

Näringslivets självregleringsorgan  
– utvecklingen sedan 2003

ISSN 1653-0942  
ISBN 978-91-85943-90-6  
Riksdagstryckeriet, Stockholm, 2010

## Förord

Civilutskottet beslutade den 15 december 2009 att ge utvärderings- och forskningsfunktionen vid riksdagens utredningstjänst i uppdrag att uppdatera en kartläggning som dåvarande lagutskottet lät genomföra av de självregleringsorgan som har inrättats av näringslivet (2003/04:URD5). Arbetet utgör en del i civilutskottets arbete med uppföljning och utvärdering.

Uppdraget har utförts av utvärderaren Gün Sahin vid utvärderings- och forskningsfunktionen vid riksdagens utredningstjänst. I arbetet har även praktikanten Josefin Edström deltagit.

I följande rapport redovisas resultatet av arbetet.

Stockholm i juni 2010

*Carina Moberg*  
Civilutskottets ordförande

*Inger René*  
Civilutskottets vice ordförande

*Monica Hall*  
T.f. kanslichef

# Innehållsförteckning

Förord .....	3
Innehållsförteckning .....	4
Sammanfattning .....	6
1 Inledning .....	8
1.1 Bakgrund .....	8
1.2 Syfte och inriktning .....	9
1.3 Avgränsningar .....	9
1.4 Genomförande .....	11
2 Riksdagens och EU:s uttalanden om självreglering .....	12
2.1 Bakgrund .....	12
2.1.1 Riksdagens uttalanden om egenåtgärder efter 2003 .....	12
2.1.2 EU-arbetet efter 2003 .....	12
2.1.3 Förtroendekommissionen .....	14
3 Resultatet av studien .....	15
3.1 Omfattning .....	15
3.2 Branschtillhörighet .....	17
3.3 Kompetensområde m.m. ....	18
3.4 Sammansättning .....	19
3.5 Förfarande, utgången i ärendena och efterlevnad av utslagen .....	20
3.6 Finansiering .....	23
3.7 Information om självregleringsorganens verksamhet .....	25
4. Sammanfattande iakttagelser .....	27
Referenser .....	30
Verksamhetsbeskrivning av de enskilda självregleringsorganen .....	33
Alkoholleverantörernas granskningsman .....	34
Allmänhetens pressombudsman och Pressens Opinionsnämnd .....	37
Ansvarsförsäkringens personskadenämnd .....	40
Bostadsrättsnämnden .....	42
Disciplinnämnden (Sveriges Redovisningskonsulters Förbund) .....	44
Disciplinnämnden (Swedsec AB) .....	46
Etiska nämnden för direktmarknadsföring .....	49
Etiska nämnden för fondmarknadsföring .....	52
Etiska rådet (Svensk Förening för Estetisk Plastikkirurgi) .....	55
Etiska rådet för betalteletjänster .....	57
Etiska rådet för marknadsundersökningar .....	60
FAR SRS disciplinnämnd .....	62
Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd .....	64
Fastighetsägarna Sveriges etiska nämnd och ansvarsnämnder .....	67
Fastighetsägarnas etiska nämnd .....	68
Fastighetsägarna Mellansveriges ansvarsnämnd .....	71
Fastighetsägarna Norrs ansvarsnämnd .....	73
Fastighetsägarna Stockholms ansvarsnämnd .....	75

Fastighetsägarna Syds ansvarsnämnd .....	77
Försäkringsförbundets nämnd för rättsskyddsfrågor .....	79
Försäkringsförbundets prövningsförfarande beträffande ombuds lämplighet .....	81
Försäkringsnämnden (Trygg-Hansa) .....	84
Inkassonämnden .....	86
Journalistförbundets yrkesetiska nämnd .....	88
Kundombudsmannen (Länsförsäkringar i Stockholm) .....	90
Kundombudsmannen Folksamgruppen .....	93
Kundombudsmannen och kundpanelen (If) .....	96
Livsmedelsbranschens granskningsman .....	99
Mäklarsamfundets ansvarsnämnd .....	101
Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation och Läkemedelsindustrins informationsgranskningsman .....	104
Personförsäkringsnämnden .....	108
Psykosyntesföreningens etiska nämnd .....	111
Rådet för marknadsövervakning .....	113
Skandias kundombudsman .....	116
Stiftelsen Reklamombudsmannen .....	119
Svensk Distanshandels etiska nämnd .....	122
Svenska Akupunkturförbundets etiska nämnd .....	125
Sveriges advokatsamfunds disciplinnämnd .....	127
Sveriges Arkitekters etiska nämnd .....	130
Sveriges Avanti-borrareförenings reklamationsnämnd .....	132
Sveriges Begravningsbyråers Förbunds reklamationsnämnd .....	134
Sveriges Hotell- och Restaurangföretagares ansvarsnämnd .....	136
Sveriges Trafikskolors Riksförbunds reklamationsnämnd .....	138
Swesec, Svenska Säkerhetsföretags etiska råd .....	140
Transportbandsföretagens Riksförbunds garanti- och reklamationsnämnd .....	143
Värmepumpbranschens reklamationsnämnd .....	145
Referenser .....	148
Enkätfrågor .....	151

# Sammanfattning

## *Inledning*

Riksdagen har genom åren vid ett flertal tillfällen uttalat sig till förmån för ett ökat inslag av egenåtgärder från näringslivets sida på konsumentpolitikens område. På uppdrag av civilutskottet har riksdagens utredningstjänst uppdaterat en tidigare kartläggning av förekomsten av och verksamheten hos s.k. självregleringsorgan som inrättats av näringslivet. Studien har därmed sin utgångspunkt i den kartläggning som dåvarande lagutskottet lät genomföra 2003 (2003/04:URD5). Resultatet av studien redovisas i denna rapport.

Självreglering eller egenåtgärder innebär att marknaden reglerar sig själv utan ingrepp från lagstiftarens sida. Därmed avses åtgärder i systematiserad form som vidtas av ett företag, en bransch eller hela näringslivet och som syftar till att förebygga eller lösa problem i förhållande till konsumenter och andra kunder. Ett led i denna självreglering kan vara att inrätta ett särskilt självregleringsorgan. Med självregleringsorgan avses huvudsakligen ett från staten självständigt och i viss mån från huvudman oberoende organ inrättat för auktoritativ tvistlösning mellan enskilda företag och konsumenter, alternativt ett organ som uttalar sig auktoritativt om olika typer av marknadsföringsåtgärder eller branschetiska frågor.

## *Iakttagelser*

Av studien framgår att självregleringsorganen utgör såväl till namnet (t.ex. kundombudsman, nämnd, ansvarsnämnd, reklamationsnämnd) som till branschtillhörighet, kompetensområde, ärendehantering, sammansättning, budget m.m. en på många sätt heterogen samling organ. I denna studie har 48 självregleringsorgan beskrivits.

När det gäller omfattningen av självregleringsorganen kan det konstateras att den största förändringen sedan 2003 inte avser att organ har tillkommit eller försvunnit, utan handlar om att det har skett flera ombildningar, dvs. självregleringsorgan har ersatts med nya organ som har tagit över de gamla organens verksamhet.

Studien konstaterar vidare att antalet inkomna ärenden har ökat under 2009 jämfört med motsvarande siffra redovisad i kartlägningsstudien 2003. Ökningen i antalet inkomna ärenden förklaras främst med att Etiska rådet för betalteletjänster gått från att behandla ca 60 ärenden under 2002 till ca 3 000 ärenden under 2009. Det har främst gällt ärenden om prenumerationstjänster för mobiltelefoni. Andelen utslag som gått i klagandens riktning har också ökat något under 2009. En jämförelse mellan ett tjugotal organ som har angett uppgifter om sin verksamhetskostnad för såväl 2002 som 2009 visar att självregleringsorganens kostnader har ökat med ca 20 % under 2009. Självregleringsorganens sammansättning, branschtillhörighet och handläggningstider är i princip oförändrade sedan 2003 års kartläggning.

Information om självregleringsorganen förmedlas på olika sätt. En framträdande informationskanal är organets eller huvudmannens webbplats. I kartlägningsstudien 2003 hade behovet av en lättillgänglig och heltäckande informationskälla uppmärksammats. Ett initiativ till en sådan webbplats kom därefter från Näringslivets delegation för marknadsrätt genom webbplatsen [www.klagareklam.se](http://www.klagareklam.se). I samband med inrättandet av Stiftelsen Reklamombudsmannen som bl.a. tog över de uppgifter som tidigare sköttes av Marknadsetiska rådet ersattes webbplatsen med Reklamombudsmannens webbplats [www.reklamombudsmannen.org](http://www.reklamombudsmannen.org) som innehåller information om självregleringsorgan inom olika branscher. Viss begränsad information om näringslivets självregleringsorgan finns även tillgänglig genom statliga myndigheters webbplatser, såsom Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden.

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

Riksdagen har genom åren vid ett flertal tillfällen uttalat sig till förmån för ett ökat inslag av egenåtgärder från näringslivets sida på konsumentpolitikens område. Civilutskottet uttalade sig bl.a. i frågan i betänkande 2008/09:CU34 i samband med konsumentfrågor som rörde obeställd reklam, telefonförsäljning, reklam riktad till barn samt lagstiftning mot könsdiskriminerande reklam. När det gällde de sista två frågorna hänvisade utskottet bl.a. till ett relativt nyinrättat självregleringsorgan, Stiftelsen Reklamombudsmannen (RO).

Begrepp som självreglering och egenåtgärder introducerades i den svenska konsumentpolitiska debatten under 1970-talet. Med självreglering menades olika aktiviteter inom näringslivet för att lösa och åtgärda olika konsumentproblem. Även om dessa begrepp anses vara etablerade i dag finns det inte en mer allmänt godtagen definition.<sup>1</sup>

En vanligt förekommande definition är dock att självreglering innebär åtgärder i systematiserad form som vidtas av ett företag, en bransch eller hela näringslivet och som syftar till att förebygga eller lösa problem i förhållande till konsumenter och andra kunder. Det innebär att marknaden reglerar sig själv utan ingrepp från lagstiftarens sida.

Självreglering avser alltså förhållanden där berörda aktörer i större eller mindre utsträckning själva sköter normbildningen i samverkan och kan bestå av rekommendationer från exempelvis en branschorganisation, en gemensam reglering där myndigheter utformar regler tillsammans med branscher eller näringslivet eller egenåtgärder som är självpåtagna av aktörerna. Som exempel kan nämnas utarbetande av normer eller branschetiska regler, standardavtal (som t.ex. franchising) och produktcertifiering.<sup>2</sup> Det kan också innebära att näringsidkaren investerar i ett inarbetat varumärke eller ansluter verksamheten till en butikskedja som har ett gott renommé. Vidare kan självreglering exempelvis innebära att näringsidkaren erbjuder produkten tillsammans med en garanti.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Haglind, 2001.

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> SOU 2000:96, s. 7 och SOU 1994:14, s. 110 f.



### *Självregleringsorgan*

Begreppet självreglering omfattar också s.k. självregleringsorgan (t.ex. nämnder eller råd) som inrättas av näringslivet. Med självregleringsorgan avses här huvudsakligen ett från staten självständigt och i viss mån från huvudman oberoende organ för auktoritativ tvistlösning mellan enskilda företag och konsumenter alternativt ett organ som uttalar sig auktoritativt om olika typer av marknadsföringsåtgärder eller branschetiska frågor.

Twisten kan gälla en konsument som är oense med ett företag om exempelvis ett påstått fel i en vara eller tjänst och som parterna inte kan lösa på egen hand. Om tvisten kvarstår efter eventuell kontakt med konsumentvägledare och konsumenten i detta läge inte kan eller vill vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller vill inleda ett tvistemålsförfarande i allmän domstol kan det i många fall finnas en möjlighet att utan kostnad få sin sak prövad av ett självregleringsorgan.

## 1.2 Syfte och inriktning

Civilutskottet beslutade den 15 december 2009 att ge utvärderings- och forskningsfunktionen vid riksdagens utredningstjänst i uppdrag att uppdatera en studie som dåvarande lagutskottet lät genomföra i syfte att kartlägga förekomsten av och verksamheten hos de självregleringsorgan inrättade av näringslivet (2003/04:URD5). Studien omfattade perioden fram till 2003.

Detta arbete, som har sin utgångspunkt i kartlägningsstudien från 2003, syftar till att uppdatera utvecklingen sedan 2003 och på så sätt undersöka om det har skett några förändringar sedan dess. En fråga som särskild är av intresse är om det har tillkommit eller försvunnit några organ sedan 2003. En annan fråga är om det har skett några förändringar vad avser organens verksamhet, sammansättning, branschtillhörighet, antalet ärenden som organen hanterar, ärendenas handläggningstid, andelen utslag som går i de klagandens favör, verksamhetskostnad m.m. Frågeställningarna studeras utifrån jämförelser med motsvarande siffror för dels 2002, dels 2003 beroende på vilket år uppgifterna om organen i kartlägningsstudien från 2003 avser. En stor del av de siffror som presenteras i den tidigare kartlägningsstudien avser 2002.

## 1.3 Avgränsningar

En utgångspunkt för studien har varit att välja ut organ som kan vara av direkt betydelse för den enskilda konsumenten eller företagskunder. Oavsett om det är ett organ som hanterar tvister, avger auktoritativa uttalanden om marknadsföringsåtgärder eller branschetiska frågor eller gör uttalanden av rådgivande karaktär är utgångspunkten att organets målgrupp på ett tydligt sätt utgörs av kunder eller konsumenter. Det kan exempelvis röra sig om organ som prövar

reklamationer av felaktiga varor alternativt tjänster eller organ som prövar olika typer av otillbörliga marknadsföringsåtgärder.

Vidare förutsätts att organen avgör tvister eller avger auktoritativa uttalanden om marknadsföringsåtgärder eller branschetiska frågor. Utslagen ska i princip vara bindande för det enskilda företaget. Sådan bundenhet kan följa av medlemskap i ett branschförbund. Ibland är sanktioner knutna till bristande efterlevnad av förbundets stadgar etc. I studien ingår även organ vars utslag inte är på detta sätt bindande och organ som gör uttalanden av rådgivande karaktär men med en stark kund- eller konsumentkoppling.<sup>4</sup> En förutsättning är då att det finns andra starka incitament för företagen att följa utslagen. Vedertaget bruk inom branschen, risk för att utslag som inte följs ges allmän spridning genom medier etc. kan utgöra sådana pådrivande faktorer.

Organ vars målgrupp inte på ett tydligt sätt utgörs av konsumenter ingår inte i studien. Följaktligen omfattar studien inte exempelvis Svenska Tandsköterskeförbundets etiska nämnd<sup>5</sup> och Ombudskostnadsnämnden<sup>6</sup>.

Den andra utgångspunkten för studien har varit att den ska omfatta näringslivets egna självregleringsorgan. Därmed bortfaller organ som har myndigheter bland sina huvudmän. Även om statliga myndigheter inte är huvudmän åt självregleringsorganen förekommer det att de utser organens ledamöter. För att koncentrera studien mot näringslivets självregleringsorgan görs ytterligare en avgränsning som innebär att organ vars ledamöter till mer än hälften utses av statliga myndigheter inte heller ingår i studien. De organ som har uteslutits på grund av dessa kriterier är Konsumenternas tele-, tv- och Internetbyrå, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas försäkringsbyrå och Konsumenternas elrådgivningsbyrå samt organ som Trafikskadenämnden och Läkemedelsskadenämnden.<sup>7</sup>

<sup>4</sup> I kartläggningen 2003 uteslöts organ som endast ägnade sig åt rådgivning. Till skillnad från den kartläggningen har organ som arbetar med rådgivning tagits med i denna aktuella studie under förutsättningen att de har stark kund- eller konsumentkoppling. Ett sådant organ som inte ingick i kartläggningen 2003 men som ingår i denna studie är Försäkringsbolagens rättsskyddsnämnd.

<sup>5</sup> Svenska Tandsköterskeförbundets etiska nämnd prövar endast etiska frågor på arbetsplatsen där ett ärende kan inledas av en tandsköterska (Svenska Tandsköterskeförbundet, enkätsvar 2010).

<sup>6</sup> Ombudskostnadsnämnden har till uppgift att yttra sig i tvister mellan å ena sidan en advokat eller en biträdande jurist hos en advokat och å andra sidan ett försäkringsbolag eller Trafikförsäkringsföreningen angående skäligheten av det belopp för arvode, tidsspilla eller kostnader som advokaten eller den biträdande juristen begär ska betalas från klientens försäkring eller från Trafikförsäkringsföreningen. Nämnden yttrar sig om ett ersättningsanspråk endast på begäran av berörd advokat eller biträdande jurist, Trafikförsäkringsföreningen eller berört försäkringsbolag (Ombudskostnadsnämnden, enkätsvar 2010).

<sup>7</sup> Konsumenternas tele-, tv- och Internetbyrå (enkätsvar 2010), Konsumenternas Bank- och finansbyrå (enkätsvar 2010), Konsumenternas försäkringsbyrå (enkätsvar 2010), Konsumenternas elrådgivningsbyrå (enkätsvar 2010).

## 1.4 Genomförande

Med utgångspunkt i den kartläggning som riksdagens utredningstjänst genomförde 2003, andra kartläggningar av egenåtgärdsprogram och organ,<sup>8</sup> kontakter med branschföreträdare och myndigheter samt sökningar på Internet har en sammanställning tagits fram över självregleringsorgan som uppfyller fastslagna definitioner och avgränsningar.

Under februari–mars 2010 skickades en enkät med 30 frågor till kontaktpersoner eller företrädare för de olika självregleringsorganen. Svaren kom in till utredningstjänsten elektroniskt. Enkätsvaren är den huvudsakliga källan som ligger till grund för sammanställning av information om respektive organ. Självregleringsorganen har i vissa fall även kontaktats per telefon för att belysa kompletterande frågeställningar. Dessutom har information på aktuella webbplatser och stadgar eller instruktioner för organet i fråga i några fall använts för att komplettera uppgifter om organen.

Enkätfrågorna bygger i princip på samma frågeställningar som i den intervjuundersökning som låg till grund för kartläggningen 2003. I frågeformuläret 2010 fanns dessutom tre tillägsfrågor, bl.a. en fråga om huruvida organet kände till nyinrättade självregleringsorgan inom branschen i fråga under senare delen av 2000-talet.<sup>9</sup> Syftet var att ytterligare säkerställa att enkätstudien i så stor utsträckning som möjligt täckte alla de självregleringsorgan som näringslivet har inrättat.

Totalt kontaktades nära 70 organ inom näringslivet via e-post eller per telefon för att undersöka huruvida de bedrev en självreglerande verksamhet utifrån ett kund- eller konsumentperspektiv. Det visade sig att 56 organ hade ett tydligt kund- eller konsumentperspektiv. De resterande organen meddelade att de inte såg sin roll som ett självregleringsorgan eller att de inte arbetade med kund- eller konsumentrelaterade frågor.

Av dessa 56 organ uteslöts vidare ett antal organ som trots sin kund- eller konsumentkoppling inte uppfyllde övriga kriterier, vilka framgår i avsnitt 1.3. Av de 52 organen har fyra organ inte kunnat besvara enkäten.<sup>10</sup> Totalt ligger således enkätsvar från 48 självregleringsorgan till grund för denna studie.

<sup>8</sup> SOU 1994:14, s. 420 f. och SOU 2000:96, bilaga 2.

<sup>9</sup> De övriga två frågorna avsåg om det fanns någon eventuell övrig intressant information respektive synpunkter om organet i fråga (se bilaga 2).

<sup>10</sup> Dessa organ (Reklamationsnämnden tillhörande branschorganisationen Smycken och Klockor, ansvarsnämnden vid Fastighetsägarna Göteborg Första regionen, Fastighetsägarna Norrbygdens ansvarsnämnd, kundombudsman på Svensk Fastighetsförmedling) har inte kunnat svara på enkäten på grund av särskilda omständigheter.

## 2 Riksdagens och EU:s uttalanden om självreglering

### 2.1 Bakgrund

I den kartläggning av näringslivets självregleringsorgan som lagutskottet lät genomföra 2003 framkom att riksdagen vid ett flertal tillfällen genom åren hade uttalat sig till förmån för ett ökat inslag av egenåtgärder från näringslivets sida på konsumentpolitikens område.<sup>11</sup> Kartläggningen visade även på frågan om egenåtgärder förts upp på EU:s agenda. Detta skedde bl.a. genom att Europeiska kommissionen i juni 2003 lade fram ett förslag till direktiv om otillbörliga affärsmetoder på grundval av den grönbok om konsumentskydd som lades fram 2001.<sup>12</sup>

#### 2.1.1 Riksdagens uttalanden om egenåtgärder efter 2003

Sedan den tidigare kartläggningen har frågor som anknyter till näringslivets egenåtgärder uppmärksammas av civilutskottet vid några tillfällen (se vidare avsnitt 2.1.2). Dåvarande lagutskottet (nuvarande civilutskottet) pekade bl.a. i ett betänkande om konsumentfrågor från 2005 på att en omfattande verksamhet inom näringslivet med s.k. egenåtgärder har utvecklats som ett komplement till den konsumenträttsliga lagstiftningen och att många branscher förlöpande har utvecklat olika program för reklambevakning, reklamationshantering och tvistlösning.<sup>13</sup> Lagutskottet uppmärksammade vid flera tillfällen även frågan om näringslivets egenåtgärder i samband med behandlingen av motioner om reklam riktad till barn och könsdiskriminerande reklam.<sup>14</sup> Även nuvarande civilutskottet har uppmärksammat frågan, bl.a. i betänkandet 2008/09:CU34, och hänvisat till näringslivets egenåtgärder i samband med behandlingen av motioner om liknande frågor.

#### 2.1.2 EU-arbetet efter 2003

På grundval av det förslag till direktiv om otillbörliga affärsmetoder som Europeiska kommissionen lade fram i juni 2003 antog Europaparlamentet och europeiska unionens råd den 11 maj 2005 ett direktiv om otillbörliga affärsmetoder.<sup>15</sup> Direktivet, som trädde i kraft den 12 juni 2005, syftar till att bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt och att säkerställa en hög konsu-

<sup>11</sup> Utredningar från riksdagen 2003/04:URD5.

<sup>12</sup> Europeiska kommissionens förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om otillbörliga affärsmetoder, KOM(2003) 356 och Grönbok om konsumentskyddet inom EU, KOM(2001) 531.

<sup>13</sup> Bet. 2004/05:LU8.

<sup>14</sup> Se bl.a. bet. 2003/04:LU8 och bet. 2004/05:LU8.

<sup>15</sup> Se art. 10 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder.

mentskyddsnivå genom att tillnärma medlemsstaternas lagar och andra författningar avseende otillbörliga affärsmetoder som skadar konsumenternas ekonomiska intressen.<sup>16</sup> Enligt direktivet skulle medlemsstaterna senast den 12 juni 2007 anta och offentliggöra de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att genomföra direktivet på nationell nivå. Införlivandet av direktivet i den svenska lagstiftningen har skett genom att riksdagen i maj 2008 beslutade anta regeringens förslag till ny marknadsföringslag (SFS 2008:480).<sup>17</sup>

I november 2008 lade kommissionen fram en grönbok om kollektiva prövningsmöjligheter för konsumenter.<sup>18</sup> I grönboken har kommissionen identifierat fyra alternativ för åtgärder på EU-nivå när det gäller kollektiva prövningsmöjligheter. Enligt ett av de åtgärdsförslag som presenteras ska en blandning av icke-bindande och bindande instrument användas för att hantera de huvudsakliga hinder som konsumenter ställs inför när de försöker driva igenom sina anspråk. Som en del i detta anges att kommissionen ska uppmuntra näringslivet att utveckla självregleringssystem för att hantera konsumenters klagomål genom införande av uppförandekoder. Civilutskottet lämnade i februari 2009 ett utlåtande med anledning av grönboken. I utlåtandet framhålls att det i Sverige finns ett fungerande system när det gäller alternativa tvistlösningar, bl.a. genom ARN:s verksamhet och de rådgivande nämnder som bekostas av branschorganisationer. I utlåtandet anges också att civilutskottet allmänt sett är positivt till åtgärder på EU-nivå som syftar till att ge konsumenterna förtroende för och bli aktiva på den inre marknaden.<sup>19</sup>

Under de senaste åren har det också förekommit att det i EU:s rättsakter införts bestämmelser om konsumentinformation och prövning utanför domstol. Ett exempel på detta från 2009 är Europaparlamentets och rådets direktiv om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte. I direktivet anges att medlemsstaterna ska verka för införande och utveckling av lämpliga och effektiva klagomåls- och prövningsförfaranden utanför domstol för att lösa tvister i de konsumentfrågor som direktivet omfattar. Vidare anges att medlemsstaterna, där så är lämpligt, ska uppmuntra näringsidkare och deras branschorganisationer att informera konsumenterna om eventuella sådana klagomåls och prövningsförfaranden utanför domstol.<sup>20</sup>

Europeiska kommissionen tar i ett meddelande från 2009 om tillsyn av konsumentregelverket bl.a. upp frågan om utomrättslig tvistlösning. I medde-

<sup>16</sup> En särskild utredare fick i juni 2005 i uppdrag att lämna förslag till hur direktivet ska genomföras i svensk rätt (se dir. 2005:72). I augusti 2006 avlämnade utredningen betänkandet SOU 2006:76 Otillbörliga affärsmetoder. I utredningen gavs bl.a. några exempel på näringslivets egenåtgärder.

<sup>17</sup> Prop. 2007/08:115, bet. 2007/08:CU21, rskr. 2007/08:222.

<sup>18</sup> Grönbok om kollektiva prövningsmöjligheter för konsumenter, KOM(2008) 794 slutlig.

<sup>19</sup> Utlåtande 2008/09:CU22.

<sup>20</sup> Se art. 14, punkt 2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/122/EG av den 14 januari 2009 om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte.

landet anges att Europeiska kommissionen uppmuntrar införande av olika metoder för alternativ tvistlösning och har försökt främja sådana lösningar genom att anta två rekommendationer<sup>21</sup> om principer, förfaranden och kvalitetskriterier för organ som erbjuder alternativ tvistlösning.<sup>22</sup>

I kommissionens arbetsprogram för 2010 anges i en vägledande förteckning över möjliga strategiska och prioriterade initiativ som övervägs för 2010 och därefter att en grönbok kommer att presenteras om användning av alternativ tvistlösning inom EU. I arbetsprogrammet anges att främjande av alternativ tvistlösning kommer att förbättra konsumenternas förtroende för handel över gränserna och den inre marknadens funktion.<sup>23</sup>

### 2.1.3 Förtroendekommissionen

Regeringen tillsatte 2002 en kommission för analys av behovet av åtgärder som säkerställer förtroendet för det svenska näringslivet (Förtroendekommissionen).<sup>24</sup> Förtroendekommissionen överlämnade i mars 2004 betänkandet Näringslivets förtroende.<sup>25</sup> I betänkandet analyseras bl.a. fördelar och nackdelar med självreglering i jämförelse med lagreglering. Till de fördelar med självreglering jämfört med lagreglering som lyfts fram hör bl.a. att beslutsgången inom självregleringssystemet i allmänhet är snabbare, att självreglering kan utformas så att den sätter upp en högre ambitionsnivå och att självreglering har god förankring bland de berörda. Till de nackdelar som lyfts fram hör bl.a. risk för sämre legitimitet hos allmänheten, svagare reglering och övervakning samt att självreglering kräver yttre tryck för att fungera väl. Förtroendekommissionens slutsats är att lagreglering och självreglering kompletterar varandra och att båda regleringsformerna kan behöva utvecklas för att stödja förtroendet för näringslivet.

<sup>21</sup> EGT L 115, 17.4.1998 och EGT L 109, 19.4.2001.

<sup>22</sup> Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén om tillsyn av konsumentreglerverket. KOM(2009) 330/4.

<sup>23</sup> Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén. KOM(2010) 135 slutlig. Bryssel den 31.3.2010.

<sup>24</sup> Dir. 2002:115, Kommission för analys av behovet av åtgärder som säkerställer förtroendet för det svenska näringslivet och dir. 2003:115, Tilläggsdirektiv till Förtroendekommissionen (SB 2002:01).

<sup>25</sup> SOU 2004:47.

## 3 Resultatet av studien

### 3.1 Omfattning

I denna studie har 52 självregleringsorgan identifierats och 48 organ har besvarat enkäten. Givet den använda definitionen torde studien, med undantag för självregleringsorgan i bl.a. små försäkringsbolag,<sup>26</sup> omfatta flertalet organ som förekommer inom det svenska näringslivet.<sup>27</sup> I de fall det finns två organ med samma huvudman, alternativt att det ena organet är ett överprövningsforum åt det andra organet, har vart och ett av dessa räknats som ett eget självregleringsorgan. Tabell 1 visar en sammanställning av vilket år självregleringsorganet etablerades. Tabellen möjliggör även en jämförelse med 2003 års kartläggning.

TABELL 1. ETABLERINGSÅR FÖR SJÄLVREGLERINGSORGANEN INOM NÄRINGS-  
LIVET, EN JÄMFÖRELSE MELLAN 2010 OCH 2003.

Tidsperiod	Antal självregleringsorgan	
	2010	2003
>1959	3	4
1960–1969	4	7
1970–1979	6	9
1980–1989	12	12
1990–1999	8	7
2000–2003	7	6
2004–	8	.
<i>Enkäten ej besvarad</i>	4	.
Summa	52	45

Källa: Enkätundersökning 2010 respektive 2003, riksdagens utredningstjänst.

Efter det första uppföljningstillfället 2003 har nya självregleringsorgan tillkommit, samtidigt som ett antal organ har upphört med sin verksamhet eller ersatts med ett nytt organ. Det ska påpekas att skillnaden i siffror mellan de

<sup>26</sup> De självregleringsorgan som identifierats såsom uppfyllande de givna definitionerna och avgränsningarna för kartläggningen, men som inte beskrivits närmare, är de regionalt eller lokalt inrättade organ som tillhör dels Länsförsäkringar bestående av 24 lokala, självständiga, och kundägda bolag, dels Folksam. När det gäller Länsförsäkringar finns utöver Länsförsäkringar Stockholm ytterligare fyra bolag som har en kundombudsman. De övriga bolagen har alla en klagomålsansvarig och flera bolag arbetar med en särskild prövningsnämnd. När det gäller Folksam finns ett 20-tal försäkringskommittéer som prövar ärenden i anslutning till fackförbundens gruppförsäkringar, med Folksam som huvudman. Både verksamheten hos Länsförsäkringars prövningsnämnder samt Försäkringskommittéernas verksamhet har berörts något i samband med beskrivningen av verksamheten hos kundombudsmannen Länsförsäkringar Stockholm respektive Folksamgruppen.

<sup>27</sup> Det kan hända att studien inte har täckt de mycket små självregleringsorgan som inte har information om sin verksamhet på nätet eller i tryckt form.

olika tidsperioderna fram till 2003 främst beror på de organ som har existerat före 2003 men som i efterhand har ersatts med nya organ. Skillnaderna är även en följd av den något ändrade definitionen av vilka organ som ska ingå i denna studie, jämfört med kartläggningsstudien från 2003 (se avsnitt 1.3).

Det är värt att notera att 28 självregleringsorgan har bildats efter det att riksdagen i mitten av 1980-talet uttryckte sig i positiva ordalag om näringslivets självreglering.

Studien visar att den största förändringen sedan 2003 inte avser att fler organ har tillkommit eller försvunnit, utan handlar om att det har skett flera ombildningar, dvs. olika självregleringsorgan har ersatts med nya som har tagit över de gamla organens verksamhet.

#### *Nyttillkomna organ sedan 2003*

Studien visar att det sedan 2003 tillkommit två helt nya organ: Försäkringsförbundets prövningsförfarande beträffande ombuds lämplighet och Försäkringsförbundets nämnd för rättsskyddsfrågor. Båda har, som framgår av namnen, Sveriges Försäkringsförbund som huvudman.

#### *Ersatta organ sedan 2003*

Studien visar vidare att vissa organ som fanns med i kartläggningen från 2003 har upphört med sin verksamhet men ersatts med ett nytt organ. Efter 2003 ersattes tio organ med ett nytt. I vissa fall kunde det vara fråga om en ombildning av flera organ till ett enda. De ombildade organen och deras nya benämning framgår av tabell 2.

TABELL 2. ORGAN SOM HAR ERSATT TIDIGARE VERKSAMMA SJÄLVREGLERINGSORGAN SEDAN 2003.

<i>Nytt organ</i>	<i>Äldre organ vars verksamhet har tagits över</i>
Reklamombudsmannen	Näringslivets etiska råd mot könsdiskriminerande reklam och Marknadsetiska rådet.
Personförsäkringsnämnden	Livförsäkringens villkorsnämnd och olycksfalls- och sjukförsäkringsnämnd
Livsmedelsbranschens granskningsman	Bedömningsnämnden för kosthälsainformation
Rådet för marknadsövervakning*	Hälsokostbranschens bedömningsnämnd
Alkoholleverantörernas granskningsman	Svenska Bryggareföreningens granskningsman
Svensk Distanshandels etiska nämnd	Svenska Postorderföreningens etiska nämnd
Swesec, Svenska Säkerhetsföretags etiska råd	Svenska Brandskyddsföretags etik- och reklamationsnämnd och Sveriges Låssmedmästares riksförbunds disciplinnämnd

Källa: Enkätundersökning 2010 respektive 2003, riksdagens utredningstjänst. \* Rådet för marknadsövervakning bildades 2001 då även Hälsokostbranschens bedömningsnämnd verkade vara ett aktivt organ (2003/04:URD5). Bedömningsnämnden är dock inte ett aktivt organ i dag och har ersatts av Rådet för marknadsövervakning.



### *Organ som upphört sedan 2003*

Sedan uppföljningstillfället 2003 har tre organ upphört med sin verksamhet. De organ som har lagt ned sin verksamhet är Pressens Textreklamkommitté, Svensk Fastighetsförmedlings ansvarsnämnd och Sveriges Mynthandlares Förenings reklamationsnämnd. Ett argument till nedläggningen av Pressens Textreklamkommitté har angetts vara att den, till skillnad mot Allmänhetens pressombudsman (PO) och Pressens Opinionsnämnd (PON), inte är till för allmänheten.<sup>28</sup> Som skäl till nedläggningen av Svensk Fastighetsförmedlings ansvarsnämnd har Svensk Fastighetsförmedling angett att det dels finns en väl fungerande tillsyn inom den statliga myndigheten Fastighetsmäklarnämnden, dels att ansvarsnämnden hanterade för få ärenden.<sup>29</sup> När det gäller det tredje organet har Sveriges Mynthandlares förening angett att föreningen inte bedriver någon självreglerande verksamhet.<sup>30</sup>

## 3.2 Branschtillhörighet

I fråga om branschtillhörighet uppvisas en stor variation när det gäller typ av bransch som inrättat självregleringsorgan: tjänsteproducerande branscher, branscher inom detaljhandeln, tidningsbranschen, läkemedelsbranschen, försäkringsbranschen, fastighetsbranschen, reklam- och marknadsföringsbranschen m.fl.

Bland huvudmännen för självregleringsorganen återfinns såväl små som stora branschförbund samt i några fall flera branschförbund tillsammans. Ett exempel på det sistnämnda är Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd. I ett flertal fall finns ett organ inrättat av en förening, ett förbund eller ett företag, där organet representerar en relativt liten del av branschen i fråga. De självregleringsorgan inom försäkringsbranschen som inte har Försäkringsförbundet som huvudman har enskilda försäkringsbolag som huvudman.

I den aktuella studien kan det konstateras att det i få fall finns organ med ett flertal huvudmän som är övergripande för hela branschen. Ett exempel på ett sådant organ är RO och Etiska nämnden för direktmarknadsföring. RO inrättades den 1 januari 2009 och är en nyhet inom reklam- och marknadsföringsbranschen. Stiftelsen granskar och prövar all marknadskommunikation i alla medier av kommersiell karaktär, således inte politiska eller religiösa budskap.<sup>31</sup> RO är näringslivets egenåtgärdskansli som har till uppgift att främja hög etisk standard inom reklam och marknadsföring. RO har bl.a. tagit över de uppgifter som tidigare sköttes av Näringslivets etiska råd mot könsdiskriminerande reklam och Marknadsetiska rådet.<sup>32</sup>

<sup>28</sup> <http://www.medievarlden.se/nyheter/2005/02/textreklamkommitten-laggs-ner>.

<sup>29</sup> Kundombudsman på Svensk Fastighetsförmedling, e-post den 9 mars 2010.

<sup>30</sup> Sveriges Mynthandlares förening, telefonsamtal den 27 januari 2010.

<sup>31</sup> RO, enkätsvar 2010.

<sup>32</sup> I SOU 2008:5 kom utredningen bl.a. fram till att Näringslivets etiska råd mot könsdiskriminerande reklam borde fortsätta bedriva sin verksamhet men vidareutveckla sin verksamhet och att Konsumentverket skulle ansvara för frågor om könsdiskrimineran-

Studien visar att det förekommer självregleringsorgan inom de flesta branscher men att fördelningen av organen inte är jämnt fördelad mellan branscherna. Medan det förekommer ett flertal självregleringsorgan inom vissa branscher (t.ex. fastighets- och försäkringsbranschen<sup>33</sup>) finns enstaka organ eller saknas det helt inom andra branscher. Som exempel på branscher där förekomsten av självregleringsorgan är svag kan nämnas banksektorn eller elsektorn.<sup>34</sup> Det kan i sammanhanget påpekas att det finns organ som arbetar med kundfrågor relaterade till banksektorn och elsektorn, såsom Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt Konsumenternas elrådgivningsbyrå. Den statliga representationen i dessa organs styrelser kan emellertid sägas vara relativt hög.<sup>35</sup> Såsom det påpekades i avsnitt 1.3 ingår därför dessa organ inte i studien.

### 3.3 Kompetensområde m.m.

Självregleringsorganens huvudsakliga verksamhet är att pröva klagomål eller tvister mellan en enskild konsument och ett företag som är medlem i det eller de branschförbund som är huvudman eller huvudmän för verksamheten. Några organ prövar också ärenden efter anmälan från myndigheter. Detta gäller bl.a. Swedsecs disciplinnämnd som prövar ärenden efter anmälan från Finansinspektionen, och Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation som bl.a. prövar ärenden från Läkemedelsverket. Självregleringsorganen kan även ägna sig åt egeninitierade granskningar. I sin marknadsövervakning granskar exempelvis Läkemedelsindustrins informationsgranskingsman på eget initiativ 4 000–5 000 marknadsföringsåtgärder årligen, vilket i ca 60 fall leder till att olika åtgärder vidtas mot läkemedelsbolagen.

Vilka tvisteföremål som kan prövas varierar beroende på organets inriktning. Det kan exempelvis röra sig om marknadsföringsåtgärder, etikfrågor, fel i en vara eller felaktigt utförda tjänster. Organens prövning baseras på lagar, andra författningar och praxis samt branschrekommendationer, etiska riktlinjer och liknande. Prövningsförfarandet är vanligtvis avgränsat till ärenden som rör verksamheten i de företag som är medlemmar i huvudmannens eller huvudmännens organisation. Ett antal organ, varav de flesta behandlar mark-

---

de reklam. Utredningen föreslog inte inrättandet av en reklamombudsmanorganisation i näringslivets regi.

<sup>33</sup> När det gäller den privata försäkringsbranschen har de fem största försäkringsbolagen eller försäkringskoncernerna, exklusive eventuella dotterbolag, någon typ av självregleringsorgan. Dessa bolag har tillsammans 85 % av marknaden för skadeförsäkring och 70 % av livförsäkringsmarknaden. Försäkringsbranschen i Sverige består av 361 försäkringsbolag och ett antal understödsföreningar (Försäkringsförbundets webbplats, [www.forsakringsforbundet.com](http://www.forsakringsforbundet.com), den 16 mars 2010).

<sup>34</sup> Statistik över antalet inkomna ärenden till ARN under 2009 visar att kundanmälningar som avser bankrelaterade frågor har fördubblats under 2009 jämfört med 2008. Ärenden som rör elmarknaden kan sägas vara den enskilt största gruppen bland de olika ärendekategorier som ARN hanterar ([www.arn.se/Statistik-och-remissvar/Statistik/](http://www.arn.se/Statistik-och-remissvar/Statistik/)).

<sup>35</sup> Konsumenternas Bank- och finansbyrå (Årsberättelse 2008) och Konsumenternas elrådgivningsbyrå (enkätsvar 2010).

nadsföringsärenden, prövar samtliga företags verksamhet inom respektive bransch. Bland de organ som har sanktionsmöjligheter kopplade till sitt utslag, såsom uteslutning eller bötfällning, kan detta av föreningsrättsliga skäl endast riktas mot medlemsföretag. I fällande beslut som gäller företag som inte är medlemmar och där företagen inte följer organets utslag skickas ärendet i vissa fall vidare till den berörda myndigheten.

De flesta självregleringsorgan har ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha inkommit för att tas upp till prövning. Bland de organ som har en sådan bestämmelse varierar tiden inom vilken ett ärende ska ha inkommit från några månader upp till tre år.<sup>36</sup> Som jämförelse kan nämnas att ARN endast tar upp ärenden till prövning där anmälan sker inom sex månader från det att företaget helt eller delvis har avvisat konsumentens krav.

### 3.4 Sammansättning

Organens sammansättningar är i huvudsak av två slag. Den första och mindre vanligt förekommande typen är ombudsmannainstitut, med en eller flera ombudsmän, som självständigt fattar beslut. Ombudsmannainstitutet förekommer huvudsakligen bland försäkringsbolagens självregleringsorgan och i ett fåtal ytterligare fall. Den andra och således mer frekventa typen är nämnder med ett varierat antal ledamöter som fattar beslut. Andra namn på dessa nämnder är råd, kommitté etc.

När det gäller nämnder är två aspekter av särskilt intresse, nämligen om det finns konsumentrepresentation i organet och om det finns någon ordförande som har domarkompetens eller är lagfaren. Studien visar att konsumentrepresentation saknas i relativt många organ, cirka två tredjedelar. Utvecklingen är densamma jämfört med vad som har redovisats i kartläggningen från 2003.

Krav på att ordföranden i nämnderna ska ha domarkompetens eller vara lagfaren förekommer ganska ofta. Det inträffar också att någon med juridisk skolning utses som ordförande trots att ett sådant krav inte uppställs för att någon ska komma i fråga som ordförande. I vissa fall har justitieråd och andra höga domare rekryterats som ordförande i nämnder. Ett uttalat villkor för ordförandeposten kan samtidigt vara att personen inte får vara verksam inom organets specialistområde. Exempel på sådana organ är Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation, Fastighetsägarna Sveriges etiska nämnd och ansvarsnämnder samt Etiska nämnden för fondmarknadsföring.

När det gäller övriga ledamöter föreskrivs ofta i stadgar eller instruktioner att en viss typ av fackkunskap eller erfarenhet krävs för att inneha en sådan post.

<sup>36</sup> I enkätsvaret från Sveriges Trafikskolors Riksförbunds reklamationsnämnd anges att en tidsgräns på tio år gäller om klagomålet grundas på att trafikskolan handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

### 3.5 Förfarande, utgången i ärendena och efterlevnad av utslagen

#### *Kostnad för kunder eller konsumenter*

Prövningen hos självregleringsorganen är, med några undantag, kostnadsfri för kunden eller konsumenten. Bland de organ som tar ut avgifter av kunden eller konsumenten för att pröva ett ärende återfinns Bostadsrättsnämnden, vars ärendeprövning är avgiftsbelagd med för närvarande 1 800 kronor för enskilda och 5 000 kronor för föreningar. Värmepumpbranschens reklamationenämnd tar ut en anmälningsavgift om 1 500 kronor för konsumenter och 2 400 kronor plus moms för juridiska personer. Anmälningsavgiften återbetalas dock om nämndens utslag går i anmälares favör. Fastighetsmarknadens reklamationenämnd tar ut en avgift på 6 250 kronor när de prövar tvister mellan säljare och köpare, en avgift som har höjts från 2 500 kronor sedan 2003. När en mäklare är motpart är nämndens prövning däremot kostnadsfri. Vid en ärendeprövning i Transportbandsföretagens Riksförbunds garanti- och reklamationenämnd fördelas de kostnader som uppkommer mellan tvistens båda parter. Det kan tilläggas att avgiften vid ansökan om stämning vid tingsrätten för närvarande uppgår till 450 kronor. En konsument som vill pröva en tvist i ARN kan göra detta utan kostnad.

#### *Handläggning och handläggningstid*

Handläggningen hos självregleringsorganen är i samtliga fall skriftlig. Efter att en anmälan kommit in till organet vidtar normalt en skriftväxling med möjligheter till svaromål och genmäle för parterna. I några organ kan det skriftliga förfarandet vid behov kompletteras med muntliga förhandlingar eller möjligheter för de berörda att lämna muntliga upplysningar. Den genomsnittliga handläggningstiden varierar såväl inom organen som mellan organen. Detta beror bl.a. på ärendenas komplexitet, sammanträdesfrekvens samt omständigheter i de enskilda ärendena. Den genomsnittliga handläggningstiden hos organen varierar i normalärenden från en månad upp till sex månader. Inget organ redovisar en handläggningstid som överstiger 12 månader. De organ som prövar marknadsföringsärenden har generellt sett en något kortare handläggningstid än de organ som prövar reklamationensärenden. Jämfört med kartläggningsstudien från 2003 kan det konstateras att det inte har skett någon förändring av det intervall inom vilket handläggningstiden ligger.

Självregleringsorganens handläggningstid kan också jämföras med median- respektive genomsnittslängden för förenklade tvistemål (dvs. mål som rör högst ett halvt basbelopp) i landets tingsrätter. Median- och genomsnittslängden för dessa mål uppgick till 2,3 och 3,1 månader under 2009.<sup>37</sup> I ARN var den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden som avgörs i nämnden ca 6 månader och av ordförande eller delegerad tjänsteman ca 5 månader 2009.<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Domstolsverket, e-post den 12 mars 2010.

<sup>38</sup> ARN, e-post den 9 mars 2010.

### *Antal inkomna ärenden*

De ärenden som har inkommit till självregleringsorganen under 2009 uppgår totalt till ca 10 700. Alla organ har inte lämnat exakta uppgifter på antalet inkomna ärenden och siffran får därmed ses som en grov uppskattning. I kartlägningsstudien från 2003 beräknades 7 500 ärenden ha inkommit till eller avgjorts av självregleringsorganen under 2002. En direkt jämförelse mellan dessa uppgifter blir dock missvisande, dels på grund av att fler organ är inkluderade i den aktuella studien, dels på grund av att siffran från 2009 är beräknad utifrån antal inkomna ärenden medan siffran från 2002 är beräknad utifrån antal inkomna eller avgjorda ärenden. Vissa iakttagelser kan i stället göras för utvecklingen i de organ där uppgifter finns för såväl 2002 som 2009. De största förändringarna för ett enskilt organ har skett i Etiska nämnden för direktmarknadsföring, som har gått från att behandla ca 100 till 700 ärenden, och i Etiska rådet för betalteletjänster, som har gått från att behandla ca 60 till 3 000 ärenden. Rådet anger att den övervägande delen av ärenden rör prenumerationstjänster för mobiltelefoni. Ärendeökningen i Etiska rådet för betalteletjänster svarar på egen hand för den totala ärendeuppgången mellan 2002 och 2009. Om organets ärendeuppgång utesluts ur analysen är det totala antalet ärenden som behandlas i näringslivets självregleringsorgan relativt oförändrat. Fördelningen mellan antalet organ som har fler, färre eller ungefär lika många ärenden 2009 jämfört med 2002 är även relativt jämn. Några generella tendenser till att antalet ärenden som behandlas i näringslivets självregleringsorgan har ökat eller minskat kan därmed inte utläsas.

Det totala antalet registrerade ärenden som självregleringsorganen har prövat under 2009 kan också jämföras med antalet förenklade tvistemål som avgjorts i tingsrätten (ca 20 000<sup>39</sup>) och antalet inkomna ärenden hos ARN (ca 10 700<sup>40</sup>) under 2009.

### *Informella ärenden och egeninitierade granskningar*

Utöver de ärenden som registreras formellt hos självregleringsorganen tillkommer även ett stort antal ärenden som har kunnat lösas genom olika slag av informella kontakter mellan självregleringsorganet och parterna. Detsamma gäller ärenden av mera klagomålskaraktär som vanligtvis hanteras utan formell registrering. I vissa organ löses majoriteten av de inkomna ärendena informellt genom medling, rådgivning eller liknande. Det kan också nämnas att drygt en femtedel av kartläggningens självregleringsorgan har en verksamhet som i viss mån får anses ha begränsad omfattning, då färre än tio ärenden kom in under 2009.

### *Andelen utslag som går i de klagandes favör*

Andelen utslag där konsumenterna eller kunderna får helt eller delvis rätt varierar mellan 6 och 100 % bland de organ som har lämnat uppgifter om

<sup>39</sup> Domstolsverket, e-post den 12 mars 2010.

<sup>40</sup> ARN:s webbplats, www.arn.se, den 12 mars 2010.

detta.<sup>41</sup> Något fler än hälften av dessa organ anger att 40 % eller fler av de avgjorda ärendena går till klagandens favör.<sup>42</sup> Utifrån kartlägningsstudien från 2003 kan en jämförelse göras mellan de självregleringsorgan där uppgifter om ändringsfrekvensen finns för såväl 2002 som 2009. Totalt är det 24 organ som har ingått i båda studierna och angett uppgifter om ändringsfrekvens. Enligt kartlägningsstudien från 2003 varierade denna andel mellan 20–30 %. I denna aktuella studie kan det noteras att fler än hälften av organen anger att 40 % eller fler av de avgjorda ärendena går i klagandens favör vilket tyder på en viss ökning av ändringsfrekvensen under 2009.

En mer exakt beräkning för ändringsfrekvensen i dessa organ går inte att göra utifrån de svar som har kommit in. Även om det är svårt att utifrån enkätsvaren beräkna en genomsnittlig siffra på andelen utslag som går i klagandens favör kan en grov jämförelse göras med ARN:s ändringsfrekvens för sakprövade ärenden som 2009 var 41 %.<sup>43</sup>

#### *Sanktionsmöjlighet*

Självregleringsorganens ärendeprovning mynnar i vissa fall ut i råd eller rekommendationer som inte är bindande, i andra fall är medlemmarna eller företagen bundna av beslutet och det finns olika sanktionsmöjligheter kopplade till utslaget. I de organ som har sanktionsmöjligheter kopplade till ett fällande utslag ser den utdömda sanktionen ut på olika sätt. En sanktionsform utgörs av att företaget varnas eller utesluts ur branschförbundet. En annan sanktionsform består av att organet offentliggör utfallet av sina provningar. I de fall organets huvudman utfärdar licenser till sina medlemmar kan en fällande dom medföra att den berörda medlemmens licens återkallas. Ytterligare en sanktionsmöjlighet är att företaget åläggs att betala avgift eller böter. Vid konstaterade överträdelse kan exempelvis Rådet för marknadsövervakning ålägga böter på mellan 5 000 och 50 000 kronor. Alkoholleverantörernas granskningsman, Läkemedelsindustrins informationsgranskningsman och Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation kan ta ut en avgift på maximalt 500 000 kronor av sina medlemsföretag. Några organ garanterar att medel betalas ut till kunden i de fall företagen vägrar följa organets beslut.

#### *Överprövningsmöjlighet*

Studien visar att det finns några exempel där ett tvåinstansförfarande tillämpas, där ett självregleringsorgan kan överpröva vissa beslut från ett annat självregleringsorgan. I de flesta av dessa fall har huvudmannen respektive huvudmännen upprättat ett överordnat organ som ger kunderna eller konsumenterna möjlighet att överklaga det underordnade organets beslut. Försäkringsbolaget If:s kundpanel ger en överprövningsmöjlighet för kunderna när det gäller vissa beslut av If:s kundombudsman, PO:s beslut kan överklagas till

<sup>41</sup> Av de totalt 48 organ som svarat på enkäten har 31 organ lämnat uppgifter om hur stor andel av organets utslag som går i de klagandes favör.

<sup>42</sup> 19 organ uppger en ändringsfrekvens på 40 % eller mer.

<sup>43</sup> ARN:s webbplats, [www.arn.se](http://www.arn.se), den 12 mars 2010.

PON och Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation är besvärinstans för ärenden som prövats av Läkemedelsindustrins informationsgranskningsman. Fastighetsägarna Sveriges etiska nämnd prövar beslut som överklagats från de regionala fastighetsägareföreningarnas ansvarsnämnder. Ett organ som skiljer sig från de övriga i detta avseende är Alkoholleverantörernas granskningsman, vars beslut överklagas till RO:s Opinionsnämnd. I detta fall har det primära organet och överprövningsorganet olika huvudmän.

#### *Efterlevnad av organens utslag*

Enligt uppgifter från många självregleringsorgan är efterlevnaden av organens utslag hög. Ett antal organ anger att företagen hittills alltid har följt deras utslag. Detta gäller bl.a. Etiska rådet för betalteletjänster, försäkringsbolagens kundombudsman och Svensk Distanshandels etiska nämnd. Några organ som saknar sanktionsmöjligheter gör ingen uppföljning av hur deras utslag eller uttalanden följs och därmed saknas uppgifter om företagens efterlevnad. Något som kan uppmärksammas när det gäller efterlevnad är dock att det bland de organ som har lämnat uppgifter om detta inte verkar finnas någon tydlig skillnad mellan de organ som har sanktionsmöjligheter kopplade till sitt utslag och de organ som endast har en rådgivande funktion. Vilka faktorer som är avgörande för en god efterlevnad har inte studerats närmare i denna kartläggning och kan vara en intressant aspekt att uppmärksamma i ett eventuellt fortsatt utredningsarbete.

#### *Övrig verksamhet*

Förutom att pröva tvister och klagomål har vissa organ även annan typ av verksamhet, såsom att ge ut branschrekommendationer, förbättra företagens interna rutiner, vara remissinstans m.m.

## 3.6 Finansiering

#### *Finansieringsform*

Självregleringsorganen finansierar i de flesta fall sin verksamhet via sin huvudman, som normalt är ett eller flera branschförbund. Branschförbunden finansieras i sin tur vanligtvis genom medlemsavgifter. Ett antal finansieringsvarianter återfinns dock bland självregleringsorganen. För de självregleringsorgan som ingår i Sveriges Försäkringsförbund fördelas kostnaden mellan de försäkringsbolag som deltar i verksamheten i förhållande till antalet inkomna ärenden från respektive bolag. Skandias kundombudsman tillämpar en liknande finansieringsform där kostnaderna för kundombudsmannen fördelas ut till berörda enheter i företaget i förhållande till antal inkomna ärenden. I dessa fall får de bolag som står för en större andel ärenden också stå för en större del av finansieringen.

Det finns även exempel på organ där verksamheten bekostas helt eller delvis genom anmälningsavgifter eller böter eller både och som medlemsföretag

kan dömas till vid konstaterade överträdelse. PO-PON är exempel på organ som delfinansieras genom avgifter medan Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation och Läkemedelsindustrins informationsgranskningsman är exempel på organ som i princip har en helt avgiftsfinansierad verksamhet. När det gäller Etiska rådet för betalteletjänster finansieras verksamheten genom ett uttag på 0,1 % av omsättningen på betalteletjänstområdet.

RO finansieras på frivillig väg av marknadens aktörer (annonsörer, reklamproducenter och medier). Av de aktörer som väljer att medfinansiera RO sker detta genom en årlig avgift på 0,5 % av finansiärens årliga medieinvestering, dock aldrig mindre än 10 000 kronor per år eller mer än 70 000 kronor per år.

#### *Enskilda organs kostnad*

Kostnaden för självregleringsorganens verksamhet varierar stort. Av de organ som har lämnat kostnadsuppgifter för verksamhetsåret 2009 sträcker sig denna mellan 0 och 11 miljoner kronor.<sup>44</sup> Disciplinnämnden hos Swedsec uppger den enskilt största kostnaden på 11 miljoner kronor, följt av If:s kundombudsman med 6 miljoner kronor. Ungefär en femtedel av organen redovisar en kostnad för 2009 på över 1 miljon kronor. Två organ uppger att de inte haft någon kostnad under året. Dessa två organ har under 2009 behandlat ett respektive inget ärende.

#### *Total kostnad och kostnadsjämförelse*

En lågt räknad skattning av den totala kostnaden för verksamheten hos de 35 självregleringsorganen som redovisat sådana uppgifter visar kostnader på ca 43,7 miljoner kronor för 2009. Här är det värt att notera att kostnaderna för vissa organs ledamöter inte ingår i de lämnade kostnadsuppgifterna då de utför uppdraget inom ramen för sitt ordinarie arbete. Detta gäller bl.a. ledamöterna i Svensk Distanshandels etiska nämnd. I andra organ, exempelvis Sveriges advokatsamfunds disciplinnämnd, utför ledamöterna arbetet i nämnden på ideell basis.

I kartlägningsstudien från 2003 skattades den totala kostnaden för självregleringsorganens verksamhet 2002 till ungefär 27 miljoner kronor. I den aktuella kostnadsberäkningen för 2009 ingår belopp från 15 organ som inte ingick vid kostnadsberäkningen i den tidigare studien från 2003. Detta beror antingen på att de inte ingick i den tidigare studien, eller på att de ingick i studien men vid detta tillfälle inte lämnade några kostnadsuppgifter. Den sammanlagda kostnaden 2009 för de 15 organ som har lämnat kostnadsuppgifter i den aktuella studien och vars kostnadsposter inte inkluderades i den tidigare studien uppgår till ca 18,7 miljoner kronor. Det finns samtidigt organ som inkluderades i studien 2003 och som inte ingår i den aktuella studien. Detta försvårar en direkt kostnadsjämförelse mellan dessa år. I 20 fall finns

<sup>44</sup> Av de totalt 48 organ som besvarat enkäten har 35 organ lämnat uppgift om verksamhetens kostnad 2009.



kostnadsuppgifter för organens verksamhet under både 2002 och 2009. Något fler än hälften av dessa organ har en oförändrad kostnadsbild och av de resterande organen har något fler upplevt en kostnadsökning än en kostnadsminskning. Den enskilt största kostnadsökningen har skett för Värmepumpbranschens reklamationsnämnd vars kostnader har femdubblats (från 100 000 till 500 000 kronor) mellan dessa år.

### 3.7 Information om självregleringsorganens verksamhet

#### *Självregleringsorganens informationskanaler*

Självregleringsorganen lämnar i de flesta fall information om organets verksamhet via organets eller huvudmannens webbplats. Det förekommer också att hänvisningar till organet finns i avtals-, försäkrings- eller medlemsvillkor och i organets stadgar. Försäkringsbolagen hänvisar rutinmässigt till sina självregleringsorgan vid beslut om avslag om försäkringsersättning m.m. Andra sätt att informera är t.ex. telefonrådgivning, informationsfoldrar, nyhetsbrev, pressmeddelanden, anonym publikation av beslut i medlemstidning eller i olika tidskrifter.

Vissa självregleringsorgan kan arrangera utbildningstillfällen för sina medlemmar och kunder för att ge information om sin verksamhet. Det får dessutom antas att information om självregleringsorganen lämnas av berörda myndigheter och konsumentvägledare. Dessutom sprids information om vissa självregleringsorgan via medierapportering, detta har dock inte studerats närmare i kartläggningen.

#### *RO:s webbplats*

I sammanhanget kan RO:s webbplats [www.reklamombudsmannen.org](http://www.reklamombudsmannen.org) nämnas. Webbplatsen innehåller information om självregleringsorgan inom olika branscher, dit kunder eller konsumenter kan vända sig om de har ett klagomål som rör marknadsföring eller reklamation.<sup>45</sup>

I kartlägningsstudien 2003 hade behovet av en lättillgänglig och heltäckande informationskälla uppmärksammats. Ett initiativ till en sådan webbplats kom därefter från Näringslivets delegation för marknadsrätt som bl.a. var huvudman för Marknadsetiska rådet. Webbplatsen hette [www.klagareklam.se](http://www.klagareklam.se) och innehöll information om ett antal självregleringsorgan. I samband med inrättandet av RO som är näringslivets egenätgårdskansli och som bl.a. tog över de uppgifter som tidigare sköttes av Marknadsetiska rådet ersattes webbplatsen med RO:s webbplats [www.reklamombudsmannen.org](http://www.reklamombudsmannen.org).

<sup>45</sup> RO:s webbplats, [www.reklamombudsmannen.org/lankarkiv.aspx](http://www.reklamombudsmannen.org/lankarkiv.aspx), den 29 mars 2010.

*Information om självregleringsorganen på myndigheters webbplatser*

För övrigt finns viss information om självregleringsorganen på statliga myndigheters webbplatser. Ett exempel är Konsumentverket som via sitt verktyg *Klagoguiden* hänvisar till RO.<sup>46</sup> Webbtjänsten *Klagoguiden* är en webbtjänst för allmänheten och ett samarbete mellan Konsumentverket och ARN. Syftet med tjänsten är att informera allmänheten om deras rättigheter som konsument och vart de kan vända sig för att få en tvist prövad. Ett annat exempel är webbplatsen *www.omboende.se* som är ett samarbete mellan Konsumentverket och Boverket och som ger snabb information om boendefrågor. Även om det inte finns direkt hänvisning till självregleringsorgan inom bostads- eller fastighetsbranschen kan allmänheten bl.a. hitta information om branschorganisationerna för t.ex. hantverkare.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> <http://www.konsumentverket.se/Klaga/Klagoguiden/Klagoguiden/>, den 21 april 2010.

<sup>47</sup> Webbplatsen *www.omboende.se* och telefonsamtal med Konsumentverket den 13 april.

## 4. Sammanfattande iakttagelser

Studien visar att det har tillkommit få självregleringsorgan inom näringslivet sedan 2003. Det har dock skett flera ombildningar, dvs. självregleringsorgan har ersatts med nya organ som har tagit över de gamla organens verksamhet.

Självregleringsorgan förekommer inom de flesta branscher. Det kan emellertid noteras att organen inte är jämnt fördelade mellan branscherna. Medan det förekommer ett flertal organ inom vissa branscher, såsom fastighets- och försäkringsbranschen, finns det enstaka eller inga organ inom andra branscher eller sektorer. Som exempel kan nämnas bank- och elsektorn, där det kan tänkas vara vanligt med klagomål från konsumenter.

Självregleringsorganens huvudsakliga verksamhet är att pröva klagomål eller tvister mellan en enskild konsument och ett företag som är medlem i det branschförbundet eller de branschförbundet som är huvudman eller huvudmän för verksamheten. Det finns även organ som prövar ärenden efter anmälan från en myndighet, samt organ som tar egna initiativ till ärendeprövningar. En tvist kan exempelvis handla om marknadsföringsåtgärder, etikfrågor, fel i en vara eller felaktigt utförda tjänster. Organen baserar sin prövning på lagar, andra författningar och praxis samt branschrekommendationer, etiska riktlinjer och liknande.

Självregleringsorganen är i princip sammansatta på två olika sätt. Det finns dels ombudsmannainstitut med en eller flera ombudsmän som självständigt fattar beslut, dels nämnder eller råd med ett varierat antal ledamöter som fattar beslut. De allra flesta av de undersökta organen är organiserade i nämnder. Inom många organ finns det fastslaget att nämndens ordförande ska ha domarkompetens eller vara lagkunnig. Konsumentrepresentation saknas i relativt många organ, cirka två tredjedelar. Samma förhållande framkom även i kartlägningsstudien från 2003.

Prövningsförfarandet i organen är, med några undantag, kostnadsfritt för kunden alternativt konsumenten. Förfarandet är i samtliga fall skriftligt, men kan i vissa fall kompletteras med muntliga förhandlingar eller möjligheter för de berörda att lämna muntliga upplysningar. En skriftväxling sker normalt innan ärendena avgörs. De flesta organ har en genomsnittlig handläggningstid för ett ärende mellan en och sex månader. En jämförelse med 2002 visar att det inte har skett någon förändring av det intervall inom vilket handläggningstiden ligger.

Under 2009 registrerade självregleringsorganen totalt ca 10 700 inkomna ärenden. Till detta ska läggas ett antal tvister som inte formellt tas upp till prövning genom att medling och liknande metoder har använts av organen för att lösa tvisten mellan parterna, samt organens egeninitierade granskningar. I kartlägningsstudien från 2003 beräknades 7 500 ärenden ha inkommit till eller avgjorts av självregleringsorganen under 2002. Vid en jämförelse mellan de organ där uppgifter om registrerade ärenden finns för såväl 2002 som 2009

kan det noteras att antalet inkomna ärenden har ökat under 2009. Ökningen förklaras främst av utvecklingen i två enskilda organ. Framför allt handlar det om organet Etiska rådet för betalteletjänster, som har gått från att behandla ca 60 under 2002 till 3 000 ärenden under 2009. Rådet anger att den övervägande delen av ärenden rör prenumerationstjänster för mobiltelefoni.

Andelen utslag där konsumenterna eller kunderna får helt eller delvis rätt varierar mellan 6 och 100 %. Ungefär hälften av självregleringsorganen uppger att 40 % eller fler av de avgjorda ärendena går i de klagandes favör. En jämförelse mellan de organ där uppgifter om ändringsfrekvensen finns för såväl 2002 som 2009 tyder på en ökning av andelen ärenden som går i de klagandes favör. På samma sätt som i kartlägningsstudien från 2003 uppger många organ även i denna studie att efterlevnaden av utslagen är hög.

Ärendeprövningen mynnar i vissa fall ut i råd eller rekommendationer som inte är bindande. I andra fall är medlemmarna eller företagen bundna av beslutet och det finns olika sanktionsmöjligheter kopplade till utslaget. Efterlevnaden av utslagen är generellt sett hög bland företagen. Något som kan uppmärksammas är att det inte verkar finnas någon tydlig skillnad i efterlevnad mellan de organ som har sanktionsmöjligheter kopplade till sitt utslag och de organ som endast har en rådgivande funktion.

Självregleringsorganens verksamhet finansieras i de flesta fall av branschförbunden. I några fall bekostar organen verksamheten genom avgifter eller böter som tas ut direkt av företagen. En lågt räknad skattning av den totala kostnaden för verksamheten hos de cirka två tredjedelar av självregleringsorganen som redovisat dessa uppgifter visar kostnader motsvarande över 43,7 miljoner kronor för 2009. En jämförelse med uppgifterna från kartlägningsstudien från 2003 är inte enkelt att göra dels för att det inte är exakt samma organ som ingår i de båda studierna, dels för att det är relativt många organ som inte har lämnat några kostnadsuppgifter. Jämförelsen kan emellertid göras mellan det tjugotal organ som har angett uppgifter om kostnaden för sin verksamhet för såväl 2002 som 2009. Jämförelsen visar att kostnaderna har ökat med ca 20 % under 2009. Även om denna jämförelse inte omfattar alla de studerade självregleringsorganen ger den en uppfattning om i vilken riktning utvecklingen har gått.

Information om självregleringsorganen förmedlas på olika sätt. En framträdande informationskanal är organets eller huvudmannens webbplats. I kartlägningsstudien 2003 hade behovet av en lättillgänglig och heltäckande informationskälla uppmärksamats. Ett initiativ till en sådan webbplats kom därefter från Näringslivets delegation för marknadsrätt genom webbplatsen [www.klagareklam.se](http://www.klagareklam.se) och innehöll information om ett antal självregleringsorgan. I samband med inrättandet av RO som bl.a. tog över de uppgifter som tidigare sköttes av Marknadsetiska rådet ersattes webbplatsen med RO:s webbplats [www.reklamombudsmannen.org](http://www.reklamombudsmannen.org) som innehåller information om självregleringsorgan inom olika branscher. Viss begränsad information om näringslivets självregleringsorgan finns även tillgänglig genom statliga myn-

digheters webbplatser, såsom Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden.

## Referenser

- Bernitz, U., *Kontraktsrätten, särskilt frågan om standardavtal*, Svensk Juristtidning, 2001, s. 300–308.
- Bet. 2003/04:LU8 *Konsumentfrågor*.
- Bet. 2004/05:LU8 *Konsumentfrågor*.
- Bet. 2007/08:CU21 *Ny marknadsföringslag m.m.*
- Bet. 2008/09:CU34 *Konsumentfrågor*.
- Civilutskottets utlåtande 2008/09:CU22 *Grönboken om kollektiva prövningsmöjligheter för konsumenter*.
- Dir. 2002:115 *Kommission för analys av behovet av åtgärder som säkerställer förtroendet för det svenska näringslivet*.
- Dir. 2003:15 *Tilläggsdirektiv till Förtroendekommisionen (SB 2002:01)*.
- Dir. 2005:72 *Genomförande av EG:s direktiv om otillbörliga affärsmetoder*.
- Domstolsverket, *Årsredovisning 2002*.
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder.
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/122/EG av den 14 januari 2009 om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte.
- Europeiska gemenskapernas kommission: *Grönbok om konsumentskyddet inom EU. KOM(2001) 531*.
- Europeiska gemenskapernas kommission: *Europeiska kommissionens förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av direktiven 84/450/EEG, 97/7/EG och 98/27/EG (direktiv om otillbörliga affärsmetoder), KOM(2003) 356 slutlig*.
- Europeiska gemenskapernas kommission: *Grönbok om kollektiva prövningsmöjligheter för konsumenter*, Bryssel den 27.11.2008 KOM(2008) 794 slutlig.
- Europeiska gemenskapernas kommission: *Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén om tillsyn av konsumentregelverket*, Bryssel den 18.6.2003 KOM(2009) 330/4.
- Europeiska gemenskapernas kommission: *Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén*

- samt Regionkommittén, Kommissionens arbetsprogram för 2010*, Bryssel den 31.3.2010 KOM(2010) 135 slutlig.
- Gippert, L., *Lagstiftning eller självreglering i miljöretten*, SvJT 3, 2001, s. 280–292.
- Haglund, L., *Lagstiftning eller självreglering – Vad tycker lagstiftaren?* Svensk Juristtidning, 2001, s. 263–272.
- Jonsson, L., *Marknadsrätten, särskilt regleringen av reklam*, Svensk Juristtidning, 2001, s. 293–299.
- Josefsson, C., *Lagstiftning eller självreglering? Olika aspekter på frågan om när och hur lagstiftningsinstrumentet bör användas*, Svensk Juristtidning, 2001, s. 206–218.
- Konsumenternas Bank- och finansbyrå, *Årsberättelse*, 2008.
- Mattson, D., *Genteknik och försäkringar*, Svensk Juristtidning, 2001, s. 309–313.
- Molander, P., *Lagstiftning eller självreglering bland rationella aktörer*, Svensk Juristtidning, 2001, s. 234–247.
- Numhauser-Henning, A., *Lagstiftning eller självreglering i arbetsrätten? Svaret är både ock*, Svensk Juristtidning, 2001, s. 314–325.
- Näringslivets ad hoc-arbetsgrupp för elektronisk handel och näringsrelaterade IT-frågor, *Självreglering av elektronisk handel i Norden*, Tema Nord 2001:559.
- Peterson, C., *Lagstiftning eller självreglering i ett rättshistoriskt perspektiv*, Svensk Juristtidning, 2001, s. 219–233.
- Prop. 2007/08:115 *Ny marknadsföringslag*.
- Pålsson, A-M., *Lagreglering eller självreglering av marknaden för finansiell rådgivning*, Svensk Juristtidning, 2001, s. 248–262.
- Smith, E., *Noen konstitusjonelle aspekter*. Svensk Juristtidning, 2001, s. 272–279.
- SOU 1994:14 *Konsumentpolitik i en ny tid*, Konsumentpolitiska kommitténs betänkande.
- SOU 2000:96 *Självreglering inom elektroniska affärer*. IT-kommissionens rapport 2/2000.
- SOU 2004:47 *Näringslivet och förtroendet*.
- SOU 2006:76 *Otillbörliga affärsmetoder*.
- SOU 2008:5 *Könsdiskriminerande reklam – kränkande utformning av kommersiella meddelanden*.
- Utredningar från riksdagen 2003/04:URD5 *Näringslivets självregleringsorgan – en uppföljningspromemoria*. Lagutskottet.

*Övriga källor*

Allmänna reklamationsnämnden, e-post den 9 mars 2010.

Domstolsverket, e-post den 12 mars 2010.

Fastighetsägarna Göteborg Första regionen, e-post den 10 mars 2010.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå, enkätsvar 2010.

Konsumenternas elrådgivningsbyrå, enkätsvar 2010.

Konsumenternas försäkringsbyrå, enkätsvar 2010.

Konsumenternas tele-, tv- och Internetbyrå, enkätsvar 2010.

Konsumentverket, telefonsamtal den 13 april 2010.

Kundombudsman på Svensk Fastighetsförmedling, e-post den 9 mars 2010.

Ombudskostnadsnämnden, enkätsvar 2010.

Reklamationsnämnden (branschorganisationen Smycken och Klockor), telefonsamtal den 27 maj 2010.

Stiftelsen Reklamombudsmannen, enkätsvar 2010.

Svenska Tandsköterskeförbundets etiska nämnd, enkätsvar 2010.

Sveriges Mynthandlares förening, telefonsamtal den 27 januari 2010.

Sveriges Trafikskolors Riksförbunds reklamationsnämnd, enkätsvar 2010.



BILAGA 1

## Verksamhetsbeskrivning av de enskilda självregleringsorganen

I denna bilaga redovisas de enskilda självregleringsorganens verksamhet. Redovisningen baseras i princip på enkätsvar från organen. Även uppgifter hämtade från telefonsamtal och organens webbplatser samt i förekommande fall från stadgar eller instruktioner ligger till grund för beskrivningen av organens verksamhet.

## Alkoholleverantörernas granskningsman

### Bransch

Alkoholdrycksbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Sprit & Vinleverantörsföreningen och Sveriges Bryggerier.

### Etablerad

2005.

### Kompetensområde och ärendetyp

Alkoholleverantörernas granskningsman (AGM) ägnar sig åt marknadsbevakning och ärendehantering och prövar informations- och marknadsföringsärenden. Alla kan inleda ett ärende hos granskningsmannen som prövar ett ärende mot lagstiftning på området, branschens egna rekommendationer som rör reklam för alkoholdrycker och alkoholhaltiga lättdrycker samt Konsumentverkets (KO) allmänna råd för marknadsföring av alkoholdrycker till konsumenter.

### Sammansättning

AGM ska ha bred erfarenhet av alkoholbranschen och särskilt kunna de lagar och regler som gäller för branschen. Granskningsmannen utses genom ett samstämmigt beslut av de bägge föreningarnas styrelse. En biträdande AGM kan utses om behov föreligger.

### Förfarande

Prövningen är kostnadsfri och skriftlig. Även muntlig rådgivning är vanlig. Ett ärende inleds genom att AGM blir uppmärksam på eller själv konstaterar en felaktig marknadsföring. En skrivelse går därefter ut till företaget, vanligen till den som har marknadsansvaret för drycken i företaget. En kopia av skrivelsen skickas därefter till företagets vd. Företagen har förbundit sig att följa granskningsmannens beslut och AGM kan ålägga en avgift på upp till 500 000 kronor. AGM:s beslut kan därefter överklagas till Reklamombudsmannens opinionsnämnd. Det finns ingen fastställd tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts men äldre överträdelser, t.ex. annonser som är mer än ett år gamla, leder främst till ett påpekande. Upprepade överträdelser ses dock som en försvårande omständighet. Granskningsmannen kan även ge synpunkter på en annons eller kampanj hos företag utanför medlemskretsen. I dessa fall kan granskningsmannen ge råd, men dessa

har ingen bindande verkan. Den genomsnittliga handläggningstiden av ett ärende är två till tre veckor.

### Antal ärenden

Under 2008 kom 32 skriftliga ärenden in varav 21 till AGM:s webbplats och 11 till granskningsmannens e-postadress. Av de ärenden som kom in genom webbplatsen var 8 från medlemmar i organisationerna bakom AGM, 2 från advokater, 2 från informationsföretag, 1 från en importör utanför föreningarna och 8 från allmänheten. Av de 11 ärenden som under 2008 kom in till granskningsmannens e-postadress var samtliga från medlemsföretagens medarbetare. Granskningsmannen får även i genomsnitt två till tre telefonsamtal i månaden från medlemsföretag och allmänheten. Alla typer av ärenden tas upp. Av de ärenden som innefattar direkta anmälningar om fel har samtliga gått till AGM:s favör och företagen har hittills alltid rättat sig efter granskningsmannens påpekanden. Två företag utanför medlemskretsen anmäldes av AGM till konsumentombudsmannen. Båda företagen fick ett vitesföreläggande från konsumentombudsmannen.

### Finansiering

Alkoholleverantörernas granskningsman finansieras genom ett fast arvode som fördelas mellan Sprit & Vinleverantörsföreningen (75 000 kronor) och Sveriges Bryggerier (35 000 kronor).

### Information till konsumenterna/företagen

Ett antal gånger varje år anordnas utbildningsdagar för anställda i medlemsföretagen och under 2009 ägde tre utbildningstillfällen rum för medarbetare i medlemsföretagen. Ett utbildningstillfälle anordnades även på engelska för utländska producenter för att öka förståelsen för de marknadsföringsregler för alkoholdrycker som gäller i Sverige. Utöver detta sprids information om granskningsmannens verksamhet genom AGM:s egen webbplats. En informationsbroschyr om AGM:s verksamhet har också framställts under 2009.

### Övrigt

En stor del av granskningsmannens verksamhet utgörs av rådgivning i marknadsföringsfrågor. Huvudmännen har självständigt beslutat om att inrätta AGM. Enligt granskningsmannen beror inrättandet på att branschen är angelägen om att göra "rätt" samt att lag och praxis ger mycket liten vägledning om vad gränsen går för "påträngande eller uppsökande" marknadsföringsåtgärder. Många frågor som riktas till AGM handlar därför om användande av varumärken, direktreklam, reklam på fordon, reklam på Internet, tävlingar m.m. Inget hinder föreligger att ett företag, trots beslut av AGM, kan bli anmält till KO av en utomstående.

### **Kontaktinformation**

Alkoholleverantörernas granskningsman

Upplandsgatan 64, 113 28 Stockholm

Tfn: 08-31 00 84, 070-271 67 67

E-post: [agm@alkoholgranskningsmannen.se](mailto:agm@alkoholgranskningsmannen.se)

Webbplats: [www.alkoholgranskningsmannen.se](http://www.alkoholgranskningsmannen.se)

## Allmänhetens pressombudsman och Pressens Opinionsnämnd

### Bransch

Tidningsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Stiftelsen Allmänhetens pressombudsman.<sup>48</sup>

### Etablerad

Pressens Opinionsnämnd (PON) etablerades 1916. Allmänhetens pressombudsman (PO) tillkom 1969.

### Kompetensområde och ärendetyp

Pressombudsmannen har till uppgift att råda och bistå enskilda som känner sig förfördelade av publicitet i periodisk skrift och att på eget initiativ eller efter anmälan undersöka avvikelser från god publicistisk sed i periodisk skrift. Ombudsmannen behandlar även anmälningar mot nätpublikationer om det företag som ger ut nättidningen är medlem av Tidningsutgivarna eller Sveriges Tidskrifter. Ombudsmannen har även till uppgift att i förekommande fall lämna allmänheten upplysningar i pressetiska frågor. Det finns även en biträdande pressombudsman.

Endast PON kan klandra en tidning. Vidare kan PON överpröva PO:s avskrivningsbeslut. PO avgör huruvida den ska uppta ett anmält ärende till prövning eller inte. Nämnden kan vidare, även efter påbörjad handläggning, visa ett ärende ifrån sig. Om en tryck- eller yttrandefrihetsrättslig prövning i samma ärende har inletts eller redan ägt rum bör dock nämnden särskilt överväga om en pressetisk prövning är nödvändig, och ska därvid noga beakta att pressetikern inte får utgöra ett hinder för tryck- eller yttrandefrihetens utövning.

### Sammansättning

Till PO bör utses en person med särskilda insikter inom området för pressetik. Hänsyn bör även tas till vederbörandes journalistiska erfarenheter. PO utses av ett kollegium bestående av chefsjustitieombudsmannen, ordföranden i Sveriges advokatsamfund samt ordföranden i Pressens samarbetsnämnd. Kriterierna för allmänhetens representanter är att dessa bör ha bred samhällserfarenhet samt vara oberoende.

<sup>48</sup> Stiftelsen Allmänhetens pressombudsman grundades av Publicistklubben, Svenska Journalistförbundet, Svenska Tidningsutgivareföreningen och Sveriges Tidskrifter.

PON består av sex företrädare för allmänheten, utsedda av Justitieombudsmannen (JO) och ordföranden i Sveriges advokatsamfund, två representanter från vardera Publicistklubben, Svenska Journalistförbundet och Svenska Tidningsutgivareföreningen och Sveriges Tidskrifter samt ordförande och vice ordförande som är domare. Hos PO arbetar PO, biträdande PO, en handläggare och en sekreterare. PON har en anställd sekreterare.

### Förfarande

Den som anser sig illa behandlad eller omskriven på ett felaktigt sätt i en tidningsartikel kan vända sig till PO, som har till uppgift att, utan kostnad, hjälpa den enskilde. PO och PON kan i vissa fall även pröva Internetpubliceringar med anknytning till dagspressen. PO kan ta kontakt med tidningen för att få in en rättelse eller ett bemötande i tidningen eller, i allvarigare fall, dra ärendet inför PON.

En anmälan till PO måste alltid göras skriftligen och sändas in per post. Om anmälan gäller en Internetpublicering, ska utskrift av publiceringen bifogas. Anmälan ska vara PO till handa inom tre månader från den dag då publiceringen skedde.

Det första PO granskar när en anmälan kommit in är om anmälaren är personligen berörd och om anmälan inkommit inom den angivna tiden. Om PO beslutar att utreda saken vidare skickas en kopia på klagomålet till den anmälda tidningen för yttrande. Tidningen ska normalt svara inom två veckor. En kopia på tidningens svar går sedan till anmälaren för kommentar. Varje sådan kommentar tillställs tidningen för kännedom.

När korrespondensen är avslutad gör PO sin bedömning. Om PO bedömer att tidningen har avvikit från god publicistisk sed och tillfogat anmälaren en oacceptabel publicitetsskada, lämnas ärendet vidare till PON för avgörande eftersom PO inte själv kan utfärda klander mot tidningen. I det fall PO bedömer att tidningen inte har tillfogat anmälaren en oacceptabel publicitetsskada avskrivs ärendet. Anmälaren kan då överklaga avskrivningen till PON.

Om PON klandrar en tidning för att ha överträtt de pressetiska reglerna är denna skyldig att utan dröjsmål publicera uttalandet och betala ett slags bötesstraff i form av en expeditionsavgift som varierar mellan 10 000 och 25 000 kronor. Varken PO eller PON kan dock ålägga en tidning att betala skadestånd till den enskilde, utan denne måste i så fall vända sig till allmän domstol.

PO:s handläggningstid för ett ärende beror på varaktigheten av en korrespondens som följer på en anmälan. Vanligen handlar det emellertid om ungefär två månader.

Med mycket få undantag följer klandrade tidningar och tidskrifter PON:s utslag, även om det endast är medlemmarna i någon av de sammanslutningar som står som huvudmän för PO som har förbundit sig att göra det.

### Antal ärenden

Under 2009 inkom 331 ärenden till PO, och 283 ärenden avgjordes av PO. PO hänsköt 69 ärenden till PON för prövning, och utöver detta överklagades 45 ärenden från PO till PON. Av de 114 ärenden som inkom till PON ledde 55 till fällande utslag och 56 till friande, medan 3 ärenden avvisades.<sup>49</sup>

### Finansiering

Tidningsutgivarna står för den största delen av PO/PON:s budget. De övriga huvudmännen bidrar med resten, utom den del som kommer från de expeditionssavgifter som klandrade tidningar döms att betala. Tidningar med en upplaga på upp till 10 000 exemplar betalar 10 000 kronor, och tidningar med en upplaga därutöver betalar 25 000 kronor.

Budgeten för PO och PON var ca 4,5 miljoner kronor 2009.<sup>50</sup>

### Information till konsumenterna/företagen

Information ges främst via PO-PON:s webbplats och genom de föreläsningar som PO håller. Allmänheten får också kännedom om verksamheten genom de genmälen som publiceras av klandrade tidningar.

### Övrigt

Förutom att behandla anmälningar mot tidningar och tidskrifter som anklagas för att ha brutit mot de pressetiska reglerna föreläser PO i dessa frågor vid universitet och andra utbildningsanstalter, för frivilligorganisationer samt på enskilda tidningsredaktioner.

### Kontaktinformation

PO-PON

Kontaktperson: Yrsa Stenius

Kungsholmstorg 5

Box 127 08, 112 94 Stockholm

Tfn: 08-692 46 01

Fax: 08-692 46 05

E-post: info@po.se, yrsa.stenius@po.se

Webbplats: www.po.se

<sup>49</sup> PO-PON, telefonsamtal den 3 mars 2010.

<sup>50</sup> Ibid.

## Ansvarsförsäkringens personskadenämnd

### Bransch

Försäkringsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Försäkringsförbund.

### Etablerad

1947.

### Kompetensområde och ärendetyp

Nämnden ska verka för en enhetlig och skäligen personskadereglering inom ramen för lag och gällande försäkringsvillkor inom ansvarsförsäkring eller annan försäkring som inte utgör trafikförsäkring i ärenden där den försäkrade är berättigad till ersättning med anledning av personskada enligt skadeståndsrättsliga grunder. Nämnden prövar ärenden som har väckts av försäkringsbolag, dock inte ärenden som omfattas av Läkemedelsskadenämndens behörighet. Nämndens yttranden är endast rådgivande.

### Sammansättning

Nämnden ska bestå av fyra ledamöter och en ordförande. Ordföranden ska vara jurist med domarerfarenhet och sakkunnig i de frågor som faller inom nämndens verksamhet. Två av ledamöterna ska representera de ersättningsberättigades intresse och utses av Konsumentvägledarnas förening. De övriga två ska ha stor erfarenhet av personskadereglering och utses av Försäkringsförbundets styrelse.

### Förfarande

Nämndens prövning är skriftlig och kostnadsfri. Vanligtvis är ärendet klart att tas upp till prövning när det inkommer till nämnden. Den genomsnittliga handläggningstiden är 4 månader. Det finns ingen begränsning för inom vilken tid ett ärende ska ha väckts i nämnden för att tas upp till prövning. Efterlevnaden av nämndens beslut är god, men de yttranden som nämnden avger är endast rådgivande. Det finns inga sanktionsmöjligheter kopplade till utslaget.

### Antal ärenden

Nämnden tar upp alla ärenden som uppfyller de formella kraven. Under 2009 inkom 190 ärenden samtidigt som 206 ärenden avgjordes. Uppgift saknas för hur stor andel av utslagen som helt eller delvis går i de klagandes favör.



## Finansiering

Kostnaderna för nämndens verksamhet under ett kalenderår fördelas mellan de försäkringsbolag som deltar i verksamheten i förhållande till antalet inkomna ärenden från respektive bolag under kalenderåret. Det finns ingen sammanställd uppgift för verksamhetens kostnad för 2009.

## Information till konsumenterna/företagen

Konsumenterna informeras om nämndens verksamhet via försäkringsbolagen, eftersom försäkringstagarna inte själva kan inleda ett ärende i nämnden. Information om nämndens verksamhet ges även via nämndens och Försäkringsförbundets webbplatser.

## Övrigt

Försäkringsbolagen är inte längre skyldiga att inhämta nämndens yttrande då det berörda bolaget och den skadelidande till alla delar är överens i en ersättningsfråga och den skadelidande företräds av en advokat, en biträdande jurist vid en advokatbyrå eller ett annat lämpligt ombud.

## Kontaktinformation

Nämndkansliet

Ansvarsförsäkringens personskadenämnd

Box 24067, 104 50 Stockholm

Tfn: 08-522 787 20

Fax: 08-522 787 30

E-post: [info@forsakringsforbundet.se](mailto:info@forsakringsforbundet.se)

Webbplats: [www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se)

## Bostadsrättsnämnden

### Bransch

Bostadsrättsmarknaden.

### Huvudman/huvudmän

Stiftelsen Sveriges Bostadsrättscentrum (SBC).

### Etablerad

1989.

### Kompetensområde och ärendetyp

Alla bostadsrättsföreningar och alla bostadsrättsinnehavare kan vända sig till nämnden för ett yttrande om tvist uppstått. Nämnden erbjuder möjlighet till en opartisk bedömning i svåra eller kontroversiella frågor inom bostadsrättslagens område. Nämnden är en frivillig skiljenämnd och dess utlåtande är inte bindande. Rådgivning till enskilda förekommer inte.

### Sammansättning

Ledamöterna utses av stiftelsens styrelse. Det finns inte några uttalade kompetenskrav för ledamöterna i stadgarna. Enligt fast praxis ska minst en av de tre ledamöterna vara eller ha varit lagfaren domare som även utses till ordförande för nämnden.

### Förfarande

Nämndens förfarande är skriftligt, och båda parter får ge sin syn på tvisten. De som vänder sig till Bostadsrättsnämnden för ett utlåtande får betala en avgift. Avgiften är för närvarande 1 800 kronor för enskilda och 5 000 kronor för föreningar. Den uppskattade handläggningstiden för ett ärende är 3–4 månader.

### Antal ärenden

40–50 ärenden per år avgörs av nämnden.

### Finansiering

Nämnden finansieras av stiftelsen och avgifter. Den uppskattade kostnaden för 2009 är ca 300 000 kronor.

### Information till konsumenterna/företagen

Konsumenterna informeras via SBC:s växel, SBC:s nyhetsblad *Din Bostadsrätt*, konsumentvägledare och försäkringsbolag.

### Kontaktinformation

Bostadsrättsnämnden

Luntnakargatan 46

111 37 Stockholm

Tfn: 08-5011 5060

E-post: [bn@sbc.se](mailto:bn@sbc.se)

Webbplats: [www.bostadsrattsnamnden.se](http://www.bostadsrattsnamnden.se)

## Disciplinnämnden (Sveriges Redovisningskonsulters Förbund)

### Bransch

Redovisning.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Redovisningskonsulters Förbund (SRF).

### Etablerad

1982.

### Kompetensområde och ärendetyp

Disciplinnämnden handlägger ärenden som rör brister i yrkesutövningen, i underlag och i kommunikationen mellan parterna. Prövningen stöder sig på god redovisningssed som grundas på lagar, normgivning, praxis, kompetens och etiska regler. Ett ärende kan inledas hos nämnden av konsultens kunder.

### Sammansättning

Disciplinnämnden består av en ordförande och tre medlemmar som utses av kongressen. Ordföranden ska inneha eller ha innehaft en ordinarie domartjänst eller motsvarande juridisk befattning. Övriga ledamöter ska vara erfarna och ha aktivt medlemskap i förbundet. Därutöver ska det finnas två suppleanter, varav en suppleant för ordföranden med samma kompetens som denne. Det finns inga kundrepresentanter i disciplinnämnden.

### Förfarande

Förfarandet är skriftligt och kostnadsfritt. Efter att en anmälan har inkommit har nämnden ett möte där man beslutar om ärendet ska tas upp eller inte. Den anmälde får kopia på anmälan samt protokoll från nämndens möte. Därefter får den anmälde några veckor på sig att svara på det han eller hon blivit anmäld för. Den anmäldes svar skickas till anmälaren, och efter några skriftväxlingar fattar nämnden beslut i ärendet. Handläggningstiden för ett ärende är tre månader och uppåt. Förbundets medlemmar har förbundet sig att följa disciplinnämndens beslut, som kan bli en erinran, varning eller uteslutning ur förbundet. Företagen följer nämndens utslag då de annars riskerar att uteslutas ur förbundet. Om företagen inte följer nämndens beslut kan de bli anmälda igen.

Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i nämnden för att tas upp till prövning.<sup>51</sup>

### **Antal ärenden**

Under 2009 kom 7 ärenden in till nämnden, och lika många ärenden avgjordes under året. Alla ärenden som uppfyller de formella kraven tas upp till prövning, inga kostnadsfrågor prövas dock. Ungefär hälften av nämndens utslag går helt eller delvis i de klagandes favör.

### **Finansiering**

Nämndens verksamhet finansieras via medlemsavgifterna. Kostnaden för verksamheten för 2009 var 150 000 kronor.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om disciplinnämndens verksamhet ges genom stadgarna och SRF:s webbplats.

### **Kontaktinformation**

Sveriges Redovisningskonsulters Förbund, disciplinnämnden

Kontaktperson: Eva Jansson

Box 143, 791 23 Falun

Tfn: 023-79 49 53

E-post: [eva@srfkonsult.se](mailto:eva@srfkonsult.se)

Webbplats: [www.srfkonsult.se](http://www.srfkonsult.se)

---

<sup>51</sup> SRF, e-post den 4 mars 2010.

## Disciplinnämnden (Swedsec AB)

### Bransch

Finansbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Svenska Fondhandlareföreningen.

### Etablerad

2001.

### Kompetensområde och ärendetyp

Swedsec AB ansvarar för licensiering av anställda på den svenska värdepappersmarknaden. Swedsec kräver licensiering av vissa anställda (licenshavare) hos de företag som ansluter sig till Swedsec. Licenshavare måste i samband med att licens erhålls åta sig att följa de lagar och föreskrifter som gäller för värdepappersmarknaden, allmänna råd, de regler som branschen tillämpar och god sed på värdepappersmarknaden. Verksamheten syftar till att höja grundkompetensen för anställda på den svenska värdepappersmarknaden och bidra till att höja allmänhetens förtroende för de företag som verkar på denna marknad.

Alla kan vända sig till Swedsec när det gäller frågor om licensiering. Frågor om regelefterlevnad prövas i ett disciplinärt förfarande. Disciplinärenden avgörs av en till Swedsec knuten oberoende disciplinnämnd. Ärenden tas upp av nämnden efter en anmälan av Swedsec. Även Finansinspektionen kan begära nämndens prövning. Ett disciplinärende kan t.ex. handla om regelöverträdelse som rör insiderhandel, kursmanipulation, förskingring, otillåten handel för egen och närståendes räkning, underlåten dokumentation eller affärer utan uppdrag.

### Sammansättning

Disciplinnämndens ledamöter utses av Swedsecs styrelse som i sin tur utses av aktieägarna, dvs. Svenska Fondhandlareföreningen. Vid sin prövning av ärenden ska nämnden bestå av minst fem ledamöter. Av dessa ska ordföranden vara lagfaren och ha erfarenhet som domare. Minst två ledamöter ska vara väl insatta i förhållandena på värdepappersmarknaden. Det finns inga konsumentrepresentanter i nämnden.

## Förfarande

Prövningen är kostnadsfri, och Swedsec erbjuder dessutom licenshavare ekonomiskt stöd för juridiskt biträde på upp till 100 000 kronor per ärende. Förfarandet är i princip skriftligt. Såväl licenshavaren som Swedsec ska dock ges möjlighet att framföra sina synpunkter muntligt inför nämnden.

Ett typiskt ärende inleds med att ett anslutet företag anmäler licenshavare för regelöverträdelse. Beredning sker hos Swedsec i ett disciplinutskott. Kommunikationsprincipen gäller för beredningsförfarandet. Utskottet beslutar om ärendet ska överlämnas till disciplinnämnden.

Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts för att tas upp till prövning. Handläggningstiden varierar stort beroende på ärendets art och sträcker sig från 6-8 veckor till mer än ett år.

Företagen har genom att ställa sig bakom Swedsecs regelverk också förbundit sig att följa dess utslag. När det gäller de anslutna företagen kan Swedsec besluta om vite, t.ex. vid underlåtenhet att följa vissa bestämmelser i Swedsecs regelverk. Disciplinnämnden kan fatta beslut om sanktioner mot licenshavare i form av återkallelse av licens, varning eller erinran. Såvitt känt respekteras regelverket, och företagens efterlevnad av ärendeprövningarnas utslag är god. Disciplinnämndens utslag får omedelbar effekt för licenshavarna.

## Antal ärenden

Disciplinnämnden tar upp alla ärenden som överlämnas av disciplinutskottet. Ungefär två tredjedelar av de inkomna ärendena överlämnas till nämnden. Under 2009 inkom 11 disciplinärenden till nämnden och 16 ärenden avgjordes i disciplinnämnden. I princip har i samtliga fall en sanktion meddelats. Den resterande tredjedelen av ärendena har avslutats genom beslut av disciplinutskottet.

## Finansiering

Licensieringsprogrammet är självfinansierat genom avgifter. Förutom avgifter för licensieringstest och andra test tas en årsavgift ut om 10 000 kronor per anslutet företag. Kostnaden för verksamheten 2009 var preliminärt 11 miljoner kronor.

## Information till konsumenterna/företagen

Information om verksamheten lämnas på Swedsecs webbplats, pressmeddelanden och nyhetsbrev. Vidare offentliggörs alla beslut från disciplinnämnden i anonymiserad form. Swedsec arrangerar därtill seminarier för anslutna företag och licenshavare i aktuella frågor. Swedsecs kansli lämnar muntliga upplysningar om verksamheten.

### Övrigt

Svenska Fondhandlareföreningen är en samarbetsorganisation för företag som driver värdepappersrörelse och har varit verksam i över 100 år. Swedsec har ca 160 anslutna företag. De anslutna företagen är banker, värdepappersbolag, fondbolag, försäkringsbolag och försäkringsförmedlare. Drygt 7 600 anställda har aktiv Swedseclicens och ytterligare 1 500 personer har vilande licens.

### Kontaktinformation

Swedsec AB

Blasieholmsgatan 5.

111 48 Stockholm

Tfn: 08-56 26 07 10

Fax: 08-611 64 78

E-post: [info@swedsec.se](mailto:info@swedsec.se)

Webbplats: [www.swedsec.se](http://www.swedsec.se)



## Etiska nämnden för direktmarknadsföring

### Bransch

Reklambranschen.

### Huvudman/huvudmän

Swedish Direct Marketing Association (Swedma).

### Etablerad

1990.

### Kompetensområde och ärendetyp

Etiska nämnden för direktmarknadsföring (DM-nämnden) ska följa direktmarknadsföringens utveckling, påtala oacceptabla former och bidra till normbildning för framtida marknadsåtgärder. DM-nämnden prövar ärenden som rör tillämpningen av god marknadsetik. Till DM-nämnden kan konsumenter eller juridiska personer anmäla företag som de anser inte har följt god sed gällande direktmarknadsföring inom branschen. Nämnden avger också yttranden, håller överläggningar med myndigheter och lämnar information i frågor som rör direktmarknadsföring.

De regler som är vägledande för DM-nämndens verksamhet utgörs i allt väsentligt av samma normer som rekommenderas Swedmas medlemmar och deras kunder. Vid sin bedömning tar DM-nämnden dessutom hänsyn till regelsamlingar som har utarbetats av svenska och internationella organisationer i vilka Swedma är medlem, bl.a. Internationella Handelskammarens (ICC) *Grundregler för reklam och Regler för säljfrämjande åtgärder*.

### Sammansättning

DM-nämnden består av en ordförande, som ska vara en jurist med domar-kompetens, och fem ledamöter utsedda av de organisationer som representerar producenter och större användare eller köpare av direktmarknadsföring. Exempel på producenter och större användare eller köpare är Föreningen Nix-Telefon, Swedma, Svensk Distanshandel och Sveriges annonsörer. Ledamöterna behöver inte vara jurister men ska ha sakkunskap inom branschen. Nämndens sekreterare ska vara jurist. Det finns inga representanter från någon konsumentorganisation eller liknande.

### Förfarande

Prövningen av ärenden är skriftlig och kostnadsfri. En kund som anser sig oetiskt behandlad av ett företags marknadsföring kan göra en anmälan till DM-nämndens kansli via dess webbplats eller med vanlig post och begära att få fallet prövat. Etikärenden kan också tas upp på initiativ av nämnden eller

dess sekreterare. För att DM-nämnden ska kunna behandla en anmälan ska ärendet röra marknadsföring som har ägt rum för högst sex månader sedan. Vidare måste marknadsföringen ha skett genom exempelvis telemarketing, adresserad eller oadresserad direktreklam, mobil marknadsföring, sökordsmarknadsföring, kommersiell e-postmarknadsföring eller annan personligt riktad reklam och kommunikation. Nämnden behandlar såväl direktmarknadsföringens innehåll och form som användningen av adressregister vid åtgärdsplaneringen.

Ärenden som ska behandlas av nämnden bereds av sekreteraren. När en anmälan har kommit nämndens kansli till handa granskar sekreteraren eller en av denna utsedd beredningsjurist om ärendet faller inom nämndens behörighet. Om så är fallet kontaktas det anmälda företaget. Nämnden förklarar vad anmälan gäller, och företaget får möjlighet att yttra sig. I många fall får sedan anmälaren ta del av företagets yttrande för en eventuell kommentar.

När nödvändiga uppgifter och material samlats in fattar nämnden eller, i enklare fall där det finns en utarbetad praxis, ordföranden och sekreteraren beslut. Besluten offentliggörs genom ett uttalande. I ca 90 % av fallen bifalls anmälan. Företagen har inte förbundit sig att följa nämndens utslag, och nämnden har inga sanktionsmöjligheter att tillgå. Efterlevnaden av nämndens beslut bedöms vara god. Den genomsnittliga handläggningstiden är några månader.

### Antal ärenden

Antalet ärenden har ökat väsentligt på senare år. År 2009 inkom 728 ärenden. Motsvarande antal för 2008 var 371. Under 2009 avgjordes 646 ärenden, varav ca 37 % avgjordes helt eller delvis i de klagandes favör. Alla ärenden som faller inom nämndens kompetensområde prövas.

### Finansiering

Swedma och Föreningen Nix-Telefon finansierar DM-nämndens verksamhet. Uppgifter saknas om kostnader för verksamheten för 2009.

### Information till konsumenterna/företagen

Allmänheten får kännedom om nämndens verksamhet främst via DM-nämndens webbplats och i de fall nämndens uttalanden nämns i medierna.

### Övrigt

DM-nämnden är en del av direktmarknadsföringsbranschens självreglering. Nämnden beskriver sin verksamhet som ett exempel på näringslivets egenåtgärder för god marknadsetik. DM-nämndens sammansättning, arbetssätt och samverkan med myndigheter och andra organisationer syftar till att skapa ett självständigt och auktoritativt organ. Nämnden sammanträder också med en informell referensgrupp bestående av företrädare för Konsumentverket, Infodata AB, Datainspektionen, Posten, Spar-nämnden och aktuella statliga ut-

redningar. Reklamombudsmannens kompetensområde överlappar till viss del DM-nämndens.

Swedma ger ut riktlinjer och rekommendationer om bl.a. behandling av personuppgifter, god sed för mobil marknadsföring och god sed vid direkt marknadsföring som inte begärts.

### **Kontaktinformation**

DM-nämnden

Box 5185, 102 44 Stockholm

Tfn: 08-534 807 30

Fax: 08-534 802 61

E-post: [info@dm-namnden.org](mailto:info@dm-namnden.org)

Webbplats: [www.dm-namnden.org](http://www.dm-namnden.org)

## Etiska nämnden för fondmarknadsföring

### Bransch

Fondbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Fondbolagens förening (FF).

### Etablerad

2000.

### Kompetensområde och ärendetyp

Etiska nämnden för fondmarknadsföring (ENF) har till uppgift att verka för att fondbolag i sin marknadsföring eller sitt marknadsuppträdande i övrigt i anslutning till fondverksamheten beaktar de regler för marknadsföring av fonder som FF antagit samt i övrigt iakttar god branschsed.

ENF avger uttalanden på begäran av en enskild person, en sammanslutning av konsumenter eller löntagare, företag, en företagssammanslutning, domstol eller annan statlig eller kommunal myndighet. Nämnden kan även på eget initiativ avge ett uttalande i en marknadsföringsetisk fråga av större betydelse utan att uttalandet avser viss vidtagen marknadsföringsåtgärd. Ett uttalande kan också avges på begäran av FF eller en medlem i FF.

### Sammansättning

ENF består av ordförande, vice ordförande samt ytterligare minst sex och högst åtta ledamöter. Ordförande och vice ordförande ska vara dokumenterat skickliga jurister och får inte vara verksamma inom fondverksamhet. Två ledamöter ska företräda allmänintresset, särskilt konsumentintresset. Inte heller de får vara verksamma inom fondverksamhet. Övriga ledamöter ska vara knutna till fondbolag och bör ha insikter i marknadsrätt jämförliga med dem som förmedlas genom FF:s utbildning inom detta område.

FF:s styrelse utser ordförande, vice ordförande samt ledamöter. De ledamöterna som företräder allmänintresset utses efter samråd med Konsumentverket och Finansinspektionen eller annat lämpligt organ eller annan lämplig myndighet. ENF utser, internt eller externt, en sekreterare som ska vara jurist med goda insikter i marknadsrätt och värdepappersrätt. ENF kan efter samråd med FF i ett visst ärende adjungera en särskild ledamot eller sakkunnig.

### Förfarande

Förfarandet är skriftligt och kostnadsfritt. Ärendet bereds av nämndens sekreterare. Den som anmälan gäller ska beredas tillfälle att komma in med svaromål, och den som begärt ett uttalande från nämnden ska få ta del av svaromålet. ENF:s uttalanden är offentliga.

Om ett fondbolag vägrar att gå i svaromål, vägrar att beakta ENF:s beslut om en marknadsföringsåtgärd vidtagen av bolaget eller på annat sätt inte lojalt medverkar i behandlingen av ett ärende i nämnden, ska ENF anmäla förhållandet till FF:s styrelse för eventuella åtgärder. Om ENF finner att ett fondbolag, som är medlem i FF, vidtagit en marknadsföringsåtgärd som är oförenlig med god branschsed ska bolaget normalt åläggas att erlägga ENF-avgift.

### Antal ärenden

Nämnden har haft ett fåtal ärenden. Ett vägledande uttalande har bl.a. avgetts som behandlar hur fonder som riktar in sig på placeringar med särskilda miljömässiga, sociala eller andra liknande hänsyn får marknadsföras. ENF beslutar om en fråga ska tas upp till bedömning. ENF får underlåta att ta upp en fråga till behandling t.ex. om frågan enligt ENF:s bedömning saknar principiellt intresse eller ligger alltför långt tillbaka i tiden för att prövas, om begäran om uttalande inte utformats eller kompletterats i enlighet med anvisningarna i ENF:s stadgar eller om frågan avser en allmän marknadsföringsetisk fråga som lämpligen överlämnas till DM-nämnden för behandling.

### Finansiering

FF står för nämndens kostnader som hittills endast gällt arvoden till nämnden. Kostnaden för nämndens verksamhet för 2009 var ca 65 000 kronor.<sup>52</sup>

### Information till konsumenterna/företagen

Det finns information om ENF på FF:s webbplats. Information till kunderna ges till viss del även via medlemmarna och Konsumenternas Bank- och finansbyrå.

### Övrigt

FF företräder branschen som remissinstans och opinionsbildare. Föreningen verkar för att branschen genom självreglering stärker legitimitet och trovärdighet, bl.a. genom utformandet av riktlinjer och rekommendationer samt genom ENF:s arbete. En annan viktig uppgift är att tillhandahålla information till den fondsparande allmänheten. Det sker bl.a. genom insamling och systematisering av andelskurser. Föreningen presenterar även statistik om fondsparande och tar fram olika publikationer.

<sup>52</sup> Fondbolagens förening, e-post den 4 mars 2010.

### **Kontaktinformation**

Fondbolagens förening

Stureplan 6

114 35 Stockholm

Tfn: 08-506 988 00

Fax: 08-662 53 39

E-post: [fbf@fondbolagen.se](mailto:fbf@fondbolagen.se)

Webbplats: [www.fondbolagen.se](http://www.fondbolagen.se)

## Etiska rådet (Svensk Förening för Estetisk Plastikkirurgi)

### Bransch

Estetisk plastikkirurgi.

### Huvudman/huvudmän

Svensk förening för Estetisk Plastikkirurgi.

### Etablerad

Det saknas exakta uppgifter för hur länge etiska rådet har funnits, men verksamheten har bedrivits åtminstone sedan 2000.<sup>53</sup>

### Kompetensområde och ärendetyp

Det etiska rådet prövar frågor som rör marknadsföring av estetiska plastikkirurgiska operationer. Rådet stöder sin prövning på föreningens etiska riktlinjer. Ett ärende kan inledas av föreningens medlemmar, av patienter samt av allmänheten.

### Sammansättning

Det etiska rådet består av tre medlemmar som utses av föreningens årsstämma. Det finns inga andra kompetenskrav fastställda än föreningens inträdeskrav. Rådet har inga kundrepresentanter.

### Förfarande

Prövningen är kostnadsfri. Ingen skriftlig handläggning sker. Ett ärende tas upp vid möte i etiska rådet efter genomgång av en ledamot. Genomsnittlig handläggningstid för ett ärende är någon månad. Rådets utslag är endast en rekommendation, med undantag för fall där ett företag uppenbart har brutit mot de etiska reglerna. Ärendet kan överlämnas till föreningens styrelse som har möjlighet att besluta om en tillfällig uteslutning ur föreningen i väntan på årsstämmobeslut.

Det finns ingen fastställd tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i rådet för att tas upp till prövning. Rekommendationer följs i allmänhet och uteslutningar verkställs. Företagen följer oftast rådets utslag.

---

<sup>53</sup> Svensk Förening för Estetisk Plastikkirurgi, telefonsamtal den 29 april 2010.

### **Antal ärenden**

Under 2009 avgjordes ett ärende och ett ärende inkom. Det etiska rådet tar upp alla ärenden som uppfyller de formella kraven. Det finns ingen statistik för hur stor andel av utslagen som går helt eller delvis i klagandenas favör.

### **Finansiering**

Verksamheten finansieras på frivillig basis. Uppgifter för verksamhetens kostnad för 2009 saknas.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Föreningen informerar om etiska rådets verksamhet genom den information som läggs ut på föreningens webbplats.

### **Kontaktinformation**

Etiska rådet

Svensk Förening för Estetisk Plastikkirurgi

Webbplats: [www.sfep.se](http://www.sfep.se)



## Etiska rådet för betalteletjänster

### Bransch

Telekombranschen.

### Huvudman/huvudmän

Stiftelsen Etiska rådet för betalteletjänster (ERB). I stiftelsens styrelse finns representanter för Telia Sonera, Tele 2, Telenor, Tre och branschföreningen Morgan.

### Etablerat

1992.

### Kompetensområde och ärendetyp

Rådets uppgifter består av att utarbeta och vidmakthålla etiska regler för innehållet i den information som lämnas i samband med betalteletjänster och marknadsföringen av dessa tjänster. Med betalteletjänster menas betalsamtal som avser nummerserierna 099, 0900, 0939 och 0944, med undantag för de tjänster som teleoperatörerna i dessa nummerserier erbjuder till normal samtalstaxa för anslutning till Internet. Betalteletjänster innefattar även betal-SMS, som även inkluderar de tjänster som bl.a. kallas wap, mms m.m. och som oftast förmedlas via s.k. kortnummer som är femsiffriga och alltid börjar med siffran 7, t.ex. 71234. ERB prövar också ärenden inom dessa områden. Det finns inga begränsningar för vem eller vilka som kan inleda ett ärende utan detta står öppet för enskilda personer, företag och myndigheter. ERB kan även initiera ärenden på eget bevåg.<sup>54</sup> Prövningen baseras i första hand på de etiska regler ERB har gett ut, men även relevant lagstiftning beaktas.

### Sammansättning

Stiftelsen, som är huvudman för ERB, utser styrelsen som består av fem ledamöter. Rådets ordförande ska vara en jurist med domarkompetens. En ledamot ska vara jurist med erfarenhet av marknadsrätt, en annan ska ha journalistisk erfarenhet. Ytterligare två ledamöter ska representera allmänheten. För närvarande har den ena ledamoten även erfarenhet av arbete inom telekombranschen. ERB har även två anställda jurister som bl.a. bereder ärendena.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup>Etiska rådet för betalteletjänster, telefonsamtal den 5 februari 2010.

<sup>55</sup>Ibid.

## Förfarande

Förfarandet i ERB är skriftligt och kostnadsfritt. Anmälningar inkommer via ERB:s webbplats. ERB:s kansli gör därefter en första bedömning av hur handläggningen ska fortskrida. Oftast innebär detta att ERB skriver till berörd tjänsteleverantör eller operatör och begär in dokumentation av vad som förevarit i ärendet. Detta kan utgöras av dokumentation av trafiken, marknadsföringen eller annan redogörelse som kansliet bedömer vara relevant för ärendets lösning. Majoriteten av de inkomna ärendena löses informellt genom medling, rådgivning eller liknande.<sup>56</sup>

De yttranden som rådet lämnar kan innebära att ett bolag uppmanas sluta med en viss typ av marknadsföring eller ett innehåll i en tjänst. Ärenden som inte kan lösas informellt sakprövas normalt av ERB. Teleoperatörerna och betalteletjänstbolagen har i sina avtal inskrivet att parterna förpliktar sig att följa rådets yttranden. I de fall en rättelse inte sker eller allvarigare överträdelser av god etik inträffar kan det bli fråga om att teleoperatören uppmanas att stänga av betaltelelinjen för det anmälda företaget.

Det finns ingen direkt tidsgräns inom vilken ett ärende ska ha väckts för att tas upp till prövning, men ett ärende som är äldre än tre månader kan avvisas av kansliet. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är ungefär en vecka. Samtliga utslag från ERB har hittills följts. Även i de fall ärendet handlar om att indirekt ekonomisk ersättning bör utgå till kund eller företag är efterlevnaden av rådets rekommendationer mycket stor.<sup>57</sup>

## Antal ärenden

I princip alla ärenden som uppfyller kraven och faller inom området handläggs eller tas upp till prövning. En övervägande andel av ärendena initieras efter klagomål från allmänheten. Därutöver upptas ärenden på rådets eget initiativ. Under 2009 inkom ca 3 000 ärenden och 1 988 av dessa avgjordes samma år. Majoriteten av de avgjorda ärendena har gått i den klagandes favör. Den allt övervägande andelen ärenden rör prenumerationstjänster för mobiltelefoni. På rådets förslag har sammanlagt 13 mobiltjänster och 10 linjer stängts av under 2009.<sup>58</sup>

## Finansiering

Rådets verksamhet finansieras genom ett procentuellt uttag av omsättningen på betalteletjänstområdet. För närvarande utgör detta uttag ca 0,1 % av omsättningen.

---

<sup>56</sup> Ibid.

<sup>57</sup> Ibid.

<sup>58</sup> Ibid.

### Information till konsumenterna/företagen

Företagen får sin första information om ERB genom det avtal de tecknar med operatörerna. Konsumenterna får oftast information om ERB av operatörernas kundtjänster och hänvisas då till framför allt webbplatsen där de kan både få information och göra en anmälan. Rådet informerar dessutom ofta konsumentvägledare och brukar några gånger årligen bli inbjudet av Konsumentverket för att informera om sin verksamhet i olika sammanhang.

### Övrigt

Rådets riktlinjer har sedan 2003 ändrats både 2004 och 2007, och nya ändringar kan komma att ske under 2010. De förändringar som skett sedan 2003 berör framför allt abonnemangstjänsterna inom området mobila betalteletjänster. Här avses t.ex. chatttjänster, prenumeration på ringsignaler, vitsar m.m.<sup>59</sup> Det förs för närvarande diskussioner om att i viss mån utöka rådets mandat, vilket troligtvis kan komma att ske under 2010.

### Kontaktinformation

Etiska rådet för betalteletjänster

Box 241 36, 104 51 Stockholm

Tfn: 08-522 767 20

Fax: 08-611 34 03

E-post: [info@etiskaradet.se](mailto:info@etiskaradet.se)

Webbplats: [www.etiskaradet.se](http://www.etiskaradet.se)

---

<sup>59</sup> Ibid.

## Etiska rådet för marknadsundersökningar

### Bransch

Marknadsundersökningar.

### Huvudman/huvudmän

Internationella Handelskammarens (ICC) Svenska Nationalkommitté, och Esomar (European Society for Opinion and Market Research) Sverige.

### Etablerad

1995.

### Kompetensområde och ärendetyp

Etiska rådet för marknadsundersökningar (ERM) har till uppgift att självständigt göra uttalanden om huruvida viss marknadsundersökning eller annan åtgärd med anknytning till marknadsundersökning är förenlig med de grundprinciper för yrkesetik och god affärssed som gäller för marknadsundersökningar. ERM kan på eget initiativ avge ett uttalande i en marknadsundersökningsetisk fråga av principiell betydelse utan att uttalandet behöver vara föranlett av en viss åtgärd.

Ett ärende kan inledas av privatpersoner, enskilda företag, kommunala instanser etc. Ett uttalande av ERM kan även lämnas på begäran av en branschetisk nämnd, domstol eller någon annan statlig eller kommunal myndighet. I sin prövning stöder sig rådet på Esomars internationella regler och personuppgiftslagen.

### Sammansättning

ERM består av en ordförande, en sekreterare och tre eller fyra övriga ledamöter (för närvarande tre). Ledamöterna utses av ICC efter förslag från branschorganen Svenska Marknadsundersökningsföretag (SMIF), Sveriges Marknadsundersökningsköparens förening (SMUF), Sveriges Marknadsundersökare (SÖK) samt ERM självt. ERM förutsätts ha ledamöter som har omfattande undersökningskompetens. Ledamöterna förutsätts vidare kunna ha erfarenheter från såväl säljar- som köparsidan. Ordföranden har hittills alltid haft dokumenterad juridisk kompetens. ERM har inga konsumentrepresentanter.

### Förfarande

Förfarandet är skriftligt och kostnadsfritt. Ett typiskt ärende inleds med en anmälan från en privatperson eller ett företag via webbplatsen eller efter kontakt med en av ledamöterna. Anmälan tas upp vid ordinarie sammanträde och fördelas till en av ledamöterna. Ledamoten tar kontakt med parterna och

diskuterar bakgrunden samt föreslår ett utlåtande till nästa möte. Utlåtandet skickas till anmälaren och den anmälda. I det allra flesta fall accepterar den anmälda parten utslaget och lovar rättelse. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är tre månader.

Företagens efterlevnad av rådets utslag är i stort sett god. Emellertid är en del ärenden kopplade till undersökningsföretagens interna rutiner. Rådet kan inte kontrollera om dessa har åtgärdats, vilket gör att det kan finnas risk för återfall. De större företagen inom branschen som är anknutna branschorganisationerna SMIF, SMUF och SÖK följer rådets utslag. Rådet har ibland problem med de mindre ”uppstickarna” som varken är organiserade eller har tillräcklig marknadsundersökningskompetens. Rådets sanktionsmöjlighet består av att utlåtandet publiceras med namn på företaget. Någon tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i organet för att tas upp till prövning finns inte.

### **Antal ärenden**

Under 2009 inkom 10 ärenden och 8 ärenden avgjordes. Rådet tar upp alla ärenden som uppfyller de formella kraven. ERM bevakar även den snabba tekniska utvecklingen inom branschen, vilken medför att nya typer av ärenden uppstår. Ca 90 % av utslagen går helt eller delvis i klagandenas favör.

### **Finansiering**

Verksamheten finansieras via överenskomna bidrag från branschorganisationerna SMIF, SÖK och SMUF. Kostnaden för verksamheten för 2009 var 84 000 kronor.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om rådets verksamhet sprids via ERM:s och branschorganisationernas webbplatser. Information lämnas även genom de seminarier branschorganisationerna anordnar samt genom utbildningar, statistik, besök hos finansiärerna och artiklar i medier.

### **Kontaktinformation**

Etiska rådet för marknadsundersökningar

E-post: [info@etiskaradet-erm.se](mailto:info@etiskaradet-erm.se)

Webbplats: [www.etiskaradet-erm.se](http://www.etiskaradet-erm.se)

## FAR SRS disciplinnämnd

### Bransch

Revisions- och rådgivningsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Huvudman är den ideella föreningen FAR SRS som är branschorganisationen för revisions- och rådgivningsbranschen. Den bildades den 1 september 2006 när Sveriges två revisionsföreningar, Föreningen auktoriserade revisorer (FAR) och Svenska revisorsamfundet (SRS), enades om att gå samman.

### Etablerad

2001.

### Kompetensområde och ärendetyp

Nämnden prövar disciplinärenden, dock inte sådana frågor som ligger inom det tillsynsområde som Statens revisionsnämnd har. Prövningen stöder sig på lagstiftning, föreningens etiska riktlinjer och praxis. Ett ärende kan inledas av en privatperson som berörs av att en medlem i FAR SRS inte följer god yrkessed.<sup>60</sup> Även FAR SRS kvalitetsnämnder för revisions- respektive redovisningsverksamhet har rätt att göra en anmälan till disciplinnämnden.

### Sammansättning

Disciplinnämnden ska bestå av en ordförande, en vice ordförande och ytterligare minst tre och högst åtta ledamöter, med lika många suppleanter. Ordföranden och vice ordföranden ska vara eller ha varit ordinarie domare och vara väl förtrogna med det arbete som medlemmarna utför. Ledamöterna utses av FAR SRS föreningsstämma. Kunderna är inte representerade i nämnden.

### Förfarande

Prövningen är kostnadsfri och handläggningen skriftlig. I ett typiskt ärende kommer en anmälan in, och en kontroll görs av att frågorna täcks av disciplinnämndens behörighet. Om så är fallet vidtas skriftväxling mellan den anmälda och anmälaren. När skriftväxlingen är avslutad sätts det upp ett förslag till beslut som tillsammans med handlingarna i ärendet distribueras till ordföranden, vice ordföranden och ledamöterna inför det sammanträde då ärendet ska föredras och avgöras. Ett beslut färdigställs och expedieras till

---

<sup>60</sup> FAR SRS har ca 5 700 medlemmar som är kvalificerade revisorer och andra specialistgrupper, exempelvis redovisningskonsulter, skatte- och corporate finance-specialister inom hållbarhetsredovisning (FAR SRS webbplats [www.farsrs.se](http://www.farsrs.se), den 23 mars 2010).

parterna. Även ordföranden, vice ordföranden, ledamöterna och FAR SRS sekretariat får ett exemplar av beslutet. Om det innefattar en disciplinär åtgärd lämnas beslutet också till FAR SRS styrelse och berörd kvalitetsnämnd. Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i organet för att tas upp till prövning.

Handläggningstiden för ett ärende är några månader och beror till stor del på hur lång tid skriftväxlingen tar. Nämnden kan besluta om disciplinära åtgärder eller sanktioner, såsom erinran, varning och uteslutning. FAR SRS medlemmar har inte förbundit sig att följa nämndens utslag. Nämnden har ingen uppgift om efterlevnaden av nämndens beslut.

### **Antal ärenden**

Under 2009 inkom 11 ärenden till disciplinnämnden, och 5 ärenden avgjordes. Nämnden tar upp alla ärenden som uppfyller de formella kraven. Ca 20 % av utslagen går helt eller delvis i klagandenas favör.

### **Finansiering**

Verksamheten finansieras genom FAR SRS. Kostnaden för verksamheten för 2009 var ca 150 000 kronor.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Anonymiserade sammanfattningar av de ärenden som har lett till att en disciplinär åtgärd har meddelats publicerats i FAR SRS tidskrift som heter Balans.

### **Övrigt**

FAR SRS utför regelbundna kvalitetskontroller av de medlemmar som är revisorer och redovisningskonsulter.

### **Kontaktinformation**

FAR SRS (Branschorganisationen för revisorer och rådgivare) disciplinnämnd

Box 6417, 11382 Stockholm

Besöksadress: Kungsbron 2

Tfn: 08-506 112 00

Fax: 08-506 112 50

E-post: [sekr@farsrs.se](mailto:sekr@farsrs.se)

Webbplats: [www.farsrs.se](http://www.farsrs.se)

## Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd

### Bransch

Fastighetsmäklarbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Fastighetsmäklarförbundet (FMF), Fastighetsbyrå och LRF Konsult.

### Etablerad

1965.

### Kompetensområde och ärendetyp

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN) prövar tvister mellan köpare och mäklare som är anslutna till huvudmännen. Nämnden prövar även tvister mellan köpare och säljare vid fastighetsaffärer som har gjorts genom dessa mäklare. I ”feltvister” är nämndens beslut en rekommendation.

I de fall där en säljare eller köpare har ett krav mot en mäklare är nämndens prövning en förutsättning för att mäklarens ansvarsförsäkring ska träda in. Om nämnden anser mäklaren vara ansvarig betalar försäkringsbolaget ut den ersättning nämnden kommit fram till. Mäklaren kan därefter inte använda sitt rättsskydd i försäkringen för att få frågan prövad i allmän domstol.

Tvister kan prövas vidare av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) samt vid allmän domstol. Nämnden samarbetar med ARN på så sätt att ARN avvaktar prövningen i nämnden. Ärenden kan alltså inte prövas parallellt i ARN och i nämnden. Om en kund för ärendet till allmän domstol utan att nämnden först har prövat saken prövar nämnden huruvida mäklaren i fråga ska få använda ansvarsförsäkringens rättsskydd.

Nämnden utreder frågan och tar ställning till eventuella skadeståndskrav. Utredningen översänds sedan till försäkringsbolaget som inte behöver utreda och ta ställning till frågan på nytt. Försäkringspremierna för mäklaren kan på detta sätt hållas nere.

### Sammansättning

Nämnden är sammansatt av en ordförande som enligt stadgarna ska vara jurist och tre mäklare från respektive ansluten organisation. Detta stipuleras också i stadgarna. Nämnden består dessutom av tre ledamöter med specialkunskaper inom husbyggnadsteknik, planlagstiftning samt försäkrings- och ersättningsrätt.<sup>61</sup> Fastighetsbyrå, LRF Konsult och FMF utser var sin mäklarledamot. Övriga ledamöter utses av elektorer som i sin tur är utsedda vid FMF:s årsmöte.

<sup>61</sup> Fastighetsmäklarförbundets webbplats, [www.fmf.se/frn.html](http://www.fmf.se/frn.html), den 17 mars 2010.



## Förfarande

Förfarandet är skriftligt. Ett vanligt ärende är ett krav från en köpare mot en mäklare där köparen gör gällande att mäklaren inte har informerat om köparens undersökningsplikt. Om en mäklare får ett krav på sig vänder han eller hon sig till nämnden som inleder handläggningen av ärendet med att informera motparten om hur prövningen går till. I de allra flesta fall väljer motparten att låta nämnden pröva tvisten. Parterna inlämnar argumentation och i förekommande fall vittnesintyg. Ungefär 25 % av ärendena går mäklaren emot.

Handläggningstiden är 3–6 månader.

## Antal ärenden

Nämnden hanterar ca 175 ärenden per år. Av dessa är ca 2/3 mäklarärenden. Förfarandet är kostnadsfritt för konsumenten i de fall en mäklare är motpart. Vid tvister mellan säljare och köpare tar nämnden ut en avgift på 6 250 kronor inklusive moms. Parten får själv stå för kostnaderna för ett juridiskt ombud eller för en besiktning eller ett intyg som en part begärt.<sup>62</sup>

Under 2009 var antalet ärenden 157. Det innebär en viss minskning sedan 2003. Anledningen är att nämnden har begränsat prövningen av tvister mellan säljare och köpare och koncentrerat verksamheten till ärenden där en mäklare är motpart.<sup>63</sup> Till följd av detta har avgiften som nämnden tar ut vid tvister mellan säljare och köpare höjts till 6 250 kronor, att jämföra med 2 500 kronor 2003.<sup>64</sup>

## Finansiering

Nämnden finansieras av huvudmännen. Budgeten uppskattas till mellan 700 000 och 1 000 000 kronor per år. I denna summa ingår fasta och rörliga arvoden, sammanträdeskostnader, resekostnader, kontorskostnader m.m.

## Information till konsumenterna/företagen

Inga aktiva marknadsföringsåtgärder görs. I FMF:s uppdragsavtal finns information till kunden. Information ges även via FMF:s webbplats.

## Övrigt

FMF har en disciplinnämnd för anslutna mäklare.

<sup>62</sup> Fastighetsmäklarförbundets webbplats, [www.fmf.se/frn.html](http://www.fmf.se/frn.html), den 17 mars 2010.

<sup>63</sup> FRN, e-post den 17 mars 2010.

<sup>64</sup> FRN, e-post den 18 mars 2010.

### **Kontaktinformation**

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd

Råsundavägen 60

169 57 Solna

Tfn: 08-730 33 80

Fax: 08-27 17 50

Webbplats: [www.fmf.se](http://www.fmf.se)

## Fastighetsägarna Sveriges etiska nämnd och ansvarsnämnder

### Inledning

Fastighetsägarna Sverige (Fastighetsägarna) är en intresse- och branschorganisation och har som mål att arbeta för en välfungerande fastighetsmarknad samt att tillvarata och främja fastighetsägarnas gemensamma intressen i branschfrågor. Organisationen är en federativ sammanslutning som består av fem självständiga regionföreningar och en mindre förening som inte är regionförening samt av den centrala föreningen Fastighetsägarna. Regionerna i fråga är Stockholm, Norr, Mellansverige, Syd och Göteborg Första Regionen.

För bevakningen av organisationens etiska regler har de fem regionföreningarna och den mindre föreningen en ansvarsnämnd vardera. På central nivå finns en etisk nämnd dit ett beslut från en ansvarsnämnd kan överklagas. Etiska nämnden bevakar på så sätt att de etiska reglerna följs på central nivå. Detta är en nyordning sedan 2005.<sup>65</sup>

En fysisk eller juridisk person som äger fast egendom inom en förenings geografiska ansvarsområde kan beviljas medlemskap i föreningen. Fastighetsägarna representerar ca 20 000 medlemmar.

Nedan ges en beskrivning av verksamheten vid den etiska nämnden och vid fyra regionala ansvarsnämnder.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Fastighetsägarna Stockholm, e-post den 10 februari 2010.

<sup>66</sup> Två av Fastighetsägarnas ansvarsnämnder har på grund av arbetsbelastning inte kunnat besvara enkäten.

## **Fastighetsägarnas etiska nämnd**

### **Bransch**

Fastighetsbranschen.

### **Huvudman/huvudmän**

Fastighetsägarna Sverige (Fastighetsägarna).

### **Etablerad**

1996.

### **Kompetensområde och ärendetyp**

Den etiska nämnden har till uppgift att pröva överklaganden av beslut av en fastighetsägareförenings ansvarsnämnd eller att avge rådgivande yttranden i etiska frågor som underställs nämnden av Fastighetsägarnas styrelse, en fastighetsägareförenings styrelse eller en fastighetsägareförenings ansvarsnämnd. Ett annat ansvarsområde för nämnden är att ta initiativ till och stimulera en fortlöpande diskussion om god etik inom fastighetsbranschen.

Medlem som av en ansvarsnämnd har tilldelats en varning eller erinran får överklaga nämndens beslut hos den etiska nämnden. Detsamma gäller i fråga om ansvarsnämnders förslag till beslut om uteslutning av en medlem. Den som anmält en fråga till ansvarsnämnden om disciplinpåföljd får hos den etiska nämnden överklaga ansvarsnämndens slutliga beslut i frågan, om det gått honom eller henne emot. I sin prövning stöder nämnden sig på Fastighetsägarnas etiska regler, lagstiftning och domstolspraxis.

### **Sammansättning**

Etiska nämnden består av en ordförande, en vice ordförande och tre andra ledamöter. För de sistnämnda ledamöterna ska två suppleanter finnas. Ledamöterna utses av Fastighetsägarnas fullmäktige. Ordföranden och vice ordföranden ska utgöras av personer utanför Fastighetsägarna och ha domarkompetens eller motsvarande. Övriga ledamöter och suppleanter väljs bland personer som uppfyller förutsättningarna för val till förtroendeuppdrag inom organisationen Fastighetsägarna och som har goda fackkunskaper och erfarenhet som ledamot i en fastighetsägareförenings ansvarsnämnd. En ledamot eller en suppleant får inte samtidigt inneha något annat förtroendeuppdrag inom Fastighetsägarna än som ledamot i en hyresnämnd. Ledamöter och suppleanter väljs för en tid av tre år. Nämnden har inga kundrepresentanter.

## Förfarande

Prövningen är kostnadsfri och huvudregeln är skriftlig handläggning, men muntlig förhandling kan hållas vid behov. Ett typiskt ärende inleds med att ett överklagande kommer in till den etiska nämnden. Vid behov kommuniceras detta till den som gjort anmälan vid ansvarsnämnden. Ett överklagande av ansvarsnämnds beslut till den etiska nämnden ska ske inom tre veckor från det att beslutet meddelats. En ansvarsnämnd kan också ta upp ett ärende självmant, t.ex. på grund av att massmedierna har uppmärksammat en fråga som rör en medlem hos Fastighetsägarna. Skulle detta leda till en disciplinåtgärd mot medlemmen kan denne överklaga till den etiska nämnden. I sådana fall blir omständigheterna beroende av att det finns en motpart att kommunicera överklagandet till. När ärendet är tillräckligt utrett avgör den etiska nämnden ärendet och kommunicerar beslutet till berörda parter.

Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är 1–3 månader. Nämnden kan besluta om disciplinåtgärder i form av en erinran, en varning och ett förslag till uteslutning. Det är respektive fastighetsägareförenings styrelse som fattar beslut om uteslutning av en medlem. Medlemmarna har förbundit sig att följa Etiska nämndens utslag. Ansvarsnämndernas och den etiska nämndens beslut om förslag till uteslutning av en medlem följs regelmässigt av föreningsstyrelserna. Det finns inga uppgifter om huruvida nämndens utslag följs, men det är ovanligt att den som fått en erinran eller varning på nytt blir föremål för prövning i en ansvarsnämnd eller den etiska nämnden.

## Antal ärenden

Alla överklagade ärenden tas upp. I nio fall av tio avslås överklagandet. Under 2009 inkom fyra överklaganden som etiska nämnden avgjorde. Antalet disciplinärenden hos Fastighetsägarnas sex ansvarsnämnder uppgår årligen sammanlagt till ca ett trettiotal.

## Finansiering

Fastighetsägarna Sverige är en ideell organisation vars verksamhet, inklusive den etiska nämndens verksamhet, finansieras genom dess medlemsföreningar där de enskilda fastighetsägarna i sin tur är medlemmar. Kostnaden för verksamheten 2009 var ca 100 000 kronor.

## Information till konsumenterna/företagen

Etiska nämndens verksamhet framgår av en årsberättelse som publiceras på huvudorganisationens webbplats varje år.

Information lämnas även automatiskt vid ansökan om inträde i en fastighetsägareförening. Då ska den sökande till ansökan foga en förklaring om att denne har tagit del av och ställer sig bakom Fastighetsägarnas syfte, ändamål och etiska regler samt är införstådd med att ett beslut om disciplinära åtgärder kan publiceras med angivande av medlemmens namn. Inträdesansökan be-

handlas av föreningens styrelse. Vid behandlingen av ansökan ska styrelsen särskilt beakta om sökanden kan förväntas dels driva en verksamhet som är förenlig med föreningens ändamål, dels följa Fastighetsägarnas etiska regler. Fastighetsägareföreningens styrelse ska särskilt verka för att ställningstaganden av föreningens ansvarsnämnd och Fastighetsägarna Sveriges etiska nämnd iakttas av samtliga medlemmar.

### Övrigt

Den etiska nämnden gör även uttalanden i olika frågor med etisk anknytning. Så har skett t.ex. när det gäller rökförbud i gemensamma utrymmen i flerbostadshus och åtgärder mot sexklubbar.<sup>67</sup> Etiska nämnden anordnar vidare vartannat år ett etikseminarium där, förutom den etiska nämndens ledamöter, ansvarsnämndernas ledamöter och föredragande deltar. Vidare deltar Fastighetsägarnas kommunikatörer. Vid dessa seminarier behandlas frågor av såväl materiell som formell karaktär.

Etiska nämnden ansvarar även för framtagandet av Fastighetsägarnas etiska regler och god-sed-skrifter. Innehållet i de etiska reglerna och god-sed-skrifterna finns tillgängliga på Fastighetsägarnas webbplats.

### Kontaktinformation

Fastighetsägarna Sverige

Box 16132, 103 23 Stockholm

Tfn: 08-613 57 00

Fax: 08-613 57 01

E-post: [info@fastighetsagarna.se](mailto:info@fastighetsagarna.se)

Webbplats: [www.fastighetsagarna.se](http://www.fastighetsagarna.se)

---

<sup>67</sup> Se Fastighetsägarnas webbplats, [www.fastighetsagarna.se](http://www.fastighetsagarna.se), under fliken *huvudfrågor/etik och ansvar*.

## **Fastighetsägarna Mellansveriges ansvarsnämnd**

### **Bransch**

Fastighetsbranschen.

### **Huvudman/huvudmän**

Fastighetsägarna Mellansverige.

### **Etablerad**

2002.

### **Kompetensområde och ärendetyp**

Ansvarsnämnden handlägger ärenden som handlar om god sed i hyresförhållanden. I sin prövning stöder nämnden sig på Fastighetsägarnas etiska riktlinjer och praxis. Ett ärende kan inledas av hyresgäster, men nämnden kan även självmant ta upp ärenden till behandling.

### **Sammansättning**

Ansvarsnämnden består av fyra ledamöter från regionen, en lagfaren extern ledamot och en sekreterare. Fastighetsägarna Mellansveriges fullmäktige utser nämndens ledamöter som ska ha en lång erfarenhet från bostadsförvaltning. Ordföranden ska ha domarkompetens. I nämnden finns ingen kundrepresentant.

### **Förfarande**

Förfarandet i nämnden är kostnadsfritt och huvudsakligen skriftligt, men det finns möjlighet för en berörd part att närvara vid sammanträden. Ett typiskt ärende inleds genom en skriftlig förberedelse med kommunikation mellan anmälaren och den berörda fastighetsägaren. Ansvarsnämnden fattar därefter ett beslut i ärendet. Kritik av varierande styrka, såsom en erinran, en varning eller ett förslag om uteslutning av en medlem ur föreningen, kan riktas mot fastighetsägaren. Beslutet överlämnas därefter till berörda parter. Beslut om uteslutning tas av föreningens styrelse på rekommendation av nämnden. Hittills har nämnden inte förordat uteslutning av någon medlem. Beslut från ansvarsnämnden kan överklagas till den etiska nämnden.

Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende hos ansvarsnämnden är 3–4 månader. Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilket ett ärende ska ha väckts i nämnden för att tas upp till prövning.

### Antal ärenden

Alla inkomna ärenden tas upp av nämnden. Under 2009 inkom och avgjordes ett ärende. Fastighetsägarna Mellansverige har haft förhållandevis få ärenden som behandlats i ansvarsnämnden. I några fall har det handlat om engångshändelser som har prövats av nämnden. Dessa fall har inte aktualiserats på nytt, och i flera fall har nämnden konstaterat att den berörda fastighetsägaren inte har felat. I ett konkret fall har den berörda fastighetsägaren inte, såvitt nämnden känner till, nämnvärt förändrat sin förvaltning. I sådana fall kan det hända att ansvarsnämnden på nytt tar upp det hela även om det inte skulle komma in en ny anmälan. Efterlevnaden av nämndens beslut kan vidare bedömas som medelgod.<sup>68</sup> I ett historiskt perspektiv har cirka två av tre utslag gått helt eller delvis i den klagandes favör.

### Finansiering

Ansvarsnämndens verksamhet finansieras via huvudmannen. Kostnaden för verksamheten 2009 var 6 000–7 000 kronor.

### Information till konsumenterna/företagen

Allmän information om nämndens verksamhet finns på Fastighetsägarna Sveriges webbplats. Information ges även via pressen samt i samband med att nämndens beslut överlämnas till berörd medlem och i förekommande fall till den som anmält frågan till nämnden. Nämnden lämnar årligen en sammanställning till styrelsen över de ärenden som förekommit och underrättar styrelsen fortlöpande om meddelade beslut. Protokoll från nämndens sammanträden överlämnas till Fastighetsägarna Sverige och samtliga övriga ansvarsnämnder i organisationen inom riket.<sup>69</sup>

### Kontaktinformation

Fastighetsägarna Mellansverige

Kungsgatan 6–8

632 20 Eskilstuna

Tfn: 016-17 22 50

Fax: 016-13 12 28

E-post: [info@mellan.fastighetsagarna.se](mailto:info@mellan.fastighetsagarna.se)

Webbplats: [www.fastighetsagarna.se](http://www.fastighetsagarna.se)

---

<sup>68</sup> Fastighetsägarna Mellansverige, e-post den 2 mars 2010.

<sup>69</sup> Ibid.



## **Fastighetsägarna Norrs ansvarsnämnd**

### **Bransch**

Fastighetsförvaltning.

### **Huvudman/huvudmän**

Fastighetsägarna Norr.

### **Etablerad**

1998.

### **Kompetensområde och ärendetyp**

Ansvarsnämnden prövar klagomål mot fastighetsägare som är medlemmar i Fastighetsägarna Norr. I sin prövning stöder nämnden sig på Fastighetsägarna etiska regler och arbetsordning. Ett ärende kan inledas av den som är missnöjd med en medlem i Fastighetsägarna Norr.

### **Sammansättning**

Ansvarsnämnden består av en ordförande och tre ledamöter. Fastighetsägarna Norrs fullmäktige utser en ordförande och övriga ledamöter som väljs inom organisationen. Ordföranden ska vara en person utanför organisationen och ha domarkompetens eller motsvarande. I nämnden finns ingen kundrepresentant.

### **Förfarande**

Förfarandet i ansvarsnämnden är kostnadsfritt och skriftligt. Ett ärende inleds då en skrivelse med klagomål mot en fastighetsägares agerande kommer in till nämnden. Klagomålet utreds och kommuniceras i första hand med den som klandras och därefter med anmälaren. Ansvarsnämnden fattar därefter ett beslut i ärendet. Kritik av varierande styrka kan riktas mot fastighetsägaren: en erinran, en varning eller ett förslag om uteslutning av en medlem ur föreningen. Beslutet överlämnas därefter till berörda parter. Beslut om uteslutning tas av föreningens styrelse på rekommendation av nämnden. Beslut från ansvarsnämnden kan överklagas till etiska nämnden.

Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende hos nämnden har vid de fåtal ärenden som hanterats varit mycket varierande. Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska inledas i nämnden för att tas upp till prövning.

### **Antal ärenden**

Ansvarsnämnden tar upp alla ärenden som inkommer. Under 2009 inkom ett ärende. Inga ärenden avgjordes under året. Ansvarsnämnden har endast haft

ett fåtal ärenden. Efterlevnaden av nämndens beslut har i de ärenden som har avgjorts såvitt känt varit god. I ett historiskt perspektiv har ungefär hälften av de avgjorda ärendena helt eller delvis gått i de klagandes favör.

### **Finansiering**

Ansvarsnämndens verksamhet finansieras via huvudmannen. Under 2009 hade föreningen i stort sett ingen kostnad för verksamheten.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om nämndens verksamhet finns bl.a. på Fastighetsägarnas webbplats.

### **Kontaktinformation**

Fastighetsägarna Norr

Box 602, 851 08 Sundsvall

Tfn: 060-64 69 90

Fax: 060-17 65 86

E-post: [info@norr.fastighetsagarna.se](mailto:info@norr.fastighetsagarna.se)

Webbplats: [www.fastighetsagarna.se](http://www.fastighetsagarna.se)

## Fastighetsägarna Stockholms ansvarsnämnd

### Bransch

Fastighetsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Fastighetsägarna Stockholm.

### Etablerad

1983.

### Kompetensområde och ärendetyp

Ansvarsnämnden prövar klagomål mot fastighetsägare och ärenden där fastighetsägare kan anses bryta mot god sed på fastighetsmarknaden. Det finns ingen begränsning i vilka som får inleda ärenden, men nämnden behandlar endast ärenden som rör medlemmar i organisationen. Nämnden stöder sin prövning på relevant lagstiftning, Fastighetsägarnas etiska riktlinjer (t.ex. *God sed på hyresmarknaden*) samt praxis från andra ansvarsnämnder och Fastighetsägarnas etiska nämnd.

### Sammansättning

Ansvarsnämnden utses av Fastighetsägarna Stockholms fullmäktige och består av fyra ledamöter. Ledamöterna ska vara medlemmar i fastighetsägarorganisationen och får inte inneha andra förtroendeuppdrag. Nämndens ordförande ska ha domarkompetens eller motsvarande. I ansvarsnämnden finns ingen kundrepresentant.

### Förfarande

Förfarandet i ansvarsnämnden är kostnadsfritt och huvudsakligen skriftligt, men det blir allt vanligare med muntliga förhandlingar. Förfarandet inleds dock alltid med skriftväxling. Det finns ingen fastställd tidsfrist eller preskriptionstid för när ett ärende ska tas upp till prövning. Handläggningstiden för ett ärende brukar vara cirka fyra månader då nämnden normalt sammanträder sex gånger per år. Ansvarsnämnden kan avgöra ett ärende antingen genom att avskrivna ärendet eller genom att rikta kritik av varierande styrka mot fastighetsägaren i form av en erinran, en varning eller ett förslag om uteslutning av en medlem ur föreningen. Avskrivning av ett ärende innebär att det har avgjorts till förmån för fastighetsägaren på antingen formella eller materiella grunder. Beslut om uteslutning fattas dock av föreningens styrelse.<sup>70</sup> Beslut från ansvarsnämnden kan överklagas till den etiska nämnden.

---

<sup>70</sup> Fastighetsägarna Stockholm, e-post den 10 februari 2010.

### **Antal ärenden**

Alla ärenden som inkommer tas upp av nämnden. Under 2009 inkom tolv ärenden, och tolv ärenden avgjordes. Av de avgjorda ärendena hade fem inkommit 2008. Av de inkomna kunde fem ärenden inte avgöras under 2009. Efterlevnaden kan antas vara hög. Mindre av hälften av ärendena går i den klagandes favör.

### **Finansiering**

Ansvarsnämndens verksamhet finansieras genom Fastighetsägarna Stockholms medlemsavgifter. Kostnaden för 2009 var ca 120 000 kronor.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om nämndens verksamhet ges genom den medlemsinformation som går ut till medlemmar i Fastighetsägarna Stockholm samt genom årsredovisningen. På Fastighetsägarnas webbplats går det att läsa om ansvarsnämndens avgöranden.

### **Kontaktinformation**

Fastighetsägarna Stockholm

Box 12871, 112 98 Stockholm

Tfn: 08-617 75 00

Fax: 08-617 76 80

E-post: [stockholm@fastighetsagarna.se](mailto:stockholm@fastighetsagarna.se)

Webbplats: [www.fastighetsagarna.se](http://www.fastighetsagarna.se)

## Fastighetsägarna Syds ansvarsnämnd

### Bransch

Fastighetsförvaltning.

### Huvudman/huvudmän

Fastighetsägarna Syd.

### Etablerad

1985.

### Kompetensområde och ärendetyp

Ansvarsnämnden prövar klagomål mot fastighetsägare som är medlemmar i Fastighetsägarna Syd. I sin prövning stöder sig nämnden på föreningens stadgar, Fastighetsägarnas etiska riktlinjer samt den etiska nämndens och Fastighetsägarnas praxis eller avgöranden. Ett ärende kan inledas av en medlem eller hyresgäst eller tas upp på nämndens initiativ. Ansvarsnämndens beslut innefattar inte något avgörande i sak utan är av disciplinär art.

### Sammansättning

Ansvarsnämnden består av en ordförande och fyra ledamöter. Fastighetsägarna Syds fullmäktige utser en ordförande och övriga ledamöter som förutsätts ha goda fackkunskaper. Ordföranden ska vara fristående från föreningen och ha domarkompetens eller motsvarande. Ledamöterna utses bland föreningens medlemskrets och är alltså föreningens kunder.

### Förfarande

Förfarandet i nämnden är kostnadsfritt och huvudsakligen skriftligt, men nämnden kan besluta om visst muntligt förfarande eller lämnande av upplysningar. Ett typiskt ärende inleds genom en skriftlig kommunikation mellan en anmälare och en hyresgäst eller en hyresgästföreningen beroende på ärendets art och omfattning.

Nämnden kan besluta att avskryva ett ärende från vidare handläggning, besluta om att rikta kritik mot medlemmen, såsom en erinran eller en varning eller föreslå föreningsstyrelsen att utesluta medlemmen ur föreningen. Beslut om uteslutning tas av föreningens styrelse på rekommendation av nämnden. Då ärendena är av disciplinär art är förhoppningen att den berörda medlemmen "rättar sig" om vederbörande vill uppfattas som en seriös fastighetsägare. Om en medlem t.ex. genom ansvarsnämndens beslut skulle ha tilldelats en varning, kan ansvarsnämnden dock i ett nytt ärende, beroende på omständigheterna i det nya ärendet och hur allvarligt nämnden ser på dessa, komma att i ett nytt beslut föreslå uteslutning av medlemmen med hänvisning till att med-

lemmen inte låtit rätta sig efter nämndens tidigare beslut om en varning.<sup>71</sup> Beslut från ansvarsnämnden kan överklagas till den etiska nämnden.

Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha inkommit för att prövas av nämnden. Ansvarsnämnden kan inte uppskatta någon generell handläggningstid.

### **Antal ärenden**

Ansvarsnämnden tar upp alla ärenden som inkommer. Under 2009 inkom tio ärenden. Åtta ärenden avgjordes under året. Nämnden kan inte göra någon uppskattning av hur många ärenden som går i de klagandes favör då ett flertal ärenden tas upp på ansvarsnämndens eget initiativ.

### **Finansiering**

Verksamheten finansieras via huvudmannen. Uppgift om verksamhetens kostnad för 2009 saknas.

### **Information till konsumenterna/företagen**

I föreningens stadgar samt på föreningens webbplats finns upplysningar om ansvarsnämnden och om god sed på hyresmarknaden.

### **Kontaktinformation**

Fastighetsägarna Syd

Box 4077, 203 11 Malmö

Besöksadress: Engelbrektsgratan 7

Tfn: 040-35 01 70

Fax: 040-35 01 99

E-post: [info@syd.fastighetsagarna.se](mailto:info@syd.fastighetsagarna.se)

Webbplats: [www.fastighetsagarna.se](http://www.fastighetsagarna.se)

---

<sup>71</sup> Fastighetsägarna Syd, e-post den 2 mars 2010.

## Försäkringsförbundets nämnd för rättsskyddsfrågor

### Bransch

Försäkringsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Försäkringsförbund.

### Etablerad

2007.

### Kompetensområde och ärendetyp

Försäkringsförbundets nämnd för rättsskyddsfrågor (FNR) avger rådgivande yttranden i tvister inom rättsskyddsförsäkring och trafikförsäkring. Nämndens prövning sker med stöd av lagar och gällande försäkringsvillkor. På begäran av en försäkrad prövar nämnden omfattningen av rättsskyddsförsäkringen, frågor om ersättningsanspråk inom rättsskyddsförsäkring och trafikförsäkring samt frågor om ombuds lämplighet inom rättsskyddsförsäkring och trafikförsäkring. På begäran av ett ombud prövar nämnden frågor om ett ombuds arvode och övriga kostnader. Nämndens yttranden är rådgivande och det finns inga sanktionsmöjligheter kopplade till utslaget.

### Sammansättning

Vid beslut ska nämnden bestå av fyra ledamöter och en ordförande. Nämndens ordförande ska vara eller ha varit ordinarie domare. Ordförande och en eller flera vice ordföranden utses av Försäkringsförbundets styrelse. Av de fyra ledamöterna ska två representera de ersättningsberättigades intressen, varav en utsedd av Konsumentverket och en av Företagarna. De resterande två ledamöterna ska ha stor erfarenhet av försäkringsfrågor.

### Förfarande

Prövningen är kostnadsfri, och förfarandet i nämnden sker skriftligt. Ansökan om prövning i nämnden ska göras senast sex månader från det att försäkringsbolaget har förklarat sig ha tagit slutlig ställning i ärendet. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är cirka fyra månader. Ärendena måste dock avgöras inom sex månader från det att ansökan kom in till nämnden, såvida inte särskilda omständigheter kräver längre handläggningstid.

Ett ärende inleds vanligen med en begäran om prövning hos nämnden som därefter delger berört försäkringsbolag så snart som möjligt. Är det uppenbart att nämnden saknar behörighet att befatta sig med tvisten ska sökandens framställning om prövning avvisas. Ett ärende avgörs på de handlingar par-

terna gett in till nämnden, och den berörda parten ska ges tillfälle att yttra sig över de handlingar som motparten givit in i ärendet. Nämndens yttranden ska snarast delges parterna. Om det har förekommit skiljaktig mening ska uppgifter om detta lämnas.

### **Antal ärenden**

Nämnden prövar alla ärenden som uppfyller de formella kraven. Under 2009 kom in 67 ärenden och 44 ärenden avgjordes. Det finns inga uppgifter om huruvida försäkringsbolagen följer nämndens rådgivande yttranden eller hur stor andel av utslagen som går helt eller delvis i klagandenas favör.

### **Finansiering**

Kostnaderna för nämndens verksamhet under ett kalenderår fördelas mellan de försäkringsbolag som deltar i verksamheten i förhållande till antalet inkomna ärenden från respektive bolag under kalenderåret. Det finns ingen uppgift för den totala kostnaden för verksamheten för 2009.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om nämndens verksamhet ges genom försäkringsbolagen, Konsumenternas försäkringsbyrå, den egna webbplatsen ([www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se)) och Försäkringsförbundets webbplats ([www.forsakringsforbundet.se](http://www.forsakringsforbundet.se)).

### **Kontaktinformation**

Nämndkansliet

Försäkringsförbundets nämnd för rättsskyddsfrågor

Box 24067, 105 50 Stockholm

Tfn: 08-522 787 20

Fax: 08-522 787 30

E-post: [info@forsakringsforbundet.se](mailto:info@forsakringsforbundet.se)

Webbplats: [www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se)



## Försäkringsförbundets prövningsförfarande beträffande ombuds lämplighet

### Bransch

Försäkringsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Försäkringsförbund.

### Etablerad

2007.

### Kompetensområde och ärendetyp

Försäkringsförbundets prövningsförfarande beträffande ombuds lämplighet (POL) prövar ombuds lämplighet inom rättsskyddsförsäkring och trafikförsäkring. Enligt POL:s instruktioners första stycke är det yttrande som avges vid prövningen av rådgivande karaktär och förfarandet gäller för ärenden hos Försäkringsförbundets medlemmar. Förbundets styrelse får, på begäran av försäkringsbolag som inte är medlem i förbundet, medge prövning av ombuds lämplighet som angår bolaget.<sup>72</sup>

I försäkringsvillkoren anges att den försäkrade vid en tvist kan välja en advokat eller biträdande jurist, alternativt ett ombud som ofta är jurist men inte advokat. En advokat godkänns automatiskt medan ett ombud måste bevisa sin lämplighet i det aktuella ärendet. Ett sätt att visa att ombudet är lämpligt är att pröva detta i POL. Ombudets lämplighet att företräda den försäkrade i det specifika ärendet prövas i nämnden genom att man tar in betyg och uppgifter om tidigare anställningar samt ett antal referenser.<sup>73</sup>

Prövningen stöder sig på gällande försäkringsvillkor och POL:s instruktioner och görs på begäran av ett ombud, ett försäkringsbolag eller en försäkrad. POL avger endast ett rådgivande yttrande. Det är försäkringsbolagen som fattar det slutliga beslutet.

### Sammansättning

En prövning görs av den ordförande som utses av Försäkringsförbundets styrelse. Vederbörande, som ska vara eller ha varit ordinarie domare, får inte vara anställd i ett försäkringsbolag. Mandatperioden är ett år.

Ett ärende som kan anses vara av enkel beskaffenhet får prövas av den som utsetts till sekreterare i Försäkringsförbundets nämnd för rättsskyddsfrågor. Prövningen får endast avse fall där ombudet i fråga tidigare har ansetts lämp-

<sup>72</sup> POL:s instruktioner ( Nämndkansliets webbplats, [www.forsakringsnamnden.se](http://www.forsakringsnamnden.se)).

<sup>73</sup> POL, telefonsamtal den 28 april 2010.

lig som ombud i ett ärende av liknande beskaffenhet. Om kansliet bedömer att det saknas förutsättningar för att rekommendera den aktuella personen som ombud ska ärendet avgöras enligt vad som föreskrivs i första stycket i POL:s instruktioner.

### **Förfarande**

Förfarandet är skriftligt och kostnadsfritt. Ett ärende avgörs utifrån de handlingar som inges av sökanden och vad som i övrigt ansetts motiverat att hämta in. Om en prövning kan antas innebära att ombudet inte kommer att anses lämpligt, ska ombudet beredas tillfälle att yttra sig över de uppgifter som kan komma att ligga till grund för prövningen. Har prövning begärts av den försäkrade ska i stället denne beredas tillfälle att yttra sig. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är 2–3 veckor.

Ombuden har inte förbundet sig att följa POL:s yttrande, som endast är rådgivande, och det finns inga sanktionsmöjligheter kopplade till utslaget. Försäkringsbolagen fattar det slutliga beslutet och behöver inte meddela om de inte följer prövningsförfarandets rekommendation. Det finns ingen uppgift om i vilken utsträckning POL:s rekommendationer följs eller inte.

### **Antal ärenden**

Under 2009 inkom 818 ärenden till POL, och 760 ärenden avgjordes. Alla ärenden som uppfyller de formella kraven tas upp till prövning. Ingen uppgift finns om hur stor andel av utslagen som går helt eller delvis i klagandenas favör.

### **Finansiering**

Kostnaderna för prövningsförfarandet under ett kalenderår fördelas mellan de försäkringsbolag som deltar i verksamheten i förhållande till antalet inkomna ärenden under kalenderåret från respektive bolag. Det finns ingen sammanställd uppgift för verksamhetens kostnad för 2009.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om POL sprids genom försäkringsbolagen, den egna webbplatsen ([www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se)) och Försäkringsförbundets webbplats.

## Kontaktinformation

Nämndkansliet

Försäkringsförbundets prövningsförfarande beträffande ombuds lämplighet,  
POL

Box 24067, 104 50 Stockholm

Tfn: 08-522 787 20

Fax: 08-522 787 30

E-post: [info@forsakringsforbundet.se](mailto:info@forsakringsforbundet.se)

Webbplats: [www.forsakringsforbundet.se](http://www.forsakringsforbundet.se)

## Försäkringsnämnden (Trygg-Hansa)

### Bransch

Försäkringsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Trygg-Hansa.

### Etablerad

1976.

### Kompetensområde och ärendetyp

Försäkringsnämnden prövar tvistiga anspråk på grund av försäkringsavtal, vilka hänskjutits för nämndprövning på begäran av en försäkrad, en skadelidande som begär ersättning på grund av trafik- eller ansvarsförsäkring eller en enhet inom försäkringsbolaget. I det fall den som begär prövning är skadelidande och begär skadestånd genom en i försäkringsbolaget tecknad ansvarsförsäkring, krävs att ansvarsförsäkringstagaren medger att ärendet får prövas av nämnden. Ärenden som är av uteslutande klagomålskaraktär hanteras inte som ett ärende i nämnden utan behandlas av en särskild klagomålsansvarig. Vidare prövar inte nämnden ersättningar som överstiger 5 miljoner kronor och ärenden där det krävs muntlig bevisning, t.ex. vid misstänkta försäkringsbedrägerier. För att ett ärende ska kunna prövas måste ärendet ha väckts hos nämnden inom sex månader från bolagets slutliga beslut i ärendet.

Försäkringsnämnden stöder sina beslut på försäkringsavtalet, relevant lagstiftning, praxis och etiska riktlinjer i form av bolagspolicy och ”god försäkrings sed”.

### Sammansättning

Försäkringsnämnden består av fyra nämndavdelningar: nämnden för bil och yrkestrafik (2 stycken), hem- och villaförsäkringsnämnden samt företagsförsäkringsnämnden. Varje nämndavdelning består av en ordförande, som är domare eller innehar domarkompetens, en sekreterare, som är anställd av bolaget, en jurist med specialkompetens inom relevant område och en representant för försäkringskollektivet, dvs. konsumenterna. Föredragande vid sammanträdena är sekreteraren. Till nämndens förfogande står också sakkunniga inom ämnesområdena teknik och medicin. Yttrande från sakkunnig kan vid behov inhämtas på initiativ av nämndens kansli i samband med ärendeberedningen.

## Förfarande

Den som begär prövning i nämnden ska anmäla detta till nämndens kansli, som tillhandahåller en särskild blankett för anmälan. Därefter följer normalt en skriftväxling av varierande omfattning. Nämndens förfarande är i sin helhet skriftligt. Nämnden meddelar ett motiverat och skriftligt beslut när prövningen avslutats. Prövningen i nämnden är kostnadsfri. Beslut som fattas i nämnden är bindande till förmån för försäkringstagaren eller skadelidanden. Innan ett ärende kan handläggas i nämnden måste den aktuella handläggarens chef eller avdelningens specialist ha tagit del av det aktuella ärendet.

Nämnden sammanträder 1–2 gånger per månad. En del förändringar i förfarandet från den 1 juli 2003 har gjort viss statistik, bl.a. gällande genomsnittlig handläggningstid, inaktuell. Målsättningen när det gäller handläggningstid är att den klagande ska få ett beslut från nämnden inom sex veckor räknat från den tidpunkt anmälan inkom till nämndens kansli.

## Antal ärenden

Antalet ärenden 2009 i de olika nämnderna och ändringsfrekvens varierar mellan de olika nämndavdelningarna inom Försäkringsnämnden. Nämnden för bil- och yrkestrafik hade 206 ärenden under 2009, och ändringsfrekvensen till kundens fördel var 18 %. Hem- och villanämnden hade 110 ärenden, där ändringsfrekvensen till kundens fördel låg kring 9 %. Motsvarande siffror för företagsförsäkringsnämnden var 37 ärenden respektive 8 %.

## Finansiering

Uppgifter om kostnader för nämndens verksamhet för 2009 saknas.

## Information till konsumenterna/företagen

Information om Försäkringsnämnden finns på bolagets webbplats och i försäkringsvillkoren. Dessutom lämnas alltid upplysningar om möjligheten till omprövning i nämnden i de fall bolaget fattar ett slutligt beslut, som till någon del går försäkringstagaren emot.

## Övrigt

Bolaget har antagit etiska riktlinjer och en skaderegleringspolicy.

## Kontaktinformation

Försäkringsnämnden

106 26 Stockholm

Tfn: 075–243 13 05

E-post: [forsakringsnamnden@trygghansa.se](mailto:forsakringsnamnden@trygghansa.se)

Webbplats: [www.trygghansa.se](http://www.trygghansa.se)

## Inkassonämnden

### Bransch

Svenska inkassobranchen.

### Huvudman/huvudmän

Svensk Inkasso, Svenska Bankföreningen, Sveriges advokatsamfund, Finansbolagens förening.

### Etablerad

1999.

### Kompetensområde och ärendetyp

Inkassonämnden prövar ärenden som gäller huruvida inkassoföretags handläggning och åtgärder i inkassoärenden är förenliga med god inkassosed, dvs. om inkassoföretaget har agerat klandervärt eller inte. Ärenden som tas upp kan antingen inledas av allmänheten (dvs. den som har ett klagomål att framställa) eller av nämnden på eget initiativ.<sup>74</sup> I sin prövning stöder nämnden sig på lagar, etikregler och god inkassosed.

### Sammansättning

Nämnden består av en ledamot från respektive huvudman samt en oberoende ordförande som är lagfaren med domarkompetens. Respektive huvudman utser vardera en ledamot. Dessa ledamöter väljer ordförande. Nämnden har inga konsumentrepresentanter.

### Förfarande

Förfarandet är kostnadsfritt och skriftligt, men partsnärvaro är inte uttryckligen utesluten även om sådan inte har förekommit. Ett typiskt ärende inleds med att en skriftlig anmälan inkommer som handläggs av nämndens sekreterare. Skriftväxling sker som i ett vanligt domstolsärende tills ärendet är tillräckligt berett. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är tre eller fyra månader. Ett ärende ska ha väckts inom sex månader från den händelse som anmäls för att tas upp till prövning i nämnden. Det finns inga sanktionsmöjligheter kopplade till inkassonämndens utslag men företagen har förbundit sig att följa nämndens utslag. Alla i svensk inkassonäring efterlever besluten som finns tillgängliga på föreningens webbplats. Besluten utvecklar begreppet god inkassosed.

---

<sup>74</sup> Inkassonämnden, e-post den 15 april 2010.

### **Antal ärenden**

Under 2009 avgjordes 5 ärenden i nämnden, och 3 ärenden inkom till nämnden under året. Inkassonämnden prövar i huvudsak endast ärenden av principiell beskaffenhet. Ungefär 50 % av utslagen går helt eller delvis i klagandenas favör.

### **Finansiering**

Branschorganisationen Svensk Inkasso finansierar hela verksamheten. Kostnaden för verksamheten var 184 000 kronor för 2009.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om inkassonämndens verksamhet ges främst via föreningens webbplats, men också via föredrag och tidningsartiklar.

### **Kontaktinformation**

Svensk Inkasso/Inkassonämnden

Box 10022, 181 10 Lidingö

Tfn: 08-731 14 399

Webbplats: [www.svenskinkasso.se](http://www.svenskinkasso.se)

## Journalistförbundets yrkesetiska nämnd

### Bransch

Massmediebranschen.

### Huvudman/huvudmän

Svenska Journalistförbundet.

### Etablerad

1974.

### Kompetensområde och ärendetyp

Journalistförbundets yrkesetiska nämnd (YEN) prövar överträdelser av de yrkesregler förbundets medlemmar har åtagit sig att följa. Vem som helst kan inleda ett ärende hos nämnden, eventuella anonyma anmälningar behandlas dock inte. Prövningen sker mot del II i yrkesreglerna *Spelregler för press, radio och tv* utgivna av Pressens samarbetsnämnd. Nämnden prövar även principiella frågor med utgångspunkt i dessa regler.

### Sammansättning

Den yrkesetiska nämnden består av fem ledamöter och en sekreterare från Journalistförbundets kansli. Ledamöterna utses av Journalistförbundets styrelse. Inga speciella kompetenskrav är fastlagda för ledamöterna, men visat intresse för och erfarenhet av arbete med yrkesetiska frågor är en förutsättning. Konsumenter eller kunder är inte representerade i nämnden.

### Förfarande

Prövningen är skriftlig och kostnadsfri. Ett ärende inleds vanligtvis med att sekreteraren gör en första genomgång av anmälan och vid behov hämtar in kompletterande uppgifter. Den berörda medlemmen tillskrivs och uppmanas att inkomma med "svaromål". Ärendet föredras därefter vid nämndens sammanträde, och beslut fattas om klander ska riktas mot den anmälda journalisten. En medlem som "uppenbarligen kränker kårens anseende" (t.ex. genom grova överträdelse av yrkesreglerna) kan uteslutas ur förbundet. Om uteslutning skulle vara aktuell prövas frågan av Journalistförbundets styrelse.

Ett ärende ska ha väckts hos nämnden inom 12 månader efter händelsen för att tas upp till prövning. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är 2-4 månader. Nämnden sammanträder 2-4 gånger per år. Enligt den yrkesetiska nämnden tas klander från nämnden på stort allvar av de berörda. Det finns inga journalister som är "ständigt återkommande" i detta sammanhang.



### Antal ärenden

YEN tar upp alla ärenden som uppfyller de formella kraven. Under 2009 kom in två ärenden som togs upp av nämnden, och två ärenden avgjordes under samma år av nämnden. Ett tiotal anmälningar avskrevs under samma år då de inte rörde medlemmar i förbundet. Ungefär 25 % av nämndens utslag går helt eller delvis i klagandenas favör.

### Finansiering

Den yrkesetiska nämnden finansieras inom ramen för Journalistförbundets budget, dvs. via medlemsavgifter. Kostnaden för verksamheten för 2009 var ca 200 000 kronor, inklusive utåtriktad verksamhet (se Övrigt nedan).

### Information till konsumenterna/företagen

Information om nämndens verksamhet ges i första hand via Journalistförbundets webbplats, men också i samband med ett flertal telefon- och e-postkontakter från allmänheten.

### Övrigt

YEN håller föreläsningar och möten om yrkesetik på enskilda redaktioner, i lokala klubbar och distrikt inom förbundet och på journalistutbildningarna. Nämnden deltar även i den offentliga debatten om medie- och yrkesetik.

### Kontaktinformation

Yrkesetiska nämnden

Journalistförbundet

Box 1116, 111 81 Stockholm

Tfn: 08-613 75 03

Fax: 08-21 26 80

E-post: [jb@sjf.se](mailto:jb@sjf.se)

## Kundombudsmannen (Länsförsäkringar i Stockholm)

### Bransch

Försäkringsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Länsförsäkringar i Stockholm.

### Etablerad

1976.

### Kompetensområde och ärendetyp

Kundombudsmannen prövar ärenden där kunderna inte är nöjda med Länsförsäkringar i Stockholms hantering av någon av de tjänster bolaget tillhandahåller. Tjänsterna omfattar samtliga finansiella tjänster som bolaget tillhandahåller samt bank-, liv- och sakförsäkringstjänster. Ombudsmannen prövar inte ärenden om muntlig bevisning är nödvändig för att avgöra ärendet, t.ex. vid försäkringsbedrägerier. Försäkringsvillkoren (preskriptionsfrister enligt försäkringsavtalslagen) styr tidsfristen för att inleda ett ärende hos ombudsmannen. Kundombudsmannen stöder sin prövning i första hand på försäkringsvillkoren och därutöver på policydokument, etiska regler, lagstiftning, praxis samt nämndavgörande (t.ex. Trafikskadenämnden).

### Sammansättning

Ombudsmannen är direkt underställd bolagets vd. Fastställda kompetenskrav för ombudsmannen saknas. Traditionellt sett har det dock varit en jurist med lång erfarenhet och med adekvata kunskaper om försäkringsbranschen. Utöver ombudsmannen finns ingen kanslipersonal som sköter handläggningen av ärenden.

### Förfarande

Ett ärende kan inledas via telefon, fax, brev eller e-post. Förfarandet i nämnden är kostnadsfritt och skriftligt. Under handläggningens gång sker en skriftväxling av varierande omfattning. Kundombudsmannens rekommendationer är inte direkt bindande för bolaget. Vill försäkringsbolaget inte följa kundombudsmannens rekommendation är det endast vd som kan bevilja avsteg. Bolaget har hittills i samtliga fall följt ombudsmannens rekommendationer. Den genomsnittliga handläggningstiden varierar beroende på vilken ärendetyp det är fråga om. Vid enklare ärenden ska slutligt svar lämnas inom 10 dagar. Mer komplicerade ärenden hanteras i dialog med kunden.

## Antal ärenden

Antalet ärenden som formellt registrerades 2009 uppgick till 237. Bolagets tidigare beslut i dessa ärenden ändrades av ombudsmannen i ca 20 % av fallen. Till detta ska läggas ett antal ärenden som ombudsmannen löser informellt utan att ärendena registreras.

## Finansiering

De direkta kostnaderna för kundombudsmannens verksamhet omfattar i huvudsak lön och sociala avgifter samt övriga kostnader knutna till anställningen av ombudsmannen. Uppgifter om kostnader för verksamheten för 2009 saknas.

## Information till konsumenterna/företagen

Information om kundombudsmannen finns på bolagets webbplats och i försäkringsvillkoren. Dessutom medföljer information om ombudsmannen alla bolagets omprövningsbeslut. Kundombudsmannen anlitas regelbundet för information och utbildning. En fast återkommande utbildningsinsats är kundombudsmannens deltagande i programmet för nyanställda.

## Övrigt

Kundombudsmannen ställer krav på att ett klagomål i första hand ska handläggas av försäkringsbolaget och att kundombudsmannens hantering ska ske i nära dialog med handläggare och ansvarig chef. Enligt kundombudsmannen innebär detta att bolaget får en lärande organisation. Kundklagomål och kundsynpunkter ses som en viktig information i arbetet med ständiga förbättringar. Bolaget har antagit etiska riktlinjer, och en skaderegleringspolicy finns.

Kundombudsmannen sammanställer och rapporterar varje halvår statistik och slutsatser av inkomna kundklagomål till företagsledningen. Resultat per affärsområde presenteras i respektive affärsledningsgrupp.

Länsförsäkringar består av 24 lokala, självständiga och kundägda bolag, som samarbetar genom det gemensamma service- och utvecklingsbolaget Länsförsäkringar AB. Utöver Länsförsäkringar Stockholm finns ytterligare 4 bolag som har en kundombudsman. Övriga bolag har alla en klagomålsansvarig (kundombudsmannen är med automatik klagomålsansvarig), och flera bolag arbetar med en särskild prövningsnämnd vilket visar en skiftande struktur.

Det finns vidare några prövningsnämnder i de lokala bolagen. Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän har exempelvis en prövningsnämnd som består av 2 kundrepresentanter, en utomstående jurist med domarerfarenhet som ordförande och två bolagsrepresentanter. Länsförsäkringar Skånes prövningsgrupp består av cheferna för affärsområdena samt bolagets klagomålsansvarige. Länsförsäkringar Södermanland, Värmland, Kalmar och Gotland har en

prövningsnämnd med vd:n som ordförande samt skadestyrningen och affärsområdeschefen som övriga ledamöter. Länsförsäkringar Uppsala har en kundombudsman, men prövningen sker i en prövningsnämnd där en kundrepresentant ingår.<sup>75</sup>

#### Kontaktinformation

Kundombudsmannen

Länsförsäkringar Stockholm

115 97 Stockholm

Tfn: 08-562 830 00

E-post: kundombudsman@sth.lansforsakringar.se

Webbplats: [www.lansforsakringar.se/Stockholm](http://www.lansforsakringar.se/Stockholm)

---

<sup>75</sup> Kundombudsmannen (Länsförsäkringar Stockholm), e-post den 18 mars 2010.

## Kundombudsmannen Folksamgruppen

### Bransch

Försäkringsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Moderbolagen Folksam liv och Folksam sak och deras dotterbolag.

### Etablerad

Den ursprungliga kundombudsmannen inrättades 1968. Den nuvarande funktionen, som organisatoriskt är fristående från Folksam, inrättades 1974/1975.

### Kompetensområde och ärendetyp

Kundombudsmannen prövar försäkringsbolagets slutliga beslut i försäkrings-, sparande- och skadeärenden. Kundombudsmannen prövar dock inte ärenden som har prövats av Allmänna reklamationsnämnden, skiljemän eller domstol. Vidare tar kundombudsmannen inte upp ärenden som kan prövas av Trafikskadenämnden, ärenden som rör riskprovning inom personförsäkringen och ärenden som slutligt avgjorts av Folksam mer än ett år före den dag då prövningen begärdes, om det inte finns synnerliga skäl för omprövning. Till detta ska läggas vissa ytterligare smärre begränsningar av prövningsområdet.

Såväl privat- som företagskunder kan vända sig till ombudsmannen. Kundombudsmannen har även rätt att föreslå förbättringar i Folksams försäkrings-, sparande- och skadeverksamhet samt verka som intern remissinstans. Kundombudsmannens prövning baseras på försäkringsvillkoren, lagstiftning, etiska riktlinjer och praxis.

### Sammansättning

Organet är sammansatt av en kundombudsman som även är chef för verksamheten och fyra biträdande kundombudsmän. Kundombudsmannen utses av Folksams stämmor för en mandatperiod på tre år. De biträdande kundombudsmännen anställs av kundombudsmannen. Samtliga har en tillsvidareanställning i Folksamgruppen och omfattas inte av någon mandatperiod utan endast av vanliga anställningsregler.

Kundombudsmannen måste vara jurist. De biträdande kundombudsmännen bör vara jurister eller erfarna specialister. Kunderna representeras genom viss representation genom stämmodellegaterna. I ett ömsesidigt bolag är kunderna ägare. Kundombudsmannen, som utses av Folksams stämmor, rapporterar årligen till stämmorna och arbetar dessutom enligt en instruktion som är antagen av Folksams stämmor.

## Förfarande

Prövningen hos kundombudsmannen kan inledas genom klagomål från kunder eller av kundombudsmannen på eget initiativ. Kunden behöver inte erlägga någon specifik avgift. Indirekt påverkas kundens premie något av att detta omprövningsförfarande finns till förfogande. Kunden skickar initialt ett skriftligt klagomål till kundombudsmannen. Klagomålet skickas sedan till bolaget för omprövning. Alla ärenden som uppfyller de formella kraven tas upp till omprövning. Efter bolagets egen omprövning kan ärendet i vissa fall ändras i enlighet med kundens begäran. Om bolaget inte ändrar inställning till fullo enligt kundens önskemål skickas bolagets skadeakt med en sammanfattning av bolagets ståndpunkter till kundombudsmannen som därefter gör sin objektiva bedömning.

Kundombudsmannen har en rekommendationsrätt. Om en rekommendation inte följs ska ärendet inom 14 dagar hänskjutas till bolagets vd för beslut. Det finns inga sanktionsmöjligheter, men rekommendationerna har hittills alltid följts till fullo av försäkringsbolaget.

Den genomsnittliga handläggningstiden är ca 2–3 månader. Handläggningstidens längd varierar dock stort mellan olika ärenden.

## Antal ärenden

Cirka 1 000 ärenden per år leder till en skriftlig handläggning, och drygt 7 000 personer per år kontaktar kundombudsmannen för en muntlig konsultation eller enklare förfrågan per e-post. År 2009 kom ca 1 050 skriftliga omprövningar in och 1 053 ärenden avgjordes. Cirka 25 % av omprövningar brukar leda till någon form av ändring till kundens förmån. I denna ändringsfrekvens ingår även de ärenden som bolaget själv ändrar efter att kundombudsmannen har rekviderat ärendet från bolaget, dvs. begärt att bolaget ska ompröva ärendet.

## Finansiering

Finansieringen av verksamheten sker via huvudmännen. Budgeten för kundombudsmannens verksamhet uppgick till ca 4,5 miljoner kronor för 2009.

## Information till konsumenterna/företagen

I de beslut där kunden inte till fullo får den ersättning som har begärts bifogar försäkringsbolaget en folder med information om omprövningsmöjligheter. Där anges kundombudsmannen som ett alternativ. Information om kundombudsmannen finns även på bolagets webbplats och i försäkringsvillkoren.

## Övrigt

För de försäkringstagare som har gruppförsäkringar via sina fackförbund finns även möjligheten att, förutom av kundombudsmannen, få sina klagomål omprövade i en försäkringskommitté som är knuten till respektive gruppför-

säkring. Försäkringskommittéerna som är omkring tjugo till antalet avgör totalt ca 50–70 ärenden per år. I kommittéerna har endast representanter för försäkringstagarsidan beslutsrätt, dvs. det fackförbund etc., som tecknat den kollektiva försäkringen. Föredragande i försäkringskommittéerna är kundombudsmannen.

Inom Folksamgruppen har kundombudsmannen utökat sin verksamhet successivt och är i dag kundombudsman för KPA Pension, Svenska Konsumentförsäkringar och Förenade liv.

### **Kontaktinformation**

Kundombudsmannen Folksamgruppen

106 60 Stockholm

Tfn: 020-65 52 53, 0708-315 52 58

Fax: 08-772 72 17

E-post: kundombudsmannen@folksam.se, anna-karin.baltzari-danfors@folksam.se

Webbplats: [www.folksam.se](http://www.folksam.se)

## Kundombudsmannen och kundpanelen (If)

### Bransch

Försäkringsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

If.

### Etablerad

Kundombudsmannen etablerades 1981/1999 (If bildades 1999 när svenska Skandias och norska Storebrands skadeförsäkringsverksamheter gick samman). If är sedan 2004 helägt av finska försäkringskoncernen Sampo. Skandia har haft en kundombudsman sedan 1981. Kundpanelen bildades 1999. Kundombud och kundpanel finns sedan 2000 även i de övriga skandinaviska länderna.

### Kompetensområde och ärendetyp

Kundombudsmannen i Sverige tar emot klagomål och synpunkter från If:s svenska verksamhet. Synpunkter och klagomål kan avse såväl generella företeelser, t.ex. allmän marknadsföring, allmänna villkor och allmänt kundbemötande, som If:s agerande i enskilda fall i fråga om själva handläggningen eller den lämnade ersättningen m.m. Kundombudsmannen prövar således de flesta typer av ärenden, men några undantag finns. Kundombudsmannen prövar inte ärenden som är under prövning i domstol, skiljeförfarande, eller i annan extern ordning, t.ex. någon nämnd. Ombudsmannen prövar inte heller ärenden i vilka tvisten i sak har prövats i någon av dessa instanser eller där krav väckts från andra bolag.

Kundpanelen ger en överprövningsmöjlighet för kunderna när det gäller vissa av kundombudsmannens beslut. Kundombudsmannen kan även utan egen prövning hänskjuta ett ärende till kundpanelen för bedömning. Kundpanelen prövar tvister om vad som kan ha utlovats i samband med försäljning, marknadsföring eller på annat sätt i samband med kundkontakter. Vidare prövar panelen tvister i de fall bolaget har avböjt ersättning med motivering att skadan inte omfattas av försäkringen liksom tvister om ersättningens storlek. Kundpanelen prövar inte personskadeärenden och vållandefrågor till följd av trafik med motordrivna fordon. Exempel på andra ärenden som panelen inte prövar är skadeärenden där bedrägeri eller försök till bedrägeri misstänks samt ärenden som behandlats eller där behandling pågår vid externa klagomålsinrättningar eller krav från andra bolag som väckts vid domstol.

En kund ska, om inte särskilda skäl föreligger, ha inkommit med begäran om prövning av ett ärende hos kundombudsmannen inom sex månader från det att kunden fått ta del av bolagets beslut i ärendet. Den som vill klaga till



kundpanelen ska göra detta senast tre månader efter det att kunden skriftligen fått del av ombudsmannens beslut.

### **Sammansättning**

Kundombudsmannen i Sverige består av fyra kundombud. Kundombudsmannen står under överinseende av If:s styrelse och är organisatoriskt fristående från den operativa verksamheten.

Kundpanelen består av åtta personer varav sex är vanliga If-kunder utan erfarenhet från försäkringsbranschen. De övriga två ledamöterna är dels en person som har domarkompetens eller motsvarande, dels en representant från If som samtidigt är föredragande i ärendena. Kundrepresentanterna utses för en tid om två år med möjlighet till förlängning, dock maximalt ytterligare två år. Kundpanelen är beslutföret när fyra, varav minst två kundrepresentanter samt ordföranden eller bolagsrepresentanten är närvarande. Vid lika röstetal gäller den mening som innebär den för kunden förmånligaste utgången.

### **Förfarande**

Prövningen hos både kundombudsmannen och kundpanelen är kostnadsfri. En kunds begäran om prövning av ett ärende hos kundombudsmannen kan ske på valfritt sätt: skriftligt, muntligt, per fax eller e-post. Begäran om prövning i kundpanelen sker skriftligen. Ett skriftligt förfarande tillämpas vid handläggningen hos båda organen.

Kundombudsmannen lämnar rekommendationer till bolaget om hur ärendet ska lösas, om frågan inte kan lösas på ett informellt sätt i samråd med den berörda enheten. Dessa rekommendationer är i princip bindande för bolaget och har hittills alltid följts. Den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden är 24 dagar hos kundombudsmannen. Kundpanelens avgörande är normalt bindande för bolaget. Avsteg kan endast ske efter beslut av vd. För båda organen gäller att skriftliga avgöranden ska lämnas till kunderna.

### **Antal ärenden**

Kundombudsmannen registrerar ca 1 200 ärenden per år. Antalet ärenden där en ändring i någon del skedde till kundens fördel uppgår till ca 25 %. Till detta ska läggas de förfrågningar eller klagomål som löses informellt av kundombudsmannen. Dessa förfrågningar registreras inte som ärenden hos kundombudsmannen.

Kundpanelen har ca 100 ärenden per år. Ändringsfrekvensen är ca 10–20 %. Kundpanelen sammanträder en gång per månad.

### **Finansiering**

De direkta kostnaderna uppgår på årsbasis till ca 6 miljoner kronor för ombudsmännen och för kundpanelen till ca 1,5 miljoner kronor.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om organens verksamhet finns på bolagets webbplats och i försäkringsvillkoren. I varje ärende där ersättningen vid en skada minskas eller avböjs ska kunden få en motivering till beslutet och informeras om möjligheterna att få sitt ärende omprövat. Sådan information ska lämnas skriftligen om kunden begär det.

### **Övrigt**

If har antagit en etisk policy, en skaderegleringspolicy och en klagomålspolicy.

### **Kontaktinformation**

If Skadeförsäkring

Kundombudsmannen/Kundpanelen

106 80 Stockholm

Tfn. 0771-43 00 00

Fax: 08-792 75 30

Webbplats: [www.if.se](http://www.if.se)

## Livsmedelsbranschens granskningsman

### Bransch

Livsmedelsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Svensk Dagligvaruhandel och Livsmedelsindustrierna.

### Etablerad

Livsmedelsbranschens granskningsman (LGM) etablerades 2008 och ersätter Bedömningsnämnden för kosthålsinformation (BKH).

### Kompetensområde och ärendetyp

LGM handlägger ärenden som rör hälso- och näringspåståenden. Granskningsmannen stöder sin prövning på gällande EU-förordningar. Såväl allmänheten som organisationer och företag kan inleda ett ärende hos granskningsmannen. LGM ger även rekommendationer.

### Sammansättning

Livsmedelsbranschens granskningsman består av en person som ska ha kompetens i såväl nutrition som regelverk och som utses av huvudmännen. Granskningsmannen har möjlighet att utse en biträdande granskningsman.

### Förfarande

Granskningsmannens förfarande är skriftligt och kostnadsfritt. Ett typiskt ärende inleds antingen med en inkommen anmälan eller på granskningsmannens eget initiativ. LGM granskar den aktuella åtgärden och ber om förtydliganden, alternativt utfärdar en preliminär rekommendation om att aktören ska upphöra med den ifrågasatta åtgärden. Efter "förhandling" avskrivs ärendet, alternativt leder det till en officiell rekommendation. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är cirka fyra veckor.

Företagen har inte förbundit sig att följa granskningsmannens beslut, och det finns inga sanktionsmöjligheter kopplade till utslaget. I de flesta fall följer företagen LGM:s utslag. De flesta ärenden kan dock avskrivas efter det att aktören lovat att upphöra med den ifrågasatta marknadsföringsåtgärden.

Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts hos LGM för att tas upp till prövning.

### **Antal ärenden**

Under 2009 avgjorde LGM ca 50 ärenden. Granskningsmannen tar upp samtliga ärenden som kan bedömas till prövning. Cirka 2/3 av utslagen går helt eller delvis i klagandenas favör.

### **Finansiering**

LGM:s verksamhet finansieras av huvudmännen. Kostnaden för verksamheten 2009 var 300 000–400 000 kronor.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om LGM:s verksamhet ges via granskningsmannens webbplats. Information om LGM sprids även genom huvudmännen och olika utbildningsaktiviteter.

### **Kontaktinformation**

Anders Sjödin

Fyrvägen 8

239 40 Falsterbo

Tfn: 073-537 79 71

E-post: [lgm@hp-info.nu](mailto:lgm@hp-info.nu)

Webbplats: [www.hp-info.nu/lgm](http://www.hp-info.nu/lgm)

## Mäklarsamfundets ansvarsnämnd

### Bransch

Fastighetsmäklarbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Mäklarsamfundet.

### Etablerad

1984.

### Kompetensområde och ärendetyp

Ansvarsnämnden är ett organ inom Mäklarsamfundet. Nämnden har till uppgift att på Mäklarsamfundets vägnar, i enlighet med organisationens stadgar och bestämmelser, bedöma om någon ledamot handlat felaktigt i sin yrkesutövning eller på annat sätt brutit i sina förpliktelser. Nämnden gör vidare uttalanden om god mäklarsed och de krav som mäklarlagen och praxis ställer på fastighetsmäklare. Ett ärende kan prövas efter begäran från Mäklarsamfundets styrelse eller kretsstyrelse, en ledamot inom Mäklarsamfundet, en myndighet, en domstol, ett försäkringsbolag eller efter anmälan från allmänheten. Ansvarsnämnden kan även, på eget initiativ, när det finns anledning till det, utreda vad som ska anses vara god mäklarsed i syfte att göra ett vägledande uttalande. Nämnden tar aldrig ställning i skadeståndskrav eller dylikt.<sup>76</sup>

### Sammansättning

Ansvarsnämnden ska ha en opartisk ordförande och därutöver fyra ledamöter och två ersättare. Av dessa ska två ledamöter med en ersättare representera fastighetsmäklare, och två ledamöter med en ersättare vara utomstående med särskilda kunskaper inom nämndens arbetsområde. Ordförande, ledamöter och ersättare utses vid Mäklarsamfundets årsmöte. För närvarande är nämndens ordförande en hovrättslagman vid Svea hovrätt. Ledamöterna och deras ersättare består för närvarande av en rådman, ett före detta regeringsråd, en advokat, en auktoriserad fastighetsmäklare och en fastighetsmäklare tillika ledamot av Mäklarsamfundet. I nämnden finns ingen representant för konsumenter.

### Förfarande

Prövningen är kostnadsfri och ärenden ska, om nämnden inte finner annat vara nödvändigt, beredas skriftligen. Nämndens yttranden och avgöranden

<sup>76</sup> Mäklarsamfundet, e-post den 4 mars 2010.

ska också vara skriftliga. Alla ärenden ska beredas före beslut, och fastighetsmäklaren vars sak ska behandlas ska ges tillfälle att yttra sig inom förelagd tid. En begäran om yttrande anses ha kommit mäklaren till handa om den tillsänds den adress som mäklaren senast anmält till Mäklarsamfundets register. Om yttrande har begärts enligt ovan får ett ärende alltid avgöras även om mäklaren inte har hörts av efter att en frist på minst 14 dagar löpt ut. En förfrågan, ett påstående eller en anmälan behöver inte kommuniceras om detta bedöms som uppenbart onödigt. Utredningsresurser och andra funktioner som behövs för att nämnden ska kunna fullgöra sina uppdrag ska ställas till förfogande av Mäklarsamfundet. Nämnden beslutar vilka åtgärder som krävs för att ärenden ska bli sakligt och vederhäftigt utredda. Skriftliga klagomål på Mäklarsamfundets medlemmar som inte prövas av ansvarsnämnden kan beslutas på delegation av Mäklarsamfundets chefsjurist.

Mäklarsamfundets medlemmar utgörs av fysiska personer som är registrerade fastighetsmäklare. Dessa ska följa Mäklarsamfundets stadgar och etiska regler, där det bl.a. stadgas att medlemmarna ska följa ansvarsnämndens beslut som inte kan överklagas. Efter beslut kan ansvarsnämndens ärenden överlämnas till Mäklarsamfundets disciplinnämnd eller auktorisationsnämnd för kännedom eller fortsatta åtgärder. Ärenden kan även överlämnas till en myndighet som utövar tillsyn över registrerade fastighetsmäklare. Beslut om disciplinära åtgärder, som en erinran, varning eller uteslutning, tas i Mäklarsamfundets disciplinnämnd.

Ansvarsnämnden sammanträder 2 gånger per år. Handläggningstiden för ett ärende kan variera beroende på nästkommande sammanträde. Normalt sker detta inom 3–4 månader. Det finns ingen tidsbegränsning inom vilken ett ärende ska ha väckts i nämnden för att tas upp till prövning, utan en bedömning görs från ärende till ärende om så behövs.

### Antal ärenden

Under 2009 inkom 16 ärenden, och 14 ärenden avgjordes. Eftersom nämnden sammanträder 2 gånger per år behandlas exempelvis ärenden som inkommer under sista kvartalet 2009 först under våren 2010. Under 2009 behandlades 6 ärenden inkomna under 2008, och 8 ärenden inkomna under 2009. Utav dessa 14 är totalt 9 ärenden anmälda av konsumenter. Övriga 5 är skiljenämndsprövningar som är ärenden gällande provisionstvister mellan mäklare. Av de 9 ärenden initierade av konsumenter har ansvarsnämnden i 4 ärenden riktat viss kritik mot fastighetsmäklaren, men det har inte lett till något överlämnande till disciplinnämnden för bedömning av en disciplinär åtgärd.<sup>77</sup>

---

<sup>77</sup> Ibid.

## Finansiering

Ansvarsnämndens verksamhet finansieras genom medlemsavgifter till Mäklarsamfundet. Kostnaden för verksamheten var under 2009 mindre än 75 000 kronor.

## Information till konsumenterna/företagen

Information om ansvarsnämndens verksamhet finns på Mäklarsamfundets webbplats. Informationsspridningen sker även via Mäklarsamfundets kundombudsman som erbjuder kostnadsfri rådgivning per telefon till medlemmar och kunder. Information sprids även via övrig telefonfrågning genom vilken kunden kan anmäla eller klaga på medlemmens mäklartjänst.

## Övrigt

Mäklarsamfundet är en branschorganisation för fastighetsmäklare. Mäklarsamfundet följer en uppsättning etiska regler, både nationella och internationella, och ICC:s regler om marknadsföring.

Mäklarsamfundets disciplinnämnd utgörs av Mäklarsamfundets styrelse, som beslutar om eventuella disciplinära åtgärder i ärenden som handlagts och överlämnats av Mäklarsamfundets ansvarsnämnd respektive auktorisationsnämnd. Den senare är ett organ inom samfundet. Nämnden finns för auktoriserade medlemmar och prövar om mäklarna uppfyller uppställda auktorisationsvillkor.

## Kontaktinformation

Mäklarsamfundets ansvarsnämnd

Box 1487, 171 28 Solna

Tfn: 08-555 009 00

Fax: 08-555 009 99

E-post: [mona.ehrengart@maklarsamfundet.se](mailto:mona.ehrengart@maklarsamfundet.se)

Webbplats: [www.maklarsamfundet.se](http://www.maklarsamfundet.se)

## Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation och Läkemedelsindustrins informationsgranskningsman

### Bransch

Läkemedelsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Läkemedelsindustriföreningen (LIF).

### Etablerad

Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation (NBL) bildades 1969. Läkemedelsindustrins informationsgranskningsman (IGM) tillkom 1973.

### Kompetensområde och ärendetyp

IGM och NBL ska verka för att läkemedelsföretagen följer Läkemedelsbranschens etiska regelverk (LER), tillämpliga rättsregler och allmänna utomrättsliga normer om god affärssed inom näringslivet samt i övrigt iakttar god branschsed.

NBL har framför allt till uppgift att vara besvärinstans i ärenden som handlagts av IGM bl.a. när det gäller information och andra marknadsföringsaktiviteter för läkemedel. Vad gäller ärenden där en myndighet står som anmälare är nämnden första och sista instans. NBL har vidare till uppgift att avge vägledande uttalanden i frågor av större betydelse. Så kan ske i anslutning till behandlingen av ett visst ärende, på begäran eller på eget initiativ eller när NBL annars finner det motiverat att avge ett sådant uttalande

### Sammansättning

I gemensamma stadgar för IGM och NBL regleras sammansättningen av NBL och kompetenskrav för IGM som ska vara legitimerad läkare med vetenskaplig kompetens. IGM ska ha betydande och allsidig klinisk erfarenhet samt god allmän överblick över medicinsk och farmakologisk forskning.

NBL består av en ordförande och tio ledamöter samt suppleanter för dessa. Ordföranden och vice ordföranden ska vara dokumenterat skickliga jurister och får inte vara verksamma inom läkemedelsbranschen (för närvarande två justitieråd). Sex av ledamöterna ska i ansvarig ställning vara knutna till läkemedelsföretag. Två av dem ska ha särskild erfarenhet i fråga om egenvårdsprodukter. Samtliga bör dessutom ha insikt i marknadsrätt. Två ledamöter ska vara legitimerade läkare med klinisk specialitet eller motsvarande och vara kliniskt verksamma. Den sista gruppen ledamöter utgörs av företrädare för allmänintresset. De ska vara två till antalet. LIF:s styrelse väljer de företags-



anknutna ledamöterna, de medicinskt sakkunniga, företrädarna för allmänintresset, suppleanterna samt ordföranden och vice ordföranden. Nämnden har också två sekreterare som är föredragande i nämnden och ansvarar för de löpande uppgifterna.

## Förfarande

Förfarandet hos såväl IGM som NBL är skriftligt. Ärenden hos IGM har sin grund antingen i egna initiativ baserade på vad som framkommer vid IGM:s s.k. marknadsövervakning eller i anmälningar som görs av en enskild person, ett företag eller en sammanslutning. IGM handlägger också ärenden som innefattar förhandsgranskning av information på webbplatser till allmänheten om receptbelagda läkemedel samt vaccinationskampanjer.<sup>78</sup> Ärenden hos NBL avser vanligtvis besvär över beslut av IGM, anmälningar från en myndighet (vanligtvis Läkemedelsverket) eller ärenden som IGM av vissa skäl som anges i stadgarna finner anledning att överlåta till NBL utan eget beslut. Rätt att hos NBL begära s.k. vägledande uttalanden tillkommer LIF, Föreningen Innovativa Mindre Läkemedelsföretag (IML), Föreningen för Generiska Läkemedel (FGL), IGM, läkemedelsföretag som är medlemmar i LIF, IML eller FGL, Apoteket AB, sammanslutningar av personer på det medicinska området, domstolar och myndigheter. Enskilda personer eller konsumenter saknar rätt att begära vägledande uttalanden.

Normalt uttas en avgift på 80 000 kronor av läkemedelsföretag som får en anmärkning mot sin marknadsföring i ärenden hos IGM och NBL. Vid allvarigare överträdelse brukar avgiften sättas till 120 000 kronor, och vid mindre allvarliga överträdelse tas en avgift på 40 000 kronor ut. Avgiften uppgår till maximalt 500 000 kronor. För ett läkemedelsföretag som utan framgång gör en anmälan tas en avgift på 40 000 kronor ut. Om ett läkemedelsföretag utan framgång överklagar ett beslut från IGM, utgår normalt en avgift på 40 000 kronor. Om ett läkemedelsföretag som fällts av IGM överklagar till NBL och når framgång med sitt överklagande, befrias företaget normalt från skyldigheten att betala IGM-avgiften. I stället åläggs det företag som slutligen har förlorat ärendet en NBL-avgift på 40 000 kronor. Vidare finns det möjlighet att ta ut avgifter, för närvarande 10 000 kronor, om ett läkemedelsföretag överskrider de tidsfrister för svaromål och genmäle som tillämpas av IGM och NBL. Vid upprepad förseelse uttas dubbel avgift.

Ett företag som vägrar beakta IGM:s eller NBL:s beslut eller annars inte lojalt följer organens beslut kan drabbas av disciplinära åtgärder. Av föreningsrättsliga skäl kan de ovan nämnda avgifterna tas ut och disciplinära åtgärder vidtas endast i fråga om de medlemsföretag som har anslutit sig till

<sup>78</sup> LIF:s medlemsföretag och IML kan ansöka hos LIF om kvalitetsmärkning av webbplatser på Internet, med en särskild symbol, vilket innebär att man åtar sig att följa uppsatta kvalitetskriterier och regler. Webbplatser får inte riktas mot allmänheten vad gäller receptbelagda läkemedel. Om en sådan webbplats enbart syftar till ren information och inte marknadsföring kan den få förekomma under förutsättning att den har förhandsgodkänts av IGM. Under 2009 hanterades totalt 6 stycken sådana ansökningar (IGM, enkätsvar 2010).

Läkemedelsbranschens etiska regelverk, dvs. medlemsföretag i LIF, IML och FGL samt Föreningen Svensk Egenvård såvitt avser kapitel 1 i regelverket. IGM och NBL ska anmäla till LIF och, i förekommande fall, till respektive berörd branschförening om ett läkemedelsföretag vägrar att beakta IGM:s eller NBL:s beslut, eller om läkemedelsföretaget inte har kunnat förmås att lojalt medverka vid ärendeberedningen. Det är därefter respektive berörd branschförenings styrelse som har i uppgift att besluta om de disciplinära påföljder som eventuellt behövs. Särskilt hos IGM förekommer dock även ärenden som rör andra företag än medlemmar i dessa branschföreningar.

IGM:s handläggningstid är i ungefär hälften av fallen cirka fyra veckor. Den genomsnittliga handläggningstiden under 2009 för ärenden som lett till yttranden av NBL var tre månader. Ca 50 % av utslagen går helt eller delvis i klagandenas favör.<sup>79</sup>

### Antal ärenden

IGM granskar i sin fortlöpande marknadsövervakning årligen mellan 4 000 och 5 000 marknadsföringsåtgärder på eget initiativ. Marknadsbevakningen leder till ca 60 initiativ där IGM kontaktar det ansvariga läkemedelsföretaget. Beroende på företagets svar vidtas olika åtgärder av IGM. Ett mindre antal ärenden förs vidare till NBL utan att IGM fattar något eget beslut. Detta gäller främst ärenden av utpräglad prejudikatskaraktär. IGM, mottar därutöver ca 40 anmälningar under ett verksamhetsår. Under 2009 inkom 38 anmälningar till IGM som även förhandsgranskade 45 vaccinationskampanjer och 6 webbplatser. Under 2009 tillfördes NBL 30 nya ärenden. Dessutom fanns 11 ärenden i balans vid årets början. Inom egenåtgärdssystemet behandlas totalt ca 190 ärenden per år.

### Finansiering

Kostnaden för NBL:s och IGM:s verksamhet uppgår uppskattningsvis till ca 3,5 miljoner kronor per år och bekostas helt av avgifter som tas ut från företagen för förfarandet hos IGM och NBL. Avgifterna täcker dock inte kostnaderna för de ledamöter i NBL som kommer från olika läkemedelsföretag. I dessa fall står respektive företag för sina kostnader.

### Information till konsumenterna/företagen

Inom branschen bedrivs utbildning i IGM:s och NBL:s verksamhet. Vidare finns information åtkomlig på LIF:s webbplats, inklusive en databas med samtliga beslut från både IGM och NBL. Vissa facktidsskrifter publicerar också referat av avgöranden från både IGM och NBL.

---

<sup>79</sup> NBL, e-post den 12 februari 2010.

### **Kontaktinformation**

Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation

Box 7315, 103 90 Stockholm

Tfn: 08-701 78 77/08-701 79 40

Fax: 08-701 78 99

E-post: [annie.johansson@dlanordic.se](mailto:annie.johansson@dlanordic.se)/[fredrika.allard@dlanordic.se](mailto:fredrika.allard@dlanordic.se)

Webbplats: [www.lif.se](http://www.lif.se)

Läkemedelsindustrins informationsgranskingsman (IGM)

Tfn: 08-462 37 13

E-post: [g.wennersten@telia.com](mailto:g.wennersten@telia.com)

Webbplats: [www.lif.se](http://www.lif.se)

## Personförsäkringsnämnden

### Bransch

Försäkringsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Försäkringsförbund.

### Etablerad

Personförsäkringsnämnden ersätter Olycksfalls- och sjukförsäkringsnämnden och Livförsäkringens villkorsnämnd från den 1 januari 2004. Sedan 2004 är nämnden en reklamationsnämnd där den försäkrade själv kan ansöka om prövning.

### Kompetensområde och ärendetyp

Nämnden har till uppgift att på begäran av försäkringstagare, i egenskap av konsument och inom ramen för lagar och gällande försäkringsvillkor, avge rådgivande yttrande i tvister utom rättegång mellan försäkringstagare och försäkringsföretag inom sjuk-, olycksfalls- och livförsäkring.

Nämndens behörighet är begränsad till ärenden i vilka nämnden behöver stöd av rådgivande läkare i försäkringsmedicinska frågor. Angår ett ärende även annat än försäkringsmedicinska frågor får även sådana frågor prövas av nämnden. Nämnden prövar inte frågor om rätt till försäkring enligt 11 kap. 1 § försäkringsavtalslagen eller rätt till förnyelse av försäkringsavtal enligt 11 kap. 3 § försäkringsavtalslagen. Vad som ovan stadgas om försäkringstagare ska också tillämpas på andra ersättningsberättigade enligt försäkringsavtalet.

### Sammansättning

Vid beslut ska nämnden bestå av en ordförande och fyra ledamöter. Ordföranden ska vara jurist med stor domarerfarenhet och sakkunnig i de frågor som faller inom nämndens verksamhet. Två av ledamöterna ska representera de ersättningsberättigades, dvs. konsumenternas, intresse. De övriga två ledamöterna ska ha erfarenhet av de för nämnden aktuella försäkringsfrågorna. Nämndens konsumentrepresentanter utses av Konsumentvägledarnas förening. Nämndens övriga ledamöter utses av Försäkringsförbundets styrelse.

### Förfarande

Nämndens förfarande är skriftligt, och prövningen är kostnadsfri. Ett ärende avgörs baserat på de handlingar som parterna gett in till nämnden. Alla inkomna handlingar skickas till motparten i ärendet. Nämndens ledamöter får ta

del av alla handlingar i ärendena före sammanträdet. Nämndens protokoll förs av sekreteraren och justeras av ordföranden. En begäran om prövning hos nämnden ska snarast möjligt delges motparten. Nämndens yttrande ska snarast möjligt delges parterna. Har skiljaktig mening förekommit ska uppgift härom lämnas. Nämnden ska hålla de försäkringsföretag som är anslutna till nämnden informerade om nämndens yttranden. Om ett försäkringsföretag avviker från nämndens yttrande ska företaget snarast skriftligt meddela detta och ange skälen för avvikelserna. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är fyra månader. Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i nämnden för att tas upp till prövning utöver allmänna preskriptionsregler för anspråket som sådant.

Nämndens yttranden är rådgivande för bolagen, och det finns inga sanktionsmöjligheter kopplade till utslagen. Nämndens beslut följs mycket väl av företagen. Ytterst få försäkringsföretag väljer att inte följa nämndens yttranden. Om ett försäkringsföretag avviker från nämndens yttrande ska företaget snarast skriftligt meddela detta och ange skälen för avvikelserna.

### **Antal ärenden**

Under 2009 avgjorde Personförsäkringsnämnden 677 ärenden. Samma år inkom 799 ärenden till nämnden. Alla ärenden som uppfyller de formella kraven tas upp till prövning. Det finns ingen uppgift om hur stor andel av utslagen som går helt eller delvis i klagandenas favör.

### **Finansiering**

Kostnaderna för nämndens verksamhet under ett kalenderår fördelas mellan de försäkringsföretag som deltar i verksamheten i förhållande till antalet inkomna ärenden från respektive försäkringsföretag under kalenderåret. Det finns inga sammanställda uppgifter om kostnaderna för verksamheten för 2009.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Försäkringsföretagen ska alltid, i samband med att de fattar ett slutligt beslut, meddela försäkringstagaren vilka överprövningsmöjligheter som står till buds. Information om Personförsäkringsnämndens verksamhet sprids även genom Konsumenternas försäkringsbyrå, den egna webbplatsen som är [www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se) och Försäkringsförbundets webbplats.

### **Kontaktinformation**

Nämndkansliet

Personförsäkringsnämnden

Box 24067, 104 50 Stockholm

Tfn: 08-522 787 20

Fax: 08-522 787 30

E-post: [info@forsakringsforbundet.se](mailto:info@forsakringsforbundet.se)

Webbplats: [www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se)

## Psykosyntesföreningens etiska nämnd

### Bransch

Alternativ terapi.

### Huvudman

Psykosyntesföreningen.

### Etablerad

Psykosyntesföreningen grundades 1994, och de etiska riktlinjerna samt den etiska nämnden tillkom 1998.

### Kompetensområde och ärendetyp

Psykosyntesföreningens etiska nämnd handlägger klagomålsärenden från kunder till anslutna psykosyntesterapeuter. Kunder och f.d. kunder till anslutna terapeuter kan inleda ett ärende hos nämnden. I sin prövning stöder sig nämnden på de etiska riktlinjer som föreningen har antagit. Psykosyntesföreningens medlemmar har förbundit sig att följa den etiska nämndens utslag, och nämnden kan besluta om att varna eller utesluta en medlem. Föreningen ställer utöver detta krav på kontinuerlig fortbildning och att medlemmarna är ansvarsförsäkrade.

### Sammansättning

Den etiska nämnden ska utgöras av 3–5 erfarna psykosyntesterapeuter. Föreningens valberedning föreslår ledamöter som ska vara diplomerade psykosyntesterapeuter. Ledamöterna väljs därefter under föreningens årsmöte. I praktiken eftersträvas så bred erfarenhet som möjligt. I nuläget är två av ledamöterna också legitimerade psykoterapeuter, men detta är inget formellt krav. Inga kundrepresentanter finns i nämnden.

### Förfarande

Prövningen är kostnadsfri och skriftlig. Ett typiskt ärende inleds genom att den klagande lämnar in ett skriftligt klagomål och därefter kallas till ett möte med den etiska nämnden. Mötesanteckningar förs av två sekreterare, och den klagande ges möjlighet att godkänna anteckningarna. Den berörda terapeuten informeras om klagomålet, ges möjlighet att yttra sig skriftligt och kan även intervjuas vid behov. Den klagande får ta del av terapeutens svar. Om det bedöms rimligt att hantera klagomålet genom medling mellan parterna är det första steget. I annat fall, eller om medlingen misslyckas, avgör nämnden ärendet och utmäter en eventuell sanktion mot medlemmen. Om någon part önskar överklaga utslaget överlämnas ärendet till en extern moderator som

har till uppgift att avgöra om nämnden följt sina riktlinjer och fattat ett beslut som överensstämmer med föreningens etiska riktlinjer.

Det finns inte någon fastställd tid inom vilken ett ärende ska ha väckts i organet för att tas upp till prövning, men frågan ska behandlas skyndsamt. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är 1–2 månader. Efterlevnaden av nämndens beslut är god.

### **Antal ärenden**

Den etiska nämnden prövar samtliga ärenden som uppfyller de formella kraven. Under 2009 avgjordes ett ärende. Inga ärenden inkom under året. Ungefär hälften av nämndens utslag går helt eller delvis i de klagandes favör. I ett fall där utslaget inte gick i den klagandes favör gjordes en överprövning av en fristående ansedd psykiatriker eller psykoterapeut som granskade ärendet och gav ett utlåtande. Det utlåtandet gick i den etiska nämndens favör och delgavs den klagande.

### **Finansiering**

Den etiska nämndens verksamhet finansieras genom föreningens medlemsavgifter. Föreningens årsbudget är ca 250 000 kronor. Den etiska nämndens ledamöter får inget arvode, men när ett ärende ska avgöras uppstår vissa kostnader för t.ex. resor.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om nämndens verksamhet finns på Psykosyntesföreningens webbplats. Informationen om nämndens verksamhet sprids ofta i samband med att en terapeut går igenom ramarna för en terapi.

### **Övrigt**

Psykosyntesföreningen är öppen för terapeuter som är utbildade vid ett institut som uppfyller kriterier uppsatta av European Federation for Psychosynthesis Psychotherapy (EFPP), som är en organisation ackrediterad av European Association of Psychotherapy.

### **Kontaktinformation**

Psykosyntesföreningens etiska nämnd

Kontaktperson: Fredrik Lundh

Tfn: 070-666 06 29

E-post: fredriklundh@bredband.net



## Rådet för marknadsövervakning

### Bransch

Egenvårdsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Svensk Egenvård, som organiserar och företräder leverantörer av naturläkemedel, växtbaserade läkemedel, kosttillskott, sporttillskott, hälsosamma livsmedel och dietprodukter på den svenska marknaden. Svensk Egenvård samarbetar i detta egenåtgärdsprogram med Hälsosackhandelns Riksförbund som organiserar och företräder hälsofackhandeln i Sverige.

### Etablerad

Rådet för marknadsövervakning bildades 2001 då det ägde rum en ombildning av Hälsokostbranschens bedömningsnämnd som inrättades 1987.

### Kompetensområde och ärendetyp

Rådet granskar främst marknadsföringen av egenvårdsprodukter (t.ex. kosttillskott, sporttillskott, hälsosamma livsmedel och dietprodukter) utifrån gällande lagstiftning och utomrättsliga normer såsom Internationella Handelskammarens regler (ICC), Svensk Egenvårds branschriktlinje för säkra kosttillskott och Svensk Egenvårds märkningsregler. Prövningen stöder sig på gällande lagstiftning, vägledning från tillsynsmyndigheter, etiska riktlinjer, branschöverenskommelser och utarbetad branschpraxis.

All marknadsföring (tv- och radioreklam, säljbrev till butikspersonal, Internetreklam m.m.) från både medlemsföretag och övriga företag kan granskas. Till rådets verksamhet har kopplats en fristående granskare som anmäler marknadsföring som upplevs som tvivelaktig. Till granskningsmannen kan även tvivelaktig marknadsföring anmälas av ett annat företag, en privatperson, en organisation eller en myndighet.

### Sammansättning

Självregleringsorganet har en fristående granskare som är jurist med specialisering inom marknadsrätten. Granskaren är föredragande i rådet men har ingen beslutanderätt. Rådet leds av en ordförande som är jurist. Förutom ordföranden finns tre ledamöter varav en är vetenskaplig expert inom naturvetenskap (för närvarande en professor i farmakognosi vid Uppsala universitet), en är representant för leverantörerna och en representerar hälsofackhandeln. Administrationen sköts av Svensk Egenvårds kansli.

Svensk Egenvård utser och arvoderar posterna som avser ordförande, vetenskaplig expert och granskare. Vid Svensk Egenvårds årsmöte utses även leverantörsrepresentanten. Hälsosackhandlarnas Riksförbund utser vidare sin

representant. Det finns ingen konsumentrepresentation i rådet. Sveriges konsumenter har erbjudits en plats i rådets beslutande organ men har tackat nej till detta då de anser att de kan agera friare om de inte deltar i rådets verksamhet.

### Förfarande

Rådets prövning är skriftlig och kostnadsfri. Ett ärende inleds vanligtvis genom att granskaren finner en annons på Internet eller i en tidning som granskaren tycker är tvivelaktig. Granskaren skickar då en anmälan och påtalar vad som är fel samt anger juridisk källa som granskaren åberopar till det marknadsförande företaget, vanligtvis den kontakt som anges i annonsen. Det marknadsförande företaget uppmanas att kommentera granskarens anmälan och komma in med vetenskaplig dokumentation som styrker det påstående som gjorts. Det marknadsförande företaget har 14 dagar på sig att besvara granskarens anmälan. Både granskarens anmälan och företagets svar skickas till Svensk Egenvårds kansli som ser till att detta material vidarebefordras till respektive rådsmedlem. Rådet sammanträder och beslutar i ärendet. Om beslutet blir fällande, och det marknadsförande företaget är medlem i Svensk Egenvård debiteras företaget en bot. Om det marknadsförande företaget inte är medlem i Svensk Egenvård och inte avser att följa rådets beslut skickas ärendet vidare för handläggning av tillsynsmyndigheten. Är företaget inte medlem i Svensk Egenvård och följer rådets beslut avskrivs ärendet.

Rådet sammanträder varje månad med undantag för juli och december. Vanligtvis är handläggningstiden för ett ärende fyra veckor.

De företag som är medlemmar i Svensk Egenvård och Hälsofackhandlarnas Riksförbund har förbundit sig att följa rådets utslag. Rådet kan ålägga böter på 5 000 kronor till 50 000 kronor beroende på allvarlighetsgrad och om det är en frekvent återkommande överträdelse. Ärenden som rör företag som inte är medlemsföretag och som inte följer rådets beslut skickas vidare till en tillsynsmyndighet. Efterlevnaden av rådets beslut är god. Även de företag som inte är medlemmar följer rådets beslut för att undvika att överträdelsen skickas vidare till en tillsynsmyndighet.

### Antal ärenden

Alla ärenden som anmäls tas upp till prövning. Under 2009 inkom 64 ärenden, och lika många ärenden avgjordes. Merparten av rådets utslag går helt eller delvis i klagandenas favör.

### Finansiering

Rådets verksamhet finansieras främst genom de böter som medlemsföretagen åläggs vid överträdelse. Vid behov täcks kostnaderna upp av de serviceintäkter som medlemmarna betalar till Hälsobranchens Service AB. Verksamhetskostnaden för 2009 var 450 000 kronor.

## Information till konsumenterna/företagen

Medlemsföretagen har tillgång till anmäld marknadsföring och rådets beslut via Svensk Egenvårds s.k. medlemswebb. Rådets praxis och vägledning finns i en tryckt skrift som kan beställas via Svensk Egenvårds webbplats. Rådets beslut är inte offentliga för konsument, medier eller myndigheter.

## Övrigt

Medlemmarna i Svensk Egenvård har skrivit under etiska regler. Svensk Egenvård har utarbetat en branschriktlinje för säkra kosttillskott som 2009 bedömts av Livsmedelsverket. Till den har utarbetats en märkningstjänst med ett bedömningscertifikat om en märkning följer gällande lagstiftning, Svensk Egenvårds branschriktlinjer och märkningsregelverk. Märkning är en viktig del av redligheten kring ett livsmedel och innebär att varan motsvarar det som anges i märkningen både när det gäller innehåll och eventuella påståenden. Denna tjänst kan utnyttjas av såväl medlemsföretag som icke medlemsföretag i Svensk Egenvård. Information finns dels i skriften *Vägledning för marknadsföring av egenvårdsprodukter*, dels på branschens webbplats.

Under 2009 beslutade vidare Svensk Egenvård att gå samman med läkemedelsbranschens etiska regelverk för naturläkemedel och växtbaserade läkemedel. Tidigare granskade Svensk Egenvårds råd även denna typ av marknadsföring. Sammanslagningen syftade till att skapa likartade principer på marknaden.

## Kontaktinformation

Svensk Egenvård

Birger Jarlsgatan 55, 111 45 Stockholm

Tfn: 08-545 411 60

E-post: [info@svenskegenvard.se](mailto:info@svenskegenvard.se)

Webbplats: [www.svenskegenvard.se](http://www.svenskegenvard.se)

## Skandias kundombudsman

### Bransch

Försäkringsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Försäkringsaktiebolaget Skandia.

### Etablerad

Kundombudsmannen etablerades 1981 med uppdrag att behandla klagomål rörande skadereglering. Mandatet utökades 1998 till att även omfatta klagomål som rör rådgivning och finansiella frågor.

### Kompetensområde och ärendetyp

Kundombudsmannen tar emot synpunkter och omprövar klagomål från kunder i Skandiakoncernens samtliga svenska bolag (Försäkringsaktiebolaget Skandia, Livförsäkringsaktiebolaget Skandia och Skandiabanken), när det gäller bolagens verksamhet i Sverige, samt från kunder i Old Mutual-koncernens utländska bolag där försäljningen skett i Sverige. Synpunkter och klagomål kan avse såväl generella företeelser, t.ex. allmän marknadsföring, allmänna villkor och allmänt kundbemötande, som Skandias agerande i ett enskilt fall i fråga om själva handläggningen eller den lämnade ersättningen m.m. Kundombudsmannen stöder sin prövning på försäkringsbesked, aktuella försäkringsvillkor, lagstiftning, praxis m.m.

Kundombudsmannen prövar inte ärenden där muntlig bevisprövning krävs för att kunna avgöra ärendet. Begäran om prövning i ärendet ska, om inte särskilda skäl föreligger, ha inkommit senast ett år efter det att Skandia fattat beslut i ärendet. Vidare prövas normalt inte ett ärende i vilket skiljenämndsprövning begärts, talan väckts vid domstol eller klaganden vänt sig till ARN eller Personförsäkringsnämnden.

### Sammansättning

Inom ombudsmannens ansvarsområde arbetar två heltidsanställda personer med olika ansvarsområden. Kundombudsmannen står under överinseende av Försäkringsaktiebolaget Skandias styrelse och är organisatoriskt fristående i förhållande till Skandias organisation.

### Förfarande

Ett ärende kan inledas på valfritt sätt: skriftligt, muntligt, via fax eller via e-post. Prövningen är kostnadsfri. Kunderna ska i första hand vända sig till en klagomålsansvarig inom Skandia innan de vänder sig till ombudsmannen för

omprövning. Kunderna kan i undantagsfall vända sig direkt till ombudsmannen. Kundombudsmannen är kundens ombud i förhandlingar med Skandia. Kundombudsmannen försöker i första hand lösa ärendet informellt tillsammans med den affärsenhet eller det dotterbolag som berörs och kunden. Ett skriftligt eller muntligt förfarande tillämpas beroende på vad som bedöms vara enklast för kunden och Skandiakoncernen. Ett skriftligt utlåtande från ombudsmannen lämnas dock alltid när ärendet avslutas. Kundombudsmannen lämnar rekommendationer till affärsenheten eller dotterbolaget om hur de bör agera i de fall ärendena inte kan lösas informellt. Hittills har affärsenheterna eller dotterbolagen alltid följt ombudsmannens rekommendationer. Om en affärsenhet eller ett dotterbolag inte vill följa kundombudsmannens rekommendation ska kundombudsmannens motiverade beslut, efter avstämning med koncernens chefsjurist, hänskjutas till det berörda bolagets styrelse för slutligt avgörande. Den genomsnittliga handläggningstiden för ärendena är 1–2 månader.

### **Antal ärenden**

Alla beslut från Skandias klagomålsansvarig som hänskjuts till ombudsmannen av kunderna, och alla ärenden som kommer från kunderna direkt, prövas av kundombudsmannen om de formella förutsättningarna för prövning är uppfyllda. Kundombudsmannen registrerade 136 ärenden 2009, varav 67 försäkringsärenden, 36 skadeärenden och 33 bankärenden. Andelen ärenden med utslag till kundens fördel var ca 6 % under 2009. En del förfrågningar hanteras informellt via telefon eller e-post. Dessa förfrågningar registreras inte som ärenden hos ombudsmannen.

### **Finansiering**

Budgeten för 2010 uppgår till 2,25 miljoner kronor. Kostnaderna för kundombudsmannen fördelas till berörda enheter i förhållande till antal inkomna ärenden.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om kundombudsmannens verksamhet finns på Skandias webbplats och i försäkringsvillkoren. Information sprids även i samband med att Skandias klagomålsansvarig informerar kunder vid negativa beslut.

### **Övrigt**

Skandiakoncernen har antagit etiska riktlinjer.

### **Kontaktinformation**

Skandias kundombudsman

106 55 Stockholm

Tfn: 08-788 10 00

Fax: 08-568 857 30

E-post: kundombudsmannen@skandia.se

Webbplats: www.skandia.se

## Stiftelsen Reklamombudsmannen

### Bransch

Reklam och marknadskommunikation.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Annonörer, Svenskt Näringsliv genom Näringslivets delegation för marknadsrätt (NDM), Tidningsutgivarna, Sveriges Kommunikationsbyråer, Swedish Direct Marketing Association (Swedma) och Internationella Handelskammaren (ICC).

### Etablerad

Stiftelsen Reklamombudsmannen (RO) inrättades 2009 av näringslivets aktörer i syfte att ta ett större ansvar för att kvaliteten på marknadskommunikationen ska hålla en hög etisk nivå. Behovet har uppstått till följd av det ökade utbudet av reklam och den genomgripande förändring som mediemarknaden genomgått under det senaste decenniet. Antalet mediekanaler och marknadsbudskap har ökat radikalt. RO inrättades genom att Sveriges Annonörer och NDM samt huvudmännen för de två tidigare etiska råden Marknadsetiska rådet (MER) och Etiska rådet mot könsdiskriminerande reklam (ERK) beslutade att sätta upp en helt ny och mer omfattande organisation för svensk självreglering.

### Kompetensområde och ärendetyp

RO är det övergripande och generella självregleringsorganet som granskar all marknadskommunikation i alla medier av kommersiell karaktär. RO prövar vidare etiska frågor som rör marknadskommunikation. Prövningen stöder sig på ICC:s regler för reklam och marknadskommunikation. Alla kan anmäla reklam till RO, såväl privatpersoner och företag som organisationer och myndigheter. RO kan även på eget initiativ ta upp ärenden till prövning.

### Sammansättning

RO fattar själv beslut i uppenbara ärenden och hänskjuter övriga till RO:s Opinionsnämnd. Opinionsnämnden är sammansatt av 14 ledamöter med god branschkunskap. Nämnden ska ha en bred sammansättning och kompetens i syfte att kunna avgöra alla typer av ärenden som tas upp till prövning. I nuläget är nämnden sammansatt av ledamöter som tidigare suttit i MER och ERK.

Opinionsnämndens ledamöter utses av RO:s styrelse. Ordföranden och vice ordföranden är båda lagfarna jurister. RO har ett fast kansli med 4 medarbetare som leds av RO.

## Förfarande

Att få ett ärende prövat av RO är kostnadsfritt förutom om det för ärendets prövning i nämnden krävs en särskild utredning av extern expertis. Sådan avgift ska först godkännas av den som ska betala avgiften. Anmälan och all övrig handläggning ska vara skriftlig. Anmälan som avser reklam som är äldre än sex månader prövas inte av RO.

Ett typiskt ärende inleds genom att en anmälan mot reklam kommer in via e-post. En bekräftelse skickas till anmälaren att anmälan är mottagen. Därefter bereds annonsören tillfälle att yttra sig. När yttrandet har kommit in fattas normalt beslut i ärendet. Om det är av uppenbar karaktär fattas beslutet av RO. I annat fall hänskjuter RO ärendet till nämnden för avgörande. När beslutet är fattat meddelas anmälaren och annonsören om utgången. Därefter publiceras uttalandet, oavsett om det är friande eller fällande, på RO:s webbplats.

Den genomsnittliga handläggningstiden är normalt mellan två och fyra månader från anmälan till beslut beroende på ärendets komplexitet. Handläggningstiden är också beroende av om beslutet fattas i nämnden eller av RO själv. Företagen har inte formellt genom avtal förbundit sig att följa RO:s utslag, men de allra flesta annonsörer ändrar i eller upphör med annonseringen vid ett fällande uttalande. En sanktionsmöjlighet som RO har är att uttalanden publiceras på RO:s webbplats och i RO:s nyhetsbrev. I stort sett rättar sig alla annonsörer efter de uttalanden som självregleringsorganet meddelar.

## Antal ärenden

Under 2009 inkom drygt 400 anmälningar som resulterade i nära 300 ärenden. Samma år avgjorde RO 140 ärenden, och i 40 % av ärendena meddelades ett fällande beslut.

Alla anmälningar som kommer intill RO prövas av RO eller opinionsnämnden. Det kan hända att RO vidarebefordrar ärendet till en annan självreglerande nämnd med specifik branschkompetens eller en myndighet som är bättre lämpad att pröva ärendet. Ambitionen är att konsumenten ska få sin fråga prövad och bara ska behöva ta en kontakt. RO har också vidarebefordrat ärenden till Konsumentverket (KO) och tagit emot ärenden från KO som man anser bör få en prövning även om det inte är av principiell betydelse.

## Finansiering

Stiftelsen RO finansieras på frivillig basis av marknadens aktörer, såsom annonsörer, reklamproducenter och medier, genom en årlig avgift. Avgiften uppgår till 0,5 % av finansiärens årliga medieinvestering. Det maximala respektive minimala beloppet är 70 000 respektive 10 000 kronor per år. Kostnaderna för verksamheten för 2009 uppgick till drygt 3,5 miljoner kronor



### Information till konsumenterna/företagen

RO:s viktigaste informationskanal är den egna webbplatsen. Dessutom distribueras det kontinuerligt ett nyhetsbrev till finansörer och andra intressenter samt pressmeddelanden till medierna när principiellt viktiga beslut ska kommuniceras. RO ger i informativt syfte också utbildning i marknadsetiska frågor till stödjande företag under ett flertal tillfällen under året i Stockholm, Göteborg och Malmö. Vidare undervisar personal från RO på högskolor och gymnasieskolor samt deltar i seminarier och andra branschspecifika sammankomster. Totalt genomförde RO ett trettiotal föreläsningstillfällen under 2009.

### Övrigt

RO representerar Sverige i den europeiska paraplyorganisationen för självregleringsorgan inom EU (Easa) med säte i Bryssel. Easa arbetar för att samordna och stötta självreglering i EU-länderna inom konsumentområden som EU-kommissionen identifierat som aktuella för eventuell reglering, bl.a. genom att på kommissionens uppdrag genomföra granskning av marknadskommunikationen.

Easa, som på europeisk nivå även har branschorganisationer inom reklam och medier som medlemmar, för en kontinuerlig dialog med självregleringsorgan och företrädare för reklambranschen samt med aktörer inom de konsumentrelaterade branscherna. Syftet med dialogen är att skapa ett gemensamt och effektivt fungerande egenåtgärdssystem för marknadskommunikation på EU-nivå. Genom det internationella kontaktnät som Easa utgör får RO möjlighet till ett värdefullt kompetensutbyte med självregleringsorgan i andra länder.

### Kontaktinformation

Reklamombudsmannen

Jungfrugatan 10, 114 44 Stockholm

Tfn: 08-662 05 50

Fax: 08-662 05 02

E-post: [ro@reklamombudsmannen.org](mailto:ro@reklamombudsmannen.org)

Webbplats: [www.reklamombudsmannen.org](http://www.reklamombudsmannen.org)

## Svensk Distanshandels etiska nämnd

### Bransch

Distans- och e-handelsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Svensk Distanshandel (SDH) sedan 2006, tidigare Svenska Postorderföreningen.

### Etablerad

Etiska nämnden bildades några år efter det att branschorganisationen hade bildats 1973.

### Kompetensområde och ärendetyp

Nämnden har en rådgivande funktion gentemot SDH:s styrelse. Nämnden prövar ansökningar om medlemskap i SDH samt granskar och följer medlemsföretagens marknadsföring. Nämnden ser till att företagen följer de branschregler som föreningen har utarbetat i samråd med Konsumentverket (KO) och kan föreslå åtgärder mot medlemsföretag som bryter mot dessa. Etiska nämnden behandlar även tvistefrågor, såsom begångna fel och missförstånd, mellan medlemsföretag och kunder.

### Sammansättning

Den etiska nämnden ska bestå av minst fyra ledamöter: en opartisk ordförande (för närvarande en rådmann som är utsedd av Västsvenska Handelskammaren), en representant för föreningens styrelse, en av föreningsstämman vald ledamot samt SDH:s vd. Nämnden kan från fall till fall kalla särskild sakkunnig för utlåtande. Konsumenterna finns inte representerade i nämnden.

### Förfarande

Prövning av ärenden i nämnden är kostnadsfri. Anmälan och handläggning av ärenden är skriftlig. Ärenden som kommer in till nämnden förbereds av SDH:s vd och tas sedan upp till behandling på kommande styrelsemöte. Eftersom styrelsen har möte fyra gånger per år kan handläggningstiden variera från en vecka till tre månader. De företag som är medlemmar i SDH har förbundit sig att följa styrelsens utslag.

Det finns inte något hinder att få sin sak prövad även om talan väckts vid allmän domstol eller Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller om skiljeförfarande inletts. Företagen har dock förbundit sig att följa ARN:s beslut.

Det föreligger inte någon tidsfrist inom vilken ett ärende ska ha väckts i nämnden för att prövning ska vidtas.

## Antal ärenden

Många kunder vänder sig till den etiska nämnden med telefon- och e-postförfrågningar, men det är få av dessa som leder till anmälningar. Antalet ärenden som behandlas av nämnden är mellan tio och femton om året. Alla anmälningar behandlas. Hittills har nämnden beslutat till kundens fördel i samtliga fall och företagen har följt nämndens beslut.

## Finansiering

SDH finansierar nämndens verksamhet. Kostnaden för verksamheten är ca 50 000 kronor per år, vilket i stort motsvarar ordförandens arvode. Övriga ledamöter utför arbetet inom ramen för sitt ordinarie arbete.

## Information till konsumenterna/företagen

SDH informerar via sin webbplats. Dessutom förbinder sig medlemsföretag, som i sina trycksaker och på sina webbplatser vill hänvisa till att de är medlemmar i SDH att skriva ut organisationens post- och webbadress.

## Övrigt

Sedan den 1 april 2008 äger SDH certifieringen Trygg e-handel. Det är SDH som granskar och godkänner ansökande företag, tillåter användandet av symbolen för trygg e-handel och utesluter de företag som inte följer den tolvpunktslista som SDH har satt upp i samråd med KO.

En av SDH oberoende ekonom utför granskningen av de företag som söker certifieringen trygg e-handel. Företagets webbplats kontrolleras mot tolvpunktslistan och efter ett eventuellt godkännande utförs en daglig kontroll av företagets finansiella status. Dessutom gör SDH minst ett ”provköp” per företag och år för att försäkra sig om att företaget även efter godkännandet uppfyller kraven. Dispenser och eventuella överklaganden behandlas i SDH:s etiska nämnd.

Antalet företag som ansöker om certifieringen för trygg e-handel har sedan starten varit ca 10 per månad. Av dessa behandlar den etiska nämnden ca 10 om året. Hittills har 5 företag blivit uteslutna på grund av att de inte följer kraven eller att deras finansiella status kraftigt försämrats. Nämndens arbete med certifiering finansieras av SDH. Granskningen av sökande företag betalas av det sökande företaget, en kostnad som motsvarar den kostnad SDH har för granskning och provköp, 2 500 kronor plus moms per företag.

SDH informerar om trygg e-handel via sin webbplats och på webbplatsen [www.tryggehandel.se](http://www.tryggehandel.se). Vidare har det gjorts marknadsföring via helsidesannonser i konsumenttidningar och via banners på bl.a. prisjämförelsewebbplatsen *Pricerunner*. Företag som erhållit certifieringen trygg e-handel och använder symbolen på sin webbplats ska länka symbolen till [www.tryggehandel.se](http://www.tryggehandel.se) och det utfärdade certifikatet.

### **Kontaktinformation**

Svensk Distanshandel

Torggatan 19, 503 54 Borås

Tfn: 033-13 17 70

E-post: [bo.lindell@distanshandel.se](mailto:bo.lindell@distanshandel.se)

Webbplats: [www.distanshandel.se](http://www.distanshandel.se)

## Svenska Akupunkturförbundets etiska nämnd

### Bransch

Traditionell kinesisk akupunktur.

### Huvudman/huvudmän

Svenska Akupunkturförbundet traditionell kinesisk medicin (TKM) och European Traditional Chinese Medicine Association (ECTMA).

### Etablerad

De etiska reglerna antogs 1987, och den etiska ansvarsnämnden inrättades 1989.

### Kompetensområde och ärendetyp

Den etiska nämnden handlägger klagomål av etisk natur från personer som genomgått en behandling hos någon av Svenska Akupunkturförbundets medlemmar. I sin prövning stöder nämnden sig på lagstiftning, stadgar och etiska regler för branschen, bl.a. Code of Professional Conduct som har antagits av ECTMA och är gemensamt för alla europeiska medlemsländer.

### Sammansättning

Den etiska nämnden består av fem ledamöter varav en är sammankallande. Den sammankallande och två ledamöter ska vara specialister i traditionell kinesisk akupunktur, vilket även innefattar basmedicinsk kompetens. Därutöver ska det finnas en representant från sjukvården eller landstinget med skolmedicinsk bakgrund och en jurist. Samtliga ledamöter utses av Svenska Akupunkturförbundets styrelse.

### Förfarande

Prövningen är kostnadsfri och skriftlig. Ett typiskt ärende inleds genom att en skriftlig anmälan med en beskrivning av ärendet inkommer till kansliet som därefter vidarebefordrar detta till den etiska nämnden. Om ärendet är av etisk natur handläggs det av den etiska nämnden som därmed ger den medlem som anmälan gäller tillfälle att yttra sig. Den etiska nämndens handläggning är konfidentiell och avklaras inom en månad. Medlemsföretagen har förbundit sig att följa nämndens utslag, vilket kan innebära att ett företag varnas, något som kan leda till uteslutning. Företagens efterlevnad av nämndens beslut är god.

Om ett inkommet ärende är av medicinsk natur vidarebefordras det till ett försäkringsbolag som har medicinsk expertis och avgörs av försäkringsbola-

gets medicinska expertis.<sup>80</sup> Det finns ingen generell tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts hos nämnden för att tas upp till prövning.

Kontrollåtgärder med inspektioner anses inte behövt som normal rutin. Skulle en anmälan komma in mot en medlem gör Akupunkturförbundet en kontroll och ser till att eventuella brister åtgärdas. Om bristerna ändå inte åtgärdas utesluts medlemmen.<sup>81</sup>

### Antal ärenden

Alla ärenden som inkommer tas upp av nämnden. Under 2009 inkom och avgjordes ett ärende. Av de ärenden som har behandlats i den egna etiska nämnden har samtliga gått helt eller delvis i de klagandes favör. Om de ärenden som hänskjuts till ett försäkringsbolag finns ingen uppgift. I genomsnitt har nämnden de sista 10 åren haft 0–1 ärende per år.

Akupunkturförbundet uppger att det oftast är kulturkrockar som ligger bakom ärendena. Förbundet menar att detta beror på att kinesiska akupunktörer inte är vana vid att kommunicera verbalt med de patienter som de behandlar. Patienten får därför inte ställa frågor till akupunktören, vilket vissa svenska patienter upplever som frustrerande och fel.<sup>82</sup>

### Finansiering

Den etiska nämndens verksamhet finansieras inom ramen för den egna ideella organisationens budget. Under 2009 hade nämndens verksamhet ingen kostnad.

### Information till konsumenterna/företagen

Förbundet informerar både allmänheten och patienterna om att samtliga medlemmar i Svenska Akupunkturförbundet TKM automatiskt är ansvars- och patientskadeförsäkrade då detta ingår i medlemsavgiften. Genom förbundets webbplats ges vidare information om Code of Professional Conduct och om nämndens etiska regler.

### Kontaktinformation

Svenska Akupunkturförbundet Traditionell Kinesisk Medicin

Ystadsvägen 67

121 51 Johanneshov

Tfn: 08-600 02 30

E-post: [info@akupunkturforbundet.se](mailto:info@akupunkturforbundet.se)

Webbplats: [www.akupunkturforbundet.se](http://www.akupunkturforbundet.se)

<sup>80</sup> Svenska Akupunkturförbundet TKM, telefonsamtal den 31 maj 2010.

<sup>81</sup> Svenska Akupunkturförbundet TKM, e-post den 20 februari 2010.

<sup>82</sup> Ibid.

## Sveriges advokatsamfunds disciplinnämnd

### Bransch

Advokatverksamhet.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges advokatsamfund.

### Etablerad

Styrelsen har kunnat pröva klagomål sedan Advokatsamfundet bildades 1887. Disciplinnämnden inrättades den 1 juli 1964.

Disciplinnämnden har en ställning mellan en ren branschorganisation och en statlig myndighet. Ursprungligen hade nämnden en rent självreglerande funktion, men sedan 1948 finns bestämmelser angående disciplinförfarandet i rättegångsbalken.

### Kompetensområde och ärendetyp

Advokatsamfundet har getts vissa statliga förvaltningsuppgifter som innefattar myndighetsutövning. Endast den som är ledamot i Sveriges advokatsamfund får bedriva advokatverksamhet och underkastas därmed tillsyn av Advokatsamfundet och Justitiekanslern. Advokatsamfundets styrelse och disciplinnämnd ska enligt rättegångsbalken utöva tillsyn över advokatväsendet. Disciplinnämnden har befogenhet att ingripa med disciplinära åtgärder mot advokater som åsidosätter sina plikter. Regler om det disciplinära förfarandet finns i samfundets stadgar, som fastställs av regeringen. Advokatsamfundets styrelse och disciplinnämnd fullgör således uppgifter som innefattar myndighetsutövning, utan att därför anses vara myndighet i tryckfrihetsförordningens och sekretesslagens mening. Handlingar som inkommer till Justitiekanslern (JK) och Högsta domstolen blir däremot allmänna handlingar.

Disciplinnämnden prövar frågor om uteslutning ur samfundet, varning, straffavgift, erinran och uttalande. Nämndens kompetensområde omfattar dels åtgärder i advokatverksamhet, dels fall av oredlighet. Disciplinnämnden prövar anmälan mot en advokat av en klient eller annan som berörs av saken. Advokatsamfundets styrelse kan också på eget initiativ besluta att ta upp ett disciplinärende, som i sådant fall överlämnas till disciplinnämnden för prövning. Därutöver kan JK hos disciplinnämnden begära ingripande mot en advokat.

### Sammansättning

Advokatsamfundets fullmäktige väljer ordförande, vice ordförande samt sex ledamöter till disciplinnämnden. Dessa väljs för en tidsperiod av fyra år. De återstående tre ledamöterna, de offentliga representanterna, utses av regering-

en. De förordnas, en i sänder varje år, för högst tre år i taget. Till offentlig representant får inte utses lagfaren domare, befattningshavare vid domstol, åklagare, polisman, advokat eller den som annars har till yrke att föra talan inför rätta. Vid disciplinnämndens sammanträden deltar förutom samtliga ledamöter även samfundets generalsekreterare.

### Förfarande

Disciplinnämnden är i sin verksamhet helt självständig. Prövningen är kostnadsfri för anmälare och anmäld advokat. Förfarandet är skriftligt, men muntliga förhandlingar kan förekomma. Sådan förhandling ska, om inte särskilda skäl föranleder annat, äga rum vid fråga om utslutning ur samfundet. Disciplinnämnden får förordna en försvarare till en ledamot som är i behov av biträde. Endast en anmälare som berörs av saken får ställning som part i förfarandet inför nämnden.

En anmälan prövas normalt först av en prövningsavdelning inom disciplinnämnden. Prövningsavdelningen består av tre ledamöter (två advokater och en offentlig representant). Prövningsavdelningen kan avgöra ärendet om den anser att ingen påföljd ska beslutas. Om någon ledamot i prövningsavdelningen begär det hänskjuts ärendet till nämnden i sin helhet.

Disciplinnämnden är beslutför då minst sex ledamöter är närvarande. För beslut om utslutning krävs att minst sex av ledamöterna är ense om denna påföljd.

Den som utslutits ur samfundet får överklaga beslutet hos Högsta domstolen, vilket sker någon gång per år. JK får överklaga beslut till Högsta domstolen och kan också begära att ett beslut av en prövningsavdelning att inte ingripa mot en advokat ska ändras av nämnden i sin helhet. Beslut om varning, straffavgift, erinran eller uttalande kan alltså inte överklagas av den advokat vilken beslutet gått emot. En enskild som gjort en anmälan mot en advokat har inte rätt att överklaga styrelsens eller disciplinnämndens beslut. Han kan däremot vända sig till JK och begära att denne överklagar beslutet till Högsta domstolen. Alla avgöranden i disciplinärenden sänds till JK för granskning. Det är förhållandevis ovanligt att JK går vidare med ett ärende vilket har skett vid ett par tillfällen under de senaste åren.

Om en anmälan mot en ledamot avser omständigheter som ligger mer än tre år tillbaka i tiden, är disciplinnämnden inte skyldig att uppta anmälan till prövning. Även anonyma anmälningar utreds. Den genomsnittliga handläggningstiden är ca 6 månader.

Disciplinnämnden får bestämma att ett beslut i ett disciplinärende helt eller delvis ska offentliggöras. De principiellt viktiga besluten publiceras på Advokatsamfundets webbplats. Övriga beslut kan begäras ut via Advokatsamfundets kansli.



## Antal ärenden

Disciplinnämnden tar upp alla anmälningar som uppfyller de formella kraven. År 2009 inkom 566 disciplinanmälningar och disciplinnämnden avgjorde 637 ärenden. Under 2009 medförde prövningen i disciplinnämnden en påföljd för den anmälda advokaten i 79 av dessa fall.

## Finansiering

Prövningen i disciplinnämnden är kostnadsfri för anmälare och anmäld advokat. Advokatsamfundet står för nämndens kostnader. Advokatsamfundet finansieras genom årliga avgifter från ledamöterna. De tre offentliga representanter som ingår i nämnden arvoderas i särskild ordning av staten (ca 55 000 kronor per år och person). De advokater som ingår i disciplinnämnden får inget arvode utan arbetar ideellt. Advokatsamfundets kostnad för disciplinnämndens verksamhet för 2009 uppgick till ca 3,1 miljoner kronor.

## Information till konsumenterna/företagen

Information finns på Advokatsamfundets webbplats.

## Övrigt

Disciplinnämnden ägnar sig åt kompetens- och lämplighetsprövning för inträde samt kvalifikationshöjande åtgärder och tillsyn i olika avseenden beträffande ledamöter. Advokatsamfundets har beslutat att inom ramen för befintliga tillsynsbestämmelser införa en mer proaktiv tillsyn över advokater och advokatbyråer i vissa fall. Detta innebär i huvudsak ett informationsinhämtande i olika former, som i varje enskilt fall bedömts vara lämpligast, i syfte att säkerställa regelefterlevnad i olika avseenden.

Advokatkåren har under de senaste tio åren vuxit kraftigt. Trots detta ökar inte antalet anmälningar till disciplinnämnden. Förklaringen till denna utveckling bedöms vara samfundets stora satsning på utbildning, införandet av en advokatexamen, ökade krav på professionell vidareutbildning samt en förstärkt och proaktiv tillsyn över advokatväsendet.

## Kontaktinformation

Sveriges advokatsamfundets disciplinnämnd

Box 27321, 102 54 Stockholm

Tfn: 08-459 03 00. Fax: 08-660 07 79

E-post: [info@advokatsamfundet.se](mailto:info@advokatsamfundet.se)

Webbplats: [www.advokatsamfundet.se](http://www.advokatsamfundet.se)

## Sveriges Arkitekters etiska nämnd

### Bransch

Arkitektbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Arkitekter.

### Etablerad

Sveriges Arkitekter bildades den 1 juli 2002. I samband med det tog Sveriges Arkitekter över de etiska regler som redan fanns i Svenska Arkitekters riksförbund.

### Kompetensområde och ärendetyp

Den etiska nämnden prövar ärenden enligt de etiska reglerna för Sveriges Arkitekter. Sveriges Arkitekters medlemmar har förbundet sig att verka utifrån de etiska reglerna, som tar sikte på hur arkitekten ska främja respekten för yrkesrollen genom att tillvarata sin huvudmans intressen, iaktta god yrkes sed, respektera en kollegas upphovsrätt, visa lojalitet mot arbetskamrater m.m. Nämnden prövar ärenden som rör enskilda medlemmar och inte företag. Det finns inga begränsningar för vem eller vilka som kan inleda ett ärende hos nämnden.

Den etiska nämnden kan rikta en skriftlig erinran eller en skriftlig varning mot de enskilda medlemmarna. Nämnden kan även föreslå att en medlem ska uteslutas. Beslut om uteslutning fattas av Sveriges Arkitekters styrelse.

### Sammansättning

Nämnden består av en ordförande och fyra ledamöter som ska vara medlemmar i Sveriges Arkitekter och som utses av Sveriges Arkitekters stämma. Nämnden har även en sekreterare som inte är röstberättigad. Nämnden har inga kundrepresentanter.

### Förfarande

Nämndens förfarande är skriftligt och kostnadsfritt. Ett ärende inleds genom att en anmälare skickar in en anmälan. Den anmälde får del av anmälan och möjlighet att inkomma med ett yttrande inom tre veckor. Därefter går nämnden igenom de handlingar som inkommit i ärendet och avger ett yttrande eller beslut. Yttrandet eller beslutet delges skriftligen de berörda samt Sveriges Arkitekters styrelse. Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i organet för att tas upp till prövning. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är ca 2–3 månader. Efterlevnaden av den etiska nämndens beslut är god. De medlemmar som har fått en

erinran eller varning tar detta på allvar, och det är ytterst ovanligt att samma medlem blir anmäld på nytt.

### **Antal ärenden**

Den etiska nämnden tar upp de ärenden som nämnden kan pröva utifrån de etiska reglerna. Under 2009 inkom 2 ärenden och 2 ärenden avgjordes.

### **Finansiering**

Den etiska nämndens ledamöter är inte arvoderade. Sveriges Arkitekter står för deras utlägg för resor. Ordföranden får ett symboliskt arvode som Sveriges Arkitekter ersätter. Kostnaden för nämndens verksamhet 2009 uppgick till ca 50 000 kronor.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om den etiska nämndens verksamhet finns att hämta på Sveriges Arkitekters webbplats. Även i samband med utbildningar som t.ex. professionaliseringsutbildningen behandlas de etiska reglerna m.m.

### **Kontaktinformation**

Sveriges Arkitekter

Box 5027, 102 41 Stockholm

Tfn: 08-505 57 700

Fax: 08-505 57 705

E-post: kansli@arkitekt.se

Webbplats: www.arkitekt.se.

## Sveriges Avanti-borrareförenings reklamationsnämnd

### Bransch

Borr entreprenad.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Avanti-borrareförening.

### Etablerad

1974.

### Kompetensområde och ärendetyp

Nämnden prövar reklamationer som rör arbeten utförda av föreningens medlemmar. Samtliga ingående medlemsföretag ska vara certifierade enligt den norm som är fastställd av Sitac<sup>83</sup> och Sveriges geologiska undersökning Utöver detta gäller normerna från Svenska Värmepumpföreningen samt de normer och regelverk som respektive kommun och länsstyrelse anger. Konsumenttjänst- och köplagen gäller vid entreprenad mot slutkund. Ett ärende kan inledas av privata eller juridiska personer. Ett reklamationsärende kan leda till en förändring i ett kvalitetssystem.<sup>84</sup>

### Sammansättning

Nämnden består av en ordförande, som ska vara jurist, och två övriga ledamöter samt suppleanter till dessa. Ledamöterna och suppleanterna, som utses av föreningens styrelse, ska vara brunnsborrare med lång branscherfarenhet och tillhöra föreningen, arbeta på företag som är anslutet till föreningen eller vara hedersledamot av föreningen. Nämnden är endast beslutför med samtliga nämndledamöter närvarande. Inga konsumentrepresentanter ingår i nämnden, men kunden ska beredas tid att yttra sig.

### Förfarande

Förfarandet i nämnden är skriftligt och kostnadsfritt. Ett typiskt ärende inleds med att föreningens kanslichef föredrar ärendet för nämnden varefter nämnden fattar sitt beslut. Om så krävs ska nämnden sammanträda en gång varje kvartal. Nämndens beslut är en rekommendation till parterna att lösa tvisten på ett visst sätt. Nämnden kan också avböja att yttra sig. Så kan vara fallet om nämnden finner att parter och vittnen bör höras eller att den utredning som krävs för ett avgörande är så omfattande att den inte lämpar sig för nämndens

<sup>83</sup> Sitac är ett certifieringsorgan i Sverige för produktcertifiering och personcertifiering inom bygg-, installations- och anläggningsområdet.

<sup>84</sup> Sveriges Avanti-borrareförening, e-post den 17 mars 2010.

handläggningsförfarande. Sedan beslutet har fattats ska kanslichefen se till att detta delges parterna och föreningens styrelse. Det är styrelsen uppgift att verka för att nämndens praxis kommer till föreningsmedlemmarnas kännedom. Om anmälan återkallas av kunden eller kunden inleder rättegång mot medlemmen i den sak som ärendet gäller ska ärendet omedelbart avskrivas.

Företagen har förbundit sig att följa nämndens utslag, och efterlevnaden är god. Det har inte förelegat något behov av sanktionsmöjligheter kopplade till nämndens utslag.

Den tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i nämnden för att tas upp till prövning motsvarar de tider som beskrivs i konsumenttjänst- och köplagen.

### **Antal ärenden**

Ett ärende kom in till nämnden under 2009 och två ärenden avgjordes genom förlikning. Samtliga ärenden tas upp till prövning i nämnden där reklamation kan styrkas av de formella reglerna och normerna. Hittills har nämndens ärenden avgjorts genom förlikning.

### **Finansiering**

Nämnden finansieras genom en serviceavgift. Kostnaden för verksamheten för 2009 var 50 000 kronor.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information ges genom medlemsföretagens säljmaterial.

### **Övrigt**

Sveriges Avanti-borrareförening ställer krav på borrcertifikat hos sina medlemmar. Certifikatet består av konsumentjuridik, hydrogeologi, säkerhet på väg, heta arbeten och svetsprov och syftar till att säkerställa att en levererad produkt motsvarar de gällande normerna och kraven.

### **Kontaktinformation**

Avanti System AB

Ensta Gård, 195 92 Märsta

Tel: 08-591 435 15

Fax: 08-591 430 32

E-post: [info@avantisystem.se](mailto:info@avantisystem.se)

Webbplats: [www.avantisystem.se](http://www.avantisystem.se)

## Sveriges Begravningsbyråers Förbunds reklamationsnämnd

### Bransch

Begravningsbyråbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Begravningsbyråers Förbund (SBF).

### Etablerad

1988.

### Kompetensområde och ärendetyp

SBF:s reklamationsnämnd prövar alla typer av ärenden som är kopplade till begravningsbyråverksamhet. Nämndens bedömningar grundas i första hand på förbundets stadgar och normerna i den normskrift som gäller för medlemskap i SBF (den s.k. *Praktikan*), men också t.ex. konsumenttjänstlagens (SFS 1985:716) och konsumentköplagens (SFS 1973:877) bestämmelser beaktas. Ett ärende kan inledas hos nämnden av kunder, en organisation eller en myndighet som anlitat någon av SBF:s 395 begravningsbyråer.

### Sammansättning

SBF:s reklamationsnämnd utses av förbundsstyrelsen. I nämnden ska ingå en expert i konsumentfrågor, ytterligare en representant för konsumenter, en representant för SBF, en erfaren begravningsentreprenör och en jurist. För närvarande sitter en åklagare, en advokat, en jurist, en konsumentvägledare, en erfaren begravningsentreprenör och två representanter för våra största pensionärsorganisationer i nämnden.

### Förfarande

Prövningen är skriftlig och kostnadsfri. Ett typiskt ärende inleds genom att nämnden får ett brev eller telefonsamtal. Nämnden skickar därefter ut en reklamationsblankett där kunden får dokumentera och ställa ersättningsanspråk. Yttrande inhämtas också från den byrå som fått reklamationen. Därefter tar reklamationsnämnden ett beslut i ärendet. Ett protokollsutdrag med beslut skickas till både kunden och byrån. Åläggs kunden att betala ska byrån komma in med ett kvitto på att betalningen är gjord. Handläggningstiden för ett ärende sträcker sig mellan 14 dagar och 6 månader. Den tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i reklamationsnämnden för att tas upp till prövning följer konsumenttjänst- och köplagen.

Begravningsbyråerna har förbundit sig att följa reklamationsnämndens beslut. Om en byrå inte följer nämndens beslut kan dess auktorisation tas bort. Efterlevnaden av nämndens beslut är mycket god. Om en byrå inte skulle följa ett beslut finns en garantifond så att den enskilda kunden får ersättning, och reklamationsnämnden driver därefter frågan vidare med den enskilda byrån internt.

### **Antal ärenden**

Reklamationsnämnden prövar alla ärenden som uppfyller de formella kraven. Under 2009 inkom 13 ärenden till nämnden och lika många ärenden avgjordes under året. 60 % av nämndens utslag gick helt eller delvis i de klagandes favör.

### **Finansiering**

Reklamationsnämndens verksamhet finansieras av de auktoriserade begravningsbyråerna via Sveriges Begravningsbyråers Förbund. Kostnaden för verksamheten för 2009 var 48 000 kronor.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om nämndens verksamhet finns i samtliga kundbroschyrer och på webbplatsen.

### **Övrigt**

Huvudmannen arbetar med utbildning och auktorisationskontroller vart femte år.

### **Kontaktinformation**

Sveriges Begravningsbyråers Förbund

Upplagsvägen 1

117 43 Stockholm

Tfn: 08-556 811 80

E-post: [info@begravningar.se](mailto:info@begravningar.se)

Webbplats: [www.bregravningar.se](http://www.bregravningar.se)

## Sveriges Hotell- och Restaurangföretagares ansvarsnämnd

### Bransch

Hotell- och restaurangbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare (SHR).

### Etablerad

1978.

### Kompetensområde och ärendetyp

Ansvarsnämnden löser tvister mellan konsumenter och SHR:s medlemsföretag. Ett ärende kan inledas hos nämnden av kunder, både konsumenter och företag, SHR:s medlemsföretag samt SHR:s styrelse. Nämnden prövar ärendet med stöd av lagstiftning i avtalsrätt, konsumenträtt och skadeståndsrätt samt enligt rättspraxis och branschens etiska regler. Utöver detta gör nämnden även bedömningar av affäretiska frågor som rör branschen samt fungerar som remissinstans åt SHR:s styrelse vid tolkning av organisationens stadgar m.m.

### Sammansättning

Sammansättningen i nämnden är inte formellt reglerad. Enligt praxis ska emellertid ordföranden vara opartisk, dvs. utan anknytning till branschen, två ledamöter ska vara branschsakkunniga (för närvarande två sakkunniga i hotell- respektive restaurangfrågor), dock inte längre aktivt arbetande i branschen. Ytterligare två ledamöter ska vara jurister med domstolserfarenhet. Nämnden har även tidigare haft denna struktur. Inga kunder eller konsumenter finns representerade i ansvarsnämnden. Nämndens kansli sköts av en sekreterare och en branschjurist från SHR.

### Förfarande

Prövningen är skriftlig och kostnadsfri. Ett ärende inleds vanligtvis genom att en reklamation eller en formell begäran kommer in till SHR:s sekreterare via e-post eller post. Ärendet granskas för att se om det uppfyller formella krav, annars begärs komplettering. Ärendet läggs därefter upp och diarieförs. Reklamationen eller begäran skickas för svaromål till motparten. Svaromålet skickas därefter för yttrande till anmälaren. En skriftväxling sker mellan parterna via sekreteraren för att parterna ska ges möjlighet att ange samtliga omständigheter av relevans. Rättsutredningen görs av sekreteraren som före-



drar ärendena via nämndens sammanträden. Ett protokoll över samtliga vid sammanträdet handlagda ärenden sammanställs. Utdrag ur protokollet sänds till de berörda parterna.

Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i ansvarsnämnden för att tas upp till prövning. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är 3–4 månader. SHR:s medlemsföretag har åtagit sig att följa nämndens avgörande i enlighet med SHR:s stadgar. Att inte följa nämndens avgörande innebär för medlemsföretaget ett brott mot stadgarna och kan innebära åtgärder från SHR, som t.ex. uteslutning. Företagens efterlevnad av nämndens utslag är god. SHR garanterar att en eventuellt beslutad ersättning betalas ut om medlemsföretaget av någon anledning inte följer nämndens avgörande.

### **Antal ärenden**

Under 2009 kom 25 ärenden in till SHR:s ansvarsnämnd. Samma år avgjordes 24 ärenden. Nämnden tar upp alla ärenden som uppfyller de formella kraven. Det finns inga uppgifter om hur stor andel av utslagen som går helt eller delvis i klagandenas favör.

### **Finansiering**

Ansvarsnämndens verksamhet finansieras av SHR. Kostnaden för nämndens verksamhet omfattar exempelvis lönekostnader, arvoden och resor och är ca 200 000 kronor årligen.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om ansvarsnämndens verksamhet finns på SHR:s webbplats där nämndens avgöranden publiceras i fulltext och avidentifierat skick. Information om nämnden finns i broschyrer, digitala och tryckta, som tillhandahålls av SHR och används av medlemsföretagen. Vissa av nämndens avgöranden publiceras i SHR:s medlemstidning Restauratören.

### **Kontaktinformation**

Pia Turtiainen

SHR

Box 186, 201 21 Malmö

Tfn: 08-762 74 00

Fax: 08-21 58 61

E-post: p.turtiainen@shr.se

Webbplats: www.shr.se

## Sveriges Trafikskolors Riksförbunds reklamationsnämnd

### Bransch

Trafikskolor.

### Huvudman/huvudmän

Sveriges Trafikskolors Riksförbund (STR).

### Etablerad

1986.

### Kompetensområde och ärendetyp

Nämnden är ett organ dit en elev utan kostnad kan vända sig för att få en opartisk bedömning av klagomål mot en trafikskola, som vid tidpunkten för den utbildning klagomålet avser var ansluten till STR. Nämnden får också pröva klagomål mot en trafikskola som vid en senare tidpunkt blivit och vid tidpunkten för ärendets avgörande fortfarande är ansluten till STR. Om nämnden är behörig att endast till en del pröva ett klagomål, får nämnden, om den finner det lämpligt, pröva även övriga delar av elevens klagan.

### Sammansättning

Nämnden består av fem ledamöter, som utses tills vidare av STR:s förbundsstyrelse. Nämndens ordförande ska vara lagfaren. En ledamot ska vara förbundsordföranden i STR, som också är vice ordförande i nämnden. Av övriga ledamöter ska en ledamot utses på förslag från vardera trafikskolans tillsynsmyndighet, en förening som har till ändamål att främja trafiksäkerhet och en förening som har till ändamål att ta till vara konsumenters intressen. Förbundsstyrelsen bestämmer vilka föreningar som ska lämna förslag på ledamöter. Nämnden är beslutförför med ordföranden eller vice ordföranden samt ytterligare minst två ledamöter närvarande. Kansligöromål sköts av en sekreterare som är anställd vid STR:s kansli.

### Förfarande

Förfarandet i nämnden är kostnadsfritt, och ärenden hanteras genom skriftväxling. Nämnden ska inhämta yttrande från trafikskolan över elevens klagomål. Om det finns särskilda skäl får nämnden inhämta yttrande från sakkunnig eller annan. Nämnden sammanträder efter kallelse av ordföranden. Vid sammanträdet ska protokoll föras. Nämndens beslut ska vara skriftliga och innehålla skäl för beslutet. Beslutet ska översändas till parterna och kan inte överklagas. Nämndens beslut är bindande för trafikskolan. Om en trafik-

skola inte följer en rekommendation till förmån för en elev kan STR inträda som garant för trafikskolans skyldighet.

Anmälan till nämnden ska ha kommit in senast inom ett år från det att trafikskolan avvisat elevens krav, dock senast inom tre år från det att utbildningen avslutades, om inte annat följer av en garanti eller liknande utfästelse. Om klagomålet grundas på att trafikskolan handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder gäller i stället en tid om tio år.

### **Antal ärenden**

Nämnden prövar 25–30 ärenden per år. En kund har en absolut rätt att få sin sak prövad i nämnden om de formella förutsättningarna är uppfyllda. Den genomsnittliga handläggningstiden i nämnden uppgår till 3–4 månader. Nämnden har under sina verksamhetsår behandlat ca 450 ärenden.

### **Finansiering**

Nämndens verksamhet bekostas av STR. Till nämndens ledamöter betalas en ersättning enligt normer som fastställs på STR:s fullmäktigemöte. STR:s kostnader för de fyra årliga sammanträdena i nämnden uppgår till 170 000–200 000 kronor. Till detta kommer de arbetskostnader som STR:s kansli lägger ned på dels den informella handläggningen av klagomål, dels den formella handläggningen av ärenden i nämnden.

### **Information till konsumenterna/företagen**

Information om nämnden finns på STR:s webbplats, i körkortsböcker och i trafikskolornas skriftliga information till kunden.

### **Övrigt**

STR har ca 620 anslutna medlemsföretag som driver ungefär 690 trafikskolor, vilket utgör 80–90 % av landets trafikskolor. Årligen utbildar dessa trafikskolor 100 000–120 000 elever.

### **Kontaktinformation**

Sveriges Trafikskolors Riksförbunds reklamationsnämnd

Järvgatan 4, 261 44 Landskrona

Tfn: 0418–40 10 00

Fax: 0418–132 50

E-post: [info@str.se](mailto:info@str.se)

Webbplats: [www.str.se](http://www.str.se)

## Swesec, Svenska Säkerhetsföretags etiska råd

### Bransch

Säkerhetsbranschen.

### Huvudman/huvudmän

Swesec är den gemensamma organisationen för ca 550 svenska säkerhetsföretag och representerar delbranschorganisationerna

FLB - Gruppen Förvaringsskydd, Lås och Beslag för företag som producerar och marknadsför förvaringsskydd, lås och byggnadsbeslag

SLR - Sveriges Låssmedmästares Riksförbund för auktoriserade låssmedsföretag som projekterar, säljer och installerar mekaniska, elektromekaniska och elektroniska säkerhetsprodukter och system

Svebra - Svenska Brandskydds företag för företag som levererar och utför underhåll på brandskyddsutrustning och på annat vis verkar för ökad brandsäkerhet i landet, t.ex. genom utbildnings- och konsultverksamhet.

Swegroup - Särskilda säkerhetsföretag som organiserar företag med särskilda produkter och tjänster inom säkerhet

Sweguard som representerar de ledande företagen verksamma inom personell bevakning

Swelarm som organiserar företag inom områdena inbrotts-, drifts- och trygghetslarm, larmöverföring, larmcentraler, passerkontroll, brand- och tv-bevakning (CCTV).

### Etablerad

För de företag som är anslutna till Swesec antogs 1990 etik- och samlevnadsregler, s.k. god säkerhetssed. År 1996 inrättades ett etiskt råd med uppgift att övervaka efterlevnaden av dessa regler.

### Kompetensområde och ärendetyp

Swesec handlägger ärenden efter anmälan eller på eget initiativ där det kan antas att säkerhetsföretag inte har iakttagit god säkerhetssed. Medlemsföretag och slutanvändare kan inleda ett ärende hos Swesec. Prövning sker mot god säkerhetssed, som är en praxis i branschen.

### Sammansättning

Det etiska rådet består av en ordförande, som ska vara en från säkerhetsbranschen fristående jurist, samt en ledamot från var och en av de delbranschföreningar som är anslutna till Swesec. I rådet ska vidare ingå Swesecs ordförande

de eller vice ordförande och Sweseccs kanslichef. Ordföranden utses av Sweseccs styrelse och ledamöterna av respektive delbranschförening. En delbranschförening som utser en ledamot ska också utse en personlig suppleant för denne. Mandatperioden ska vara två år. Konsumenterna är inte representerade i rådet.

### Förfarande

Prövningen är skriftlig. En typisk handläggningssång inleds med att ett inkommet skriftligt ärende registreras och bekräftas av sekreteraren. Därefter skickas underlagen till ordföranden som gör en första bedömning om ärendet ska behandlas av rådet. Om ärendet tas upp kan ordföranden, efter att ha kontrollerat och stämt av med parterna, fatta ett beslut tillsammans med sekreteraren. Om det är ett mer komplicerat ärende kallas rådet in. Rådet kan besluta att utesluta en medlem, och detta har i sällsynta fall skett. Medlemsföretagen har förbundit sig att följa det etiska rådets utslag, och efterlevnaden är god; hittills har samtliga utslag följts.

Det finns ingen fastställd tidsgräns inom vilken ett ärende ska ha väckts i det etiska rådet för att tas upp till prövning. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende är ca 6 månader. Ett branschföretag som väcker ett ärende hos rådet ska betala in en avgift om 3 000 kronor. Rådet får, om det föreligger särskilda skäl, besluta om återbetalning av en sådan avgift.

### Antal ärenden

Det etiska rådet tar upp alla ärenden där de formella kraven är uppfyllda. Under 2009 inkom inga ärenden till rådet och inga ärenden avgjordes. Hittills har ca 80 % av utslagen gått helt eller delvis i de klagandes favör (1996–2008).

### Finansiering

Verksamheten finansieras inom ramen för Sweseccs budget. Kostnaden för verksamheten 2009 uppskattas till ca 10 000 kronor.

### Information till konsumenterna/företagen

Information om det etiska rådet finns inskriven i alla delbranschföreningars stadgar. Information ges även genom konsumentvägledare som fick information 2007, samt via webbplatsen.

### Övrigt

Säkerhetsbranschen är en till största delen självreglerad bransch, och Swesec uppger själv att rådet fyller en mycket viktig funktion. För att kvalitetssäkras sker nyval av ledamöterna i branschföreningarna minst vartannat år.

### **Kontaktinformation**

Swesec

Transportvägen 9, 117 43 Stockholm

Tfn: 08-721 40 40

E-post: [kansli@swesec.se](mailto:kansli@swesec.se)

Webbplats: [www.swesec.se](http://www.swesec.se)

## Transportbandsföretagens Riksförbunds garanti- och reklamationsnämnd

### Bransch

Transportband.

### Huvudman/huvudmän

Transportbandsföretagens Riksförbund (TBR).

### Etablerad

TBR etablerades 1980 och nämnden 1983.

### Kompetensområde och ärendetyp

Nämnden löser tvister mellan medlemsföretag eller mellan kunder och medlemsföretag. Därmed kan både kunder och medlemsföretag inleda ett ärende.<sup>85</sup> Medlemsföretagen har inte förbundet sig att följa nämndens utslag, och utslaget är således rådgivande.

Nämnden stöder sin prövning på relevant lagstiftning, leveransbestämmelser för branschen, vulkaniseringsbranschens tilläggsbestämmelser samt branschpraxis.<sup>86</sup>

### Sammansättning

Nämnden består av tre ledamöter, som utses av TBR:s styrelse, och en jurist, som är sammankallande. Ledamöterna, som kan representera medlemsföretag eller stå utanför förbundet, ska ha stor yrkeskunskap inom branschen.

### Förfarande

Anmälan görs skriftligen, och protokoll förs vid nämndens möten. Ärendet föredras normalt av TBR:s jurist, andra gånger är handläggningen av mer praktisk natur, och nämnden besöker anmälaren för att titta närmare på den felaktiga utrustningen, det felaktiga materialet eller arbetet. Enklare ärenden tar vanligtvis inte mer än en vecka att handlägga medan mer komplicerade ärenden tar längre tid. Utslaget kan vid en eventuell senare prövning i domstol med fördel användas som sakkunnigutlåtande. Nämnden försöker i leveransbestämmelserna hänvisa till ett förenklat skiljeförfarande genom Handelskammarens skiljenämnd.

---

<sup>85</sup> TBR, telefonsamtal den 15 mars 2010.

<sup>86</sup> TBR, e-post den 1 mars 2010.

### Antal ärenden

Inget ärende inkom till nämnden under 2009.<sup>87</sup>

### Finansiering

De tvistande parterna står för de kostnader som uppstår i samband med prövningen av ärenden. TBR kan under vissa förutsättningar stå för kostnaden i ärenden som rör branschen. Inget ärende behandlades under 2009, och nämnden hade därmed inga kostnader för verksamheten under året.<sup>88</sup>

### Information till konsumenterna/företagen

På TBR:s webbplats finns information om nämnden.

### Övrigt

TBR, är en rikstäckande branschorganisation för företag som tillhandahåller, levererar, servar och reparerar transportband.<sup>89</sup> Organisationen ger ut en ”ordkatalog” i syfte att alla företag inom branschen ska använda sig av samma begrepp och beteckningar. På så sätt kan missförstånd företagen emellan förebyggas.

### Kontaktinformation

Transportbandsföretagens Riksförbund

Jan Rudblad

Klara Norra Kyrkogata 31

Box 22 307, 104 22 Stockholm

Tfn: 08-440 11 70

E-post: jan.rudblad@sinf.se

Webbplats: [www.transportband.org](http://www.transportband.org)

---

<sup>87</sup> Ibid.

<sup>88</sup> Ibid.

<sup>89</sup> TBR:s webbplats, [www.transportband.org](http://www.transportband.org), den 23 mars 2010.



## Värmepumpbranschens reklamationsnämnd

### Bransch

Värmepumpar.

### Huvudman/huvudmän

Svenska Värmepumpföreningen (Svep) och VVS-installatörerna.

### Etablerad

1989.

### Kompetensområde och ärendetyp

Värmepumpbranschens reklamationsnämnd (VPN) har till uppgift att på begäran av part i tvist eller av domstol eller skiljenämnd självständigt behandla reklamationer som rör köp och installation av värmepumpanläggningar med max 200 kW effekt. VPN avger ett utlåtande med rekommendationer om hur tvisten bör lösas. Om parterna är överens om det och om VPN finner att tvisten är av principiellt intresse kan nämnden även pröva tvister som rör större anläggningar med mer än 200 kW effekt. VPN grundar sin bedömning på gällande civilrättslig lagstiftning, handelsbruk och sedvänja samt i det enskilda fallet gällande avtal.

### Sammansättning

VPN består av en ordförande och två ledamöter. Ordföranden ska vara jurist med goda insikter i köp- och konsumenträtt (för närvarande en chefsrådmann) och denne får inte vara verksam i värmepumpbranschen. För ordföranden ska det finnas en ersättare och en vice ordförande och för var och en av ledamöterna tre suppleanter. Ordförande och vice ordförande utses av Svep och VVS-installatörerna gemensamt. En av ledamöterna och suppleanten för denna utses av Svep. Den andre ledamoten och suppleanten för denne utses av VVS-installatörerna. Det finns ingen representant för konsumenterna i nämnden.

### Förfarande

Svep fungerar som kansli och handhar utredningen, håller med föredragande samt har kontakter med parterna. Anmälan av en tvist sker till VPN på ett särskilt formulär som Sveps kansli tillhandahåller. Ett reklamationsärende är belagt med en engångskostnad (anmälningsavgift) om 1 500 kronor för den som gör anmälan respektive 2 400 kronor plus moms om anmälaren är en juridisk person. Anmälningsavgiftens storlek fastställs för ett kalenderår i taget av VPN. Anmälningsavgiften återbetalas om VPN:s utslag går i anmäla-

rens favör. Efter registrering av anmälan följer normalt en skriftväxling innan ärendet avgörs i nämnden. VPN sammanträder två gånger per år eller efter behov. Den genomsnittliga handläggningstiden är minst sex månader. Sveps medlemsföretag är skyldiga att följa VPN:s utslag. Vägran att följa utslag kan leda till uteslutning ur Sveg.

### Antal ärenden

Antalet inkomna ärenden uppgick 2009 till ca 85. Under 2009 avgjordes 38 ärenden, därutöver togs 16 ärenden upp för eventuell omprövning eller förtydliganden. 3 ärenden bordlades för vidare hantering (avsaknad av viss information). Under 2010 kommer nämnden således ha extramöten för att komma i fas. Reklamationsnämnden har haft en ökning av antalet inkomna reklamationer beroende på en kraftig ökning i försäljningen de senaste åren.<sup>90</sup>

Alla ärenden i vilka anmälningsavgiften betalas in blir föremål för prövning av nämnden om inte parterna förlikas.

### Finansiering

Sveps kostnader för verksamheten uppgår till ca 500 000 kronor per år. Kostnader för resor m.m. för VVS-installatörernas ledamot och suppleant står VVS-installatörerna för.

### Information till konsumenterna/företagen

Information om VPN:s verksamhet finns på Sveps webbplats. Konsumenterna informeras även om verksamheten vid telefonsamtal till Sveg som gäller klagomål mot Sveps medlemsföretag.

### Övrigt

När Allmänna reklamationsnämnden den 1 april 1989 slutade att behandla ärenden som rörde värmepumpsystem beslutade Sveg, dåvarande Rörfirmornas riksförbund och dåvarande Industriförbundet att starta en reklamationsnämnd. Vid ingången av 2010 hade Sveg ca 720 medlemmar.

Diskussioner pågår om att anmälningsavgiften ska förändras, där konsumenter som vill anmäla företag som inte är medlemmar kommer att få betala en högre avgift.<sup>91</sup>

<sup>90</sup> Värmepumpbranschens reklamationsnämnd, e-post den 26 februari 2010.

<sup>91</sup> Ibid.

## Kontaktinformation

Svep AB

Att: Robin Toneby

Box 17537, 118 91 Stockholm

Tfn: 08-762 74 94

Fax: 08-762 74 73

E-post: [robin.toneby@svepinfo.se](mailto:robin.toneby@svepinfo.se)

Webbplats: [www.svepinfo.se](http://www.svepinfo.se)

## Referenser

Alkoholleverantörernas granskningsman (AGM), Gun Neuman  
 Allmänhetens pressombudsman och Pressens Opinionsnämnd, Emelie Åström  
 Ansvarsförsäkringens personskadenämnd, Kristina Rudvall  
 Bostadsrättsnämnden, Stig Alexandersson  
 Disciplinnämnden (Sveriges Redovisningskonsulters Förbund), Eva Jansson  
 Disciplinnämnden (Swedsec AB), Mirre Laurell  
 Etiska nämnden för direktmarknadsföring (DM-nämnden), Axel Tandberg  
 Etiska nämnden för fondmarknadsföring, Eva Brom  
 Etiska rådet (Svensk Förening för Estetisk Plastikkirurgi), Dan Fagrell  
 Etiska rådet för betalteletjänster, Joakim Rolander  
 Etiska rådet för marknadsundersökningar (ERM), Ulf Isander  
 FAR SRS disciplinnämnd, Urban Engerstedt  
 Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN), Folke Grauers  
 Fastighetsägarna Mellansverige, Lars Sannö  
 Fastighetsägarna Norr, Percy Gustavsson  
 Fastighetsägarna Stockholms ansvarsnämnd, Tore Ljungkvist  
 Fastighetsägarna Sveriges etiska nämnd, Rune Thomsson  
 Fastighetsägarna Syds ansvarsnämnd, Lars Westeman  
 Försäkringsförbundets nämnd för rättsskyddsfrågor (FNR), Kristina Rudvall  
 Försäkringsförbundets prövningsförfarande beträffande ombuds lämplighet (POL), Kristina Rudvall  
 Försäkringsnämnden (Trygg-Hansa), Kenneth Gollne  
 Inkassonämnden, Claes Månsson  
 Journalistförbundets yrkesetiska nämnd (YEN), Anita Vahlberg  
 Kundombudsmannen (Länsförsäkringar Stockholm), Klas Nylén  
 Kundombudsmannen Folksamgruppen, Anna-Karin Baltzari Danfors  
 Kundombudsmannen och kundpanelen (If), Johan Ohlsson  
 Livsmedelsbranschens granskningsman (LGM), Anders Mikael Sjödin  
 Läkemedelsindustrins informationsgranskningsman, Göran Wennersten  
 Mäklarsamfundets ansvarsnämnd, Mona Ehrengart  
 Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation, Annie Johansson  
 Personförsäkringsnämnden, Kristina Rudvall  
 Psykosyntesföreningens etiska nämnd, Fredrik Lundh  
 Rådet för marknadsövervakning, Ingrid Atteryd

Skandias kundombudsman, Anna Augsburg  
 Stiftelsen Reklamombudsmannen (RO), Elisabeth Trotzig  
 Svensk Distanshandels Etiska Nämnd, Bo Lindell  
 Svenska Akupunkturförbundets etiska nämnd, Ing-Marie Lagerström  
 Sveriges advokatsamfunds disciplinnämnd, Johan Sangborn  
 Sveriges Arkitekters etiska nämnd, Ulrika Paulsson  
 Sveriges Avanti-borrareförenings reklamationsnämnd, Michael Klasson  
 Sveriges Begravningsbyråers Förbunds reklamationsnämnd, Ulf Lerneus  
 Sveriges Hotell- och Restaurangföretagares ansvarsnämnd Pia Turtiainen  
 Sveriges Trafikskolors Riksförbunds reklamationsnämnd, Ingela Strand  
 Swesec, Svenska Säkerhetsföretags etiska råd, Anders Gustafsson  
 Transportbandsföretagens Riksförbunds garanti- och reklamationsnämnd, Jan  
 Rudblad  
 Värmepumpbranschens reklamationsnämnd, Robin Toneby

#### *Övriga källor*

Allmänhetens pressombudsman och Pressens Opinionsnämnd, telefonsamtal  
 den 3 mars 2010.  
 Etiska rådet för betalteletjänster, telefonsamtal den 5 februari 2010.  
 Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, e-post den 17 och 18 mars 2010.  
 Fastighetsägarna Mellansverige, e-post den 2 mars 2010.  
 Fastighetsägarna Stockholm, e-post den 10 februari 2010.  
 Fastighetsägarna Syd, e-post den 2 mars 2010.  
 Fondbolagens förening, e-post den 4 mars 2010.  
 Försäkringsförbundets prövning beträffande ombuds lämplighet, telefonsam-  
 tal den 28 april 2010.  
 Inkassonämnden, e-post den 15 april 2010.  
 Kundombudsmannen (Länsförsäkringar Stockholm), e-post den 18 mars  
 2010.  
 Mäklarsamfundet, e-post den 4 mars 2010.  
 Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation, e-post den 12 februari  
 2010.  
 Svensk Förening för Estetisk Plastikkirurgi, telefonsamtal den 29 april 2010.  
 Svenska Akupunkturförbundet TKM, e-post den 20 februari 2010 och tele-  
 fonsamtal den 31 maj 2010.  
 Sveriges Avanti-borrareförening, e-post den 17 mars 2010.  
 Sveriges Redovisningskonsulters Förbund, e-post den 4 mars 2010.

Transportbandsföretagens Riksförbund, e-post den 1 mars 2010 och telefonsamtal den 15 mars 2010.

Värmepumpbranschens reklamationsnämnd, e-post den 26 februari 2010.

BILAGA 2

## Enkätfrågor

Bransch
---------

1. Vilken bransch eller branscher verkar självregleringsorganet i?

Huvudman/huvudmän
-------------------

2. Vilken branschorganisation/branschorganisationer eller andra organisationer är huvudman/huvudmän för självregleringsorganet?

Etablerad
-----------

3. Vilket år inrättades självregleringsorganet?

Kompetensområde och ärendetyp
-------------------------------

4. Vilka typer av ärenden handläggs av självregleringsorganet?

5. Vad stöder självregleringsorganet sin prövning på: lagstiftning, etiska riktlinjer, praxis etc.?

6. Vilka aktörer kan anhängiggöra ett ärende hos självregleringsorganet?

Sammansättning
----------------

7. Hur är organet sammansatt?

8. Vem utser ledamöterna?

9. Finns konsumenterna eller kunderna representerade i självregleringsorganet?

10. Finns det några speciella kompetenskrav fastlagda för ordförande och ledamöterna av organet?

Förfarande
------------

11. Är prövningen kostnadsfri?

12. Är det skriftlig handläggning?

13. Hur ser handläggningsgången ut i ett typiskt ärende?

14. Vilken är den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende hos självregleringsorganet?

15. Har företagen förbundit sig att följa självregleringsorganets utslag?

16. Finns det några sanktionsmöjligheter kopplade till utslaget?

17. Efterlever företagen utslagen i självregleringsorganen?

18. Finns det någon tidsfrist/preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i organet för att tas upp till prövning?

19. Hur efterlevs självregleringsorganens beslut?

Antal ärenden

20. Hur många ärenden avgjordes 2009?

21. Hur många ärenden inkom 2009?

22. Tar organet endast upp alla ärenden som uppfyller de formella kraven eller endast ärenden av principiell/viktigare beskaffenhet?

23. Hur stor andel av utslagen går helt eller delvis i klagandenas favör?

Finansiering

24. Hur finansieras verksamheten?

25. Hur stor var kostnaden för verksamheten 2009?

Information till konsumenterna/företagen

26. Hur informeras konsumenterna/företagen om självregleringsorganets verksamhet?

Övrigt

27. Vilken typ av egenåtgärder ägnar sig huvudmannen och/eller självregleringsorganet åt?

28. Finns det någon eventuell övrig information om självregleringsorganet som är av intresse?



29. Finns det några övriga synpunkter om självregleringsorganet som Ni vill framföra?

30. Har det tillkommit nya självregleringsorgan inom branschen under senare delen av 2000-talet? Vilka är de i så fall?

2007/08:RFR1	SKATTEUTSKOTTET Inventering av skatteforskare 2007
2007/08:RFR2	TRAFIKUTSKOTTET Offentlig-privat samverkan kring infrastruktur – en forskningsöversikt
2007/08:RFR3	MILJÖ- OCH JORDBRUKSUTSKOTTET Uppföljning av de fiskepolitiska insatsernas resultat och konsekvenser för företag inom fiskeområdet
2007/08:RFR4	SOCIALUTSKOTTET Socialutskottets offentliga utfrågning på temat våld mot äldre, den 19 september 2007
2007/08:RFR5	TRAFIKUTSKOTTET Uppföljning av hur stormen Gudrun hanterats inom transport- och kommunikationsområdet
2007/08:RFR6	FÖRSVARsutskottet Utvärdering av 2004 års försvarspolitiska beslut
2007/08:RFR7	SKATTEUTSKOTTET Öppet seminarium om attityder till skatter
2007/08:RFR8	FÖRSVARsutskottet Forskning och utveckling inom försvarsutskottets ansvarsområde
2007/08:RFR9	JUSTITIEUTSKOTTET Uppföljning av Kriminalvårdens behandlingsprogram för män som dömts för våld i nära relationer
2007/08:RFR10	TRAFIKUTSKOTTET Trafikutskottets offentliga utfrågningar hösten 2007 om trafikens infrastruktur
2007/08:RFR11	KONSTITUTIONSUTSKOTTET Offentlig utfrågning den 22 november 2007 om tillstånd för digital marksänd tv
2007/08:RFR12	MILJÖ- OCH JORDBRUKSUTSKOTTET Offentlig utfrågning om förutsättningarna för att låta transportsektorn omfattas av ett system med handel av utsläppsrätter
2007/08:RFR13	SKATTEUTSKOTTET Skatteutskottets uppföljning av skogsbeskattningen
2007/08:RFR14	TRAFIKUTSKOTTET Förnybara drivmedels roll för att minska transportsektorns klimatpåverkan
2007/08:RFR15	SOCIALFÖRSÄKRINGSUTSKOTTET Åldreförsörjningsstödet i dagspressen 2002–2007
2007/08:RFR16	TRAFIKUTSKOTTET Anpassningen av trafikens infrastruktur när klimatet förändras
2007/08:RFR17	RIKSDAGENS UTSKOTT Riksdagens framtidsdag 2008 – konferensrapport

- 2007/08:RFR18 SOCIALUTSKOTTET  
Socialutskottets offentliga utfrågning på temat Tillgänglighet inom hälso- och sjukvården
- 2007/08:RFR19 FINANSUTSKOTTET  
Finansutskottets offentliga utfrågning Statlig arbetsgivarpolitik och jämställdhet
- 2007/08:RFR20 NÄRINGSUTSKOTTET OCH KULTURUTSKOTTET  
Näringsutskottets och kulturutskottets offentliga utfrågning om upphovsrätt på Internet
- 2007/08:RFR21 TRAFIKUTSKOTTET OCH FÖRSVARsutskottet  
Trafikutskottets och försvarsutskottets offentliga utfrågning om IT-säkerhet
- 2007/08:RFR22 FÖRSVARsutskottet  
Försvarsutskottets offentliga utfrågning om kärnvapen och radiologiska hot
- 2007/08:RFR23 KONSTITUTIONsutskottet  
Utvärdering av det kommunala partistödet
- 2007/08:RFR24 KULTURUTSKOTTET  
Kulturutskottets offentliga utfrågning om de fem nationella minoriteternas kultur
- 2007/08:RFR25 FÖRSVARsutskottet  
Försvarsutskottets offentliga utfrågning om utvärdering av 2004 års försvarspolitiska beslut
- 2007/08:RFR26 TRAFIKUTSKOTTET  
Trafikutskottets offentliga utfrågning om godstransporter

---

2008/09:RFR1	KULTURUTSKOTTET Uppföljning av pensionsvillkoren inom scenkonstområdet
2008/09:RFR2	SOCIALUTSKOTTET Socialutskottets offentliga utfrågning på temat hemlöshet den 17 september 2008
2008/09:RFR3	MILJÖ- OCH JORDBRUKSUTSKOTTET Uppföljning av statens insatser inom havsmiljöområdet
2008/09:RFR4	MILJÖ- OCH JORDBRUKSUTSKOTTET Fiskpopulationer i svenska vatten. Hur påverkas de av fiske, övergödning och miljögifter?
2008/09:RFR5	TRAFIKUTSKOTTET Inventering av pågående forskning inom transportområdet 2008
2008/09:RFR6	SKATTEUTSKOTTET Inventering av skatteforskare 2009
2008/09:RFR7	FÖRSVARsutskottet Försvarsutskottets offentliga utfrågning om förhållandena i Afghanistan
2008/09:RFR8	CIVILUTSKOTTET Bortförda och kvarhållna barn i internationella förhållanden – En uppföljning
2008/09:RFR9	JUSTITIEUTSKOTTET Uppföljning av kvinnor intagna i kriminalvårdsanstalt
2008/09:RFR10	KULTURUTSKOTTET Kulturutskottets offentliga utfrågning om kultur som kreativ tillväxtkraft
2008/09:RFR11	FINANSUTSKOTTET Finansieringsprincipens tillämpning
2008/09:RFR12	UTRIKESUTSKOTTET Gasfrågan och energisäkerhet i EU:s yttre förbindelser – utvecklingen till 2020
2008/09:RFR13	KULTURUTSKOTTET Uppföljning av hyressättningen inom kulturområdet
2008/09:RFR14	KONSTITUTIONSUTSKOTTET Konstitutionella kontrollfunktioner

---

2009/10:RFR1	MILJÖ- OCH JORDBRUKSUTSKOTTET Uppföljning av statens insatser för småskalig livsmedelsproduktion
2009/10:RFR2	MILJÖ- OCH JORDBRUKSUTSKOTTET Svenska fiskbestånd med framtidfokus
2009/10:RFR3	SOCIALUTSKOTTET Forskning som berör socialtjänstlagen och kompletterande regelverk
2009/10:RFR4	SOCIALUTSKOTTET Socialutskottets och Statens medicinsk-etiska råds öppna seminarium om en ny fosterdiagnostisk metod den 22 oktober 2009
2009/10:RFR5	SOCIALUTSKOTTET Socialutskottets öppna seminarium om äldrefrågor den 26 november 2009
2009/10:RFR6	FÖRSVARSKOTTET Försvarskottets offentliga utfrågning om Afghanistan
2009/10:RFR7	TRAFIKUTSKOTTET Pumplagen – uppföljning av lagen om skyldighet att tillhandahålla förnybara drivmedel
2009/10:RFR8	KULTURUTSKOTTET Kulturutskottets offentliga utfrågning om funktionshindrade och scenrummet
2009/10:RFR9	SOCIALUTSKOTTET Socialutskottets öppna seminarium om socialtjänstlagen med fokus på dess utformning och tillämpning inom socialtjänsten den 28 januari 2010
2009/10:RFR10	TRAFIKUTSKOTTET Trafikutskottets offentliga utfrågning om den senaste tidens stora tågförseningar den 18 februari 2010
2009/10:RFR11	KULTURUTSKOTTET Kulturutskottets offentliga utfrågning om jämställdhet och maktstrukturer inom kulturens område