Sveriges advokatsamfund
Konsumenttvistnämnden

Konsumenttvistnämndens verksamhet 2024

Laboratoriegatan 4, Box 27321, 102 54 Stockholm
Tfn 08-459 03 00, advokatsamfundet.se, info@advokatsamfundet.se

Innehåll

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden 2

Året i siffror 5

Konsumenttvistnämndens praxis 6

- Bifall eller delvis bifall
- Avslag
- Tvister som inte har prövats av Konsumenttvistnämnden

Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2024 10

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden

1. Vad är Konsumenttvistnämnden?

Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd är en av Kammarkollegiet godkänd nämnd för alternativ tvistlösning. Konsumenttvistnämnden godkändes av Kammarkollegiet den 11 januari 2016.

Reglerna om Konsumenttvistnämnden och dess verksamhet finns i Sveriges advokatsamfunds stadgar och i Vägledande regler om god advokatsed.

2. Hur är Konsumenttvistnämnden sammansatt?

Konsumenttvistnämnden består av fem ledamöter jämte fem suppleanter; två advokater, två företrädare för konsumentintresset och en före detta ordinarie domare. Konsumenttvistnämndens ledamöter utses av Advokatsamfundets styrelse.

3. Vilka tvister prövar Konsumenttvistnämnden?

Konsumenttvistnämnden prövar tvister mellan konsument och advokat eller advokatbyrå angående tjänst som advokaten eller advokatbyrån tillhandahållit konsumenten. Med en konsument avses i detta sammanhang en fysisk person, som agerar för ett ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.

4. Vilka är förutsättningarna för att Konsumenttvistnämnden ska pröva en tvist?

Det finns flera förutsättningar för att Konsumenttvistnämnden ska pröva en tvist. I 61 § i Advokatsamfundets stadgar framgår att Konsumenttvistnämnden inte prövar ett ärende om:

- konsumenten inte har försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten,
- värdet av det som yrkas understiger 1 000 kronor,
- värdet av det som yrkas överstiger 200 000 kronor,
- ärendet kommer in senare än ett år efter det att konsumenten skriftligen framställde klagomålet till advokaten, såvida det inte finns synnerliga skäl,
- ärendet inleds av okynne eller saknar grund,

- den komplettering som nämnden begärt inte kommer in från konsumenten,
- utredningen är bristfällig och det inte går att avhjälpa bristen,
- ärendet med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av nämnden eller allvarligt skulle förhindra nämnden från att fungera effektivt, eller
- ärendet handläggs eller är avgjort av domstol.

Om det redan av innehållet i ett krav framgår att tvisten enligt någon av grunderna i 61 § i Advokatsamfundets stadgar inte kan prövas, ska nämnden tillhandahålla båda parterna ett beslut om att Konsumenttvistnämnden inte prövar ärendet, inom tre veckor från det att kravet togs emot. Framkommer någon grund för att Konsumenttvistnämnden inte kan pröva ett ärende senare under handläggningen av ärendet, ska beslut om att Konsumenttvistnämnden inte prövar ärendet fattas så snart som möjligt.

5. Hur går prövningen i Konsumenttvistnämnden till?

Förfarandet inför Konsumenttvistnämnden är skriftligt och handläggningen av konsumenttvistärenden sker under sekretess.
Tvister ska enligt huvudregeln avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för beslut. Vid komplicerade tvister får denna tidsfrist förlängas.

6. Vad kostar det att begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden?

Ansökningsavgiften för att begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden uppgår till 100 kronor. Parterna svarar för sina egna kostnader för förfarandet.

7. Vad innebär ett beslut från Konsumenttvistnämnden?

Advokater är enligt Vägledande regler om god advokatsed skyldiga att följa beslut från Konsumenttvistnämnden. Om en advokat inte följer ett beslut från Konsumenttvistnämnden kan konsumenten vända sig till Advokatsamfundets disciplinnämnd med en disciplinanmälan mot advokaten. Beslut från Konsumenttvistnämnden kan inte överklagas. Om en konsument är missnöjd med ett beslut från Konsumenttvistnämnden kan konsumenten vända sig till allmän domstol för att få sin sak prövad.

8. Vem utövar tillsyn över Konsumenttvistnämnden?

Konsumenttvistnämnden står under Kammarkollegiets tillsyn.

9. Var finns principiellt viktiga beslut och information om Konsumenttvistnämnden?

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

Året i siffror

Konsumenttvistnämnden har under år 2024 mottagit 100 ansökningar om prövning. Det är 18 fler än under år 2023, då 82 ansökningar om prövning mottogs. Slutligt beslut har meddelats i 94 ärenden, varav 57 ärenden har prövats i sak och 37 ärenden inte har prövats eller avskrivits. Samtliga ärenden som har prövats i sak har avsett begäran om nedsättning av arvode. I 17 fall har konsumentens begäran om nedsättning bifallits eller delvis bifallits och i 40 fall har konsumentens begäran avslagits. Föregående års siffror anges inom parentes.

Inkomna ansökningar om prövning		
Inkomna ansökningar	100	(82)
Avgjorda tvister		
Bifall eller delvis bifall	17	(11)
Avslag	40	(36)
Ej prövat ärendet	30	(21)
Avskrivning	7	(4)
Totalt antal avgjorda tvister	**94**	**(72)**

I statistiken ingår inte beslut att inte pröva delar av ett krav.

Konsumenttvistnämnden har haft elva sammanträden under år 2024. Samtliga beslut har varit enhälliga.

Konsumenttvistnämndens praxis

Konsumenttvistnämnden prövar tvister utifrån allmänna rättsregler och Vägledande regler om god advokatsed. Nedan redogörs för ett urval av de ärenden som nämnden har behandlat under året. Främst redogörs för ärenden som är av principiellt intresse.

Bifall eller delvis bifall

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

- Advokaten hade biträtt konsumenten i två vårdnadsmål. I ett av målen avvisades konsumentens talan av tingsrätten med hänvisning till att domstolen saknade behörighet. Avseende detta mål ansåg nämnden att förhållandet att advokaten gett in stämning i tingsrätt, trots att hon varit medveten om de faktiska omständigheter som medförde att det inte längre förelåg svensk domsrätt, utgjorde ett fel vid utförande av uppdraget. Felet var av sådan art att arvodet för uppdraget i den delen sattes ned till 0 kr. (KT-2023/1606)

- En biträdande jurist hade biträtt konsumenten i en tvist rörande fordran och inom ramen för uppdraget ansökt om rättshjälp hos dennes försäkringsbolag. Nämnden fann att advokaten (tillika den biträdande juristens principal) och konsumenten hade kommit överens om att konsumenten skulle debiteras för en timmes arbete för upprättande av rättsskyddsansökan. Eftersom konsumenten hade debiterats för mer tid än så satte nämnden ned advokatens ersättning i den mån den avsåg arbete med rättsskyddsansökan överstigande en timme, men fann i övrigt att advokatens begärda ersättning var skälig. (KT-2023/ 2533)

- Advokaten hade hos Konsumenttvistnämnden i sin redogörelse inte bemött ett påstående från konsumenten om att visst arbete i ärendet (kopplat till fråga om personskada) varit onödigt. Med hänsyn till detta och då det inte av ingivna handlingar framgick hur frågan närmare hade hanterats av advokaten fann nämnden att advokaten inte fullt ut kunnat visa att den ersättning som begärts för uppdraget hade varit skälig. Nämnden, som i övrigt fann att begärt arvode

framstod som skäligt, beslutade att advokaten fick anses skäligen tillgodosedd med en något nedsatt ersättning. (KT-2024/0798)

– Konsumenten påstod att advokaten inte hade ansökt om rättsskydd på det sätt som hon borde ha gjort. Av handlingarna i ärendet framgick att konsumenten mejlade uppgifter om sitt försäkringsskydd till advokaten. Advokaten bemötte inte konsumentens påstående. Denna brist i advokatens yttrande fick falla tillbaka på advokaten och ledde till att nämnden la konsumentens oemotsagda uppgifter till grund för sin bedömning. Utifrån de uppgifter som konsumenten lämnade ansåg nämnden att advokaten hade gjort sig skyldig till ett sådant fel vid utförandet av uppdraget att arvodet skulle sättas ned med skäligen ansedda 6 000 kr. (KT-2024/0854)

– Konsumenten hade biträtts av en biträdande jurist i ett ärende om registrering av uppgifter hos Skatteverket. Nämnden konstaterade att principalen inte hade bemött konsumentens påståenden om att det tagit lång tid innan arbetet påbörjades och att konsumenten flera gånger försökt kontakta den biträdande juristen utan att få återkoppling. Vidare konstaterade Nämnden att Skatteverket hade kompletteringsförelagt den biträdande juristen samt att det i ärendet hos Nämnden inte hade getts in någon arbetsredogörelse som visade hur registreringsärendet närmare hade hanterats av advokatbyrån. Utredningen visade enligt Nämnden att det hade skett en påtaglig tidsfördröjning i ärendet och mot bakgrund av det, samt med hänsyn till arbetets resultat, satte Nämnden ned ersättningen till advokatbyrån till 0 kr. (KT-2023/2507)

Avslag

I det följande redovisas ett exempel från de ärenden där Konsumenttvistnämnden avslagit konsumentens begäran.

– Advokaten hade biträtt konsumenten i en vårdnadstvist. Konsumenten anförde bland annat att advokaten hade debiterat för mycket, misskött sitt uppdrag och frångått parternas överenskommelse om ett takpris på 80 000 kr. Advokaten redogjorde för vad som förekommit i ärendet samt bestred att han hade agerat felaktigt och att det hade funnits en överenskommelse om ett takpris. Nämnden

fann att det inte hade framkommit något som gav stöd åt att advokaten hade misskött uppdraget. Konsumenten hade heller inte visat att parterna träffat en överenskommelse om ett takpris. Mot denna bakgrund, samt med hänsyn till vad som kommit fram om arbetsuppgifternas art, omfattning och svårighetsgrad, ansåg nämnden att det debiterade arvodet var skäligt. (KT-2024/1461)

Tvister som inte har prövats av Konsumenttvistnämnden

Det är inte alla tvister som kan prövas av Konsumenttvistnämnden. Enligt 61 § Sveriges advokatsamfunds stadgar prövar inte nämnden ett ärende om

- konsumenten inte har försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten,
- värdet av det som yrkas understiger 1 000 kronor,
- värdet av det som yrkas överstiger 200 000 kronor,
- ärendet kommer in senare än ett år efter det att konsumenten skriftligen framställde klagomålet till advokaten, såvida det inte finns synnerliga skäl,
- ärendet inleds av okynne eller saknar grund,
- den komplettering som nämnden begärt inte kommer in från konsumenten,
- utredningen är bristfällig och det inte går att avhjälpa bristen,
- ärendet med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av nämnden eller allvarligt skulle förhindra nämnden från att fungera effektivt, eller
- ärendet handläggs eller är avgjort av domstol.

Med stöd av dessa grunder har nämnden beslutat att inte pröva

- ett ärende med anledning av att konsumenten inte hade försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten (KT-2024/0749),
- fyra ärenden med anledning av att kraven har kommit in över ett år efter det att konsumenten skriftligen framställt klagomålet till advokaten och synnerliga skäl inte har ansetts föreligga (KT-2024/2347 mfl.),
- två ärenden med anledning av att begärd komplettering inte getts in av konsumenten (KT-2023/2385, KT-2024/0284),
- ett ärende på grund av att utredningen varit bristfällig och det inte gått att avhjälpa bristen (KT-2024/0583),

- två ärenden med anledning av att de med hänsyn till nämndens arbetsformer inte har lämpat sig för prövning av nämnden (KT-2024/1573), och
- fyra ärenden med anledning av att ärendena har handlagts eller varit avgjorda av domstol (KT-2024/2448, KT-2024/1459 m.fl.).

Utöver ovan uppräknade situationer har nämnden avvisat ett ärende eftersom kravet rörde ersättning för arbete som rättshjälpsbiträde (KT-2024/0584) och ett ärende eftersom konsumenten inte hade betalat ansökningsavgiften (KT-2024/0422).

Enligt 57 § i Advokatsamfundets stadgar prövar Konsumenttvistnämnden tvister mellan en konsument och en advokat om en tjänst som advokaten tillhandahållit konsumenten. Med konsument i detta avseende avses enligt 58 § i Advokatsamfundets stadgar en fysisk person som agerar för ett ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Med stöd av dessa grunder har nämnden beslutat att inte pröva 15 ärenden (KT-2024/0744, KT-2024/0467 m.fl.).

Nedan redogörs för ett exempel på ärende i vilket nämnden bedömt att det inte rört sig om en konsumenttvist och därför beslutat att inte pröva tvisten.

Klagandens krav hänförde sig till advokatens fakturerade ersättning för uppdraget att som god man förvalta en hyresfastighet (en hyreshusenhet med åtta bostäder för uthyrning). Enligt nämnden kunde klagandens innehav och förvaltning av fastigheten inte anses ha ett ändamål som helt eller delvis föll utanför vad som i allmänhet avses med näringsverksamhet, varför klaganden inte kunde anses vara konsument i den mening som avses i 58 § i Sveriges Advokatsamfunds stadgar. (KT-2024/0852)

Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2024

Ordförande

Inger Söderholm, före detta lagman vid Attunda tingsrätt.

Advokater

Olof Rågmark, Rågmark & Partners Advokatbyrå KB, Stockholm.
Marie-Louise Landberg, Advokat Marie-Louise Landberg AB, Norrköping.

Företrädare för konsumentintresset

Maria Wiezell, Sveriges Konsumenter, Stockholm.
Jenny Sparring, Konsumenternas försäkringsbyrå, Stockholm.

Suppleant för ordförande

Jan Öhman, före detta hovrättslagman på Svea hovrätt.

Suppleanter för advokater

Lena Isaksson, Advokaterna Lena Isaksson & Ulf Holst AB, Umeå.
Dan Hanqvist (utträdd ur Advokatsamfundet i februari 2025), Stockholm.

Suppleanter för företrädare för konsumentintresset

Håkan Carlsson, Konsumenternas försäkringsbyrå, Stockholm.
Lotty Nordling, före detta ordförande och chef på ARN, Stockholm.