

Konsumenttvist-nämndens verksamhet 2018

SVERIGES ADVOKATSAMFUND
2019

Konsumenttvist-nämndens verksamhet 2018

SVERIGES ADVOKATSAMFUND
2019

© 2019 SVERIGES ADVOKATSAMFUND
REDAKTÖR: SONJA RODHE
GRAFISK FORM: TIDNINGSMAKARNA AB

Innehåll

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden 6

Året i siffror 8

Konsumenttvistnämndens praxis 9
- *– Bifall eller delvis bifall 9*
- *– Avslag 11*
- *– Konsumentbegreppet 13*
- *– Lösning i samförstånd 14*
- *– Tvister som inte kan prövas av Konsumenttvistnämnden 15*

Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2018 17

Frågor och svar om Konsumenttvistnämnden

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

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

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

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

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

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

prövning av nämnden eller allvarligt skulle förhindra nämnden från att fungera effektivt, eller

– ärendet handläggs eller är avgjort av domstol.

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

v) Hur går prövningen i Konsumenttvistnämnden till?

Förfarandet inför Konsumenttvistnämnden är skriftligt och handläggningen av konsumenttvistärenden sker under sekretess.

Tvister ska enligt huvudregeln avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för beslut. Vid komplicerade tvister får denna tidsfrist förlängas.

vi) Vad kostar det att begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden?

Ansökningsavgiften för att begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden uppgår till 100 kronor.

Parterna svarar för sina egna kostnader för förfarandet.

vii) Vad innebär ett beslut från Konsumenttvistnämnden?

Advokater är enligt Vägledande regler om god advokatsed skyldiga att följa beslut från Konsumenttvistnämnden. Om en advokat inte följer ett beslut från Konsumenttvistnämnden kan konsumenten vända sig till Advokatsamfundets disciplinnämnd med en disciplinanmälan mot advokaten.

Beslut från Konsumenttvistnämnden kan inte överklagas och är inte exigibla. Om en konsument är missnöjd med ett beslut från Konsumenttvistnämnden kan konsumenten vända sig till allmän domstol för att få sin sak prövad.

viii) Vem utövar tillsyn över Konsumenttvistnämnden?

Konsumenttvistnämnden står under Kammarkollegiets tillsyn.

ix) Var finns principiellt viktiga beslut och information om Konsumenttvistnämnden?

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

Året i siffror

Konsumenttvistnämnden har under året mottagit 74 krav. Det är fyra fler än under år 2017, då 70 krav mottogs. Slutligt beslut har meddelats i 84 ärenden, varav 62 ärenden har prövats i sak och 22 ärenden har avvisats eller avskrivits. Samtliga ärenden som har prövats i sak har avsett begäran om nedsättning av arvode. I 19 fall har konsumentens begäran om nedsättning bifallits eller delvis bifallits och i 43 fall har konsumentens begäran avslagits. Föregående års siffror anges inom parentes.

Inkomna krav		
Inkomna krav 2018	74	(70)

Avgjorda tvister		
Bifall eller delvis bifall	19	(13)
Avslag	43	(19)
Avvisning	17	(23)
Avskrivning (återkallelse av krav)	5	(3)
Totalt antal avgjorda tvister 2018	**84**	**(58)**

Konsumenttvistnämnden har haft tio sammanträden under år 2018. Alla utom ett av nämndens 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.

● Konsument hade gjort gällande att advokatens uppdrag hade varit villkorat av att konsumentens rättsskyddsförsäkring skulle ersätta kostnaderna för advokatens arbete. Nämnden konstaterade att det är konsumenten som måste visa att uppdraget varit villkorat av att rättsskyddsförsäkringen kunde tas i anspråk och gjorde därefter följande bedömning.

– – –

Av mejl från konsumenten till advokatbyrån framgår att beviljat rättsskydd var en förutsättning för att driva en process i domstol. Någon domstolsprocess var inte aktuell i ärendet. Nämnden anser därför inte att konsumenten visat att uppdraget i sin helhet varit villkorat av att hans rättsskyddsförsäkring kunde tas i anspråk.

– – –

Konsumenten hade vidare gjort gällande att advokatens arvode skulle sättas ned bl.a. på grund av att vissa åtgärder vidtagna av advokaten varit onödiga och att arbetet inte lett till något resultat. Nämnden gjorde följande bedömning.

– – –

Det arvode som en advokat debiterar ska vara skäligt, vilket framgår av punkt 4.1.1 i Sveriges advokatsamfunds vägledande regler om god advokatsed. Denna regel ska inte uppfattas på sådant sätt att den utgör ett hinder mot en advokats frihet att med viss marginal bestämma sitt arvode. I nämnda regler punkt 4.1.2 exemplifieras vad som får beaktas vid bedömningen av vad som är skäligt arvode. Det kan vara vad som har avtalats med klienten, uppdragets omfattning, dess art, svårighetsgrad och betydelse, liksom advokatens skicklighet, arbetets resultat och andra sådana omständigheter. Konsumenttvistnämnden konstaterar härvid att det är advokaten som måste visa att omständigheterna sammantagna är sådana att det begärda arvodet är skäligt.

Mot bakgrund av den knapphändiga information som advokaten har

lämnat angående vad som förekommit vid utförandet av uppdraget och de handlingar som getts in anser nämnden att advokaten inte har visat att allt nedlagt arbete varit nödvändigt och att han därmed inte heller har visat att det debiterade arvodet är skäligt […] (KT-2017/2066).

● I ett ärende där rättsskyddsförsäkring förelåg hade konsumenterna gjort gällande att de inte hade informerats om att advokaten tillämpade ett högre timarvode än vad rättsskyddsförsäkringen ersätter och att de därför skulle behöva betala överskjutande del, som inte ersätts av rättsskyddsförsäkringen. Advokaten hade tillbakavisat detta och gjort gällande att parterna muntligen kommit överens om ett högre timarvode än vad rättsskyddsförsäkringen ersätter. Nämnden konstaterade inledningsvis följande.

– – –

Enligt punkt 4.4.3 i Sveriges advokatsamfunds vägledande regler om god advokatsed, ska en advokat, i anslutning till att ett uppdrag där rättsskydd föreligger antas, klargöra för klienten om advokaten avser att avvika från av i försäkringsvillkoren angiven ersättningsnorm.

– – –

Därefter gjorde nämnden bedömningen att advokaten inte hade visat att han klargjort för konsumenterna att han avsåg att avvika från av i försäkringsvillkoren angiven ersättningsnorm. Nämnden satte därför ned timarvodet till att motsvara det timarvode som rättsskyddsförsäkringen ersätter (KT-2017/1904).

● Advokat hade av Advokatsamfundets disciplinnämnd tilldelats en erinran på grund av att advokaten borde ha handlagt konsumentens ärende med större skyndsamhet. Konsumenten vände sig därefter till Konsumenttvistnämnden och begärde prövning av ett krav mot advokaten. Nämnden konstaterade inledningsvis att det förhållande att disciplinnämnden prövat de omständigheter som konsumenten hade åberopat som grund för sitt krav inte utgjorde hinder för Konsumenttvistnämndens prövning av ärendet. Med hänvisning till disciplinnämndens beslut ansåg nämnden inte att advokatens arvode var skäligt (KT-2017/2148).

● Advokat hade skriftligen upplyst konsumenter om att vinnande part får sina rättegångskostnader betalda. När konsumenterna vann målen framställde advokaten krav mot konsumenterna motsvarande advokatens arvode, med avdrag för det arvode som tingsrätten bedömt skäligt och som motparten betalat. Nämnden ansåg inte att advokaten hade visat att hon hade informerat

sina klienter om risken att få stå för den del av arvodet, som domstolen inte bedömer är skäligt, och satte därför ned arvodet. Beslutet finns publicerat på Konsumenttvistnämndens hemsida (KT-2018/0705).

● Advokats arvode sattes ned på grund av att advokaten felaktigt debiterat klienten 25 procents mervärdesskatt avseende ansökningsavgift till tingsrätten (KT-2018/0524).

Avslag

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

● Konsument hade skickat en mejlförfrågan till advokaten. Därefter hade konsumenten och advokaten haft viss mejl- och telefonkontakt. Konsumenten hade gjort gällande att hon inte skulle betala något arvode bl.a. eftersom det inte fanns något uppdragsavtal och att det måste stå henne fritt att kontakta en advokat om en förfrågan, utan att förbinda sig till något. Nämnden, som avslog konsumentens begäran, gjorde bl.a. följande bedömning.

> – – –
>
> Det som nämnden först har att ta ställning till är om konsumenten har gett advokaten i uppdrag att utföra arbete för hennes och hennes makes räkning. Nämnden gör följande bedömning.
>
> Av utredningen i ärendet framgår att advokaten och konsumenten har haft inledande kontakter per telefon och mejl. Konsumenten har då föreslagit att hon skulle skicka över dokumentation till advokaten som underlag för ett senare telefonsamtal. I syfte att inte belasta konsumenten med kostnader innan hon bestämt sig för hur hon ville gå vidare med ärendet, bad advokaten henne att i stället ringa honom direkt. Konsumenten har därefter ändå skickat en redogörelse för tvisten till advokaten som underlag för en diskussion några dagar senare. Efter genomgång av dokumentationen har advokaten gett konsumenten viss rådgivning per telefon. Genom konsumentens agerande får hon därmed anses ha gett advokaten i uppdrag att utföra arbete för hennes och hennes makes räkning.
>
> – – –

Beslutet finns publicerat på Konsumenttvistnämndens hemsida (KT-2018/0901).

● Advokat hade genom faktura, som utställts år 2017, debiterat konsumenten ersättning för arbete, som utförts under åren 2016 och 2017, enligt 2017

års timkostnadsnorm för rättshjälp. Konsumenten hade gjort gällande att ersättningen för arbete som utförts under år 2016 rätteligen skulle debiteras enligt 2016 års timkostnadsnorm och inte enligt 2017 års timkostnadsnorm. I likhet med vad som enligt huvudregeln gäller för rättshjälpsbiträden ansåg nämnden att det är den timkostnadsnorm som gäller när ersättningen begärs som ska användas. Advokaten hade därför rätt att begära ersättning för arbetet i dess helhet enligt 2017 års timkostnadsnorm (KT-2017/1806).

● Konsument hade gjort gällande att advokatens arvode för arbete som bodelningsförrättare skulle sättas ned, bl.a. med hänvisning till att advokaten gjort en felaktig bedömning i fråga om ett äktenskapsförords giltighet och att hon därigenom brustit i sin handläggning och fördröjt ärendets handläggning. Nämnden, som avslog konsumentens begäran, gjorde bl.a. följande bedömning.

> – – –
>
> Nämnden konstaterar inledningsvis att handläggningen av ärendet i viss mån har dragit ut på tiden men att detta främst har sin grund i den domstolsprocess avseende äktenskapsförordets giltighet som initierats av konsumenten under ärendets gång. Nämnden anser inte att denna fördröjning kan läggas advokaten till last och att det därför inte finns anledning att sätta ned arvodet på den grunden.
>
> Nämnden konstaterar vidare att det förhållandet att domstolen kommit fram till en annan bedömning i fråga om äktenskapsförordets giltighet än den som advokaten gjort, inte per automatik innebär att advokaten varit försumlig. Nämnden anser inte att det har framkommit något i ärendet som visar att advokaten skulle ha varit försumlig (KT-2017/2107).

● Konsument hade bl.a. gjort gällande att hon och advokaten hade en muntlig överenskommelse om att advokaten inte skulle debitera för sitt arbete. Advokaten hade tillbakavisat detta. Nämnden, som avslog konsumentens begäran, ansåg inte att konsumenten hade visat att det träffats någon överenskommelse om fri rådgivning mellan parterna (KT-2018/1416).

● Konsument hade bl.a. begärt att vissa av en bodelningsförrättares kostnader skulle debiteras hennes motpart i bodelningsärendet. Nämnden, som avslog konsumentens begäran, konstaterade att det ankommer på bodelningsförrättaren att bestämma hur kostnaderna för bodelningsförrättaren ska fördelas mellan parterna och att det inte finns någon möjlighet för Konsumenttvistnämnden att ändra denna fördelning (KT-2018/1325).

Konsumentbegreppet

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.

Frågan om vem som är att anse som konsument och därmed behörig att begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden har i flera ärenden varit föremål för nämndens bedömning. Nedan redogörs för tre ärenden i vilka nämnden bedömde att anmälarna inte var att anse som konsumenter och därför avvisade anmälarnas krav.

- I det första ärendet hade en anmälare begärt nedsättning av det arvode, som en advokat hade debiterat för sitt biträde i en skadeståndstvist. Advokaten invände att anmälaren inte var att anse som konsument. Nämnden gjorde följande bedömning.

  – – –

  Av handlingarna i ärendet framgår att dödsboet efter anmälarens far är part i den tvist som anmälaren önskat advokatens biträde i. Nämnden konstaterar att ett dödsbo inte är en konsument i den mening som avses i 58 § i Sveriges advokatsamfunds stadgar. Konsumenttvistnämnden avvisar därför kravet (KT-2018/0946).

- I det andra ärendet hade en anmälare begärt nedsättning av det arvode, som en advokat hade debiterat för rådgivning i ett bolagsrättsligt ärende. Nämnden gjorde följande bedömning.

  – – –

  Av handlingarna i ärendet framgår att advokaten har lämnat rådgivning till anmälaren i frågor som rört anmälarens utträde ur ett av honom, tillsammans med andra, gemensamägt bolag. Denna omständighet medför enligt nämnden att anmälaren inte kan anses ha agerat för ett ändamål som helt eller i huvudsak faller utanför den egna näringsverksamheten. Anmälaren är därmed inte konsument i den mening som avses i 58 § i Sveriges advokatsamfunds stadgar. Konsumenttvistnämnden avvisar därför kravet (KT-2018/2329).

- I det tredje ärendet hade en anmälare begärt nedsättning av det arvode, som en advokat hade debiterat i en tvist mot ett konkursbo. Nämnden gjorde följande bedömning.

– – –

Av advokatens uppgifter framgår att den tvist som han biträtt anmälaren i har avsett att konkursboet, i det bolag som anmälaren tidigare ägt, väckt talan om återvinning mot anmälaren. Mot denna bakgrund kan anmälaren inte anses ha agerat för ett ändamål som helt eller i huvudsak faller utanför den egna näringsverksamheten. Anmälaren är därmed inte konsument i den mening som avses i 58 § i Sveriges advokatsamfunds stadgar. Konsumenttvistnämnden avvisar därför kravet (KT-2018/1933).

Lösning i samförstånd

En av förutsättningarna för att en konsument ska kunna begära prövning av ett krav hos Konsumenttvistnämnden är att konsumenten har försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten (se 61 § första punkten i Advokatsamfundets stadgar). Det är konsumenten som måste visa att han eller hon har försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten.

Om ett ärende har inletts hos advokatens försäkringsgivare måste frågan lösas inom ramen för försäkringsavtalet, innan konsumenten kan vända sig till nämnden med sitt krav. Ett försäkringsärende blir därmed att anse som en del av den lösning i samförstånd som ska avslutas, innan ett ärende kan initieras hos nämnden. Om ett ärende trots detta kommer in till nämnden, förklarar nämnden ärendet vilande till dess att försäkringsfrågan är avgjord.

Det är först om en samförståndslösning inte har kunnat uppnås, som advokaten är skyldig att medverka i nämndens prövning.

För att en konsument ska anses ha försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten krävs att försöket omfattat samtliga delar av det krav, som konsumenten begär prövning av hos nämnden. Det innebär att om en konsument avser att begära både nedsättning av arvode och skadestånd, måste konsumenten i sitt klagomål till advokaten ha framställt båda dessa krav till advokaten, innan konsumenten kan vända sig till nämnden. Om konsumenten t.ex. enbart framställt krav på nedsättning och inte på skadestånd, kan konsumenten inte anses ha försökt uppnå en lösning i samförstånd med advokaten avseende kravet i dess helhet, varför grund för avvisning får anses föreligga avseende skadeståndskravet.

I ett ärende hade advokaten invänt att konsumenten inte hade försökt uppnå en lösning i samförstånd. Konsumenten bereddes möjlighet att bemöta advokatens invändning men hördes inte av. Nämnden ansåg inte att konsumenten, mot advokatens invändning, hade visat att hon försökt uppnå en samförståndslösning med advokaten och avvisade därför konsumentens krav (KT-2018/0830).

Tvister som inte kan prövas av Konsumenttvistnämnden

I det följande redovisas exempel på ärenden där Konsumenttvistnämnden avvisat konsumentens krav.

● I ett ärende hade konsumenten begärt nedsättning av det arvode som advokaten debiterat genom två fakturor; faktura nr XXXX om 32 456 kronor och faktura nr YYYY om 50 514 kronor. Advokaten hade invänt att kravet skulle avvisas då tvisten redan var avgjord av domstol och då Advokatsamfundets disciplinnämnd funnit att han inte misskött sitt uppdrag eller brutit mot god advokatsed. Nämnden, som genom delbeslut avvisade del av konsumentens krav, gjorde följande bedömning.

> – – –
>
> Enligt 61 § nionde punkten i Sveriges advokatsamfunds stadgar prövar Konsumenttvistnämnden inte en tvist om tvisten handläggs eller är avgjord av domstol.
>
> Det framgår av tingsrättens dom att konsumenten erlagt betalning för faktura nr XXXX i dess helhet och att hon genom en förskottsbetalning erlagt betalning för faktura nr YYYY med 30 000 kronor. Advokatbyråns yrkanden i målet, vilka medgivits av konsumenten, har därmed enbart hänfört sig till den del av faktura nr YYYY som konsumenten inte erlagt betalning för, dvs. 20 514 kronor. Det innebär att det endast är denna del av faktura nr YYYY som blivit rättskraftigt avgjord genom tingsrättens dom och som medför att förevarande tvist i den delen inte kan prövas av Konsumenttvistnämnden.
>
> Nämnden kommer att fortsätta handläggningen av ärendet beträffande kravet i övriga delar och konstaterar att det förhållande att disciplinnämnden prövat de omständigheter som konsumenten åberopat som grund för sitt krav inte utgör hinder för att Konsumenttvistnämnden skulle kunna pröva kravet i dessa övriga delar (KT-2018/1309).

● I två ärenden avvisades konsumentens krav på grund av att konsumenten inte hade gett in den komplettering som nämnden begärt, se 61 § sjätte punkten i Advokatsamfundets stadgar (KT-2018/1015 och KT-2018/1405).

● I ytterligare två ärenden avvisades konsumentens krav på grund av att ärendet kom in till Konsumenttvistnämnden senare än ett år efter det att konsumenten skriftligen framställde klagomålet till advokaten. Nämnden ansåg inte att det förelåg synnerliga skäl för att pröva tvisten, se 61 § fjärde punkten i Advokatsamfundets stadgar (KT-2018/1070 och KT-2018/1350).

● Härutöver har nämnden i ett antal ärenden där konsumenten framställt skadeståndskrav bedömt att skadeståndskravet aktualiserat sådana rätts- och bevisfrågor att skadeståndskravet inte lämpat sig för prövning enligt ett förenklat förfarande och därmed avvisat skadeståndskravet (se t.ex. KT-2018/1149, KT-2018/2046 och KT-2018/2228).

Konsumenttvistnämndens ledamöter per den 31 december 2018

Ordförande
Göran Nilsson, före detta lagman vid Norrtälje tingsrätt

Advokater
Anders Forkman, Advokatfirman Vinge KB, Malmö
Eva Kullman, Advokatfirman Glimstedt Kalmar Växjö HB, Kalmar

Företrädare för konsumentintresset
Anna-Karin Baltzari-Danfors, chef för Konsumenternas Försäkringsbyrå
Richard Ljungqvist, före detta chefsrådman vid Förvaltningsrätten i Stockholm

Suppleant för ordförande
Göran Ewerlöf, före detta hovrättslagman i Svea hovrätt

Suppleanter för advokater
Lena Isaksson, Advokaterna Lena Isaksson & Ulf Holst AB, Umeå
Olof Rågmark, Olof Johan Rågmark Advokatbyrå AB, Saltsjöbaden

Suppleanter för företrädare för konsumentintresset
Helen Bernerfalk, jurist, Konsumenternas Försäkringsbyrå
Maria Wiezell, konsumentvägledare, Stockholms stad/Sveriges Konsumenter

SVERIGES ADVOKATSAMFUND
LABORATORIEGATAN 4, BOX 27321, 102 54 STOCKHOLM
TELEFON 08-459 03 00 TELEFAX 08-660 07 79
E-POST INFO@ADVOKATSAMFUNDET.SE
WWW.ADVOKATSAMFUNDET.SE