra till det finansiella systemets stabilitet och effektivitet samt att verka för ett gott konsumentskydd.

Finansinspektionen har till uppgift bl.a. att utöva tillsyn i enlighet med vad som anges i lag eller annan författning, att följa och analysera utvecklingen inom verksamhetsområdet, och att meddela föreskrifter.

Tillsynsarbetet är indelat i tre verksamhetsområden (avdelningar): försäkrings-, kredit- och värdepappersmarknad. Förutom dessa tre avdelningar finns en administrativ avdelning samt tre gemensamma enheter, EU-sekretariatet, konsumenträttsenheten och redovisningsenheten.

Inom de tre verksamhetsområdena inriktas verksamheten på finansiell analys, operativ tillsyn samt tillstånds- och rättsfrågor.

Genom den finansiella analysen skall inspektionen följa utvecklingen på de finansiella marknaderna, fånga upp utvecklingstendenser samt bedöma effekterna av viktiga förändringar. Analysen skall avse såväl enskilda företag och branscher som marknader. I analysarbetet används egna rapporter och statistik från instituten samt extern information. Analyserna skall lämna underlag för prioritering av tillsynsinsatser.

Den operativa tillsynen syftar till att följa upp risker och kontrollsystem i finansinstituten samt till att övervaka att instituten följer lagar, förordningar och andra regler. Den operativa tillsynen sker i form av platsundersökningar och inriktas i första hand på kompetens- och kvalitetsgranskning av institutens egna system för intern kontroll och rapportering.

För yrkesmässig verksamhet på de finansiella marknaderna erfordras ett särskilt tillstånd antingen från inspektionen eller från regeringen. Vidare är ett viktigt styrmedel i tillsynsverksamheten inspektionens normgivning genom föreskrifter och allmänna råd. Finansinspektionen skall verka för att regler för de olika marknaderna blir så konkurrensneutrala som möjligt.

Under inspektionens tillsyn står drygt 2 500 institut. Tillsynen omfattar bankkoncerner inklusive dotterbolag och filialer, försäkringsbolag, försäkringsmäklare, värdepappersinstitut och fondbolag,

finansbolag, mellanhandsinstitut, dvs. kreditaktiebolag och hypoteksinstitut, kreditmarknadsbolag, Stockholms Fondbörs, understödsföreningar, Värdepapperscentralen VPC AB, OM Stockholm AB, Penningmarknadsinformation PMI AB samt Upplysningscentralen AB.

Konsumenträttsenheten har ansvaret för konsumentfrågor och för normgivning och tillsyn beträffande konsumentfrågor inom såväl försäkrings-, värdepappers- och kreditinstitutområdena. Enheten skall genom förebyggande insatser stärka konsumentskyddet inom tillsynsområdet. Det sker genom övergripande åtgärder, t.ex. branschvisa överläggningar, som kan komma ett större antal konsumenter till godo. Centrala frågor för enhetens verksamhet är att se till att instituten följer principerna för god information och skäliga avtalsvillkor samt att underlätta konkurrensen och kundernas rörlighet på den finansiella marknaden.

Finansinspektionens arbete med konsumentfrågor är inriktat på normgivning och tillsyn och inte på information och rådgivning till enskilda konsumenter. Inspektionen har inte heller möjlighet att pröva t.ex. ekonomiska anspråk eller andra krav och tvistefrågor mellan kunder och institut under inspektionens tillsyn.

Inför budgetåret 1993/94 infördes delvis nya rutiner för klagomålshandläggningen vid Finansinspektionen. Detta samt bildandet av Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå har inneburit besparingar av resurser. Tillströmningen av ärenden har minskat med ca 30 procent. Första och andra halvåret 1994 inkom 737 respektive 514 ärenden medan det under första halvåret 1995 inkom 474 ärenden.

Enligt Konsumenträttsenhetens verksamhetsplanering för 1995/96 skall handläggningen av klagomål och förfrågningar förenklas och effektiviseras ytterligare. Kontakten med anmälarna schabloniseras och arbetet kommer i stället att rikta sig mot instituten. Hur det anmälda ärendet kommer att hanteras är beroende av om klagomålet eller frågan innehåller något som ur tillsynssynpunkt bör föranleda inspektionen att vidta någon åtgärd. Detta skall innebära ett klargörande av inspektionens roll som normgivare och tillsynsinstans med en tydligare inriktning mot policyskapande och generellt verkande åtgärder mot instituten avsedda att komma bredare grupper av konsumenter till godo. Genom insatser mot instituten skall förutsättningarna skapas för att dessa har tillfredsställande klagomålsrutiner.

3.5 Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå

Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå (Bankbyrån) är en självständig rådgivningsbyrå som informerar och lämnar vägledning i frågor som rör banker eller andra kreditinstitut.

Bankbyrån startade sin verksamhet år 1994. Staten bidrog till

stiftelsekapitalet genom Finansinspektionen och Konsumentverket med 10 000 kr. Återstoden av stiftelsekapitalet tillskötts av Svenska Bankföreningen. Stiftelsens medel tillskjuts av Svenska Bankföreningen. Styrelsen består av två representanter från vardera Finansinspektionen och Konsumentverket samt tre representanter från Svenska Bankföreningen.

Bankbyrån vänder sig i första hand till privatpersoner, men i mån av tid och resurser ger byrån även råd och hjälp till andra bankkunder. Byråns rådgivning skall i första hand ses som ett komplement till de normala kontaktvägarna mellan banken och dess kunder. Rådgivningen är kostnadsfri. En annan uppgift för Bankbyrån är att vara ett organ för att fånga upp och vidarebefordra konsumentsynpunkter till Finansinspektionen, Konsumentverket och Svenska Bankföreningen.

Bankbyrån informerar om olika spar- och låneformer samt ger information om räntesatser för på marknaden vanligt förekommande sparkonton och lån. Vidare ger byrån råd och information till bankkunder som har klagomål och frågor med anledning av hur en bank har agerat. Byrån informerar även konsumenter om innebörden av de juridiska och ekonomiska termer och begrepp som används i avtalsvillkor, marknadsföring och annan information.

Under verksamhetsåret 1995 kontaktade 4 747 personer byrån. Kredit- och lånefrågor svarade för 49 procent av kundernas kontakter med byrån. Den vanligaste frågan rörde borgen. Andra frågor inom detta område rörde ränteskillnadsersättning, säkerheter och kreditprövning. Det förekom även frågor om räntor, värdepapper, avgifter m.m.

Bankbyrån tillhandahåller marknadsöversikter som skall underlätta en jämförelse mellan villkoren och räntorna på de vanligaste inlåningskonton som bankerna tillhandahåller. Bankbyrån har också sammanställt faktablad som skall ge svar på vanliga frågor inom bankområdet.

3.6 Stiftelsen Konsumenternas Försäkringsbyrå

Stiftelsen Konsumenternas Försäkringsbyrå (Försäkringsbyrån) startade sin verksamhet år 1979 och är en självständig rådgivningsbyrå som kostnadsfritt hjälper och vägleder konsumenter i olika försäkringsärenden. Rådgivningen gäller i första hand privatpersoners försäkringar men även andra som har liknande problem kan vända sig till byrån. Försäkringsbyrån skall vara ett komplement till de vanliga kontaktvägarna mellan konsumenterna och försäkringsbolagen. Byrån skall fungera som en fristående informationskanal vid sidan av försäkringsbolagens aktiviteter. Den skall också vara en kontaktväg och vidarebefordra konsumentsynpunkter till huvudmännen Konsu-

mentverket, Finansinspektionen och Sveriges Försäkringsförbund.

Styrelsen består av två representanter från vardera Konsumentverket, Finansinspektionen och Försäkringsförbundet. Försäkringsbyråns medel tillskjuts av Försäkringsförbundet.

Målet för verksamheten är att ge konsumenterna underlag och förutsättningar att agera på egen hand, att i försäkringsfrågor ge konsumentvägledare information samt att uppmärksamma dels konsumentproblem som aktualiseras i byråns verksamhet, dels behov av informationsmaterial.

Rådgivningen skall omfatta dels alla branscher i fråga om privatpersoners försäkringar, dels allmän information om företagsförsäkring och dels övergripande orientering om allmän försäkring och arbetsmarknadsförsäkring som grundas på kollektivavtal. Rådgivningen kan avse situationen såväl före som efter köp. Huvuddelen av rådgivningsverksamheten är inriktad på de individuella försäkringarna.

Rådgivningen sker per telefon, skriftligen eller vid personligt besök på byrån.

Försäkringsbyrån skall driva sin verksamhet objektivt och opartiskt. Huvudsakligen skall byrån uppmärksamma frågeställningar och vidarebefordra sina erfarenheter i lämplig ordning, t.ex. till enskilda försäkringsbolag. Kunskaperna om konsumenternas problem som fångas upp behandlas i styrelsen och vidarebefordras på så sätt till Finansinspektionen, Konsumentverket och försäkringsbranschen. Vid meningsskiljaktigheter mellan försäkringstagare och försäkringsbolag skall byrån i princip endast förmedla kontakter samt upplysa försäkringstagaren om i vilka former eventuella tvister kan lösas. Utgångspunkten skall vara att varje bolag skall ta det omedelbara ansvaret för missnöjda kunder.

Under år 1995 mottog byrån 13 118 förfrågningar (12 784 år 1994). Därav avsåg 6 587 råd i samband med köp, 5 033 skadeärenden (t.ex. villkorstolkning) och 1 498 allmänna frågor (t.ex. uppsägning av försäkringar och återbetalning av premie). Ca 90 procent av frågeställarna var konsumenter. Övriga var konsumentvägledare, företrädare för massmedier etc.

Förutom själva rådgivningsarbetet tar byrån i samarbete med försäkringsbolagen fram marknadsöversikter för i stort sett samtliga konsumentförsäkringar. Försäkringsbyrån utarbetar också mer allmänt informationsmaterial om t.ex. livförsäkringar.

3.7 Den kommunala konsumentverksamheten

Den kommunala konsumentverksamheten spelar en stor roll i konsumentpolitiken. Kommunal konsumentvägledning finns i de flesta kommuner. I den kommunala konsumentverksamheten erbjuds konsumenterna rådgivning inför köp, i hushållsekonomiska frågor samt vid reklamationer och andra konsumenträttsliga problem. Annan kommunal konsumentverksamhet som förekommer är budgetrådgivning, stöd vid skuldsanering, marknadsbevakning, utbildning, information och stöd till olika organisationer. De kommunala konsumentvägledarna kommer årligen i kontakt med över 60 000 reklamlationsärenden. Tillsammans med allmänna frågor om konsumenträtt hanterar vägledarna över 100 000 ärenden varje år.

Konsumentvägledarna medlar i tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Flertalet av tvisterna löses med hjälp av konsumentvägledarna. Konsumentvägledarna ger också råd och upplysningar om vad en ansökan till ARN skall innehålla. Nästan hälften av de ärenden som ges in till ARN har först passerat de kommunala konsumentvägledarna. Många av de konsumenter som tar kontakt med Bankbyrån eller Försäkringsbyrån har först varit hos en konsumentvägledare.

3.8 Marknadsdomstolen

Marknadsdomstolen är en specialdomstol som handlägger mål enligt konkurrenslagen (1993:20), marknadsföringslagen (1995:450), lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare, produktsäkerhetslagen (1988:1604) och lagen (1994:615) om ingripande mot otillbörligt beteende avseende offentlig upphandling.

I de mål domstolen handlägger skall den bestå av lagfarna domare och ekonomiska experter. Några s.k. intresseledamöter finns inte längre i Marknadsdomstolen.

Marknadsdomstolen har på talan av KO avgjort 419 mål under perioden 1971—1995. Under samma period har domstolen på talan av enskilda näringsidkare fattat 176 avgöranden. Sedan år 1985 har den förändringen skett att fler mål har avgjorts på talan av näringsidkare än på talan av KO, under de två senaste åren ungefär dubbelt så många.

4 Tvistlösningen

4.1 Inledning

Den förebyggande verksamhet som bedrivs på konsumentområdet av myndigheter som t.ex. Konsumentverket/KO och Finansinspektionen är av stort värde och leder till att många tvister kan undvikas. Detsamma gäller den rådgivnings- och informationsverksamhet som Bank- och Försäkringsbyråerna bedriver. Ett stort antal av uppkomna tvister kan lösas med hjälp av de kommunala konsumentvägledarna eller på annat sätt på frivillig väg. I annat fall finns tvistlösningsorgan att tillgripa. På konsumentområdet utgörs de främst av de allmänna domstolarna och ARN. Det finns även inom vissa områden särskilt inrättade nämnder som avger rådgivande yttranden i tvister. T.ex. på försäkringsområdet finns särskilda villkorsnämnder som på begäran avger utlåtanden angående villkorstolkning vid tvister mellan försäkringstagare och försäkringsgivare. Ett annat tvistlösningsförfarande är skiljemannaförfarandet. På konsumentområdet är det emellertid av underordnad betydelse. Ett skäl till detta är att enligt 3 a § lagen (1929:145) om skiljemän godtas inte skiljeavtal som avser framtida tvister mellan näringsidkare och konsument om tvisten kan prövas som s.k. småmål vid tingsrätten. Vidare anses skiljeklausuler i konsumentförhållanden i många fall oskäligen och kan lämnas utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen.

4.2 Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

4.2.1 Allmänt

ARN är en statlig myndighet under regeringen. Bestämmelserna för nämndens verksamhet finns i förordningen (1988:1583) med instruktion för allmänna reklamationsnämnden. Chef för myndigheten är nämndens ordförande. Nämnden består dessutom en vice ordförande samt det antal avdelningsordförande och övriga ledamöter, s.k. intresseledamöter, som regeringen bestämmer. Det finns f.n. 16 avdelningsordförande samt ca 60 ordinarie intresseledamöter och ca 150 ersättare för dessa. Ordföranden, vice ordföranden och avdelningsordförandena, vilka samtliga utses av regeringen, skall ha erfarenhet som domare. Intresseledamöterna förordnas av nämndens

ordförande efter förslag från de myndigheter och organisationer som regeringen har bestämt. Intresseledamöterna har tekniska kunskaper inom ett visst område, allmän kännedom om en viss bransch eller om förhållandena inom konsumentområdet eller näringslivet i stort.

Nämnden är uppdelad på avdelningar, f.n. tolv. Det finns bl.a. en bankavdelning som handlägger bankers och andra finansinstituts tjänster och en försäkringsavdelning som handlägger skadereglering och villkorstolkning avseende person- och skadeförsäkring. Övriga avdelningar handlägger ärenden som rör skor, textil, el, motor, resor, skinn, tvätt, bostad och båt. Det finns även en allmän avdelning som handlägger tvister som inte prövas av annan avdelning.

Till nämnden är knutet ett råd som har till uppgift att bistå nämndens ordförande i viktigare frågor om verksamhetens omfattning och inriktning. I rådet ingår företrädare för konsumenter, näringsidkare och kommuner.

ARN har till uppgift att pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör en vara, tjänst eller annan nytthet som tillhandahållits huvudsakligen för enskilt bruk (konsumenttvister) samt att ge rekommendation om hur tvisten bör lösas. Vidare skall nämnden yttra sig i konsumenttvister på begäran av domstol. Nämnden har även till uppgift att stödja den kommunala konsumentverksamhetens medling i konsumenttvister genom bl.a. utbildning, rådgivning och information samt att informera konsumenter och näringsidkare om nämndens praxis.

Nämnden prövar inte konsumenttvister som rör köp av fast egendom, bostadsrätt eller tomträtt. Inte heller prövas tvister som rör upplåtelse av fast egendom med undantag för upplåtelser som skett för fritidsändamål och för kortare tid än nio månader i följd samt tvister som rör hälso- och sjukvård eller advokatverksamhet. Nämnden kan även själv bestämma att inte pröva vissa tvister. T.ex. har nämnden beslutat att inte pröva tvister som gäller vissa kollektivavtalsförsäkringar, tecknande eller bibehållande av försäkring, vållande frågor vid trafikolyckor och tvister som rör medicinska bedömningar.

Inte heller prövar nämnden konsumenttvister i vilka anmälan till nämnden har gjorts av någon annan än konsumenten eller där värdet av vad som yrkas understiger ett visst lägre belopp som nämnden har bestämt. De värdegränser som gäller för att tvisten skall prövas av ARN är olika för de skilda avdelningarna och varierar mellan 250 kr och 1 000 kr (dec. 1995). Värdegränsen för ärenden som prövas på bankavdelningen är 500 kr och på försäkringsavdelningen 1 000 kr. Nämnden prövar inte heller tvister där anmälan till nämnden har kommit in mer än sex månader efter det att näringsidkaren helt eller delvis avvisat konsumentens krav. Nämnden kan dock i nu nämnda fall besluta att pröva en tvist om tvisten är av principiellt intresse eller om andra särskilda skäl föreligger.

ARN får avvisa ett ärende om komplettering som nämnden har begärt av konsumenten inte kommer in inom förelagd tid eller om utredningen i ärendet är bristfällig och tillräcklig utredning inte kan erhållas. Ärendet kan även avvisas om det i övrigt med hänsyn till nämndens arbetsformer eller andra omständigheter inte lämpar sig för prövning av nämnden. Avvisning kan således ske bl.a. av ärenden där det för prövningen är nödvändigt med muntlig bevisupptagning (förhör med parter eller vittnen).

Handläggningen av konsumenttvisterna är skriftlig. Vid prövning av tvister består nämnden av en ordförande med erfarenhet som domare samt intresseledamöter, vanligen fyra stycken, som till lika antal företräder konsument- och näringsidkarintressen. I omkring hälften av de ärenden som nämnden prövar i sak får konsumenten helt eller delvis rätt. Bifallsprocenten varierar dock mellan avdelningarna. Under budgetåret 1994/95 var bifallsprocenten när det gäller banktvister 27 procent och när det gäller försäkringstvister 17 procent.

Om konsumenten får bifall till sin talan (helt eller delvis) brukar ARN utforma sitt beslut som en rekommendation för näringsidkaren att vidta en åtgärd, t.ex. att betala ut ett belopp eller att åtgärda ett fel. Nämndens beslut är inte bindande för parterna. Det övervägande antalet näringsidkare följer som regel nämndens rekommendation. Inom vissa branscher har näringsidkarna generellt åtagit sig att följa vad nämnden har rekommenderat.

Under verksamhetsåret 1994/95 kom det in 6 327 ärenden till ARN. På bankavdelningen inkom under verksamhetsåret 488 ärenden och på försäkringsavdelningen 838. Sammanlagt avgjordes under verksamhetsåret 6 292 ärenden, varav 3 886 prövades i sak. Av de som prövades i sak utgjordes 262 av bankärenden och 440 av försäkringsärenden.

4.2.2 Försöksverksamheten med grupptalan vid ARN

År 1991 inleddes en försöksverksamhet med grupptalan vid ARN (se förordning (1991:194) om försöksverksamhet med grupptalan vid allmänna reklamationsnämnden). Om nämnden rekommenderat en näringsidkare att fullgöra något i förhållande till en konsument fick nämnden — om det var påkallat från allmän synpunkt — rekommendera näringsidkaren att genomföra motsvarande åtgärd också gentemot andra konsumenter som med stöd av överensstämmande grunder kunde antas ha anspråk på åtgärden. Tvisterna kunde tas upp till prövning efter anmälan av KO eller, om KO för ett visst fall hade beslutat att inte göra någon anmälan, av en sammanslutning av konsumenter eller löntagare. KO:s yrkande tog inte sikte på åtgärder till förmån för vissa namngivna personer utan gick ut på att ARN

skulle rekommendera näringsidkaren att vidta en åtgärd gentemot samtliga konsumenter som kunde ha anspråk på åtgärden. Försöksverksamheten pågick i två år. Under denna tid anmälde KO åtta ärenden. Två ärenden återkallades och i övriga ärenden biföll nämnden KO:s talan.

Efter framställning från nämnden och KO beslöt regeringen att återuppta försöksverksamheten från och med den 15 januari 1994 (se förordning (1993:1372) om försöksverksamhet med grupptalan vid Allmänna reklamationsnämnden). Försöksverksamheten skall, efter beslutad förlängning, pågå till utgången av år 1996 (se SFS 1995:965). Föresattningsarna för försöksverksamheten har ändrats på så sätt att KO kan anmäla en grupptalantvist till nämnden utan att invänta ett beslut i ett enskilt ärende. Nu får sådana tvister prövas om det finns flera konsumenter som kan antas ha anspråk mot en viss näringsidkare med stöd av väsentligen likartade grunder, tvisterna rör förhållanden som får prövas av nämnden och en prövning av tvisterna är motiverad från allmän synpunkt. Sedan försöksverksamheten återupptagits har ARN avgjort en grupptalantvist.

4.2.3 Närmare om grupptalantvisterna

Här följer en redogörelse för de grupptalantvister som hittills prövats av ARN. Flertalet av dem har avgjorts under den försöksverksamhet som bedrevs under åren 1991–1993.

I Avgörande 1992-02-19, ärende 91-6099

ARN rekommenderade i ett antal individuella tvister, bl.a. i ett beslut den 1 november 1991, Skandinaviska Dataskolan AB (Dataskolan) att godta att konsumenter avbeställde och avbröt sitt deltagande i kurser och att återbetala avgiften för den del av kurserna som inte utnyttjades. Beslutet av den 1 november 1991 avsåg en datateknikerkurs till ett pris om 16 900 kr och om 48 kursbrev där konsumenten efter 8 kursbrev ville avsluta kursen. Nämnden menade att det borde finnas möjlighet för en kursdeltagare att avbeställa och avbryta en påbörjad kurs särskilt om den var av mera omfattande slag. Om kursen avbröts i förtid borde kursgivaren ha rätt till ekonomisk kompensation. Enligt nämnden borde den skäligen bestämmas på det sättet att kursdeltagaren erlade tio procent av priset för kursen och dessutom full betalning för den del av kursen som redan hade utnyttjats när avbeställningen skedde.

KO yrkade i grupptalantvisten att ARN skulle rekommendera Dataskolan att, om en konsument önskade avbeställa eller avbryta en

kurs i förtid, reglera ersättningsfrågan i överensstämmelse med den princip som nämnden tidigare gett uttryck för. Dataskolan bestred yrkandet.

Enligt nämnden hade den i tidigare beslut funnit att en konsument har ett berättigat anspråk på att efter avräkning få tillbaka en del av priset när kursen avbryts. Det stod klart att det fanns ett betydande antal andra konsumenter som på överensstämmande grund kunde göra anspråk på motsvarande återbetalning. Enligt nämndens mening var det från allmän synpunkt påkallat att rekommendera företaget att tillgodose också deras anspråk. Nämnden biföll därför KO:s talan och rekommenderade Dataskolan att på följande sätt reglera sitt förhållande till konsumenter som anmälde till skolan att de ville avbryta en kurs av det mer omfattande slag som beskrevs i beslutet den 1 november 1991.

1. Företaget bör göra en avräkning, vid vilken konsumenten tillgodoräknas det pris denne erlagt för kursen. Företaget får tillgodoräkna sig tio procent av kursens pris och dessutom den del av priset som hänför sig till den del av kursen som konsumenten redan har utnyttjat när han eller hon meddelar företaget sin önskan att avbryta kursen. Med utnyttjad del av kursen avses de kursbrev konsumenten har besvarat.

2. Om konsumenten vid avräkningen tillgodoräknas ett större belopp än företaget, bör företaget genast återbetala mellanskillnaden till konsumenten, mot att konsumenten lämnar tillbaka kursmaterial som denne erhållit men inte utnyttjat.

II Avgörande 1992-09-08, ärende 92-0112

ARN rekommenderade i ett antal individuella tvister avseende billease, bl.a. i ett beslut den 27 december 1991, Fordonia Förvaltning AB (Fordonia) att reglera frågor om avgiftsuttag och avräkning vid återlämnande i enlighet med nämndens ställningstagande i ärendet och således dels lämna en klausul om ändring av leasingavgiften utan avseende och återgå till den avtalade månadsavgiften och återbetala vad bolaget kunde ha uppburit därutöver, dels att vid avräkningen när bilen återlämnades vid leasingtidens utgång tillämpa bestämmelserna i konsumentkreditlagen om uppgörelse vid återtagande i stället för de villkor som angavs i leasingavtalen.

Enligt leasingavtalets allmänna villkor angavs följande under rubriken Ändring av leasingavgiften.

"Leasegivaren äger rätt att ändra den vid varje tid gällande leasingavgiften i motsvarande mån om

- a) leverantören med rätt därtill enligt leveransavtalet fakturerar annat pris för objektet än leasegivarens i leasingavtalet angivna inköpspris,

b) ränta och avgift för kredit i checkräkning hos affärsbankerna eller ränta hänförlig till det allmänna ränteläget höjs eller sänks med minst en (1) procentenhet i förhållande till den vid varje tid gällande räntan för sådan kredit eller om, efter flera ränte- eller avgiftsändringar, den sammanlagda ändringen uppgår till minst en (1) procentenhet, hyran skall dock inte i något fall utgå med lägre belopp än den från början utgående hyran med beaktande av eventuella justeringar enligt (a) och (b) ovan.

c) Svenska affärsbanker skulle tillgodoräkna sig penningvärdeförsämringen i annan form än genom förhöjd ränta.

d) Vid ändring av mervärdeskatten sker motsvarande ändring av omstående leasingavgift samt restvärde.”

Enligt nämnden framstod den bestämmelsen som oskälig och med stöd av 36 § avtalslagen lämnades den utan avseende. Som skäl härför åberopade nämnden dels att ”avgiftsgolvet” innebar att bestämmelsen saknade balans, dels att avtalet helt saknade de uppgifter som krävdes för att bedöma konsekvenserna av en förändring av referensräntan.

Vad beträffade förfarandet vid leasingtidens utgång stadgade avtalet följande.

”Vid leasingtidens utgång skall objektet — om ej annat skriftligen överenskommes — återlämnas den dag leasingtiden utlöper. Onormal förslitning ersättes av kunden enligt punkt 9. Objektet skall försäljas snarast efter utgången av leasingtiden varefter avräkning skall verkställas enligt vad som sägs nedan.

Det åligger kunden att senast fjorton (14) dagar innan leasingtidens utgång inlämna objektet till leverantören för värdering. Leasegivaren äger rätt att sälja objektet på sätt denne finner lämpligt, dock gäller följande

a) försäljningspriset får ej understiga objektets verkliga marknadsvärde

b) om leverantören är beredd att kontant återköpa objektet vid leasingtidens utgång till ett pris kunden godkänner skall försäljningen ske till leverantören

c) i det fall kunden ej accepterar leverantörens pris äger kunden senast tio (10) dagar efter leasingavtalets upphörande anvisa köpare som är beredd att erlägga en högre köpeskillning än vad leverantören bjudit. Försäljning skall då ske till anvisad köpare..

d) för de fall kunden varken godkänner leverantörens anbud eller anvisar köpare enligt

c) ovan så äger leasegivaren sälja objektet fritt till leverantören eller tredje man dock med beaktande av punkt a) ovan.

Om vid försäljningen av objektet uppkommer differens mellan försäljningspriset exklusive då gällande mervärdeskatt och leasegivarens bokförda restvärde gäller att eventuellt underskott skall genast betalas av kunden till leasegivaren såsom resterande leaseavgift medan överskottet skall tillfalla kunden. Skulle leasegivaren tvingas utge ersättning till köparen av objektet för fel eller brist i detsamma skall hyresmannen ersätta dennes samtliga kostnader i anslutning därtill.”

Enligt nämnden uppfyllde bestämmelsen inte de krav på genomskådlighet som borde gälla vid konsumentavtal och den framstod som direkt oförmånlig för konsumenten jämfört med konsumentkreditlagens bestämmelser. Avtalet borde jämföras med ett maskerat kreditköp på vilket konsumentkreditlagens bestämmelser om avräkning borde tillämpas.

KO yrkade i gruppantalvisten att ARN skulle rekommendera Fordonia att beträffande sådana leasingavtal som bedömts av nämnden

i ovan nämnda avgörande reglerar frågor om avgiftsuttag och avräkning vid återlämnande i enlighet med nämndens ställningstagande i det beslutet. Fordonia bestred yrkandet.

Enligt nämnden förelåg det ett starkt allmänt konsumentintresse för att också andra konsumenter som på överensstämmande grund hade samma anspråk tillgodosågs på likartat sätt som i avgörandet den 27 december 1991. Ett generellt beslut med motsvarande innehåll som i det avgörandet var följaktligen påkallat från allmän synpunkt. Nämnden biföll därför KO:s talan och rekommenderade Fordonia att på följande sätt reglera sitt förhållande till konsumenter som med bolaget ingått billeasingavtal med i beslutet den 27 december 1991 angivna standardvillkor avseende ändring av leasingavgiften och avräkning vid leasingtidens utgång.

1. Bolaget bör återgå till den i avtalet angivna månadshyran och återbetala vad bolaget uppburit därutöver. På detta belopp bör bolaget dessutom betala ränta enligt 2 § andra stycket räntelagen (1975:635).
2. Vid bilens återlämnande vid leasingavtalets utgång bör bolaget verkställa en avräkning i enlighet med bestämmelserna i 17 och 18 §§ konsumentkreditlagen (1977:981).

III Avgörande 1993-06-17, ärende 93-1642

ARN rekommenderade i individuella beslut Skurups Kabel TV AB dels att i det ena fallet återbetala vad anmälaren erlagt utöver den enligt avtalet tillåtna indexuppräknings av månadsavgiften, dels att i det andra fallet avstå från krav utöver den enligt avtalet tillåtna indexuppräknings av månadsavgiften. Bakgrunden till tvisterna var följande. Skurups kommun kabel-TV (SKTV) träffade under åren 1990 och 1991 avtal om anslutning till och abonnemang på SKTV kabelTV-nät med enskilda konsumenter. Enligt avgiftsbestämmelserna förbehöll sig SKTV rätten "att efter redovisning ändra avgifterna om utomstående faktorer förändras, typ skatter, ändrad ersättning till upphovsrättstagare eller andra samhällspålagor". Den 1 januari 1992 överlät Skurups kommun hela kabelTVanläggningen till Skurups Kabel TV AB (bolaget). I samband härmed övertog bolaget de med SKTV tecknade kundavtalen. Bolaget höjde därefter abonnemangsavgiften från 300 kr till 1 200 kr under åberopande av att ägarbytet utgjorde en sådan förändring av utomstående faktorer som enligt avtalet berättigade bolaget till ändringar av avtalen. Enligt nämnden hade bolaget dock inte rätt att ändra avgifterna p.g.a. ägarbytet.

KO yrkade i grupptalantvisten att, i enlighet med nämndens tidigare beslut, nämnden skulle rekommendera bolaget att till de konsumenter som tecknat avtal med SKTV betala tillbaka vad konsumenterna från och med år 1991 och 1992 betalat utöver den enligt avtalet tillåtna

indexuppräknningen av månadsavgiften alternativt att i förhållande till de konsumenter som betalat endast en kvartalsavgift avstå från ytterligare krav utöver tillåten indexuppräkning av månadsavgiften. Bolaget bestred yrkandet.

Enligt nämnden stod det klart att det fanns ett stort antal konsumenter som på överensstämmande grund kunde göra anspråk på motsvarande åtgärd och det var från allmän synpunkt påkallat att bolaget rekommenderades att tillgodose också dessa andra konsumenters anspråk. KO:s talan bifölls därför och nämnden rekommenderade bolaget

1. att för åren 1991 och 1992 endast höja avgifterna med stöd av indexuppräkningsbestämmelserna i abonnemangsavtalen med konsumenterna
2. att i förekommande fall genast återbetala till konsumenterna de belopp som bolaget har mottagit utöver vad som anges under 1.

*IV—VI Avgörande 1993-11-11, ärende 93-3381, 93-3382,
93-3384*

ARN rekommenderade i ett flertal individuella tvister de tre reseföretagen Västindienspecialisten, Plus World AB och Places travel production ab att till resenärer betala tillbaka pristilllägg. Bakgrunden till tvisterna var följande. Enligt av reseföretagen tillämpade allmänna resevillkor skulle en resenär underrättas om en prishöjning som följde av en officiellt beslutad devalvering senast 24 timmar före avresan. Om en kostnadsökning orsakades av växelkursförändringar i övrigt krävdes för prishöjning att underrättelse skett senast 30 dagar före resan. De tre företagen avkrävde i ett antal fall sina resenärer ett pristilllägg trots att underrättelse om prishöjning inte skett tidigare än 30 dagar före resan. Till stöd för sina krav hänvisade reseföretagen till villkoret om officiellt beslutade devalveringar och till Riksbankens beslut den 19 november 1992 varigenom åstadkoms en flytande kurs på den svenska kronan. Enligt reseföretagen var Riksbankens beslut att anse som ett beslut om devalvering. Enligt nämnden var dock Riksbankens beslut att låta kronan flyta inte en officiellt beslutad devalvering. Vidare menade nämnden att villkoret om officiellt beslutad devalvering inte borde ges en vidare tolkning än vad ordalydelsen gav vid handen; villkoret borde inte tillämpas analogt i andra fall.

KO yrkade i grupptalantvisterna att nämnden skulle rekommendera de tre reseföretagen att, i enlighet med nämndens beslut i enskilda fall, till sina resenärer återbetala pristilllägg som debiterats i anledning av Riksbankens beslut den 19 november 1992, varigenom åstadkoms en flytande kurs på kronan. Rekommendationen om återbetalning skulle

dock inte omfatta de fall då det debiterade tillägget grundades på växelkursförändring som meddelats resenären senast 30 dagar före avresan. Reseföretagen bestred yrkandet.

Enligt nämnden, som handlade de tre tvisterna gemensamt, tydde det som framkommit på att det var en större grupp konsumenter som inte bevakat sin rätt till återbetalning genom att själva vända sig till nämnden eller domstol. Det ansågs rimligt att företagen betalade tillbaka pristillägget också till dessa annars kunde konsumenterna sinsemellan bli orättvist behandlade och företagen kunde sägas ha tillgodogjort sig en otillbörlig ekonomisk fördel. Nämnden ansåg det därför påkallat från allmän synpunkt med en rekommendation som tog sikte på alla de berörda konsumenterna. Nämnden biföll därför KO:s talan och gav de tre reseföretagen följande rekommendation.

Nämnden rekommenderar reseföretagen att genast betala tillbaka de pristillägg som företagen har tagit ut från sina resenärer under åberopande av Riksbankens beslut den 19 november 1992. Rekommendationen avser inte pristillägg varom resenärerna har underrättats senast 30 dagar före avresan.

VII Avgörande 1996-07-05, ärende 96-0519

ARN rekommenderade i individuella beslut Hyllinge Buss & Resetjänst AB att göra en återbetalning med 700 kr per person p.g.a. de olägenheter som framför allt brister i luftkonditioneringen medförde för resenärer vid bussresa till Lloret de Mar under tiden den 14 juli—23 juli 1995. Nämnden menade att researrangemanget, främst avseende bussens standard och utlovad luftkonditionering, var sämre än vad resenärerna hade haft anledning att förvänta sig mot bakgrund av marknadsföringen.

KO yrkade i grupptalantvisten att nämnden skulle rekommendera reseföretaget att, i enlighet med nämndens beslut i enskilda fall, till övriga resenärer som deltog i samma resa, göra motsvarande återbetalning. Reseföretaget bestred yrkandet.

Nämnden konstaterade att bolagets marknadsföring — i avsaknad av något bestridande från bolaget — inte kunde tolkas på annat sätt än att bussarna normalt var utrustade med luftkonditionering. Därtill kom att den aktuella bussen var utrustad med luftkonditionering men att den p.g.a. tekniskt fel inte fungerade. Enligt nämnden tydde allt på att det var fråga om en stor grupp av konsumenter som av olika orsaker inte hade bevakat sin rätt till återbetalning genom att själva vända sig till nämnden. Rättsviseskäl talade därför för att en rekommendation som tog sikte på alla berörda konsumenter var motiverad ur allmän synpunkt. Även processekonomiska skäl samt de förhållandena att tvisten rörde fel i en typ av tjänst som är mycket vanligt förekomman-

de på konsumentområdet, att reklamationer hade förekommit mot bolaget beträffande liknande brister i arrangemanget i ett flertal anmälningar till ARN under de två senaste säsongerna, att, utöver att gottgöra de som lidit skada i detta fall, ett uttalande av ARN i enlighet med KO:s yrkande kunde ha ett preventivt värde, talade för att en rekommendation borde komma till stånd. Nämnden biföll därför KO:s talan och rekommenderade Hyllinge Buss & Resetjänst AB att till envar av de fullbetalande resenärerna som deltog i den aktuella bussresan återbetala 600 kr per person för utebliven luftkonditionering i bussen. Med fullbetalande avsågs att resenären betalat katalogpriset, vilket utgjordes av ca 3 500 kr för resan. För den händelse det fanns resenärer som hade betalat ett lägre belopp för bussresan borde återbetalningsbeloppet nedsättas så att dessa resenärer fick samma procentuella återbetalning av priset som de fullbetalande resenärerna.

4.3 Domstolsförfarandet m.m.

4.3.1 Tvistemålsförfarandet i allmänhet

Om en tvist mellan en konsument och en näringsidkare förs vid allmän domstol handläggs tvisten enligt rättegångsbalkens regler. Handläggningen sker enligt de bestämmelser som gäller för dispositiva tvistemål, dvs. mål där förlikning är tillåten.

Ett mål inleds som regel vid tingsrätt. Huvudregeln är att i tvistemål är tingsrätt domför med tre lagfarna domare. Tingsrätten är emellertid i stor utsträckning domför med endast en lagfaren domare. En tingsrätt är t.ex. domför med endast en lagfaren domare om värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger hälften av basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring, dvs. i s.k. småmål. En närmare redogörelse för småmålen lämnas i avsnitt 4.3.2.

Förfarandet enligt rättegångsbalken grundar sig på principerna om muntlighet, omedelbarhet och koncentration. Muntlighetsprincipen innebär att parterna skall framföra allt som de vill åberopa i målet muntligen inför rätten och att domen skall grunda sig direkt på vad parterna framför. Omedelbarhetsprincipen hänger samman med muntlighetsprincipen och innebär att det material som domen skall grundas på måste läggas fram direkt vid huvudförhandlingen. Koncentrationsprincipen innebär att ett mål skall om möjligt slutföras vid en enda sammanhängande förhandling.

Var och en kan vara part i en rättegång. Att någon har behörighet att vara part innebär emellertid inte att denne har behörighet att föra en process, dvs. har processbehörighet. Om parten inte råder över det tvisten gäller eller om tvisten rör rättshandling som han inte själv får ingå förs i stället talan av partens ställföreträdare. Partens talan får

föras genom ombud. I sådant fall skall ombudet ha en fullmakt från parten. En fullmakt kan när som helst återkallas.

Om någon som inte är part i rättegången påstår att saken rör hans rätt och visar sannolika skäl för sitt påstående kan han som intervenient få delta i rättegången på en av parternas sida. Rättegångsbalken skiljer mellan två former av intervention. Vid s.k. ordinär intervention är intervenientens befogenheter i rättegången små. Han kan i stort sett endast argumentera i saken och införa nytt bevismaterial. S.k. självständig intervention föreligger då intervenienten träffas av domens rättskraft. Intervenienten har i sådant fall ställning av part.

Behörig domstol i tvistemålen är som huvudregel rätten i den ort där svaranden har sitt hemvist. Härtill kommer särskilda forumregler för vissa typer av tvister.

Talan väcks som regel genom en ansökan om stämning på motparten. I stämningsansökan skall käranden bl.a. ange sina yrkanden och vad han vill anföra till stöd för sin talan samt uppge vilken bevisning han vill åberopa. Rätten utfärdar därefter stämning på svaranden. Efter det att stämning utfärdats äger förberedelse rum i målet. Denna syftar till att få målet så väl förberett att det vid den följande huvudförhandlingen kan slutbehandlas i ett sammanhang.

Förberedelsen kan vara muntlig eller skriftlig. Muntlig förberedelse är det vanliga. Parterna kallas i så fall till sammanträde vid domstolen. Under förberedelsen skall parternas ståndpunkt preciseras och bevisningen anges. Rätten är ansvarig för att målet blir väl förberett från processuell synpunkt och skall verka för att parterna anger allt som de vill åberopa i målet. Ordföranden skall genom frågor till parterna försöka klara ut otydligheter eller ofullständigheter i parternas framställningar.

Ett mål behöver inte gå till huvudförhandling. I betydande utsträckning slutbehandlas mål vid förberedelsen. En stor del av dessa fall är sådana där parterna förliks. Rätten bör i dispositiva mål försöka förlika parterna, om det bedöms lämpligt. Förlikningen kan stadfästas av rätten.

Slutbehandlas inte målet under förberedelsen, sker det i stället vid huvudförhandling. Huvudförhandling i förenklad form kan i vissa fall hållas i direkt anslutning till förberedelsen eller inom viss kortare tid därefter. Vid huvudförhandling i förenklad form anses allt som har förekommit vid det sammanträde då den muntliga förberedelsen avslutades ha förekommit också vid huvudförhandlingen utan att det då behöver upprepas.

Vid huvudförhandling som inte äger rum i förenklad form måste alla yrkanden, invändningar och omständigheter som parterna åberopar redovisas på nytt för domstolen. Först framställer käranden sitt yrkande och svaranden anger om han medger eller bestrider det. Därefter följer sakframställningen. Käranden redogör för vilka

omständigheter han åberopar till stöd för sin ståndpunkt varefter svaranden får yttra sig över vad käranden har anfört. Efter sakframställningen förebringas bevisningen. Sedan bevisningen har tagits upp får parterna tillfälle att slutföra sin talan.

Sedan målet har slutbehandlats och överläggning hållits meddelar rätten dom. Härvid gäller att rätten inte får döma över något som parterna inte har yrkat. I de dispositiva målen gäller dessutom att domen inte får grunda sig på någon omständighet som part inte har åberopat till stöd för sin talan.

Om domen inte överklagas utan vinner laga kraft, äger den därefter rättskraft. Därmed menas att den fråga som har avgjorts genom domen inte kan prövas i någon ny rättegång. Domen är exigibel, dvs. den kan verkställas i sista hand med hjälp av exekutiv myndighet. I vissa fall kan domen verkställas genast efter det att den har meddelats, dvs. utan att den har vunnit laga kraft.

Part som förlorar målet skall som huvudregel ersätta motparten hans rättegångskostnad. Om den part som vinner har inlett rättegången utan att motparten gett anledning till detta eller om den vinnande parten på annat sätt uppsåtligen eller genom försummelse har föranlett onödig rättegång kan han emellertid bli skyldig att ersätta motparten hans rättegångskostnad. Om en parts yrkande bifalls endast till viss del kan ersättningen för rättegångskostnaderna jämkas. I vissa fall kan rättegångskostnaderna kvittas, dvs. vardera parten får stå för sina rättegångskostnader.

Ersättning för rättegångskostnad skall fullt ut motsvara kostnaden för rättegångens förberedande och talans utförande jämte arvode till ombud eller biträde, såvitt kostnaden skäligen varit påkallad för tillvaratagande av partens rätt. Ersättning skall även utgå för partens arbete och tidsspillan i anledning av rättegången. Särskilda regler om rättegångskostnader finns för de s.k. småmålen.

En part som är missnöjd med utgången i målet kan fullfölja talan i hovrätten genom att överklaga domen. I hovrätten kan målet handläggas vid huvudförhandling på samma sätt som vid tingsrätten. Stora möjligheter finns emellertid för hovrätten att avgöra målet på handlingarna.

I de dispositiva tvistemålen krävs prövningstillstånd för att hovrätten skall pröva tingsrättens dom eller beslut i småmålen och i annat mål där värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring. Prövningstillstånd får meddelas endast om det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av högre rätt, anledning förekommer till ändring i det slut tingsrätten kommit till eller det annars finns synnerliga skäl att pröva överklagandet.

Möjligheterna att få hovrättens dom omprövad är starkt begränsade. För att Högsta domstolen skall pröva målet krävs att domstolen har

lämnat prövningstillstånd.

4.3.2 De s.k. småmålen

I rättegångsbalken finns särskilda bestämmelser om s.k. småmål, dvs. dispositiva tvistemål där värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger ett halvt basbelopp. Under år 1996 är basbeloppet 36 200 kr.

Bestämmelser om småmål infördes år 1974 genom lagen (1974:8) om rättegången i tvistemål om mindre värden (småmålslagen). Den lagen tillämpades på dispositiva tvistemål om värdet av vad som yrkades uppenbart inte översteg ett halvt basbelopp. Småmålslagen kunde också tillämpas om tvisteföremålets värde var högre än ett halvt basbelopp. Det rörde sig då om fall där tvisten huvudsakligen rörde fråga varöver ARN givit utlåtande (dvs. konsumenttvister) eller där parterna kommit överens om att lagen skulle tillämpas och rätten fann detta lämpligt. En förutsättning för lagens tillämpning i sådana fall var att part första gången han förde talan i målet begärde att lagen skulle tillämpas och därvid återopade utlåtandet eller överenskommelsen.

Småmålslagen innehöll även särskilda bestämmelser om hur rätten skulle handlägga småmålen och om rättegångskostnader. Det fanns också en bestämmelse om att rätten i konsumenttvister skulle inhämta yttrande från ARN om det var till gagn för utredningen.

Syftet med småmålslagen var att förbättra den enskildes rättsskydd främst genom att nedbringa parternas kostnader i rättegångar om mindre värden. Den enskilde skulle således få möjlighet att kunna föra sin talan utan juridiskt biträde. Småmålslagen upphörde att gälla den 1 januari 1988 varvid bestämmelserna i huvudsak inarbetades i rättegångsbalken. Möjligheten att tillämpa de särskilda småmålsreglerna i fall då tvisteföremålets värde var högre än ett halvt basbelopp togs emellertid bort.

Enligt rättegångsbalken skall som huvudregel tingsrätten i småmålen alltid bestå av endast en lagfaren domare. Vidare gäller särskilda bestämmelser om rättegångskostnader. Ersättning för rättegångskostnad får inte avse annat än ansökningsavgift samt resa och uppehålle för part eller ställföreträdare i samband med sammanträde eller, om personlig inställelse inte föreskrivits, resa och uppehålle för ombud. Ersättning utgår också för vittnesbevisning och översättning av handling. Vidare utgår enligt nu gällande regler ersättning för rådgivning enligt rättshjälpslagen (1972:429) vid ett tillfälle för varje instans. I anledning av förslaget till ny rättshjälpslag (se prop. 1996/97:9 samt avsnitt 4.4.4) har föreslagits att ersättning skall utgå för rättslig rådgivning under en timme vid ett tillfälle för varje instans och med belopp som motsvarar högst den ersättning som betalas för

rådgivning enligt rättshjälpslagen (1996:000) under en timme.

Ersättningen för rättegångskostnaderna skall utgå endast i den mån kostnaden varit skäligen påkallad för tillvaratagande av partens rätt. Som framgår har i småmålen part inte rätt till ersättning för ombudsarvode.

I rättegångsbalken finns en särskild forumregel i konsumenttvister som handläggs som småmål. Talan mot en näringsidkare får i sådant mål väckas vid rätten i den ort där konsumenten har sitt hemvist.

Som nämnts i föregående avsnitt krävs prövningstillstånd för att hovrätten skall pröva småmålen.

Förutom nu angivna särskilda regler gäller i småmålen de sedvanliga rättegångsbestämmelserna.

Småmålsreglerna skall inte tillämpas om en part första gången han skall föra talan i målet yrkar att de allmänna reglerna skall tillämpas och därvid gör sannolikt att den bakomliggande tvisten rör ett högre värde eller att utgången annars är av synnerlig betydelse för bedömningen av andra föreliggande omständigheter. Denna bestämmelse tar sikte både på fall där en part har intresse av att få målet prövat i ordinär väg och fall där det är av allmänt intresse med sådan handläggning. Bestämmelsen syftar endast på sådana andra rättsförhållanden som konkret föreligger när rätten skall fatta beslut om bestämmelsens tillämpning. Att avgörandet eventuellt har prejudikatverkan för tänkta framtida rättsförhållanden är utan betydelse.

4.3.3 Den summariska processen

Ett alternativ till den tvistlösning som sker vid allmän domstol är den summariska processen som anhängiggörs genom ansökan om betalningsföreläggande hos kronofogdemyndigheten (se lagen, 1990:746, om betalningsföreläggande och handräckning). Processen går ut på att den som har ett krav mot någon annan skall kunna få detta fastställt av kronofogdemyndigheten på ett snabbt, enkelt och billigt sätt. Kronofogdemyndighetens utslag är verkställbart. Förfarandet står öppet för alla typer av krav på pengar i de dispositiva målen. Om svaranden bestrider sökandens anspråk skall, om sökanden begär det, målet överlämnas till tingsrätt för fortsatt handläggning som tvistemål. Saken kan också komma att prövas av tingsrätten om den förlorande parten ansöker om s.k. återvinning.

4.4. Pågående reformarbete

4.4.1 Inledning

Under senare tid har lagändringar aktualiserats som, om de genomförs, kommer att innebära stora förändringar i fråga om den tvistlösning som sker vid allmän domstol.

Ett förslag om grupprättegång har lämnats. Vidare har Hovrättsprocessutredningen lämnat förslag som innebär omfattande ändringar för processen i hovrätten. Regeringen har i en proposition beslutat om en ny rättshjälpslag. Härtill kommer de förslag Skiljedomsutredningen har lämnat.

4.4.2 Grupptalanutredningen

Grupptalanutredningen har haft i uppdrag att utreda om det går att förbättra möjligheterna att i domstol driva anspråk som är gemensamma eller likartade för en större grupp av människor samt att överväga möjligheten att beträffande sådana anspråk — som ett komplement till de traditionella rättegångsreglerna — införa regler om s.k. grupptalan. Utredningen lade i december 1994 fram betänkandet Grupprättegång (SOU 1994:151) med förslag bl.a. om att det skall införas en lag om grupprättegång vid allmän domstol.

Utredningen har kommit fram till slutsatsen att det med stor sannolikhet finns ett betydande antal rättsligt grundade anspråk som inte görs gällande vid domstol eller på annat sätt. Inte minst är så fallet i fråga om gruppanspråk av individuellt litet ekonomiskt värde. Utredningen menar att föreställningen om den individualistiska tvåpartstvisten som är utgångspunkt för i princip samtliga sanktionsmekanismer inom civilrätten passar dåligt för de former av masskränkningar som är följden av massproduktion, massdistribution och massinformation. Också då rättskränkningar drabbar många utan att ge upphov till individuella privaträttsliga anspråk och i fall när det är svårt att identifiera de drabbade klarar de traditionellt utformade sanktionssystemen dåligt att hantera rättstvisterna menar utredningen. Bristerna inskränker sig inte till att medborgare och det allmänna vid enstaka tillfällen lider en rättsförlust. Att masskränkningar lämnas opåtalade i allt för stor utsträckning medför att processordningen inte heller fyller sina övriga funktioner: handlingsdirigering, prejudikatsbyggnad, rättskapande osv. Enligt utredningen föreligger ett påtagligt behov av åtgärder för att stärka det processuella rättsskyddet för gruppanspråk.

Utredningen har granskat det processuella skyddet på främst konsumenträtts-, miljörätts-, och jämställdhetsområdet. Utredningen

anser att på samtliga områden man sett närmare på har bristerna i funktionshänseende varit i stort sett desamma. Därför bör enligt utredningen generella lösningar sökas. Utredningen har konstaterat att inte bara domstolar utan också utomprocessuella instanser är av stor betydelse för genomdrivandet av ändamålen bakom de materiella rättsreglerna. Utredningen framhåller dock att prövningsförfaranden som bygger på frivillighet är ett fullgott alternativ bara om det finns realistisk tillgång till tvångsvis sanktionering på annat sätt. Bl.a. detta talar, enligt utredningen, för att det är inom domstolsväsendet som åtgärder bör vidtas. Inom ramen för den nuvarande rättegångsformen är det inte möjligt att förena kraven på ett snabbt, billigt och enkelt förfarande. Därför bör det införas regler om representativ process vid domstol. Utredningen har kommit fram till att grupprättegång är den bästa metoden att bota de brister som det processuella rättsskyddet för gruppanspråk har. Med grupprättegång avses därvid en processform som tillåter någon att utan rättegångsfullmakt som kårande eller svarande föra talan för en i processen angiven grupp, vars medlemmar omfattas av domens rättskraft trots att de inte är parter i målet.

Beroende på vem som för talan som representant för gruppen skiljer utredningen mellan offentlig och privat grupptalan. Det föreslås två former av privat grupptalan: enskild grupptalan och organisationstalan. Offentlig grupptalan skall föras av staten eller av en kommun som företrädare för gruppen.

Enskild grupptalan för en grupp skall få inledas av en medlem i gruppen.

Organisationstalan skall få väckas av

- en sammanslutning av konsumenter eller löntagare i tvister mellan konsumenter och en näringsidkare rörande någon vara, tjänst eller annan nytthet som näringsidkaren i sin yrkesmässiga verksamhet erbjuder konsumenter för huvudsakligen enskilt bruk, och
- en ideell förening som har till ändamål att tillvarata naturskydds- och miljöskyddsintressen eller en sammanslutning av yrkesverksamma inom fiske-, jordbruks-, ren- och skogsbruksnäringen, i tvister om ersättning för miljöskada.

Även en sammanslutning av sådana organisationer som nu nämnts skall få väcka organisationstalan. En organisationstalan skall få omfatta även andra tvister än de nu nämnda, om det har betydande fördelar med hänsyn till utredningen och övriga omständigheter att tvisterna handläggs gemensamt. För rätten att väcka en organisationstalan skall som huvudregel krävas att sammanslutningen eller, i fråga om en sammanslutning av organisationer, merparten av de organisationer som ingår i sammanslutningen har bedrivit verksamhet under minst tre år och har lägst 1 000 medlemmar. Domstolen skall dock kunna medge undantag från dessa krav om det finns särskilda skäl med hänsyn till sammanslutningens lokala förankring eller tidigare verksamhet eller till

något annat förhållande.

Offentlig grupptalan skall få väckas av en myndighet som regeringen bestämmer eller av en kommun. Utredningen har inte närmare angett inom vilka gränser offentlig grupptalan skall få väckas. Som skäl för detta anger utredningen bl.a. följande. Det är svårt att på förhand säga i vilka situationer som en offentlig grupptalan blir ett lämpligare alternativ än andra former av grupptalan eller olika sätt att handlägga individuella processer. Det finns dessutom risk för att offentlig grupptalan kommer att betraktas som ett huvudalternativ om man direkt i lagen anger ett antal tvistefrågor beträffande vilka offentliga organ skall ha talerätt. Man förlitar sig (eller hoppas) på att myndighetsåtgärder kommer till stånd. Det bör därför, menar utredningen, överlämnas till regeringen att i instruktioner eller andra administrativa författningar skriva in i vilken mån myndigheter skall kunna föra talan enligt lagen. Regeringen kan då fritt bestämma talerättens omfång, t.ex. om den skall omfatta ett helt rättsområde eller endast tvistefrågor av en särskild art. Exempel på organ som det kan komma i fråga att tillerkänna sådan kompetens är KO, DO, JämO, Naturvårdsverket, länsstyrelser, Konkurrensverket och Finansinspektionen.

Talan mot en grupp skall få inledas av den som kan vara kärende i en rättegång mot var och en av gruppmedlemmarna.

Grupptalan skall kunna föras vid allmän domstol, vid fastighetsdomstol enligt miljöskyddslagen och miljöskadelagen samt i Arbetsdomstolen enligt jämställdhetslagen.

Förslagets huvudsakliga innebörd i övrigt vad gäller grupptalan vid allmän domstol är följande.

— En talan vid allmän domstol för eller mot en grupp skall väckas i enlighet med rättegångsbalkens regler om ansökan om stämning och får avse anspråk som kan tas upp av domstolen enligt reglerna i rättegångsbalken om tvistemål. Det skall också vara möjligt att begära att en process utvidgas till en grupprättegång.

— En ansökan om stämning skall utöver vad som anges i rättegångsbalken innehålla bl.a. uppgifter om den grupp som talan avser samt namn och adresser på samtliga gruppmedlemmar om uppgifterna behövs för målets handläggning. Om sistnämnda uppgifter inte är tillgängliga för kärenden utan särskild utredning skall han upplysa om det. En ansökan om stämning skall behandlas på sedvanligt sätt såvitt gäller processhinder m.m.

— En grupprättegång skall tillåtas endast om talan inte bättre eller lika väl kan föras i någon annan ordning (t.ex. i form av pilotmål) och om vissa andra särskilda processförutsättningar är för handen, som t.ex.

att gruppen är lämpligt bestämd, att talan grundas på omständigheter som är gemensamma eller likartade för gruppmedlemmarnas anspråk och att en grupprättegång i övrigt inte bedöms som olämplig.

— En talan för eller mot en grupp kommer automatiskt att omfatta var och en som passar in på kärandens beskrivning av gruppen. Medlemskap i gruppen förutsätter alltså inte någon anmälan till domstolen.

— En gruppföreträdare skall utses av rätten att som *part* föra gruppens talan. Denne skall bedömas vara lämplig att ta till vara gruppmedlemmarnas rätt i målet med hänsyn till sitt intresse i saken och sina förutsättningar i ekonomiska och andra hänseenden. Till gruppföreträdare på kärandesidan får endast den som väckt talan eller ansökt om att processen utvidgas till grupprättegång utses. På svarandesidan skall till gruppföreträdare utses en lämplig gruppmedlem eller, om inte det är möjligt, någon annan lämplig person.

— Enskild grupptalan, organisationstalan och grupptalan på svarandesidan skall föras genom ombud som är advokat.

— Gruppmedlemmarna skall på lämpligt sätt underrättas om processen, om rätten att lämna gruppen samt om viktiga beslut och processhandlingar i grupprättegången. Medlemmarna skall genom delgivning underrättas om processen om det inte är uppenbart obehövt med underrättelse.

— Medlemmarna i en grupp skall inte vara parter i målet annat än om de har intervenerat i grupprättegången. Rätten skall underrätta gruppmedlemmarna om möjligheterna att själva delta i rättegången. Om en medlem väljer att själv delta i rättegången blir han alltså part. Att övriga medlemmar inte är parter innebär dock inte att medlemmarna skall betraktas som vilka utanför partsförhållandet stående personer som helst. De skall betraktas som parter bl.a. vad gäller litispensionsfrågor, i bevishänseende och verkställighet av rättsens avgörande.

— Gruppmedlemmar på kärandesidan skall kunna lämna gruppen under rättegången och därmed blir obundna av domen. Däremot skall en gruppmedlem på svarandesidan inte ha rätt att träda ur gruppen.

— Om grupprättegången avbryts antingen p.g.a. att kärandens talan för eller mot gruppen avvisas eller p.g.a. att käranden återkallar talan skall rätten ge gruppmedlemmarna möjlighet att träda in i rättegången och föra talan för egen del avseende sina respektive anspråk.

— Gruppföreträdarens behörighet att handla på gruppmedlemmarnas vägnar skall vara strikt processuell. Gruppmedlemmarna överlåter således inte sina respektive civilrättsliga anspråk över det tvisten angår. Ett undantag har dock gjorts. Gruppföreträdaren har behörighet att träffa förlikning med motparten för gruppens räkning. En förlikning som ingås av gruppföreträdaren förutsätter dock att rätten stadfäster den för att den skall bli gällande mot gruppmedlemmarna.

— I domen skall anges den grupp som domen avser och de medlemmar som har trätt ur gruppen. Hur gruppen skall anges i domen får beslutas av rätten i varje enskilt mål. Gruppmedlemmarna skall snarast underrättas om utgången i målet. Det är överlämnat till domstolen att fritt bestämma hur medlemmarna skall underrättas om utgången i målet. Rättens avgörande i en grupprättegång har rättskraft i samma mån som om gruppmedlemmarna hade varit parter i målet.

— Domstolen skall kunna döma ut en gemensam ersättning att fördelas mellan gruppmedlemmarna genom ett särskilt utdelningsförfarande efter rättegången då svaranden och domstolen inte behöver medverka. I domen kan således svaranden förpliktas att till gruppföreträdaren eller någon annan betala ett belopp som motsvarar gruppmedlemmarnas sammanlagda anspråk. I en sådan dom skall anges hur den sammanlagda ersättningen skall fördelas mellan gruppmedlemmarna samt på vilket sätt och inom vilken tid en medlem skall anmäla sitt ersättningskrav. Ersättning som inte delas ut till någon gruppmedlem skall återbetalas till svaranden.

— I en grupprättegång kommer gruppföreträdaren att vara kärende eller svarande. Han kommer i den egenskapen att få rätt till ersättning för rättegångskostnader av motparten, men han riskerar också att behöva betala motpartens kostnader om gruppen förlorar målet. Sedvanliga principer om ansvar för rättegångskostnader skall gälla även i en grupprättegång. En gruppföreträdare på svarandesidan som inte är medlem i gruppen skall dock som huvudregel inte behöva utge ersättning för rättegångskostnader. En sådan gruppföreträdare skall i stället få ersättning av allmänna medel för skäligt arvode m.m.

— En gruppmedlem på kärandesidan skall bära ett normalt ansvar för motpartens rättegångskostnader endast om han har intervenerat i rättegången. Gruppmedlemmar på svarandesidan skall ha samma ansvar för rättegångskostnaderna som om de hade stämts in i ett antal reguljära rättegångar.

— Ombudsarvodets storlek skall kunna fastställas enligt ett "riskavtal" mellan gruppföreträdaren och ombudet, dvs. ett avtal om att arvodet

till ombudet skall bestämmas med hänsyn till i vilken mån gruppmedlemmarnas anspråk tillgodoses. I avtalet skall anges på vilket sätt arvodet skall avvika från ett normalarvode om gruppmedlemmarnas anspråk bifalls eller ogillas helt. Avtalet skall vara skriftligt och ha godkänts av en domstol eller Rättshjälpsmyndigheten för att kunna åberopas mot gruppmedlemmarna. Ett riskavtal får godkännas endast om avtalet är skäligt med hänsyn till sakens beskaffenhet.

— En dom får överklagas för en grupp av gruppföreträdaren eller, om inte han överklagar, av en medlem i den grupp som överklagandet avser. Om en dom eller ett beslut inte överklagas för en grupp, får en gruppmedlem överklaga avgörandet, såvitt angår hans rätt.

Förslaget har fått ett blandat mottagande av remissinstanserna. Enligt vad utredningen har inhämtat från Justitiedepartementet finns planer på att föreslå en lag om grupprättegång under år 1997. Troligtvis kommer den i sådant fall att till en början omfatta endast organisationstalan och offentlig grupptalan. Det är tänkbart att KO kommer att vara ett av de organ som tillerkänns rätt att föra en offentlig grupptalan.

4.4.3 Hovrättsprocessutredningen

Hovrätten prövar överklagade domar och beslut från tingsrätt. För att hovrätten skall överpröva ett avgörande av en tingsrätt krävs i vissa fall att hovrätten meddelar prövningstillstånd. Prövningstillstånd krävs t.ex. i de dispositiva målen där värdet av det man tvistar om uppenbart inte överstiger ett basbelopp. Även i vissa brottmål krävs prövningstillstånd. Prövningstillstånd kan meddelas om det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av högre rätt, anledning förekommer till ändring i det slut tingsrätten kommit till eller det annars finns synnerliga skäl att pröva överklagandet.

Hovrättsprocessutredningen har i betänkandet Ett reformerat hovrättsförfarande (SOU 1995:124), föreslagit att det införs ett generellt krav på prövningstillstånd för att hovrätten skall pröva ett tingsrättsavgörande. Enligt förslaget skall prövningstillstånd få meddelas endast om

- det finns anledning att betvivla riktigheten av det slut som tingsrätten kommit till,
- det inte utan en prövning i målet är möjligt att bedöma riktigheten av det slut som tingsrätten kommit till,
- det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av högre rätt eller
- det annars finns synnerliga skäl att pröva överklagandet.

För att ytterligare begränsa flödet av mål till hovrätterna har utredningen bl.a. föreslagit att det skall införas ett förbud mot att överklaga avgöranden i dispositiva mål där tvisteföremålets värde uppenbart inte överstiger en tiondel av basbeloppet samt att det skall införas överklagandeavgifter.

Härtill kommer även vissa förslag som syftar till ett mer ändamåls-enligt hovrättsförfarande.

Betänkandet har remissbehandlats.

4.4.4 Förslaget till ny rättshjälpslag

Rättshjälp lämnas enligt den nu gällande rättshjälpslagen i fyra olika former: allmän rättshjälp, rättshjälp åt misstänkt i brottmål, rättshjälp genom offentligt biträde samt rådgivning.

Allmän rättshjälp kan lämnas till fysisk person i rättslig angelägenhet där det föreligger behov av sådant bistånd. Från denna regel finns flera undantag. Bl.a. kan rättshjälp aldrig beviljas den som inte har ett befogat intresse av att få sin sak prövad. En annan begränsning är inkomstgränsen. Den som har en beräknad inkomst som överstiger sju basbelopp kan som regel inte få rättshjälp.

Vid allmän rättshjälp betalar staten kostnaderna för juridiskt biträde och andra kostnader såsom för bevisning. Ersättning för motpartens rättegångskostnader omfattas däremot inte av rättshjälpen.

Den som beviljats rättshjälp är skyldig att betala en rättshjälpsavgift som är beroende av bl.a. den rättssökandes ekonomiska förhållanden.

1993 års Rättshjälpsutredning lämnade i betänkandet Ny rättshjälpslag och andra bestämmelser om rättsligt bistånd (SOU 1995:81) ett förslag till en ny rättshjälpslag. Utredningens förslag ligger till grund för en proposition (prop. 1996/97:9) som regeringen nyligen har beslutat.

Enligt propositionen skall rättshjälpen bli generellt subsidiär till rättsskyddet. Den som har en rättsskyddsförsäkring som täcker den rättsliga angelägenheten skall inte få rättshjälp. Inte heller skall den som med hänsyn till sitt försäkringsskydd i övrigt eller sina ekonomiska och personliga förhållanden borde haft en rättsskyddsförsäkring kunna få rättshjälp. Om det finns särskilda skäl skall dock den som borde ha haft en rättsskyddsförsäkring kunna få rättshjälp.

Rättshjälp skall kunna beviljas endast då det finns behov av hjälp från ett juridiskt biträde. Om saken medför endast andra kostnader än biträdeskostnader får den enskilde själv svara för dem. Rättshjälp skall kunna beviljas endast om det är rimligt att staten bidrar till den rättssökandes kostnader med hänsyn till angelägenhetens art och betydelse, tvisteföremålets värde samt till omständigheterna i övrigt.

Endast när det föreligger särskilda skäl skall rättshjälp få beviljas i

angelägenheter som rör bl.a. äktenskapsskillnad och därmed sammanhängande frågor, underhåll till barn samt småmål.

En näringsidkare skall kunna erhålla rättshjälp i en angelägenhet som uppkommit i näringsverksamheten endast om det finns särskilda skäl.

Ersättning till ett biträde skall inte kunna uppgå till mer än ersättning för arbete i högst 100 timmar. När den gränsen har nåtts skall rättshjälpen upphöra. I undantagsfall skall gränsen kunna överskridas.

Utredningskostnader skall inte kunna ersättas med mer än 10 000 kr. Ersättning för kostnad för parts inställelse vid domstol skall inte längre ersättas automatiskt. I stället skall den som har små ekonomiska resurser kunna få kostnader för inställelse till förhandling ersatta av allmänna medel oberoende av om rättshjälp beviljas eller inte. Den som har små ekonomiska resurser men inte har beviljats rättshjälp skall även kunna få kostnader för bevisning ersatta av allmänna medel. Bestämmelserna om ersättning för bevisning och inställelse föreslås införda i rättegångsbalken och skall gälla såväl i brottmål som tvistemål. När sådan ersättning utgår skall den stanna på staten.

Inkomstgränsen för när rättshjälp får beviljas sänks till 210 000 kr per år. För att avgöra om en rättssökande har rätt till rättshjälp skall ett ekonomiskt underlag räknas fram, som bygger på den rättssökandes inkomstförhållanden, underhållsskyldighet, förmögenhet och skulder.

Ett helt nytt avgiftssystem föreslås. Avgiften skall utgöras av en viss andel av biträdeskostnaderna. Vilken procentsats som skall gälla görs beroende av den rättssökandes ekonomi.

Den föreslagna lagstiftningen föreslås träda i kraft den 1 december 1997.

4.4.5 Skiljedomsutredningen

Skiljedomsutredningen har haft till uppgift bl.a. att överväga vilka åtgärder som behöver vidtas för att öka de allmänna domstolarnas konkurrenskraft såvitt avser näringslivets tvister och att se över vissa rättsskyddsfrågor i anslutning till skiljeförfarandet.

Utredningen har i delbetänkandet Ny lag om skiljeförfarande (SOU 1994:81) föreslagit att det införs en ny lag om skiljeförfarande som ersätter lagen (1929:145) om skiljemän och lagen (1929:147) om utländska skiljeavtal och skiljedomar. I sitt slutbetänkande Näringslivets twistlösning (SOU 1995:65) anför utredningen att det förekommer att parter som är bundna av ett skiljeavtal avstår från att hävda sin rätt. Ett sätt att förbättra rättsskyddet är att göra domstolsprocessen mera attraktiv och därigenom minska användningen av skiljeklausuler som en part vid twist inte anser sig ha råd att fullfölja i ett skiljeförfa-

rande. Även andra åtgärder bör emellertid vidtas för att underlätta för ekonomiskt svaga parter att komma till sin rätt.

Skiljeavtal som avser framtida tvister godtas i dag inte mellan näringsidkare och konsument om tvisten kan prövas som småmål vid domstol. Utredningen föreslår att skiljeavtal som avser framtida tvister mellan näringsidkare och konsumenter inte skall godtas oavsett tvisteföremålets värde.

Utredningen föreslår även en särskild kostnadsregel som begränsar en underlägsen parts ansvar för ersättningen till skiljemännen till ett basbelopp. En sådan underlägsen part kan ofta vara en konsument. Vidare lämnar utredningen förslag på hur man skall få en slagkraftigare rättegång för att öka de allmänna domstolarnas konkurrenskraft. Bl.a. föreslås att särskilda avdelningar för näringslivstvister införs vid vissa tingsrätter samt att vissa regler införs som syftar till att skynda på domstolarnas handläggning.

F.n. kan en tingsrätt hänskjuta en fråga direkt till Högsta domstolen om parterna träffat ett avtal om att inte överklaga tingsrättens avgörande. Utredningen föreslår att denna möjlighet utökas så att kravet på att parterna skall ha träffat avtal om att inte överklaga tingsrättens dom tas bort.

5 Finansiella tjänster

5.1 Inledning

De finansiella tjänsterna har tilldragit sig intresse under senare tid, såväl nationellt som internationellt. Utvecklingen på det finansiella området har varit snabb och intensiv. Medlemskapet i EU har inneburit att utländska banker kan etablera sig i Sverige på samma villkor som svenska företag. Den svenska kreditmarknaden har avreglerats, vilket inneburit ökad konkurrens mellan instituten, både svenska och utländska, på marknaden. Ytterligare ett led i den ökade konkurrensen är att detaljhandeln har börjat erbjuda sina kunder att ha pengar på räntebärande kundmedelskonton. Även inom försäkringsområdet har konkurrensen ökat, bl.a. beroende på att flera banker tagit upp konkurrensen när det gäller försäljning av de försäkringsprodukter som innehåller sparmoment.

Den utveckling som har skett har å ena sidan inneburit förbättringar för den enskilde, bl.a. genom ökat utbud och större valfrihet. Å andra sidan har det blivit svårare för den enskilde att göra rätt val ur det stora utbudet. Den omfattande utlåningen i banker och finansbolag i slutet av 1980-talet ledde även till att konsumenter fick problem och hamnade i s.k. skuldfällor. Den snabba utvecklingen torde också ha ökat risken för att kunderna erhåller bristande information och att missförstånd uppstår mellan dem som tillhandahåller de finansiella tjänsterna och kunderna.

5.2 Vad avses med finansiella tjänster?

Det finns ingen definition av begreppet finansiella tjänster. Med begreppet avses främst sådana tjänster som tillhandahålls av de finansiella instituten, som t.ex. banker, finansbolag, försäkringsbolag och värdepappersinstitut. Dessutom erbjuder detaljhandeln och bensinbranschen finansiella tjänster genom att erbjuda bl.a. kontokorts-tjänster.

Området finansiella tjänster omfattar bl.a. följande tjänster.

Insättningar och sparande: inlåningskonton, fonder, obligationer och andra värdepapper, pensionssparande.

Betaltjänster: gireringar, kontokort "smart cards", checker.

Konsumentkrediter: kreditköp, blanco- och borgenslån, boendekrediter.

Försäkringar: sak- och personförsäkring.

5.3 Konsumentskyddande åtgärder inom området finansiella tjänster

5.3.1 Sverige

Den snabba utvecklingen på området för finansiella tjänster har inneburit att intresset har riktats på de problem som kan uppstå för konsumenterna. På området för finansiella tjänster har en rad reformer genomförts för att stärka konsumenternas ställning.

En bankavdelning inrättades vid ARN år 1990. Efter förebild av Konsumenternas Försäkringsbyrå bildade år 1994 Finansinspektionen och Konsumentverket tillsammans med Svenska Bankföreningen Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå dit konsumenter kan vända sig för att få rådgivning och information.

Den nya avtalsvillkorlagen, som trädde i kraft den 1 januari 1995, omfattar, till skillnad från 1971 års avtalsvillkorlag, även avtalsvillkor på det finansiella området. En nyhet är även att lagen innehåller civilrättsliga bestämmelser. Lagen förutsätter att tillsynsarbetet bygger på ett väl fungerande samarbete mellan Finansinspektionen och Konsumentverket/KO. Finansinspektionen skall fortlöpande övervaka marknaden medan det är KO som för talan i Marknadsdomstolen. En närmare redogörelse för ansvarsfördelningen mellan myndigheterna ges i lagens förarbeten (se prop. 1994/95:17 s. 74 ff.).

En skuldsaneringslag (SFS 1994:334) har införts enligt vilken en fysisk person helt eller delvis kan bli befriad från sina skulder. En ny konsumentkreditlag infördes år 1993 med syfte att stärka konsumenternas ställning i samband med kreditgivning.

Den 1 januari 1996 trädde ny lagstiftning, innefattande ändringar i bl.a. bankrörelselagen (1987:617), i kraft. Lagstiftningen syftar till större konkurrens på bankmarknaden vilket skall komma kunderna till godo (se prop. 1995/96:74, bet. 1995/96:NU 9, rskr. 1995/96:112). De nya bestämmelserna ger bl.a. bankerna utvidgade möjligheter att tillhandahålla banktjänster genom ombud. Den nya lagstiftningen ger även en tydligare definition av begreppet bankrörelse. Vidare har en lag om insättningsgaranti införts den 1 januari 1996 (SFS 1995:1571).

En utredare tillkallades i januari 1994 för att utreda frågan om en allmänhetens bankombudsman. Utredaren, som redovisade sina överväganden i betänkandet Allmänhetens bankombudsman (SOU 1994:79), fann att det inte förelåg något behov av en sådan ombudsman. Betänkandet, som inte remissbehandlats, har hittills inte lett

till någon lagstiftning.

Betaltjänstutredningen lämnade i sitt slutbetänkande Betaltjänster (SOU 1995:69) ett förslag till lag om betaltjänster. Betänkandet har remissbehandlats.

Ett ytterligare led i arbetet med de konsumentpolitiska problemen på området är att Konsumentverket/KO tilldelats extra resurser för att kunna ta till vara konsumenternas intressen bättre när det gäller finansiella tjänster (se prop. 1995/96:82, bet. 1995/96:LU10, rskr. 1995/96:81). I samband härmed anförde regeringen att parallellt med att åtgärder vidtas för att öka konkurrensen på det finansiella området måste också konsumentskyddet uppmärksammas. En allt mer komplicerad omvärld kännetecknas av snabba förändringar och leder till svårigheter för konsumenterna när det gäller bl.a. överblick över och val av produkter. Vidare pekar regeringen på brister i informationen om vilka alternativ som finns och på vilka villkor som tjänsterna bjuds ut. Många gånger är informationen till konsumenterna otydlig, otillräcklig och vilseledande. Enligt regeringen behöver, som komplettering till de insatser som vidtagits i form av ändrad lagstiftning eller åtgärder på myndighetsnivå, ytterligare åtgärder vidtas för att möta de krav och behov som konsumenterna har. I det sammanhanget har Konsumentverket och KO en nyckelroll. Det finns ett behov av att KO väsentligt ökar sina insatser när det gäller att föra talan i Marknadsdomstolen, t.ex. i ärenden om tillämpningen av avtalsvillkorslagen och marknadsföringslagen eftersom lagstiftningen är ny och prejudikatbildningen är viktig för konsumentskyddet. Detaljhandeln och bensinbolagen, som inte står under Finansinspektionens tillsyn, har tagit upp konkurrensen inom delar av bankmarknaden främst i fråga om kontokortsverksamhet och kontobaserade förskottsinsbetalningar och denna del av marknaden expanderar kraftigt. Det är därför enligt regeringen viktigt att Konsumentverket och KO ökar sina tillsynsinsatser beträffande denna verksamhet. Härtill finns enligt regeringen behov av att få fram en bättre konsumentinformation över produktutbudet och de villkor som är förknippade med tjänsterna och att argument framförs som kan påverka utformningen av tjänsterna i en mer användarvänlig riktning. Vidare bör enligt regeringen möjligheterna för KO att i ökad utsträckning företräda konsumenterna på området finansiella tjänster snabbt utredas. Regeringen menar även att Konsumentverket tillsammans med övriga berörda organ måste öka insatserna vad gäller att se över avtalsvillkor och information.

Konsumentverket har fått i uppdrag att senast den 1 oktober 1996 till regeringen redovisa vilka konsumentproblem som finns när det gäller avtalsvillkor i samband med finansiella tjänster och i vilken utsträckning de kan lösas med stöd av avtalsvillkorslagen.

5.3.2 Det nordiska samarbetet

Även i det nordiska samarbetet prioriteras konsumentskyddet på det finansiella området. Bl.a. har år 1994 en samarbetsplan för finansiella tjänster antagits av Nordiska ministerrådet. Som överordnade mål för konsumentpolitiken i relation till det finansiella området har angetts att konsumenternas ekonomiska och rättsliga ställning skall förbättras, att kunskapsutvecklingen med utgångspunkt i konsumentpolitiken skall utvidgas samt att man skall delta i och påverka den europeiska utvecklingen. För att målen skall uppfyllas skall man arbeta för att konsumentinformationen, konsumentinflytandet och konsumentskyddet förbättras. Konkret innebär detta lagstiftning, utarbetande av avtal, utbildning av konsumenter, rådgivning och information.

När det gäller de finansiella tjänsterna skall vissa områden särskilt prioriteras. Härvid har ministerrådet sammanfattningsvis anfört följande.

I anledning av den europeiska utvecklingen finns det behov av ett förstärkt konsumentinflytande på ett tidigt stadium i lagstiftningsprocessen. Det europeiska lagstiftningsarbetet bör därför påverkas i syfte att sprida den nordiska modellen för konsumentskydd inom det finansiella området.

Den strukturella och konkurrensmässiga utvecklingen på den finansiella marknaden omfattar enligt ministerrådet internationalisering, branschglidning, ny teknologi och soliditetsproblem. Starka koncentrationstendenser präglar samtidigt utvecklingen. Den ökade koncentrationsgraden gör det viktigt att följa prisbildningen och prisutvecklingen samt att motverka skadliga konkurrensbegränsningar. De finansiella verksamheternas segmentering kan innebära att utsatta grupper faller utanför marknaden för finansiella tjänster. Denna utveckling behöver därför ökad uppmärksamhet. Man bör därför arbeta för att konkurrensen ökar till förmån för konsumenterna samt motverka ovälkomna verkningar av den ökade koncentrationen och branschglidningen på de finansiella marknaderna.

I det nordiska konsumentssamarbetet bör man ansluta sig till den diskussion om finansiella verksamheters öppenhet och informationsplikt i relation till demokratiska och etiska frågor som förekommer på det internationella planet. De finansiella tjänsterna är även viktiga och har stor betydelse för hushållen. De svårigheter som samtidigt finns när det gäller att genomskåda marknaden medför ett särskilt behov av att marknadsföringen generellt är präglad av återhållsamhet och måttlighet och att obalansen mellan konsumenter och de som erbjuder tjänster inte missbrukas. Marknadsföringen bör därför ge möjlighet till jämförelse mellan olika tjänster med hänsyn till pris och kvalitet. På det hela taget bör på det finansiella området säkras större öppenhet för och bättre information till konsumenterna.

Att säkra de finansiella institutens soliditet och att instituten kan svara för sina förpliktelser gentemot konsumenterna har, anför ministerrådet, i de nordiska länderna ansetts främst vara en tillsynsfråga. Erfarenheterna från de senaste årens finansiella kris har emellertid tydligt visat att det är fråga om ett problem som bör ges hög prioritet. Detta understryks också av införandet av insättningsgarantier på bankområdet.

Den enskilde konsumenten är, menar ministerrådet, beroende av att de avtalsvillkor som ligger till grund för de finansiella tjänsterna är rimliga. Spelreglerna på den finansiella marknaden bör stärka den enskildes rättsställning och särskilt säkra en nödvändig avbalansering av det fundamentalt skeva styrkeförhållanden mellan näringsidkare och konsument. Det traditionella konsumentskyddet bör utvecklas vidare i takt med utvecklingen av nya produkter och avsättningsmetoder. Den snabbt växande marknaden för olika former av elektronisk betalningsförmedling ställer särskilda krav på säkerhet och konsumentskyddsregler. Därför bör konsumenternas rättsliga ställning stärkas. Detta bör ske genom utbyte av erfarenheter vad gäller bestämmande av grundläggande krav på avtalsvillkor för specifika finansiella tjänster och vad gäller rådgivningsansvar, bl.a. för mäklare och andra finansiella rådgivare. Vidare bör undersökas finansiella instituts ansvar samt beviskrav när det gäller brister i det tekniska systemet, t.ex. när kunden inte får ut pengar ur bankautomaten. Även kundproblem vad gäller försäkringsbolagens skadereglering bör undersökas.

Effektivt fungerande klagosystem och klagonämndssystem vad gäller finansiella tjänster bör, anser ministerrådet, bevaras och vidareutvecklas. Detta bör ske genom utbyte av erfarenheter och strategier vad gäller efterlevnad av klagonämndsavgöranden och vad gäller bättre utnyttjande av avgöranden i den marknadsrättsliga regleringen.

Efter kreditmarknadens liberalisering har det, menar ministerrådet, blivit särskilt aktuellt med att förebygga och avhjälpa skuldproblem. Det är samtidigt ett område där den konsumentpolitiska insatsen är av nyare datum och där det finns behov av fortsatt utveckling utifrån de erfarenheter som har gjorts.

Slutligen anser ministerrådet att ny teknik på det finansiella området bör utformas på ett sådant sätt att alla kan använda den.

5.3.3 Europeiska Unionen

I avsnitt 2.1.2 har angetts att ett nytt konsumentpolitiskt program inom EU för åren 1996—1998 har antagits av kommissionen och att vissa områden skall prioriteras. Ett av dessa prioriterade områden är de konsumentproblem som finns i samband med köp av finansiella tjänster. Kommissionen har i anledning därav anfört bl.a. följande.

"Den inre marknaden för finansiella tjänster skapar konkurrens på lika villkor genom att möjliggöra erbjudande av tjänster över gränserna och genom ökad liberalisering när det gäller kraven för etablering i andra medlemsstater. Detta innebär ökad konkurrens, ökat urval och förnyelse, vilket är till gagn för konsumenterna. Genom annan lagstiftning tillhandahålls även viktigt konsumentskydd.

Konsumentssammanslutningarna rapporterar dock växande missnöje när det gäller köp av finansiella tjänster. Konsumenterna ställs inför tjänster som blir alltmer olika och komplexa och de saknar ofta tillräcklig information för att kunna välja det som är bäst för dem. Många stöter också på svårigheter när det gäller att få objektiva råd. Att Europeiska unionens råd uteslöt finansiella tjänster från räckvidden i direktivet om distansförsäljning väcker oro och detta måste rättas till. Framför allt avsaknaden av en ångerperiod för att överväga lämpligheten av kontrakt för sakförsäkringar har lett till åtskilliga klagomål från konsumenterna.

I kommissionens rapport om konsumentkrediter (direktiv 87/102/EEG) uppmärksammades en del problem och nya förändringar av hur konsumentkreditmarknaden fungerar i medlemsstaterna i Europeiska gemenskapen och en diskussion inleddes med berörda parter. Kommissionen avser att fortsätta undersöka hur konsumentkreditmarknaden fungerar och då framför allt kreditförmedlarnas roll. I detta sammanhang kommer särskild vikt att läggas vid problemet med skuldfällor. Konsumentrelaterade aspekter av hypotekslån kommer även att behandlas.

En stor angelägenhet för konsumenterna är användning av betalningsmedel. När det gäller betalkort har konsumentforskning och -undersökningar visat att i de flesta medlemsstater har rekommendationen om betalningssystem (88/590/EEG) inte genomförts helt och fullt. Andra aspekter av betalkort (användningsvillkor och priser) behöver beaktas."

Det finns även andra konsumentpolitiska frågor inom området för de finansiella tjänsterna som är aktuella inom EU. Bl.a. pågår förhandlingar om ett direktivförslag om gränsöverskridande betalningar. Vid ministerrådet i november 1995 antogs en resolution om konsumentkrediter. En grönbok om finansiella tjänster har framlagts av kommissionen (KOM (96) 209 slutlig). Grönboken handlar om de problem konsumenterna har i anledning av de finansiella tjänsterna, t.ex. vid distansförsäljning.

I en skrivelse till riksdagen har regeringen angett att i det europeiska arbetet skall Sverige arbeta för ökad konkurrens och ett bättre konsumentskydd på den gemensamma marknaden för finansiella tjänster (se skr. 1995/96:181, bet. 1995/96:LU26). Enligt skrivelsen är det särskilt betydelsefullt att informationen om tjänsterna är tydlig, att tjänsterna vars syfte är rådgivning eller förmedling är tillförlitliga, att konsumenternas ställning vid fel i tjänsterna förbättras och att reklamationshanteringen blir mer effektiv.

5.4 Problem på området finansiella tjänster

Inledningsvis har nämnts att utvecklingen på området för finansiella tjänster har varit intensiv och att detta har inneburit att problem har uppstått för konsumenterna. Den ökade konkurrensen har inneburit att

större krav ställs på de enskilda. En inte oansenlig del av konsumenternas problem har sin grund i svårigheter att välja ur det stora utbudet och att sälla ur den information som ges men även andra problem av mer tvistig karaktär kan uppstå.

Utredningen har, efter kontakter med berörda myndigheter och andra organ, kunnat dra den slutsatsen att åtgärder har börjat vidtas för att komma till rätta med förhållandena. I det sammanhanget är det förebyggande arbete som Konsumentverket/KO och Finansinspektionen bedriver av stor vikt.

Möjligheten för konsumenterna att komma till rätta med sina problem på området för finansiella tjänster som uppstår trots det förebyggande arbete som bedrivs är redan i dag stor. Flertalet av konsumenternas problem kan lösas utan att de tvistlösande organen — ARN och allmän domstol — behöver tas i anspråk. Här fyller den verksamhet som Bankbyrån och Försäkringsbyrån bedriver en viktig funktion. Detsamma gäller konsumentvägledarnas verksamhet. Om tvist uppkommer vänder sig konsumenten i första hand till ARN vilket är ett sätt för konsumenten att på ett snabbt, billigt och enkelt sätt få tvisten löst.

Vissa slutsatser om vilka konkreta problem konsumenter har på det finansiella området kan dras när man ser närmare på statistik över Bankbyråns kundkontakter och på avgöranden från ARN. En sammanställning över Bankbyråns kundkontakter under år 1995 finns i *Bilaga 2*. I *Bilaga 3* och *4* finns en redogörelse för avgöranden från bank- och försäkringsavdelningarna vid ARN. Redogörelsen innehåller de avgöranden som refererats i nämndens årsböcker från och med verksamhetsåret 1990/91.

En stor del av konsumenternas problem är att hänföra till krediter. Här framträder borgen och de s.k. falska annuitetslånen som de mest frekventa problemområdena. När det gäller annuitetslånen är frågan om en höjning av räntan kan medföra att kredittiden förlängs eller att lånet anses betalt när tiden löpt ut. Högsta domstolen har meddelat prövningstillstånd i ett mål som rör sådant lån.

Ett annat problemområde rör kontokort. Vanliga tvister är där konsumenten gör gällande att kortet har förlorats och att obehöriga uttag därefter gjorts. Tvister angående kontokort kan även gälla fall där konsumenten menar att kortet inte har kunnat utnyttjas för kontantuttag eller betalning. Det gäller framför allt då konsumenten befunnit sig utomlands. En annan typ av kontokortstvister rör frågan om kontanter verkligen erhållits när uttag har registrerats.

Ett annat konsumentproblem inom området för finansiella tjänster rör kvittning. Frågan har då varit om banken har haft rätt att kvitta en fordran mot bankkunden mot tillgodohavande på något av kundens konton i banken. Andra problem rör beräkning av ränteskillnadsersättning vid förtidslösen av krediter samt räntor och avgifter.

På försäkringsområdet rör ett stort antal tvister villkorstolkning, främst frågan om skadan omfattas av försäkringen. Det förekommer även frågor som rör betydelsen av det förhållandet att en konsument vid ansökan om livförsäkring lämnat oriktiga uppgifter om sitt hälsotillstånd. Ett annat problem är beräkning av återbäring vid livförsäkringar.

6 Allmänna utgångspunkter

Arbete med konsumentfrågor bedrivs på många områden och kan ske såväl genom förebyggande åtgärder som genom tvistlösning. Arbete kan även ske genom information och rådgivning. Det förebyggande arbetet går i huvudsak ut på att stärka konsumentkollektivet i stort. En viktig roll i det förebyggande arbetet spelar Konsumentverket/KO. KO kan bl.a. gripa in och föra talan vid Marknadsdomstolen om att oskäliga avtalsvillkor skall förbjudas. KO kan också ingripa mot otillbörliga marknadsföringsmetoder. Även de myndigheter som har tillsynsfunktioner, som t.ex. Konsumentverket och Finansinspektionen, har stor betydelse i sammanhanget. Genom den förebyggande verksamheten kan man i stor omfattning förhindra att tvister uppkommer.

När tvister uppkommer finns för att lösa dessa, förutom de allmänna domstolarna, ett antal organ, såsom ARN och särskilda villkorsnämnder. Härtill kommer även organ som ger råd och information till konsumenterna, t.ex. rådgivningsbyråer och de kommunala konsumentvägledarna. De sistnämnda är även viktiga i arbetet med att lösa uppkomna problem mellan konsumenter och näringsidkare.

En utgångspunkt för utredningens arbete är att den rättsbildning som sker inte är tillräcklig för att tillgodose konsumenternas rätt. Genom den tvistlösning som sker vid ARN kan en tvist lösas på ett enkelt, billigt och snabbt sätt. Vidare är den rättsbildning som sker där av stort värde. För tvistlösningen vid ARN gäller dock den betydelsefulla begränsningen att nämnden inte kan avgöra tvister efter upptagande av muntlig bevisning. En skriftlig handläggning kan inte alltid ge en tillfredsställande utredning. Vidare har ARN beslutat att inte pröva vissa typer av tvister. Det finns således fall där den enskilde konsumenten är hänvisad till att föra en process vid allmän domstol. En sådan process är kostsam, och den enskilde kan därför tvingas att avstå från att ta till vara sin rätt. Härigenom begränsas rättsbildningen på området.

En rätt för KO att företräda en enskild konsument vid allmän domstol medför inte endast att den enskilde får ökade möjligheter att ta till vara sin rätt. Den kan också komma konsumentkollektivet i stort till godo, t.ex. genom att näringsidkaren efter avgörande av ett pilotfall till konsumentens förmån vidtar rättelse också gentemot andra konsumenter. Även om dessa inte får omedelbar rättelse utan själva blir tvungna att tillgripa en process kan den tidigare domen ha en

betydande bevisverkan. Prejudikatbildningen främjas allmänt. Även användningen av möjligheten att hänskjuta prejudikatfrågor från tingsrätt till Högsta domstolen, se t.ex. NJA 1995 s. 197, som hittills använts mycket sparsamt, skulle kunna öka. Systemet kan också komma att underlätta det rådgivande arbetet i konsumentfrågor.

KO:s rätt att föra talan bör ses som ett komplement till möjligheten för KO att föra grupptalan vid ARN och vid allmän domstol om sådan möjlighet införs. Enligt Grupptalanutredningens förslag, som utredningen redogjort för i avsnitt 4.4.2, skall en grupptalan vid allmän domstol kunna föras av en myndighet, t.ex. KO. Vidare skall en grupprättegång tillåtas endast om talan inte bättre eller lika väl kan föras i någon annan ordning och om vissa andra särskilda processföresättningar är för handen. Är en stor grupp konsumenter berörd kan således finnas möjlighet för KO att välja mellan att föra ett pilotmål eller en grupptalan, dock att pilottalan skall väljas om det är ett lämpligare alternativ.

Utredningens uppgift är att föreslå regler som ger KO en möjlighet att företräda enskilda konsumenter vid ARN och allmän domstol i ärenden eller mål av allmänt eller principiellt intresse, främst på området finansiella tjänster. Konsumentskyddet på området för finansiella tjänster har under senare tid prioriterats såväl inom EU som i det nordiska samarbetet. Inom detta område finns behov av att få fram vägledande avgöranden. Det beror bl.a. på att utbudet av de finansiella tjänsterna har ökat och att de villkor som är förbundna med tjänsterna är svårtillgängliga. Det föreligger även som regel ett ojämnt styrkeförhållande mellan den som erbjuder en finansiell tjänst och den enskilde kunden. Härtill kommer att det i stor utsträckning är fråga om stora ingrepp i den enskildes ekonomi eftersom det ofta rör sig om stora belopp och långsiktiga åtaganden. Som nämnts tidigare har ny lagstiftning tillkommit för att stärka konsumenternas ställning på området. Denna lagstiftning behöver fyllas ut med vägledande avgöranden.

Utredningen skall belysa vilken form för KO:s medverkan som bör väljas och de frågor som hänger samman därmed. En rättslig reglering av frågan bör i första hand ta sikte på önskemålet att få fram vägledande avgöranden. Olika regler kan behövas för processen vid ARN och allmän domstol. Det måste också beaktas att när det gäller tvister vid allmän domstol, det är den enskilde som drabbas av domens rättskraft. Det förefaller därför inte lämpligt att skapa en ordning enligt vilken processen förs utan den enskildes medgivande.

Enligt gällande ordning har företrädare för det allmänna endast undantagsvis rätt att ingripa i civilrättsliga förhållanden genom att föra talan för enskild part. I indispositiva mål, dvs. mål där förlikning om saken inte är tillåten, har t.ex. socialnämnden talerätt i mål om fastställande av faderskap enligt 3 kap. föräldrabalken. I mål där

parterna kan förlikas (dispositiva mål) kan som exempel på fall då företrädare för det allmänna har talerätt till förmån för enskild part nämnas att åklagare, om enskilt anspråk grundas på brott som hör under allmänt åtal, i princip är skyldig att på målsägandens begäran förbereda och utföra dennes talan (22 kap. 2 § RB). Det förekommer även att företrädare för det allmänna som part har talerätt som rör den enskildes rättsställning. Företrädare med sådan rätt är Jämställdhetsombudsmannen (JämO) och Ombudsmannen mot etnisk diskriminering (DO). I det sammanhanget kan även nämnas de fackliga organisationernas talerätt för enskilda arbetstagare i arbetstvister (4 kap. 5 § lagen (1974:371) om rättegången i arbetstvister).

Utredningens uppgift är, som tidigare anförts, att föreslå regler som ger KO möjlighet att företräda enskilda konsumenter vid ARN och allmän domstol. KO bör därvid ha möjlighet att lämna sitt biträde såväl i fall där en process redan har inletts som i fall där något tvistlösande organ ännu inte har tagits i anspråk. Det sistnämnda innebär att KO kan komma att biträda konsumenten redan i det arbete som föregår en process. Det står vid det förberedande arbetet inte alltid klart var en process skall komma att föras eller om den över huvud taget blir aktuell. Tänkbart är också att ett ärende där KO har biträtt den enskilde vid ARN förs till allmän domstol. Med hänsyn till det nu anförda är en naturlig utgångspunkt att medverkansformen så långt som möjligt ges en enhetlig utformning oavsett om tvisten är avsedd att lösas vid ARN eller allmän domstol.

De regler som föreslås skall uppnå den åsyftade effekten att öka rättsbildningen inom konsumentområdet. Tidigare utredningar har föreslagit lösningar som har syftat till att få fram vägledande avgöranden inom såväl konsumentområdet som det civilrättsliga området i övrigt. En del av dessa förslag har lett till lagstiftning. Trots detta har antalet prejudikat inte ökat. Andra tvistlösningsvägar än processen i domstol och ARN väljs fortfarande i betydande utsträckning.

För att prejudikatbildningen vid domstolarna skall öka måste det för parterna vara mer fördelaktigt att välja domstolen än att söka lösa tvisten på annat sätt. För konsumenten kan det naturligtvis vara en fördel att KO deltar i processen på hans sida. För näringsidkaren kan det vara tvärtom. Bara det förhållandet att KO befinner sig på motpartens sida och det massmediala intresse detta kan medföra, kan ha en stor avhållande effekt på hans vilja att föra en process.

Ett sätt att få båda parter intresserade att föra en process vid allmän domstol kan vara att rättegångskostnadsfrågan löses på ett för båda parter gynnsamt sätt. När det gäller konsumenten bör övervägas en lösning som innebär att konsumenten i kostnadshänseende behandlas på samma sätt som den gör som får biträde av JämO eller DO, genom att inte behöva stå för några kostnader vare sig för KO:s biträde eller för andra kostnader i processen. Näringsidkaren bör, även om han

förlorar målet, kunna helt eller delvis befrias från skyldighet att ersätta konsumenten dennes rättegångskostnader.

Som nämnts skall utredningen redovisa den rättsliga reglering som behövs för att KO skall ha möjlighet att företräda en enskild konsument. Vid valet av medverkansform bör övervägas om en ordning som motsvarar den där andra företrädare för det allmänna fått befogenheter att under vissa förutsättningar biträda enskilda vid domstol skall införas. En redogörelse för hur den rättsliga regleringen ser ut inom de områdena lämnas i kapitel 7. I kapitel 8 redogörs översiktligt för närallgande regelsystem i övriga nordiska länder.

7 Företrädare för det allmänna med talerätt för enskilda

7.1 Andra ombudsmän

7.1.1 Inledning

JämO och *DO* har möjlighet att vid Arbetsdomstolen (AD) föra talan för arbetstagare eller arbetssökande i diskrimineringstvister. Dessa ombudsmän kan alltså inom sina respektive ansvarsområden föra talan för en enskild person vid domstol. Det finns därför anledning att se något närmare på deras verksamhet.

Det finns ombudsmän även inom andra områden. *Riksdagens ombudsmän* (JO) utövar tillsyn över statliga och kommunala myndigheter samt tjänstemän och andra befattningshavare vid dessa myndigheter. Till JO kan den vända sig som anser att en myndighet eller en befattningshavare förfarit felaktigt eller olämpligt. *Barnombudsmannen* har till uppgift att bevaka frågor som angår barns och ungdomars rättigheter och intressen. *Handikappombudsmannens* uppgift är att bevaka frågor som angår funktionshindrade personers rättigheter och intressen. Varken JO, Barnombudsmannen eller Handikappombudsmannen har som uppgift att företräda enskilda inför domstol eller andra tvistlösningsorgan.

7.1.2 Lagen (1974:371) om rättegången i arbetstvister (LRA)

De mål i vilka *JämO* och *DO* för talan handläggs enligt lagen (1974:371) om rättegången i arbetstvister (LRA). Lagen är tillämplig på rättegången i tvister om kollektivavtal och andra tvister rörande förhållandet mellan arbetsgivare och arbetstagare (arbetstvister).

JämO:s och *DO*:s talan skall föras vid AD. AD är en specialdomstol med uppgift att pröva arbetsrättsliga tvister. Vissa typer av arbetstvister kan dras direkt inför AD. Domstolen är då första och enda domstol. I andra typer av arbetstvister skall talan väckas vid tingsrätt. AD är då andra och sista instans.

I arbetstvister som rör kollektivavtal kan en organisation väcka och utföra talan vid AD för medlemmar i organisationen. Organisationen har då ställning av part i rättegången. Den enskilde skall dock

behandlas som part i vissa närmare angivna hänseenden. Sålunda kan ersättning som yrkas i målet komma att utdömas direkt till den enskilde och inte till föreningen som formellt är part i målet. Den enskilde skall vidare likställas med part i frågor om jäv, personlig inställelse och hörande under sanningsförsäkran samt andra frågor som rör bevisningen.

Om någon vill föra talan vid AD mot en medlem eller en förutvarande medlem i en organisation skall även organisationen instämmas. Organisationen kan svara på medpartens vägnar om denne inte själv utför sin talan.

I mål som handläggs enligt LRA gäller rättegångsbalkens rättegångskostnadsregler. En från balken avvikande bestämmelse finns dock. Det kan förordnas att vardera parten skall bära sin egen rättegångskostnad om den part som förlorat målet hade skälig anledning att få tvisten prövad. Som motiv för denna undantagsregel har angetts bl.a. (prop. 1974:77 s. 85 och 124) att avsikten när parterna utgörs av organisationer ofta är att få till stånd ett vägledande avgörande och att målet många gånger har intresse utöver det enskilda fallet. Vidare har angetts att det för parterna föreligger ett gemensamt intresse att få ett auktoritativt besked av AD oavsett hur utgången kan komma att bli och att utgången i ett mål också kan ha berott på omständigheter som från början var okända för den tappande parten. Rättsläget kan vidare ha varit mycket svårbedömt. Att i dessa fall strikt hålla fast vid principen att den förlorande parten skall ersätta motparten hans rättegångskostnader har därför inte ansetts befogat.

I de frågor som inte är särskilt reglerade i LRA gäller i tillämpliga delar vad som är föreskrivet i rättegångsbalken eller andra författningar om rättegången i tvistemål, där förlikning om saken är tillåten. Beträffande rättegången i AD som första domstol tillämpas reglerna om rättegången i tingsrätt. I fråga om rättegången i AD efter överklagande tillämpas reglerna om rättegången i hovrätt.

7.1.3 Jämställdhetsombudsmannen (JämO)

Jämställdhetslagen (1991:433) har till ändamål att främja kvinnors och mäns lika rätt i fråga om arbete, anställnings- och andra arbetsvillkor samt utvecklingsmöjligheter i arbetet. Lagen innehåller bl.a. bestämmelser om aktiva åtgärder för att främja jämställdhet i arbetslivet och när otillåten könsdiskriminering skall anses föreligga. JämO och Jämställdhetsnämnden skall se till att lagen efterlevs.

JämO:s uppgifter består enligt förordningen (1991:1438) med instruktion för jämställdhetsombudsmannen i att

— i första hand genom rådgivning och upplysning, överläggningar med enskilda parter och organisationer eller genom andra lämpliga

åtgärder verka för att jämställdhetslagens föreskrifter frivilligt följs,
— efter anmälan eller på eget initiativ ta upp ärenden om underlåtenhet av arbetsgivare att följa jämställdhetslagens föreskrifter om aktiva åtgärder och, när ombudsmannen finner att resultat inte kan nås genom en frivillig överenskommelse, göra framställning om vitesföreläggande hos Jämställdhetsnämnden,
— i tvister om överträdelse av förbudet mot könsdiskriminering eller av förbudet mot trakasserier på begäran hjälpa de arbetstagare och arbetssökande som inte företräds av en arbetstagarorganisation med de åtgärder som ombudsmannen anser motiverade samt föra talan vid AD, när ombudsmannen finner att en dom i tvisten är betydelsefull för rättstillämpningen eller det annars finns särskilda skäl för det,
— informera allmänheten och på andra lämpliga sätt medverka i strävandena att främja jämställdhet i arbetslivet,
— genom rådgivning och information verka för jämställdhet inom skolväsendet, högskolan, arbetsmarknadsutbildningen och andra utbildningsformer.

Mål om otillåten könsdiskriminering, trakasserier samt skadestånd och påföljder i anledning härav förs vid AD och handläggs enligt LRA. I sådana mål får JämO föra talan för en enskild arbetstagare eller arbetssökande om den enskilde medger det och om JämO finner att en dom i tvisten är betydelsefull för rättstillämpningen eller det annars finns särskilda skäl för det. JämO blir således part i rättegången på samma sätt som när de fackliga organisationerna för talan för enskild vid AD.

Särskilda skäl för JämO att föra talan utan att ärendet är av principiellt intresse kan enligt jämställdhetslagens förarbeten (prop. 1990/91:113 s. 94 f.) föreligga om det finns behov av att ta till vara den enskildes rätt i fall där han eller hon befinner sig i ett utsatt läge. Det kan t.ex. gälla situationer där arbetstagarens relationer med arbetsgivaren eller med den fackliga organisationen är särskilt ansträngda. En bedömning av om särskilda skäl föreligger i övrigt bör enligt förarbetena göras från fall till fall. JämO:s beslut att i visst fall inte föra talan får inte överklagas.

När en arbetstagarorganisation har rätt att föra talan för den enskilde enligt LRA, får JämO föra talan bara om organisationen inte gör det. JämO:s rätt att föra talan är alltså subsidiär till arbetstagarorganisationens rätt att föra enskildas talan.

Som nämnts tidigare är JämO part på samma sätt som när en organisation för talan för en enskild enligt LRA. Den enskilde skall dock behandlas som part när det gäller jävsförhållanden, personlig inställelse och hörande under sanningsförsäkran samt andra frågor som rör bevisningen. Vidare kan ersättning som yrkas i målet komma att utdömas direkt till den enskilde.

Som en följd av att JämO är part i rättegången är det JämO som

skall ersätta motpartens rättegångskostnader om JämO förlorar målet. Om JämO vinner målet skall motparten ersätta myndighetens rättegångskostnader. Den enskilde riskerar således aldrig att betala motpartens rättegångskostnader.

Om JämO för talan om könsdiskriminering för en enskild med stöd av lagen får JämO i samma rättegång föra också annan talan för den enskilde. Det kan röra sig om två typer av fall. Den första typen gäller sådana mål där det kan vara aktuellt att åberopa annan lagstiftning än jämställdhetslagen som alternativt stöd för ett och samma yrkande i målet. Den andra typen av fall gäller sådana mål där det görs gällande att arbetsgivaren mot den aktuella arbetstagaren även har brutit mot någon annan lagstiftning än jämställdhetslagen och anspråk grundas även på den andra lagstiftningen. Sådan talan kan t.ex. avse anspråk på föräldraledighet för vård av barn. Även denna talan för JämO i egenskap av part.

Det finns inget som hindrar JämO från att anlita ett utomstående ombud om det skulle anses ändamålsenligt. Att JämO anlitar ett rättegångsombud innebär inte att JämO avhänder sig bestämmanderätten över hur processen skall drivas eller om t.ex. förlikning skall ingås. Ett rättegångsombud är alltid skyldig att följa sin huvudmans instruktioner. Någon uttrycklig regel om att JämO får anlita ombud finns inte.

7.1.4 Diskrimineringsombudsmannen (DO)

Lagen (1994:134) mot etnisk diskriminering har till ändamål att motverka etnisk diskriminering. Med etnisk diskriminering avses att en person eller en grupp av personer missgynnas i förhållande till andra eller på annat sätt utsätts för orättvis eller kränkande behandling på grund av ras, hudfärg, nationellt eller etniskt ursprung eller trosbekännelse. Lagen innehåller bl.a. förbud mot otillbörlig särbehandling av arbetssökande och arbetstagare på grund av ras, hudfärg, nationella eller etniska ursprung eller trosbekännelse. DO skall verka för att etnisk diskriminering inte förekommer i arbetslivet eller på andra områden av samhällslivet.

DO:s uppgifter består i att

- genom råd och på annat sätt medverka till att den som utsatts för etnisk diskriminering kan ta till vara sina rättigheter,
- genom överläggningar med myndigheter, företag och organisationer samt genom opinionsbildning, information och på liknande sätt ta initiativ till åtgärder mot etnisk diskriminering,
- särskilt motverka att arbetssökande utsätts för etnisk diskriminering,
- i kontakt med arbetsgivare och berörda arbetstagarorganisationer främja ett gott förhållande mellan olika etniska grupper i arbetslivet,

— i mål om otillåten särbehandling av arbetssökande och arbetstagare på grund av ras, hudfärg, nationella eller etniska ursprung föra talan vid AD.

DO:s processförande roll i diskrimineringstvister har fått i huvudsak samma utformning som den JämO har. Mål om sådan otillåten särbehandling samt skadestånd och andra påföljder i anledning härav handläggs således enligt LRA och talan förs vid AD. I enlighet med vad som gäller för JämO får DO som part föra talan för enskilda arbetstagare eller arbetssökande, om den enskilde medger det och om DO finner att en dom i tvisten är betydelsefull för rättstillämpningen eller det annars finns särskilda skäl för det. Särskilda skäl för DO att föra talan utan att ärendet är av principiellt intresse kan enligt förarbetena (prop. 1993/94:101 s. 99) föreligga om det finns ett särskilt behov att ta till vara en enskild persons rätt, främst i sådana fall där individen befinner sig i ett utsatt läge. DO:s beslut att inte föra talan i visst fall får inte överklagas.

DO:s rätt att föra talan är, på samma sätt som JämO:s rätt, subsidiär till arbetstagarorganisationens rätt att föra talan för enskild.

Trots att DO är parten i målet vid AD skall den enskilde behandlas som part i vissa angivna situationer, t.ex. vad gäller personlig inställelse o.d. I enlighet med vad som gäller när JämO för talan riskerar den enskilde inte att betala motpartens rättegångskostnader.

Om DO finner det lämpligt får DO i samma rättegång föra också annan talan, enligt lagtexten, som *ombud* för den enskilde. Det gäller alltså talan på annan grund än etnisk diskriminering. Den lagstiftning som därvid kan komma i fråga är främst bestämmelserna i lagen (1982:80) om anställningsskydd. Trots lagtextens formulering i dessa hänseenden har avsikten uppenbarligen inte varit att DO:s behörighet i dessa frågor skall vila på annan grund än vad som gäller hans talan i övrigt (se prop. 1993/94:101 s. 83). Myndigheten uppträder således som part i målet.

Även DO har möjlighet att anlita rättegångsombud. En bestämmelse om detta finns i DO:s instruktion (se 2 § förordningen (1988:895) med instruktion för Ombudsmannen mot etnisk diskriminering).

7.1.5 Varför får annan som part föra talan för enskild?

JämO:s och DO:s processförande roll överensstämmer med den roll som de fackliga organisationerna har när de för talan för en enskild. Möjligheten för en förening som slutit kollektivavtal att väcka talan för sina medlemmar utan särskild fullmakt från deras sida har funnits alltsedan AD:s tillkomst år 1929. Bakgrunden till denna talerätt för kollektivavtalsslutande föreningar är bl.a. att man velat förhindra att enskilda medlemmar — vilka inte på samma sätt som de organisationer

som slutit ett kollektivavtal kan ha kännedom om de förutsättningar under vilka detta kollektivavtal kommit — skulle genom medgivanden eller bristfälligt utförande av sin talan föranleda ett felaktigt domslut med faktiskt prejudicerande verkningar för de avtalsslutande parterna. En annan orsak till att medlemmarna hänvisats att i första hand söka sin organisations medverkan vid väckande och utförande av talan i AD är att det genom den förprövning som organisationen därigenom måste företa sker en behövlig sovring av de mål som hänförs till AD. Slutligen är ett ytterligare skäl till dessa regler att det från praktisk synpunkt är en fördel om en organisation som biträder ett stort antal medlemmar i en tvist inte behöver fordra in fullmakt från alla dessa medlemmar.

När den första jämställdhetslagen kom till, och en jämställdhetsombudsman tillsattes, befanns det lämpligt att utforma dennes talerätt som en arbetsrättslig lagstiftning eftersom de sanktioner mot den som bröt mot jämställdhetslagen i den del som hörde till diskrimineringsförbudet var av arbetsrättslig natur. När sedan DO fick möjlighet att processa i mål om etnisk diskriminering i arbetslivet var det naturligt att ansluta till jämställdhetslagens motsvarande bestämmelser.

7.2 Åklagarens medverkan vid enskilda anspråk

En målsägande har möjlighet att föra talan om enskilt anspråk i anledning av ett brott i samband med åtal för brottet. Om det enskilda anspråket grundas på brott som hör under allmänt åtal är åklagaren i princip skyldig att i samband med åtalet förbereda och utföra målsägandens talan (22 kap. 2 § RB). En förutsättning är dock att det kan ske utan väsentlig olägenhet och målsägandens anspråk inte är uppenbart obefogat. Som skäl mot att åklagaren för talan för målsägandens räkning kan anges att det enskilda anspråket kräver orimligt mycket resurser i förhållande till ansvarsdelen eller att det framstår som klart att anspråket inte kan vinna bifall vid en domstolsprövning.

När åklagaren utför en talan om enskilt anspråk är han i formellt hänseende inte att anse som ombud för målsäganden även om hans befogenheter i stort sett är desamma som ett ombuds. Någon fullmakt utfärdas inte utan åklagaren grundar sin behörighet på sin tjänsteplikt. Åklagaren har inte rätt till ersättning av målsäganden och denne kan när som helst inträda i rättegången där åklagaren tidigare utfört hans talan.

Domstolen kan inte ingripa i ett förhållande mellan åklagaren och målsäganden. Det är sålunda åklagaren som självständigt bedömer om han skall föra talan angående ett av målsäganden anmält anspråk.

Målsäganden blir rättskraftigt bunden av domen på samma sätt som om han hade fört sin talan självständigt.

Behörigheten för åklagaren att föra talan angående det enskilda anspråket gäller endast så länge åtalet och det enskilda anspråket handläggs i samma rättegång. Om rätten avskiljer det enskilda anspråket till behandling i den för tvistemål föreskrivna ordningen bortfaller åklagarens behörighet.

Behörigheten att i högre rätt föra målsägandens talan är beroende av om talan i ansvarsfrågan överklagas dit. Överklagar åklagaren i ansvarsfrågan anses han ha rätt att överklaga även i fråga om det enskilda anspråket.

8 Nordisk rätt

8.1 Finland

I Finland består de viktigaste myndigheterna på konsumentområdet av Konsumentverket, Konsumentombudsmannen och Konsumentklagonämnden. Konsumentklagonämnden är Finlands motsvarighet till vår reklamationsnämnd. Nämndens avgöranden är inte rättsligt bindande utan utgörs av rekommendationer.

Den finske konsumentombudsmannens huvuduppgift är enligt lagen om konsumentombudsmannen att övervaka lagenligheten av marknadsföring och avtalsvillkor. Konsumentombudsmannen har även möjlighet att under vissa förutsättningar bistå en konsument. Så kan ske vid skötseln av ett enskilt ärende om det är av vikt med hänsyn till lagtillämpningen och konsumenternas allmänna intresse. Bistånd kan även lämnas i den omfattning som med hänsyn till handhavandet av övriga uppgifter är möjlig om näringsidkare inte iakttar beslut av Konsumentklagonämnden.

Konsumentombudsmannens möjlighet att bistå en enskild konsument synes sålunda ha två mål, dels att få till stånd allmänt sett viktiga prejudikat samt lagtolknings- och tillämpningsavgöranden, dels att stärka genomslagskraften hos Konsumentklagonämndens avgöranden.

Konsumentombudsmannen fattar ett formellt beslut om huruvida biträde till en konsument skall lämnas eller inte. Detta beslut kan inte överklagas. Ca tio personer erhåller årligen Konsumentombudsmannens bistånd. Biträde kan lämnas i alla typer av tvister inom konsumentområdet. Någon begränsning till vissa typer av konsumenttvister finns sålunda inte. Att Konsumentombudsmannen beslutar biträda en konsument behöver inte innebära att en process vid domstol inleds. Många gånger har biståndet innefattat endast preliminära åtgärder för rättegång, vilka sedermera har lett till positiva resultat för konsumenten. Innan målet anhängiggörs tar Konsumentombudsmannen normalt kontakt med konsumentens motpart vilket kan leda till att uppgörelse träffas. Om det föreligger behov av att få fram ett mål av prejudikatkaraktär bör emellertid enligt lagstiftningens förarbeten Konsumentombudsmannen förhandla med näringsidkaren utan att eftersträva förlikning. Den finske konsumentombudsmannen biträder aldrig en konsument vid Konsumentklagonämnden.

I processen är det konsumenten som är part och i regel kärande i målet. Konsumentombudsmannen företräder konsumenten med stöd av

en fullmakt. När Konsumentombudsmannen biträder den enskilde konsumenten gäller de sedvanliga reglerna om rättegången. Om konsumenten förlorar målet skall han ersätta näringsidkaren dennes rättegångskostnader. Konsumenten får också stå för sina egna rättegångskostnader, t.ex. kostnad för åberopad bevisning. För det arbete Konsumentombudsmannen utför behöver emellertid konsumenten inte utge någon ersättning. Om Konsumentombudsmannen har haft utlägg för t.ex. bevisning skall konsumenten ersätta Konsumentombudsmannen dessa. Om näringsidkaren förlorar målet kan denne, förutom att förpliktas ersätta konsumenten dennes kostnader, förpliktas ersätta staten för de skäliga kostnader som uppkommit genom att konsumenten biståtts av Konsumentombudsmannen.

Ofta har konsumenten en rättsskyddsförsäkring. Den täcker konsumentens egna rättegångskostnader. De rättegångskostnader som den försäkrade har ålagts att betala sin motpart täcks av försäkringen endast om den försäkrade fått rätt i Konsumentklagonämnden eller om Konsumentombudsmannen biträtt denne i tvisten.

8.2 Danmark

De viktigaste myndigheterna på konsumentområdet i Danmark är Forbrugerstyrelsen, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet och Forbrugerklagenævnet. Forbrugerstyrelsen bildar sekretariat för de övriga nu nämnda myndigheterna. Forbrugerklagenævnet är Danmarks motsvarighet till ARN och prövar tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Det finns även nämnder som prövar tvister inom särskilda områden. Det finns t.ex. en särskild nämnd för bank- och försäkringstjänster. De tvister som prövas av de särskilda nämnderna är undantagna från prövning av Forbrugerklagenævnet. Forbrugerklagenævnet kan, om särskilda omständigheter talar för det, kalla parter och eventuella vittnen till sammanträde inför nämnden. Nämndens avgöranden utgörs av rekommendationer och är inte exigibla. I avgörandena skall anges en frist, normalt 30 dagar, inom vilken fullgörelse skall ske. Om Forbrugerklagenavnets eller annan nämnds avgörande inte efterföljs kan konsumenten vända sig till Forbrugerstyrelsens sekretariat. På begäran av konsumenten och på dennes vägnar för då sekretariatet ärendet till domstol. Sekretariatet företräder däremot inte konsumenten vid domstolen utan dess enda uppgift är att väcka talan för konsumenten. Sekretariatet gör ingen prövning av huruvida kravet är berättigat eller inte. Sekretariatet bistår konsumenter på nu angivet sätt i 100—200 fall årligen.

Forbrugerombudsmanden utövar tillsyn över att Loven om markedsföring efterlevs. I "civile retssager vedrørende markedsføringsloven" kan Forbrugerombudsmanden "indtraede efter retsplejelo-

vens almindelige regler". Forbrugerombudsmanden inträder sålunda som intervenient. Förfaranden i strid med marknadsföringsloven kan strida mot civilrättsliga lagar, t.ex. konsumentköplagen, vilket innebär att Forbrugerombudsmanden kan intervensera i civilrättsliga tvister. I de fall Forbrugerombudsmanden intervenerar är det konsumenten som disponerar över processen och Forbrugerombudsmanden kan inte vidta rättshandlingar som strider mot konsumentens önskemål.

Intervention kan ske när som helst i processen och det har förekommit att Forbrugerombudsmanden träder in först i högsta instans. Forbrugerombudsmanden har utnyttjat sin rätt till intervention mycket sporadiskt och endast när målet har rört principiella frågor. Det förekommer, när Forbrugerombudsmanden intervenerat, att en branschorganisation intervenerar på näringsidkarens sida.

I processen gäller sedvanliga rättegångsregler vilket innebär att konsumenten i princip ansvarar för rättegångskostnaderna även när ombudsmanden intervenerat. Det förekommer att Forbrugerombudsmanden och konsumenten träffar avtal om att Forbrugerombudsmanden skall svara för konsumentens rättegångskostnader och även för näringsidkarens rättegångskostnader om konsumenten förlorar målet och förpliktas ersätta dessa.

I Lov om marknadsföring finns en bestämmelse om grupptalan. Om flera konsumenter på grund av överträdelse av bestämmelserna i lagen har likartade krav på ersättning kan Forbrugerombudsmanden på begäran av konsumenterna väcka talan för dessa. Talan sker då för en bestämd grupp av konsumenter. Denna möjlighet till grupptalan har aldrig utnyttjats.

8.3 Norge

I Norge består de viktigaste myndigheterna på konsumentområdet av Forbrukerrådet, Forbrukerombudet och Forbrukertvistutvalget. Forbrukerombudet, som är ett förvaltningsorgan, har en tillsynsfunktion och har i huvudsak till uppgift att övervaka att marknadsföringsloven följs. Ombudet har endast marknadsrättsliga uppgifter och har ingen möjlighet att hjälpa en enskild konsument vid tvister med näringsidkare.

Forbrukerrådet, som är central myndighet för konsumentfrågor, ger råd och hjälp i individuella tvister mellan konsumenter och näringsidkare samt driver konsumentpolitik. Forbrukerrådet har lokala kontor runt om i landet där konsumenter kan erhålla rådgivning.

Forbrukertvistutvalget prövar tvister som gäller köp av lös egendom eller hantverkstjänster mellan en konsument och en näringsidkare eller mellan två privatpersoner. För att tvisten skall kunna prövas där krävs att Forbrukerrådet vid något av de lokala kontoren efter begäran av

konsumenten först har försökt att lösa tvisten. Om tvisten inte har kunnat lösas har parterna möjlighet att inom viss tid begära att Forbrukerrådet överlämnar tvisten till Forbrukertvistutvalget. Förfarandet inför utvalget är skriftligt. Om Forbrukertvistutvalget tagit upp tvisten kan, så länge tvisten är anhängig där, den inte komma under domstols prövning. Avgörandet är, till skillnad från avgöranden från motsvarande nämnder i andra nordiska länder, verkställbart. Den som inte är nöjd med beslutet har dock möjlighet att inom fyra veckor väcka talan inför domstol. Om näringsidkaren för saken till domstol kan Forbrukerrådet hjälpa konsumenten med svaromålet.

Det finns i Norge privatfinansierade branschnämnder för konsumenttvister som har sin grund i t.ex. bank- och försäkringstjänster. Förfarandet vid nämnderna är skriftligt. Branschnämndernas avgöranden utgörs av rekommendationer. Om konsumenten får bifall till sin talan vid nämnden men rekommendationen inte följs av näringsidkaren kan konsumenten vända sig till Forbrukertvistutvalget eller domstol.

Enligt en bestämmelse i tvistemålsloven kan den som har rättsligt intresse i att den ena parten vinner ett mål som förs vid domstol uppträda som "hjaelpointervenant". Med stöd av den bestämmelsen har Forbrukerrådet intervenerat vid några tillfällen. Det har då rört sig om mål av principiellt intresse.

9 KO:s medverkan

9.1 Inledning

Utredningens uppgift är att redovisa den rättsliga reglering som är nödvändig för att KO skall ges möjlighet att företräda enskilda i rättstvister med näringsidkare. Frågor i detta sammanhang är bl.a. på vilken rättsgrund KO:s uppdrag skall vila och vilka andra regler som blir nödvändiga. Bl.a. skall anges vilka kriterier som bör gälla för urvalet av de fall där KO bör delta. Vidare bör också frågan om rättegångskostnader övervägas.

Utredningen skall lämna förslag till en försöksverksamhet i vilken KO skall ha rätt att under vissa närmare förutsättningar företräda enskilda konsument i tvister med näringsidkare. Syftet med försöksverksamheten skall vara att lämna statsmakterna underlag för att bedöma behovet och värdet av en varaktig verksamhet. Enligt utredningens mening bör en permanent lagstiftning om KO:s biträde åt enskilda konsument ta sikte på civilrättsliga tvister inom hela konsumentområdet. En försöksverksamhet bör dock lämpligen avgränsas till att avse endast vissa typer av tvister. Utredningen har stannat för att föreslå att försöksverksamheten begränsas till s.k. finansiella tjänster. Utredningen återkommer här till i kap. 10.

9.2 När skall KO medverka?

Utredningsuppdraget tar sikte på införandet av en möjlighet för KO att biträda enskilda konsument i civilrättsliga tvister med näringsidkare vid allmän domstol och ARN. En sådan möjlighet måste emellertid avgränsas till att avse vissa särskilt angelägna fall. Utredningen gör i den delen följande överväganden.

Ett av syftena med att ge KO en möjlighet att företräda en enskild är som tidigare har nämnts att stärka rättsbildningen inom konsumentområdet. Att tvisten är av intresse för prejudikatbildningen bör således vara en av de situationer i vilka KO skall kunna biträda den enskilde.

Det kan emellertid övervägas om inte KO skall ha möjlighet att företräda enskilda även i mål som inte har ett renodlat prejudikatintrasse, exempelvis efter mönster av vad som gäller för JämO och DO, om det finns särskilda skäl för det. Sådana skäl kan vara att utgången i tvisten allmänt är av betydelse för en större grupp av konsument.

I sådana tvister som är lämpade för prövning vid ARN kan KO använda sig av grupptalan enligt den pågående försöksverksamheten. Behovet av en möjlighet för KO att i dessa fall biträda den enskilde konsumenten i allmän domstol måste ses mot statsmakternas kommande ställningstagande till de förslag som lämnats av Grupptalanutredningen. Enligt dessa förslag skall en grupprättegång tillåtas endast om talan inte bättre eller lika väl kan föras i någon annan ordning. Om ett bättre eller likvärdigt processalternativ utgörs av talan i form av pilotmål skall sådan talan väljas. Detta innebär att det också efter en lagstiftning enligt Grupptalanutredningens förslag finns behov av åtgärder som kan bidra till rättsbildningen inom konsumentområdet. Vid sidan av en ordning med grupptalan kan det därför vara av värde med regler om möjlighet för KO att biträda enskilda, exempelvis i pilotmål.

En tänkbar situation där KO kan biträda i en tvist där ett stort antal konsumenter berörs är om näringsidkaren i civilrättsligt hänseende inte följer en dom där KO vid Marknadsdomstolen fört talan enligt avtalsvillkorlagen eller där likartade skador på grund av otillbörlig marknadsföring drabbat en grupp konsumenter.

En omständighet som inte bör tillmätas någon självständig betydelse för frågan om KO skall delta är att målet rör en tvist som är av stor ekonomisk betydelse. Inte heller bör KO ta sig an mål enbart av den anledningen att den enskilde av någon anledning befinner sig i en i ekonomiskt eller personligt hänseende pressande situation.

En särskild fråga är om KO skall biträda en konsument i mål vid allmän domstol i de fall då näringsidkaren inte följt ARN:s rekommendation om hur tvisten skall lösas. Att göra ett sådant biträde obligatoriskt skulle innebära ett betydelsefullt ingrepp i förutsättningarna för ARN:s verksamhet. Vetskapen hos en näringsidkare att han, om han inte följer en rekommendation av nämnden, kan komma att stämmas inför domstol av en statlig myndighet blir ett effektivt påtryckningsmedel, som skulle ge ARN:s avgöranden karaktären av närmast exigibla avgöranden. En sådan ordning bör enligt utredningen redan av principiella skäl inte komma i fråga. Även praktiska skäl talar mot att låta KO biträda enskilda av endast den anledningen att näringsidkaren inte följt en rekommendation av ARN. Under verksamhetsåret 1994/95 avgjordes närmare 4 000 ärenden i sak av ARN, varav 45 procent till konsumentens fördel. Detta innebär att i ca 1 800 fall konsumenten fick helt eller delvis rätt. Följsamheten uppgick i 1 593 undersökta beslut till 69 procent. Detta skulle, utslaget på samtliga ärenden som avgjordes, innebära att i ca 550 ärenden vidtog näringsidkaren inte rättelse. Även om det är högt räknat är det inte möjligt för KO att företräda enskilda konsumenter i sådan omfattning. Förutsättningar för KO att lämna en konsument biträde vid allmän domstol i fall då en näringsidkare inte följer en rekommendation av

nämnden kan dock finnas om målet är av principiellt intresse eller ett stort antal konsumenter är berörda. Det bör även vara tänkbart att KO för ett mål vidare från ARN till allmän domstol i fall där KO biträtt den enskilde vid nämnden och näringsidkaren inte följt en rekommendation som gått till konsumentens fördel.

Sålunda bör KO ha möjlighet att biträda en enskild konsument under förutsättning att det är fråga om mål eller ärenden med prejudikatintresse eller om det annars finns särskilda skäl för KO:s bistånd. Det kan övervägas att föreskriva ytterligare begränsningar när det gäller KO:s biträde, särskilt mot bakgrund av förslaget till ny rättshjälpslag och till de föreslagna förändringarna i hovrättsprocessen.

Som ytterligare förutsättning för KO:s biträde kan uppställas att den enskildes ekonomiska situation gör hans möjlighet att få sin sak prövad beroende av KO:s bistånd. Om konsumenten i sådant fall t.ex. har en sådan inkomst att han själv utan större problem kan svara för eventuella processkostnader skulle han däremot inte kunna erhålla biträde av KO. Man kan också tänka sig att — efter mönster av förslaget till ny rättshjälpslag — göra konsumentens rätt till KO:s bistånd beroende av om konsumenten har eller borde haft en rätts-skyddsförsäkring. Hovrättsprocessutredningen har föreslagit att mål där tvisteföremålets värde understiger en tiondel av basbeloppet inte skall få överklagas till hovrätt. Det skulle vara tänkbart att på motsvarande sätt begränsa KO:s biträdesmöjligheter till att avse tvister där tvisteföremålet överstiger nämnda belopp. Eftersom syftet med att låta KO biträda är att få fram vägledande avgöranden för att därigenom stärka konsumentkollektivet i stort är det enligt utredningens mening inte lämpligt med begränsningar av nu angivna slag. Inte heller bör det uppställas krav på att ARN prövat tvisten för att KO skall få väcka talan vid allmän domstol. Flera tvister lämpar sig inte för prövning av ARN p.g.a. att muntlig bevisning krävs eller av annat skäl.

Däremot bör övervägas om man inte i den inledande försöksverksamheten bör göra vissa ytterligare begränsningar av de fall där KO skall ha möjlighet att biträda en konsument. Denna fråga behandlas i kap. 10.

9.3 Var skall KO medverka?

I utredningens direktiv anges att KO bör få möjlighet att företräda enskilda konsumenter vid ARN och allmän domstol. Enligt utredningen bör biträdesrätten omfatta talan inte endast där utan även inför andra enskilda och offentliga organ, t.ex. kronofogdemyndigheten eller försäkringsbolagens villkorsnämnder. Regler om behörighet för KO att föra talan för enskilda konsumenter bör också ta sikte på

biträde vid tvister utanför domstol och andra myndigheter. KO skall sålunda kunna biträda den enskilde vid förlikningsförhandlingar och vid ingående av eventuella avtal. Den typen av verksamhet bör dock bedrivas endast undantagsvis eftersom syftet med KO:s biträde ytterst är att stärka rättsbildningen på konsumentområdet. Biträdet bör i första hand ta sikte på att tvisten skall hamna i allmän domstol eller annat tvistlösande organ. Vid sidan av rättegång vid allmän domstol bör KO:s biträde få sin största betydelse vid tvistlösning inför ARN.

9.4 Hur skall KO medverka?

Som utredningen har nämnt i ett tidigare avsnitt är det en naturlig utgångspunkt att medverkansformen så långt som möjligt ges en enhetlig utformning oavsett var den aktuella tvisten är avsedd att lösas. Skälen för detta är bl.a. att KO bör ha möjlighet att medverka även i det arbete som föregår en process då det ännu inte står klart om tvisten kommer att föras till domstol eller om den kan komma att biläggas på annat sätt. Om KO har biträtt konsumenten redan vid ARN är det vidare en fördel om myndigheten under likartade förutsättningar vid behov kan medverka i en domstolsprocess i samma fråga.

Eftersom processer vid allmänna domstolar är omgärdade av fler processuella regler än andra tvistlösningar ter det sig naturligt att man vid valet av en lämplig ordning för KO:s medverkan i första hand utgår från vad som är lämpligt i processer i de allmänna domstolarna. En lagstiftning i enlighet härmed om möjlighet för KO att biträda en enskild konsument vid domstol kan ske från olika utgångspunkter. Den kan sålunda utgå från att KO på samma sätt som arbetstagarorganisationer, JämO eller DO är part i rättegången, eventuellt efter överlåtelse från konsumenten av det aktuella anspråket. Lagstiftningen kan också ges den innebörden att KO får möjlighet att uppträda som ett befullmäktigat ombud enligt 12 kap. RB. Ett annat alternativ är att KO får biträda enskilda konsumenter på samma sätt som en åklagare biträder målsägande med enskilda anspråk i brottmål. Vidare kan KO ges möjlighet att delta i rättegången vid sidan av konsumenten efter mönster av reglerna i rättegångsbalken om intervention.

En lagstiftningsmodell som inte tar direkt sikte på biträde åt vissa enskilda konsumenter är att KO bereds möjlighet att konstruera en situation med utgångspunkt från ett område där det råder brist på vägledande avgöranden och underställa frågan en högre instans genom fastställelse- eller fullgörelsetalan. Ett av syftena med en eventuell talerätt för KO skulle därigenom kunna tillgodoses nämligen att skapa prejudikat. En liknande ordning diskuterades av Rättegångsutredningen i delbetänkandet Högsta domstolen och rättsbildningen (SOU 1986:1).

Sålunda berördes där möjligheten för lämplig myndighet att utan anknytning till en konkret tvist underställa Högsta domstolen en prejudikatfråga för en rättsförklaring. I lagstiftningsarbetet som följde på betänkandet ansågs en sådan reform angelägen, inte minst därför att den kunde tillgodose prejudikatbehovet inom konsumenträtten. Det ansågs emellertid nödvändigt med ytterligare utredning och analys (se prop. 1988/89:78 s. 71 f.).

Som nyss har antytts skulle en lagstiftning i den angivna riktningen inte ta sikte på biträde åt någon enskild konsument. Att närmare överväga en sådan lagstiftning ligger därför vid sidan av utredningens uppdrag. Utredningen nöjer sig därför med att peka på de komplikationer som ligger bl.a. i att ordningen förutsätter en motpart som måste utses på något sätt. Härtill kommer att den över huvud taget svårigen kan inordnas bland domstolarnas grundlagsreglerade uppgifter.

Som utredningen tidigare har redogjort för använder man sig i Danmark och Norge av institutet intervention i samband med det allmännas biträde i domstolarna åt enskilda konsumenter. Möjligheten att ge KO en interventionsrätt har också diskuterats i Sverige (se avsnitt 1.4). Rättegångsbalken (14 kap. 9 §) förutsätter för intervention att saken rör intervenientens rätt och ger f.n. inte stöd för en intervention av KO på konsumentens sida i en rättegång. Om man vill ha en sådan ordning är det nödvändigt med ny lagstiftning. En sådan blir — oavsett om den sker genom tillägg eller ändringar i rättegångsbalken eller på annat sätt — relativt komplicerad och förefaller allmänt sett inte motiverad om man kan uppnå syftet på ett enklare sätt. Ett sådant sätt är enligt utredningens mening att direkt i lag ge KO ställning av part eller ombud. En fördel härmed är också att en sådan ordning kan tillämpas inte endast i rättegång vid allmän domstol utan också utanför rättegången eller inför andra tvistlösningsorgan. Utredningen har med hänsyn härtill det anförda inte vidare övervägt införandet av en interventionsrätt för KO.

I frågan huruvida KO eller konsumenten skall vara part i rättegången förefaller det passa bäst ihop med den nuvarande rättegångsordningen vid allmän domstol att konsumenten är part. En annan ordning bör övervägas endast om fördelarna därmed är väsentliga. Av intresse är härvidlag de lösningar i näraliggande frågor som har valts inom andra rättsområden. Exempelvis är JämO och DO parter när de för talan för en enskild vid AD, medan KO för talan som part enligt marknadsrättsliga bestämmelser. JämO:s och DO:s partsställning har emellertid sin förklaring i de processuella reglerna inom arbetsrätten och KO för sin talan, inte för någon enskild person utan som företrädare för det allmänna. De lösningar som valts inom nyss nämnda områden ger med hänsyn härtill inte i sig anledning att här gå vidare på samma väg.

KO är part när han i den försöksverksamhet som bedrivs vid ARN anmäler en grupptalan till förmån för en grupp konsumenter. Enligt Grupptalanutredningens förslag skall KO också ges möjlighet att vid allmän domstol som part föra talan i tvister som rör en grupp konsumenter. Eftersom den lagstiftning som utredningen enligt sina direktiv skall föreslå är avsedd att utgöra ett komplement till grupptalaninstitutet kan det ligga nära till hands att gå vidare på den vägen och föreslå att KO när han biträder enskilda konsumenter skall vara part i rättegången. De nyss nämnda formerna av grupptalan förutsätter emellertid att KO är kärande vid allmän domstol eller anmälare hos ARN. I de situationer som nu är i fråga bör KO, förutom att vara den som inleder en process, också kunna uppträda på svarandesidan. Det bör även vara möjligt för KO att inträda i en process som redan har inletts. I nu nämnda fall är en ordning som innebär att KO är part inte lämplig. Övervägande skäl talar därför för att KO biträder enskilda konsumenter som ombud.

En enskild som får biträde av KO i en rättegång kommer att träffas av domens rättskraft. Det är därför uteslutet att processen skall kunna föras utan hans medgivande eller att han annars skall betas möjligheten att förfoga över processen. Han måste ha möjlighet att själv införa material i processen eller att avbryta denna exempelvis efter förlikning.

Den som företräder annan i en rättegång skall normalt förete fullmakt från den han företräder i rättegången. Enligt utredningen bör, när KO för talan, inte krävas att fullmakt utfärdas för denne. Behörigheten bör i stället grundas på beslutet att företräda konsumenten. Om fullmakt lämnas bör den utfärdas personligen på den företrädare för KO som skall föra talan för konsumenten (jfr 12 kap. 12 § RB). En sådan fullmakt kan naturligtvis innefatta rätt för ombudet att sätta annan i sitt ställe.

KO bör ha en i författning föreskriven rätt att anlita annan som ombud.

9.5 Närmare om KO:s talan för enskilda

ARN har stor betydelse för rättstillämpningen och rättsutvecklingen inom konsumentområdet. Genom den tvistlösning som sker där kan en tvist lösas på ett enkelt, billigt och snabbt sätt. Med de begränsningar som ligger i ARN:s arbetsformer och i dess för parterna icke bindande avgöranden har ARN stor betydelse för rättsbildningen inom konsumentområdet. Den nu aktuella möjligheten för KO att biträda enskilda konsumenter bör därför användas i stort sett lika ofta i ARN som i processen i allmän domstol.

Det får ankomma på KO att efter samråd med den enskilde konsumenten bestämma om talan skall föras vid ARN eller direkt vid allmän domstol. Avgörande bör vara tvistens karaktär och det förväntade resultatet av en talan. Om det kan antas att ett avgörande av tvisten till konsumentens förmån från ARN får genomslag inte endast hos den berörde näringsidkaren förefaller förfarandet hos ARN lämpligt. Om emellertid KO anser att saken kräver den mer fullständiga prövning som kan ske i allmän domstol eller annars har ett mera allmänt prejudikatintresse bör saken föras till allmän domstol. Bakgrunden kan vara att rättsfrågan är komplicerad eller att ARN:s praxis är vacklande.

KO bör själv bestämma i vilka fall myndigheten skall biträda enskilda konsumenter. Det kan antas att i flertalet fall där KO biträder, KO kommer att företräda en konsument som kärande i domstol eller som anmälare hos ARN. I de fall då KO:s biträde beslutas först efter det att förfarandet i domstol har inletts kommer KO kanske lika ofta att företräda konsumenten som svarande.

I frågan om den närmare praktiska utformningen av KO:s biträde kan Sveriges advokatsamfunds vägledande regler om god advokatsed vara till viss ledning. KO bör exempelvis inte vidta rättsliga åtgärder mot motparten utan att först ha tillskrivit denne och berett honom tillfälle att ta ställning till konsumentens anspråk.

En särskild fråga är hur KO skall ställa sig till frågan om en förlikning, eventuellt aktualiserad i domstolen (jfr. 42 kap. 17 § RB). Om en sådan träffas blir naturligtvis tvisten typiskt sett av mindre värde från prejudikatsynpunkt; ett viktigt skäl för KO:s medverkan går förlorat. Från allmänna synpunkter är det emellertid enligt utredningens mening bäst förenligt med motiven för samhällets medverkan vid tvistlösning mellan enskilda att KO medverkar också i förlikningsarbete. Myndigheten har ju möjlighet att på annat sätt till förmån för rättsbildningen på området ge spridning åt de rättsfrågor som tvisten har aktualiserat.

Utredningen har i det föregående berört de former under vilka KO kan biträda en enskild konsument. Det bör vara KO som avgör vilka praktiska och processuella former som skall väljas. Om konsumenten inte accepterar KO:s beslut i dessa hänseenden bör KO avstå från att lämna sitt biträde. KO bör också om utvecklingen i processen ger anledning till det kunna återkalla sitt beslut om biträde. Utredningen återkommer här till nedan i författningskommentaren. Naturligtvis skall konsumentens synpunkter tillmätas betydelse, och konsumenten skall alltid, närhelst under förfarandet kunna avstå från KO:s biträde.

KO kan inträda i processen också sedan tvisten har avgjorts i första instans. Härvid får emellertid beaktas de särskilda frågor som hänger ihop med rättegångsbalkens regler, bl.a. rörande begränsningar i möjligheten att återopa nya omständigheter eller bevis i högre instans.

Enligt utredningens mening bör det inte komma i fråga att skapa några särskilda regler i dessa hänseenden till förmån för konsumenter som biträds i rättegången av KO.

Med ledning av erfarenheterna dels i Finland av motsvarande verksamhet, dels av den försöksverksamhet med grupptalan som bedrivs vid ARN kan det vara rimligt att tänka sig att, i vart fall inledningsvis i försöksverksamheten, omkring fem personer årligen kan erhålla KO:s bistånd. Efter det att rutiner hos KO för hanteringen av ärenden har utarbetats och när verksamheten har blivit känd är det tänkbart att KO:s biträde till konsumenter kommer att lämnas i ett tiotal fall årligen. Nu angivna uppskattningar har gjorts i samråd med KO.

Utredningen finner sammanfattningsvis att en ordning med KO som biträde åt en enskild konsument i sina huvuddrag bör anordnas på följande sätt.

Biträde skall kunna lämnas då tvisten är av intresse för rättstillämpningen eller det annars finns särskilda skäl för det. KO prövar själv i vilka fall biträde skall lämnas. KO skall ha möjlighet att företräda en konsument vid allmän domstol eller annat tvistlösande organ. Efter det att KO fattat beslut härom, som lämpligen bör tillställas domstolen eller annat aktuellt organ, skall KO ha behörighet att som ombud utföra konsumentens talan. Om den enskilde väljer att själv föra sin talan skall KO:s behörighet upphöra.

9.6 Särskilt om rättegången vid allmänna domstolar

9.6.1 Rättegångskostnader

När det gäller den tvistlösning som sker vid allmän domstol finns i rättegångsbalken bestämmelser om rättegångskostnader. I 18 kap. 1 § RB finns huvudregeln i fråga om fördelningen av kostnadsansvaret, nämligen att den förlorande parten är skyldig att betala motparten dennes rättegångskostnader. Skälet för denna reglering har angetts vara att rättegångens syfte att bereda rättsskydd endast ofullständigt skulle uppnås om inte den vinnande parten fick ersättning för de kostnader han ådragit sig för att göra sin rätt gällande. Vidare har angetts att vetskapen att den tappande parten bär ett fullständigt kostnadsansvar är ägnat att avhålla från obefogade rättegångar.

Risken att betala rättegångskostnader avhåller i många fall såväl konsumenter som näringsidkare från att processa vid de allmänna domstolarna. Detta försvårar möjligheterna att få fram vägledande avgöranden.

Eftersom konsumenten enligt utredningens förslag skall vara part i rättegången kommer denne, om inte särskilda regler om rättegångs-

kostnader införs, enligt huvudregeln i 18 kap. 1 § RB att ha ansvaret för egna och motpartens rättegångskostnader om målet förloras. Samma sak gäller på motsvarande sätt för näringsidkaren.

Med största sannolikhet ökar konsumentens vilja att processa om han har KO på sin sida. Hos näringsidkaren kan dock viljan att föra en process minska om KO företräder konsumenten. Om konsumenten vunnit i underinstansen kan näringsidkaren med hänsyn till risken att få betala ytterligare rättegångskostnader avstå från att föra målet vidare. Han kan också om rättsläget är osäkert, med hänsyn till risken av att drabbas av rättegångskostnader, medge mot honom väckt talan. Härigenom kan svårigheter uppstå för KO att få fram prejudikat.

För att syftet med en rätt för KO att biträda enskilda — att rättsbildningen på konsumentområdet skall öka — skall uppnås kan det sålunda behövas särskilda regler om kostnadsansvaret i rättegång. Det bör också övervägas i vad mån konsumenten skall stå för sina egna och samhällets kostnader i processen.

Vid övervägandet av hur kostnadsfrågan skall lösas i ett förfarande där KO i en tvist biträder en enskild måste ställning tas till två principiella huvudfrågor. Den första är vilket förstahandsansvar konsumenten skall ha för sina egna kostnader, inklusive statens kostnader för KO:s arbete. Det handlar bl.a. om kostnader för inställelse i domstol samt för utredning och bevisning. Saken har betydelse för bl.a. när domstolarna skall bestämma olika ersättningar med skyldighet för endera parten att i första hand reglera dem. Den andra huvudfrågan är om det behövs särskilda regler för rättegångskostnadernas fördelning mellan parterna.

De nyss angivna frågorna kan lösas på olika sätt. Konsekvenserna av några tänkbara lösningar kan beskrivas på följande sätt.

I) Inga särskilda bestämmelser

KO uppträder som vilket ombud som helst och några särskilda regler om rättegångskostnader behöver inte införas.

Om konsumenten förlorar målet får han stå för såväl sina egna rättegångskostnader som motpartens rättegångskostnader. Om konsumenten vinner målet får han ersättning för sina eventuella rättegångskostnader av motparten.

II) KO/staten står endast för konsumentens kostnader

i) Konsumenten ansvarar i första hand för sina egna rättegångskostnader men rätten kan, om konsumenten förlorar målet, förordna att KO/staten skall stå för dessa kostnader. I övrigt fördelas rättegångs-

kostnaderna slutligt enligt de allmänna bestämmelserna i rättegångsbalken.

ii) KO/staten står för konsumentens egna kostnader. Ett system kan anknytas till vad som gäller beträffande rättshjälp enligt rättshjälpslagen. Enligt den lagen kan staten för den som har beviljats rättshjälp betala kostnaden i den rättsliga angelägenhet som rättshjälpen avser. Kostnader som staten ersätter av allmänna medel är bl.a. den rättssökandes kostnader för biträde och bevisning. Den som beviljats rättshjälp skall dock betala rättshjälpsavgift som är beroende av dennes ekonomiska förhållanden.

Med denna lösning behöver inte konsumenten utge ersättning för det arbete KO lagt ned och inte heller kostnader för bevisning som KO/staten står för. Eventuellt kan konsumenten förpliktas att betala en avgift till KO motsvarande rättshjälpsavgiften.

Konsumenten får ersätta motparten dennes rättegångskostnader om han förlorar målet. Om näringsidkaren förlorar målet utger denne ersättning till KO/staten för de kostnader som har uppkommit för motparten.

III) KO/staten står i förhållande till konsumenten för rättegångskostnader som denne har förpliktats utge till näringsidkaren

Konsumenten får stå för sina egna kostnader för bevisning m.m. Om konsumenten förlorar målet och förpliktats utge ersättning för motpartens rättegångskostnader står KO/staten för dessa kostnader. Om konsumenten vinner målet får han ersättning av motparten för sina rättegångskostnader.

IV) KO/staten står för konsumentens egna kostnader och för motpartens rättegångskostnader om konsumenten förlorar målet

KO/staten står för såväl konsumentens egna kostnader för arbete, bevisning, m.m. som motpartens rättegångskostnader om sådana döms ut. Om näringsidkaren förpliktats att utge rättegångskostnader till motparten kan dessa utgå direkt till KO/staten.

V) Kvittning av rättegångskostnader

Vardera parten står för sina egna rättegångskostnader. Näringsidkaren får således, oavsett om han vinner eller förlorar målet, alltid stå för sina egna rättegångskostnader. Konsumentens kostnader kan ersättas

av KO/staten.

VI) KO/staten står för bådas kostnader

KO/staten tar på sig kostnaden för hela processen, dvs. oavsett utgången i målet ersätter KO/staten båda parternas rättegångskostnader.

VII) Konsumenten får ersättning för rättegångskostnader i efterhand

Inga särskilda rättegångskostnadsregler införs. Konsumenten ges dock möjlighet att efter det att domen vunnit laga kraft ansöka om ersättning av t.ex. allmänna medel för dels sina egna kostnader, dels för motpartens rättegångskostnader han eventuellt har förpliktats utge ersättning för.

En viktig anledning till att konsumenter avstår från att driva sina krav vid allmän domstol är som utredningen har nämnt tidigare att de riskerar att drabbas av stora kostnader. Näringsidkare föredrar många gånger andra vägar än domstolsförfarandet för tvistlösning, som skiljeförfarandet eller andra privata förlikningsengagemang. För att prejudikatbildningen inom konsumentområdet skall öka måste parterna därför förmås till att välja att lösa sina tvister vid de allmänna domstolarna.

Ett sätt att motivera parterna att föra en process vid allmän domstol är att rättegångskostnadsfrågan löses på ett för båda parter gynnsamt sätt.

Det finns vid valet av hur rättegångskostnadsfrågan skall lösas anledning att dra vissa paralleller med vad som i det hänseendet gäller när JämO och DO för talan för en enskild. Jämförelser bör också göras med vad som gäller för den som har rättshjälp. Hänsyn bör också tas till det förhållandet att om KO deltar i en process vid allmän domstol kostnaderna kan bli höga för båda parter p.g.a. omfattande utredningskostnader.

Konsumentens egna kostnader

Med hänsyn till att syftet med att ge KO en möjlighet att biträda en enskild konsument ytterst är att stärka konsumentintresset ligger det nära till hands att förfarandet för den enskilde konsumenten görs kostnadsfritt. Detta kan ske i första hand genom att KO:s biträde inte skall kosta konsumenten något. Härutöver bör regelsystemet innehålla

regler som innebär att staten står för konsumentens egna kostnader för bl.a. bevisning.

Ett system enligt vad som nyss har sagts kan innebära att konsumenten står förstahandsansvaret för rättegångskostnaderna och att rätten i domen förordnar att staten skall svara för dem. Det kan också innebära att staten står för kostnaderna på samma sätt som sker vid rättshjälp. Den sistnämnda ordningen bör enligt utredningens mening läggas till grund för lagstiftningen. Härvid bör knytas an till bestämmelserna om rättshjälp. Konsumenten bör sålunda erhålla de förmåner som utgår enligt rättshjälpslagen. Förmåner som utgår enligt den lagen är bl.a. ersättning för bevisning och andra utredningskostnader. Ersättningen utgår av allmänna medel.

Som framgått av avsnitt 4.4.4 har regeringen föreslagit en ny rättshjälpslag. I den föreslagna rättshjälpslagen behålls de flesta av förmånerna. Regeringen har dock föreslagit att ersättning för kostnad för inställelse vid domstol inte längre skall ersättas enligt rättshjälpslagen. I stället skall enligt en ny bestämmelse i rättegångsbalken den som har små ekonomiska resurser kunna få kostnader för inställelse till förhandling ersatta av allmänna medel oberoende av om rättshjälp beviljas eller inte. Om en ny rättshjälpslag införs bör en konsument som KO biträder erhålla de förmåner som utgår till den rättssökande enligt den lagen. I fråga om ersättning till konsumenten för resa och uppehälle saknas anledning att frångå vad som föreslås gälla enligt rättegångsbalken.

Om KO av någon anledning vill avsäga sig sitt uppdrag eller om konsumenten inte längre önskar bli biträdd av KO, bör konsumenten själv svara för de kostnader som uppstår därefter. En fråga i det sammanhanget är hur man bör behandla de kostnader som kan ha uppkommit under den tid KO biträtt konsumenten och för vilka ersättning av allmänna medel har utgått. Om en enskild, vars talan förs av JämO eller DO, skulle återkalla sitt medgivande att låta sig företrädas svarar respektive myndighet för de kostnader som uppkommit under den tid biträde lämnats. Det finns inget skäl att ha en annan lösning för de fall när KO biträder en enskild.

Det är tänkbart att KO inträder i en process vid domstol som redan pågått under en kortare eller längre tid. En fråga är då hur man skall förfara med de kostnader som kan ha uppkommit för konsumenten innan KO beslutat lämna denne sitt biträde. Här kan paralleller dras med vad som gäller för den som har rättshjälp. De kostnader en rättssökande har haft innan rättshjälp beviljats får denne stå för själv. Det finns ingen anledning att ha en annan reglering här. Sådana tidigare uppkomna kostnader bör konsumenten således svara för själv.

Detta innebär sammanfattningsvis att staten svarar för de kostnader som kan uppkomma för konsumenten under den tid KO lämnat denne sitt bistånd och att staten ersätter konsumentens kostnader som om

denne hade haft rättshjälp.

Ansaret för motpartens rättegångskostnader

Nästa fråga är hur rättegångskostnaderna slutligen skall fördelas. Eftersom KO kommer att föra en process i första hand för att få fram prejudikat kommer målet som regel att ha intresse utöver det enskilda fallet och röra svårbedömda rättslägen. Med hänsyn härtill, men även för att motverka risken att näringsidkaren undandrar sig en process genom att medge talan eller erbjuda förlikning, bör, när konsumenten vinner målet, huvudregeln vara att vardera parten står sina rättegångskostnader. En motsvarande möjlighet att låta vardera parten stå sina rättegångskostnader finns när andra ombudsmän uppträder för enskilda vid domstol. Enligt LRA, som tillämpas när JämO och DO för talan i AD, kan förordnas att vardera parten skall bära sin egen rättegångskostnad om den part som förlorat målet hade skälig anledning att få tvisten prövad.

Om näringsidkaren vinner målet bör denne i enlighet med huvudregeln i 18 kap. 1 § RB erhålla ersättning för sina rättegångskostnader. En annan ordning skulle innebära en omotiverad avvikelse från allmänt gällande principer för rättegångskostnadernas fördelning i tvistemål. En annan sak är att det i systemet kan införas regler som innebär att staten i stället för konsumenten slutligt står för dessa kostnader.

Med hänsyn till det grundläggande intresset att KO får tillfälle att såsom ombud för enskilda driva mål med prejudikatintresse är det angeläget att detta så långt som möjligt kan ske utan att konsumenten riskerar att drabbas av motpartens rättegångskostnader. Staten bör därför stå för dessa kostnader. En sådan ordning är till fördel även för näringsidkaren eftersom denne oavsett konsumentens ekonomiska förhållanden, tillförsäkras ersättning för de rättegångskostnader domstolen kan tillerkänna honom.

Det kan diskuteras om undantag från regeln att rättegångskostnaderna skall kvittas bör göras för de fall när näringsidkaren inte haft skälig anledning att få saken prövad. En sådan situation torde, i de fall det finns anledning för KO att lämna sitt biträde, mycket sällan uppkomma. Med hänsyn till att KO skall biträda främst i syfte att få fram principiella avgöranden och inte för att få ett avgörande mot en näringsidkare som tredskar mot någon enstaka konsument, torde det endast vid något enstaka tillfälle inträffa att näringsidkaren inte har anledning att få saken prövad.

Om emellertid situationen i något fall skulle vara den att näringsidkaren inte haft anledning att få sin sak prövad bör det finnas möjlighet att frånga regeln om kvittning av rättegångskostnaderna. I sådant fall

bör näringsidkaren ersätta staten de kostnader för vilka ersättning utgått av allmänna medel. Näringsidkaren bör även utge ersättning för det arbete KO lagt ned på att biträda konsumenten. Det sist sagda innebär att KO, om denne hävdar att näringsidkaren inte haft skäl för sin inställning, bör presentera en kostnadsräkning innan handläggningen vid domstolen avslutas.

Av vad som har sagts i det föregående framgår att KO:s biträde kan upphöra på initiativ av såväl KO som konsumenten. Målet skall då inte längre handläggas enligt de särskilda reglerna som diskuteras nu. Bl.a. blir några särskilda regler om rättegångskostnadernas slutliga fördelning inte tillämpliga. Om konsumenten i ett sådant fall aldrig är skyldig att återbetala det allmännas kostnader kan inte näringsidkaren bli skyldig att ersätta konsumenten dessa kostnader, och det blir inte heller möjligt för domstolen att ålägga näringsidkaren att återbetala kostnaderna till staten. Olägenheterna med en sådan ordning måste enligt utredningens mening i klarhetens och enkelhetens intresse accepteras.

Om KO anlitar ett ombud att föra processen vid domstol bör KO i förhållande till ombudet svara för dennes kostnader.

9.6.2 De s.k. småmålen

I rättegångsbalken finns särskilda bestämmelser för mål om värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger ett halvt basbelopp. I de målen (s.k. småmål) skall rätten i första instans alltid bestå av endast en lagfaren domare. Vidare gäller särskilda regler om rättegångskostnader. Bl.a. är inte ombudskostnader ersättningsgilla. För småmålen finns också en särskild forumregel som ger en konsument rätt att väcka talan mot en näringsidkare vid rätten i den ort där konsumenten har sitt hemvist.

En part kan begära att de ordinära reglerna skall tillämpas. Parten skall då göra sannolikt att den bakomliggande tvisten rör ett högre värde eller att utgången är av synnerlig betydelse för bedömningen av andra föreliggande rättsförhållanden. Härmed åsyftas emellertid endast sådana andra rättsförhållanden som konkret föreligger när rätten skall besluta om vilken handläggningsform som skall tillämpas. Att avgörandet kan ha prejudikatverkan är således utan betydelse. Även om tvisten rör principiella frågor kan sålunda de särskilda småmålsreglerna bli tillämpliga.

Småmålsreglerna är utformade med tanke på att parterna inte skall behöva juridiskt biträde. På så sätt skall parternas kostnader nedbringas. När bestämmelserna infördes var avsikten att målen i stor utsträckning skulle avgöras genom rättens förlikningsverksamhet.

En tillämpning av småmålsbestämmelserna i mål där KO biträder

en enskild konsument är inte lämplig. Enligt utredningen bör reglerna vara sådana att de inte försvårar för näringsidkaren att i de mål där KO biträder motparten låta sig företrädas av ett kvalificerat ombud. De särskilda reglerna om rättegångskostnader som utredningen nyss har föreslagit kan svårligen förenas med de begränsningar i detta hänseende som gäller för småmålen. Mål där KO bistår konsumenten torde också i vissa fall vara så svårbedömda och kvalificerade att tre domare bör ha möjlighet att delta i avgörandet vid underrätt.

De mål där KO deltar som ombud för enskilda konsumenter bör med hänsyn till det anförda undantas från de särskilda reglerna om småmål.

9.6.3 Prövningstillstånd

För att hovrätten skall överpröva ett tingsrättsavgörande krävs i vissa fall att hovrätten meddelat prövningstillstånd. När det gäller de dispositiva tvistemålen krävs prövningstillstånd dels om reglerna om småmål är tillämpliga, dels om värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger ett basbelopp.

Prövningstillstånd får meddelas endast om det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av högre rätt, att anledning förekommer till ändring i det slut tingsrätten kommit till eller att det annars finns synnerliga skäl att pröva överklagandet.

För att Högsta domstolen skall pröva ett avgörande krävs — med vissa undantag — att prövningstillstånd meddelas. Prövningstillstånd meddelas endast om det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att Högsta domstolen prövar överklagandet eller det finns synnerliga skäl till sådan prövning, såsom att det finns grund för resning eller att domvilla förekommit eller att målets utgång i hovrätten uppenbarligen beror på grovt förbiseende eller grovt misstag.

Till skillnad mot vad som gäller i brottmål finns för tvistemålen inte något undantag från kravet på prövningstillstånd när talan förs av Riksdagens ombudsmän, Justitiekanslern eller Riksåklagaren. Enligt utredningens mening finns inte heller anledning till undantag från reglerna om prövningstillstånd i de mål där KO biträder en enskild konsument. Det kan här anmärkas att Hovrättsprocessutredningen har föreslagit att nyss nämnda undantag från kravet på prövningstillstånd skall tas bort.

Det får förutsättas att KO:s prövning av huruvida prövningstillstånd bör begäras är av sådan kvalificerad art att Högsta domstolen eller hovrätt oftast finner anledning att bifalla en av myndigheten framställd begäran om sådant tillstånd.

9.7 Sekretess

I sekretesslagen (1980:100) finns bestämmelser om sekretess för uppgifter hos myndigheter med anledning av deras rättstvister om det kan antas att det allmännas ställning som part försämras om uppgiften röjs (se t.ex. 6 kap. 7 § sekretesslagen). Motsvarande sekretess gäller hos Justitiekanslern i myndighetens verksamhet för att bevaka statens rätt (11 kap. 4 § fjärde stycket sekretesslagen). Dessa bestämmelser tar sikte endast på situationer där det allmänna är part. Enligt utredningens mening bör en enskild part som företräds av KO i en rättstvist beredas ett likartat skydd. Sekretess bör därför gälla hos KO för uppgifter som myndigheten erhållit i anledning av det lämnade biträdet om det kan antas att den enskildes ställning som part försämras om uppgiften röjs.

Hos KO kan det emellertid i samband med tvisten finnas uppgifter om enskildas personliga eller ekonomiska förhållanden som inte är av sådan natur att sekretess kommer att gälla i enlighet med vad som har föreslagits nyss, och vilkas röjande kan förorsaka skada eller men för den enskilde. För uppgifter av denna art gäller enligt 9 kap. 21 § sekretesslagen sekretess hos JämO och DO i ärenden enligt jämställdhetslagen respektive lagen mot etnisk diskriminering om det kan antas att den enskilde lider skada eller men om uppgiften röjs. Enligt utredningen bör motsvarande sekretess gälla hos KO när denne biträder en enskild konsument. En sådan sekretessbestämmelse bör tillämpas först i andra hand.

10 En försöksverksamhet

10.1 Vad skall försöksverksamheten omfatta?

En utgångspunkt i utredningens direktiv är att en rätt för KO att biträda en enskild konsument inledningsvis skall införas i en försöksverksamhet som avser att ge underlag för en prövning av behovet och värdet av en varaktig verksamhet. En lämplig ordning är enligt utredningens mening att försöksverksamheten begränsas till vissa typer av tvister.

En tänkbar lösning är att låta försöksverksamheten avse tvister som har anknytning till vissa närmare angivna författningar, exempelvis konsumentkreditlagen eller avtalsvillkorlagen. En sådan ordning gäller för de fall där JämO och DO för talan. Dessa ombudsmän för talan vid AD i diskrimineringstvister enligt jämställdhetslagen respektive lagen mot etnisk diskriminering. De har dock möjlighet att i samma rättegång som talan förs enligt nu nämnda lagar föra också annan talan för den enskilde. Enligt utredningens mening bör det med hänsyn till att risken för att försöksverksamheten blir för snäv inte komma i fråga att begränsa den till vissa närmare angivna författningar.

Med hänsyn till att utredningens uppdrag har inriktats främst på de finansiella tjänsterna ter det sig i stället naturligt att försöksverksamheten tar sikte på dessa tjänster.

Med finansiella tjänster avses främst sådana tjänster som tillhandahålls av de finansiella instituten, t.ex. banker, finansbolag, försäkringsbolag och värdepappersinstitut. De finansiella tjänsterna omfattar sålunda bl.a. krediter, betaltjänster, försäkringar och olika former av sparande. Dessutom tillhandahåller detaljhandeln och bensinbranschen finansiella tjänster genom att erbjuda bl.a. kontokortstjänster.

Utredningen har övervägt en avgränsning av försöksverksamheten till sådana finansiella tjänster som tillhandahålls av de finansiella institut som står under Finansinspektionens tillsyn. En sådan lösning skulle innebära att de tjänster som de svenska finansiella instituten tillhandahåller skulle komma att omfattas av försöksverksamheten och detta oavsett om instituten bedriver verksamhet i Sverige eller utlandet. Även tjänster som tillhandahålls av utländska företag som driver filialverksamhet här skulle komma att omfattas av försöksverksamheten. Finansinspektionen har nämligen ett visst tillsynsansvar

över de sistnämnda även om de i första hand står under hemlandets tillsyn.

En ordning som utredningen nyss har redogjort för skulle innebära att finansiella tjänster som erbjuds av andra utländska företag än dem som nu nämnts och de finansiella tjänster som tillhandahålls av handeln inte skulle komma att omfattas av försöksverksamheten då dessa inte står under tillsyn av Finansinspektionen. Även om det är med de finansiella instituten under inspektionens tillsyn som de flesta tvister uppkommer har utredningen funnit att det inte finns anledning att undanta särskilda typer av finansiella tjänster i försöksverksamheten. Sålunda bör samtliga sådana tjänster omfattas av denna.

Som typiska fall på bankområdet där KO bör ha möjlighet att företräda en enskild har från företrädare för berörda myndigheter och organ framhållits ärenden som rör kreditprövning, borgen, annuitetslån och ränteskillnadsersättning vid förtidslösen av bundna lån. Även ärenden som rör bankkort, t.ex. ansvar för obehöriga uttag och fall där det görs gällande att bankautomater inte har fungerat, har nämnts som tvistefrågor, i vilka konsumenter kan ha behov av KO:s bistånd. I de tvister på försäkringsområdet som ARN prövar i sak och i vilka konsumenten fått helt eller delvis rätt uppgår näringsidkarnas följsamhet av rekommendationerna till i stort sett 100 procent. Det har i anslutning därtill framförts synpunkter om att behov av KO:s biträde främst finns i de fall där ARN av lämplighetsskäl inte prövar tvisten, t.ex. på grund av att muntlig bevisning eller medicinsk bedömning krävs.

Enligt utredningens mening bör KO kunna företräda konsumenter i nu angivna typer av mål eller ärenden men också i andra typer av mål inom det finansiella området. En förutsättning bör dock i enlighet med vad utredningen tidigare allmänt har funnit alltid vara att målet eller ärendet har ett principiellt intresse eller i vart fall att det föreligger särskilda skäl för KO:s medverkan.

10.2 Hur länge skall försöksverksamheten pågå?

Syftet med försöksverksamheten är, som tidigare nämnts, att statmakterna skall få underlag för att bedöma behovet och värdet av en varaktig verksamhet. Försöksverksamheten bör ligga till grund för ett generellt ställningstagande till frågan om KO efter det att försöksverksamheten har upphört skall ha en möjlighet att biträda en enskild konsument. Ett slutgiltigt förslag härom kan läggas fram först när en samlad och allsidig utvärdering av försöksverksamheten föreligger. Sålunda bör efter det att försöksverksamheten har upphört ställning tas till i vad mån det finns behov från konsumentsynpunkt av att KO ger en konsument sitt bistånd i civilrättsliga tvister. Vidare bör bedömas

huruvida försöksverksamheten har inneburit att rättsbildningen på området har stärkts. Om utvärderingen leder till att eftersträlvade syften med verksamheten har uppnåtts bör därefter övervägas om verksamheten skall fortsätta och i så fall i vilken omfattning. Bl.a. måste prövas om en permanent verksamhet skall avse samtliga typer av civilrättsliga tvister inom konsumentområdet.

Försöksverksamheten bör begränsas i tiden samtidigt som den bör vara tillräckligt lång för att tillåta väl underbyggda bedömningar och slutsatser som är behövliga för att ta ställning till en framtida verksamhet.

En faktor att ta hänsyn till när det gäller att avgöra under hur lång tid försöksverksamheten skall pågå är handläggningstiderna vid de allmänna domstolarna. Det kan ta flera år innan ett tvistemål avgörs, särskilt om det förs upp genom instanserna för att slutligen avgöras av Högsta domstolen. Det kan därför finnas skäl för en relativt lång försöksperiod. Denna kan lämpligen bestämmas till fem år.

11 Möjligheter att snabbt få fram vägledande domstolsavgöranden

11.1 Allmänt

Det anses f.n. vara ett problem att vägledande domstolsavgöranden på konsumentområdet inte kommer fram i tillräckligt stor utsträckning. Det förekommer inom civilrätten relativt få avgöranden av Högsta domstolen, och civilrättsliga tvister kommer över huvud taget sällan under de allmänna domstolarnas prövning.

Många av de civilrättsliga tvisterna handläggs i privat skiljeförfarande. Skiljeförfarandet torde emellertid vara av underordnad betydelse när det gäller konsumenttvister. Detta har sin förklaring i att skiljeklausuler i konsumentförhållanden många gånger anses oskäligen och att skiljeavtal som avser framtida tvister inte godtas om tvisten kan prövas som ett småmål vid allmän domstol.

Konsumenttvister handläggs i stor utsträckning av ARN. Vidare löser de kommunala konsumentvägledarna en mängd uppkomna tvister. Inom försäkringsområdet finns det rådgivande nämnder som prövar tvister inom området.

De konsumenttvister som prövas av allmän domstol är således ganska få till antalet. Detta förhållande leder, i förening med den utgallring som instanssystemet i sig innebär, till att antalet konsumenttvister som når Högsta domstolen är helt obetydligt.

11.2 Hänskjutande av prejudikatfråga

En möjlighet att få fram prejudikat som redan nu regleras i rättegångsbalken, är att tingsrätten i mål som handläggs där hänskjuter prejudikatfrågor till Högsta domstolen (se 56 kap. 13 § RB). En förutsättning för att tingsrätten skall kunna hänskjuta en prejudikatfråga är att ett avtal om fullföljdsförbud har träffats mellan parterna. En bestämmelse om sådana avtal finns i 49 kap. 2 § RB. Enligt den bestämmelsen gäller att om parterna har skriftligen avtalat att inte överklaga en dom som meddelas med anledning av en uppkommen tvist eller framtida tvist som kan härledas till ett visst angivet rättsförhållande, gäller avtalet om förlikning om saken är tillåten. Ett avtal som ingåtts före tvistens uppkomst gäller dock inte i småmålen. Om parterna har ingått ett avtal om att inte överklaga tingsrättens dom, får tingsrätten, med parternas samtycke, hänskjuta en viss fråga i målet till prövning av

Högsta domstolen. En fråga som har hänskjutits får inte komma under Högsta domstolens prövning utan att domstolen meddelat tillstånd till detta (56 kap. 14 § RB). Sådant tillstånd får ges endast i den mån det gäller en prejudikatfråga, dvs. en viss fråga i målet, vars prövning är av vikt för ledning av rättstillämpningen.

En bestämmelse om avtal om fullföljdsförbud med samma innehåll som i 49 kap. 2 § RB finns också i 54 kap. 2 § RB, dvs. i kapitlet som reglerar rätten att överklaga hovrätts domar och beslut. Någon möjlighet för hovrätten att hänskjuta en prejudikatfråga finns dock inte.

Hovrättsprocessutredningen har i sitt betänkande Ett reformerat hovrättsförfarande (SOU 1995:124) föreslagit att avtal om att inte överklaga en dom som ingås före uppkomsten av en tvist skall vara giltiga även i småmålen. Som skäl härför har utredningen anfört följande (s. 288).

"Risken för att prejudikatbildningen skulle försvåras genom att FT-mål omfattades av möjligheten att före tvistens uppkomst avtala att inte överklaga tingsrätts eller hovrätts dom skall emellertid inte överdrivas. För den svagare parten skulle det vara en fördel att kunna ingå sådana avtal. Kostnaderna kan överblickas på ett bättre sätt och den starkare parten kan inte använda de ökade kostnader som är förenade med en prövning i högre instans som ett påtryckningsmedel för att förmå den svagare parten att efterge sin rätt. Vidare blir tvisten snabbt avgjord. Utredningen anser därför att det saknas anledning att för FT-målen bibehålla nuvarande begränsning av möjligheten att före tvistens uppkomst avtala att inte överklaga tingsrätts dom i 49 kap. 2 § första stycket andra meningen RB. Samma ordning bör gälla avtal som rör hovrätts dom."

Hovrättsprocessutredningen har även föreslagit att ett avtal att inte överklaga tingsrätts dom som är en förutsättning för att tingsrätt skall kunna hänskjuta en prejudikatfråga får vara förenat med det villkoret att Högsta domstolen meddelar prövningstillstånd. Om Högsta domstolen i ett sådant fall inte meddelar prövningstillstånd skall, menar utredningen, part ha möjlighet att överklaga tingsrätts dom. Om däremot ett avtal om att inte överklaga tingsrätts dom upphävs på annan grund än att ett sådant villkor inte uppfyllts skall det enligt förslaget inte medföra rätt att överklaga tingsrättens dom. Parterna skall således inte i efterhand kunna upphäva överklagandeförbudet genom ett nytt avtal.

Skiljedomsutredningen har i sitt slutbetänkande Näringslivets tvistlösning (SOU 1995:65) föreslagit att möjligheten att hänskjuta en fråga direkt till Högsta domstolen skall utökas på så sätt att kravet på att parterna skall ha träffat ett avtal om att inte överklaga tingsrättens dom tas bort. Det skall sålunda var möjligt att överklaga tingsrättens dom till hovrätten och erhålla prövning av målet där även om Högsta domstolen har uttalat sig i prejudikatfrågan.

11.3 Tidigare överväganden om snabba avgöranden

Rättegångsutredningen diskuterade i sitt delbetänkande Högsta domstolen och rättsbildningen (SOU 1986:1) olika nya sätt att föra fram prejudikatfrågor till Högsta domstolen. Bl.a. lanserades tanken att införa regler som gör det möjligt för tingsrätt att under pågående rättegång hänskjuta en prejudikatfråga till Högsta domstolen. En sådan möjlighet skulle omfatta även ARN och rådgivande nämnder. Utredningens överväganden i denna del ledde till lagstiftning på sätt som framgår av avsnitt 11.2, dvs. tingsrätt gavs rätt att hänskjuta en fråga av prejudikatintresse till högsta instans.

Rättegångsutredningen framförde även tankar om att en part i vissa fall skulle kunna överklaga ett avgörande från tingsrätt direkt till Högsta domstolen och att en prejudikatfråga skulle kunna underställas Högsta domstolen för en rättsförklaring utan anknytning till en konkret tvist. Vidare diskuterades möjligheten att ge statliga myndigheter generell rätt att överklaga domstolars beslut för att få fram prejudikat på områden där det förekommer skyddsvärda allmänna intressen och framför allt i s.k. enpartsärenden. Utredningen tog även upp frågan om ekonomiska bidrag till parter som medel att främja prejudikatbildningen. Ingen av dessa idéer har, när det gäller de allmänna domstolarna, lett till lagstiftning. Departementschefen var vid det lagstiftningsarbete som grundades på Rättegångsutredningens betänkande positiv till flera av utredningens förslag, men ansåg det vara för tidigt att skapa en ordning som skulle kunna ge Högsta domstolen ytterligare krävande arbetsuppgifter innan konsekvenserna av övriga framlagda förslag kunde överblickas (prop. 1988/89:79 s. 61 ff.).

11.4 Utredningens överväganden

Som framgått av utredningens redogörelse i detta avsnitt för rättsfrågor kring prejudikatbildningen innefattar frågor om att förstärka denna eller att förkorta tiden för den omfattande rättsliga överväganden av betydelse långt utöver det rättsområde som berörs av utredningens uppdrag. Enligt utredningens mening är det inte lämpligt att genom särskilda rättegångsregler rörande förfarandet i mål just inom konsumentområdet förenkla eller förbättra prejudikatbildningen utöver vad som föreslagits i detta betänkande. Det sagda gäller rättegången i allmänna domstolar, som har flera uppgifter vid sidan av tvistlösningen inom konsumentområdet. Såvitt det ankommer på domstolarna måste man därför när det gäller önskemålet om en förbättrad prejudikatbildning inom konsumentområdet förlita sig på vad som annars görs för att effektivisera rättsväsendet. Det pågående

reformarbetet rörande hovrättsprocessen och förslag rörande skiljedomsförfarandet kan naturligtvis bidra till en förbättring av dagens situation. I annan riktning talar naturligtvis de ekonomiska begränsningar för verksamheten som domstolarna fått och kan få i det f.n. ansträngda statsfinansiella läget.

Vad utredningen nu har sagt förhindrar inte att åtgärder kan vidtas inom andra områden, ytterst för att förbättra rättsbildningen inom konsumentområdet. Genom det stöd, som för närvarande ges enskilda konsumenter på olika sätt, kan enskilda rättsfrågor tas fram och belysas. Ett fortsatt stöd i detta hänseende, bl.a. genom införandet av en möjlighet för KO att biträda enskilda är därför ägnat att förbättra rättsbildningen. Ökade resurser till ARN kan möjligen bidra till snabbare ärendeavveckling i nämnden, vilket också främjar rättsbildningen. Slutligen kan det tillses att KO:s verksamhet, den hittillsvarande och den som föreslås nu, inte hindras av finansiella skäl och att den i övrigt byggs upp för en effektiv ärendehantering.

12 Ekonomiska konsekvenser

Utredningen har haft i uppgift att lägga fram ett förslag som ger KO möjlighet att företräda enskilda konsumenter i tvister med näringsidkare. Syftet med förslaget skall i enlighet med vad som anges i direktiven vara att ge konsumenterna ett starkare stöd för att ta till vara sina rättigheter och för att stärka rättsbildningen på området. Det förslag utredningen har lämnat medför ökade kostnader för staten. De nackdelar förslaget medför i fråga om ökade utgifter uppvägs emellertid enligt utredningens mening av fördelarna med förslaget. Dessa fördelar består bl.a. i att oklara rättsförhållanden blir lösta och att framtida tvister kan undvikas.

Utredningens förslag innebär att de blir nödvändigt med en viss förstärkning av KO-sekretariatet vid Konsumentverket. Som nämnts i avsnitt 9.5 bör antalet ärenden där KO engagerar sig på konsumentens sida inledningsvis att vara ca fem per år för att sedan komma att stanna vid ett tiotal fall årligen. De ärenden där KO medverkar kommer att vara av komplicerad och arbetskrävande beskaffenhet. Det kommer också att bli nödvändigt för KO att uppträda i processer vid domstolar på olika håll i landet. Avsikten är också att målen skall kunna föras vidare till högre instans. Arbetsuppgifterna kommer inte endast att bestå i att utföra talan vid olika domstolar. En hel del tid kan förväntas gå åt till att välja ut de fall som skall drivas. Mot bakgrund av det anförda och med beaktande av de erfarenheter som finns i Finland av motsvarande verksamhet uppskattar utredningen den erforderliga personalförstärkningen vid KO-sekretariatet till en kvalificerad jurist. De beräknade kostnaderna för detta kan anges till ca en halv miljon kr per år.

När det gäller de kostnader som kan uppstå för staten vad gäller rättegångskostnader i allmän domstol går de enligt utredningens mening inte att uppskatta. Detta beror bl.a. på att det inte säkert går att beräkna i hur många fall KO kommer att delta vid domstol och hur många av målen som kommer att föras till överinstans. De slutliga kostnaderna i detta hänseende är också beroende av utgången i de enskilda målen.

I utredningens direktiv anges att finansieringen förutsätts vara ordnad genom det förslag om om disponering av medel som lagts fram för riksdagen i prop. 1995/96:82 Ökat ansvar för Konsumentombudsmannen och Konsumentverket på området finansiella tjänster. I propositionen föreslog regeringen att från anslaget Utveckling av ideell verksamhet får under budgetåret 1995/96 disponeras tre miljoner kr

för att förstärka Konsumentombudsmannens och Konsumentverkets roll på området finansiella tjänster. Riksdagen beslutade med anledning av regeringens förslag att Konsumentverket på tilläggsbudget till statsbudgeten anvisades ett ramanslag på tre miljoner kr (bet. 1995/96:LU10, rskr. 1995/96:81). Utredningen, som förutsätter att den föreslagna verksamheten, såvitt avser kostnader hos Konsumentverket/KO, för tiden efter den 1 januari 1997 kan finansieras på likartat sätt, finner därför inte skäl att närmare beröra frågan hur förslaget i den delen skall finansieras. När det gäller rättegångskostnaderna bör finansieringen ske vid sidan av anslaget till Konsumentverket/KO, eventuellt över andra huvudtitelns anslag Diverse kostnader för rättsväsendet.

13 Författningskommentarer

13.1 Inledning

Utredningen föreslår en särskild lag om KO:s medverkan i tvister mellan konsumenter och näringsidkare. I denna lag anges de förutsättningar för KO:s medverkan som skall gälla samt de särskilda processuella regler som anses nödvändiga. KO:s medverkan skall till en början ske på försök. De regler som föreslås bör dock, eventuellt efter vissa justeringar, vara möjliga att omedelbart tillämpa i en verksamhet av permanent natur.

Utredningen föreslår även ändringar i rättshjälpslagen (1996:000) och sekretesslagen (1980:100). Vidare bör påpekas att förslaget aktualiserar ändringar i Konsumentverkets instruktion.

Ett förslag till ny rättshjälpslag samt förslag till ändringar i bl.a. rättegångsbalken har lagts fram i prop. 1996/97:9. När det gäller författningsförslagen med därtill hörande kommentarer har utredningen utgått från att riksdagen beslutar i enlighet med propositionen och att de nya bestämmelserna träder i kraft den 1 december 1997.

13.2 Förslaget till lag om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medverkan i tvister

1 §

I en tvist mellan en konsument och en näringsidkare får Konsumentombudsmannen, om tvisten rör en finansiell tjänst och om utgången i tvisten är av betydelse för rättstillämpningen eller om det annars finns särskilda skäl för det, biträda konsumenten och med dennes medgivande förbereda och utföra konsumentens talan vid allmän domstol, Allmänna reklamationsnämnden eller annat tvistlösende organ.

När Konsumentombudsmannen för talan vid allmän domstol gäller bestämmelserna i 2–6 §§.

Paragrafen innehåller den grundläggande bestämmelsen om KO:s medverkan på en konsuments sida i tvister med näringsidkare.

Av första stycket följer att det skall gälla en tvist mellan en konsument och en näringsidkare samt att tvisten skall röra en finansiell

tjänst. I övrigt skall omständigheterna vara sådana att utgången i tvisten är av betydelse för rättstillämpningen eller att det annars finns särskilda skäl för KO:s medverkan.

Det är konsumenten som är part och huvudman medan KO företräder honom som ombud. KO:s behörighet grundas på myndighetens beslut att lämna biträde enligt lagen. Det behövs alltså inte någon fullmakt av konsumenten. Beslutet att lämna konsumenten biträde ger KO de befogenheter och skyldigheter som tillkommer ett ombud enligt reglerna i rättegångsbalken. Härtill kommer att uppdraget skall skötas med beaktande av det tjänsteansvar KO har som offentlig funktionär.

KO skall biträda konsumenten samt förbereda och utföra dennes talan. Härmed avses biträde åt konsumenten såväl före som efter en tvisteförhandling i allmän domstol eller i annat tvistlösande organ. KO:s medverkan före processen kan t.ex. avse kontakt med konsumentens motpart för att inhämta dennes inställning till konsumentens anspråk. Det kan också gälla rättsutredningar och inhämtande av andra erforderliga fakta.

KO:s medverkan sker sålunda i stort sett på samma sätt som andra ombuds. I fråga om de närmare formerna för KO:s biträde och KO:s förhållande till konsumenten och till motparten samt domstolarna kan de regler som gäller för advokatverksamhet vara till viss ledning. Det finns inte något som hindrar att KO för konsumentens räkning träffar förlikning med näringsidkaren. Det förutsätts dock att KO inför beslutet att biträda konsumenten har bedömt saken vara av det slag att den kan lösas först av domstol eller av annat tvistlösningsorgan.

KO skall kunna anlita ombud för såväl processförberedelserna som själva processandet. Regler härom får tas in i Konsumentverkets instruktion. Det förutsätts dock att talan normalt utförs av någon härför kvalificerad tjänsteman vid myndigheten.

För KO:s medverkan krävs konsumentens samtycke. Detta behöver inte vara skriftligt. Om samtycket upphör skall KO frånträda uppdraget. Myndigheten kan också på eget initiativ frånträda uppdraget. En anledning härtil kan vara exempelvis att konsumenten har lämnat felaktiga uppgifter eller att KO till skillnad mot konsumenten anser att målet efter domstolens avgörande inte bör överklagas till högre instans.

KO:s medverkan skall avse en tvist mellan en konsument och en näringsidkare. Dessa båda begrepp har samma innebörd som i annan konsumentlagstiftning. En redogörelse för innebörden av begreppen finns bl.a. i förarbetena till avtalsvillkorlagen (se prop. 1994/95:17 s. 29 ff.).

Vidare gäller att utgången i tvisten skall vara av betydelse för rättstillämpningen eller att det annars föreligger särskilda skäl för KO:s medverkan. I frågan om innebörden härav hänvisas till den

allmänna motiveringen (avsnitt 9.2).

KO:s medverkan skall till en början ske i en försöksverksamhet. Denna verksamhet skall avse tvister som rör finansiella tjänster. Härmed avses främst tjänster som tillhandahålls av de finansiella instituten och som rör t.ex. krediter, försäkringar och värdepapper. Finansiella tjänster erbjuds av såväl svenska som utländska finansiella institut men även av andra företag. Exempelvis erbjuder detaljhandeln och bensinbranschen kontokortstjänster som hänförs till de finansiella tjänsterna.

KO bedömer självständigt om förutsättningarna för myndighetens biträde enligt lagen är uppfyllda. I Konsumentverkets instruktion bör tas in en bestämmelse om att KO:s beslut att biträda eller inte biträda en konsument inte får överklagas. Av det sagda följer att domstol eller annat tvistlösningsorgan utan egen prövning av förutsättningarna härför efter KO:s beslut skall tillämpa lagen i aktuella mål eller ärenden.

KO skall kunna medverka enligt lagen såväl vid ARN som vid allmänna domstolar. Som framgår av vad som sagts förut skall myndigheten kunna medverka också vid skiljeförfarande eller vid tvistlösning som sker vid de särskilda branschnämnderna. KO kan också biträda en konsument vid det summariska förfarandet inför kronofogdemyndigheten. KO:s medverkan avser emellertid inte eventuella åtgärder inför denna myndighet för verkställighet av domstolsavgöranden. De tvister i vilkas KO:s biträde kan bli aktuellt kommer dock företrädesvis att handläggas vid allmänna domstolar eller vid ARN.

I *andra stycket* hänvisas beträffande KO:s medverkan i allmän domstol till vissa särskilda bestämmelser i lagen. Dessa gäller främst rättegångskostnadernas fördelning. Några särskilda bestämmelser för handläggningen i ARN eller inför andra tvistlösningsorgan har inte tagits upp.

2 §

Om inte annat följer av 3—6 §§, tillämpas i fråga om rättegången vad som är föreskrivet i rättegångsbalken eller i andra författningar om rättegången i tvistemål där förlikning om saken är tillåten.

Enligt paragrafen gäller för rättegången i de mål där KO biträder en konsument vid allmän domstol, vad som föreskrivs i rättegångsbalken eller i andra författningar om rättegången i dispositiva tvistemål. Detta innebär att bestämmelserna i rättegångsbalken om bl.a. ansökan om stämning, förberedelse och huvudförhandling samt överklagande är tillämpliga. KO:s medverkan grundas, som angetts under 1 §, på myndighetens beslut att lämna biträde enligt lagen. Eftersom ett sådant

beslut förutsätter konsumentens samtycke bör domstolen härutöver inte kräva någon särskild av konsumenten utfärdad fullmakt för KO. Någon särskild bestämmelse härom har inte ansetts nödvändig (jfr 12 kap. 8 § RB). Fullmakt från KO kan däremot bli erforderlig om talan förs av någon annan än konsumentombudsmannen personligen.

Med andra författningar avses exempelvis delgivningslagen (1970:428). I fråga om undantag från dessa bestämmelser hänvisas till 3—6 §§.

3 §

Konsumenten skall under den tid biträde lämnas av Konsumentombudsmannen erhålla de förmåner som avses i 16—20 §§ rättshjälpslagen (1996:000).

Enligt paragrafen erhåller en konsument som vid allmän domstol biträds av KO förmåner som motsvarar dem som enligt 16—20 §§ rättshjälpslagen tillkommer den som har beviljats rättshjälp. Det gäller bl.a. kostnader för bevisning vid allmän domstol, utredningskostnader samt ansökningsavgifter. Ersättning för bevisning utgår som regel enligt bestämmelserna i förordningen (1982:805) om ersättning av allmänna medel till vittnen m.m. Konsumenten är heller inte skyldig att ställa säkerhet för att få till stånd kvarstad eller någon annan liknande åtgärd. I dessa fall svarar staten för den skada som kan tillfogas motparten genom åtgärden.

Kostnaden för konsumentens resa och uppehälle ersätts inte enligt denna bestämmelse. Dessa kostnader kan ersättas av allmänna medel om det i enlighet med 11 kap. 6 § RB (enligt prop. 1996/97:9) är skäligt med hänsyn till konsumentens ekonomiska förhållanden, de kostnader som kan uppstå i samband med inställelsen och omständigheterna i övrigt.

KO:s biträde till konsumenten skall vara kostnadsfritt för denne. Detta gäller såväl kostnaderna för KO:s egna tjänstemän som för eventuellt av KO anlitat ombud. Någon särskild bestämmelse om detta har inte lämnats.

Konsumentens rätt till ersättning enligt paragrafen gäller endast kostnader som har uppkommit efter det att KO har beslutat att biträda honom enligt denna lag. Om konsumenten har haft kostnader som hänför sig till tiden dessförinnan får han själv svara för dem. Detta motsvarar vad som gäller för den som har beviljats rättshjälp.

Om KO beslutar att inte längre biträda konsumenten eller om konsumenten anmäler att han själv eller genom någon annan vill föra sin talan får konsumenten själv stå för därefter uppkomna kostnader. Enligt rättshjälpslagen kan den vars rättshjälp upphör bli skyldig att själv bära kostnaderna för denna vilket innebär att som huvudregel de

förmåner han erhållit skall återbetalas. Någon återbetalningsskyldighet har inte ansetts erforderlig i de fall då KO:s biträde enligt denna lag har upphört.

En konsument som biträds av KO enligt denna lag skall inte beviljas rättshjälp i den rättsliga angelägenhet som biträdet avser. Om rättshjälp har beviljats tidigare skall den upphöra. Någon återbetalning av vad som därvid utgått skall inte ske. Bestämmelser om detta har tagits upp i 32 och 35 §§ rättshjälpslagen.

4 §

Staten skall i stället för konsumenten ersätta näringsidkaren för rättegångskostnader som har bestämts enligt reglerna i 18 kap. rättegångsbalken om fördelningen av sådana kostnader mellan parterna. Om näringsidkaren enligt dessa bestämmelser är skyldig att ersätta konsumenten för dennes rättegångskostnad skall näringsidkaren ersätta staten kostnaden för Konsumentombudsmannens arbete och för vad som har utgått av allmänna medel enligt 3 §.

Rättegången i de mål där KO företräder en konsument enligt denna lag skall som framgår av 2 § i huvudsak följa reglerna i rättegångsbalken. Detta innebär att om näringsidkaren vinner målet så skall han enligt huvudregeln i 18 kap. 1 § RB få ersättning för sina rättegångskostnader. Ersättningen skall enligt 18 kap. 8 § RB fullt ut motsvara kostnaderna för rättegångens förberedande och talans utförande jämte arvode till ombud eller biträde.

Av nu förevarande paragraf följer att domstolen när den dömer i mål av denna art i de fall då konsumenten enligt rättegångsbalken skulle vara skyldig att helt eller delvis ersätta näringsidkaren dennes rättegångskostnader skall ålägga staten att i stället för konsumenten betala denna kostnad. Detta skall ske oavsett när KO inträtt i processen. Om däremot näringsidkaren är skyldig att ersätta konsumenten dennes kostnader skall ersättning för KO:s biträde samt de kostnader som enligt domstolens beslut har utgått till följd av bestämmelsen i 3 § betalas till staten. Om i sådant fall konsumenten har haft kostnader som inte har ersatts av staten, t.ex. tidigare ombudskostnader eller inställelsekostnader, skall näringsidkaren ersätta konsumenten dessa. Det sist sagda följer av bestämmelserna i rättegångsbalken.

Om KO:s biträde upphör innan målet avslutas blir allmänna rättegångskostnadsregler fullt ut tillämpliga (se avsnitt 9.6.1).

I 5 § finns särskilda bestämmelser om kvittning av rättegångskostnader.

5 §

Om näringsidkaren enligt bestämmelserna i rättegångsbalken är skyldig att ersätta konsumenten dennes rättegångskostnad, kan rätten, om näringsidkaren hade skälig anledning att få saken prövad, i stället för att förplikta näringsidkaren att enligt 4 § betala dessa kostnader förordna att vardera parten skall bära sin rättegångskostnad.

Bestämmelsen — som i avsevärd mån modifierar tillämpningen av 4 § andra meningen — innebär att om näringsidkaren enligt bestämmelserna i rättegångsbalken skulle ha varit skyldig att utge ersättning för konsumentens rättegångskostnader, dvs. i princip när näringsidkaren förlorat målet, kan domstolen i stället förordna att vardera parten skall bära sin rättegångskostnad. Detta får dock ske endast under förutsättning att näringsidkaren hade skälig anledning att få saken prövad. Beträffande denna kvittningsmöjlighet kan jämförelse göras med 5 kap. 2 § lagen om rättegången i arbetstvister som ger domstol möjlighet att, i tvister som handläggs enligt lagen, förordna att vardera parten skall bära sin rättegångskostnad om den part som förlorat målet hade skälig anledning att få tvisten prövad.

Om det är konsumenten som förlorar målet finns ingen möjlighet att med stöd av denna bestämmelse få rättegångskostnaderna kvittade. Näringsidkaren, som i sådant fall är den vinnande parten, får då, vilket framgår av 4 § första meningen, ersättning av staten för sina rättegångskostnader.

I de flesta fall där näringsidkaren förlorar målet torde det finnas anledning att kvitta rättegångskostnaderna. Eftersom de mål där KO engagerar sig som regel kommer att vara mål som har prejudikatintrasse torde näringsidkarens talan ofta te sig befogad. Målen kan också röra svårbedömda rättslägen.

Också om konsumenten enligt bestämmelserna i rättegångsbalken skulle ha tillerkänts jämkad ersättning för rättegångskostnaderna p.g.a. att konsumenten vunnit målet endast till viss del bör som regel rättegångskostnaderna kvittas. Att konsumenten inte fått helt bifall till sin talan bör ju med stor sannolikhet innebära att näringsidkaren haft skälig anledning att få saken prövad.

I undantagsfall kan tänkas att näringsidkaren inte har befogat intresse att föra sin talan. Det kan t.ex. röra sig om fall där Marknadsdomstolen funnit ett avtalsvillkor oskäligt och där talan vid allmän domstol avser ett fullföljande av Marknadsdomstolens avgörande på det civilrättsliga planet. I ett sådant fall bör inte rättegångskostnaderna kvittas utan näringsidkaren bör utge ersättning enligt 4 § andra meningen.

Enligt bestämmelsen har domstolen ingen skyldighet att kvitta rättegångskostnaderna även om näringsidkaren hade skälig anledning att få sin sak prövad. Domstolen har sålunda möjlighet att underlåta

att kvitta rättegångskostnaderna. Så bör ske om en tillämpning av bestämmelserna leder till ett för konsumenten oskäligt resultat. Det kan t.ex. tänkas att KO har inträtt i processen först i ett mycket sent skede och att konsumenten dessförinnan haft omfattande ombudskostnader. Då bör i stället 4 § andra meningen tillämpas.

Skulle rätten, redan med tillämpning av bestämmelserna i rättegångsbalken, komma fram till att vardera parten skall stå sina rättegångskostnader blir varken 4 eller 5 § tillämplig.

Om talan avvisas p.g.a. rättegångshinder skall, enligt 18 kap. 5 § första stycket RB, den part vars talan avvisas i fråga om rättegångskostnader anses som tappande. Detta innebär emellertid inte alltid att denne skall svara för motpartens rättegångskostnader. Rättegångskostnaderna kan t.ex. kvittas enligt någon annan bestämmelse eller så kan den part vars talan avvisas erhålla ersättning för egna kostnader, t.ex. om avvisningen endast avser en mindre betydelsefull del av målet. Om målet avskrivs på grund av att part återkallat sin talan eller uteblivit, skall han enligt 18 kap. 5 § andra stycket RB ersätta motparten hans rättegångskostnader om inte särskilda omständigheter föranleder att ersättningsskyldigheten bestäms på något annat sätt. Om t.ex. näringsidkarens talan avvisas eller avskrivs i ett mål där KO biträder konsumenten får rätten i olika steg bestämma hur frågan om rättegångskostnader skall lösas. Först får, med utgångspunkt i bestämmelserna i rättegångsbalken, bestämmas om näringsidkaren skall ersätta motparten dennes rättegångskostnader eller inte. Kommer man då fram till att näringsidkaren skall ersätta motparten dennes rättegångskostnader blir nästa fråga om näringsidkaren hade befogad anledning att få sin sak prövad. Hade han det kan rättegångskostnaderna kvittas enligt denna paragraf. I annat fall gäller 4 §.

6 §

I mål där Konsumentombudsmannen medverkar enligt denna lag, skall 1 kap. 3 d § rättegångsbalken inte tillämpas.

Enligt denna bestämmelse skall de särskilda reglerna i rättegångsbalken om småmål inte tillämpas när KO biträder en konsument. Att de reglerna inte skall tillämpas innebär att rätten kan bestå av tre domare vid det slutliga avgörandet och att rättegångskostnaderna kan ersättas fullt ut enligt 18 kap. 8 § RB. Bestämmelsen innebär också att, i vart fall om KO beslutat biträda konsumenten innan denne väcker talan vid allmän domstol, den särskilda forumregeln i 10 kap. 8 a § RB om att en konsument kan väcka talan vid rätten i den ort där konsumenten har sitt hemvist inte kan tillämpas.

Om målet har börjat handläggas enligt det särskilda förfarandet för småmål skall målet till följd av denna bestämmelse överföras till

ordinär handläggning om KO inträder i tvisten först efter det att talan har väckts.

13.3 Förslaget till lag om ändring i rättshjälpslagen (1996:000)

32 §

Rättshjälp skall upphöra om

- 1. rättshjälpsavgift inte betalas enligt 25 §,*
- 2. den rättssökande har lämnat oriktiga uppgifter och rättshjälp inte skulle ha beviljats om riktiga uppgifter hade lämnats,*
- 3. den rättssökande uppsåtligt eller av grov oaktsamhet har lämnat oriktiga uppgifter, som varit ägnade att leda till för låg rättshjälpsavgift,*
- 4. den rättssökandes ekonomiska förhållanden har ändrats så att han eller hon inte längre är berättigad till rättshjälp,*
- 5. ett rättshjälpsbiträde entledigas utan att ett annat rättshjälpsbiträde förordnas,*
- 6. det med hänsyn till angelägenhetens art och betydelse, tvisteföremålets värde samt omständigheterna i övrigt inte längre är rimligt att staten bidrar till den rättssökandes kostnader,*
- 7. Konsumentombudsmannen beslutat att biträda den rättssökande enligt lagen (199x:000) om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medverkan i tvister.*

Denna bestämmelse innebär att om KO beslutar lämna sitt biträde till någon som tidigare beviljats rättshjälp så skall rättshjälpen upphöra.

Av 7 § rättshjälpslagen följer att rättshjälp inte beviljas om KO redan beslutat att biträda enligt lagen om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medverkan i tvistemål.

35 §

Om rättshjälpen upphör på någon av de grunder som anges i 32 § 1—6, skall den rättssökande i skälighetsomfattning återbetala kostnaderna för rättshjälpen till staten.

Om rättshjälpen upphör på den grund som anges 33 §, skall de kostnader för rättshjälpen som överstiger rättshjälpsavgiften inte återbetalas till staten.

Genom ändringen klargörs att om rättshjälpen har upphört p.g.a. att KO beslutat biträda konsumenten kostnaden för rättshjälpen skall betalas av staten. Någon återbetalningsskyldighet för den rättssökande

blir således inte aktuell.

13.4 Förslaget till lag om ändring i sekretesslagen (1980:100)

8 kap. 24 §

Sekretess gäller hos Konsumentombudsmannen i ärende enligt 1 § lagen (199x:000) om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medverkan i tvister för uppgift som tillkommit eller inhämtats i anledning av rättstvist som avses i den nämnda bestämmelsen, om det kan antas att den enskildes ställning som part försämras om uppgiften röjs.

Paragrafen, som är ny, innebär att sekretess gäller för uppgifter som avser de rättstvister där KO lämnar en enskild konsument sitt biträde enligt lagen om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medverkan i tvister, om det kan antas att den enskildes ställning som part försämras om uppgiften röjs.

De uppgifter för vilka sekretess gäller kan härröra från myndigheten själv eller vara införskaffade utifrån. För att uppgiften skall anses ha tillkommit eller inhämtats med anledning av rättstvist krävs att det mellan uppgiften och tvisten finns ett sådant samband som fallet är med t.ex. rättsutredningar, värderingsutlåtanden, uppgifter om bevisning och förhandlingstekniska överväganden som hänför sig till en rättstvist. Ordet rättstvist avser både pågående och möjligen blivande rättstvister.

Någon bestämmelse om tidsbegränsning av sekretessen har inte ansetts erforderlig eftersom risken för skada som regel upphör i och med att tvisten avslutats. Sekretess för uppgifterna kan dock i vissa fall komma att föreligga enligt den föreslagna bestämmelsen i 9 kap. 21 § sekretesslagen. Om KO frånträder sitt uppdrag trots att tvisten ännu inte avslutats gäller sekretess tills så sker.

9 kap. 21 §

Sekretess gäller i ärende hos Jämställdhetsombudsmannen eller Jämställdhetsnämnden enligt jämställdhetslagen (1991:433) för uppgift om enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden, om det kan antas att den enskilde lider skada eller men om uppgiften röjs.

Sekretess gäller hos Ombudsmannen mot etnisk diskriminering och Nämnden mot etnisk diskriminering i ärende enligt lagen (1994:134) mot etnisk diskriminering för uppgift om enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden, om det kan antas att den enskilde lider skada eller men om uppgiften röjs.

Sekretess gäller i verksamhet enligt lagen (1994:749) om Handikappombudsmannen för uppgift om enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden, om det kan antas att den enskilde eller någon honom närstående lider skada eller men om uppgiften röjs.

Sekretess gäller hos Konsumentombudsmannen i ärende enligt 1 § lagen (199x:000) om försöksverksamhet med Konsumentombudsmannens medverkan i tvister för uppgift om enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden, om det kan antas att den enskilde lider skada eller men om uppgiften röjs.

I fråga om uppgift i allmän handling gäller sekretessen i högst tjugo år.

I ett nytt *fjärde stycke* föreslås att uppgifter som KO får del av i den verksamhet som bedrivs med stöd av den föreslagna lagen om försöksverksamhet med KO:s medverkan i tvister skall omfattas av sekretess om uppgifterna rör någons personliga eller ekonomiska förhållanden och om det kan antas att den enskilde lider skada eller men om uppgiften röjs. Sekretessen omfattar därigenom alla typiskt sett känsliga uppgifter om enskildas såväl personliga som ekonomiska förhållanden. Bestämmelsen har utformats efter förebild av de sekretessregler som gäller hos andra ombudsmän. Bestämmelsen har sålunda ett rakt skaderekvisit, vilket innebär att en presumtion gäller för offentlighet.

14 Ikraftträdande

Den nya rättshjälpslagen föreslås träda i kraft den 1 december 1997. De av utredningen föreslagna ändringarna kan därför inte träda i kraft tidigare.

Några särskilda övergångsbestämmelser behövs inte. Lagen hindrar inte att KO inträder i ett mål som har påbörjats före den 1 december 1997.

Kommittédirektiv



Möjlighet för Konsumentombudsmannen
att föra en enskild konsuments talan

Dir.
1995:126

Beslut vid regeringssammanträde den 12 oktober 1995

Sammanfattning av uppdraget

En särskild utredare skall utreda förutsättningarna för att ge Konsumentombudsmannen (KO) möjlighet att företräda en enskild konsument i ärenden eller mål av principiellt eller allmänt intresse, främst på området för finansiella tjänster.

Utredaren skall

- lägga fram förslag till en försöksverksamhet med rätt för KO att under vissa förutsättningar företräda enskilda konsumenter i tvister med näringsidkare,
- redovisa vilken rättslig reglering som är nödvändig för att ge KO möjlighet att företräda enskilda konsumenter i rättstvister inför allmänna domstolar och i Allmänna reklamationsnämnden samt ange hur frågan om ansvar för rättegångskostnader bör lösas,
- ange hur försöksverksamheten kan knytas an till den pågående försöksverksamheten med s.k. grupptalan vid Allmänna reklamationsnämnden,
- ange vilka kriterier som bör användas för urvalet av de fall där KO skall kunna företräda en enskild konsument,
- redovisa överväganden rörande möjligheterna att snabbt få fram vägledande domstolsavgöranden.

2

Utredaren skall slutligen föreslå den rättsliga reglering som kan bli nödvändig för att genomföra en försöksverksamhet.

Utgångspunkter

I regeringens proposition 1995/96:82 Ökat ansvar för Konsumentombudsmannen och Konsumentverket på området finansiella tjänster redovisas den snabba utveckling som de senaste åren har skett på området finansiella tjänster och de konsumentproblem som har uppstått. I propositionen föreslås att Konsumentverket tillförs ytterligare resurser för att kunna möta de nya uppgifter verket har fått och kommer att få på området. I propositionen nämns att möjligheterna för Konsumentombudsmannen att i ökad utsträckning företräda konsumenterna snabbt bör utredas.

Det är viktigt att konsumenterna har tillgång till enkla, billiga och snabba förfaranden för att lösa tvister som har uppstått med en näringsidkare. En sådan möjlighet erbjuds konsumenterna genom den verksamhet som bedrivs vid Allmänna reklamationsnämnden (ARN), vars olika avdelningar täcker de flesta av de varu- och tjänsteområden där det visat sig finnas ett behov av smidig tvistlösning mellan konsument och näringsidkare. Det finns vidare vissa branschnämnder med ungefärligen samma verksamhet inom sina respektive områden som ARN.

Till konsumenternas hjälp finns också andra organ som kan bistå med råd och vägledning. Med hjälp av dessa blir det ofta möjligt att träffa uppgörelser med näringsidkaren utan något förfarande vid ARN eller allmän domstol. Genom kommunernas konsumentvägledning hanteras t.ex. ca 64.000 reklamationer per år. Dessutom handläggs där omkring 50.000 konsumenträttsliga förfrågningar varje år. Vid Konsumenternas försäkringsbyrå förekommer ca 5.300 skadeärenden per år och vid Konsumenternas bankbyrå mellan 5.000 och 6.000

rådgivningsärenden per år.

Verksamheten vid ARN har, jämfört med domstolsprocessen, stora fördelar från konsumentsynpunkt genom det enkla, billiga och snabba förfarandet. Men systemet har också vissa brister. Genom att ARN:s verksamhet inte medger prövning av muntlig bevisning utesluts ett stort antal ärenden från nämndens prövning. Handläggning utan muntligt förfarande innebär ibland svårigheter för nämnden att på ett fullödigt sätt utreda frågor om händelseförlopp som kan vara helt avgörande för ärendets utgång. I stället blir den enskilde konsumenten i många fall hänvisad till en ordinär domstolsprocess. Men bl.a. av kostnadsskäl kan det vara förenat med ett visst motstånd från konsumenternas sida att föra sin sak vidare i domstol. Risken finns därmed att många frågor av mer principiell vikt för hela konsumentkollektivet inte får någon riktig rättslig prövning. Det innebär att det kan uppstå en brist på vägledande avgöranden.

År 1990 inleddes en försöksverksamhet med grupptalan vid ARN. Den har visat att detta kan vara en bra processform vid vissa konsumenttvister. Ett förslag till en lag om grupprättegång bereds också för närvarande i Justitiedepartementet. Förslaget innebär bl.a. att KO ges rätt att föra grupptalan till förmån för ett större antal konsumenter (Grupprättegång, SOU 1994:151). Oavsett om reformen genomförs innebär de speciella krav som måste ställas vid grupptalan att långt ifrån alla tvister lämpar sig för denna form.

Behovet av att kunna driva pilotfall m.m. som ett komplement till institutet grupptalan är därför uppenbart. Pilotärenden torde även i vissa fall kunna utgöra en värdefull grund för en grupptalanprocess vid ARN eller inför domstol om en sådan möjlighet införs.

4

Nordisk jämförelse

Det finns flera exempel när det gäller konsumentombudsmannens möjligheter att medverka i enskilda konsumenters processer från de övriga nordiska länderna. I Danmark kan en konsument begära hos Forbrugerombudsmanden att denne på konsumentens vägnar väcker talan vid domstol om näringsidkaren inte följer reklamationsnämndens beslut inom 30 dagar. Ombudsmannens roll inskränker sig till att sätta upp och lämna in en stämningsansökan. Om konsumentens ekonomiska förhållanden uppfyller förutsättningarna får konsumenten fri rättegång.

På det finansiella området finns det en särskild nämnd för prövning av tvister mellan de finansiella instituten och konsumenterna. Det finns en formell möjlighet till muntligt förfarande inför nämnden, dock inte i form av förhör under sanningsplikt såsom inför en domstol.

I Finland kan Konsumentombudsmannen bistå konsumenten i ett enskilt ärende om det är av vikt för rättstillämpningen och konsumenternas allmänna intresse. Konsumentombudsmannen skall också kunna bistå konsumenten om inte näringsidkaren följer nämndens rekommendation. Konsumentombudsmannen saknar dock egen talerätt. När Konsumentombudsmannen biträder en enskild konsument vid allmän domstol sker det enligt de vanliga reglerna för rättegångsombud. Vanliga bestämmelser om rättegångskostnader gäller.

Behovet av en utredning

Det är viktigt att rättsbildningen på konsumenträttens område tillmätts ett högt värde, ytterst för att konsumenternas rättsliga ställning skall kunna tas till vara. Särskilt viktigt är det att insatser kan göras i ärenden som är av allmänt konsumentintresse. KO:s roll som företrädare för de enskilda

5

konsumenterna bör därvid uppmärksammas särskilt. Om KO skulle få en möjlighet att föra enskilda konsumenters talan i både ARN och domstol kan man förutse att skapandet av vägledande avgöranden på konsumentområdet skulle gå snabbare och ges en bättre offentlig bevakning än som sker nu. Detta skulle underlätta mycket av det vägledande och rådgivande arbetet i förhållande till konsumenterna. Arbetet skulle därmed få en annan säkerhet än vad som nu är fallet. Den preventiva effekten kan antas bli betydande.

Det skulle alltså ligga ett stort värde i att KO i ökad utsträckning kan medverka i konsumenttvister för att ge konsumenterna ett starkare stöd för att ta till vara sina rättigheter och för att stärka rättsbildningen på området. Men KO skulle också kunna ges en mer aktiv roll i frågor som allmänt är av stor vikt för konsumenterna.

En särskild utredare behöver tillkallas för att belysa bl. a. vilken form för KO:s medverkan som bör väljas och därmed sammanhängande frågor.

Uppdraget

Utredaren skall föreslå på vilket eller vilka sätt KO kan ges möjlighet att föra talan för en enskild konsument i mål eller ärenden av principiellt eller annars allmänt konsumentintresse. Förslaget bör i första hand gälla konsumenttvister som har sin grund i finansiella tjänster.

Utredaren skall kartlägga och analysera de förhållanden som nu råder på framför allt marknaden för finansiella tjänster. Med utgångspunkt i detta skall utredaren beskriva hur en försöksverksamhet med rätt för KO att föra en enskild konsuments talan bör läggas upp. Syftet med en sådan försöksverksamhet skulle vara att få underlag för att bedöma behovet och värdet av en varaktig verksamhet. Förslag skall vidare lämnas om hur länge försöksverksamheten skall pågå och hur den skall följas

6

upp. Utredaren skall redovisa om och hur en eventuell försöksverksamhet kan knytas an till den vid ARN pågående försöksverksamheten med rätt för KO att föra s.k. grupptalan. Övervägandena skall omfatta en möjlighet för KO att föra en enskild konsuments talan i ARN, att föra vidare ärenden som avgjorts i ARN till allmän domstol och att väcka talan direkt vid allmän domstol.

Utredaren skall särskilt uppmärksamma frågan om på vilken rättsgrund KO:s uppdrag att företräda konsumenten skall vila och därvid ange om och i vilka fall en ny roll för KO innebär att ändringar bör göras i processrättsliga regler. Utredaren skall vidare ange vad som bör gälla i fråga om rättegångskostnader. Utredaren skall ange de kriterier som bör gälla för urvalet av de fall där KO bör kunna föra talan för enskilda konsumenter. I sammanhanget skall utredaren göra jämförelser med andra områden där en ombudsman fått befogenhet att under vissa förutsättningar biträda privatpersoner vid domstol (se t.ex. jämställdhetslagen [1991:433]).

Utredaren skall överväga och redovisa vilka olika möjligheter som står till buds för att få snabba och vägledande domstolsavgöranden. Det kan t.ex. gälla möjligheten att söka överenskommelse med en motpart om val av domstol och om att i vissa fall inte överklaga tingsrättens avgörande samt att, om en sådan överenskommelse träffas, begära att tingsrätten hänskjuter prejudikatfrågor direkt till Högsta domstolen för avgörande.

De ekonomiska konsekvenserna av förslagen skall bedömas. Finansieringen förutsätts vara ordnad genom det förslag om omdisponering av medel som lagts fram för riksdagen i prop. 1995/96:82 Ökat ansvar för Konsumentombudsmannen och Konsumentverket på området finansiella tjänster.

Arbetets bedrivande

Utredarens förslag när det gäller KO:s rätt att föra enskilda konsumenters talan i domstol och ARN skall ses som komplement till förslaget om grupprättegång. Det förslaget bör därför beaktas i utredningsarbetet.

Under utredningsarbetet skall utredaren inhämta synpunkter från och samråda med berörda myndigheter.

Utredaren bör även ta del av de övriga nordiska ländernas erfarenheter när det gäller KO:s möjligheter att föra enskilda konsumenters talan.

För utredarens arbete gäller regeringens direktiv till samtliga kommittéer och särskilda utredare att redovisa regionalpolitiska konsekvenser (dir. 1992:50), pröva offentliga åtaganden (dir. 1994:23) samt att redovisa jämställdhetspolitiska aspekter (dir. 1994:124).

Utredaren skall redovisa sina slutliga förslag till regeringen senast den 1 juni 1996.

Redovisning av Bankbyråns kundkontakter 1/1-31/12 1995

den 4 januari 1996

Totalt	Klagomål 3205	Information 1524	Övrigt 18	Totalt 4747
Avgifter	183	31	0	214
Avgifter/kostnader	175	28	0	203
Övrigt	8	3	0	11
Betalningsförmedling	268	45	0	313
Bankautomat	33	2	0	35
Check	49	6	0	55
Giro	55	5	0	60
Kort	58	18	0	76
Utlandsbetalningar	38	6	0	44
Valutaväxling	3	2	0	5
Övrigt	32	6	0	38
Kredit	1821	483	2	2306
Annuitet	325	39	1	365
Ansökan	61	63	0	124
Avsl. autom. överföring	47	5	0	52
Borgen	404	103	0	507
Förtidslösen	87	51	0	138
Kravrutiner	287	39	0	326
Löfte	39	8	0	47
Prövning	187	59	1	247
Skuldsanering	21	15	0	36
Säkerhet	168	31	0	199
Övrigt	195	70	0	265
Räntor	174	298	0	472
Bästa räntan	12	205	0	217
In/utlåningsränta	86	56	0	142
Valuteringsregler/ränteberäkning	53	23	0	76
Övrigt	23	14	0	37
Värdepapper	177	88	1	266
Aktie	50	7	0	57
Fondandel	58	38	0	96
Förvaltning/depå	14	4	0	18
IPS	2	4	0	6
Obligationer	17	18	0	35
Optioner	14	2	0	16
Teckningsrätter	3	2	0	5
Terminer	2	0	0	2
Övrigt	17	13	1	31
Övrigt	582	579	15	1176
Bankfack	15	1	0	16
Bouppteckning/testament	44	3	0	47
Handläggningstid	20	2	0	22
Information	54	34	0	88
Kvittning	94	19	0	113
Obehörigt uttag	141	7	0	148
Penningtvätt	1	0	0	1
Sekretess	33	8	0	41
Service	21	1	0	22
Statlig bankgaranti	27	248	0	275
Telefontjänst	0	4	0	4
Utlandstjänster	2	1	0	3
Övrigt	130	251	15	396

Kommentarer till frågeområdesstatistiken 95-12-31

(antalet ärenden - Klagomål + Information - samt andel av totala antalet anges inom parentes)

Avgifter (183 + 31 st / 4 %)

Avgifter/kostnader (175+28) Det vanligaste är fortfarande att kunden anser att banken inte har rätt att debitera en viss avgift. De vanligaste avgifterna som kunderna ifrågasätter är aviseringsavgifter och dröjsmålsavgifter. Vanligaste orsaken till att avgifterna ifrågasätts är att banken inte informerat om att vissa tjänster kostar och att avgifterna tas ut. En vanlig fråga under året har även varit debiteringen och informationen kring avgifterna för "företagspaketen".

Övrigt (8+3)

Betalningsförmedling (268 + 45 st / 7 %)

Bankautomat, (33+2) Vanligast är kunder som påstår att de av någon anledning inte fått ut pengar ur automaten. (se även **obehörigt uttag** nedan)

Check (49+6) Förfälskning och preskription av check är några av de vanligaste frågorna. Även problem i samband med inlösen av utländska checkar där kunden ej får information om att det kan ta upp till flera veckor att lösa in en utländsk check.

Giro (55+5) De flesta frågorna handlar om tiden det tar innan betalningsmottagaren får pengarna. Även klagomål på att **informationen** är dålig beträffande tiden det tar. Ett ökande antal frågor om Autogiro, t.ex. täckningskontroll i anslutning till dragning.

Kort (58+18) De flesta fallen har handlat om kundens ansvar vid obehörigt utnyttjande i samband med förlust av kontokort (KKrL 34 §). Även fall där kundens kort ej fungerat utomlands.

Utlandsbetalningar (38+6) Reklamationsfall där banken (enligt kundens uppfattning) misslyckats med att föra över pengar till konto i utlandet. Även kritik mot avgifterna och då framförallt bankens bristande information om och när avgift tas ut.

Valutaväxling (3+2) Ingen särskild fråga utmärkt sig.

Övrigt (35+6) Ingen särskild fråga utmärkt sig.

Kredit (1821 + 483 st / 49 %)

Annuitet (325+39) Nästan samtliga frågor har handlat om att kredittiden förlängts därför att räntan har höjts under kreditens löptid. Annuiteten har därför inte räckt till för en tillräckligt stor amortering. Åtskilliga avtal är mycket ofullständiga vad gäller informationen till kunden om vad som händer i dessa situationer.

Ansökan (61+63) Här handlar det om att man anser att banken är för sträng i sin prövning och kunden därför inte får någon kredit, vilket han följaktligen är missnöjd med.

Avslutning av automatisk överföring (47+5) Kunderna klagar på att banken visar ovilja mot att avsluta en automatisk överföring, vanligen för betalning av lån. Även klagomål mot den tid det tar samt att berörda tjänstemän verkar okunniga om vilka regler som gäller.

Borgen (404+103) Flertalet förfrågningar handlar numera om bristfällig kreditprövning av gäldenären eller borgensmannen. Även vanligt att vi får hjälpa borgensmannen med tolkning av åtagandets innebörd (generell, beloppsbegränsad etc). Även att banken är för långsam med att informera borgensmän när gäldenären är i dröjsmål. Förekommer även att borgensmannen inte uppmärksammat/förstått vad ett borgensåtagande innebär. I sakens natur ligger att frågeställningen blir aktuell först när borgensåtagandet skall infrias. Ett ganska stort antal fall handlar om småföretagare som gått i (generell) borgen för sitt företag som sedan försatts i konkurs.

Förtidslösen (87+51) handlar uteslutande om möjligheten/rätten till förtidslösen av bundna lån samt beräkning av ränteskillnadsersättning (RSE). Det förekommer även att instituten troligen har räknat fel.

Kravrutiner (287+39) Ett stort antal anser att banken är för snabb med att kräva betalning för förfallna skulder. Kritik mot att banken inte tar något socialt hänsyn; svårigheter med att få till stånd en uppgörelse. Även kritik mot att banken är ovillig att ens träffa kunden för diskussion för att nå fram till en uppgörelse.

Löfte (39+8) I nästan samtliga fall handlar det om någon form av muntliga utfästelser som kunden har uppfattat som ett bindande kreditlöften.

Prövning (187+59) Vanligaste fallet handlar om att kunden hävdar att om en seriös kreditprövning gjorts skulle kunden aldrig beviljats kredit varför bankens fordran bör jämkas. Även vanligt att kunden klagar på att banken är för sträng i sin kreditprövning. Åtskilliga fall där en borgensman hävdar att låntagarens betalningsförmåga inte prövats.

Skuldsanering (21+15) Klagomål mot att banken inte går med på frivillig skuldsanering trots att, enligt kundens mening, villkoren är uppfyllda. Även klagomål mot att banken inte ens vill diskutera skuldsanering.

Säkerhet (168+31) Flertalet fall handlar bristande information om innebörden av pantsättning t.ex. pantsättning av överhypotek, korsvis pantsättning etc. Även oklarhet om vad pantsättningen innebär; att banken kan välja i vilken ordning man vill ta säkerheterna i anspråk - realsäkerhet före borgen eller tvärtom. Man anser även i vissa fall att banken kräver för stor säkerhet. På senare tid har antalet ärenden som handlar om problem i samband med tredjemanspant ökat markant. Bankens hantering av pantbrev mm.

Övrigt (195+70) Ett ökande antal allmänna frågor om boendefinansiering. Frågor kring institutens konverteringsrutiner.

Räntor (179 + 298 st / 9 %)

Bästa räntan (12+205) Frågor av typ "Vilken bank har högsta räntan". Även information om olika sparformer.

In/utlåningsränta (86+56) Klagomål på in/utlåningsräntornas höjd; för låga inlånings- och för höga utlåningsräntor. Även ren information om de in/utlåningsräntor som bankerna tillämpar.

Valuteringsregler/ränteberäkning (53+23) Klagomål mot bankens sätt att räkna ränta framförallt på inlåningskonton. Även information om hur ränteberäkning går till.

Övrigt (23+14)

Vardepapper (177 + 88 st / 6 %)

Aktie (50+7) Vanligaste klagomålet har rört de köp- och säljkurser som banken har köpt eller sålt aktier till för kundens räkning. Även frågor och klagomål på storleken på det courtage som banken tar ut.

Fondandel (58+38) Ren basinformation såsom vad en fond är och hur den fungerar. Även frågor om avkastning på olika fonder. Klagomål på att banken handlagt köp/försäljning felaktigt, oftast vid fel tidpunkt; tvist om vilken kurs som skall gälla dvs hur många andelar som skall omfattas av affären.

Förvaltning/depå (14+4) Ingen särskild fråga utmärkt sig.

IPS (2+4) Ingen särskild fråga utmärkt sig.

Obligationer (17+18) Allmän information om vad privatobligationer är. Även frågor om säkerhet, avkastning, likviditet etc.

Optioner (14+2) Ingen särskild fråga utmärkt sig.

Teckningsrätter (3+2) Ingen särskild fråga utmärkt sig.

Terminer (2+0) Ingen särskild fråga utmärkt sig.

Övrigt (17+13) Ingen särskild fråga utmärkt sig.

Övrigt (582 + 579 st / 24 %)

Bankfack (15+1) Vanligaste frågan behandlar tillträdesproblematiken (behörigheten) i samband med bankfackskundens dödsfall.

Bouppteckning/testamente (44+3) Flertalet fall handlar om handläggningen av bouppteckningen dvs egentligen inte någon egentlig bankfråga. Även frågor om dödsboets och dödsbodelägarnas betalningsansvar för skulder i dödsboet.

Handläggningstid (20+2) I stort sett samtliga fall handlar om att banken inte besvarar kundens frågor.

Information (54+34) Vanligast är att kunden anser sig inte ha fått fullgod information vid kontakt med banken. Har även i många fall handlat om synpunkter på marknadsföringsmaterial/annonser.

Kvittning (94+19) Klagomål mot att banken gjort felaktiga kvittningar för fordran mot löneomedel eller motsvarande. Även frågor om vilka regler som gäller.

Obehörigt uttag (141+7) Vanligast är fall av obehöriga automatuttag, kunden känns inte vid uttaget. Vanligt med obehöriga uttag från t.ex. omyndiga barns konton. Även ganska många fall där banken medgivit annan än kontohavaren - inte sällan familjemedlemmar - att få göra uttag på konton utan medgivande eller fullmakt från kontohavaren.

Penningtvätt (1+0) Klagomål mot att kunden ej fått öppna konto (troligen med hänvisning till lagen om P).

Sekretess (32+8) Förvånansvärt många fall där banken - enligt kundens uppgift - helt struntat i banksekretessen även om det i flertalet fall "endast" handlat om nuvarande eller tidigare familjemedlemmar. Vi informerar om innebörden av banksekretessen. Indiskretion från bankpersonalens sida.

Service (21+1) Allmänna synpunkter på bankernas service såsom öppettider, bemötande i banklokalen etc.

Statlig bankgaranti (27+248) Nästan samtliga frågor har handlat om huruvida de utländska bankerna och de nya (telefon-) bankerna omfattas av den statliga bankgarantin. Innebörden i den nya insättningsgarantin.

Telefontjänst (0+4)

Utlandstjänster (2+1)

Övrigt (130+251) Restpost t.ex. JAK, Nordiska sparlån, allmänna frågor om Bankbyrån, de olika ekonomiska rådgivningsbyråerna t.ex. Trafford, HSB, etc. Allmänna juridiska och ekonomiska frågor från allmänheten och konsumentvägledare.

Refererade avgöranden från ARN:s bankavdelning

** Ej fungerande bankkort m.m.:*

Ref. 5 1990/91: En person hade inför en semesterresa i Florida satt in 17 000 kr på sitt personkonto till vilket var knutet ett VISA PK-kort. I Florida fick han vid besök på bank inte ut några pengar. Han kontaktade därför banken. Enligt avtalet mellan banken och kontohavaren skulle kortet kunna användas för kontantuttag i USA och om kortet inte kunde användas var banken skyldig att ersätta skadan om banken inte visade att den varit normalt aktsam. Kontohavaren yrkade ersättning av banken i första hand med 17 000 kr (det insatta beloppet); i andra hand med 20 340 kr (priset för resan).

Nämnden menade att kontohavaren vållats skada genom att kortet inte kunde användas och att banken inte visat normal aktsamhet när de fått kännedom om att kontohavaren inte fick ut pengar. Banken hade inte vidtagit någon åtgärd för att försäkra sig om att kontohavaren fick ut pengar i Florida. Banken var således skadeståndsskyldig. Skadeståndsbeloppet bestämdes, p.g.a. avsaknaden av närmare utredning om skadans omfattning, till 5 000 kr.

Ref. 8 1990/91: Under semester i Frankrike försökte M få ut pengar med sitt VISA-kort dels i automat, dels på bank. När detta misslyckades blev hon tvungen att avbryta sin semester och återvända till Sverige.

Enligt nämnden hade M drabbats av skada till följd av att uttag vägrades. Enligt avtalet skulle skador av detta slag inte ersättas av banken om banken förfarit med normal aktsamhet. Trots flera telefonsamtal från M förhöll sig banken helt passiv och vidtog således ingen åtgärd för att hjälpa M. Banken kunde inte visa att den förfarit med normal aktsamhet och till följd härav ansågs banken skadeståndsskyldig med ett belopp om 4 000 kr.

Ref. 14 1991/92: Å hade ursprungligen ett Master Card-kort med nr 3948 som han spärrade. Han beställde ett nytt kort med kortnumret 1332. Han erhöll dock endast koden. Eftersom han inte fick kortet spärrades detta. Å fick därefter ett nytt kort med kortnummer 1236. Han åkte till Italien på semester. När han försökte få ut pengar där fick han beskedet att enligt hans bank i Sverige var kortet spärrat. Han

blev därför tvungen att avbryta sin semesterresa och åka hem.

Enligt nämnden borde kortet ha fungerat i Italien eftersom det inte var spärrat. Eftersom kontokortet inte fungerade och då fel förelåg i kontokortstjänsten var banken skadeståndsskyldig för den skada Å orsakats. Nämnden rekommenderade banken att betala Å 4 500 kr (kostnaden för en ersättningsresa).

Ref. 8 1992/93: L försökte ta ut 2 000 kr från en bankomat och fick beskedet att hon skulle försöka med ett mindre belopp. Hon försökte återigen få ut 2 000 kr men fick då beskedet att hon överskridit tillåtet belopp för perioden. När hon försökte få ut 1 500 kr fick hon samma besked. Senare under dagen fick hon ut 1 000 kr. Vid förfrågan uppgav banken att 4 000 kr hade tagits ut tidigare under dagen. Banken menade att det inte förekommit något tekniskt fel i bankomaten. Inte heller fanns någon brist eller överskott vid avstämning av kassan. Banken återopade som bevis utdrag från den s.k. eljournalen samt en handling benämnd Protokoll avstämning och laddning Minibank. Nämnden ansåg dock att den sistnämnda handlingen inte kunde godtas som kassarapport och tillmätte den ingen betydelse. Banken ansågs inte ha visat att utbetalning skett och nämnden rekommenderade banken att fränfalla sitt krav gentemot L.

Ref. 5 1993/94: Under en semesterresa i Frankrike försökte F ta ut pengar från olika bankautomater. Endast vid något tillfälle lyckades detta. Nämnden menade att eftersom F fått ut pengar var det inte något fel på kortet i sig. Dock kunde banken inte ansvara för att varje uttagsförsök lyckades. De svårigheter att få ut pengar i Frankrike F haft var inte något banken var ansvarig för. Inte heller hade banken i sin marknadsföring eller på annat sätt utlovat att pengar kunde tas ut i alla uttagsautomater i Frankrike. Vidare fanns möjligheten att få ut pengar på en bank. F borde därför inte erhålla något skadestånd.

Ref. 3 1994/95: C, som befann sig i USA, kunde på grund av en säkerhetsspärr i banksystemet inte använda sitt bankkort. Dessa säkerhetsspärrar slog till om kortet användes mer än 20 gånger per vecka samt 7 gånger per dygn. C hade täckning på sitt konto och hon hade inte använt kortet vid 20 tillfällen under den aktuella veckan eller 7 gånger under ett och samma dygn. Säkerhetsspärren skulle således inte ha slagit till. Nämnden ansåg därför att banken var skyldig att ersätta C för de skador som hon vållats genom att hon inte kunde använda sitt kort. Enligt nämnden skulle hon erhålla ersättning för de utgifter hon haft. Däremot ansågs hon inte berättigad till ersättning för psykiska och fysiska påfrestningar.

** Obehöriga uttag med bankkort:*

Ref. 9 1990/91: A hade ställt ifrån sig sin handväska i en kontorslokal på arbetsplatsen. I väskan fanns ett kontokort med tillhörande kod. Kl. 13.00 var väskan försvunnen och kl. 13.15 spärrade hon enligt egen uppgift kortet. Härefter utnyttjades kortet av obehörig. A yrkade att bolaget skulle svara för de obehöriga transaktionerna. Bolaget bestred att kortet hade spärrats. Kontobestämmelserna motsvarade konsumentkreditlagens bestämmelser.

Nämnden menade att A förfarit grovt oaktsamt dels genom att ställa sin väska obehörig och fullt synlig på ett bord i en till butikslokal angränsande kontorslokal, dels genom att ha såväl kortet som koden i väskan. Nämnden utgick därefter från att kortet hade spärrats vid den tidpunkt A uppgett. Nämnden menade att kontobestämmelserna och konsumentkreditlagen inte kunde tolkas på det sättet att kontohavare som genom grov oaktsamhet förlorat kontokortet skulle vara betalningsskyldig även för belopp som har tagits ut av obehörig efter spärrning av kontot. Nämnden fann att A inte var betalningsskyldig för de påförda beloppen.

Ref. 13 1991/92: V förvarade sitt bankkort i en ficka på en jacka som hängde i hennes arbetsrum på Stockholms universitet. Hon lämnade rummet olåst för några minuter runt kl. 13.00. Vid kl. 19.00 upptäckte hon att hennes bankkort blivit stulet. Hon anmälde då förlusten till banken.

Enligt nämnden var V:s förfarande grovt vårdslöst. Konsumentkreditlagens bestämmelser fick anses vara analogt tillämpliga. Enligt nämnden var V betalningsskyldig för de uttag som skett före hennes förlustanmälan.

Ref. 11 1992/93: H förlorade sitt bankkort i samband med att hon blev rånad i Spanien. Detta skedde vid 12-tiden på dagen. Hon ringde till sin syster i Sverige för att få hennes hjälp med att få kortet spärrat. Förlusten av kortet anmälde hon till banken i Sverige så snart banken öppnade nästa morgon. Under mellantiden hade kortet använts av någon obehörig. Kontobestämmelserna motsvarade konsumentkreditlagens bestämmelser. Någon grov oaktsamhet gjordes inte gällande.

Enligt nämnden hade H inte "snarast efter upptäckten" anmält förlusten. Att hon anlitat sin syster för spärråtgärder ändrade inte den bedömningen eftersom det var H som i förhållande till banken var ansvarig för att förlustanmälan gjordes tillräckligt snabbt. H ansågs betalningsskyldig för uttagen.

Ref. 3 1993/94: K blev bestulen på sin plånbok som bl.a. innehöll ett kontokort. När han höll på att spärra korten blev han uppringd av en kvinna som berättade att hon funnit plånboken. Han åkte dit för att hämta plånboken, som dock inte innehöll kontokortet. Han spärrade då kortet. Det hade då gått tre timmar sedan stölden. Några dagar senare hade kortet använts.

Nämnden, som ansåg konsumentkreditlagen tillämplig, fann att K hade hanterat kortet på ett normalt aktsamt sätt och att han inte hade varit försumlig med avseende på anmälan om förlusten till bolaget. Han borde därför inte vara betalningsskyldig för de obehöriga uttagen.

Ref. 8 1993/94: M lämnade sin bil under två till tre minuter för att följa sitt barn till förskolan. Hon befann sig aldrig längre än 30 meter från bilen och hon hade under stor del av tiden bilen under uppsikt. Hon hade bilen låst och i bilen hade hon sin handväska som innehöll bl.a. hennes plånbok. När hon en timme senare kom till arbetet upptäckte hon att hennes plånbok, i vilken hon förvarade sitt kontokort, blivit stulen. Hon gjorde omedelbart en anmälan till banken. Obehöriga uttag hade gjorts med kortet. Kontobestämmelserna motsvarade konsumentkreditlagens bestämmelser.

Enligt nämnden hade M inte gjort sig skyldig till grov vårdslöshet och hon anmälde förlusten snarast efter upptäckten. Hon var därför inte skyldig att betala de påförda beloppen.

* *Förtidslösen av lån* (referaten torde vara inaktuella p.g.a. den nya konsumentkreditlagen):

Ref. 6 1991/92: Ägaren av en villa erhöll år 1980 ett lån av ett bostadslåneinstitut. Lånet skulle slutbetalas år 2000. Beträffande förtidsbetalning innehöll lånevillkoren följande.

”Låntagaren får inte utan långgivarens medgivande återbetala lånet i annan ordning än som angivits i detta skuldebrev. Om lånet skulle på långgivarens begäran eller av annan anledning helt eller delvis lösas i förtid, skall långgivaren ha rätt till ersättning för den ränteförlust som långgivaren får vidkännas.”

S förvärvade senare fastigheten och övertog betalningsansvaret för lånet. Han begärde att få lösa lånet i förtid utan extra kostnader. Långgivaren bestred hans begäran och sade att han var bunden av egen upplåning.

Enligt nämnden var ett villkor i konsumentkreditavtal som innebar att kredittagaren inte var berättigad att i förtid lösa lånet — i vart fall ett

som har så lång löptid som detta — att anses vara så oskäligt mot kredittagaren att det borde lämnas utan avseende. Därför borde bolaget inte motsätta sig att lånet löstes i förtid. Dock drabbades bolaget av förluster i anledning av förtidsinlösen för vilka bolaget borde vara berättigat till viss ersättning för. Nämnden menade att långivaren skulle låta S lösa lånet mot ersättning för skälig hanteringskostnad och skälig räntekompensation.

Ref. 10 1991/92: Ägaren av en fastighet tog år 1981 ett lån i en fastighet. Lånets slutbetalningsdag var år 2001. Lånevillkoren angav bl.a. följande.

”Om till följd av exekutiv auktion eller eljest lånet helt eller delvis inbetalas i förtid, skall låntagaren gottgöra stadshypoteksföreningen, utöver stadshypoteks övriga fordran, dels den ränteförlust som kan föranledas av inbetalningen (s.k. ränteskillnadsersättning), dels förlorade förvaltnings- och fondbidrag, allt med belopp som bestäms av stadshypotekskassan.”

S övertog fastigheten år 1988 och undertecknade i samband därmed en förbindelse vid övertagande av lånet. I förbindelsen angavs att räntan var bunden till den 30 juni 1991 och uppgick till 10 procent. S hade fått den uppfattningen att lånet kunde lösas nämnda dag. Stadshypotek vägrade att lösa lånet utan mycket hög räntekompensation medan S yrkade att få lösa lånet utan att behöva utge någon räntekompensation.

Nämnden fann att S borde vara skyldig att betala ersättning till stadshypoteksföreningen för den förlust som drabbade föreningen genom förtidsbetalningen. Nämnden gjorde herefter uttalanden till ledning för hur stort belopp S skulle erlægga till stadshypotek och rekommenderade parterna att göra upp sina mellanhavanden med ledning av uttalandena.

Ref. 6 1994/95: Z tog år 1987 ett bostadslån med fast ränta. Avtalet innehöll ingen bestämmelse som gav långivaren rätt att ta ut ränteskillnadsersättning vid förtida betalning av lånet. Då Z senare skulle betala lånet i förtid begärde långivaren ränteskillnadsersättning. Enligt långivaren gav lagen (1989:567) om ändrade betalningsvillkor för vissa statliga bostadslån m.m. bolaget rätt att ta ut ränteskillnadsersättning.

Nämnden anförde att låneförbindelsen, som ingicks med Länsbostadsnämnden, inte innehöll någon bestämmelse som berättigade kreditgivaren rätt att ta ut ränteskillnadsersättning vid förtidsbetalning. Enligt den av bolaget åberopade lagen har bolaget sedan år 1991 rätt att ta ut ersättning för ränteskillnad vid betalning utöver föreskriven amortering också när det gällde bostadslån som bolaget hade betalat

ut före den 1 juli 1988. Lagen innebär sålunda att en reglering införts som sätter tidigare ingångna avtal ur spel. Enligt nämnden borde inte lagen ges en vidare tillämpning än vad som följer direkt av ordalydelsen. Det betyder att lagen inte bör tillämpas annat än på lån som bolaget har betalat ut. I nu aktuellt fall hade lånet betalats ut av Länsbostadsnämnden. Bolaget var därför inte berättigat till ränteskillnadsersättning.

* *Kreditavtal (ränta, annuitet m.m.):*

Ref. 12 1991/92: M hade ett 20-årigt lån med fem års bunden ränta. Enligt M skulle räntan justeras den 30 juni vart femte år. När dagen närmade sig kontaktades långivaren för besked om den nya räntesatsen. Långivaren uppgav då att räntan för nästa period hade fastställts i april. Den justeringen medförde en ränta på 12,96 procent i stället för 12,25 procent vilket var räntan den 30 juni. M yrkade att räntan skulle bestämmas efter den lägre räntesatsen; i andra hand ersättning för fördyringen av lånet som den i förtid bestämda högre räntan gav upphov till. Långivaren sade att räntejusteringen grundade sig på regler i enlighet med av bankinspektionen utformade rekommendationer och att utlåningen var knuten till ett obligationslån daterat den 10 juni. Räntejusteringen av upplåningen skedde per detta datum vilket innebar att jämförelsetidpunkten låg två månader tidigare, dvs. den 10 april.

Nämnden sade att avtalsvillkoren inte gav mycket ledning för hur räntejusteringen skulle gå till och att i ett sådant avtal krävdes att avtalsvillkoren skulle utformas så att konsumenten redan när avtalet ingicks i förväg kunde bedöma verkningarna av olika situationer som kunde tänkas uppstå. Att ena parten förbehöll sig att ensidigt bestämma räntan vid räntejusteringar var inte skäligt i ett konsumentförhållande och med stöd av 36 § avtalslagen bortsåg nämnden från att långivaren förbehållit sig sådan rätt. Nämnden tog därefter med ledning av allmänna rättsprinciper ställning till hur räntejusteringen skulle göras.

Ref. 9 1992/93: I R erhöll ett lån på 110 000 kr. Av skuldebrevet framgick att R varje månad skulle betala ett fast belopp, 2 610 kr, innefattande amortering, ränta och avgifter. Kredittiden var fem år. I villkoren fanns ingen upplysning om att kredittiden kunde förlängas vid förändringar av låneräntan eller att det belopp som månatligen skulle betalas kunde komma att höjas eller sänkas vid förändringar i ränteläget. Under åberopande av skedda räntehöjningar förlängde banken kredittiden. Enligt R var lånet slutbetalt när fem år hade gått

och hon skulle därför inte erlägga något ytterligare.

Enligt nämnden hade banken underlåtit att reservera sig för konsekvenser av räntehöjningar och därför borde en låntagare kunna utgå från att den angivna månadsbetalningen var så anpassad att lånebeloppet, räntan och avgifterna var slutbetalda vid den bestämda kredittidens slut. Lånet skulle därför anses slutbetalt i och med att alla månadsbetalningar hade erlagts.

II A lånade 40 000 kr. Lånetiden var fem år och månadsinbetalningen 940 kr inbegripet enligt avtalet ränta, amortering och avgifter. I avtalet fanns också en bestämmelse att ändring av räntesatsen skulle ske bl.a. i samband med ändring av Riksbankens diskonto eller då det motiverades av annan kreditpolitisk åtgärd eller av ändring i det allmänna ränteläget. När fem år hade gått fortsatte banken att kräva A på pengar med hänvisning till att räntesatsen hade ändrats under lånets löptid. Därför kom lånetiden enligt banken att bli längre än fem år.

Nämnden menade att av avtalsvillkoren framgick tydligt att en räntehöjning kunde ske. Det måste anses följa av avtalet att det angivna månatliga beloppet och antalet betalningstillfällen inte kunde anses gälla som en fullständig reglering av kredittagarens betalningsskyldighet i det fallet att räntesatsen höjdes. Tvärtom fick det följa av avtalet att kredittagaren var skyldig att också betala för räntehöjningen. A var således skyldig att erlägga beloppet.

III H lånade 35 000 kr. Lånet skulle betalas på fem år med 865 kr per månad. När tiden gått ut krävdes H på ytterligare räntor. Enligt banken hade lånet en rörlig räntesats och räntesatsen kunde således ändras under lånets löptid. Genom att ränteläget var väsentligt högre än när H fick sitt lån blev lånetiden enligt banken längre än fem år.

Enligt nämnden hade banken förbehållit sig en rätt att anpassa räntan till den räntesats och enligt de grunder som banken vid varje tid tillämpade för lån av ifrågavarande slag. När det gällde månadsbeloppet och kredittiden var dessa absolut angivna i låneformuläret utan förbehåll om justeringsrätt. Hade parternas avsikt varit att ge banken en mer vidsträckt rätt att höja räntan än som framgick av låneformuläret ålåg det banken att visa att så var fallet. Banken kunde således inte kräva ytterligare ränta av H.

Ref. 13 1992/93: H hade ett lån om 401 000 kr med rörlig ränta. Var tredje månad var förfallodag med början den 31 mars 1991. I de allmänna villkoren angavs bl.a.:

”1. RÄNTA

Ränta skall beräknas efter den räntesats och enligt de grunder som banken vid varje tid tillämpar för kredit av detta slag. Den räntesats, som gäller då krediten lämnas, är angiven i skuldebrevet.

Ändring av räntesatsen får ske med omedelbar verkan i samband med ändring av Riksbankens diskonto eller då det motiveras av annan kreditpolitisk åtgärd eller av ändring i det allmänna ränteläget. Ändring av räntesatsen av annan anledning får ske endast med verkan från och med dagen efter förfallodagen för ränta. Banken skall underrätta kredittagaren om sådan ändring i skälig tid före ändringen.” Den 29 juni 1992 uppgav banken till H att räntan p.g.a. att den understeg marknadsräntan på motsvarande krediter skulle höjas från och med den 15 juli 1992. Enligt H var höjningen av räntan inte skälig.

Enligt nämnden förelåg inte förutsättningar att höja räntan från och med den 15 juli eftersom dels ändring endast fick ske med verkan efter förfallodagen, dels låntagarna inte kunde anses ha aviserats om höjningen i skälig tid. Vidare hade banken inte förmått visa att förutsättningarna i övrigt för en höjning av räntan var för handen. Banken borde därför återgå till de räntesatser som gällde före höjningen.

Ref. 14 1992/93: A lånade 25 000 kr. Kredittiden var tre år och den månatliga annuiteten 870 kr. I villkoren angavs:

”Om annuitetsbeloppet på grund av räntehöjning inte räcker till nedbetalning av krediten skall beloppet ökas och anpassas till den återbetalningstid som förutsattes när krediten lämnades.”

När kredittiden gått ut krävdes A på ytterligare belopp.

Nämnden menade att eftersom banken enligt skuldebrevet och de allmänna villkoren inte hade rätt att förlänga krediten kunde banken inte göra en förändring av lånevillkoren. Banken saknade även stöd för att retroaktivt höja annuitetsbeloppet. Nämnden fann således att banken inte i efterhand kunde kompensera sig för att banken underlåtit att utnyttja möjligheten att höja annuitetsbeloppet. A behövde inte betala ytterligare.

Ref. 4 1993/94: A hade ett lån enligt vilken räntan när lånet togs var 14,75 procent. Enligt villkoren skulle räntan beräknas efter den räntesats och enligt de grunder som långivaren vid varje tid tillämpade för kredit av det slaget. A menade att det var oskäligt att höja räntan från 16,25 procent till 21,25 procent.

Enligt nämnden var det i ett konsumentförhållande inte skäligt att ena

parten förbehöll sig rätten att ensidigt bestämma räntan. Med stöd av 36 § avtalslagen bortsåg nämnden från att kreditgivaren förbehållit sig denna rätt. Nämnden tog därefter ställning till vad allmänna rättsprinciper kunde innebära för frågan om huruvida ränteändring fick ske och hur stor den i så fall fick vara.

Ref. 11 1993/94: L:s föräldrar, som hade betydande ekonomiska problem, frågade L om hon kunde låna 30 000 kr för deras räkning så att de hade möjlighet att bo kvar i huset. L var 18 år när hon skrev på lånet. Enligt avtalet skulle hon betala 900 kr i månaden. Hennes inkomst bestod av studiebidrag om 750 kr i månaden. L yrkade att låneavtalet skulle förklaras ogiltigt. Banken menade att noggrann kreditprövning hade gjorts, varvid hänsyn tagits till bl.a. att L ägde en häst och att L skött sina åtaganden gentemot banken.

Enligt nämnden hade bankens kreditprövning varit så bristfällig att den inte motsvarat kravet på god kreditgivningssed enligt 5 § konsumentkreditlagen. Avtalet borde jämkas enligt 36 § avtalslagen på så sätt att banken skrev av sin fordran gentemot L.

* *Borgen:*

Ref. 6 1990/91: B ställde upp som borgensman för en väninna som skulle starta eget. Väninnan klarade dock inte av att betala lånen och B krävdes i enlighet med borgensåtagandet.

Nämnden menade att B hade brustit i att dels sätta sig in i vad borgensåtagandet principiellt innebar, dels överväga de risker som var förbundna med just det borgensåtagandet. En tilltänkt borgensman bör dock kunna utgå från att banken gör en sedvanlig kreditprövning av gäldenären. Detta hade banken inte gjort. Nämnden fann det skäligt att banken och B tog halva kreditrisken var och banken rekommenderades att sätta ned B:s borgensansvar till hälften.

Ref. 12 1990/91: B gick i borgen för ett lån enligt vilket P var gäldenär. P angav som skäl för lånet att bostadshuset skulle rustas upp. P klarade dock inte av att betala lånen och B krävdes i enlighet med borgensåtagandet. P hade dock till B lämnat osanna uppgifter om syftet med lånet och om sin tidigare skuldbörda. Syftet med lånet var i stället att sanera tidigare kontoskulder m.m. Utöver kontokortsskulderna hade P också misskött lån i banken. Banken hade inte upplyst B om P:s ekonomiska ställning.

Enligt nämnden borde inte B förlitat sig på P:s uppgifter utan själv

kontrollerat kreditvärdigheten. Dock framstod bankens underlåtenhet att göra en ordentlig kreditprövning och att upplysa B om syftet med lånet, P:s tidigare skuldbörda och borgensåtagandets innebörd så anmärkningsvärd att det vore oskäligt att tillämpa borgensåtagandet ojämkat. Enligt nämnden borde borgensåtagandet, med tillämpning av 36 § avtalslagen, jämkas på det sättet att banken satte ned sitt krav med tre fjärdedelar.

Ref. 5 1994/95: N ingick i juni 1994 en borgensförbindelse för två hyresgästers åtaganden gentemot ett fastighetsbolag. I januari 1995 krävde bolaget N på 28 900 kr avseende förfallna hyror jämte ränta.

Enligt nämnden var borgensförbindelsen utformad på ett sätt som knappast kunde godtas. Den var inte begränsad vare sig i fråga om belopp eller tid och den innehöll inte några bestämmelser som gjorde det möjligt för borgensmannen att komma ur avtalsförhållandet. Det borde dessutom stått klart för bolaget, som tagit kreditupplysning på N, att denne helt saknade ekonomisk möjlighet att svara för de aktuella hyresgästernas betalningsskyldighet. Nämnden fann omständigheterna vara sådana att borgensförbindelsen skulle lämnas utan avseende med tillämpning av 36 § avtalslagen.

** Kvittning:*

Ref. 7 1993/94: H hade en checkkredit om 30 000 kr. Denna övertrasserades, varvid banken sade upp krediten och lagsökte H. Därefter bad H banken att sälja 400 aktier för hans räkning och bad banken betala ut vad som influtit vid försäljningen. När han skulle hämta ut pengarna hade banken behållit pengarna, dvs. gjort en kvittning.

Nämnden sade att kvittning mot kontobehållning som huvudregel endast bör ske mot medel på andra konton än lönekonton och konton av motsvarande slag. I förevarande fall kvittades H:s skuld mot vad som influtit vid försäljning av aktier som får vara att hänföra till sparmedel och inte till löne-medel. Banken hade således haft rätt att göra en kvittning.

Ref. 10 1993/94: Banken hade en fordran mot C om drygt 22 000 kr. I april 1993 erhöll C en personskadeersättning för sveda och värk, rehabilitering samt för lyte och men om drygt 24 000 kr från sitt försäkringsbolag. Ersättningen sattes in på hennes konto i banken. Hon erhöll därefter besked om att banken hade kvittat största delen av ersättningen mot sin fordran.

Nämnden sade att kvittning mot kontobehållning i bank som regel endast bör få ske mot medel på andra konton än lönekonton och konton av motsvarande slag. Dessa begränsningar har sin grund i den särställning som löne-medel o.dyl. i allmänhet intar i den enskildes ekonomi. När det gäller personskadeersättning finns det anledning att anlägga ett likartat synsätt i fall då personskadeersättningen betalats ut i nära anslutning till skadetillfället. Det måste då från allmän synpunkt anses olämpligt att tillerkänna banken en kvittningsrätt. Nämnden fann således inte banken berättigad att kvitta.

** Rådgivning m.m.:*

Ref. 8 1991/92: S förvärvade genom köpekontrakt en fastighet. I kontraktet upptogs följande villkor.

”Förutsättning är även att bottenlån och statligt lån utbetalas enligt Länsbostadsnämndens beslut om lån ...”

Köpebrev upprättades i närvaro av en bankjurist. I köpebrevet angavs endast att fastigheten överläts för den angivna köpeskillingen; några villkor fanns inte upptagna. Länsbostadsnämnden avslog S:s begäran om att få överta tidigare medgivna banklån. Eftersom det ovan angivna villkoret inte fanns med i köpebrevet betogs S möjligheten att kräva återgång av köpet. S yrkade därför skadestånd med 502 000 kr av banken som biträtt honom.

Enligt nämnden hade bankjuristen förfarit vårdslöst genom att underlåta att förhöra sig om att samtliga villkor i köpekontraktet var uppfyllda och att upplysa parterna om konsekvenserna av att inte ta in ett villkor som detta i köpebrevet. S hade vållats skada för vilken banken var ansvarig. Skadeståndet jämkades dock på grund av att S inte ansågs okunnig om problemet och inte själv väckte frågan om villkorets betydelse. S borde anses gottgjord med 30 000 kr.

Ref. 9 1991/92: S hade anlitat ett finansbolag som kreditgivare i anledning av ett husbygge. Finansbolaget placerade dock inte byggnadskreditivet hos slutlig långivare vid den tidpunkt som förutsatts i överenskommelse mellan parterna utan först långt senare (mer än ett år). S drabbades därför av högre kostnad för krediten än vad som annars skulle varit fallet. S yrkade skadestånd av finansbolaget med 25 000 kr för felaktig handläggning av låneärendet.

Nämnden fann att finansbolaget var ansvarigt för att bolaget inte i avtalsenlig tid placerat kreditivet och att bolaget i princip var skyldig att ersätta S för den skada S därigenom drabbats av. S hade dock underlåtit att anmäla adressändring vilket medförde att viss

mindre del av förseningen fick tillskrivas S. Vidare hade S visat viss passivitet när det gällt kontakterna med finansbolaget. Skälig ersättning bestämdes därför till 12 500 kr.

Ref. 11 1991/92: A blev kontaktad av en representant för ett konsultbolag som frågade om han ville tjäna pengar genom skatteplanering. Representanten talade om hur mycket pengar A skulle tjäna genom att investera hos bolaget. Det talades inte om vad han skulle investera i. Han skrev på utan att se att det rörde sig om en investering i Fiji; en nyttjanderätt till en s.k. burée.

Enligt nämnden borde konsumenttjänstlagen analogt tillämpas. Enligt 4 § i den lagen skall en näringsidkare med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen. Om den nytta som konsumenten får av tjänsten inte står i proportion till bl.a. vad konsumenten får betala, har näringsidkaren en skyldighet att avråda från affären. Den nyttjanderätt som bolaget förmedlat till A var inte till någon nytta för denne vilket representanten måste ha insett. Företaget hade därmed skyldighet att avråda A från affären. Detta hade inte företaget gjort och bröt därför mot 4 § konsumenttjänstlagen. Förmedlingstjänsten var därför behäftad med fel av allvarlig art. A skulle därför inte vara bunden av nyttjanderättsavtalet.

Ref. 10 1992/93: J hade p.g.a. en felaktig kassatransaktion i en bank för litet saldo under en tid av ca ett år på ett s.k. Miljonkonto i en annan bank. J var därför under denna tid inte med i dragningarna på Miljonkontot. J yrkade ersättning dels för ränta på det felande beloppet, dels för uteblivna vinster på Miljonkontot. Banken återförde det felande beloppet och betalade ränta på behållningen på Miljonkontot så som om uttagen aldrig skett.

Enligt nämnden kunde inte visas att vinst skulle ha utfallit om det felaktiga uttaget inte skett. Miljonkontot hade emellertid lägre ränta än övriga konton. J hade därför under den aktuella tiden fått avstå i onödan från en högre räntenivå vilket var en ekonomisk förlust till följd av felet. J borde därför få ersättning med mellanskillnaden mellan den vid varje tidpunkt gällande högsta ränta som banken tillämpade på inlåningskonton under den ifrågavarande tiden och den ränta som under tiden erhållits på Miljonkontot.

Ref. 9 1993/94: W och H ansökte om kredit hos en bank med 340 000 kr. Banken beviljade kredit med detta belopp. W och H utnyttjade först 200 000 kr av den beviljade krediten. När de därefter ville ta i anspråk resten av krediten avböjde banken detta med motivering att W:s och H:s sammanräknade inkomst hade uppgått till

0 kr och att lagsökningsutslag avseende 200 000 kr hade meddelats mot W och att W hade saknat utmätningsbara tillgångar. W och H yrkade att banken skulle lämna kredit i enlighet med kreditansökan och menade att ett bindande avtal om kredit hade kommit till stånd. Banken menade att kreditbeslutet endast var ett anbud och att detta var bindande för banken endast under viss tid. Om ett avtal ändå ansågs föreligga hade det ingåtts under felaktiga förutsättningar. Om de uppgifter som senare kom fram varit kända för banken tidigare hade kredit aldrig beviljats. W och H måste ha haft kännedom om dessa förhållanden då de ansökte om kredit. W och H hade därför förfarit svikligt. Banken kunde därför inte anses skyldig att lämna kredit.

Enligt nämnden hade ett bindande avtal kommit till stånd men detta fick anses vara ogiltigt med stöd av 33 § avtalslagen. Om banken hade haft full kännedom om W:s och H:s ekonomiska ställning vid tiden för kreditansökan hade den inte beviljat kredit. W och H måste ha insett detta. Det ansågs därför strida mot tro och heder att ålägga banken att stå fast vid sitt krediterbjudande. Banken kunde därför inte anses skyldig att lämna W och H ytterligare kredit.

Ref. 2 1994/95: S:s dåvarande svärföräldrar öppnade i hennes barns namn bankkonton men förbehöll sig dispositionsrätt över de insatta medlen. Svärföräldrarna tog efter viss tid ut de insatta medlen på kontona och avslutade dessa. Nämnden menade att banken inte borde ha låtit barnens farföräldrar öppna konto för barnen och förbehålla sig dispositionsrätten över de insatta medlen. Det förhållandet att farföräldrarna hade rätt att disponera över medlen på kontona medförde emellertid att någon fullbordad gåva inte kommit till stånd. Banken hade därför inte gjort något fel när man lät farföräldrarna ta ut pengarna.

Ref. 4 1994/95: K kontaktade i slutet av augusti 1992 sin bank och meddelade att hon till följd av sin ekonomiska situation saknade möjligheter att börja betala av en kredit hon hade beviljats. Banken medgav K ränte- och amorteringsfrihet fram till sommaren/hösten 1993. I april 1994 uppdragades att banken hade registrerat krediten som misskött till Upplysningscentralen (UC).

Enligt nämnden hade ett nytt kreditavtal ingåtts mellan parterna då banken beviljade K ränte- och amorteringsfrihet. Då banken lämnade uppgiften om att krediten var misskött till UC var krediten sålunda inte förfallen till betalning. Det fanns då ingen skyldighet för banken att rapportera den som misskött. Banken hade sålunda lämnat en felaktig uppgift till UC. På grund av bestämmelsen i 21 § kreditupplysningslagen (1973:1173) var banken därför skadeståndsskyldig. Med

hänsyn till att den felaktiga uppgiften endast varit tillgänglig för en frågande, som var en bank, fann nämnden att ersättningen borde bestämmas till skäliga 5 000 kr.

** Avgifter:*

Ref. 6 1993/94: G försökte tre gånger få ut pengar ur en bankomat. Han fick sedan besked om att ett uttag om 1 000 kr hade registrerats på hans konto. Några pengar fick han enligt egen uppgift dock aldrig ut. Därefter debiterade banken hans konto med en undersökningsavgift om 40 kr.

Nämnden ansåg sig inte kunna pröva frågan om bankomatuttag felaktigt registrerats eftersom muntlig bevisning krävdes i den delen. Vad gällde undersökningsavgiften menade nämnden att det saknades stöd i avtalet för att ta ut sådan avgift. Avgiften skulle därför återbetalas.

** Conductio indebiti:*

Ref. 7 1991/92: I december 1990 fördes ett pensionsbelopp in två gånger i E:s bankbok. E, som var till åren kommen, förstod inte detta utan använde pengarna. Banken upptäckte felet i mars 1991 och krediterade då E:s konto med det felförda beloppet.

Enligt nämnden hade banken dröjt med återkrav under så lång tid att E rimligen måste ha inrättat sig därefter. Nämnden rekommenderade därför banken att återbetala beloppet till E.

Ref. 15 1991/92: När C löste in obligationsvinster på banken betalades 1 300 kr för mycket ut till henne. Mindre än en månad därefter kontaktade banken henne och påpekade den felaktiga utbetalningen. Nämnden menade att eftersom C löste in vinster både för egen och annans räkning hade hon särskild anledning att hålla reda på vinstbeloppen. C borde därför ha förstått att hon fick ett felaktigt belopp. Hon kunde därför inte anses vara i god tro då hon tog emot pengarna och hon ansågs skyldig att återbetala dessa.

** Leasingavtal:*

Ref. 10 1990/91: T ingick ett leasingavtal om 12 månader avseende en bil. När T lämnade tillbaka bilen sände bolaget en faktura på drygt

14 000 kr. Bilen hade efter reparation värderats till 55 000 kr exklusive moms. Detta belopp hade dragits av från en köpesumma på 67 393 kr inklusive moms. T menade att bolaget endast hade rätt till en leasingavgift om 1 870 kr jämte reparationskostnad om 150 kr. Dessa belopp täcktes av den depositionsavgift om 4 000 kr som han hade erlagt vid avtalets ingående. Han ville därför ha en återbetalning med 1 980 kr. Bolaget yrkade ersättning enligt fakturan.

Enligt nämnden uppfyllde avtalsvillkoren inte de krav på genomskådlighet som bör gälla vid konsumentavtal och de framstod som direkt oförmånliga för konsumenten jämfört med konsumentkreditlagens skyddsregler. Därför borde avräkning, oavsett avtalets bestämmelser, ske med tillämpning av konsumentkreditlagens bestämmelser. Nämnden rekommenderade parterna att reglera sitt förhållande i enlighet härmed.

Ref. 11 1990/91: C hade träffat ett leasingavtal avseende en bil. Efter några månader slutade han att betala leasingavgifterna och lämnade tillbaka bilen. Han krävdes då på ett belopp av 123 230 kr. Därefter meddelade bolaget att leasingavtalet hade upphört p.g.a. bristande betalning och att bilen hade försålts. Bolaget fordrade med stöd av avtalet drygt 88 000 kr. C yrkade att avtalet skulle jämkas.

Enligt nämnden uppfyllde avtalets bestämmelser inte de krav på genomskådlighet som borde gälla vid konsumentavtal och de framstod som direkt oförmånliga jämfört med konsumentkreditlagens regler. Avtalet borde jämställas med ett kreditköp på vilket konsumentkreditlagens bestämmelser borde tillämpas. Nämnden rekommenderade bolaget att vid återtagandet av bilen verkställa avräkning enligt konsumentkreditlagens bestämmelser.

...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...

...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...

...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...

...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...
...the ... of ...

Refererade avgöranden från ARN:s försäkringsavdelning

** Jämkning av försäkringsvillkor:*

Ref. 20 1990/91: F blev bestulen på en skoterpulka som stod uppställd utomhus på gårdsplanen. Själva skotern var på reparation. Enligt villkoren för skoterns motorfordonförsäkring, som F hade tecknat, omfattade försäkringen skoterpulkan endast när denna var kopplad till skotern. F hade även tecknat en villahemförsäkring med allriskskydd. I den försäkringen angavs att försäkringen inte gällde släpfordon.

Enligt nämnden hade F tecknat de försäkringar bolaget erbjöd för att skydda sin egendom. Det fick därför anses framgå att F:s avsikt var att skaffa sig ett heltäckande försäkringsskydd för sin egendom. Emellertid omfattades inte pulkan av något som helst försäkringsskydd då den var fränkopplad från skotern. Bolaget synes inte erbjudit någon försäkring varmed pulkan kunde skyddas och inte heller uppmärksammat F på denna lucka i försäkringsskyddet. Med hänsyn bl.a. härtill fann nämnden att försäkringsvillkoren var oskäliga såvitt avsåg luckan i försäkringsskyddet för skoterpulkan och att villkoren med stöd av 36 § avtalslagen borde jämkas så att försäkringsskyddet omfattade pulkan även när den inte var kopplad till skotern.

Ref. 26 1991/92: J blev bestulen på vapen som han förvarade i ett stöldskyddsskåp på sin arbetsplats. Nyckeln förvarades i ett låst skrivbord. Gärningsmannen hade brutit sig in i lokalerna och därefter brutit upp skrivbordet. Han hade sedan öppnat stöldskyddsskåpet med nyckeln. Försäkringen gällde med bl.a. följande villkor.

”Försäkringen gäller för stöld och skadegörelse i stöldskyddsskåp när gärningsmannen brutit upp skåpet med våld.”

Bolaget avböjde att utge ersättning eftersom skåpet inte hade öppnats med våld.

Enligt nämnden täckte försäkringen inte stöld i stöldskyddsskåp när gärningsmannen öppnat skåpet med nyckel även om våld använts för åtkomsten av nyckeln. J kunde därför inte omedelbart på försäkringsvillkoren grunda någon rätt till ersättning för vapenstölden. Syftet med begränsningen i rätten till försäkringsersättningen fick dock antas vara att försäkringstagaren skall skydda sig mot stöld genom att iaktta särskild försiktighet vid förvaringen av nycklarna. I förevarande fall hade nycklarna förvarats i ett låst utrymme i en låst byggnad som i sin

tur var omgärdad av ett högt stängsel. De stränga aktsamhetskrav som fick anses ha motiverat begränsningarna i rätten till ersättning enligt försäkringsvillkoren måste därför anses ha varit uppfyllda. Med hänsyn härtill borde det anses vara oskäligt att gentemot J åberopa de aktuella begränsningarna i försäkringsvillkoren.

Ref. 23 1993/94: Vid ett inbrott i G:s bil stals bl.a. en bilstereo och tio kassetband. På grund av att G inte kunde uppvisa kvitto på bilstereon ersatte bolaget, enligt sina villkor, denna med 50 procent. Vidare lämnade bolaget ersättning för ett kassetband med motiveringen att bolaget vid inbrott i bil aldrig lämnade ersättning för mer än ett kassetband.

Enligt nämnden måste vanliga bevisvärderingsregler gälla i fråga om förlust av bilstereo. Om försäkringsfall har visats skall försäkringen sättas ned bara under de förutsättningar som anges i konsumentförsäkringslagen. Ett villkor om att ersättning skall utgå med hälften av en bilstereos värde om dess ålder och fabrikat inte kan styrkas genom kvitto eller dylikt kunde därför inte godtas. Villkoret ansågs därför oskäligt enligt 36 § avtalslagen. I enlighet med sin bedömning i tidigare ärenden ansåg nämnden vidare att ersättning skulle utgå för sex kassetband.

** Tolkning av avtalsvillkor m.m.:*

Ref. 23 1990/91: Mattor som S hade hängt ut på sin balkong stals. Balkongen låg på tredje våningen i ett flerfamiljshus och vätte in mot en låst innergård. Tillträde till balkongen kunde endast ske via dörr till bostaden. S yrkade ersättning för mattorna ur sin hemförsäkring. Enligt villkoren gällde försäkringen för stöld i bostad. Det angavs exempel på vad som avsågs med bostad och vad som inte räknades dit, t.ex. källar- och vindskontor. Bolaget gjorde gällande att balkongen inte utgjorde del av bostaden.

Nämnden fann, mot bakgrund av hur villkoren hade utformats, att utgångspunkten måste vara att balkong normalt borde anses som en del av bostaden. S borde därför vara berättigad till ersättning för mattorna. Med hänsyn till att tillträde till balkongen endast kunde ske via bostaden fanns inte skäl till nedsättning av den anledningen att S skulle ha förfarit oaktsamt. Nämnden rekommenderade därför bolaget att reglera skadan i enlighet med försäkringsvillkorens regler för beräkning av ersättning.

Ref. 24 1990/91: S, som rökte fisk utanför sin husvagn, slog på rödsprit varvid röken exploderade. M, som gick förbi, började brinna. S hade en husvagnsförsäkring som innefattade en skadeståndsförsäkring. M yrkade ersättning ur försäkringen som hade följande villkor.

”Försäkringen gäller för den lagliga skadeståndsskyldighet som drabbar ägare eller brukare av den försäkrade husvagnen för person- eller sakskada som tillfogas annan person.”

Skadeförsäkringens villkorsnämnd (majoriteten), som först prövade tvisten, menade att skadeståndsansvaret inte omfattades av försäkringen.

Enligt nämnden fick sysslan med rökning av fisk anses vara vanlig i friluftssammanhang och måste anses ha ett naturligt samband med sådana aktiviteter. Med hänsyn därtill och eftersom villkorets ordalydelse inte talade däremot fann nämnden att bolaget borde ersätta skadan.

Ref. 25 1990/91: E, som förlorat sin klocka, ville ersätta den med en identisk lika modell. Enligt försäkringsvillkoren skulle en förkommen klocka ersättas med en ny till ett pris motsvarande högst försäkringsbeloppet. Kontant ersättning lämnades inte. Skadan skulle anmälas till en Stjärnurmakare och i första hand till den som sålt klockan. Skadeanmälan kunde även göras hos försäkringsbolaget. E gjorde skadeanmälan till försäkringsbolaget som inte accepterade att E skulle köpa en ersättningsklocka i den affär där den ursprungliga hade köpts. Bolaget hänvisade honom i stället till stjärnurmakarkedjan.

Nämnden kunde inte finna något i försäkringsvillkoren som begränsade E:s rätt att skaffa den nya klockan från vilken klocksäljare som helst. Däremot framgick det att en förutsättning för att E skulle ha rätt till ersättning ur försäkringen var att han skaffade en ny klocka. Eftersom E hade förvärvat en klocka motsvarande den försäkrade ansågs han berättigad att få kostnaden för den nya klockan täckt av försäkringen.

Ref. 29 1991/92: P hyrde sedan våren 1985 ut sitt fritidshus. Vid besök i fritidshuset i september 1988 upptäckte han att hyresgästen och det mesta av möblerna var borta. P hade en villahemförsäkring med allriskförsäkring och som gällde för skada genom plötslig och oförutsedd händelse. P begärde ersättning ur försäkringen. Bolaget avböjde att utge ersättning och anförde att frågan om plötslig och oförutsedd händelse borde bedömas ur hyresgästens synvinkel.

Enligt nämnden var händelsen plötslig och oförutsedd för försäkrings-

tagaren. Det fanns inte något stöd i villkoren eller annars för att anse att frågan om händelsen var plötslig och oförutsedd skulle bedömas ur någon annans synvinkel. Skadan skulle därför omfattas av försäkringen.

Ref. 32 1991/92: Mjölbaggar upptäcktes i I:s radhusområde. En saneringsfirma utförde två saneringar. Saneringsfirman hjälpte till med omplacering och stuvning av möbler m.m. I utförde själv arbete i enlighet med meddelanden från saneringsfirman. Han yrkade ersättning av försäkringsbolaget med ca 58 000 kr för eget arbete (mer än 900 timmar). Försäkringen innehöll bl.a. följande.

"Vi åtar oss att under den tid försäkringen gäller, i enlighet med myndigheternas föreskrifter, vidta åtgärder för bekämpning av vägglöss, kackerlackor, mjölbaggar och ängrar."

Enligt nämnden angavs inte i villkoret vad bolaget avsåg med åtgärder för bekämpning. Om städning, som enligt saneringsbolagets anvisningar måste göras för att möjliggöra saneringen, inte omfattades av villkoret, borde det uttryckligen undantas i villkoret. Likaså borde det klart ha angetts om bortflyttning av bohag m.m. inte ingick i de åtgärder bolaget svarade för eftersom det synes ha varit en förutsättning för att bekämpning skall kunna ske. Eftersom det fanns brister i villkoren borde kostnader för bortflyttning av föremål och städning i viss mån anses ingå i begreppet åtgärder för bekämpning. I borde därför vara berättigad till viss ersättning som borde bestämmas efter en skälighetsbedömning. Med tanke på att två saneringar ägt rum borde skälig ersättning bestämmas till 1 000 kr.

Ref. 33 1991/92: F upptäckte att två värdefulla ringar som hon normalt förvarade i ett smyckeskrin var borta. Troligtvis hade hon förlorat ringarna vid ett restaurangbesök. F hade en allriskförsäkring som enligt villkoren gällde för skada eller förlust genom plötslig och oförutsedd händelse. Bolaget gjorde gällande att det inte förelåg något försäkringsfall.

Enligt nämnden var det oklart vad som avsågs med "skada eller förlust genom plötslig och oförutsedd händelse" och villkoren i övrigt gav inte någon ledning för bedömningen. Själva benämningen allriskförsäkring gav dock intrycket av att försäkringen hade en mycket vid omfattning och det kunde ligga nära till hands att den omfattade alla typer av skador och förluster som inte uttryckligen hade undantagits. Med hänsyn härtill och då oklarheter när det gäller omfattningen borde drabba den som formulerat villkoren fann nämnden att den aktuella förlusten var ett försäkringsfall trots att F inte närmare kunnat ange var, när och hur förlusten inträffat. Nämnden rekommenderade

därför bolaget att reglera förlusten i enlighet därmed.

Ref. 28 1992/93: E var ansluten till en gruppförsäkring hos bolaget med sin hustru som medförsäkrad. I försäkringen ingick olycksfallsförsäkring. Enligt försäkringsvillkoren lämnades ersättning för olycksfall endast om den försäkrade måste behandlas av läkare. I en informationsbroschyr som tillhandahölls av försäkringsgivaren angavs däremot att ersättning lämnades om olycksfallet medfört läkarbesök. I anledning av att E:s hustru drabbats av olycka och besökt läkare för kontroll begärde E ersättning för bl.a. nya glasögon. Bolaget avböjde att utge ersättning eftersom skadan inte medfört läkarbehandling.

Enligt nämnden måste vid bedömningen av vad som kan följa av försäkringsavtalet hänsyn inte bara tas till vad som kan anses följa av avtalet utan även till andra omständigheter, bl.a. de uppgifter som försäkringsgivare lämnat i samband med marknadsföringen av försäkringen. I den folder försäkringsgivaren tillhandahöll angavs således att ersättning utgick om olycksfallet medförde läkarbesök. Eftersom E tagit del av innehållet i foldern och fäst avseende vid detta fick det av försäkringsavtalet mellan parterna anses följa att ersättning skulle lämnas i ifrågavarande fall.

Ref. 29 1992/93: N:s bil, som var avställd, skadades vid en vändning på en parkeringsficka. Eftersom motorn var urplockad puttades bilen för hand. N hade en försäkring för avställt fordon och ersättning utgick ur denna om skadan uppkommit genom uppsåtlig skadegörelse av tredje man, annan yttre olyckshändelse eller under transport på annat transportmedel.

Enligt nämnden var syftet med detta slags försäkring att skydda fordon mot vagnskaderisker som kan bli aktuella när de är avställda och inte brukades. Med hänsyn härtill och i jämförelse med övriga ersättningsgrundande fall låg det närmast till hands att tolka begreppet yttre olyckshändelse som händelser orsakade av andra omständigheter eller föremål än sådana som kunde hänföras till bilen i fråga. Nu aktuell skada hade uppkommit när bilen hade satts i rörelse och själv kolliderat med en stolpe. En sådan händelse kunde inte betraktas som en yttre olyckshändelse i villkorens mening och omfattades därför inte av försäkringen.

Ref. 32 1992/93: P hjälpte sin dotter när hon skulle flytta till egen lägenhet. Därvid tappade P en bokhylla som tillhörde dottern. P yrkade ersättning för bokhyllan ur hemförsäkringens ansvarsmoment på den grunden att han genom oaktsamhet hade vållat skadan. Enligt bolaget var P likställd med en arbetstagare och kunde därför inte bli

skadeståndsskyldig mot sin dotter.

Enligt nämnden var det fråga om en far som hjälpte sin dotter när hon skulle flytta hemifrån. Bitrådet var av ren tillfällig natur. Dottern kunde rimligen inte anses ha intagit en roll som arbetsgivare gentemot fadern. Vidare torde det inte ha varit fråga om mycket flyttgods. P hade således inte varit att likställa med arbetstagare i samband med flyttningen och skadan borde regleras i enlighet med villkoren i P:s ansvarsförsäkring.

Ref. 18 1993/94: När L var bortrest inträffade en vattenskada i källaren i det hus där L bodde. För att begränsa skadan bröt ordföranden i bostadsrättsföreningen upp dörren till L:s källarförråd. Dörren till förrådet lämnades olåst. En del av L:s egendom stals därefter ur förrådet. Enligt L:s försäkring utgick ersättning för "stöld och skadegörelse av någon som bryter sig in" i ett utrymme. Försäkringsbolaget anförde att skadan inte omfattades av försäkringen eftersom stölden skett från ett olåst utrymme.

Enligt nämnden stod det klart att bostadsrättsföreningens ordförande brutit sig in i L:s förråd. Stölden utfördes visserligen av någon annan men möjliggjordes av allt att döma av att låset brutits upp. Syftet med villkoret måste antas vara att förmå försäkringstagare att förvara egendomen under lås och det hade inte framkommit något som tydde på att L brutit på den punkten. Skadan skulle därför omfattas av försäkringen.

Ref. 19 1993/94: Under en ridtur skadades E i huvudet och nacken av en gren. Grenen var fastspänd med ett rep över en flitigt använd ridstig. Det hade börjat skymma och sikten var dålig. E yrkade att skadan skulle omfattas av hemförsäkringen vars villkor sade att ersättning utgår om försäkringstagaren blev utsatt för misshandel eller annat uppsåtligt våld.

Enligt nämnden var repanordningen uppriggad på sådant sätt att en häst kunde passera under men ryttaren träffades av anordningen. Övervägande skäl talade för att den som riggat repanordningen hade varit likgiltig för om en ryttare skulle skadas eller inte. En likgiltighet av det slaget måste jämföras med uppsåt och skadan skulle därför omfattas av försäkringen.

Ref. 20 1993/94: Under bilkörning blev E tvungen att väja för att undgå att sammanstöta med en ren på körbanan. Bilen, som hamnade i en snövall vid sidan av vägen, fick lack- och plåtskador till följd av avkörningen. Enligt E hade de försäkringsvillkor som han erhållit av

försäkringsbolaget det innehåll att ersättning lämnades om fordonet, till följd av att ett djur plötsligt eller oförutsett kom upp på vägen, skadades vid kollision med föremål vid vägen. Enligt E hade inte bolaget informerat honom om att villkoren hade ändrats på så sätt att ersättning endast utgick för skada till följd av en direkt kollision med ett djur. Enligt bolaget framgick det av den villkorssammanfattning E fått del av att ersättning lämnades endast vid direkt kollision med ett djur.

Nämnden sade att enligt konsumentförsäkringslagen krävs för att försäkringsvillkor skall få ändras i samband med förnyelse att försäkringsbolaget begärt ändring av villkoren i ett skriftligt meddelande till försäkringstagaren. Bolaget hade dock inför förnyelsen av avtalet endast tillställt E en sammanfattning av villkoren för den aktuella försäkringen. E hade således inte fått någon upplysning om att något av villkoren i sammanfattningen skulle innebära en förändring i förhållande till det gällande försäkringsavtalet. Försäkringsbolagets förfarande att bara tillställa E en villkorssammanfattning hade alltså inte inneburit att försäkringsvillkoren hade ändrats vid förnyelsen av avtalet. Skadan borde därför ersättas av bolaget.

Ref. 22 1993/94: T promenerade i en stadspark. Plånboken förvarade han i bakfickan på sina byxor. Vid ett tillfälle tog han fram plånboken för att betala något. När han kom hem saknade han sin plånbok. Plånboken påträffades senare i parken. 3 000 kr saknades då. T yrkade ersättning ur sin hemförsäkring. Försäkringen omfattade fickstöld och även annan skada än stöld genom plötslig och oförutsedd händelse. Undantag gjordes dock för bl.a. egendom som försäkringstagaren glömt kvar, tappat bort eller förlagt.

Enligt nämnden hade T inte gjort mera antagligt att det var fråga om en fickstöld än att plånboken hade förlorats på annat sätt. Försäkringsbolaget var därför inte skyldigt att utge ersättning enligt villkoret om fickstöld. Dock var det enligt nämnden ur T:s synpunkt fråga om en plötslig och oförutsedd händelse. Eftersom bolaget återopade de undantag som gällde i fråga om sådana händelser ålåg det bolaget att bevisa att en sådan undantagssituation förelåg. Detta hade bolaget inte gjort. Bolaget fick därför anses ersättningsskyldigt enligt villkoret om plötslig och oförutsedd händelse.

Ref. 16 1994/95: Vid ett inbrott i H:s bil stals en H tillhörig mobiltelefon. Telefonabonnemanget innehades och betalades av det företag där H var anställd. H använde telefonen i såväl tjänsten som privat. H yrkade att skadan skulle omfattas av villahemförsäkringen.

Enligt nämnden framgick att ett företag stod för och bekostade telefonabonnemanget samt att telefonen använts i tjänsten. Telefonen kunde därför inte anses ha varit avsedd för H:s personliga bruk i försäkringsvillkorens mening. H var därför inte berättigad till ersättning för skadan ur sin hemförsäkring.

Ref. 20 1994/95: O:s pensionsförsäkring skulle börja betalas ut från och med år 1984 men på O:s begäran sköts utbetalningarna upp till år 1989. Under tiden den 1 november 1992 till den 31 augusti 1993 var återbäringsräntan på nya premier högre än på förut inbetalade premier. Då O tecknade försäkringen var den antagna medellivslängden 81,7 år. Bolaget hade därefter ökat den antagna medellivslängden till 87 år. På grund härav kom tilläggsbeloppet, och den därmed månatliga ersättningen, att sjunka. O menade dels att återbäringsräntan för tiden den 1 november 1992 till den 31 augusti 1993 på hans kapital skulle vara densamma som på nya premier under samma tidsperiod, dels att beräkningen av ersättningen skulle baseras på samma antagna medellivslängd som då han tecknade försäkringen.

Nämnden anförde att bolaget i vissa situationer är skyldigt att justera grunderna för sin rörelse. De justerade grunderna skall fastställas. Av de allmänna villkor som gällde för denna försäkring framgick att mellan parterna gällde de grunder som är eller blir fastställda enligt lag. Med hänsyn härtill ansåg nämnden att förändringen av tilläggsbeloppet som hade sin grund i ändrade antaganden om dödligheten var förenligt med försäkringsavtalet. När det gällde frågan om återbäringsräntan anförde nämnden att den tillfälliga räntesänkningen skedde efter anmaning av Finansinspektionen. Såvitt nämnden kunnat utreda stod räntesänkningen i överensstämmelse med innehållet i inspektionens anmaning. O:s yrkanden kunde därför inte bifallas.

Ref. 22 1994/95: A:s dotter blev utsatt för grova sexuella övergrepp av sin far under det att hon vistades hos fadern. Vistelsen varade i fyra månader. A hade ensam vårdnad om flickan som också var folkbokförd på A:s adress. Flickan fick svåra psykiska problem och blev inlagd för psykiatrisk vård. Flickans tillstånd orsakade stora kostnader för A. Förutom kostnader för sjukhus, resor, dubbelt boende under tiden flickan vistades på sjukhus var flickan mycket destruktiv under den tid hon vistades hemma; hon slog sönder elektriska apparater, porslin och inredning. A yrkade att hemförsäkringen skulle ersätta henne och dottern för de kostnader och det lidande de utsatts för p.g.a. faderns övergrepp. Försäkringsbolaget menade att flickan inte omfattades av A:s hemförsäkring eftersom hon vid tidpunkten för övergreppen varit bosatt hos fadern. Enligt försäkringsvillkoren omfattades andra personer än försäkringstagaren

enbart om de var folkbokförda på den adress och bosatta i den bostad försäkringen gällde. Skadorna på A:s hem omfattades enligt bolaget inte heller av försäkringen eftersom villkoren enbart medgav ersättning för skadegörelse vållad av någon som olovligen vistats i hemmet.

Enligt nämnden tydde den omständigheten att de aktuella försäkringsvillkoren skiljde på folkbokföringsadress och bosättningsadress på att man avsett att ge bosättningsbegreppet en annan innebörd än i folkbokföringslagen. Av villkoren framgick emellertid inte närmare vilken denna innebörd var. Det ansågs därför naturligt att tolka villkoren i ljuset av folkbokföringslagen. Flera omständigheter talade då för att flickan under sin vistelse hos fadern fortfarande var bosatt hos modern. En omständighet var att hon var folkbokförd hos A, en annan att A hade vårdnaden om henne, en tredje att vistelsen hos fadern inte varit så långvarig att hon därför kunde ha ansetts ha bytt bosättningsort. Enligt nämnden borde dottern omfattas av A:s hemförsäkring och att ersättning ur överfallsskyddet borde utgå. Däremot kunde inte ersättning enligt försäkringsvillkoren utgå för egendom som tillgripits av en person som lovligen vistats i hemmet eller för egendom som vid uppsåtlig skadegörelse skadats inifrån.

Ref. 23 1994/95: Ett däck och en fälg på en bil skadades av ett vasst föremål. Eftersom fälgar av det aktuella slaget inte längre tillverkades bytte S för enhetlighetens skull ut alla fyra fälgarna och yrkade ersättning av försäkringsbolaget för hela den kostnaden. Enligt försäkringsbolaget angav försäkringsvillkoren att ersättning lämnades med högst det belopp som motsvarade skadan.

Enligt nämnden borde skadan, när skada drabbat något eller några föremål som ingår i en enhetlig och till sitt antal given serie, i de fall återanskaffning inte är möjlig som regel anses ha påverkat de oskadade föremålens restvärde i sådan avsevärd mån att ersättning borde utgå för samtliga de föremål som ingår i serien. Därför borde ersättning lämnas för ytterligare tre fälgar, varvid dock S borde vara skyldig att utge de fälgar som inte blivit skadade.

Ref. 26 1994/95: Under ett besök hos vänner skulle E dra ifrån en elektriskt manövrerad täckningsanordning till en simbassäng. För att anordningen därvid inte skulle skadas fordrades att en rengöringsapparat först stängdes av. Rengöringsapparaten blev emellertid inte avstängd. Skador uppkom därför på simbassängen och täckningsanordningen. E yrkade att skadan skulle omfattas av hemförsäkringen. Försäkringsbolaget gjorde gällande att skadan hade sin grund i en olyckshändelse och eftersom E lånat simbassängen och i vart fall tagit mer än helt tillfällig befattning med den, skadan enligt villkoren var

undantagen från försäkringen.

Enligt nämnden hade E förfarit vårdslöst genom att sätta igång maskineriet utan att dessförinnan ha tagit del av skötselanvisningar eller på annat sätt skaffat information om hur man skulle gå till väga. Genom sitt handlande, som orsakat skador på bassängen, hade E ådragit sig ersättningsskyldighet mot dess ägare. Från ansvarighetsförsäkringens skydd hade i villkoren undantagits fall då försäkringstagaren skadat egendom som han hyrt, lånat, bearbetat eller på annat sätt tagit mer än tillfällig befattning med. Att tillfälligt använda sig av annans bassäng för ett bad innebar enligt nämnden inte sådan rådighet över egendomen att denna kan anses lånad i den mening uttrycket användes i villkorens undantagsbestämmelse. Ej heller innebär ett bruk under sådana omständigheter att användaren på annat sätt tagit mer än helt tillfällig befattning med anläggningen. Eftersom skadan sålunda inte var undantagen från skyddet enligt försäkringen borde försäkringsbolaget utge ersättning för den skada E förorsakat.

Ref. 27 1994/95: Vid en mellanlandning under flygresan fick G ont i hjärtat och andningssvårigheter. När planet hade landat lämnade hon därför planet. När hon kvicknade till saknade hon en väska som hon hade haft som handbagage och som bl.a. innehöll en videokamera. Hon återfann inte väskan. G yrkade ur en köptrygghetsförsäkring ersättning för förlusten av kameran. Enligt bolaget avsågs med stöld i villkorsmässig mening inbrott i låst utrymme eller stöld från annan plats om den försäkrade haft varan under uppsikt och i sin omedelbara närhet. Eftersom videokameran hade lämnats utan uppsikt i åtminstone tio minuter hade G inte haft varan under ständig uppsikt och ersättning kunde därför inte utgå.

Enligt nämnden skulle försäkringsvillkoret angående stöld betraktas som ett aktsamhetskrav. Om ett aktsamhetskrav inte har uppfyllts kan ersättningen sättas ned. Med hänsyn till omständigheterna i fallet — videokameran lämnades utan uppsikt under relativt kort tid, ca tio minuter på grund av att G blev akut sjuk — borde full ersättning utgå utan nedsättning.

* *Självrisk:*

Ref. 27 1991/92: P hade en motorfordonförsäkring hos bolaget. När han råkade ut för en olycka uppgav bolaget att två olika självrisker skulle utgå, dels 2 500 kr avseende vagnskadeförsäkring, varav 1 000 kr utgjordes av en ungdomssjälvrisk, dels 1 000 kr avseende trafikförsäkring. Enligt bolaget hade försäkringstagarna informerats om dessa

nya självrisker som infördes 1990-01-01 och började gälla vid närmast efterföljande förfallodag; i P:s fall 1990-02-08. Av försäkringsbrevet daterat 1990-06-11 och utfärdat p.g.a. fordonsbyte framgick följande. Trafikförsäkring ingick, ingen självrisk. Vagnskadeförsäkring ingick, självrisk 1 500 kr. P yrkade att han inte skulle behöva betala de extra självriskerna.

Enligt nämnden framstod de i försäkringsbrevet lämnade uppgifterna som uttömmande i fråga om självrisker. I den mån ytterligare begränsning av försäkringens omfattning i form av självrisk förekom borde detta särskilt ha påpekats. Bolaget rekommenderades att hålla sig till de självrisker som angavs i försäkringsbrevet.

Ref. 30 1991/92: A, som var 18 år, krockade med sin bil. A hade motorfordonförsäkring. Av försäkringsbrevet framgick att självrisken varierade för olika skador. Självrisken för trafikförsäkring markerades däremot med — — — i försäkringsbrevet. Av de fullständiga försäkringsvillkoren framgick dock att trafikförsäkringen gällde med en självrisk om 1 000 kr om föraren var under 24 år när skadan inträffade. Bolaget tog ut en självrisk av A om 1 000 kr.

Enligt nämndens uppfattning framstod uppgifterna i försäkringsbrevet som uttömmande, framför allt med hänsyn till att självrisken för trafikförsäkring markerats med ett streck och de övriga självriskerna med en viss summa. I den mån ytterligare begränsning av försäkringens omfattning förelåg borde detta ha påpekats i försäkringsbrevet. Den oklarhet som följde av att de fullständiga villkoren gav en annan begränsning av försäkringens villkor borde falla tillbaka på bolaget eftersom det var bolaget som utformat försäkringshandlingarna. Någon självrisk borde därför inte utgå.

Ref. 21 1993/94: En vattenskada uppstod i ett duschrum i P:s bostad. P:s försäkringsbolag anlät i anledning härav olika byggtreprenörer. När arbetet slutförts krävde bolaget P på självrisk. P yrkade att han skulle befrias från skyldigheten att betala självrisk eftersom skadan inte hade åtgärdats fackmannamässigt.

Enligt nämnden följde av försäkringsvillkoren att försäkringstagaren var skyldig att betala självrisk då skadan var reglerad. Skadan kunde dock inte anses reglerad förrän den åtgärdats på ett fackmannamässigt vis och någon skyldighet att reglera skadan dessförinnan kunde därför inte anses föreligga. Bevisskyldigheten för att skadan inte åtgärdats på ett fackmannamässigt vis fick anses åvila försäkringstagaren men försäkringsbolaget var oaktat detta inte berättigat till självrisk i de fall

då försäkringstagaren reklamerat skaderegleringen och någon besiktning inte vidtagits av bolaget. Med hänsyn till att bolaget inte ens påstått att bolaget besiktigt entreprenörernas arbete hade bolaget inte varit berättigat att kräva P på självrisk. Bolaget borde därför avstå från sitt krav på självrisk till dess att bolaget undersökt entreprenörens arbete och funnit dem utförda på ett fackmannamässigt sätt.

Ref. 21 1994/95: M hade tecknat en hundförsäkring på ett år med 30 dagars karenstid och 600 kr i självrisk. I slutet av försäkringsperioden erhöll M en avi från försäkringsbolaget i vilken det upplystes om att försäkringen skulle förnyas om den aviserade premien erlades. I avin informerades även om att självrisken höjts till 800 kr. M kom överens med försäkringsbolaget om att sänka självrisken till 500 kr. Strax därefter insjuknade M:s hund. När M vände sig till försäkringsbolaget för att få ersättning för veterinärkostnaderna blev hon nekad detta. Försäkringsbolaget anförde att den nya försäkringsperioden löpte med en ny karenstid och att en förnyad försäkring är att jämställa med en helt ny försäkring i alla hänseenden.

Nämnden anförde att enligt gällande försäkringsvillkor förnyas försäkringen om försäkringstagaren betalar den premie som bolaget genom utsänd avi underrättat honom om. Det förhållandet att försäkringen erbjuds med förändrade villkor ifråga om självrisk, vare sig detta meddelats från bolagets sida eller begärts från försäkringstagaren, bör ej medföra att en ny karenstid börjar löpa. Nämnden rekommenderade därför försäkringsbolaget att ersätta M för veterinärkostnaderna.

** Nedsättning av försäkringsersättning:*

Ref. 31 1991/92: M:s bil återfanns den 3 november 1990 helt utbränd. M sade först att bilen stulits den 2 eller 3 november. Sedan ändrade han sin berättelse och uppgav att han den 1 november kört fast på den plats där bilen återfunnits och att han därför hade lämnat bilen och återfunnit den utbränd den 3 november. Bolaget betalade ut 17 000 kr till M. Bilen hade av en värderingsman värderats till 32 000 kr före skadan och avdrag hade gjorts för självrisk med 1 000 kr och för utredningskostnader med 14 000 kr. Tidsåtgången för den utredning som hade lagts ner i ärendet uppgick till mer än 40 timmar. M ansåg att bilen borde ha värderats till 50 000 kr och att någon nedsättning för kostnader inte hade bort ske.

Enligt 34 § konsumentförsäkringslagen kan ersättningen till den

ersättningsberättigade sättas ned om denne uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet oriktigt uppgett eller förtigit eller dolt något av betydelse för bedömningen av hans rätt till ersättning. Enligt nämnden var det med hänsyn till vad som framkommit under skaderegleringen befogat att sätta ned försäkringsbeloppet i enlighet med 34 § konsumentförsäkringslagen. M:s yrkande om ytterligare ersättning kunde därför inte bifallas.

Ref. 25 1994/95: K lämnade ett armbandsur i omklädningsrummet i en sporthall under den tid han duschade i ett angränsande utrymme. Väskan där uret fanns blev stulen. Försäkringsbolaget ersatte K för stölden men gjorde avdrag med 30 procent för bristande aktsamhet. K yrkade att avdraget skulle bestämmas lägre. Enligt försäkringsbolaget stod avdraget i överensstämmelse med praxis i liknande fall.

Enligt nämnden hade K, genom att lämna väskan med armbandsuret utan tillsyn, visat bristande aktsamhet. Försäkringsbeloppet skulle med hänsyn härtill sättas ned. Enligt nämndens praxis borde i fall som det förevarande nedsättningen begränsas till 25 procent.

** Rättsskydd:*

Ref. 22 1990/91: B anlätade ett mäklarbolag för köp av ett hus i Frankrike. Avtal träffades enligt vilket mäklarbolagets kontaktpersoner skulle visa de objekt B var intresserad av och hjälpa till med allt i samband med ett eventuellt köp. Vid en avslutad affär skulle provision debiteras i Sverige. Avtalet undertecknades i Frankrike men enligt B träffades överenskommelsen mellan mäklarbolaget och B muntligt per telefon före avfärden. Det förhandlades om ett köp av ett hus men något avslut kom inte till stånd. Mäklarbolaget väckte talan mot B vid domstol och yrkade att B skulle förpliktas att utge ersättning för det biträde mäklarna gett. B:s försäkringsbolag ansåg att det inte förelåg en sådan situation att B hade rätt att utnyttja rättsskyddet i hemförsäkringen. Enligt villkoren i hemförsäkringen skulle de omständigheter som låg till grund för anspråket ha inträffat inom Norden. Enligt försäkringsbolaget hade uppdragsavtalet träffats i Frankrike.

Enligt nämnden hade kontakten mellan B och mäklarbolaget etablerats i Sverige och mäklarbolaget anvisade en i Frankrike verksam svensk mäklare. Det fanns inte anledning att ifrågasätta B:s uppgift att avtalet träffats i Sverige. Med hänsyn härtill och då provisionen skulle debiteras i Sverige fick de omständigheter som låg till grund för anspråket anses ha inträffat i Norden. B skulle därför få ta i anspråk rättsskyddet i sin hemförsäkring.

Ref. 26 1990/91: År 1989 publicerade en lokaltidning en uppgift om att C, som arbetade som poliskommissarie, hade utsatts för en anonym anmälan som angett att han skulle ha tillskansat sig reseerättning under tid då han var sjukskriven. Han begärde att få utnyttja rättsskyddet för en skadeståndstalan mot tidningen men försäkringsbolaget biföll inte hans begäran p.g.a. att försäkringen inte gällde för tvist som hade samband med yrkes- eller tjänsteutövning eller annan förvärvsverksamhet.

Enligt nämnden hade tvisten mellan C och tidningen inte en sådan direkt anknytning till C:s tjänst som poliskommissarie att det av bolaget åberopade undantaget kunde anses tillämpligt. C borde därför åtnjuta rättsskydd i tvisten.

** Bevisfrågor:*

Ref. 21 1990/91: K uppgav att hans bil, som varit utlånad till en kamrat, blev stulen och att den senare återfanns krockskadad. Sedan försäkringsbolagets utredningsman såg att bilen var nyckelkörd ändrade K sin version och uppgav att skadan uppstått när kamraten väjt för en älg. Bolaget vägrade att utge ersättning och hänvisade till att det av den tekniska undersökningen framgått att inga tillgreppsskador fanns på bilen. K menade att han av utredningsmannen hade lockats till att lämna felaktiga upplysningar, att bilen hade tillgripits samt att det finns dyrkar, kopierade nycklar och andra knep som kunnat utnyttjats utan att tändningslåset skadats.

Nämnden, som uppfattade K:s talan på så sätt att han yrkade ersättning ur försäkringens stöldskyddsmoment, hänvisade till avgöranden av HD som sade att när det gäller en bil som påstås ha tillgripits olovligen har försäkringstagaren fullgjort sin bevisskyldighet för att försäkringsfall inträffat om det vid en helhetsbedömning av samtliga omständigheter framstår som mera antagligt att försäkringsfall föreligger än att så inte är fallet. I nu aktuellt fall hade försäkringsbolaget utfört en teknisk utredning enligt vilken det inte fanns några tillgreppsskador på bilen. Vidare hade K vid olika tillfällen lämnat motstridiga uppgifter rörande de förhållanden under vilka bilen skadats. Dessa omständigheter gav anledning till sådant tvivel att det vid en samlad bedömning inte framstod som mera antagligt att bilen stulits än att det inte var fråga om ett försäkringsfall. Nämnden ansåg sig därför inte kunna bifalla K:s yrkande.

Ref. 34 1991/92: L:s bil skadades då den stod parkerad. Enligt L måste skadan ha förorsakats av en lastbil eftersom skadan satt högt mellan vänster sidoruta bak och bakrutan. L yrkade ersättning för skadan ur trafikförsäkringen. Trafikförsäkringsföreningen bestred att utge ersättning.

Enligt nämnden borde beviskravet inte ställas högre än vad som enligt rättspraxis gällde för ersättning från konsumentförsäkringar i allmänhet. Kravet är att det skall framstå som mer antagligt att ett försäkringsfall föreligger än att så inte är förhållandet. Den aktuella skadan kunde ha uppkommit genom att bilen blivit påkörd av en annan bil. Skadans läge och utseende gav emellertid anledning till visst tvivel. Enligt nämnden framstod det inte som mer sannolikt att skadan uppkommit på det sättet L hävdade och beviskravet ansågs inte uppfyllt. Nämnden kunde därför inte bifalla L:s yrkande.

Ref. 30 1992/93: På grund av att fastighetsägaren inte hade sandat halkade R på en trottoar och krossade höger höft. Fastighetsägaren hade dock påbörjat sandningen kl. 7.25 men hade inte hunnit till den aktuella trottoaren när R kom gående kl. 8.15. R yrkade ersättning ur fastighetsägarens ansvarsförsäkring.

Nämnden sade att i praxis ställs kraven högt på fastighetsägare när det gäller halkbekämpning. Fastighetsägaren måste visa att han vidtagit tillräckliga åtgärder för att förhindra personskador när halka uppkommer på fastighetens gångbanor och trappor. Av den utredning som fanns i målet fann nämnden inte visat att tillräckliga åtgärder vidtagits för att förhindra olyckan. Fastighetsägaren fick därför genom vårdslöshet anses ha orsakat olyckan och skadan skulle regleras enligt villkoren i fastighetsägarens ansvarsförsäkring.

Ref. 17 1994/95: E hade drabbats av flygförsening i USA. På grund härav fick E extra kostnader för kost och logi. E hade inte kännedom om att en försäkring hade tecknats i samband med att han betalade resan med sitt kontokort. Han hade därför inte sparat kvitton till styrkande av sina utlägg i anledning av förseningen. E yrkade ersättning ur försäkringen för utlägg. Bolaget anförde att ersättning inte kunde utgå eftersom E inte kunnat styrka sina utlägg med kvitton eller liknande handlingar.

Nämnden konstaterade att parterna var överens om att ett försäkringsfall förelegat och att E haft kostnader till följd av förseningen. Enligt nämnden kan inte något generellt krav på att försäkringstagaren, för att få ut ersättning, skall kunna förete kvitton och andra liknande handlingar upprätthållas. På grund härav, och då bolaget medgett att

försäkringsfall förelegat, borde skadan regleras med utgångspunkt i en skälighetsbedömning av samtliga omständigheter i ärendet.

Ref. 19 1994/95: Som medlem i fackföreningen C hade A i mars 1988 anslutits till en gruppförsäkring hos bolaget och A hade därefter erlagt premieinbetalningar. Vid anslutningstillfället hade A uppburit halvt sjukbidrag. Efter att ha erhållit helt sjukbidrag ansökte A om förtidskapital. Bolaget gjorde gällande att A över huvud taget inte hade rätt till anslutning till försäkringen. Enligt bolaget hade A fått del av information varav framgått att hon inte ägde rätt till anslutning till försäkringen. Denna information erhöll A dels genom en cirkulärskrivelse, dels en försäkringsfolder, dels en avanmälningssblankett.

Enligt nämnden framgick inte av cirkulärskrivelsen att den som uppbär halvt sjukbidrag inte har rätt till anslutning till försäkringen. Inte heller framgick det av försäkringsfoldern. Däremot framgick det av avanmälningssblanketten. Enligt nämnden var det inte godtagbart att ett sådant viktigt villkor endast framgick på en avanmälningssblankett. Den blanketten var avsedd endast för de som — efter att ha läst cirkulärskrivelsen och försäkringsfoldern — inte ville ha försäkringen. Att A, som önskade ha försäkringen, inte tittade på avanmälningssblanketten var därför fullt godtagbart. Enligt nämnden hade försäkringsbolaget inte förmått visa att A före avtalstidens början fått information om att hon inte hade rätt till anslutning till försäkringen. Genom att börja mottaga hennes premiebetalningar fick bolaget anses ha godtagit hennes anslutning. Bolaget var därför skyldigt att utge förtidskapital till A.

** Preskription:*

Ref. 18 1994/95: S var med om en trafikolycka i januari 1989. Han besökte inte läkare och gjorde inte heller någon personskadeanmälan till försäkringsbolaget. Därefter hade han från och till lite kännning av nacken. I oktober 1992 blev han sjukskriven för nackbesvär. Så snart han fått en definitiv bedömning av orsaken till besvären — orsaken bedömdes kunna härledas till trafikolyckan — underrättade han i september 1993 försäkringsbolaget om att han hade ådragit sig en pisksnärtskada. Försäkringsbolaget hävdade att preskription förelåg eftersom S inte hade anmält skadan till bolaget inom tre år från olyckstillfället som enligt bolaget var den dag S hade fått kännedom om skadan.

Enligt nämnden kan det förekomma att själva den ersättningsgrundade skadeeffekten visar sig först långt efter den i och för sig skadeut-

lösande händelsen. Fordringen kan i sådant fall uppenbarligen inte göras gällande förrän skadeeffekten visat sig. Nämnden rekommenderade därför bolaget att frånfalla sin invändning om preskription och pröva skadeanmälan i sak.

** Ansvarsförsäkring:*

Ref. 28 1991/92: Makarna N överlät en jordbruksfastighet till sina barn. En fastighetsmäklare rådde parterna att arrangera överlåtelsen på så sätt att barnen i egenskap av gåvotagare skulle utfärda skuldebrev till föräldrarna i deras egenskap av givare. På det sättet skulle enligt mäklaren gåvoskatten kunna minskas till ett visst av mäklaren angivet belopp. Arrangemanget ledde emellertid till en ökning av skatten. Vid tidpunkten för överlåtelsen var rättsläget oklart huruvida ett villkor om vederlag vid gåva uteslöt tillämpning av en del förmånliga värderingsregler i lagen om arvsskatt och gåvoskatt. Mäklaren hade en ansvarsförsäkring som omfattade mäklarens skadeståndsskyldighet enligt 9—14 §§ lagen om fastighetsmäklare.

Enligt nämnden stod klart att mäklaren på eget initiativ givit ett felaktigt besked i skattefrågan. Det fick anses typiskt sett oaktsamt och i strid med god mäklarsed. Att rättsläget måhända varit oklart vid överlåtelsen kunde inte befria mäklaren från ansvar när han inte upplyst sina uppdragsgivare om detta. Därför borde försäkringsbolaget ersätta den skada som det felaktiga beslutet kunde ha orsakat syskonen.

Ref. 35 1991/92: B köpte en fastighet genom en fastighetsmäklare. I fastighetsbeskrivningen angavs:

”El- och värmekostnaden är på grund av byggnadssättet ca 5 000 kr per år tillsammans.”

Efter köpet visade det sig att säljaren året före försäljningen hade haft en energikostnad om 12 005 kr. Mäklaren hade ansvarsförsäkring.

Enligt nämnden var uppgiften i fastighetsbeskrivningen om energikostnaden av sådan karaktär och utformning att den visade att avsikten var att uppgiften skulle användas av mäklaren i säljfrämjande syfte. Utredningen i ärendet visade även att B fäst särskilt avseende vid uppgiften inför sitt beslut att köpa fastigheten. I ärendet var också utrett att uppgiften om energikostnaden var felaktig. Enligt nämnden bjuder god mäklarsed att en mäklare inte okritiskt och helt utan kontroll vidarebefordrar en uppgift från säljaren som till sin innebörd är sådan att den kan uppfattas som en utfästelse från säljaren om fastighetens skick i ett visst avseende. Särskilt när uppgiften som i

förevarande fall var avsedd att vara säljfrämjande och dessutom innehöll inslag som fick anses vara ovanliga till sin karaktär har mäklaren ett ansvar för att kontrollera uppgiftens riktighet. Genom att lämna den felaktiga uppgiften ansåg nämnden att mäklaren åsidosatt sina förpliktelser. Uppgiften hade inte avsett sådana förhållanden att dess felaktighet omedelbart måste ha framstått som uppenbar. Mäklaren var därför skyldig att ersätta B för den skada som denne tillfogats genom att förlita sig på den felaktiga uppgiften när köpeavtalet ingicks. Enligt nämnden kunde ersättningen bestämmas till såsom skäligt ansedda 60 000 kr.

Ref. 31 1992/93: M upptäckte en fuktskada på golvet i sitt vardagsrum. Försäkringsbolaget föreslog håltagning för att kunna fastställa skadeorsaken. M:s förslag på byggfirma avvisades och försäkringsbolaget föreslog en annan byggfirma som M godkände. Byggfirman gjorde en håltagning och utan att konsultera M började firman riva upp golvet. Följande dag kom företrädare för en rörfirma och uppgav att försäkringsbolaget gett firman i uppdrag att byta befintliga rör. Det visade sig dock att de gamla rören inte var trasiga. Försäkringsbolaget meddelade M att M skulle stå för samtliga kostnader förutom för rörbytet eftersom skadan inte var ersättningsgill. M fick senare en faktura från byggfirman avseende rivning av parkettgolvet, avfuktning m.m.

Enligt nämnden framgick det att försäkringsbolaget lämnade uppdraget till byggfirman och att detta företag agerat på sådant sätt att M haft fog för sitt antagande att försäkringsbolaget varit ansvarigt för arbetena. På grund därav och med beaktande av den otydlighet som vidlådde besiktningsprotokollet fick försäkringsbolaget anses vara beställare av arbetena. Således ålåg det försäkringsbolaget att svara för den faktura byggfirman ställt till M.

Ref. 24 1994/95: F köpte år 1990 en andelslägenhet i centrala Stockholm vars bostadsyta av mäklaren angivits till 63 kvm. När F fyra år senare skulle sälja lägenheten uppdagades att bostadsytan uppgick till 55 kvm. F menade att han fått betala ett för högt pris för lägenheten och yrkade ersättning ur mäklarens ansvarsförsäkring.

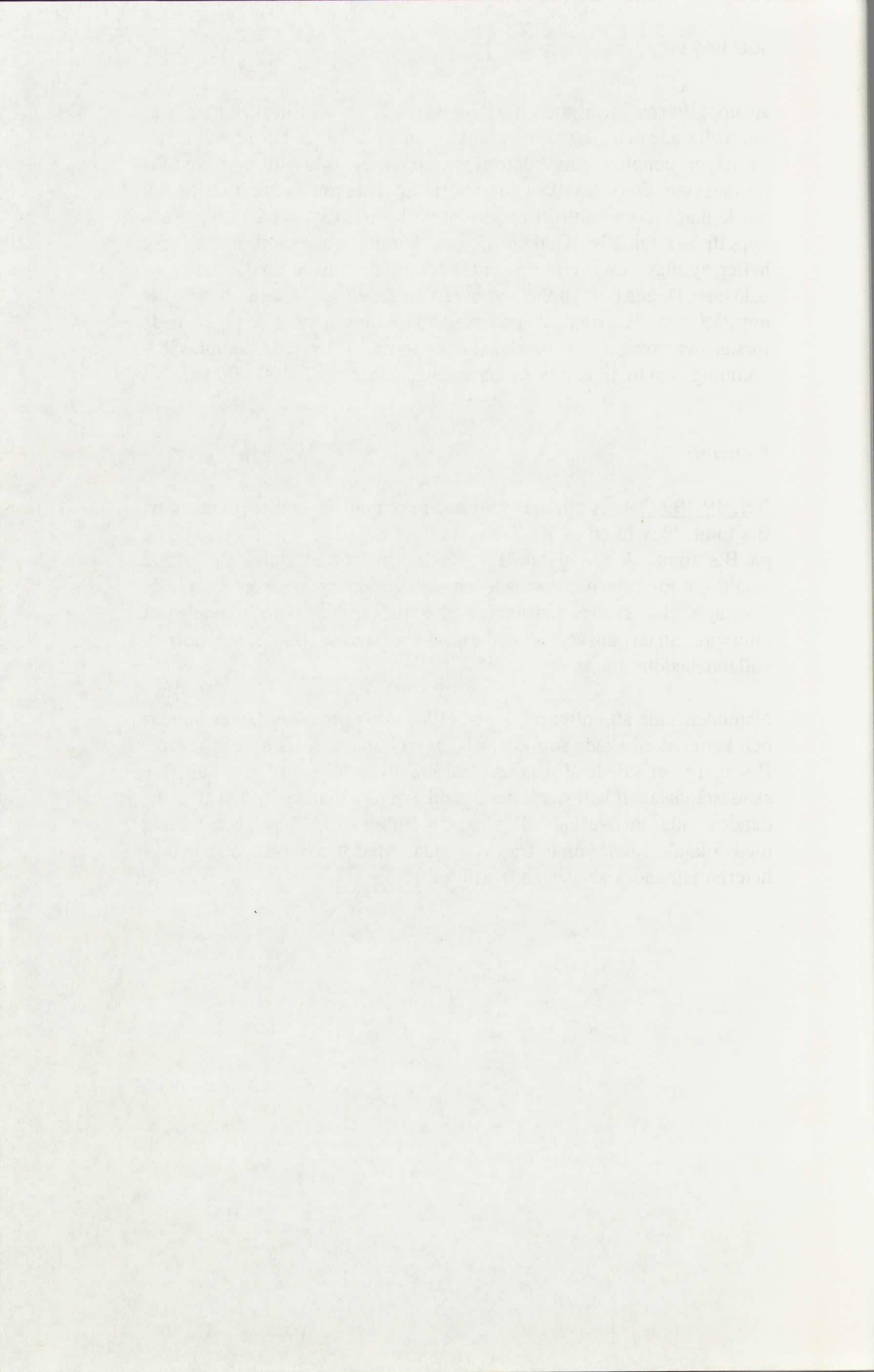
Nämnden anförde att i den skriftliga beskrivningen av lägenheten, som hade upprättats av mäklaren, angavs bostadsytan till ca 63 kvm. Denna uppgift hade mäklaren erhållit av säljaren. Mäklaren hade inte på något sätt kontrollerat uppgiften. Enligt nämnden är uppgifter om försäljningsobjektets storlek rent generellt av grundläggande betydelse för den som funderar på att köpa bostad och har stor betydelse vid bedömningen av det begärda priset. Spekulanten har rätt att utgå från

att uppgifterna i fastighetsmäklares skriftliga objektsbeskrivningar är kontrollerade och riktiga. En mäklare får följaktligen anses skyldig att på något lämpligt sätt kontrollera uppgifter från säljaren rörande bostadsytan. Oavsett vilken kontrollåtgärd mäklaren vidtagit i detta fall borde han vid en kontroll ha fått en tydlig indikation på att säljarens uppgift var felaktig. Genom att inte kontrollera uppgiften och inte heller tydligt reservera sig vid köpetillfället hade mäklaren varit oaktsam. Denna oaktsamhet var av det slaget att skadeståndsskyldighet uppstått och på grund av den meddelade ansvarsförsäkringen hade försäkringsbolaget att betala skadeståndet. Efter en skälighetsbedömning bestämde nämnden ersättningsbeloppet till 100 000 kr.

** Övrigt:*

Ref. 19 1990/91: A:s hund, som hade kommit lös och sprungit in på B:s tomt, blev biten av B:s hund som var kopplad till en löplina inne på B:s tomt. A ansåg att B var ansvarig för skadan och yrkade ersättning för veterinärkostnader m.m. Försäkringsgivaren, som hade övertagit B:s skadeståndsansvar, bestred ansvar och menade att eftersom strikt ansvar stod mot strikt ansvar borde en normal vållandebedömning göras.

Nämnden sade att enligt 6 § lagen (1943:459) om tillsyn över hundar och katter skall skada som orsakas av en hund ersättas av dess ägare. B:s ägare var således i princip skadeståndsskyldig. Enligt 6 kap. 1 § skadeståndslagen kan skadestånd jämkas om vållande på den skadelidandes sida medverkat till skadan. Enligt nämnden hade sådant medvållande förekommit från A:s sida. Med hänsyn till omständigheterna jämkades skadeståndet till hälften.



Statens offentliga utredningar 1996

Kronologisk förteckning

1. Den nya gymnasieskolan – hur går det? U.
2. Samverkansmönster i svensk forskningsfinansiering. U.
3. Fritid i förändring.
Om kön och fördelning av fritidsresurser. C.
4. Vem bestämmer vad? EU:s interna spelregler inför regeringskonferensen 1996. UD.
5. Politikområden under lupp. Frågor om EU:s första pelare inför regeringskonferensen 1996. UD.
6. Ett år med EU. Svenska statstjänstemäns erfarenheter av arbetet i EU. UD.
7. Av vitalt intresse. EU:s utrikes- och säkerhetspolitik inför regeringskonferensen. UD.
8. Batterierna – en laddad fråga. M.
9. Om järnvägens trafikledning m.m. K.
10. Forskning för vår vardag. C.
11. EU-mopeden. Ålders- och behörighetskrav för två- och trehjuliga motorfordon. K.
12. Kommuner och landsting med betalnings-svårigheter. Fi.
13. Offentlig djurskyddstillsyn. Jo.
14. Budgetlag – regeringens befogenheter på finansmaktens område. Fi.
15. Union för både öst och väst. Politiska, rättsliga och ekonomiska aspekter av EU:s sjätte utvidgning. UD.
16. Förankring och rättigheter. Om folkomröstningar, utträdesrätt, medborgarskap och mänskliga rättigheter i EU. UD.
17. Bättre trafik med väginformatik. K.
18. Totalförsvarspliktiga m95. Förslag om jobb/studier efter muck, bostadsbidrag, dagpenning, försäkringar. Fö.
19. Sverige, EU och framtiden. EU 96-kommitténs bedömningar inför regeringskonferensen 1996. UD.
20. Samordnad rollfördelning inom teknisk forskning. U.
21. Reform och förändring. Organisation och verksamhet vid universitet och högskolor efter 1993 års universitets- och högskolereform. U.
22. Inflytande på riktigt – Om elevers rätt till inflytande, delaktighet och ansvar. U.
23. Kartläggning och analys av den offentliga sektorns upphandling av varor och tjänster med miljöpåverkan. N.
24. Från Maastricht till Turin. Bakgrund och övriga EU-länders förslag och debatt inför regeringskonferensen 1996. UD.
25. Från massmedia till multimedia – att digitalisera svensk television. Ku.
26. Ny kurs i trafikpolitiken + Bilagor. K.
27. En strategi för kunskapslyft och livslångt lärande. U.
28. Det forskningspolitiska landskapet i Norden på 1990-talet. U.
29. Forskning och Pengar. U.
30. Borgenärsbrotten – en översyn av 11 kap. brottsbalken. Fi.
31. Attityder och lagstiftning i samverkan + bilagedel. C.
32. Möss och människor. Exempel på bra IT-användning bland barn och ungdomar. SB.
33. Banverkets myndighetsroll m.m. K.
34. Aktiv arbetsmarknadspolitik + expertbilaga. A.
35. Kriminalunderrättelseregister DNA-register. Ju.
36. Högskola i Malmö. U.
37. Sveriges medverkan i FN:s familjeår. S.
38. Nationalstadsparker. M.
39. Rapport från klimatdelegationen 1995. Klimatrelaterad forskning. M.
40. Elektronisk dokumenthantering. Ju.
41. Statens maritima verksamhet. Fö.
42. Demokrati och öppenhet. Om folkvalda parlament och offentlighet i EU. UD.
43. Jämställdheten i EU. Spelregler och verklighetsbilder. UD.
44. Översyn av skatteflyktslagen. Reformerat förhandsbesked. Fi.
45. Presumptionsregeln i expropriationslagen. Ju.
46. Enskilda vägar. K.
47. Cirkelsamhället. Studiecirkelars betydelser för individ och lokalsamhälle. U.
48. Shaping Sustainable Homes in an Urbanizing World. Swedish National Report for Habitat II. N.
49. Regler för handel med el. N.
50. Förbud mot vapen på allmän plats m.m. Ju.
51. Grundläggande drag i en ny arbetslöshetsförsäkring – alternativ och förslag. A.
52. Precisering av handelsändamålet i detaljplan. M.
53. Kalkning av sjöar och vattendrag. M.
54. Kooperativa möjligheter i storstadsområden. S.
55. Sverige, framtiden och mångfalden. A.
55. På väg mot egenföretagande. A.
55. Vägar in i Sverige. A.
56. Hälften vore nog – om kvinnor och män på 90-talets arbetsmarknad. A.
57. Pensionssamordning för svenskar i EU-tjänst. Fi.
58. Finansieringen av det civila försvaret. Fö.

Kronologisk förteckning

59. Europapolitikens kunskapsgrund.
En principdiskussion utifrån
EU 96-kommitténs erfarenheter. UD.
60. Miljö och jordbruk. Om EU:s miljöregler och
utvidgningens effekter på den gemensamma
jordbrukspolitiken. UD.
61. Olika länder – olika takt. Om flexibel integration
och förhållandet mellan stora och små stater i EU.
UD.
62. EU, konsumenterna och maten
– Förväntningar och verklighet. Jo.
63. Medicinska undersökningar i arbetslivet. A.
64. Försäkringskassan Sverige – Översyn av
socialförsäkringens administration. S.
65. Administrationen av EU:s jordbrukspolitik
i Sverige. Jo.
66. Utvärderat personval. Ju.
67. Medborgerlig insyn i kommunala entreprenader.
Fi.
68. Några folkbokföringsfrågor. Fi.
69. Kompetens och kapital + bilaga. N.
70. Samverkan mellan högskolan och näringslivet. N.
71. Lokal demokrati och delaktighet i Sveriges städer
och landsbygd. In.
72. Rättspsykiatriskt forskningsregister. S.
73. Svensk kärnteknisk tillsynsverksamhet.
Volym 1 – En granskning. M.
73. Swedish Nuclear Regulatory Activities.
Volume 1 – An Assessment. M.
74. Svensk kärnteknisk tillsynsverksamhet.
Volym 2 – Faktaredogörelser. M.
74. Swedish Nuclear Regulatory Activities.
Volume 2 – Descriptions. M.
75. Värden i folkhögskolevärlden. U.
76. EU:s regeringskonferens – procedurer, aktörer,
formalia. Sammanfattning av ett seminarium i
april 1996. UD.
77. Utländska försäkringsgivare med verksamhet i
Sverige. Fi.
78. Elberedskapen. Organisation, ansvarsfördelning
och finansiering. N.
79. Översyn av revisionsreglerna. Fi.
80. Viktigt meddelande.
Radio och TV i Kris och Krig. Ku.
81. Skydd för sparande i sparkasseverksamhet. Fi.
82. En översyn av luft- sjö- och spårtrafikens
tillsynsmyndigheter. K.
83. Allmänt pensionssparande. S.
84. Ekobrottsforskning. Ju.
85. Egon Jönsson – en kartläggning av lokala sam-
verkansprojekt inom rehabiliteringsområdet. S.
86. Utvecklad samordning inom det civila försvaret
och freds räddningstjänsten. Kartläggning,
överbäddande och förslag. Fö.
87. Tredimensionell fastighetsindelning. Ju.
88. Kameraövervakning. Ju.
89. Samverkan mellan högskolan och de små och
medelstora företagen. N.
90. Sammanhållet studiestöd. U.
91. Den privata vårdens omfattning och framtida
ersättningsformer – En översyn av de nationella
taxorna för läkare och sjukgymnaster. S.
92. IT i miljöarbetet. M.
93. Ny yrkestrafiklagstiftning. K.
94. Nationell teledresskatalog. K.
95. Botniabanan. K.
96. Strukturförändring och besparing.
En uppföljning av genomförda förändringar
inom försvarsmaktens ledningsorganisation. Fö.
97. Effektivare försvarsfastigheter!
Utvärdering av en reform. Fö.
98. Vem styr försvaret? Utvärdering av
effekterna av LEMO-reformen. Fö.
99. Avveckling med inläring. Erfarenheter från
LEMO-reformens avveckling av personal. Fö.
100. Ett nytt system för skattebetalningar. Del A.
Ett nytt system för skattebetalningar. Del B.
Författningsförslag, författningskommentarer
och bilagor. Fi.
101. Kärnavfall – teknik och platsval. KASAMs
yttrande över SKBs FUD-Program 95. M.
102. TUFF – Teckenspråksutbildning för föräldrar. U.
103. Miljöbalken. En skärpt och samordnad
miljölagstiftning för en hållbar utveckling.
Del 1 och 2. M.
104. Konsumentskydd på elmarknaden. C.
105. Att främja donationer till universitet
och högskolor. U.
106. EU och Sverige – från Kiruna till Malmö.
Sammanfattning av fyra regionala möten
1995-96. UD.
107. Union utan gränser – konsekvenser, möjligheter,
problem. Sammanfattning av ett seminarium i
november 1995. UD.
108. Konsumenterna och miljön. C.
109. Från åkerlotter till Paradis – ett delbetänkande
från Utredningen om universitetsfastigheter m.m.
angående överlåtelser och tomträttsupplåtelser av
vissa högskolefastigheter. Fi.
110. Inför ett Svenskt kulturnät – IT och framtiden
inom kulturområdet. Ku.

Statens offentliga utredningar 1996

Kronologisk förteckning

111. Bevakad övergång. Åldersgränser för unga upp till 30 år. C
 112. Integrering av miljöhänsyn inom den statliga förvaltningen. M.
 113. En allmän och aktiv försäkring vid sjukdom och rehabilitering. Del 1 och 2. S.
 114. En körkortsreform. K.
 115. Barnkonventionen och utlänningslagen. S.
 116. Artikel 6 i Europakonventionen och skatteutredningen. Fi.
 117. Expertrapporter från Skatteväxlingskommittén. Fi.
 118. Station Stockholm Nord. K.
 119. Lättnad i dubbelbeskattningen av mindre företags inkomster. Fi.
 120. Högskolan i Malmö – Slutbetänkande. U.
 121. Spår, miljö och stadsbild i centrala Stockholm. K.
 122. Kunskapssyn och samhällsnytta i hantverkscirklar och hantverksutövande. U.
 123. Iakttagelser och förslag efter omstruktureringen av försvarets ledning och stöd. Fö.
 124. Miljö för en hållbar hälsoutveckling. Betänkande. Förslag till nationellt handlingsprogram. S. Bilaga 1. Miljörelaterade hälsorisker. S. Bilaga 2. Aktörer och verktyg i miljöhälsoarbetet. S.
 125. Droger i trafiken. Ju.
 126. Doping i folkhälsoperspektiv. Del A och Del B. S.
 127. Folkbildningens institutioner. U.
 128. Skyddet av kulturmiljön. En översyn av kulturminneslagens bestämmelser om byggnader och kulturmiljöer, prästgårdar, kyrkstäder och ortnamn. Ku.
 129. Den kommunala självstyrelsen och grundlagen. In.
 130. De två kulturerna. Rapporter av Klaus Richard Böhme, Bo Huldt, Carl-Einar Stålvant samt Kent Zetterberg. Bilagor med underlagsmaterial till UTFÖR:s slutbetänkande SOU 1996:123. Fö.
 131. Extern värdering av hot och förmåga. Mättnings- och organisationsaspekter på statsmakternas styrning av försvaret. Bilagor med underlagsmaterial till UTFÖR:s slutbetänkande SOU 1996:123. Fö.
 132. Det stora och snabba greppet. Om LEMO-reformens metoder och resultat. Bilagor med underlagsmaterial till UTFÖR:s slutbetänkande SOU 1996:123. Fö.
 133. Jämställd vård. Olika vård på lika villkor. S.
 134. Jämställd vård. Möten i vården ur ett tvärvetenskapligt perspektiv. S.
 135. Fibromyalgi och Duchennes muskeldystrofi. Kunskapsläge och behov av framtida FoU. S.
 136. Effekter av EU:s jordbrukspolitik. Jo.
 137. Kommunalförbund och gemensam nämnd – två former för kommunal samverkan. In.
 138. Ny behörighetsreglering på hälso- och sjukvårdens område m.m. S.
 139. Skatt på avfall. Fi.
 140. KO:s biträde åt enskilda. In.
-

Statens offentliga utredningar 1996

Systematisk förteckning

Statsrådsberedningen

Möss och människor. Exempel på bra
IT-användning bland barn och ungdomar. [32]

Justitiedepartementet

Kriminalunderrättelseregister
DNA-register. [35]
Elektronisk dokumenthantering. [40]
Presumptionsregeln i expropriationslagen. [45]
Förbud mot vapen på allmän plats m.m. [50]
Utvärderat personval. [66]
Ekobrottsforskning. [84]
Tredimensionell fastighetsindelning. [87]
Kameraövervakning. [88]
Droger i trafiken. [125]

Utrikesdepartementet

Vem bestämmer vad? EU:s interna spelregler inför
regeringskonferensen 1996. [4]
Politikområden under lupp. Frågor om EU:s första
pelare inför konferensen 1996. [5]
Ett år med EU. Svenska statstjänstemäns
erfarenheter av arbetet i EU. [6]
Av vitalt intresse. EU:s utrikes- och
säkerhetspolitik inför konferensen. [7]
Union för både öst och väst. Politiska, rättsliga
och ekonomiska aspekter av EU:s sjätte
utvidgning. [15]
Förankring och rättigheter. Om folkomröstningar,
utträdesrätt, medborgarskap och mänskliga
rättigheter i EU. [16]
Sverige, EU och framtiden. EU 96-kommitténs
bedömningar inför konferensen 1996. [19]
Från Maastricht till Turin. Bakgrund och övriga
EU-länders förslag och debatt inför
konferensen 1996. [24]
Demokrati och öppenhet. Om folkvalda parlament
och offentlighet i EU. [42]
Jämställdheten i EU. Spelregler och
verklighetsbilder. [43]
Europapolitikens kunskapsgrund.
En principdiskussion utifrån
EU 96-kommitténs erfarenheter. [59]
Miljö och jordbruk. Om EU:s miljöregler och
utvidgningens effekter på den gemensamma
jordbrukspolitiken. [60]
Olika länder – olika takt. Om flexibel integration
och förhållandet mellan stora och små stater i EU.
[61]

EU:s regeringskonferens – procedurer, aktörer,
formalia. Sammanfattning av ett seminarium i
april 1996. [76]
EU och Sverige – från Kiruna till Malmö.
Sammanfattning av fyra regionala möten
1995-96. [106]
Union utan gränser – konsekvenser, möjligheter,
problem. Sammanfattning av ett seminarium i
november 1995. [107]

Försvarsdepartementet

Totalförsvarspliktiga m95. Förslag om jobb/studier
efter muck, bostadsbidrag, dagpenning,
försäkringar. [18]
Statens maritima verksamhet. [41]
Finansieringen av det civila försvaret. [58]
Utvecklad samordning inom det civila försvaret
och freds räddningstjänsten. Kartläggning,
överbägganden och förslag. [86]
Strukturförändring och besparing.
En uppföljning av genomförda förändringar
inom försvarsmaktens ledningsorganisation. [96]
Effektivare försvarsfastigheter!
Utvärdering av en reform. [97]
Vem styr försvaret? Utvärdering av
effekterna av LEMO-reformen. [98]
Avveckling med inläring. Erfarenheter från
LEMO-reformens avveckling av personal. [99]
Iakttagelser och förslag efter omstruktureringen av
försvarets ledning och stöd. [123]
De två kulturerna. Rapporter av Klaus Richard
Böhme, Bo Hult, Carl-Einar Stålvant samt Kent
Zetterberg. Bilagor med underlagsmaterial till
UTFÖR:s slutbetänkande SOU 1996:123. [130]
Extern värdering av hot och förmåga. Mättnings- och
organisationsaspekter på statsmakternas styrning av
försvaret. Bilagor med underlagsmaterial till
UTFÖR:s slutbetänkande SOU 1996:123. [131]
Det stora och snabba greppet. Om LEMO-reformens
metoder och resultat. Bilagor med underlagsmaterial
till UTFÖR:s slutbetänkande SOU 1996:123. [132]

Socialdepartementet

Sveriges medverkan i FN:s familjeår. [37]
Kooperativa möjligheter i storstadsområden. [54]
Försäkringskassan Sverige – Översyn av
socialförsäkringens administration. [64]
Rätt psykiatriskt forskningsregister. [72]
Allmänt pensionssparande. [83]
Egon Jönsson – en kartläggning av lokala
samverkansprojekt inom rehabiliteringsområdet. [85]

Statens offentliga utredningar 1996

Systematisk förteckning

Den privata vårdens omfattning och framtida ersättningsformer – En översyn av de nationella taxorna för läkare och sjukgymnaster. [91]
En allmän och aktiv försäkring vid sjukdom och rehabilitering. Del 1 och 2. [113]
Barnkonventionen och utlänningslagen. [115]
Miljö för en hållbar hälsoutveckling.
Betänkande. Förslag till nationellt handlingsprogram. [124]
Bilaga 1. Miljörelaterade hälsorisker. [124]
Bilaga 2. Aktörer och verktyg i miljöhälsoarbetet. [124]
Doping i folkhälsoperspektiv. Del A och Del B. [126]
Jämställd vård. Olika vård på lika villkor. [133]
Jämställd vård. Möten i vården ur ett tvärvetenskapligt perspektiv. [134]
Fibromyalgi och Duchennes muskeldystrofi.
Kunskapsläge och behov av framtida FoU. [135]
Ny behörighetsreglering på hälso- och sjukvårdens område m.m. [138]

Kommunikationsdepartementet

Om järnvägens trafikledning m.m. [9]
EU-mopeden. Ålders- och behörighetskrav för två- och trehjuliga motorfordon. [11]
Bättre trafik med väginformatik. [17]
Ny kurs i trafikpolitiken + Bilagor. [26]
Banverkets myndighetsroll m.m. [33]
Enskilda vägar. [46]
En översyn av luft- sjö- och spårtrafikens tillsynsmyndigheter. [82]
Ny yrkestrafiklagstiftning. [93]
Nationell teledresskatalog. [94]
Botniabanan. [95]
En körkortsreform [114]
Station Stockholm Nord. [118]
Spår, miljö och stadsbild i centrala Stockholm. [121]

Finansdepartementet

Kommuner och landsting med betalnings-svårigheter. [12]
Budgetlag – regeringens befogenheter på finansmaktens område. [14]
Borgenärsbrotten – en översyn av 11 kap. brottsbalken. [30]
Översyn av skatteflyktslagen.
Reformerat förhandsbesked. [44]
Pensionssamordning för svenskar i EU-tjänst. [57]
Medborgerlig insyn i kommunala entreprenader. [67]
Några folkbokföringsfrågor. [68]
Utländska försäkringsgivare med verksamhet i Sverige. [77]

Översyn av revisionsreglerna. [79]
Skydd för sparande i sparkasseverksamhet. [81]
Ett nytt system för skattebetalningar. Del A.
Ett nytt system för skattebetalningar. Del B.
Författningsförslag, författningskommentarer och bilagor. [100]
Från åkerlotter till Paradis – ett delbetänkande från Utredningen om universitetsfastigheter m.m. angående överlåtelse och tomträttsupplåtelse av vissa högskolefastigheter. [109]
Artikel 6 i Europakonventionen och skatteutredningen. [116]
Expertrapporter från Skatteväxlingskommittén. [117]
Lättnad i dubbelbeskattningen av mindre företags inkomster. [119]
Skatt på avfall. [139]

Utbildningsdepartementet

Den nya gymnasieskolan – hur går det? [1]
Samverkansmönster i svensk forskningsfinansiering. [2]
Samordnad rollfördelning inom teknisk forskning. [20]
Reform och förändring. Organisation och verksamhet vid universitet och högskolor efter 1993 års universitets- och högskolereform. [21]
Inflytande på riktigt – Om elevers rätt till inflytande, delaktighet och ansvar. [22]
En strategi för kunskapslyft och livslångt lärande. [27]
Det forskningspolitiska landskapet i Norden på 1990-talet. [28]
Forskning och Pengar. [29]
Högskola i Malmö. [36]
Cirkelsamhället. Studiecirkels betydelser för individ och lokalsamhälle. [47]
Vården i folkhögskolevärlden. [75]
Sammanhållet studiestöd. [90]
TUFF – Teckenspråksutbildning för föräldrar. [102]
Att främja donationer till universitet och högskolor. [105]
Högskolan i Malmö – Slutbetänkande. [120]
Kunskapssyn och samhällsnytta i hantverkscirklar och hantverksutövande. [122]
Folkbildnings institutioner. [127]

Jordbruksdepartementet

Offentlig djurskyddstillsyn. [13]
EU, konsumenterna och maten
– Förväntningar och verklighet. [62]
Administrationen av EU:s jordbrukspolitik i Sverige. [65]

Statens offentliga utredningar 1996

Systematisk förteckning

Effekter av EU:s jordbrukspolitik. [136]

Arbetsmarknadsdepartementet

Aktiv arbetsmarknadspolitik + expertbilaga. [34]
Grundläggande drag i en ny arbetslöshetsförsäkring – alternativ och förslag. [51]
Sverige, framtiden och mångfalden. [55]
På väg mot egenföretagande. [55]
Vägar in i Sverige. [55]
Hälften vore nog – om kvinnor och män på 90-talets arbetsmarknad. [56]
Medicinska undersökningar i arbetslivet. [63]

Kulturdepartementet

Från massmedia till multimedia – att digitalisera svensk television. [25]
Viktigt meddelande.
Radio och TV i Kris och Krig. [80]
Inför ett Svenskt kulturnät – IT och framtiden inom kulturområdet. [110]
Skyddet av kulturmiljön. En översyn av kulturminneslagens bestämmelser om byggnader och kulturmiljöer, prästgårdar, kyrkstäder och ornamn. [128]

Näringsdepartementet

Kartläggning och analys av den offentliga sektorns upphandling av varor och tjänster med miljöpåverkan. [23]
Shaping Sustainable Homes in an Urbanizing World. Swedish National Report for Habitat II. [48]
Regler för handel med el. [49]
Kompetens och kapital + bilaga. [69]
Samverkan mellan högskolan och näringslivet. [70]
Elberedskapen. Organisation, ansvarsfördelning och finansiering. [78]
Samverkan mellan högskolan och de små och medelstora företagen. [89]

Civildepartementet

Fritid i förändring.
Om kön och fördelning av fritidsresurser. [3]
Forskning för vår vardag. [10]
Attityder och lagstiftning i samverkan + bilagedel. [31]
Konsumentskydd på elmarknaden. [104]
Konsumenterna och miljön. [108]
Bevakad övergång. Åldersgränser för unga upp till 30 år. [111]

Inrikesdepartementet

Lokal demokrati och delaktighet i Sveriges städer och landsbygd. [71]
Den kommunala självstyrelsen och grundlagen. [129]
Kommunalförbund och gemensam nämnd – två former för kommunal samverkan. [137]
KO:s biträde åt enskilda. [140]

Miljödepartementet

Batterierna – en laddad fråga. [8]
Nationalstadsparker. [38]
Rapport från klimatdelegationen 1995.
Klimatrelaterad forskning. [39]
Precisering av handelsändamålet i detaljplan. [52]
Kalkning av sjöar och vattendrag [53]
Svensk kärnteknisk tillsynsverksamhet.
Volym 1 – En granskning. [73]
Swedish Nuclear Regulatory Activities.
Volume 1 – An Assessment. [73]
Svensk kärnteknisk tillsynsverksamhet.
Volym 2 – Faktaredogörelser. [74]
Swedish Nuclear Regulatory Activities.
Volume 2 – Descriptions. [74]
IT i miljöarbetet. [92]
Kärnavfall – teknik och platsval. KASAMs yttrande över SKBs FUD-Program 95. [101]
Miljöbalken. En skärpt och samordnad miljölagstiftning för en hållbar utveckling. Del 1 och 2. [103]
Integrering av miljöhänsyn inom den statliga förvaltningen. [112]

