Sveriges advokatsamfund
Konsumenttvistnämnden

Konsumenttvistnämndens verksamhet 2025

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 2025 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 2025 mottagit 95 ansökningar om prövning. Det är 5 mindre än under år 2024, då 100 ansökningar om prövning mottogs. Slutligt beslut har meddelats i 75 ärenden, varav 48 ärenden har prövats i sak och 27 ärenden inte har prövats eller avskrivits. Samtliga ärenden som har prövats i sak har avsett begäran om nedsättning av arvode. I 13 fall har konsumentens begäran om nedsättning bifallits eller delvis bifallits och i 35 fall har konsumentens begäran avslagits. Föregående års siffror anges inom parentes.

Inkomna ansökningar om prövning		
Inkomna ansökningar	95	(100)

Avgjorda tvister		
Bifall eller delvis bifall	13	(17)
Avslag	35	(40)
Ej prövat ärendet	21	(30)
Avskrivning	6	(7)
Totalt antal avgjorda tvister	**75**	**(94)**

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

Konsumenttvistnämnden har haft elva sammanträden under år 2025. 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 med att göra en rättsutredning som skulle bifogas en skrift till hennes försäkringsbolag. Nämnden ansåg att advokaten inte närmare hade bemött det som konsumenten anfört avseende att kvalitén varit bristfällig i de olika versionerna av rättsutredningen som advokatbyrån producerat. Det framgick vidare inte att advokaten hade gett konsumenten någon form av rabatt såsom advokaten påstått. Konsumentens krav beviljades och advokatens faktura sattes ned. (KT-2025/0181)

- En biträdande jurist hade biträtt konsumenten i en bodelning, ett försvararuppdrag och ett uppdrag som målsägandebiträde. Konsumenten har gjort gällande att fordran är preskriberad eftersom fakturan är daterad den 8 oktober 2024 och den sista åtgärden angetts till den 18 augusti 2021. Någon dokumentation eller närmare uppgifter om vilket arbete som utförts efter den 18 augusti 2021 finns inte i ärendet. Den åberopade korrespondensen från advokaten framstod närmare som en intern angelägenhet och inget annat har visats än att uppdraget i vart fall ska anses ha avslutats före den 8 oktober 2021 och nämnden ansåg att fordran således ska anses preskriberad. (KT-2025/0620)

- Advokaten har biträtt Konsumenten i en tvist om testamente och arvskifte. Konsumenten hävdade att Advokaten inte säkerställt att han hade rätt till rättsskydd, trots löfte om att rättsskyddet skulle täcka hans kostnader. Nämnden anser att Advokaten inte i tillräckligt mån har upplyst konsumenten

om undantagen för rättsskydd och därmed inte visat att den fakturerade ersättningen är skälig, vilken sattes ned. (KT-2025/0720)

– Konsument har begärt nedsättning av arvode samt skadestånd med hänsyn till att ärendet drog ut på tiden, advokaten inte informerat om kostnaderna och att han debiterat henne för en förfrågan om hjälp i annat ärende. Nämnden konstaterade att skadeståndskrav typiskt sett inte lämpar sig för nämndens prövning och det var även fallet här, varpå det avvisades. De var vidare enligt nämnden ostridigt att advokaten debiterat konsumenten för ett rådgivande samtal med konsumentens partner som inte omfattades av advokatens ursprungliga uppdrag. Denna rådgivning ansågs inte advokaten ha rätt att debitera för och arvodet sattes därmed ned med den angivna tidsåtgången för rådgivningen. (KT-2025/1315)

Avslag

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

– Advokaten har varit bodelningsförrättare mellan före detta makar varav den ena maken har begärt nedsättning av arvodet med hänsyn till att advokaten har misskött sitt uppdrag, överdebiterat, varit partisk och begått olika fel. Nämnden ansåg mot bakgrund av den utförliga redogörelse advokaten lämnade och med hänsyn till vad som framkommit om uppdragets art, omfattning, svårighetsgrad samt resultat, att den fakturerade ersättningen var skälig. (KT-2024/2501)

– Konsumenten påstod att advokatens arbete i princip inte hade varit till någon nytta utan mest ställt till problem samt att advokaten saknade både engagemang och kunskap. Advokaten redogjorde för vad som förekommit i ärendet samt bestred att hon hade agerat felaktigt utan hade aktivt agerat för klientens bästa. Nämnden fann mot bakgrund av advokatens redogörelse och med hänsyn till vad som kommit fram om uppdragets art, omfattning, svårighetsgrad och resultat att den fakturerade ersättningen var skälig. Konsumentens krav avslogs. (KT-2025/0959)

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 bland annat inte pröva

- två 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-2025/0431, KT-2024/2771),
- ett ärende där värdet av det som yrkas översteg 200 000 kr. (KT-2025/1137),
- tre ärenden med anledning av att begärd komplettering inte getts in av konsumenten (KT-2023/2385 m.fl.),
- tre ärenden med anledning av att de med hänsyn till nämndens arbetsformer inte har lämpat sig för prövning av nämnden (KT-2024/1142 m.fl.) och
- två ärenden med anledning av att ärendena har handlagts eller varit avgjorda av domstol (KT-2024/2054, KT-2024/1934).

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 ett flertal ärenden (KT-2024/2241, KT-2025/2864 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 som ombud för klaganden i en tvist med dennes arbetsgivare. Enligt nämnden har klaganden inte agerat för ändamål som föll utanför den egna yrkesverksamheten, varför klaganden inte kunde anses vara konsument i den mening som avses i 58 § i Sveriges advokatsamfunds stadgar. (KT-2024/2461)

Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2025

Ordförande

Jan Öhman, före detta hovrättslagman i Svea hovrätt.

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

Cecilia Klerbro, före detta lagman vid Nacka tingsrätt.

Suppleanter för advokater

Lena Isaksson, Advokaterna Lena Isaksson & Ulf Holst AB, Umeå.
Mats Cederqvist, Advokatbyrån Mats Cederqvist AB, Täby

Suppleanter för företrädare för konsumentintresset

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