

Regeringens proposition

1979/80:114

om verksamheten vid allmänna reklamationsnämnden;

beslutad den 28 februari 1980.

Regeringen föreslår riksdagen att antaga de förslag som har upptagits i bifogade utdrag av regeringsprotokoll.

På regeringens vägnar

THORBJÖRN FÄLLDIN

STAFFAN BURENSTAM LINDER

Propositionens huvudsakliga innehåll

I propositionen lämnas förslag om verksamhetsinriktning för och organisation av allmänna reklamationsnämnden.

Allmänna reklamationsnämnden började sin verksamhet år 1968. Nämnden prövar tvister mellan näringsidkare och konsument på begäran av konsument. Nämndens verksamhet har hittills bedrivits på försök. F. n. är nämnden knuten till konsumentverket.

Allmänna reklamationsnämnden fyller en viktig funktion som ett komplement till de allmänna domstolarna. Mot bakgrund av de goda erfarenheterna av den hittillsvarande försöksverksamheten vid nämnden föreslås verksamheten nu få en stadigvarande karaktär. Vidare föreslås att nämnden blir en fristående statlig myndighet. Nämndens avgöranden avses liksom f. n. vara rekommendationer till parterna om hur en tvist bör lösas.

En utvidgning av nämndens verksamhetsområde föreslås, nämligen att nämnden skall kunna pröva tvister rörande visst arbete på fast egendom, exempelvis elektriska installationer, VVS-installationer, målningsarbeten och golvläggning.

Verksamheten vid allmänna reklamationsnämnden avses bedrivas i sina nya former fr. o. m. den 1 januari 1981.

Förslag till**Lag om ändring i lagen (1974:8) om rättegången i tvistemål om mindre värden**

Härigenom föreskrivs att 2 och 7 §§ lagen (1974:8) om rättegången i tvistemål om mindre värden skall ha nedan angivna lydelse.

*Nuvarande lydelse**Föreslagen lydelse*2 §¹

Är värdet av vad som yrkas högre än som anges i 1 § första stycket, skall denna lag ändå tillämpas, om

1. tvisten huvudsakligen rör fråga varöver utlåtande avgivits av *reklamationsorgan som regeringen bestämmer*, eller

2. parterna överenskommit att lagen skall tillämpas och rätten finner detta lämpligt.

Första stycket gäller endast om part första gången han skall föra talan i tvistemål yrkar att denna lag skall tillämpas och därvid åberopar utlåtandet eller överenskommelsen. Har talan väckts genom ansökan om betalningsföreläggande äger 1 § andra stycket andra punkten motsvarande tillämpning.

7 §

I tvist mellan näringsidkare och konsument rörande *vara eller tjänst* som tillhandahållits för huvudsakligen enskilt bruk (konsumenttvist) skall rätten, om det är till gagn för utredningen, inhämta yttrande från *reklamationsorgan som avses i 2 §*.

I tvist mellan näringsidkare och konsument rörande *vara, tjänst eller annan nytthet* som tillhandahållits för huvudsakligen enskilt bruk (konsumenttvist) skall rätten, om det är till gagn för utredningen, inhämta yttrande från *allmänna reklamationsnämnden*.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1981.

¹ Senaste lydelse 1977:1144.

HANDELSDEPARTEMENTET

Utdrag
PROTOKOLL
vid regeringssammanträde
1980-02-28

Närvarande: statsministern Fälldin, ordförande, och statsraden Ullsten, Bohman, Mundebo, Mogård, Dahlgren, Åsling, Söder, Krönmark, Burenstam Linder, Johansson, Wirtén, Holm, Andersson, Boo, Winberg, Adelsohn, Danell, Petri

Föredragande: statsrådet Burenstam Linder

Proposition om verksamheten vid allmänna reklamationsnämnden

1 Inledning

Statsmakterna har inom ramen för samhällets konsumentpolitik under en följd av år vidtagit åtgärder som syftar till att stärka konsumenternas ställning. Både på det civilrättsliga och på det marknadsrättsliga området har en omfattande lagstiftning införts samtidigt som samhällsorgan med uppgift att ta till vara konsumenternas intressen successivt har byggts upp.

Allmänna reklamationsnämnden inrättades år 1967 av statens konsumentråd och började sin verksamhet den 1 januari 1968. Sedan år 1973 är konsumentverket huvudman för nämnden. Nämndens verksamhet har hittills bedrivits på försök. I samband med att konsumentverket och konsumentombudsmannen (KO) år 1976 sammanfördes till en myndighet förutskickades att allmänna reklamationsnämndens ställning och verksamhetsformer inom kort skulle bli föremål för översyn (prop. 1975/76:159).

Med stöd av regeringens bemyndiganden den 25 mars och den 15 december 1976 tillkallade dåvarande chefen för handelsdepartementet en kommitté¹ för en samlad översyn av reklamationsförfarandet i konsumenttvister (H 1976:02).

Kommittén, som antog namnet reklamationsutredningen, avlämnade i maj 1978 betänkandet (SOU 1978:40) Tvistlösning på konsumentområdet. Betänkandet har remissbehandlats.

¹ Numera rättschefen Staffan Magnusson, ordförande, numera hovrättsassessorn Bertil Ekdahl, rådmannen Allan Ekström, jur.kand. Anders Elmér numera byråchefen Leif Lundvall och jur.dr. Sten Tengelin.

Utredningen behandlar två huvudfrågor, nämligen dels allmänna reklamationsnämndens framtida verksamhet, dels en möjlighet för konsumentombudsmannen (KO) att i tvist mellan konsument och näringsidkare som ombud för konsumenten föra dennes talan i vissa fall. Mot det sistnämnda förslaget har vid remissbehandlingen riktats olika invändningar av såväl principiell som praktisk art. De aspekter som därvid har tagits upp är av sådan karaktär att frågan kräver ytterligare överväganden inom regeringskansliet.

Till protokollet i detta ärende bör fogas en sammanfattning av betänkandet som *bilaga 1* samt en förteckning över remissinstanserna och en sammanställning av remissyttrandena i nu aktuell del som *bilaga 2*.

2 Föredragandens överväganden

2.1 Allmänt om lösande av tvister på konsumentområdet

Det konsumentpolitiska arbetet bedrivs på många olika områden. De åtgärder som kan vidtas är av vitt skilda slag. Huvuddelen av åtgärderna tar sikte på att allmänt stärka konsumenternas ställning. Arbetet inriktas också på att hjälpa de enskilda konsumenterna om det av någon anledning uppstår en tvist mellan en konsument och en näringsidkare. Den konsument som vill ha en tvist prövad har i princip två olika förfaranden att välja mellan. Antingen kan konsumenten låta en allmän domstol pröva ärendet eller utnyttja det mer informella reklamationsförfarandet.

Utvecklingen i Sverige har främst följt den informella vägen. Allmänna reklamationsnämnden inrättades av statens konsumentråd år 1967. Redan dessförinnan drevs sedan länge flera reklamationsnämnder i olika branschorganisationers regi. Allmänna reklamationsnämnden har till uppgift att pröva tvister på en mängd olika områden. Nämndens verksamhet har under årens lopp också fått en allt större omfattning. Verksamheten är uppdelad på ett antal avdelningar inom vilka berörda partsintressen är företrädade. Allmänna reklamationsnämndens beslut är till skillnad från domstolarnas avgöranden inte bindande utan utgör rekommendationer som inte är möjliga att verkställa tvångsvis. Sedan år 1973 är konsumentverket huvudman för nämnden. Nämndens verksamhet har hittills haft karaktären av försöksverksamhet.

Förfarandet vid domstol är, som nämnts, ett alternativ till reklamationsnämnder för att lösa konsumenttvister. Av naturliga skäl är det mer formaliserat än förfarandet vid reklamationsnämnden. För att underlätta för bl. a. konsumenterna att bevaka sin rätt har dock domstolsförfarandet under senare år reformerats i olika avseenden. Som ett led i dessa strävanden har sålunda ett förenklat rättegångsförfarande införts för tvistemål om mindre värden. Syftet med lagen (1974:8) om rättegången i tvistemål om mindre värden, den s. k. småmålslagen, är bl. a. att bringa ner rättegångskostna-

derna utan att befogade rättssäkerhetskrav eftersätts. Småmålslagen tillämpas endast på rättegång i tvistemål vari förlikning om saken är tillåten. En förutsättning är att värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger hälften av det enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring bestämda basbelopet för oktober månad näst föregående år. Vissa undantagsbestämmelser finns till detta. Under år 1980 är värdegränsen 6 950 kr.. Småmålslagen är vidare under vissa förutsättningar automatiskt tillämplig på alla ärenden som har prövats av allmänna reklamationsnämnden även om tvisteföremålets värde överstiger denna värdegräns.

Reklamationsutredningen har utvärderat hur olika former för att lösa konsumenttvister har fungerat. Med utgångspunkt i denna utvärdering har utredningen i sitt betänkande angivit vilka gränser som bör gälla mellan de olika organ som finns för lösande av tvister på konsumentområdet. Utredningen konstaterar att det är uppenbart att man inte kan undvara de allmänna domstolarna som organ för prövning av konsumenttvister. Förutom att domstolarna uppfyller högt ställda krav på juridisk sakkunskap medger domstolsförfarandet en allsidig och ingående prövning av ärenden. Möjligheterna att hålla förhör med parterna, att ta upp vittnesbevisning och att anlita utomstående sakkunniga samt det förhållandet att domstolarnas beslut kan verkställas tvångsvis är värdefulla delar av domstolsförfarandet. Utredningen framhåller samtidigt att en verksamhet för lösande av tvister av det slag som f. n. bedrivs vid allmänna reklamationsnämnden också har påtagliga fördelar. Förfarandet är enkelt, snabbt och billigt. Ytterligare en styrka i nämndförfarandet är att reklamationerna bedöms av ett organ där sakkunskap rörande den vara eller tjänst som avses finns representerad. Också omständigheter av psykologisk art torde göra nämndförfarandet attraktivt för den enskilde konsumenten. Skälet till detta är, anför det, att en process vid domstol ofta uppfattas som svår, tidskrävande och kostsam.

Utredningen anser sålunda att reklamationsnämnden bör finnas även i framtiden som ett komplement till domstolarna. Den bör därvid ges en stadigvarande karaktär. Utredningen förklarar vidare att den koppling som f. n. finns mellan domstolarna och allmänna reklamationsnämnden genom småmålslagen är ändamålsenlig och bör bibehållas. Småmålslagen bör alltså enligt utredningen liksom hittills kunna tillämpas oavsett tvisteföremålets värde när tvisten vid domstol rör en fråga som reklamationsnämnden har avgett utlåtande över. Reklamationsutredningen har i sina överväganden utgått från den nuvarande processordningen. En utredning, rättegångsutredningen (JU 1977:06), arbetar f. n. med en översyn av rättegångsförfarandet vid allmän domstol. Skulle denna utrednings arbete leda till mera omfattande framtida förändringar av domstolsförfarandet får enligt reklamationsutredningen frågan om den nyss angivna kopplingen mellan domstol och reklamationsnämnd övervägas på nytt.

Utredningen presenterar en modell för förfarandet i fall då en konsumenttvist har uppstått. Enligt denna modell skall parterna då tvist uppkommer i

första hand söka komma överens själva. Näringsidkaren har ett ansvar för att konsumenterna ges rättelse i skäligen utsträckning utan samhällets medverkan. Först när parterna misslyckas med att klara upp saken på egen hand bör samhällets resurser för tvistlösning anlitas. Till en början bör konsumenten försöka få hjälp inom ramen för den kommunala konsumentverksamheten. Kommunerna skall enligt förslaget svara för den första hjälpen åt konsumenterna. Om det inte går att klara upp saken på kommunal nivå får konsumentvägledaren hänvisa konsumenten till tvistlösande organ. Tanken är att i huvudsak svårbedömda fall och principfrågor skall föras vidare till allmänna reklamationsnämnden. Konsumenten är dock oförhindrad att vända sig direkt till domstol eller reklamationsnämnden. Omständigheterna i det enskilda fallet får därvid vara avgörande för om konsumenten väljer att väcka talan vid allmän domstol eller gör en anmälan till nämnden. I den föreslagna modellen är det som nyss berördes meningen att konsumenten i första hand skall vända sig till det kommunala organet. Vänder sig konsumenten direkt till domstol bör man i situationer där ett reklamationsförfarande bedöms lämpligare kunna rekommendera konsumenten att i stället vända sig till allmänna reklamationsnämnden. Vänder sig konsumenten direkt till allmänna reklamationsnämnden bör tjänstemännen där kunna medverka till att parterna själva löser sin tvist eller uppmana konsumenten att ta kontakt med den kommunala vägledaren.

Remissinstanserna vitsordar vad utredningen har anfört om de goda erfarenheterna av allmänna reklamationsnämndens hittillsvarande verksamhet. Reklamationsutredningens syn på behovet av en framtida reklamationsnämnd som ett komplement till de allmänna domstolarna har därför fått ett starkt stöd av remissinstanserna.

Både från allmän och från enskild synpunkt finns det, enligt min mening, ett uttalat intresse av att undvika tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Det har därför varit naturligt för samhället att i olika former förebygga sådana tvister.

En viktig del i den långsiktiga förebyggande konsumentpolitiska verksamheten är att söka hindra att farliga, felaktiga eller otjänliga varor bjuds ut till konsumenterna eller att tjänster utförs på ett felaktigt sätt. Ingripanden mot oskäligen avtalsvillkor och otillbörlig marknadsföring är också ägnade att minska antalet reklamationer. Andra konsumentpolitiska åtgärder som hindrar att problem uppstår är sådana som leder till att konsumenterna aktivt, medvetet och kritiskt granskar utbudet av varor och tjänster. Här har konsumentinformationen stor betydelse.

Flera av de remissinstanser som har yttrat sig över reklamationsutredningens förslag har betonat att konsumentpolitiken i första hand bör inriktas på att hindra att reklamationsorsaker uppkommer.

Jag vill framhålla att det primära målet givetvis bör vara att marknaden fungerar så bra att tvister inte behöver uppkomma. Konsumentpolitiken bör därför även i fortsättningen främst inriktas på detta. Det är dock oundvikligt

att det i framtiden kommer att förekomma tvister i en inte ringa omfattning. Tendensen är också f. n. den att antalet hos samhällsorgan registrerade reklamationer ökar. Detta torde dock i första hand sammanhånga med den ökade medvetenheten hos konsumenterna om möjligheterna att få tvister prövade. I de fall det uppstår tvister är det självfallet av stor vikt för den enskilde konsumenten att det finns ändamålsenliga metoder för att lösa dem. Också detta är en viktig uppgift för konsumentpolitiken.

Det finns ett starkt samband mellan sådana konsumentpolitiska åtgärder som är förebyggande och sådana som är ägnade att lösa tvister. Generella konsumentproblem kan komma fram i samband med enskilda tvister. Ett effektivt lösande av tvister torde vidare på sikt förbättra förhållandena på marknaden och stärka konsumenternas ställning. En satsning på sådana förebyggande åtgärder som gör konsumenterna mer medvetna kan enligt min uppfattning också leda till att reklamationer av varor och tjänster ökar. Detta skall då inte tydas så att konsumentproblemen totalt sett blir fler. Det är i stället konsumenternas medvetenhet om sina rättigheter som ökar.

Innan jag går närmare in på samhällets insatser för att stödja konsumenterna i tvister vill jag ta upp företagens ansvar i samband med klagomål. Det bör understrykas att statsmakternas åtgärder på det konsumentpolitiska området vare sig avser eller kan ersätta företagens egna ansträngningar att anpassa sitt utbud av varor och tjänster till konsumenternas önskemål. Det får vidare inte råda någon tvekan om att det i första hand är näringsidkarna som har ansvaret för att konsumenternas klagomål bedöms och hanteras seriöst. Följaktligen är det också viktigt att konsumenten i första hand vänder sig till näringsidkaren ifråga med sina krav samt medverkar till en uppgörelse i godo.

Som framgår av vad jag här har anfört delar jag till fullo uppfattningen att parterna måste så långt det är möjligt själva söka lösa sina tvister. Förutsättningarna för att en tvist skall få en rimlig lösning kan dock vara beroende bl. a. av om det finns möjligheter att få tvisten prövad i en efter omständigheterna anpassad och tillräckligt effektiv form. Näringsidkaren har ofta en starkare ställning än konsumenten. En sådan obalans kan innebära en fara för att den enskilde konsumenten inte hävdar sin rätt. Förekomsten av ett reklamationsorgan stärker konsumenternas ställning både genom att faktiska tvister som har uppstått kan få sin lösning och genom de förebyggande effekter som förekomsten av ett sådant organ torde ha. Jag anser därför att det i den konsumentpolitiska organisationen bör finnas ett reklamationsorgan där företrädare för konsumenter och näringsliv skall ha möjlighet att i samverkan formulera sin etik och praxis när det gäller att lösa tvister. Ett sådant organs praxis kan också påverka företagens reklamationsrutiner.

Som framgått av min redovisning ställer jag mig i allt väsentligt bakom den modell för lösande av tvister på konsumentområdet som utredningen skisserat. Jag anser att tiden nu är mogen att låta den hittillsvarande

försöksverksamheten vid allmänna reklamationsnämnden få en stadigvarande karaktär. Rättegångsutredningens arbete kan givetvis eventuellt leda till en framtida omprövning av vilka gränser som bör gälla mellan olika organ som har till uppgift att lösa tvister. Enligt min mening är dock detta inte ett tillräckligt skäl för att avvakta med att ge allmänna reklamationsnämnden en permanent ställning.

En särskild fråga som flera remissinstanser berör är kommunernas roll när det gäller tvister på konsumentområdet. Vissa remissinstanser betonar att den kommunala konsumentverksamheten har betydelse för möjligheterna att få sådana tvister lösta. Därvid framhålls viss oro för att kommunerna inte kommer att bygga ut konsumentverksamheten i önskad omfattning. Slutsatserna av denna bedömning varierar emellertid. Sälunda anser bl. a. konsumentverket och allmänna reklamationsnämndens ordförande att en förutsättning för ett effektivt lösande av tvister är att den kommunala konsumentverksamheten byggs ut betydligt snabbare än vad som nu sker. Industriförbundet å sin sida anser att man vid omorganisationen av allmänna reklamationsnämnden måste beakta att den kommunala verksamheten inte är fullt utbyggd.

I fråga om förhållandet mellan den kommunala konsumentverksamheten och allmänna reklamationsnämnden vill jag anföra följande. Riksdagen beslutade år 1975 att den kommunala konsumentverksamheten skall byggas ut genom frivilliga åtaganden från kommunernas sida. Den 1 januari 1980 hade 185 kommuner någon form av konsumentpolitisk verksamhet. När det gäller lösande av tvister kan man konstatera att hjälp till konsumenterna på lokal nivå har betydelse för allmänna reklamationsnämndens arbete. Ju flera tvister som kan klaras upp genom kommunernas vägledning och information till enskilda konsumenter desto mindre blir belastningen på central nivå. Därmed kan man centralt koncentrera uppmärksamheten på principiella frågor och särskilt komplicerade ärenden. Jag anser dock inte att en ytterligare utbyggnad av den kommunala konsumentverksamheten är en förutsättning för att allmänna reklamationsnämnden skall ges uppgifter i enlighet med reklamationsutredningens förslag. Beslut om utvidgad service till medborgarna blir givetvis beroende av det samhällsekonomiska utrymmet för utbyggnaden och det ekonomiska läget i kommunerna. Stor återhållsamhet måste under de närmaste åren iakttas vad gäller beslut om utbyggnad av kommunal verksamhet. Jag anser således att uppbyggnaden av den kommunala konsumentverksamheten får anpassas till den takt resurserna medger. Det bör därvid också noteras att många kommuner har prioriterat andra verksamheter. Jag vill här också erinra om att hemkonsumenterna vid länsstyrelserna svarar för vägledning till enskilda personer i de kommuner som saknar konsumentverksamhet.

Här kan nämnas att Kommunförbundet är en av de få remissinstanser som avstyrker att allmänna reklamationsnämndens ges uppgifter i enlighet med utredningsförslaget. Förbundet anser att reklamationsutredningen borde ha

gjort en analys av vilken roll kommunerna kan spela med hänsyn till bl. a. att den kommunala konsumentverksamheten är en frivillig aktivitet som lätt kan komma i konflikt med den kommunala likställighetsprincipen. Vidare anser förbundet att reklamationsutredningens förslag i praktiken innebär att den kommunala konsumentverksamheten blir något av en första instans i reklamationsärenden. Förbundet anser att detta går utöver de konsumentuppgifter som enligt riksdagens beslut skall vara kommunala.

Med anledning av den kritik som Kommunförbundet riktar mot reklamationsutredningens förslag vill jag erinra om att 1975 års riksdagsbeslut om kommunal konsumentverksamhet (prop. 1975:40, NU 1975:26, rskr 1975:170) innebär att de kommunala konsumentvägledarna avses svara för vägledning till konsumenter i vid bemärkelse. Denna vägledning kan enligt riksdagsbeslutet vara av allmän karaktär eller avse råd i anslutning till köp. I det senare fallet är det fråga om rådgivning både före köp och efter det att köpet har genomförts. Hanteringen av reklamationsärenden på kommunal nivå innebär att konsumentvägledaren söker klarlägga de faktiska omständigheterna i fallet samt bistå konsumenten med råd och anvisningar om reklamationsförfarandet (prop. 1975:40 s. 13 och s. 45). Frågan om kommunernas roll när det gäller vägledning och hjälp till enskilda konsumenter före och efter köp har sålunda tämligen nyligen behandlats av riksdagen. Den modell för kommunernas medverkan i reklamationsärenden som har förordats i det föregående inryms enligt min uppfattning inom den ram som 1975 års riksdagsbeslut ger för kommunal konsumentverksamhet. Avsikten är således inte att utvidga de uppgifter som enligt 1975 års riksdagsbeslut gäller för den kommunala konsumentverksamheten och som sker genom frivilliga åtaganden från kommunernas sida.

Jag vill för tydlighetens skull erinra om att det i nämnda riksdagsbeslut klart uttalas att det inte är meningen att de kommunala vägledarna skall ta ställning för viss part och på den lokala nivån försöka lösa tvister i strid med någon parts vilja.

2.2 Allmänna reklamationsnämndens ställning och förhållande till konsumentverket

Reklamationsutredningen har haft till uppgift att pröva sambandet mellan konsumentverket och allmänna reklamationsnämndens verksamhet. I direktiven till utredningen angavs det att vissa principiella skäl onekligen talar för att en verksamhet som går ut på att avgöra tvister får en organisatoriskt självständig ställning. Å andra sidan ansågs det självklart att ett nära samarbete måste ske med konsumentverket, den centrala myndigheten på konsumentområdet. Det angavs vidare att tvistefrågor i många fall får betydelse för konsumentverkets mer generellt inriktade verksamhet samt att det är angeläget att nämndavgörandena följs upp av verket i dess förhandlings- och informationsverksamhet.

Reklamationsutredningen har föreslagit att det rådande organisatoriska sambandet mellan konsumentverket och allmänna reklamationsnämnden skall bibehållas. Även om vissa skäl talar för en organisatoriskt helt fristående nämnd anser utredningen de konsumentpolitiska argumenten samt kostnadsfördelarna med en koppling till konsumentverket väga tyngre. De goda erfarenheterna av allmänna reklamationsnämndens hittillsvarande verksamhet har i hög grad påverkat utredningens ställningstagande. För att ytterligare förstärka förtroendet för nämnden och undanröja alla risker för att dess avgöranden inte skall betraktas som objektiva har utredningen föreslagit vissa ändringar som innebär att nämndens självständiga ställning inom verket förstärks. Bl. a. föreslas att nämndens ordförande och vice ordförande skall förordnas av regeringen.

I stort sett alla remissinstanser som har yttrat sig om allmänna reklamationsnämndens ställning betonar att nämnden måste organiseras så att dess opartiskhet inte kan ifrågasättas.

Man är också enig om att en markering av reklamationsnämndens självständighet bör göras för att tilltron till nämndens opartiskhet inte skall rubbas. Meningarna är dock delade om hur genomgripande åtgärder som måste vidtas för att förtroendet för nämnden skall kunna bibehållas och om möjligt stärkas.

En majoritet av remissinstanserna drar den slutsatsen att förtroendet för allmänna reklamationsnämndens objektivitet kan garanteras endast om nämnden ges en helt självständig ställning. Bland dem som har tagit ställning för en fristående reklamationsnämnd finns domstolar, näringslivsorganisationer och vissa intresseorganisationer. Dessa påtalar att en bärande grundsats i vart samhälle är att organ som har till uppgift att lösa tvister måste stå obundna av och utan inflytande från någon av de tvistande. Konsumentverkets partställning som företrädare för konsumentintresset samt den samordning som har skett mellan konsumentombudsmannen och konsumentverket anses vara tungt vägande skäl för att nu skilja reklamationsnämnden från konsumentverket. Någon remissinstans erinrar om att konsumentverket tillförsäkras erforderligt inflytande i nämnden genom att vara företrätt i dess olika avdelningar. Vidare erinras i remissvaren om att organ med domstolsliknande uppgifter på andra områden i flera fall har brutits ut och getts full självständighet. Inget hindrar enligt remissinstanserna att de administrativa kostnadsfördelar som en samordning med konsumentverket har beräknats medföra tas till vara även om nämnden får en självständig ställning.

Att tiotal remissinstanser, bl. a. konsumentverket, de centrala personalorganisationerna, KF och Hyresgästernas riksförbund, tillstyrker att reklamationsnämnden även i framtiden knyts till konsumentverket. Reklamationsnämndens roll i konsumentpolitiken anges av dessa instanser vara ett tungt vägande skäl för att inordna nämnden i verket. En fördel med utredningsförslaget anses vara att konsumentverket får en kanal att fånga

upp problem. Vidare underlättas uppföljning och kontroll av att nämndens rekommendationer efterlevs. Det anses också som värdefullt att sakkunskap och erfarenhet på konsumentområdet samlas till en enda myndighet.

Eftersom allmänna reklamationsnämndens verksamhet som jag redan har anfört föreslås bli permanent är det naturligt att frågan om nämndens nuvarande knytning till konsumentverket prövas. Jag är medveten om att det kan anföras vissa konsumentpolitiska och administrativa skäl för en koppling mellan reklamationsnämnden och konsumentverket. Jag har dock för egen del funnit de argument som har anförts för en helt självständig reklamationsnämnd vara mer tungt vägande. Min bedömning är därför att nämndens nuvarande organisatoriska knytning till konsumentverket bör upphöra. Nämnden bör alltså bli en fristående statlig myndighet.

Jag vill dock betona att ett nära samarbete mellan konsumentverket och allmänna reklamationsnämnden är angeläget också i framtiden. Helt naturligt måste det vara en strävan att få till stånd ett erfarenhetsutbyte mellan de båda myndigheterna som underlättar det konsumentpolitiska arbetet, exempelvis konsumentverkets registrering av de problem konsumenterna möter på marknaden. En given utgångspunkt måste vidare vara att konsumenternas kontakter med nämnden i största möjliga utsträckning underlättas. I de fall den enskilde vänder sig till fel myndighet måste ett enkelt förfarande finnas för att föra ärendet till rätt instans. Vidare bör, så långt möjligt, bl. a. administrativa resurser samutnyttjas i syfte att begränsa kostnaderna. Jag ämnar återkomma till samarbetet mellan konsumentverket och nämnden i det följande (avsnitt 2.5).

2.3 Nämndavgörandenas karaktär m. m.

Allmänna reklamationsnämndens beslut är rekommendationer till parterna om hur uppkomna tvister bör lösas. Reklamationsutredningen har övervägt om denna ordning är lämplig eller om avgörandena i framtiden bör vara bindande och verkställbara. Utredningen påvisar att verkställbara reklamationsnämndsbeslut medför att förfarandet vid nämnden måste ändras på ett sätt som gör att nämnden och domstolarna kommer att framstå som i stort sett likartade alternativ för konsumenterna. Utredningen anser det inte ändamålsenligt att tillhandahålla två i praktiken likadana förfaranden för att lösa konsumenttvister. Dessutom bedömer utredningen att den formalisering som oundvikligen följer om man gör nämndens beslut verkställbara till viss del förtar styrkan i nämndförfarandet, som bl. a. är att nämnden kan vara friare i sin prövning av tvister. En annan fördel med nämndförfarandet är att det är enkelt och smidigt. Utredningens slutsats är att nämndens avgöranden även i framtiden skall ha karaktären av rekommendationer till parterna.

Endast ett fåtal remissinstanser har berört förslaget att allmänna

reklamationsnämndens avgöranden skall ha karaktären av rekommendationer också i framtiden. Så gott som samtliga som har yttrat sig ansluter sig till detta förslag.

Även jag anser att de argument som har förts fram för att bibehålla den nuvarande ordningen med rekommendationer är övertygande. Jag ansluter mig sålunda till utredningens uppfattning och vill inte förorda att nämndens beslut görs bindande och verkställbara.

Reklamationsutredningens överväganden angående lämpligheten av att göra nämndbesluten verkställbara har gjorts mot bakgrund av att det är angeläget att efterlevnaden av nämndens beslut blir så stor som möjligt. I detta sammanhang anför utredningen att det måste finnas ett samspel mellan reklamationsnämnden och konsumentverket så att nämndens avgöranden följs upp i verkets mera långsiktiga verksamhet.

En särskild fråga som utredningen tar upp i detta sammanhang är publiceringen av namnen på de näringsidkare som inte följer reklamationsnämndens rekommendationer. Konsumentverket gör två gånger om året en sammanställning av ärenden i vilka konsumentens krav bifallits av reklamationsnämnden. Genom kontakter med berörda konsumenter klargör verket i vad mån de har fått rättelse i enlighet med nämndens rekommendation. Om så inte skett tas en kontakt med näringsidkaren som ges tillfälle att ge konsumenten rättelse eller att förklara varför så inte skett. Resultatet av konsumentverkets utredningsarbete läggs efter visst urval fram i form av en offentlig lista över näringsidkare som inte har följt nämndens rekommendationer. Detta material tjänar som underlag för bl. a. den publicering som tidningen Råd och Rön gör.

Utredningen anför att publiceringen först och främst har till uppgift att ge information som kan vara till nytta för konsumenterna men att den också tjänar som ett påtryckningsmedel mot näringsidkare. Från dessa utgångspunkter anser utredningen att publiceringen har en viktig funktion att fylla i de fall bristande efterlevnad av nämndens rekommendationer bottnar i tredska från näringsidkarens sida. Utredningen konstaterar dock att bristande efterlevnad också kan bero på att näringsidkaren anser att nämnden har fattat ett felaktigt beslut och utredningen menar att i sådana fall principiella invändningar kan riktas mot systemet med publicering. Utredningen drar den slutsatsen att konsumentverket även i framtiden bör vara oförhindrat att publicera namnen på näringsidkare som inte följer nämndens beslut. Det bör enligt utredningen ankomma på konsumentverket att fastställa de närmare formerna för denna publicering. Beträffande de fall där näringsidkaren visar att han har fört tvisten vidare till domstol eller vidtagit långtgående förberedelser för en sådan åtgärd anser dock utredningen att det finns skäl att avvakta domstolens avgörande innan publicering sker.

Tämligen många remissinstanser har behandlat denna fråga. En majoritet av dessa anser att publiceringen av namnen på de företag som inte följer nämndens rekommendationer även framdeles bör kunna användas som ett

medel för att upprätthålla god efterlevnad av nämndavgörandena. Man framhåller dock att obefogad negativ publicitet för näringsidkarna måste undvikas. De flesta av dem som är för en publicering tillstyrker utredningsförslaget. Några anser dock att namnen på alla företag bör publiceras oavsett om målet har förts till domstol eller ej. Flera remissinstanser, bland vilka domstolar och några näringslivsorganisationer återfinns, motsätter sig att publiceringen tillåts förekomma i fortsättningen.

Oavsett vilken ståndpunkt remissinstanserna har intagit är man överens om att det är viktigt att åtgärder på något sätt vidtas mot näringsidkare som av tredska inte följer nämndens beslut. De remissinstanser som är positiva till publiceringen av namnen på dem som inte följer besluten framhåller i flera fall att man inte finner åtgärden helt invändningsfri. Man bedömer dock fördelarna så stora att publiceringen kan accepteras om den tillämpas med stort mått av försiktighet. De remissinstanser som avstyrker har som huvudinvändning mot publicering att den kan få effekten att nämndavgörandena i praktiken uppfattas som tvingande av näringsidkarna. Det står inte alltid klart om det beror på tredska eller på att nämndens beslut uppfattas som felaktigt när en näringsidkare inte följer rekommendationen. Publiceringen anses därför av många remissinstanser känslig från rättssäkerhetssynpunkt.

Frågan om upplysningar till konsumenterna från konsumentverkets sida om vilka företag som brutit mot branschpraxis m. m. har tidigare berörts i propositionen med förslag till konsumentkreditlag (prop. 1976/77:123, LU 1976/77:31, rskr 1977/78:25). I det fallet gällde det information om företag som inte har följt konsumentverkets riktlinjer. Föredragande departementschefen anförde då följande.

”Konsumentverket har enligt sin instruktion till uppgift att informera konsumenterna om för dem väsentliga fakta och förhållanden. Till sådan information räknas sedan gammalt uppgifter om hur företagen uppträder på marknaden i olika hänseenden, t. ex. beträffande reklamationshantering, marknadsföring och produktutveckling. Det måste vara verket obetaget att även i fortsättningen och oavsett om riktlinjer har meddelats eller ej genom publicering eller på annat sätt ge uttryck för sin uppfattning om företag i sådana hänseenden. Publicering eller annan åtgärd på den grunden att företag inte har följt eventuella riktlinjer får dock självfallet inte ges sådana uttryck att åtgärden rent faktiskt får samma verkan som om riktlinjerna rättsligt var sanktionerade. Sådan åtgärd bör i allmänhet inte företas i andra fall än då det föreligger ett vägledande avgörande av marknadsdomstolen eller då den aktuella riktlinjen har bred förankring inom branschen.”

Enligt min uppfattning bör konsumentverket också i fortsättningen vara oförhindrat att göra sammanställningar med namn på företag som inte följer allmänna reklationsnämndens beslut. Med hänsyn till sammanställningens syfte att ge konsumenterna en rättvisande information och till företagens rättssäkerhet är det viktigt att urvalet sker med stor omsorg. För att

sammanställningen skall ha ett tillräckligt informationsvärde för konsumenterna bör den i allmänhet inte omfatta sådana fall där företaget har fört tvisten till domstol eller det framstår som uppenbart att företaget förbereder detta. Vidare bör av samma skäl urvalet ta sikte på främst näringsidkare som vid flera tillfällen har underlåtit att följa nämndens beslut. Det kan också finnas andra mer uppenbara fall där det är befogat att nämna visst företag. Genom att urvalet görs efter principer av denna art uppnås den viktiga fördelen från konsumentsynpunkt att sammanställningen mer klart anger vilka företag som kan tänkas också framdeles underlåta att följa nämndens rekommendationer.

Jag vill här konstatera att självfallet bör inte viss näringsidkare tas med i sammanställningen utan att denne har beretts tillfälle att lämna en förklaring. Detta sker inte heller f. n.

Jag anser mot denna bakgrund att det bör vara möjligt för konsumentverket att också i fortsättningen göra sammanställningar avseende vissa företag som inte följer allmänna reklamationsnämndens rekommendation. Arbetet med sammanställningen bör därvid utföras med beaktande av främst de principer jag nu har redovisat.

2.4 Allmänna reklamationsnämndens verksamhetsområde m. m.

Allmänt

Jag går nu över till att behandla allmänna reklamationsnämndens arbetsuppgifter. Inledningsvis kommer jag att uppehålla mig vid vissa allmänna villkor som bör vara uppfyllda för att nämnden skall pröva ett ärende.

Reklamationsutredningens förslag angående de regler som skall gälla för nämndens prövning av tvister har sin motsvarighet redan i den nu tillämpade ordningen för nämnden och omfattar i korthet bl. a. följande. Reklamationsnämnden skall endast kunna pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Härigenom kommer nämndens verksamhetsområde att överensstämma med tillämpningsområdet för övrig konsumentlagstiftning. Tvister mellan privatpersoner samt mellan näringsidkare kommer att falla utanför nämndens verksamhetsområde. När det gäller kretsen som skall kunna anhängiggöra ärenden vid nämnden anser utredningen flera omständigheter tala mot att näringsidkare ges initiativrätt. Det skulle enligt utredningen vara olyckligt om näringsidkaren mot konsumentens vilja kunde föra en tvist till nämnden. Man anser att det då skulle finnas risk för att alla reklamationsfall, där man inte genast kommer överens, skulle hänskjutas till nämnden. Därför skall endast konsumenter kunna påkalla prövning hos nämnden. En förutsättning för att nämnden skall ta befattning med ett ärende är vidare att konsumenten redan har sökt få rättelse hos näringsidkaren. Nämnden skall också ha rätt att avvisa ärenden som av någon

anledning inte bedöms vara lämpade för dess prövning. Det bör liksom nu ankomma på nämnden att från fall till fall avgöra vilka ärenden som skall avvisas. Det kan gälla ärenden med ofullständig utredning eller sådana som bedöms alltför komplicerade, tidsödande eller kostnadskrävande i övrigt.

Ett tvisteföremåls ringa värde kan också vara anledning till att avvisa ett ärende. Om muntlig bevisning anses erforderlig är även detta ett skäl för avvisning. En särskild fråga i anslutning till vad som nu har berörts är, anför utredningen, om nämnden skall vara skyldig att avvisa ärenden som endast gäller en isolerad prisfråga. Utredningen anser att nämnden i framtiden skall vara oförhindrad att pröva en tvist om hur priset på en vara m. m. skall bestämmas. Regeln om att allmänna reklamationsnämnden inte skall pröva ärenden som är äldre än sex månader räknat från det att näringsidkaren har avböjt anmälarens krav bör enligt utredningen normalt gälla också i framtiden. Denna regel motiveras enligt utredningen främst av att det blir svårare att utreda ett ärende ju längre tid som förflyter.

Endast ett fåtal remissinstanser kommenterar de allmänna regler som föreslagits för nämndens prövning av ärenden. Enstaka röster har höjts för att man bör överväga att låta näringsidkare påkalla prövning vid nämnden och att låta nämnden pröva tvister såväl mellan konsumenter inbördes som mellan näringsidkare. Några få instanser kommenterar nämndens möjlighet att avvisa ärenden. Denna anses allmänt vara berättigad. Remissinstanserna påpekar dock att den bör användas med försiktighet.

För egen del vill jag beträffande frågan om vilka parter som skall kunna påkalla prövning av nämnden ansluta mig till utredningens uppfattning. Jag är sålunda inte beredd att föreslå att kretsen som får anhängiggöra ärenden hos nämnden utökas. Jag vill också peka på att bl. a. praktiska skäl f. n. talar mot att en större krets ges tillfälle att utnyttja reklamationsnämnden. Jag ämnar i det följande föreslå en viss utvidgning av nämndens verksamhetsområde. Detta ställer ökade krav på resurser hos nämnden. Att dessutom utöka den krets som får anlita reklamationsnämnden skulle, mot bakgrund av det statsfinansiella läget, medföra risker för en alltför hård belastning på nämnden.

Också när det gäller frågan om avvisning vill jag erinra om att det statsfinansiella läget sätter spärar för tilldelningen av medel till allmänna reklamationsnämnden. Det är inte realistiskt att anta att nämnden kan tillföras några mer påtagliga resurser även om verksamheten utvidgas. Det kan därför i vissa fall vara rimligt att ett resurskrävande ärende avvisas med hänvisning att det tar i anspråk för stor del av nämndens resurser.

Här vill jag dock skjuta in att det i vissa fall kan vara ett starkt konsumentintresse att även kostnadskrävande ärenden prövas av nämnden. Detta aktualiserar frågan hur nämnden skall kunna tillföras medel för att pröva de ärenden som bedöms lämpade för nämndförfarandet. Jag återkommer till finansieringsfrågorna senare.

Jag förordar mot den bakgrund jag här har redovisat att en avvisnings-

möjlighet skall finnas i enlighet med vad utredningen har föreslagit.

När det gäller de regler som har föreslagits för nämndens prövning av ärenden har jag, utöver vad jag nu anfört, inga erinringar.

F. n. kan allmänna reklamationsnämnden pröva ärenden rörande offentlig verksamhet, om stat eller kommun uppträder som näringsidkare. Reklamationsutredningen har inte föreslagit någon ändring därvidlag.

Flera remissinstanser påtalar att det är angeläget att tvister rörande offentlig verksamhet prövas av nämnden. Några remissinstanser anser att det bör utredas hur långt allmänna reklamationsnämndens kompetensområde lämpligen bör sträcka sig i detta avseende. Hovrätten över Skåne och Blekinge, allmänna reklamationsnämndens ordförande, Industriförbundet, Grossistförbundet, Kommunförbundet, Motormännens riksförbund och Sveriges trähusfabrikers riksförbund anför synpunkter i denna riktning. Jag anser det naturligt att reklamationsnämnden liksom hittills prövar frågor som rör offentlig verksamhet när i det enskilda ärendet stat eller kommun kan anses uppträda som näringsidkare. Denna gränsdragning har sin motsvarighet i konsumentpolitiken i stort.

Allmänna reklamationsnämnden prövar f. n. inte ärenden inom vissa områden. Det gäller läkar-, tandläkar-, veterinär- och advokattjänster samt verksamhet som står under tillsyn av bankinspektionen. Kursverksamhet i den mån klagomålet gäller undervisningens kvalitet är också undantagen. Utredningen anser att detta bör gälla även för framtiden. Vidare anförs att tvister som kan prövas av statens Va-nämnd bör falla utanför reklamationsnämndens kompetensområde. Remissinstanserna har i princip inga invändningar mot denna avgränsning. Jag ställer mig också bakom den.

Hittills har också tvister rörande fast egendom fallit utanför nämndens verksamhetsområde. Reklamationsutredningen har föreslagit en ändring därvidlag. Jag går nu över till denna fråga beträffande vilken jag har samrátt med chefen för justitiedepartementet och chefen för bostadsdepartementet.

Fast egendom

Enligt uppgifter i reklamationsutredningens betänkande har konsumenternas krav på råd och hjälp avseende småhus ökat markant under senare år. Detta har sin grund i att köpet av ett eget småhus vanligtvis är den största ekonomiska satsningen som en enskild person gör och att småhusens andel av bostadsmarknaden är stor. F. n. byggs ca 40 000 småhus om året i landet. Jag vill peka på att åtgärder som syftar till att förebygga tvister måste ses som särskilt angelägna när det gäller fast egendom eftersom stora ekonomiska värden står på spel för den enskilde. Statsmakterna har därför vidtagit olika åtgärder för att stärka småhusköparnas och småhusägarnas ställning. Följande kan redovisas.

Allmänt gäller att *bostadsbyggandet* är reglerat av ett omfattande

normsystem. Kontroll i tre former förekommer i samband med att småhus uppförs. För det första sker en kommunal byggnadskontroll enligt byggnadsstadgan. Den andra formen gäller statligt belånade hus och består av att förmedlingsorganet kontrollerar att byggnaden uppförs enligt de handlingar som ligger till grund för beslut om statliga lån. Den tredje formen är byggherrens/beställarens kontroll av entreprenör och leverantör.

I prop. 1977/78:93 angående riktlinjer för ansvarsfördelningen inom bostadsförsörjningen m. m. uttalade föredragande departementschefen bl. a. att frågor om producentens egenkontroll, producentansvaret, tillverkningskontroll, förlängda garantier m. m. skulle prövas i samband med den pågående översynen av byggnadslagstiftningen.

Också när det gäller *försäljningsvillkor* o. d. finns det vissa regler. Genom en ändring (SFS 1977:452) i lagen (1971:112) om förbud mot oskäligen avtalsvillkor, avtalsvillkorslagen, är denna numera tillämplig på villkor som används vid erbjudande om köp av fast egendom. Härigenom kan åstadkommas att de vanligt förekommande standardkontrakten får en utformning som tillgodoser rimliga krav på balans mellan konsument- och näringsidkarintressen.

I detta sammanhang kan nämnas att marknadsdomstolen i december 1979 meddelade beslut (1979:17) i ett ärende angående oskäligen avtalsvillkor vid erbjudande av byggnadsentreprenad. I beslutet behandlas vad som bör gälla beträffande tidsförlängning för färdigställande av entreprenad på grund av allmän knapphet på material och arbetskraft eller på grund av oförutsebara eller svåröverkomliga hinder. Vidare berörs talan rörande fel och brister efter besiktningen, skiljeklausul vid konsumententreprenader och sådana fel och brister som inte yppats förrän ett år efter entreprenadens avlämnande.

Även vissa parter på bostadsmarknaden har antagit regler för försäljningsvillkor m. m. Sålunda har Sveriges Villaägareförbund och Svenska byggen-treprenörföreningen träffat en överenskommelse om ett *garanti- och försäkringssystem*, kallat Småhus 76. Också HSB och Riksbyggen har infört ett liknande skydd för konsumenterna. Även inom andra organisationer pågår arbete med system som syftar till att förbättra småhusköparnas ställning.

Främsta syftet med de nyss nämnda överenskommelserna är att ge småhusköparen ett ekonomiskt skydd i händelse av fel eller brister. Systemen innehåller dels en s. k. produktionsgaranti för producenternas åtagande enligt avtal, dels en ansvarsförbindelse som ger köparen rätt till ersättning för fel eller brister som upptäcks inom tio år från garantitidens utgång.

Statsmakterna har ställt sig positiva till dessa småhusgarantier. Sålunda har riksdagen beslutat att kostnaderna för kontroll och besiktning samt garanti- och försäkringskostnaderna i nyss redovisade avtal skall kunna ingå i läneunderlagen för statliga bostadslån (prop. 1977/78:93, CU 1977/78:28,

rskr 1977/78:265). Villkoret är att det finns betryggande ekonomisk garanti för att huset färdigställs och ett tioårigt försäkringsskydd för väsentliga fel och brister i fastigheten.

I anslutning till statsmakternas behandling av konsumentskyddet för statsbelånade småhus anförde föredragande statsrådet att det på sikt var angeläget att alla småhus omfattades av detta skydd. Med anledning härav har regeringen gett bostadsstyrelsen i uppdrag att efter samråd med konsumentverket pröva förutsättningarna att införa detta konsumentskydd vid förvärv av småhus som ett villkor för statliga bostadslån. Bostadsstyrelsen har, enligt vad jag har erfarit, nyligen avrapporterat sitt uppdrag.

Hittills har närmare 5 000 småhusköpare tecknat avtal som ger produktionsgaranti och ansvarsutfästelse enligt Småhus 76 eller motsvarande annat system.

Vidare bör nämnas att det f. n. prövas om avtallsvillkorslagen bör kompletteras med vissa civilrättsliga regler av tvingande natur. Småhusköpkommittén (Ju 1975:02) har sålunda i uppdrag att överväga konsumentens befogenheter i förhållande till säljare respektive entreprenör vid förvärv av småhus eller tomtmark. Kommittén överväger f. n. i vad mån fastighetsmäklares civilrättsliga ansvar gentemot säljare och köpare vid förmedling av fastigheter bör preciseras och utvidgas.

Konsumenttjänstutredningen lade under sommaren 1979 fram betänkandet (SOU 1979:36) Konsumenttjänstlag. Bl. a. föreslås en konsumenttjänstlag som skall gälla avtal mellan näringsidkare och konsument om tjänst som näringsidkaren i sin yrkesmässiga verksamhet utför huvudsakligen för konsumentens enskilda bruk. Den föreslagna lagen innehåller tvingande regler om bl. a. ansvar för marknadsföring, näringsidkarens prestation och avbeställningsrätt. Med tjänst avses arbete på lös sak, arbete på fast egendom eller liknande. Utredningen har ansett det olämpligt att föregripa resultatet av småhusköpkommitténs arbete och har därför föreslagit att konsumenttjänstlagen inte skall gälla uppförande av byggnad för bostadsändamål. Separata avtal som konsumenten eventuellt träffar med rör-, elinstallatörer, målare, plattsättare osv. skall däremot falla in under lagen. Förslaget har remissbehandlats och bereds f. n. inom justitiedepartementet.

Som framgår av min redovisning har en rad väsentliga åtgärder redan vidtagits för att stärka småhusköparnas och småhusägarnas ställning. Andra sådana åtgärder övervägs. Jag anser att konsumenternas ekonomiska risker vid köp och underhåll av fastigheter bör minskas så långt detta är möjligt. Jag vill dock betona att de kostnader för företagen som följer med olika konsumentpolitiska åtgärder, och som genom prishöjningen kan komma att överföras på konsumenterna, noga måste vägas mot de fördelar konsumenterna väntas erhålla. Bedömningarna måste ta sikte på både kortsiktiga och långsiktiga effekter. Regleringar som vidtas utan en sådan kostnadsanalys kan ibland vara till nackdel för konsumenterna.

Reklamationsutredningen liksom många av remissinstanserna framhåller

att man i första hand bör undanröja själva orsakerna till reklamationer. Jag delar denna uppfattning. Flera av de insatser statsmakterna prövar har också det syftet. Fortsatta ansträngningar bör göras för att söka förebygga tvister. I det sammanhanget är de garanti- och försäkringssystem, exempelvis Småhus 76, som statsmakterna tidigare har uttalat sig för av intresse. Som jag har nämnt innehåller dessa system bl. a. produktionsgarantier och ansvarsutfästelser. Detta bör bidra till att vissa tvister undviks. Jag anser det vara både riktigt och värdefullt att parterna inom en bransch på detta sätt tar ett eget ansvar när det gäller konsumentskyddet. Också de nämnda ansvariga myndigheterna verkar för förbättrade villkor kring småhusköp och underhåll. I debatten har delvis olika meningar förts fram om vilka organ som bör svara för detta arbete. Bl. a. har gränsdragningen mellan bostadsstyrelsen och konsumentverket diskuterats. Det finns därför skäl att här närmare beröra denna fråga.

Bostadsstyrelsens och konsumentverkets uppgifter när det gäller att ta till vara konsumenternas intressen gränsar till varandra. Gränsdragningen mellan de båda myndigheterna behandlades senast i prop. (1977/78:93) angående riktlinjer för ansvarsfördelningen inom bostadsförsörjningen m. m. Det slogs då fast att bostadsstyrelsen skall ha huvudansvaret för sådana föreskrifter, råd och anvisningar som behandlar egenskaper hos fast egendom eller tillbehör därtill medan konsumentverket skall ha motsvarande uppgift beträffande annan egendom. Vidare skall sådana riktlinjer som utgör en del av konsumentverkets arbete med marknadsföringsfrågor ankomma på verket även när det gäller fast egendom. Detsamma gäller frågor som rör konsumenternas rättsliga ställning i anslutning till förvärv av fastighet. Samarbete mellan myndigheterna förekommer regelbundet i en speciell arbetsgrupp för bostadsfrågor där även planverket ingår.

Villaägareförbundet har i en skrivelse till regeringen den 29 juni 1979 yrkat att ansvaret för avtalsvillkorslagens tillämpning på småhuskontrakt överflyttas till bostadsstyrelsen. Som ett alternativ framförs att KO:s agerande inför marknadsdomstolen skulle kunna ske på uppdrag av och efter direktiv från bostadsstyrelsen. Som motiv för förslaget anges att en helhetssyn måste tillämpas när det gäller konsumentskydd för småhusägare och beskaffenheten hos olika avtalsvillkor. Vidare anges att de regler som ställs upp för statlig långivning och även rent byggnadstekniska och byggnadsekonomiska regler måste tillmätas stor betydelse vid prövningar av avtalsvillkor.

Som jag har redovisat har ansvarsfördelningen mellan konsumentverket och bostadsstyrelsen när det gäller fast egendom nyligen behandlats av statsmakterna. Marknadsdomstolen har i det tidigare nämnda beslutet i ärendet om byggnadsentreprenader bl. a. uttalat att reglerna beträffande de statliga bostadslånen inte kan anses vara ett hinder för att man på normalt sätt skall tillämpa avtalsvillkorslagen på villkor som används vid småhusentreprenader. Praxis vid tillämpningen av avtalsvillkorslagen synes alltså inte särbehandla fast egendom. Både principiella och praktiska skäl talar för att

det förhandlande och övervakande organet skall vara detsamma för avtalsvillkorslagens hela tillämpningsområde.

Mot denna bakgrund anser jag att den fastställda uppgifts- och ansvarsfördelningen bör ligga fast. Självfallet bör konsumentverket och bostadsstyrelsen som hittills samråda i frågor där deras verksamhetsområden har nära anknytning. Det beslut marknadsdomstolen nyligen har meddelat angående avtalsvillkor vid hyggentreprenader har i betydelsefulla avseenden lagt fast rättsläget på området. Jag anser därför att det finns goda förutsättningar för ett fortsatt arbete med att precisera och förstärka konsumentskyddet på småhusmarknaden. Företrädare för myndigheter, konsumenter och företag bör därvid söka finna gemensamma lösningar av de aktuella frågorna. Enligt vad jag har erfarit har konsumentverket nyligen tagit upp förhandlingar med de nämnda parterna angående avtalsvillkorens framtida utformning när det gäller småhus samt om konsumentskyddet i stort på området.

I fråga om de tvister som trots allt förekommer på fastighetsområdet har samhället tagit på sig ett ansvar för att medverka till att sådana konflikter löses. Allmänna reklamationsnämndens verksamhet omfattar dock f. n. inte frågor om fast egendom. Reklamationsutredningen har övervägt om denna inskränkning bör bestå.

När allmänna reklamationsnämnden inrättades undantogs klagomål med anledning av köp av fast egendom. Det lämnades däremot öppet om nämnden skulle pröva klagomål mot leveranser av delar eller tillbehör till fast egendom eller arbeten utförda på sådan egendom. Detta ledde till att nämnden i början av sin verksamhet kom att pröva vissa fastighetsfrågor. Med hänsyn till den stora ärendetillströmningen beslutade nämnden i början av år 1969 att avvisa sådana ärenden.

Trots detta har konsumenterna i stor utsträckning vänt sig till nämnden med problem i samband med förvärv av fastighet eller reparationer och underhåll av fastighet. Mot bakgrund av de behov som syntes föreligga genomförde konsumentverket år 1974 en kartläggning och analys av förhållandena på småhusmarknaden. Detta ledde bl. a. till en försöksverksamhet avseende fastighetsreklamationer i Gävleborgs och Uppsala län under tiden den 1 januari 1975 – den 30 juni 1976. Erfarenheterna från denna försöksverksamhet anses goda. Reklamationsutredningen har mot denna bakgrund föreslagit att tvister rörande fast egendom skall kunna prövas av allmänna reklamationsnämnden. De avgränsningar som gäller för nämndens övriga verksamhet skall också gälla för fastighetsfrågor. Utredningen anser att det får ankomma på reklamationsnämnden att i varje enskilt fall vid behov utse en besiktningsman som uppfyller kraven på opartiskhet och har erforderlig kunskap. Tvister rörande nyttjanderätt till fast egendom föreslås falla utanför nämndens arbetsområde på grund av att särskilda organ för lösande av tvister finns på området.

Många remissinstanser pekar på att man i första hand bör försöka

undanröja reklimationsorsaker. Man anser därför att det finns anledning att arbeta vidare med och effektivisera de förebyggande åtgärder som redan vidtagits. Detta anses emellertid vara en långsiktig process. Remissinstanserna gör den bedömningen att det under överskådlig framtid kommer att uppstå ett avsevärt antal tvister på fastighetsområdet. Man menar att konsumenterna därför bör erbjudas ett så enkelt och billigt förfarande för lösande av tvister som möjligt. Reklamationsutredningens förslag att allmänna reklimationsnämnden bör ges mandat att pröva tvister rörande fast egendom har dock fått ett blandat mottagande. Många remissinstanser är tveksamma till det. Några tendenser till att vissa intressegrupper skulle vara mer positiva till förslaget än andra kan inte utläsas av remissvaren.

Flera av de remissinstanser som tillstyrker förslaget, bl. a. SPK, konsumentverket, LO, TCO samt flera näringslivsorganisationer, tar i huvudsak fasta på följande argument. Den enskilde konsumenten möter stora problem vid köp, reparation och underhåll av fast egendom. Förvärv av fastighet är ofta en stor investering för den enskilde med mycket långtgående ekonomiska åtaganden. Konsumenten är också ofta i underläge gentemot säljaren genom att ha sämre kunskaper både tekniskt och juridiskt sett. Reklamationsförfarandet anses kunna lösa tvister enkelt, snabbt och billigt samt dessutom ha fördelar av psykologisk art. De goda erfarenheterna av den bedrivna försöksverksamheten anföras som ett starkt argument för utredningsförslaget. Vidare anses ett partssammansatt reklimationsorgan ha större förutsättningar att knyta teknisk expertis till sig än vad domstolarna har. Nämnden anses vidare kunna skapa praxis angående god sed på fastighetsområdet. Flera av de remissinstanser som tillstyrker förslaget påpekar att genomförandet av det i stor utsträckning är en resursfråga. För att reklimationsnämnden skall kunna arbeta effektivt anses det särskilt angeläget att nämnden kan avvisa ärenden på fastighetsområdet.

De flesta som är skeptiska till den föreslagna utvidgningen av reklimationsnämndens verksamhetsområde till att avse fast egendom, bl. a. Stockholms tingsrätt, domstolsverket, Sveriges domareförbund, KF, Sveriges företagares riksförbund, Sveriges Villaägareförbund, Folksam, HSB och Riksbyggen, grundar främst sin inställning på att lagstiftningen på fastighetsområdet är komplicerad samt att ärendebedömningen är svår och ofta kräver muntlig redovisning och besiktning. Sådan tvistlösning anses höra hemma vid allmän domstol. En prövning vid allmänna reklimationsnämnden anses alltför summarisk vilket bedöms inverka menligt på rättssäkerheten. Man menar också att det finns en risk för att en avgiftsfri prövning vid en reklimationsnämnd styr ärenden från domstolar till nämnden. Det anses betänkligt att reklimationsnämnden därigenom skulle komma att leda rättsutvecklingen på fastighetsområdet. Vägledande för flera remissinstanser när de tagit ställning mot förslaget har varit att ett reklamationsförfarande för fast egendom är tämligen resurskrävande. Marknadsdomstolen, allmänna reklimationsnämndens ordförande, SHIO-familjeföretagen, Villaägare-

förbundet m. fl. ifrågasätter dessutom om inte utredningen har underskattat de kostnader som uppstår vid fastighetsreklamationer. Eftersom nämndens resurser redan är hårt ansträngda befarar några remissinstanser att en utvidgning av verksamhetsområdet kan påverka nämndens funktionsduglighet med risk för att traditionella reklamationsnämndsområden blir tillbaka-trängda. Man ifrågasätter om småhuskonsumenterna av fördelningspolitiska skäl bör få tillgodogöra sig det enkla och billiga system som ett reklamationsförfarande erbjuder. Bl. a. KF anser det tveksamt om de ringa resurser samhället satsar på konsumentområdet bör få en förskjutning mot ett enda konsumtionsområde. Detta anses diskutabelt eftersom småhusägare enligt bl. a. KF inte kan betraktas som en resurssvag grupp.

Flera remissinstanser anser att försöksverksamheten inte har gett tillräckliga erfarenheter för att utvidga nämndens uppgifter till att stadigvarande omfatta fast egendom. Bl. a. hovrätten över Skåne och Blekinge är av denna uppfattning. Också kommerskollegium anser att åtskilliga överväganden kvarstår innan det är möjligt att ta slutlig ställning i frågan. Det gäller såväl en beräkning av verksamhetens omfattning och en uppskattning av resursbehovet som tekniska problem med besiktningsverksamhet m. m.

Vissa remissinstanser föreslår att nämnden åtminstone i ett inledningsskedet som ett alternativ enbart skall pröva tvister rörande arbete på fast egendom. Marknadsdomstolen, allmänna reklamationsnämndens ordförande, Malmö kommun och SACO/SR är av denna uppfattning. Konsumenttjänstutredningen, som under sommaren 1979 har lagt fram förslag till en konsumenttjänstlag, konstaterar att det finns ett nära samband mellan införandet av en konsumenttjänstlag och tillhandahållandet av reklamationsnämnds-förfarande inom denna lags tillämpningsområde. Från denna utgångspunkt tillstyrks att nämndens verksamhetsområde utvidgas till att också avse konsumenttjänster på fast egendom. En tidsmässig samordning mellan de båda reformerna förordas.

Utredningens förslag rörande fast egendom har alltså fått ett blandat mottagande vid remissbehandlingen. Både de som är positiva till att nämnden tar sig an frågor om fast egendom och de som avstyrker detta redovisar tungt vägande argument för sina ställningstaganden. Vid min bedömning av frågan har jag funnit att särskild vikt måste tillmätas några av de argument som har förts fram mot utredningsförslaget. Det gäller bl. a. att större fastighetsärenden, och då framför allt köp av fastigheter, kan vara komplicerade. Tvister på detta område anses därför bättre höra hemma vid de allmänna domstolarna vilka har andra möjligheter att ta upp muntlig bevisning m. m. Också bedömningen att de större fastighetsärendena blir mycket resurskrävande måste uppmärksammas. Detta hänger samman med att besiktning ofta kan komma att krävas. Det befaras vidare att utredningen har underskattat kostnaderna för verksamheten. Jag vill här skjuta in att även de som tillstyrker förslaget har understrukit behovet av betydande resurser för verksamheten.

Mot bakgrund av vad jag nu har anfört kan jag inte förorda att utredningens förslag genomförs fullt ut när det gäller fast egendom. Osäkerheten om alla fastighetsärenden passar för prövning i nämnden och farhågor för en orimlig belastning på nämndens resurser har som framgått varit vägledande för mitt beslut. Rådande budgetläge har vidare understrukt kravet på återhållsamhet när det gäller att ålägga nämnden nya uppgifter. Jag anser sålunda inte att nämndens verksamhetsområde bör utvidgas till köp av fast egendom. Det område på vilket man bör utvidga nämndens uppgifter är enligt min mening arbete på fast egendom. En sådan lösning har också uttryckligt stöd av flera remissinstanser.

Också när det gäller arbete på fast egendom finns det emellertid vissa tvister som inte passar för en prövning i nämnden. Jag finner det naturligt att bl. a. klagomål på större hyggentreprenader inte behandlas av nämnden. Dessa ärenden kan ofta vara lika komplicerade som tvister angående köp av fastigheter. Vidare bör tjänster som är föremål för speciell reglering i annat sammanhang inte heller prövas av nämnden. Som exempel på en sådan tjänst kan här nämnas sotning.

Jag anser vidare att det åtminstone i ett inledande skede är påkallat att inte ge nämnden alltför omfattande uppgifter när det gäller tvister rörande arbete på fast egendom. Skälet härtill är främst bristen på underlag för att bedöma hur många och hur resurskrävande ärenden som kommer att föras till nämnden om dennas verksamhetsområde vidgas till att omfatta hela detta tjänsteområde. Utbyggnaden av nämndens verksamhet har skett successivt under dess 12-åriga verksamhetsperiod. Även när det gäller arbete på fast egendom anser jag det lämpligt att gå stegvis fram. Av bl. a. resursskäl bör nämnden i det inledande skedet pröva tvister rörande arbete på fast egendom inom branscher som är väl avgränsade och av särskilt stort intresse för konsumenterna. Som exempel på arbeten som passar för en prövning i nämnden och som är intressanta på grund av att många sådana tjänster utförs vill jag nämna elektriska installationer, VVS-installationer, målningsarbeten och golvläggning. Sådana tvister rörande tjänster på fast egendom som redan nu prövas av nämnden bör givetvis kunna behandlas även framdeles. Det är av vikt att erfarenheterna av nämndens arbete med dessa nya uppgifter noga följs och utvärderas. Erfarenheterna av bl. a. antalet klagomål i olika branscher kan komma att föranleda att nämnden i framtiden prövar tvister inom andra tjänsteområden än de här uppräknade. Det bör ankomma på regeringen att meddela föreskrifter beträffande vilka tjänster rörande fast egendom som bör prövas av nämnden samt vilken avvägning som bör göras i fråga om nämndens befattning med ärenden på detta område.

Tvister rörande köp av varor som kan hänföras till sådant arbete på fast egendom som föreslås falla inom nämndens verksamhetsområde bör också kunna prövas av nämnden.

För att reklamnationsnämnden skall kunna ta ställning till klagomål angående arbete på fast egendom torde det ofta krävas att en besiktning

utförs. En väsentlig förutsättning för att nämnden skall kunna pröva sadana tvister rörande arbete på fast egendom som jag har föreslagit är därför att besiktningspersonal finns att tillgå. Reklamationsutredningen gjorde den bedömningen att tillgången på kunnig och opartisk besiktningspersonal var tillräcklig för att nämnden skulle kunna pröva både köp av och arbete på fast egendom. Det torde kunna antas att den befintliga besiktningspersonalen räcker för de ärenden på fastighetsområdet som nu är aktuella för prövning i nämnden. Jag anser liksom utredningen att det i varje enskilt fall bör ankomma på nämnden att vid behov utse någon som kan göra en sakkunnig och opartisk besiktning.

Utvidgningen av verksamhetsområdet för nämnden aktualiserar frågan hur nämndverksamheten bör finansieras. För att få en rimlig resursfördelning mellan de olika konsumtionsområden nämnden verkar inom bör enligt min mening den enskilde i princip bekosta besiktningar, som sammanhänger med prövning av ett ärende. Sådana kan som har nämnts antas bli vanliga när det gäller fastighetsärenden. Jag återkommer till finansieringsfrågan i det följande (avsnitt 2.7).

En särskild fråga som bör beröras här är tillämpningen av lagen (1974:8) om rättegången i tvistemål om mindre värden (småmålslagen) på tvister rörande fast egendom när yttrande i saken har avgivits av allmänna reklamationsnämnden.

Som tidigare har nämnts tillämpas den s. k. småmålslagen på rättegången i tvistemål vari förlikning är tillåten, om värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger hälften av basbeloppet för oktober månad näst föregående år. Om värdet av vad som yrkas är högre, skall lagen ändå tillämpas om tvisten huvudsakligen rör fråga, varöver utlåtande har avgivits av reklamationsorgan som regeringen bestämmer, dvs. av allmänna reklamationsnämnden (jfr 2 § kungörelsen 1974:465 om tillämpningen av småmålslagen).

Reklamationsutredningen har inte funnit anledning att föreslå någon ändring i de nu behandlade reglerna i anslutning till att nämndens verksamhetsområde utvidgas till att omfatta också fast egendom. Detta innebär att småmålslagen skulle kunna bli tillämplig även på fastighetstvister rörande värden som överstiger beloppsgränsen, om de har prövats av reklamationsnämnden. Flera remissinstanser har haft invändningar mot detta. Man är tveksam till att fastighetstvister prövas i ett förenklat förfarande enligt småmålslagens modell. I vart fall bör enligt en del remissvar tingsrätten ha möjlighet att förordna att ett visst tvistemål rörande fast egendom skall handläggas i vanlig rättegångsordning.

Rent allmänt anser jag att frågor som lämpar sig för prövning vid allmänna reklamationsnämnden också torde kunna behandlas vid allmän domstol enligt ett förenklat rättegångsförfarande. Det förhållandet att reklamationsnämnden har tagit upp ett fastighetsärende bör därför kunna tala för att tvisten också lämpligen skall på yrkande av part kunna bedömas enligt småmålslagen. Vad som har framhållits vid remissbehandlingen om att viss

tvist kan vara av sådan karaktär att ett vanligt rättegångsförfarande är att föredra torde huvudsakligen gälla förvärv av fastigheter samt större byggtreprenader. Eftersom jag har föreslagit att utvidgningen av nämndens verksamhetsområde skall begränsas till visst arbete på fast egendom anser jag det inte påkallat med en ändring i småmålslagen i den del som här har berörts.

Med hänsyn till att allmänna reklamationsnämnden nu föreslås få ställning av statlig myndighet bör den nämnas direkt i småmålslagen. Jag föreslår att 2 och 7 §§ småmålslagen ändras i enlighet härmed. Därvid bör ytterligare en ändring göras i 7 §. F. n. anges i paragrafen att rätten skall under viss förutsättning inhämta yttrande av reklamationsorgan som avses i 2 § i tvist mellan näringsidkare och konsument rörande vara eller tjänst som tillhandahållits för huvudsakligen enskilt bruk (konsumenttvist). Reklamationsutredningen föreslår att domstolen bör kunna inhämta nämndens yttrande också rörande andra nyttigheter än varor och tjänster, i första hand i fråga om fast egendom. Jag förordar att detta förslag genomförs.

Övrigt

I det föregående har jag redovisat huvuddragen i reklamationsutredningens förslag om allmänna reklamationsnämndens verksamhetsområde i fortsättningen. Jag har där tagit ställning till vad som anförts av utredningen i dessa hänseenden. I stort ansluter jag mig således till förslagen. Såsom föreslås av utredningen bör vissa bestämmelser rörande nämndens verksamhet tas in i en instruktion för nämnden. Där bör sålunda nämndens kompetensområde allmänt beskrivas. Beskrivningen kan sedan, med hänsyn till utvecklingen av verksamheten, komma att behöva preciseras. Ändringar kan vara påkallade av bl. a. rättsliga eller praktiska skäl. En omständighet som kan behöva uppmärksammas är förhållandet mellan allmänna reklamationsnämnden och trafikförsäkringsanstaltens nämnd. Som framgår av reklamationsutredningens betänkande är verksamheten vid trafikförsäkringsanstaltens nämnd i stor utsträckning statligt reglerad. Det ankommer på regeringen att utfärda instruktion för allmänna reklamationsnämnden.

2.5 Allmänna reklamationsnämndens organisation

Sedan nämndens tillkomst år 1968 har flera förändringar av dess organisation genomförts. Statskonsult AB gjorde år 1975 en översyn av nämndens organisation och arbetsformer. Organisationens nuvarande utformning fastställdes efter denna översyn och är i stort följande.

Prövning av ärenden sker på s. k. nämndavdelningar. F. n. finns det tio sådana avdelningar, nämligen för motor, hemelektronik m. m., fritidsbåtar, försäkringar, skinn, skor, tvätt, textil, resor och allmänna frågor.

Avdelningarnas ledamöter representerar till lika delar konsumenter och

näringsliv. Konsumentrepresentanterna hämtas främst från fackliga organisationer och konsumentverket. Näringslivsrepresentanterna kommer väsentligen från olika branschorganisationer. Sammanträde vid nämndavdelning leds av nämndens ordförande eller någon av dess vice ordförande. Dessa är opartiska jurister och skall ha erfarenhet av dömande verksamhet. Ordföranden är heltidsanställd och skall, förutom att leda vissa nämndsammanträden, samordna verksamheten hos nämnden. En av de vice ordförandena är också heltidsanställd och biträder ordföranden med vissa arbetsuppgifter samt är ordförandens ställföreträdare. Därutöver finns åtta vice ordförande vilka har som extra uppdrag att tjänstgöra i nämnden. Ordföranden, vice ordförandena och övriga ledamöter utses f. n. av konsumentverket.

För beredning och föredragning av ärenden och för rådgivning till allmänheten finns ett kansli. Kansliet är uppdelat på två enheter och har f. n. 30,5 helårsbefattningar.

Reklamationsutredningen har inte lämnat något detaljerat förslag beträffande nämndens organisation utan bara angett huvuddragen i den framtida organisationen. Med hänsyn till de goda erfarenheterna av den nuvarande organisationen förslår utredningen att organisationsstrukturen i allt väsentligt behålls.

En förändring som utredningen övervägt är om fler vice ordförande bör knytas på heltid till nämnden. Det är dock enligt utredningen tveksamt om det vid sidan av den vice ordförande som redan nu är heltidsanställd finns behov av ytterligare heltidsanställda vice ordförande. Utredningen anser att systemet med deltidanställda vice ordförande ger en önskvärd flexibilitet. Det anses också var en fördel att i viss utsträckning ha nämndordförande som samtidigt är verksamma vid allmän domstol.

Remissinstanserna har i ringa utsträckning kommenterat frågan om den närmare utformningen av nämndens organisation. Principiella invändningar mot utredningens förslag har inte förts fram.

Även jag anser att man i allt väsentligt bör bibehålla den nuvarande organisationen. De tvister som anmäls till nämnden bör sålunda även fortsättningsvis prövas vid nämndavdelningar som är inriktade på olika ärendegrupper. Det framstår därvid som lämpligt att de nya ärendena rörande arbete på fast egendom, som jag har föreslagit skall kunna prövas av nämnden, hänförs till en särskild nämndavdelning för fastighetsfrågor. Det får ankomma på regeringen att besluta i fråga om den närmare fördelningen av olika ärendegrupper på nämndavdelningar.

Liksom hittills bör en heltidsanställd ordförande vara chef för nämnden. Dennes uppgifter bör vara, förutom att leda nämndsammanträden, att samordna de olika avdelningarnas verksamhet, leda arbetet vid kansliet, och fatta beslut när det gäller policy-, planerings-, budget-, uppföljnings- och personalfrågor m. m. Härvid bör det vara naturligt att samråd sker med ledamöter och vice ordförande i den omfattning detta är lämpligt.

Vidare bör det som f. n. finnas en heltidsanställd vice ordförande vid nämnden. Förutom att, i likhet med de andra vice ordförandena, leda nämndsammanträden bör han/hon vara ställföreträdare för ordföranden. Vidare bör den heltidsanställda vice ordföranden i den utsträckning ordföranden bestämmer delta i ledningen av nämndens verksamhet.

När det gäller kansliorganisationen vill jag erinra om att den tämligen nyligen fick den nu gällande utformningen. Några skäl att nu ompröva det principiella ställningstagande som då gjordes har inte framkommit. Kansliorganisationen hos den nya självständiga nämnden bör därför utgå från den nuvarande. Ställning måste dock tas till hur vissa nya funktioner bör inordnas i organisationen.

När det gäller frågan hur arbetet med klagomål rörande fast egendom skall inordnas i organisationen har reklimationsutredningen inte lämnat något detaljerat förslag. Som har nämnts anser dock utredningen att den nuvarande organisationen bör bibehållas i stort. Enligt mitt förslag skall de nya uppgifterna för nämnden avse arbete på fast egendom. De resurser som behöver tillföras för dessa uppgifter kan enligt min bedömning inordnas i den nuvarande kansliorganisationen.

Den nya myndigheten måste också ansvara för planering samt ekonomi- och personaladministrativa funktioner som f. n. utförs av konsumentverket. Jag kommer därför att föreslå att nämnden tillförs personal för dessa uppgifter. De förändringar av konsumentverkets medelsbehov som följer av att nämnden tillförs egna administrativa resurser får prövas i samband med det årliga budgetarbetet. Förändringar som berör budgetåret 1980/81 motiverar vissa justeringar i regleringsbrevet. Jag anser det lämpligt att de nämnda administrativa uppgifterna organisatoriskt hålls samman hos nämnden. Detta bör ske genom att resurserna tillförs en av kanslienheter.

En näraliggande fråga är hur registratur och arkivering skall skötas hos nämnden. Givetvis måste den nya myndigheten ansvara för dessa funktioner. Som tidigare har nämnts bör ett nära samarbete finnas mellan konsumentverket och allmänna reklimationsnämnden bl. a. när det gäller registrering av konsumentproblem och uppföljning av nämndens beslut. För att tillgodose detta behov är det naturligt att de båda myndigheterna har ett tekniskt samarbete när det gäller registraturen av det slag som f. n. bedrivs. Sannolikt behöver dock det nuvarande systemet anpassas till de nya förhållandena som inträder genom organisationsförändringen. Det är därför lämpligt att konsumentverket tills vidare enligt hittillsvarande rutiner handhar arbetet med registrering och arkivering. Detta innebär att personalen under den tiden bör vara anställd hos konsumentverket.

Eftersom konsumentverket och allmänna reklimationsnämnden finns i gemensamma lokaler är det möjligt att ha ett administrativt samarbete på samma sätt som förekommer i dag när det gäller vissa servicefunktioner. Givetvis måste alla möjligheter till kostnadsbesparingar genom samarbete och samutnyttjande tillvaratas. Jag anser därför att konsumentverket även i

fortsättningen kan svara för den nämnda servicen. Jag kommer att beräkna medel för detta ändamål under nämndens anslag. Det ankommer dock på regeringen att besluta i vilken omfattning konsumentverket skall bistå nämnden med denna service.

Med den organisationslösning jag har föreslagit anser jag det naturligt att regeringen beslutar vilka organisationer som skall företräda olika parter i nämndavdelningarna. Regeringen eller den regeringen utser bör också förordna ledamöterna i nämndavdelningarna samt nämndens ordförande och vice ordförande.

Den organisation av nämnden som jag förordar framgår av en tabell, vilken torde fogas till regeringsprotokollet i detta ärende som *bilaga 3*. Det får ankomma på regeringen att besluta i fråga om den närmare indelningen i underenheter m. m.

Verksamheten vid nämnden bör drivas i sina nya former från och med den 1 januari 1981. Regeringen bör begära riksdagens bemyndigande att vidta de övergångsanordningar och åtgärder i övrigt som behövs för förslagens genomförande.

En fråga som har anknytning till allmänna reklamationsnämndens organisation är behovet och lämpligheten av en regional reklamationsverksamhet.

Reklamationsutredningen har enligt sina direktiv haft till uppgift att överväga om det kan vara lämpligt med en viss regional utbyggnad av allmänna reklamationsnämnden. Redan i utredningsdirektiven redovisas dock viss tveksamhet till värdet av en regionalisering.

Reklamationsutredningen har inte funnit det lämpligt med regionala reklamationsnämnder.

Endast ett tiotal remissinstanser berör den här frågan. Huvuddelen av dem som yttrat sig biträder utredningens uppfattning att regionala reklamationsnämnder inte bör inrättas.

Jag anser att utredningen har fört fram tungt vägande argument för sin uppfattning att en regional reklamationsnämndsverksamhet inte bör inrättas. Reklamationsnämnden bör därför även fortsättningsvis enbart vara ett centralt organ.

2.6 Handläggningsrutiner

Allmänhetens kontakter med reklamationsnämnden sker oftast per telefon. Det stora flertalet klagomål klaras upp vid informella kontakter med kansliet. I de fall så inte sker inleds ett mer formellt förfarande inför nämnden. Detta är skriftligt. Sedan ett nyinkommet ärende diarieförts på den avdelning dit det hör kontrollerar kansliets tjänstemän att det inte finns skäl att avvisa ärendet. Varje anmälan till nämnden som inte avvisas sänds till berörd näringsidkare för yttrande. Inkomna svar delges anmälaren för eventuella synpunkter. Ytterligare kommentarer som kommer in från

anmälaren delges vidare näringsidkaren för kännedom.

Ett ärende avgörs efter föredragning inför den avdelning inom nämnden till vilket det hör. En avdelning är beslutför när ordföranden eller vice ordföranden samt minst fyra andra ledamöter är närvarande och under förutsättning att företrädare för såväl konsument- som näringsidkarintressen deltar.

Ärenden av enklare beskaffenhet får dock avgöras genom enhälligt beslut av ordföranden eller vice ordförande jämte två ledamöter varav den ene ledamoten skall representera konsumentintressena och den andre näringsidkarintressena.

År 1976 påbörjades en försöksverksamhet med s. k. förenklad prövning av vissa ärenden vid nämnden. Denna verksamhet har sedan successivt utvidgats. Det nu tillämpade systemet innebär att den heltidsanställda ordföranden eller den heltidsanställda vice ordföranden har rätt att efter föredragning ensam besluta i ärende som inte är av principiell betydelse, förutsatt att antingen konsumentens anmälan uppenbarligen inte kan bifallas eller motparten inte har ingått i svaromål till nämnden. Förenklad prövning under dessa förutsättningar får ske på alla avdelningar. På motoravdelningen får sådan prövning dessutom ske i ärenden där konsumentens yrkande inte överstiger 300 kronor.

Nämndens beslut fattas genom omröstning och avfattas skriftligen. Förfarandet är f. n. avgiftsfritt.

Reklamationsutredningen har granskat handläggningsrutinerna vid allmänna reklamationsnämnden. Utredningen anser att de nuvarande rutinerna i allt väsentligt bör kunna tillämpas även i fortsättningen.

Utredningen har diskuterat om rätten att avgöra enklare ärenden skulle kunna delegeras till tjänsteman vid kansliet men avvisar en sådan lösning av främst principiella skäl.

Mot bakgrund av det stora antalet ärenden som kommer in till allmänna reklamationsnämnden har utredningen övervägt om denna tillströmning skulle kunna begränsas med hjälp av en värdegräns men har funnit att betydande nackdelar följer med en sådan. Utredningen anser det mer rimligt att nämnden använder sin möjlighet att avvisa bagatellärenden. Mot bakgrund av behovet att kunna pröva bagatellärenden i förenklad form föreslår utredningen att ärenden där konsumentens yrkande inte överstiger viss beloppsgräns skall kunna avgöras genom ordförandeprövning.

Förslagen om handläggningsrutiner har inte gett remissinstanserna anledning till annat än mindre påpekanden. Flera instanser, bland vilka märks konsumentverket och allmänna reklamationsnämndens ordförande, hävdar dock att om en väsentlig begränsning av handläggningstiderna skall åstadkommas måste nämnden tillföras mer resurser.

Jag finner liksom utredningen och remissinstanserna att nämndens nuvarande handläggningsrutiner är ändamålsenliga och i stort bör bibehållas. Jag ställer mig också i princip bakom utredningens synpunkter på

förenklad ärendeprovning, värdegränser etc. De begränsade resurserna vid kansliet har av flera remissinstanser ansetts utgöra det största hindret för en mer effektiv ärendehantering. De förenklade former för verksamheten som har införts, och som enligt mitt förslag bör tillämpas också i framtiden, har medfört besparingar.

Jag är dock medveten om att ärendetillströmningen under nämndens verksamhetstid varit stor. Det är givetvis ett krav att rationaliseringar inte får gå ut över rättssäkerheten i verksamheten. Det är dock angeläget att alla möjligheter till effektiviseringar och besparingar tas till vara.

2.7 Finansieringen av allmänna reklamationsnämndens verksamhet

Allmänna reklamationsnämndens verksamhet fick redan från början en betydande omfattning. Första året diariefördes 884 ärenden. Verksamheten har därefter expanderat snabbt. Det totala antalet anmälningar år 1979 var 8 406, dvs. ca nio gånger fler än under det första verksamhetsåret. Antalet telefonsamtal till nämnden har under denna period nästan fyrdubblats. Drygt 20 000 telefonsamtal angående nya ärenden kommer nu årligen till nämnden. Nämndens ärendebalanser har också ökat. I anslagsframställningen för 1980/81 påpekade konsumentverket att arbetsläget vid nämnden är ansträngt. Detta beror på den ökande efterfrågan på nämndens tjänster och på att ärendena har blivit alltmer komplicerade.

För att möta situationen har som tidigare nämnts åtgärder vidtagits bl. a. för att minska handläggningstider och förenkla ärendehantering. Statsmakterna har vidare vid olika tillfällen förstärkt nämndens resurser. En budgetprovning görs på sedvanligt sätt årligen för nämnden. Mot bakgrund av det statsfinansiella läget och ambitionerna att begränsa den offentliga sektorns kostnadstillväxt har en restriktiv resurstilldelning varit nödvändig för reklamationsnämndsverksamheten likaväl som på andra områden.

Jag har föreslagit att nämnden skall tillföras ett nytt verksamhetsområde, nämligen reklamationer när det gäller arbete på fast egendom. Denna förändring kommer att innebära att omfattningen av nämndens verksamhet ökar. Mot denna bakgrund anser jag det angeläget att diskutera olika möjligheter att öka nämndens resurser. Detta aktualiserar frågan om avgifter för nämndens tjänster.

Reklamationsutredningen har övervägt att låta dem som anlitar reklamationsnämndens tjänster bära en del av kostnaden för verksamheten. Rent allmänt menar utredningen att en eventuell generell avgift måste sättas lågt och att en avgiftsbeläggning medför höga administrativa kostnader. Vidare anser utredningen att även starka principiella skäl talar mot avgifter eftersom ett sådant system bedöms försämra särskilt de resurssvaga konsumenternas möjligheter att ta tillvara sin rätt. Utredningen anser dock att det kan finnas skäl att överväga om en avgift skall tas ut i fall där samhällets kostnader för varje ärende är genomsnittligt stora, exempelvis i fastighetsärenden. Enligt

utredningen synes en möjlighet vara att införa avgift endast i sådana ärenden som kräver besiktning. Utredningen pekar på att man även i de senare fallen kan få negativa konsumentpolitiska effekter samt tillämpningsproblem. Utredningen drar slutsatsen att man inte bör införa generella avgifter vid någon av reklamationsnämndens avdelningar.

Endast ett fåtal remissinstanser har yttrat sig angående finansieringen av allmänna reklamationsnämndens verksamhet. Bl. a. konsumentverket, allmänna reklamationsnämndens ordförande och Konsumentvägledarnas förening avstyrker att ett avgiftssystem införs. Frågan om avgifter för besiktningar har dock rönt intresse hos bl. a. KF och K-konsult. KF hävdar i sitt remissvar att småhusköparna inte kan betraktas som en svag konsumentgrupp och anser det därför diskutabelt att allmänna reklamationsnämnden skall satsa så stor del av sina resurser på fastighetsreklamationer. KF finner det därför rimligt att parterna på småhusmarknaden själva på något sätt bidrar till en del av kostnaderna vid fastighetsreklamationer. Reformen kan enligt KF exempelvis till viss del bekostas genom en avgift i samband med småhusförsäljning eller genom att parterna bär besiktningsskostnaderna. En omprövning av kostnadsansvaret för besiktningar av annan egendom måste enligt KF göras om det senare alternativet väljs. K-konsult förordar att en avgift tas ut i de fall nämnden tar upp ett ärende där besiktning erfordras.

Av min redovisning framgår att verksamheten vid allmänna reklamationsnämnden har expanderat kraftigt sedan dess tillkomst. Verksamheten vid nämnden styrs i stor utsträckning av efterfrågan från allmänheten. I ett läge då det framstår som angeläget att dess verksamhetsområde utvidgas måste nya vägar för att få fram erforderliga resurser sökas. Jag anser det därför påkallat att åtgärder prövas som dels kan tillföra nämnden medel, dels leder till ett så effektivt utnyttjande av organisationen som möjligt.

I anslutning till mitt beslut att förorda att reklamationsnämndens verksamhetsområde utvidgas till tvister rörande arbete på fast egendom har jag övervägt om en avgift bör tas ut i fastighetsärendena. För en sådan lösning talar just det förhållandet att vissa tvister rörande arbete på fast egendom kan förväntas bli relativt dyrbara reklamationsärenden. Om fastighetsärenden helt skall finansieras inom ramen för nämndens anslag finns en uppenbar risk för att en alltför stor del av nämndens resurser kommer att tas i anspråk för dessa ärenden på bekostnad av de traditionella reklamationsärendena. Jag vill härvid erinra om att bl. a. KF avstyrkt förslaget om fastighetsreklamationer på grund av denna risk. Givetvis är det möjligt för nämnden att medvetet söka få balans mellan olika konsumtionsområden. För att nå därhän måste dock vissa kostnadskrävande ärenden avvisas. Vissa ärenden som kan vara viktiga för den enskilde och även konsumentpolitiskt intressanta skulle då aldrig komma att prövas av nämnden. En avgift kan i ett sådant fall vara ett medel att öka omfattningen på nämndens verksamhet och ge flera konsumenter tillfälle att få sin sak prövad. En avgift har vidare

fördelen att kunna fungera som instrument för prioritering.

Jag finner idén att införa generella avgifter i fastighetsärenden intressant. Vissa invändningar mot en sådan åtgärd finns dock, bl. a. att tvister rörande fast egendom inte alltid behöver vara särskilt komplicerade och resurskrävande. Också en annan invändning kan resas mot avgifter enbart i fastighetsärenden nämligen att allmänna reklamationsnämnden redan i dag behandlar sådana tvister inom andra områden som också ställer krav på inte oväsentliga resursinsatser.

En kostnad som ofta uppkommer i mer komplicerade ärenden går emellertid tämligen lätt att urskilja, nämligen besiktningskostnaderna. Som framgår av bl. a. reklamationsutredningens betänkande är besiktningar ofta resurskrävande. De argument jag har fört fram i fråga om avgifter i komplicerade ärenden gäller givetvis också besiktningskostnaderna. Jag har kommit till slutsatsen att avgifter bör tas ut då besiktningskostnader uppkommer. Det naturliga är därvid att avgifterna inte begränsas till besiktningar i fastighetsärenden utan tas ut i samband med besiktningar inom alla områden nämnden är verksam på. Jag vill redan här slå fast att ett huvudsyfte med dessa avgifter är att tillföra nämnden medel. För att det skall vara någon mening med systemet måste avgifterna därför bestämmas på ett sådant sätt att besiktningskostnaderna i princip täcks. Som jag återkommer till i det följande måste dock vissa tekniska frågor lösas innan avgifter för besiktningar kan tas ut.

En utgångspunkt för nämndens avgiftssättning bör vara att avgifternas storlek alltid bör anges på förhand. Avgiften bör i princip täcka besiktningskostnaderna men inte överstiga tvisteföremålets värde. Näringsidkaren bör alltid rekommenderas att betala tillbaka den avgift konsumenten har erlagt om nämndens beslut är till konsumentens förmån. Jag räknar med att de administrativa kostnaderna blir relativt små i ett system med denna konstruktion.

En annan fråga som jag redan har berört är hur nämndens resurser skall utnyttjas på effektivaste möjliga sätt. Jag har tidigare föreslagit att nämnden skall ha tämligen fria händer att avvisa ärenden som bl. a. inte passar för prövning i nämnden och sådana där tvisteföremålets värde är mycket ringa. Vidare bör ärenden kunna avvisas om de kräver alltför stora resursinsatser. Som jag har redovisat har nämndens ärendebalanser ökat under senare år. Ärendetillströmningen har vidare lett till att de genomsnittliga handläggningstiderna blivit längre. Resurssituationen vid nämnden kan sålunda drabba viktiga konsumentintressen såsom bl. a. snabb handläggning. Det finns därför anledning att överväga om generella avgifter vid nämnden bör införas. Härigenom skulle många bagatellartade tvister komma att sällas bort och verksamheten kunna koncentreras till de från konsumentsynpunkt mera väsentliga frågorna.

Självfallet måste dock de konsumentpolitiska aspekterna när det gäller avgifter uppmärksammas så att kostnaderna för den enskilde konsumenten

inte blir alltför betungande.

Det jag nu har anfört innebär att frågan om avgifter vid nämnden kommer att övervägas ytterligare. Det gäller dels hur ett avgiftssystem för besiktningar närmare bör utformas, dels hur generella avgifter kan utformas för att förbättra effektiviteten i verksamheten. Jag bedömer att ett system avseende avgifter vid besiktningar är relativt enkelt att utforma. Det får ankomma på regeringen att pröva i vilken omfattning avgifter bör utgå i ärenden som nämnden tar upp.

2.8 Personalbehov m. m.

Vid allmänna reklamationsnämnden finns f. n. 30,5 tjänster. Tjänsterna är inrättade vid konsumentverket. Dessa tjänster skall dras in och motsvarande antal tjänster inrättas vid nämnden.

Som jag redan har anmält bör nämnden tillföras vissa resurser dels för de nya uppgifterna på fastighetsområdet, dels för administrationen av verksamheten. Vid mina överväganden har jag kommit fram till att nämnden bör tillföras tre nya tjänster för fastighetsärendena och ytterligare tre tjänster för de administrativa uppgifterna. Dessutom bör medel beräknas för den service konsumentverket kommer att ge nämnden samt för anlitande av viss teknisk expertis.

Fördelningen av personalen på olika enheter har jag redan berört.

3 Upprättat lagförslag

I enlighet med vad jag nu har anfört har inom handelsdepartementet upprättats förslag till

lag om ändring i lagen (1974:8) om rättegången i tvistemål om mindre värden.

Förslaget har upprättats i samråd med chefen för justitiedepartementet.

4 Anslagsfrågor

Medel för allmänna reklamationsnämndens verksamhet anvisas under anslaget D 6. Konsumentverket: Allmänna reklamationsnämnden. I det föregående har jag föreslagit att allmänna reklamationsnämnden görs permanent och inrättas som en självständig myndighet den 1 januari 1981. Jag föreslår därför att anslaget i fortsättningen benämns Allmänna reklamationsnämnden. Medlen bör fram till den 1 januari 1981 disponeras av konsumentverket.

D 6. Allmänna reklamationsnämnden

1978/79 Utgift	4 720 000 kr.
1979/80 Anslag	4 810 000 kr.
1980/81 Förslag	5 697 000 kr.

I prop. 1979/80:100 (bil. 14 s.88) har regeringen föreslagit riksdagen att, i avvaktan på särskilt proposition i ämnet, till *Konsumentverket: Allmänna reklamationsnämnden* beräkna ett förslagsanslag av 4 810 000 kr.

Vid bedömningen av behovet av resurser vid allmänna reklamationsnämnden måste konsumentverkets begäran om medel för verksamheten för budgetåret 1980/81 beaktas.

Konsumentverket

1. Pris- och löneomräkning 285 000 kr.

2. En besparing på 2 % skulle innebära att antalet sammanträden i nämnden måste minskas kraftigt. Detta betyder att antalet ärenden som kan avgöras av nämndens avdelningar under budgetåret 1980/81 måste minskas. Till detta skall läggas att antalet inkommande ärenden bedöms öka.

3. Nämnden bedöms inte med nuvarande resurser tillfredsställande kunna möta efterfrågan på dess tjänster. Framför allt inom försäkrings-, rese- och allmänna området förväntas en ökning av antalet ärenden. En förstärkning med två handläggare och två kansliskrivare anses erforderlig (+ 850 000 kr.).

4. Arvodena till de deltidsanställda vice ordförandena bör höjas (+ 83 000 kr.).

5. Resekostnaderna för nämndens ledamöter m. m. förväntas komma att öka (+ 15 000 kr.).

Föredraganden

Vid beräkningen av anslaget har jag utgått ifrån det redovisade huvudalternativet i anslagsframställningen för budgetåret 1980/81. Jag har dock mot bakgrund av arbetsbelastningen vid nämnden begränsat besparingen till 1 % av anslaget.

Mot bakgrund av vad jag har anfört om verksamheten vid nämnden beräknar jag en ökning av anslaget med 887 000 kr. Ökningen medger att nämnden tillförs personal för nya uppgifter när det gäller fast egendom och administration av verksamheten. Medel har också beräknats för bl. a. anlitande av teknisk expertis.

5 Hemställan

Med hänvisning till vad jag har anført hemställer jag att regeringen föreslår riksdagen att

1. godkänna de riktlinjer för en omorganisation av allmänna reklamationsnämnden och för dess verksamhet som jag har förordat.
2. bemyndiga regeringen att vidta de övergångsåtgärder och åtgärder i övrigt som behövs för förslagets genomförande.
3. antaga inom handelsdepartementet upprättat förslag till lag om ändring i lagen (1974:8) om rättegången i tvistemål om mindre värden.
4. till *Allmänna reklamationsnämnden* för budgetåret 1980/81 under elfte huvudtiteln anvisa ett förslagsanslag av 5 697 000 kr.

6. Beslut

Regeringen ansluter sig till föredragandens överväganden och beslutar att genom proposition föreslå riksdagen att antaga de förslag som föredraganden har lagt fram.

*Bilaga 1***Sammanfattning av reklamationsutredningens betänkande (SOU 1978:40) Tvistlösning på konsumentområdet**

Konsumentpolitikens uppgift är att stödja konsumenterna och förbättra deras ställning på marknaden. En viktig del av det konsumentpolitiska arbetet syftar till att underlätta för konsumenter att ta till vara sin rätt när det uppstår tvist med näringsidkare om en vara eller tjänst. För detta ändamål kan man i princip välja mellan två vägar. Den ena är att satsa på ett informellt förfarande vid reklamationsnämnder av olika slag. Den andra är att låta parterna anlita domstol och göra domstolsförfarandet så enkelt och smidigt som möjligt.

Utvecklingen i Sverige har i stor utsträckning följt den informella vägen. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) inrättades år 1968. Sedan år 1973 är konsumentverket huvudman för nämnden. Alltsedan starten har nämndens verksamhet haft karaktären av försöksverksamhet. Jämsides med nämndvägen har emellertid också domstolsalternativet stått öppet för konsumenterna. Genom lagen (1974:8) om rättegången i tvistemål om mindre värden, den s. k. småmålslagen, har man sökt underlätta för konsumenter att bevaka sin rätt vid domstol.

I vårt uppdrag har ingått att ställa samman och värdera de erfarenheter som föreligger rörande olika metoder att pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Vårt arbete har därefter inriktats på att få till stånd en ändamålsenlig samordning mellan de olika resurser som finns för tvistlösning på konsumentområdet.

Vårt arbete har således huvudsakligen varit begränsat till frågor som gäller tvistlösning. Vi understryker emellertid att även om det självfallet är av stor vikt för den enskilde konsumenten att det finns ändamålsenliga metoder för att lösa uppkomna tvister, så är det från både enskild och allmän synpunkt av än större betydelse att så långt möjligt se till att tvister över huvud taget inte uppkommer. Det gäller med andra ord att förebygga reklamationsanledningar.

Erfarenheterna av ARN:s hittillsvarande verksamhet är goda. Antalet skriftliga anmälningar till nämnden har ökat kraftigt under den tid verksamheten har pågått. En betydande del av de ärenden som anhängiggjorts vid nämnden har kunnat skrivas av sedan saken klarats upp under handläggningen. Företagna undersökningar har visat att näringsidkarna i stor utsträckning ger konsumenterna den rättelse som nämnden föreslår. ARN:s verksamhet har också visat sig ha betydelse i ett större konsumentpolitiskt sammanhang. Ärendena i ARN utgör således en viktig källa för konsumentverket när det gäller att kartlägga konsumenters problem. Även rättsutvecklingen på konsumentområdet har påverkats av ARN:s verksamhet.

Samtidigt som antalet ärenden vid reklamationsnämnden ökat kraftigt har småmålslagen hittills inte fört med sig någon större ökning av antalet mål där konsumenterna väcker talan vid domstol. Detta torde främst bero på

omständigheter av psykologisk art.

Vår slutsats är att reklamationsnämndsförfarandet behövs även i framtiden. Nämndförfarandet kan emellertid inte helt och hållet ersätta domstolarnas roll på området. Både domstolsförfarandet och reklamationsnämndsförfarandet har för- och nackdelar. Förfarandena kompletterar emellertid varandra på väsentliga punkter. I de fall det ena förfarandet av olika anledningar framstår som mindre lämpligt torde det andra vanligen erbjuda möjligheter till lösning av tvisten. Förfarandet vid en reklamationsnämnd kan göras snabbt, enkelt och billigt. Särskilt när fakta i tvisten är ostridiga framstår nämndförfarandet många gånger som det bästa alternativet. När däremot uppgift står mot uppgift och det är nödvändigt med muntlig bevisning för att kunna reda ut de faktiska förhållandena, får tvisten avgöras i domstolsprocess. Detsamma är fallet när tvisten av andra anledningar är särskilt komplicerad från utredningssynpunkt. Befarar konsumenten att näringsidkaren inte kommer att rätta sig efter reklamationsnämndens rekommendationer, kan det också vara lämpligare att hänskjuta tvisten till domstol. I princip bör det stå konsumenten fritt att välja vilket tvistlösande organ han vill. Enligt vår mening är det värdefullt för konsumenterna att det på detta sätt erbjuds två möjligheter för lösande av uppkomna tvister.

Vid sidan av domstolar och reklamationsnämnd har den kommunala konsumentverksamheten stor betydelse för möjligheterna att lösa tvister på konsumentområdet. Det är inom ramen för den kommunala verksamheten som konsumenten först bör söka få saken uppklarad. Även om det inte är möjligt att på kommunal nivå lösa tvister i strid mot någon parts önskan, visar erfarenheterna att reklamationsärenden ändå i stor utsträckning kan klaras upp genom sådan medlande verksamhet som äger rum i kommunerna. Den kommunala verksamheten medför alltså en sällning av ärenden så att det huvudsakligen är mera svårbedömbara fall och principfrågor som förs vidare till andra instanser.

F. n. är ARN organisatoriskt knuten till konsumentverket. En särskild fråga är vilken organisatorisk ställning nämnden bör ha i framtiden. Klart är att nämnden måste vara obunden och objektiv i sin bedömande verksamhet. Detta kunde tala för att nämnden bör ha en formellt fristående ställning. Vi anser dock att nämndens obundna ställning som bedömande organ inte behöver påverkas av att den är administrativt samordnad med verket. Enligt vår mening talar övervägande skäl för ett sådant organisatoriskt samband mellan reklamationsnämnden och konsumentverket även i framtiden. Skälen har främst sin grund i nämndens allmänna roll i konsumentpolitiken. Som redan antytts har nämnden stor betydelse för konsumentverkets problemuppfångning. Det är också viktigt att nämndens verksamhet lätt kan följas upp med olika åtgärder av verket. Statsmakternas bedömning av vilka konsumentpolitiska åtgärder som vid varje tidpunkt bör prioriteras underlättas om nämnden och verket är en och samma myndighet. Från konsumentpolitisk synpunkt är det också önskvärt att sakkunskap och erfarenhet i

konsumentsfrågor är samlade till en myndighet. Härtill kommer att nämndens objektivitet hittills inte har ifrågasatts trots det nuvarande sambandet med verket. Tvärtom synes förtroendet för verksamheten vara stort bland såväl näringsidkare som konsumenter.

Vi föreslår därför att reklamationsnämnden i administrativt hänseende skall vara knuten till konsumentverket även i fortsättningen. I förhållande till nuläget bör emellertid vissa ändringar göras, så att nämndens självständiga ställning förstärks. Bl. a. föreslår vi att nämndens personal skall förordnas av regeringen eller av nämndens ordförande.

Enligt vårt förslag skall reklamationsnämnden endast pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Härigenom kommer nämndens verksamhetsområde att överensstämma med tillämpningsområdet för den konsumentlagstiftning som har genomförts under senare år. Vi föreslår vidare att det bara är konsumenter som skall kunna påkalla prövning hos reklamationsnämnden. Anmälningar mot såväl nyttillverkade som begagnade varor bör kunna tas upp till prövning.

Vi har enligt våra direktiv även haft att överväga om möjligheterna att ta upp olika sakfrågor inom ramen för nämndverksamheten bör vidgas.

Vad som framkommit under utredningsarbetet tyder på att behovet av ett reklamationsorgan för ärenden rörande fast egendom är stort. Vi föreslår därför att reklamationsnämnden i framtiden skall kunna pröva sådana ärenden. Såväl ärenden rörande köp av fastighet som ärenden rörande arbete på fast egendom bör kunna prövas. Tvister rörande nyttjanderätt till fast egendom föreslås dock falla utanför nämndens kompetensområde. Liksom i övriga fall bör även i fastighetsärenden krävas att det är fråga om en tvist mellan konsument och näringsidkare. Ärenden som gäller köp av fastighet i andra hand kommer därför normalt inte att kunna prövas av nämnden.

Klagomål som gäller statlig och kommunal verksamhet av olika slag föreslås kunna bli föremål för prövning i reklamationsnämnden. En förutsättning härför är emellertid att staten eller kommunen uppträder som näringsidkare.

Bland ärenden som vi föreslår skall falla utanför nämndens kompetensområde märks sådana som gäller läkar- och tandläkartjänster samt advokatverksamhet.

ARN har f. n. rätt att i det enskilda fallet avböja att pröva ärende som inte befinns lämpligt att prövas av nämnden. Den vanligaste avvisningsgrunden är att utredningen i ärendet är alltför ofullständig. Vi föreslår att nämnden även i fortsättningen skall ha rätt att avvisa ärende, om utredningen i ärendet är bristfällig och tillräcklig utredning inte kan erhållas inom ramen för nämndens arbetsformer. Också i andra fall bör ett ärende kunna avvisas, om det med hänsyn till nämndens arbetsformer eller andra omständigheter inte lämpar sig för prövning av nämnden.

En särskild fråga som vi har övervägt är om det kan vara lämpligt med en regional utbyggnad av reklamationsnämndens verksamhet. Vi har emellertid

funnit att de fördelar som står att vinna med en regional reklamationsnämndsverksamhet är begränsade, särskilt mot bakgrund av den kommunala konsumentverksamhet som är under uppbyggnad och den sällning av ärenden som sker där. I vart fall framstår nackdelarna med en regional utbyggnad som betydligt större än fördelarna. Vi anser därför att regional reklamationsnämndsverksamhet inte bör komma i fråga.

ARN:s beslut har karaktären av rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Avgörandena kan alltså inte verkställas tvångsvis. Vi föreslår inte någon ändring på denna punkt. Verkställbara reklamationsnämndsbeslut skulle innebära att förfarandet vid nämnden måste göras mera formaliserat och även i övrigt ändras på ett sätt som skulle medföra att nämnden och domstolarna i stor utsträckning kom att framstå som likartade alternativ för konsumenten. Det kan enligt vår mening inte vara ändamålsenligt med två likartade förfaranden för att lösa konsumenttvister.

I detta sammanhang tar vi också upp frågan om publicering av namnen på de näringsidkare som inte följer reklamationsnämndens beslut. Vi anser att sådan publicering liksom nu bör kunna ske i konsumentverkets regi och i de former som konsumentverket bestämmer.

Till konsumentombudsmannens (KO:s) uppgifter hör att föra konsumentkollektivets talan inför marknadsdomstolen i ärenden om otillbörlig marknadsföring och oskäliga avtalsvillkor. KO kan emellertid f. n. inte föra enskild konsuments talan i tvistemål inför allmän domstol.

Vi lägger fram ett förslag som innebär att KO i tvist mellan konsument och näringsidkare skall kunna föra konsumentens talan som ombud, om utgången av tvisten är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt.

Förslaget syftar till att öka den civilrättsliga konsumentskyddslagstiftningens genomslagskraft. Avsikten är att KO skall använda talerätten främst för att få fram vägledande domstolsavgöranden i principiellt viktiga frågor. Talerätten begränsas emellertid inte till rena prejudikatfrågor utan KO kan medverka även när en fråga av annan anledning är av vikt för konsumentintresset, exempelvis när ett större antal konsumenter berörs eller när en näringsidkare konsekvent vägrar att rätta sig efter reklamationsnämndens beslut.

I mål där KO medverkar som ombud skall enligt förslaget konsumenten i princip gå fri från rättegångskostnader. Även beträffande näringsidkaren föreslås särskilda regler som begränsar kostnadsansvaret. Syftet med dessa bestämmelser är att motverka att parterna av kostnadsskäl undviker rättegång och därigenom försvårar för KO att få fram domstolsavgöranden.

Ett genomförande av våra förslag kommer att medföra vissa kostnader. När det gäller den föreslagna reklamationsnämndsverksamheten på fastighetsområdet uppskattar vi kostnaderna till sammanlagt omkring 3,1 milj. kr. per år, varav ca 1,5 milj. kr. utgör kostnader för besiktningar. Vårt förslag om att KO skall kunna föra enskild konsuments talan i tvistemål vid allmän

domstol innebär att det blir nödvändigt med viss förstärkning av KO-sekretariatet vid konsumentverket. Kostnaderna härför uppskattar vi till ca 300 000 kr. per år.

För att nedbringa samhällets kostnader för reklamationsnämndsverksamheten kan man överväga att låta dem som anlitar reklamationsnämndens tjänster bära en del av kostnaderna för verksamheten. Vi har särskilt när det gäller fastighetsärenden övervägt olika tänkbara lösningar för detta. Av främst konsumentpolitiska skäl anser vi dock att man bör avstå från att införa avgifter vid någon av reklamationsnämndens avdelningar. För det fall ett avgiftssystem ändå skulle komma i fråga anger vi ett par tänkbara alternativ.

Reservationer och särskilda yttranden har avgetts på vissa punkter. Det gäller frågorna om förhållandet mellan reklamationsnämnden och konsumentverket, nämndens möjlighet att pröva ärenden om fast egendom, publicering av namnen på näringsidkare som inte följer nämndens beslut samt KO:s talerätt i tvistemål.

Sammanställning av remissyttrandena över reklamationsutredningens betänkande (SOU 1978:40) Tvistlösning på konsumentområdet

Remissinstanserna m. m.

Efter remiss har yttranden över betänkandet avgetts av Göta hovrätt, Hovrätten över Skåne och Blekinge, Stockholms tingsrätt, Södra Roslags tingsrätt, Örebro tingsrätt, Göteborgs tingsrätt, Sundsvalls tingsrätt, domstolsverket, bankinspektionen, försäkringsinspektionen, kommerskollegium (KK), marknadsdomstolen, statens pris- och kartellnämnd (SPK), konsumentverket, allmänna reklamationsnämndens ordförande, resegarantinämnden, statens institut för byggnadsforskning, länsstyrelserna i Värmlands och Norrbottens län, konsumenttjänstutredningen, småhusköpskommittén, rättegångsutredningen, banklagsutredningen, Svenska kommunförbundet, Malmö och Luleå kommuner, Landsorganisationen i Sverige (LO), Tjänstemännens centralorganisation (TCO), Centralorganisationen SACO/SR, Sveriges advokatsamfund, Sveriges domareförbund, Sveriges industriförbund, Sveriges grossistförbund, Sveriges köpmannaförbund, SHIO-familjeföretagen, Kooperativa förbundet (KF), Svenska företagares riksförbund, Sveriges trähusfabrikers riksförbund, Svenska byggnadsentreprenörföreningen, Sveriges villaägareförbund, Motorbranschens riksförbund (MRF), Motormännens riksförbund (M), Kungliga automobil klubben (KAK), Motorförarnas helnykterhetsförbund (MHF), Researrangörsföreningen i Skandinavien, Svenska resebyråföreningen, Svenska försäkringsbolags riksförbund, Folksam, Husmodersförbundet Hem och Samhälle, Stockholms trädgårdsstadsföreningars samarbetsnämnd, K-konsult, Hyresgästernas riksförbund, Hyresgästernas sparkasse- och byggnadsförening (HSB), Sveriges fastighetsägareförbund, Konsumentvägledarnas förening samt Riksbyggen.

Länsstyrelserna har i sin tur inhämtat och bifogat yttranden från kommuner i länen.

I det följande återges remissinstansernas yttranden i oavkortat skick. Endast en redigering av materialet på nedan angivna rubriker har gjorts. Remissvaren vad gäller rätten för konsumentombudsmannen att föra konsumenternas talan redovisas dock inte här.

Innehåll	Sid.
1 Allmänt om reklamationsförfarandet	42
2 Allmänna reklamationsnämndens ställning och förhållande till konsumentverket	63
3 Nämndavgörandenas karaktär m. m.	85

4	Allmänna reklamationsnämndens verksamhetsområde	100
4.1	Fast egendom	100
4.2	Övrigt	136
5	Regionala reklamationsnämnder	150
6	Allmänna reklamationsnämndens organisation samt handläggningsrutiner	152
7	Finansieringen av nämndverksamheten	158
8	Författningsreglering m. m.	162

1. Allmänt om reklamationsförfarandet

1.1 Göta hovrätt:

Uppgiften att lösa tvister mellan enskilda åvilar de allmänna domstolarna. Under senare tid har emellertid denna uppgift beträffande vissa rättsområden, som traditionellt ankommit på domstolarna, överlämnats till särskilt inrättade nämnder. Mot denna anordning kan riktas anmärkning från principiell synpunkt, och hovrätten anser att den kan godtagas endast om mycket stora effektivitetsvinster därigenom kan göras. Det bör inte förnekas att domstolsförfarandet ibland kan vara långsamt, omständligt och kostnadskrävande. Även psykologiska faktorer kan ha medverkat till att enskilda personer – i konsumentmål och andra mål – avstår från att söka sin rätt vid domstol. Dessa svårigheter bör dock inte lösas genom att handläggningen av tvister inom vissa rättsområden flyttas över till särskilda nämnder utan genom att domstolsförfarandet reformeras. Ett sådant reformarbete pågår för närvarande.

Från den utgångspunkt hovrätten nu angivit kan utredningens förslag om att permanenta allmänna reklamationsnämnden (ARN) ifrågasättas. Det kan emellertid krävas lång tid att reformera domstolsprocessen så att den med bibehållet krav på rättssäkerhet blir snabbare och billigare och i övrigt mera lämpad att lösa tvister på konsumentområdet. ARN har under den tid försöksverksamheten bedrivits kommit att åtnjuta stort förtroende från både konsumenter och näringsidkare. Förfarandet där är enkelt, snabbt och billigt och det åsidosätter ej, såsom det hittills tillämpats, grundläggande krav på rättssäkerhet. ARN och domstolarna kan anses komplettera varandra på ett för konsumenterna tillfredsställande sätt. På grund härav vill hovrätten ej motsätta sig att ARN permanentas. En omprövning av ARN kan emellertid bli aktuell i samband med en reformering av domstolsprocessen.

1.2 Hovrätten över Skåne och Blekinge:

Av redogörelsen för ARN:s hittillsvarande verksamhet framgår att denna varit värdefull som en del av samhällets politik att stödja konsumenterna och förbättra deras ställning på marknaden. Även i framtiden bör det enligt

hovrättens mening vid sidan av domstolarna finnas ett organ som på ett enkelt sätt prövar tvistefrågor inom konsumentområdet. Liksom utredningen anser hovrätten att det är lämpligt att ARN fyller denna funktion. Hovrätten tillstyrker därför att ARN fortsätter sin verksamhet och att denna blir permanent.

Vid sin bedömning av frågan om ARN:s framtida ställning redovisar utredningen åtskilliga synpunkter på vilken roll domstolarna i dag spelar för lösandet av konsumenttvister. Särskilt småmålslagens tillämpning uppmärksammas. Eftersom det ankommer på rättegångsutredningen att studera erfarenheterna från tillämpningen av den lagen, anser sig hovrätten sakna anledning att i nu förevarande sammanhang gå närmare in på de problem som är förknippade med småmålslagens tillämpning. Det vill dock synas som om reklimationsutredningen underskattar den roll småmålslagen kommit att spela. Hovrätten återkommer strax härtill. Som utredningen själv påpekar är det vidare inte uteslutet att frågan om förhållandet mellan ARN och domstolarna kan komma i ett nytt läge när rättegångsutredningen avslutat sitt arbete. Slutsatsen att ARN bör göras till ett permanent alternativ till domstolarna för prövning av konsumenttvister rubbas dock inte av dessa omständigheter.

På s. 135 f i betänkandet anger utredningen hur konsumenten bör få vägledning när tvist uppstått. Hovrätten vill i detta sammanhang understryka vikten av att den som konsumenten först sätter sig i förbindelse med sätter sig in i ärendet så noggrant att konsumenten får ett väl genomtänkt råd om lämplig tvistlösande instans. Det får inte förekomma att konsumenten blir hänvisad fram och tillbaka mellan olika myndigheter innan hans ärende tas upp till prövning. Förutom det obehag som vållas kan sådant, om frågan exempelvis gäller återvinning, leda till rättsförlust för konsumenten.

1.3 *Stockholms tingsrätt:*

Erfarenheterna av försöksverksamheten vid allmänna reklimationsnämnden är goda och tingsrätten delar utredningens uppfattning om att det inom konsumentområdet bör finnas ett informellt förfarande att tillgå för att pröva tvister. Tingsrätten ansluter sig därför till förslaget om att allmänna reklimationsnämnden skall göras permanent.

1.4 *Södra Roslags tingsrätt:*

I likhet med Reklimationsutredningen finner tingsrätten tiden vara kommen att permanenta ARN:s verksamhet.

1.5 Örebro tingsrätt:

Tingsrätten delar utredningens uppfattning att reklamationsförfarandet utgör ett lämpligt och behövligt alternativ till domstolsförfarandet och att det bör finnas en allmän reklamationsnämnd även i framtiden.

1.6 Göteborgs tingsrätt:

Enligt tingsrättens mening innebär det framlagda förslaget förbättringar på konsumentområdet. Från de synpunkter tingsrätten har att beakta tillstyrks förslaget med de anmärkningar och tillägg som framförs nedan.

Utredningens uppfattning om betydelsen av allmänna reklamationsnämnden delas av tingsrätten. Det är viktigt även ur domstolarnas synpunkt att ett reklamationsorgan fungerar väl. Tingsrätten har liksom utredningen uppfattningen att konsumenten fritt skall kunna välja mellan förfarandet vid reklamationsnämnd och domstol.

I avsnittet "Prövning av konsumenttvister" uttalar sig utredningen om de krav som bör ställas på förfarandet i konsumenttvister. Tingsrätten delar utredningens synpunkter om detta. Det förtjänar dock att påpekas att konsumentens ställning under senare år förstärkts betydligt. Bl. a. har detta skett genom det ökade bruket av rättsskyddsförsäkringar, utökad rättshjälp samt övrig lagstiftning på konsumentområdet.

1.7 Domstolsverket:

De allmänna domstolarna är samhällets organ för slitande av tvister mellan enskilda. Domstolarna besitter hög kompetens för uppgiften. Domstolsorganisationen är dyrbar, inte minst till följd av den starka decentralisering som utmärker organisationen. Förslag till åtgärder av statsmakterna som är ägnade att påverka domstolarnas arbetsunderlag bör prövas med noggrant beaktande av effekterna på domstolsorganisationen.

Medborgarna är i allmänhet obenägna att gå till domstol med sina tvister. Skälen härtill är flera. Kostnaderna för en domstolsprocess spelar säkert en roll. Förfarandereglernas utformning bidrar sannolikt i många fall till att den enskilde avstår från att få sin sak prövad eller söker en annan form för prövningen. Den vidsträckt användningen av skiljedomsklausuler i kontraktsförhållanden tyder på det.

Utvecklingen på en rad samhällsområden har under de senaste årtiondena tvingat fram en explosionsartad ökning av antalet samhällsingripanden mot smärre brott och förseelser. För att bemästra den påfrestning detta inneburit på rättsväsendet har förenklade handläggningsformer skapats, genom vilka domstolarna kunnat befrias från handläggningen av sådana mål. Depenaliseringen av vissa slag av försummelser har verkat i samma riktning. Det rör sig här om en rationaliseringsprocess i stor skala. Domstolsverket har givetvis

ingenting att erinra mot den. Den antydda utvecklingen har tvärtom varit inte bara nödvändig utan också värdefull.

När det gäller den civila målsidan har andra utvägar valts för att möta samhällsutvecklingens krav. Specialdomstolar eller fristående nämnder har inrättats för judiciella uppgifter som eljest skolat ankomma på allmän domstol. Därigenom har det blivit möjligt att avvika från rättegångsbalkens regler rörande rättens sammansättning, förfarandets utformning etc. Exempel på sådana nämnder är hyresnämnderna och allmänna reklamationsnämnden. Endast i begränsad utsträckning har uppmärksamheten tidigare riktats på möjligheterna att reformera domstolsförfarandet så att bättre förutsättningar skapas för domstolarna att ta hand om tvisterna. Småmålslagen utgör dock ett exempel på en sådan reform och en översyn av rättegångsbalken i syfte att främja enklare handlägningsformer har inletts.

Tillkomsten av specialdomstolar och särskilda nämnder för tvistlösning medför en utarmning av de allmänna domstolarna. Domstolsverket har bl. a. därför i annat sammanhang begärt att frågan om ett inlemmande av hyres- och arrendenämnderna i tingsrättsorganisationen utreds i särskild ordning. Från samma utgångspunkt ställer sig domstolsverket kritisk till den utvidgning som skett av allmänna reklamationsnämndens verksamhetsområde och avstyrker att nämndens kompetens vidgas ytterligare.

Då allmänna reklamationsnämnden inrättades hade nämnden till uppgift att pröva anmärkningar mot beskaffenheten av inköpta varor eller tillhandahållna tjänster. Därmed avsågs i första hand en teknisk granskning. Ett organ av allmänna reklamationsnämndens karaktär har en viktig uppgift att fylla när det gäller att pröva sådana anmärkningar. Domstolsverket tillstyrker därför att allmänna reklamationsnämnden permanentas för detta ändamål. Emellertid prövar nämnden numera även ärenden av rent juridisk natur. I och med detta har nämnden övertagit uppgifter från de allmänna domstolarna som dessa måste anses vara mera lämpade för. Domstolsverket inser att det i praktiken kan vara svårt för nämnden att inskränka sig till en rent teknisk granskning. De ärenden som handläggs vid nämnden och som är till övervägande del av juridisk natur bör emellertid mot bakgrunden av vad som nu sagts hänvisas till de allmänna domstolarna för avgörande.

1.8 Försäkringsinspektionen

Försäkringsinspektionen, som förordnar en expert (utan rösträtt) i Allmänna reklamationsnämndens försäkringsavdelning, anser de gångna årens erfarenheter från nämndens verksamhet på försäkringsområdet vara goda och delar utredningens uppfattning att reklamationsnämnds-förfarandet behövs även i framtiden som komplement till domstolsförfarandet.

1.9 KK:

Även om den s. k. småmålslagen från 1974 medfört lätnader för en enskild konsument att bevaka sin rätt vid domstol har ökningen av antalet mål där konsument väckt talan varit liten. Antalet ärenden som behandlats vid ARN har emellertid fortsatt att öka, vilket inte bara beror på att det numera blivit möjligt för nämnden att behandla fler ärendekategorier än tidigare, exempelvis reklamationer rörande försäkringar.

Det är välkänt att den enskilde konsumenten känner sig hämmad av och obekant med det formella juridiska förfarandet vid domstol och ogärna vänder sig dit vid tvister. Förfarandet vid ARN, som är skriftligt, torde inte upplevas på samma sätt. Näringslivet har kommit att sätta stort värde på nämndens verksamhet bland annat mot bakgrund av den erfarenhet och sakkunskap, som finns representerad och inte funnit anledning att ifrågasätta nämndens opartiskhet.

Statistiska beräkningar visar att nämndens rekommendationer efterlevs i mycket hög grad. Utredningen har diskuterat möjligheten av att göra reklimationsnämndens beslut verkställbara, men funnit övervägande skäl tala för att avgörandena även i framtiden endast skall ha karaktären av rekommendationer, vilket är en ståndpunkt som kollegiet biträder.

Erfarenheten visar att förfarandet vid ARN varit ett bra alternativ för prövning av konsumenttvister, inte minst mot bakgrund av det stora antal tvister, som genom ARN's förmedlande kunnat lösas redan under handläggningstiden.

Det är emellertid viktigt att handläggningen vid ARN sker så snabbt som möjligt, och kollegiet finner att det därför vore lämpligt med en översyn av rutinerna och kanske utökning av personalen i syfte att förkorta de otillfredsställande långa handläggningstiderna vid vissa av nämndens avdelningar, såsom till exempel vid försäkrings- och motoravdelningen.

Trots att lokal och regional konsumentupplysning fortlöpande byggs ut, bl. a. i syfte att förebygga tvister mellan konsument och näringsidkare, visar erfarenheten att det än så länge finns behov för ett organ av ARN's karaktär. Under förutsättning att nuvarande rättegångsordning inte ändras på ett sådant sätt att ett informellt förfarande vid prövning av konsumenttvister blir obehövligt, ansluter sig kollegiet till utredningens förslag att låta försöksverksamheten vid reklimationsnämnden övergå till fast verksamhet.

1.10 Marknadsdomstolen

Utredningen har lämnat förslag angående den del av samhällets konsumentpolitik som syftar till att underlätta för konsumenter att ta till vara sin rätt när det uppstår tvist med näringsidkare om en vara eller tjänst. I sina överväganden har utredningen till stor del haft att uppehålla sig vid allmänna reklimationsnämndens (ARN) ställning och verksamhet. Främst med

hänsyn till denna inriktning av utredningsarbetet finner marknadsdomstolen inledningsvis motiverat att uppmärksamma utredningens sammansättning. Med beaktande av sammansättningen torde utredningen i själva verket närmast vara att karakterisera såsom en inom konsumentverket (KOV) och ARN etablerad internutredning. Huruvida en dylik internutredning är den lämpligaste att utifrån direktiven obundet överväga ARN:s roll inom konsumentpolitiken och därvid kanske finna nya infallsvinklar beträffande de spörsmål som aktualiseras kan man enligt marknadsdomstolen ifrågasätta.

Den på sitt sätt helt grundläggande frågeställningen rörande ARN:s framtida ställning är huruvida det över huvud taget skall finnas något statligt reklamationsnämnds-förfarande för lösande av konsumenttvister. Härvid får marknadsdomstolen instämma i utredningens förordande av att det vid sidan av domstolsförfarandet skall finnas ett nämndförfarande också i framtiden. Även om reklamationsnämnds-förfarandet från främst rättssäkerhetssynpunkt är förenat med brister har det dock visat sig vara ett ändamålsenligt remedium för konsumenterna när tvist uppstått med näringsidkare om en vara eller tjänst. Enligt marknadsdomstolens synsätt kan emellertid ett reklamationsnämnds-förfarande aldrig utgöra annat än ett komplement till domstolsförfarandet. I en rättsstat måste den slutgiltiga prövningen av rättstvister alltid kunna ske vid domstol.

Marknadsdomstolen har alltså funnit att det även i framtiden bör finnas ett reklamationsnämnds-förfarande. Såsom utredningen föreslagit bör även den framtida nämnden kallas ARN.

Fortsättningsvis kommer domstolen att uppehålla sig vid den tvistlösning som skall ske i ARN:s regi. Dessförinnan finns det emellertid anledning understryka att också den kommunala konsumentskyddsverksamheten har stor betydelse för möjligheterna att lösa tvister på konsumentområdet. Härvidlag får domstolen ansluta sig till utredningens överväganden.

1.11 Konsumentverket:

Reklamationsutredningen föreslår att Allmänna reklamationsnämnden även i fortsättningen skall bedriva verksamhet på i huvudsak samma sätt som nu. Konsumentverket instämmer i detta förslag och ansluter sig till de argument som utredningen framför.

Utredningen utgår från att nämndverksamheten är en del av konsumentpolitiken och utgör ett led i samhällets strävanden att stödja konsumenterna och att förbättra deras ställning på marknaden. Det är enligt verkets uppfattning väsentligt att man ser verksamheten från den utgångspunkten och inte – som en reservant i utredningen – som en form av rättegång.

Om nämndens verksamhet skall kunna bedrivas på ett meningsfullt sätt och med en rimlig resursinsats är det väsentligt att man på olika sätt försöker begränsa tillströmningen av ärenden till nämnden. Detta kan ske på flera

olika sätt.

Samtidigt som regeringen tillkallade reklamationsutredningen uppdrogs åt konsumentverket att branschvis gå igenom materialet hos Allmänna reklamationsnämnden bl. a. för att ange åtgärder för att minska reklamationsorsakerna. I december 1977 överlämnade verket en rapport om genomgången till regeringen. I rapporten redovisades dels åtgärder som verket självt kan vidta för att begränsa antalet reklamationer, dels sådana åtgärder som kräver beslut av statsmakterna. Dessa senare åtgärder avsåg bättre konsumentskydd vid köp och reparation av bil, utvidgad kontroll av konsumenttjänster samt konsumentens rättigheter då säljaren uppdragit åt fristående serviceföretag att fullgöra säljarens garantiansvar. Verket framhöll också i rapporten att en ökad användning av öppet köp med säkerhet skulle nedbringa antalet reklamationer.

Ett annat sätt att minska antalet reklamationer hos nämnden är att konsumenten i första hand vänder sig till den kommunala konsumentverksamheten. Konsumentvägledaren kan då hjälpa konsumenten att genom kontakter med näringsidkaren klara upp tvisten. Om vägledaren själv tar kontakt med företaget kan detta bidra till att saken görs upp i godo. Erfarenheterna visar att tvistigheter i samband med "konsumentavtal" ofta har sin grund i att parterna inte är tillräckligt informerade om vilka regler som gäller. Under år 1977 hade den kommunala konsumentvägledningen 150 000 kontakter med konsumenter. Av dessa rörde ca en tredjedel klagomål, dvs. frågor som kan leda till reklamationer. Det är enligt verkets uppfattning väsentligt att man genom en ökad konsumentverksamhet i kommunerna ökar möjligheterna till lokal tvistlösning av nyss angivet slag. En förutsättning för en märkbar förbättring härvidlag är att den kommunala konsumentverksamheten byggs ut betydligt snabbare än vad som nu sker.

1.12 *Allmänna reklamationsnämndens ordförande:*

Jag har i huvudsak intet att erinra mot framställningen i dessa kapitel i vad rör vikten av ändamålsenlig samordning av de resurser som finns för tvistlösning på konsumentområdet, de allmänna synpunkter som bör läggas på förfarandet i konsumenttvister samt de fördelar och nackdelar som är förenade med såväl domstolsförfarandet som reklamationsnämnds-förfarandet.

Såsom utredningen framhåller kompletterar dessa förfaranden varandra på väsentliga punkter. För den som på nära håll har kunnat följa den expansiva utvecklingen av ARN:s verksamhet under den 10-åriga försöksperioden framstår det närmast som självklart att, som utredningen förordar (s. 131), det även i framtiden skall finnas ett nämndförfarande vid sidan av domstolsförfarandet, så att konsumenterna därigenom erbjuds två möjligheter för lösandet av uppkomna tvister. (Om den kommunala konsumentverksamhetens roll, se följande avsnitt.)

För behovet av ett reklamationsförfarande på konsumentområdet torde de förändringar i domstolsprocessen som rättegångsutredningens arbete kan tänkas leda till inte komma att ha någon avgörande betydelse.

Vad utredningen säger om kopplingen mellan reklamationsnämnden – enligt förslaget också i fortsättningen kallad allmänna reklamationsnämnden (ARN) – och domstolarna föranleder inte någon kommentar.

Däremot synes det mig angeläget att redan i detta avsnitt något mer ingående kommentera den roll ARN bör spela inom konsumentpolitiken än som har skett i betänkandet.

Utredningen utgår från att nämndverksamheten är en del av konsumentpolitiken och utgör ett led i samhällets strävan att stödja konsumenterna och förbättra deras ställning på marknaden (avsnitt 2.1.1 och 5 kap.). Av detta i och för sig riktiga konstaterande drar utredningen därefter bl. a. vissa slutsatser rörande ARN:s framtida ställning i förhållande till konsumentverket (9 kap.).

Det kan då finnas skäl att understryka utredningens påpekande (s. 123) att när ARN inrättades syftet var att ge konsumenterna ett organ som de kunde vända sig till för att få reklamations tvister prövade på ett snabbt, enkelt och billigt sätt. Syftet var således att tillskapa ett *tvistlösande* organ. Detta framgår också av nämndens stadgar. En förutsättning för att en anmälan skall tas upp till prövning i nämnden är att anmälaren/konsumenten har klagat hos motparten/näringsidkaren och att klagomålet har avvisats, dvs. att det föreligger en tvist.

Om reklamationsverksamheten nu i enlighet med utredningens förslag görs till en permanent statlig verksamhet, bör enligt min mening klart sägas ut att ARN:s egentliga uppgift är att – genom förlikning eller nämndbeslut – *lösa* redan uppkomna tvister och inte att *förebygga* uppkomsten av sådana. Sistnämnda uppgift som ju t. ex. innefattar producentpåverkan, information, näringsrättsliga ingripanden och initiativ till lagstiftning bör åvila andra konsumentpolitiska organ, främst konsumentverket, KO, marknadsdomstolen och den kommunala konsumentvägledningen. Det sagda innebär att rådgivningsskyldigheten till allmänheten bör vara begränsad till sådan rådgivning som har samband med redan uppkommen tvist.

Att ARN:s egentliga roll på det konsumentpolitiska fältet klart preciseras att avse tvistlösning bör – jämte andra åtgärder varom mera i det följande – kunna bidra till att nämnden även formellt kommer att framstå som vad den i verkligheten har utvecklats till, nämligen ett samarbetsorgan mellan konsumentföreträdare och näringsliv, ett organ som på ett objektivt sätt söker lösa reklamations tvister under hänsynstagande till vad som från båda sidor kan accepteras vara god sed i förhållandet konsument-näringsidkare. Nämnden fungerar alltså inte och bör ej heller i framtiden fungera som ett ensidigt konsumentpolitiskt instrument.

Även med sådan precisering av ARN:s roll kan och bör reklamationsnämndsverksamheten ha vissa på lång sikt tvistförebyggande effekter.

Utredningen framhåller bl. a. att ärendena i nämnden utgör en viktig källa för konsumentverket när det gäller för verket att kartlägga konsumenters problem och att snabbt kunna ta initiativ till erforderliga åtgärder. Det kan tilläggas att ärendena i nämnden bör kunna ge också näringslivet värdefull kunskap om sådana problem och leda till frivilliga saneringsåtgärder från branschorganisationernas sida. – Vidare pekar utredningen på den redan antydda normbildande effekten inom näringslivet, generellt och på branschplanet och på det inflytande nämndens praxis har haft och kan få på den allmänna rättsutvecklingen.

Jag delar utredningens uppfattning om värdet av att en central reklamationssverksamhet kompletteras med kommunal rådgivningsverksamhet och om önskvärdheten av att utbyggnaden av denna kommunala verksamhet påskyndas. Man bör bl. a. sträva efter att nå dithän att all rådgivning till enskilda konsumenter före köp av varor eller beställning av tjänster kan ske på det lokala planet. Härigenom skulle som tidigare nämnts ARN avlastas arbete som faller utom ramen för nämndens egentliga verksamhetsområde, tvistlösning.

I likhet med vad nu sker bör den kommunala vägledaren vidare bistå konsumenter som behöver råd efter det att köp etc. har genomförts och en tvist eller reklimationsanledning har uppstått. Som utredningen uttalar kan därigenom konsumenttvister i stor utsträckning klaras upp utan att de behöver föras vidare till ARN. Jag har intet att erinra mot utredningens beskrivning av hur hanteringen på kommunal nivå av reklimationsärenden bör ske. Viktigt är att vägledaren söker klargöra de faktiska omständigheterna i fallet, så att ytterligare utredning om dessa – med åtföljande tidsförlust – inte behöver göras hos ARN om ärendet går vidare dit.

Det bör kanske framhållas att konsumentvägledaren i det i och för sig vällovliga syftet att bistå en konsument dock inte får gå alltför bryskt fram mot dennes motpart. Kritik har riktats bl. a. mot en tendens i vissa kommuner att vägledarna uppfattar sig och agerar som ett slags lokal reklimationsnämnd. De kommunala huvudmännen bör vaka över att vägledarna i sin verksamhet intar en rådgivande och medlande attityd och respekterar den kommunala likställighetsprincipen.

1.13 Länsstyrelsen i Värmlands län:

Länsstyrelsen anser att ARN har en viktig funktion att fylla i och med att konsumenttvister kan lösas på ett för konsumenterna enkelt och informellt sätt. Även om tvister idag snabbare och effektivare kan lösas via domstol så visar det sig att man föredrar att föra ärendet till ARN eftersom det förefaller mindre komplicerat.

1.14 Länsstyrelsen i Norrbottens län:

Länsstyrelsen delar utredningens uppfattning att den nuvarande ordningen för tvistlösning bör bibehållas. Reklamationsnämndsförfarandet, som kan vara snabbt, enkelt och billigt, fyller en stor funktion som alternativ till domstolsförfarandet. Domstolsförfarandet och reklamationsnämndsförfarandet kompletterar varandra på väsentliga punkter. Länsstyrelsen anser i likhet med utredningen att det är värdefullt för konsumenten att ha möjlighet att välja det förfarande som med hänsyn till tvisten är mest ändamålsenligt. Det är därför viktigt att de olika förfarandena inte likformas.

Länsstyrelsen kommer i övrigt att behandla utredningens förslag endast i de delar den rör kommunal och regional konsumentverksamhet.

Den kommunala konsumentverksamheten har stor betydelse även som instans för lösande av uppkomna tvister. Många tvister och missförstånd reds upp av de kommunala konsumentvägledarna. Den kommunala konsumentverksamheten är emellertid ännu inte helt uppbyggd. Utredningen understryker det angelägna i att utbyggnaden sker så snabbt som möjligt. Länsstyrelsen delar självfallet utredningens uppfattning härvidlag. I Norrbottens län är den kommunala konsumentverksamheten inte utbyggd i önskvärd utsträckning. I endast tre av länets kommuner finns tjänstemän med uppgift att enbart handha konsumentfrågor. I ytterligare fem kommuner finns tjänstemän som utöver andra arbetsuppgifter även ska svara för konsumentrådgivning. I övriga kommuner finns inte någon kommunal konsumentverksamhet. De kommuner som saknar egen konsumentverksamhet har till följd av bland annat lågt befolkningstal och stor ytvidd ekonomiska problem. Konsumentverksamheten i dessa kommuner torde komma att få stå tillbaka för sådan verksamhet som i den hårda ekonomiska prioriteringen bedöms mer angelägen att upprätthålla. Under tiden fullgörs konsumentverksamheten av länsstyrelsens hemkonsulenter.

Det är emellertid inte realistiskt att vid beräkningen av allmänna reklamationsnämndens arbetsomfång utgå från att hemkonsulenter kan lösa lika många reklamationer som de kommunala konsumentvägledarna. Enligt RKV-utredningen (SOU 1978:16) kommer hemkonsulenter att få nya arbetsuppgifter. En sådan förändring är märkbar redan i dag. Hemkonsulenter får från central nivå allt fler utredningsuppdrag av omfattande slag med påföljd att tiden för konsumentrådgivningen har måst nedbringas i väsentlig mån. Till följd härav har de konsumenter som bor i kommuner utan kommunal konsumentrådgivning begränsade möjligheter att få sådan rådgivning genom hemkonsulenter. Det finns därför anledning överväga att tillskapa ett särskilt statligt ekonomiskt stöd till svaga kommuner för en utbyggnad av kommunal konsumentpolitisk verksamhet.

1.15 *Småhusköpskommittén:*

Kommittén är ense med utredningen om att reklamationsnämndsförfarandet utgör ett lämpligt och behövligt alternativ till domstolsförfarandet samt att tiden nu bör vara mogen att permanenta nämndens verksamhet.

1.16 *Rättegångsutredningen:*

Också den lokala konsumentverksamheten borde ha en roll i fråga om samhällets tvistlösning. F. n. är det emellertid dåligt ställt med resurserna för och samordningen inom den verksamheten. Rättegångsutredningen vill instämma i vad som i betänkandet uttalas om det angelägna i att den lokala konsumentverksamheten förbättras.

Avslutningsvis vill rättegångsutredningen uttala att flera av de i betänkandet upptagna förslagen kan genomföras nu men att lösningarna särskilt i frågor om nämndens verksamhetsområde och om kopplingen mellan nämnden och de allmänna domstolarna kan komma att behöva omprövas som resultat av rättegångsutredningens fortsatta arbete.

1.17 *Svenska kommunförbundet:*

Reklamationsutredningens förslag innebär i praktiken enligt styrelsens mening att den kommunala konsumentverksamheten blir något av en första instans för reklamationsärenden. Utredningen använder om den kommunala verksamheten uttryck som "sällning av ärenden" så att det huvudsakligen är mera svårbedömbara fall och principfrågor som förs vidare till andra instanser" (sid 134), och "medlande verksamhet" (sid 133). Detta går utöver vad som sades i 1975 års riksdagsbeslut om kommunernas medverkan i samhällets konsumentpolitik när det gäller reklamationsverksamhet.

I betänkandet talas om konsumentvägledaren – den kommunale tjänsteman som avses handlägga reklamationsärendena – men man berör inte alls vilken roll konsumentnämnden eller motsvarande organ varunder denne tjänsteman lyder, skall spela. Det förtjänar därför påpekas att den konsumentpolitiska verksamheten är en aktivitet, som till omfattning och inriktning styrs av kommunfullmäktiges medelsanvisning och närmare direktiv genom t. ex. reglementet för konsumentnämnd. Detaljstyrningen tillkommer det förvaltningsorgan – konsumentnämnden eller motsvarande – som utsetts att handha verksamheten. Det är alltså inte möjligt för Konsumentverket eller en allmän reklamationsnämnd att utan speciallagstiftning gå in och bestämma över den kommunala verksamhetens inriktning eller vilka arbetsuppgifter som kommunens konsumentvägledare skall ägna sig åt. Förbundsstyrelsen menar att utredningen, när man på sätt som skett, lagt vidgade uppgifter på kommunerna, borde ha gjort en verklig analys av vilken roll kommunerna kan spela inom reklamationsverksamheten, inte minst

med hänsyn till att det gäller en frivillig aktivitet, som lätt kan komma i konflikt med kommunallagens likställighetsprincip.

Enligt styrelsens uppfattning är den aktivitet från kommunernas sida som avses i 1975 års riksdagsbeslut och som noggrant har exemplifierats i förarbetena till nämnda beslut vad man längst kan sträcka sig till utan att frågan om speciallagstiftning för kommunernas del måste aktualiseras. Vid en eventuell sådan diskussion måste man också överväga frågan om ett djupare engagemang inom detta specialområde överhuvudtaget lämpar sig för kommunal verksamhet.

Styrelsen vill erinra om att prop. 33 till 1972 års riksdag om samhällets konsumentpolitik angav att en förbättrad och utbyggd rättshjälp – de allmänna advokatbyråerna – samt ett förenklat rättegångsförfarande – småmålslagen – skulle bli två andra alternativ för den enskilde, vilket skulle göra att en vägledningsfunktion beträffande reklamationsärendena inte skulle bli någon stor belastning på en kommunal konsumentpolitisk verksamhet. Under avsnittet 2.7 Domstolsförfarandet m. m. anføres å sid 93 i betänkandet:

”Domstolen skall således hjälpa allmänheten med allmänna råd och upplysningar om olika möjligheter att få tvister prövade vid domstol eller reklamationsorgan. Vidare skall domstolen ge anvisningar om vad en rättssökande har att iakttä för att ta till vara sin rätt i det konkreta fallet. Domstolen skall sålunda vid behov lämna rättssökanden upplysningar om hur en ansökan om stämning eller yttrande över sådan ansökan bör avfattas och om förfarandet i övrigt i rättegången. Vid varje tingsrätt skall finnas befattningshavare som har till uppgift att ombesörja den nu berörda rådgivningen.”

Huruvida den rådgivning till allmänheten som beskrivs i citatet ovan fått någon omfattning redovisas inte av utredningen, vilket är en brist. Av den statistik som presenteras framgår emellertid att småmålslagen inte fått så stort intresse från allmänhetens sida. Ärendena har till huvudsaklig del hamnat hos reklamationsnämnden. Reklamationsutredningen berör ej alls i vilken utsträckning de allmänna advokatbyråerna engagerats i reklamationsärenden.

En omfattande upplysningsverksamhet om Allmänna reklamationsnämnden och den kommunala konsumentvägledningen har bedrivits alltsedan 1973, samtidigt som motsvarande upplysningsverksamhet inte förekommit beträffande domstolarnas möjligheter att medverka på tvistlösningssområdet. Därtill kommer att det hos allmänheten finns ett visst psykologiskt motstånd mot att vända sig till advokat och domstol.

Innan ställning tas till hur samhällets insatser beträffande tvistlösningar på konsumentrådet skall utformas bör enligt styrelsens uppfattning en mera djuplodande och omfattande parlamentarisk utredning göras om hela problemkomplexet. Ärendet har större dimensioner än vad som framgår av utredningens betänkande. Det är fråga om dels uppgiftsfördelningen mellan

stat och kommun inom viss sektor, dels gränsdragningen mellan statens konsumentpolitiska verksamhet och domstolsväsendet och dels i vilken utsträckning kostnaderna för reklamationsverksamhet bl. a. på fastighetsområdet skall bestridas med skattemedel eller avgifter.

Reklamationsutredningen framhåller ju också å sid 131, att skulle rättegångsutredningens arbete leda till mera omfattande förändringar av domstolsförfarandet kan frågan om förhållandet mellan domstol och reklamationsnämnd komma i ett nytt läge.

1.18 *Malmö kommun:*

Sammanfattningsvis förordas sålunda – i de delar där invändningar ovan rests – att kommunstyrelsen i yttrande över betänkandet föreslår att den allmänna reklamationsverksamheten blir föremål för ytterligare överväganden; bl. a. torde härvid också kunna anföras att risk föreligger för överväldring av f. n. statliga göromål på kommunernas konsumentvägledning.

1.19 *LO:*

Enligt LO:s mening måste samhällets konsumentpolitiska insatser i ökad utsträckning inriktas på att så långt möjligt förebygga uppkomsten av reklamationsanledningar. Detta kan bl. a. ske genom en ökad insyn i företagens produktplanering. I nuvarande situation finner dock LO det helt nödvändigt att konsumenterna har tillgång till ett effektivt system för prövande av reklamationstvister.

LO delar utredningens uppfattning att ett reklamationsnämnds-förfarande behövs vid sidan av domstolsförfarandet. Förfarandet vid en reklamationsnämnd kan göras relativt snabbt och enkelt och särskilt när fakta i tvisten är ostridiga, framstår nämnds-förfarandet många gånger som det bästa alternativet. LO tillstyrker därför utredningens förslag att Allmänna reklamationsnämnden görs till ett permanent statligt organ.

Utredningen betonar att den kommunala konsumentverksamheten vid sidan av domstolar och reklamationsnämnd har stor betydelse för möjligheterna att lösa tvister på konsumentområdet. Utredningen understryker därför det angelägna i att utbyggnaden av den kommunala konsumentverksamheten sker så snabbt som möjligt. LO delar tillfullo utredningens uppfattning i denna fråga.

1.20 *TCO:*

Enligt TCO:s mening måste flera åtgärder vidtas för att bringa ned det stora antalet reklamationer. Exempel på sådana åtgärder är införande av ångerrätt även vid köp utanför hemmet, rätt till byte av felaktig vara om konsumenten inte avsiktligt vållat felet, förbättrad information till konsumenterna om vilka

företag som följer allmänna reklamationsnämndens (ARN) rekommendationer. Sannolikt kommer det emellertid även efter det att sådana åtgärder genomförts att förekomma ett relativt stort antal reklamationer.

Reklamationsutredningen föreslår en rad åtgärder för att effektivisera hanteringen av reklamationer. Om utredningens förslag genomförs kommer enligt TCO:s uppfattning detta mål att nås.

TCO anser att allmänna reklamationsnämndens (ARN) verksamhet är värdefull för konsumenterna. Enligt TCO:s mening bör ARN fortsätta sin verksamhet på samma sätt som för närvarande. Det innebär att ARN även fortsättningsvis bör utfärda rekommendationer i motsats till de civila domstolarnas verkställbara beslut. TCO finner det vara en onödig dubblering att både ARN och domstolarna utfärdar verkställbara domar. TCO anser det dock angeläget att en bättre information ges till konsumenterna om vilka företag som inte följer ARN:s rekommendationer.

1.21 SACO/SR:

SACO/SR tillstyrker att Allmänna reklamationsnämnden permanentas. Erfarenheterna från ARN är väsentligen mycket goda. Statistiken över ärendetillströmningen till ARN visar att ARN är väl inarbetad hos allmänheten. Det är däremot tveksamt om domstolen ens med tillämpning av småmålslagen kan fylla samma funktion.

Domstolen har, enligt utredningen, hittills inte fört med sig någon större ökning av antalet mål där konsumenterna väcker talan vid domstolen.

Utredningen föreslår att konsumenten först bör kontakta den kommunala konsumentvägledaren för att få dennes hjälp att lösa tvister med näringsidkaren. På så sätt kan ARN:s resurser styras till mer väsentliga uppgifter. Detta är naturligtvis bra, men några påpekanden bör göras. För det första har de kommunala konsumentvägledarna hittills haft mycket små resurser för sin verksamhet. Konsumentproblem har inte hög prioritet hos kommunerna eftersom sysselsättning, skol- och dagshemsverksamhet, bostadsbyggande etc har tillmätts större vikt. Eftersom kommunernas ekonomi även i fortsättningen kommer att vara mycket ansträngd är det troligt att konsumentvägledaren även i fortsättningen får ytterst begränsade resurser till sitt förfogande. Detta resonemang utesluter inte att SACO/SR anser att det torde föreligga ett klart behov av lokal konsumentverksamhet.

1.22 Sveriges advokatsamfund:

Genom tillkomsten av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) skapades ett praktiskt fungerande forum för prövning av konsumenttvister. Genom sin sammansättning och sin verksamhet har nämnden tillvunnit sig förtroende inom både konsumentkretsar och näringsliv. Konsumenttvister har i allmänhet kommit att slitas av nämnden, eftersom reklamationsförfarandet till-

godosett praktiska behov för vilka det traditionella domstolsförfarandet inte kunnat erbjuda ett realistiskt alternativ. Reformeringen av rättegången i tvistemål om mindre värden har uppenbarligen inte förändrat denna bild. Alltjämt framstår därför reklamationsförfarandet som huvudalternativet för slitande av tvister mellan konsumenter och näringsidkare.

Mot bakgrunden av denna framgång för den utomrättsliga tvistlösningen på konsumentområdet är det enligt samfundets mening riktigt att nu ge ARN ställning som ett permanent samhälleligt organ för rättskipning i konsumenttvister. Härvid är det av fundamental vikt att ARN:s och reklamationsförfarandets nuvarande karaktär bevaras. Även om nämndens existens är ett led i samhällets konsumentpolitiska strävan att stärka konsumentens rättsliga ställning, är det bl. a. nödvändigt att nämndens verksamhet präglas av sträng opartiskhet mellan konsument- och näringsidkarintressen. I nämndens verksamhet måste den rättskipande funktionen vara den centrala uppgift som andra av utredningen berörda uppgifter underordnas.

Utredningen framhåller (sid. 119 f) betydelsen från konsumentpolitisk synpunkt av att reklamationsanledningar så långt möjligt förebyggs så att tvister inte uppkommer. Utan att bestrida riktigheten härav vill samfundet uttala som sin uppfattning att det saknas anledning att i och för sig söka begränsa en ärendetillströmning till ARN av nuvarande och även en ökad omfattning. Sett i relation till antalet konsumenttransaktioner ter sig antalet avgöranden i reklamationsnämnden inte påfallande stort. Tvärt emot vad utredningen uttalar torde för övrigt förstärkningen av konsumenternas rättsliga ställning och vidgad information härom vara ägnat att öka antalet konsumenttvister. Att tvister förekommer och att nämndförfarandet utnyttjas för att lösa dessa bör emellertid inte betraktas som ett missförhållande. I detta sammanhang förtjänar det noteras att nämndens avgöranden hittills varit i stort sett jämnt fördelade mellan till någon del bifallna och avslagna reklamationer.

1.23 *Sveriges domareförbund:*

Domareförbundet ansluter sig till utredningens grundläggande förslag att konsumenten även framdeles skall ha frihet att välja om han vill ha sin tvist prövad av reklamationsorgan eller av allmän domstol.

1.24 *Sveriges industriförbund och Sveriges grossistförbund:* (gemensamt yttrande)

Ett viktigt inslag i den svenska konsumentpolitiken är att den enskilde konsumenten har goda möjligheter att på ett enkelt sätt ta till vara sin rätt vid tvister med näringsidkare. Det finns därför goda skäl att permanenta allmänna reklamationsnämndens verksamhet. Förfarandet vid nämnden har givit konsumenten möjlighet att på ett snabbt, enkelt och billigt sätt få

vardagslivets tvister prövade. Nämndens rekommendationer till näringsidkare och konsumenter har präglats av objektivitet och sakkunnighet. Nämnden skall ses som ett komplement till de allmänna domstolarnas verksamhet.

Utredningen förutsätter att konsumenter som anser sig felaktigt behandlade av näringsidkare i samband med ett köp först skall vända sig till resp. näringsidkare för att söka få tvisten löst. Därefter – om tvist fortfarande föreligger – till den kommunala konsumentverksamheten. Den medlande funktion som den kommunala konsumentverksamheten har, antages leda till en viss sällning av ärenden till allmänna reklamationsnämnden. Vi är införstådda med behovet av sällning av ärenden. Detta är en förutsättning för att förfarandet skall kunna vara snabbt och enkelt. Men om denna sällning skall kunna utföras på ett betryggande sätt måste

1. hänsyn tas till att den kommunala verksamheten ännu inte är utbyggd i en omfattning som gör det möjligt att lägga ett medlar- eller annat liknande ansvar på verksamheten. Konsumenten måste således även fortsättningsvis ha möjlighet att vända sig direkt till allmänna reklamationsnämnden. Konsumentverkets och de regionala hemkonsulenternas främsta uppgift i detta avseende blir följaktligen att ta emot och – då så visar sig nödvändigt – hänvisa konsumenterna till nämnden.

2. den personal, som är engagerad i den kommunala konsumentverksamheten utbildas för att kunna utföra detta arbete. Konsumentsekreterarna har i dag vitt skiftande utbildning och övriga erfarenheter. Utbildningen blir särskilt viktig om reklamationsnämndens verksamhet utvidgas att gälla tekniskt komplicerade områden såsom fast egendom.

1.25 *Sveriges Löpmannaförbund:*

Under drygt 10 år har ARN i form av försöksverksamhet handlagt ett mycket stort antal konsumenttvister och utan tvekan genom sina rekommendationer skapat normer för vad som kan kallas "god handelssed". Såväl näringsliv som konsumenter har genom ett aktivt engagemang medverkat till att skapa regler för de fall där tvist uppstått. Genom sammansättningen av ARN:s olika nämnder – med representation från näringsliv och konsumenter – har verksamheten tillförts sakkunskap, vilket har varit av stort värde för prövningen av tvisterna. I detta avseende har nämndförfarandet – trots vissa formella brister i proceduren – fördelar framför ett ordinärt domstolsförfarande.

1.26 *SHIO-Familjeföretagen:*

Erfarenheterna från den försöksverksamhet som sedan 1968 ägt rum genom den Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är genomgående positiva. Reklamationstvister har snabbt och enkelt kunnat lösas utan större

kostnader och omfattande byråkrati. Att ARN:s rekommendationer varit välgrundade och överensstämmande med "god köpsed" visas av att de respekterats till helt övervägande del av både näringsidkare och konsumenter. Detta i sin tur beror säkerligen på att dessa bägge grupper har varit representerade i ARN. En förutsättning för ett tillstyrkande från näringslivet av en permanentning av reklamationsnämnds-förfarandet är självfallet att näringsidkarna även fortsättningsvis blir företrädare i nämnden. I princip kan SHIO-Familjeföretagen sålunda instämma i utredningens slutsats att reklamationsnämnds-förfarandet behövs även i framtiden. Innan beslut definitivt fattas om en permanentning av ARN och nämndens verksamhetsformer bestäms, bör dock rättegångsutredningens (Ju 1977:6) översyn av rättegångs-förfarandet vid allmän domstol avvaktas. Denna utredning har bl. a. i uppgift att studera den förlikningsverksamhet som bedrivs vid sidan av domstolarna och skall lämna förslag på hur förfarandet vid allmän domstol kan göras mera flexibelt samt samtidigt snabbare och billigare utan att rättssäkerhetskraven sätts åt sidan. En samordning av rättegångsreglerna i domstolarna med de regler som skall gälla för de av staten inrättade reklamationsnämnderna förefaller naturligt.

1.27 KF:

KF konstaterar med beklagande att det i Sverige alltjämt uppstår konsumenttvister i sådan utsträckning att det måste anses behövt att tillhandahålla särskilda förfaranden genom vilka konsumenterna kan få sina klagomål prövade. KF vill starkt understryka vikten av att samhället ökar insatserna för att så långt möjligt förebygga uppkomsten av reklamationsanledningar, vilket ur såväl enskild som allmän synpunkt på sikt är betydligt mera ändamålsenligt än att skapa olika tvistlösande organ. Detta kan ske genom att tillgängliga resurser mer inriktas på kontroll och utveckling under stadierna innan produkterna nått konsumenterna. – Som läget nu är måste emellertid KF i likhet med Reklamationsutredningen konstatera att Allmänna reklamationsnämnden fyller ett viktigt behov hos konsumenterna. KF skulle gärna ha sett att Reklamationsutredningens och Rättegångsutredningens arbete samordnats. Emellertid anser KF det föga troligt att Rättegångsutredningen finner ett system, som gör ett utomprocessuellt förfarande obehövt när det gäller att lösa konsumenttvister. Inte minst psykologiska faktorer – motviljan att uppsöka domstol och advokat – spelar därvidlag roll. Det torde således enligt KF:s uppfattning även i framtiden komma att föreligga behov av tvistlösande verksamhet vid sidan av domstolsförfarandet. Allmänna reklamationsnämnden har visat sig kunna uppfylla såväl konsumenternas som näringslivets krav på ett dylikt utomrättsligt organ. KF har därför inget att erinra mot förslaget att Allmänna reklamationsnämnden efter tio års försöksverksamhet nu ges ställning som permanent statlig myndighet.

1.28 *M:*

M delar utredningens uppfattning om att reklamationsnämndsförfarandet behövs även i framtiden parallellt med konsumentens möjlighet att låta en tvist med näringsidkare prövas av domstol. Reklamationsnämndsförfarandet torde nämligen vara av speciellt intresse för konsumenten i de fall där näringsidkaren och/eller organisation av näringsidkare på frivillighetens väg eller på annat sätt ställt tillfredsställande garantier för att ett för konsumenten positivt utslag "verkställs".

M vill emellertid fästa uppmärksamheten på att många konsumenter som råkat i tvist med näringsidkare icke har klart för sig att ett reklamationsnämndsbeslut ej sällan kan vara ett skott i luften, eftersom konsumenten i de fall då näringsidkaren vägrar följa beslutet endast har att vända sig till domstol för förnyad prövning av tvisten. Det förekommer därför relativt ofta inom M att man avråder konsumenter från att hänvända sig till Allmänna Reklamationsnämnden.

1.29 *KAK:*

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) är ett av två parter gemensamt inrättat organ, som tillkommit i syfte att förbättra konsumenternas ställning på marknaden. Erfarenheterna av nämndens hittillsvarande verksamhet är goda. Genom sin sammansättning har nämnden tillförts sakkunskap från konsumentensida och från de olika delar av näringslivet som berörs av nämndens verksamhet. Detta har varit synnerligen värdefullt vid nämndens prövning av tvister. Enligt KAK:s uppfattning har nämndförfarandet medfört icke obetydliga fördelar framför domstolsprocessen, bl. a. beroende på det faktum att vare sig konsumenter eller näringsidkare är särskilt villiga till processföring i tvistefrågor. Det enklare nämndförfarandet har också medfört att nämndens rekommendationer i regel följts, då man härigenom kunnat undvika det omständiga och tidsödande förfarandet med prövning av en tvist inför en eller vid överklagande inför två eller tre rättsinstanser. Det bör också påpekas att ARN i hög grad respekteras och betraktas som ett värdefullt komplement till domstolarna. I praktiken förekommer att tingsrätt, vilken saknar den kompetens i konsumentfrågor som ARN besitter, remitterar tvisteärenden till ARN för yttrande innan beslut fattas.

1.30 *Svenska försäkringsbolags riksförbund:*

Riksförbundets uppfattning är att de allmänna domstolarna även i fortsättningen bör vara de främsta organen i samhället för prövning av konsumenttvister. Att den viktiga praxisbildningen bör ske i domstolarna motiveras av att förfarandet inför domstol är så utformat att det medger en allsidig och ingående prövning av tvisterna.

Ett säkert underlag för prövningen av uppkommande frågor av principiell

vikt är av vital betydelse, inte minst för försäkringsbolagen. Bolagen måste ha normer för sina utbetalningar som uppfattas som riktiga och rättvisa. Sådana normer kan i många fall endast åstadkommas genom domstolsprövning. ARN:s rekommendationer måste, med hänsyn framför allt till den summariska, skriftliga handläggningen, därför i åtskilliga fall betraktas som in casu-avgöranden. Även i en framtida, permanent reklamationsnämnd blir förfarandet sådant att rekommendationerna ofta måste anses sakna prejudicerande betydelse för senare prövning av likartat ärende inom eller utom nämnden.

Liksom reklamationsutredningen är riksförbundet medvetet om att domstolsprocessen har vissa nackdelar som bl. a. lett till att antalet reklamations tvister som tas upp i rättegång är förhållandevis litet. Framför allt spelar tidsfaktorn in, men också det förhållandet att proceduren inför domstol är tungrodd och kostsam. Allmänna reklamationsnämnden har på detta sätt fått en viktig sektor att verka på. Där finns alla de fall där principiella skäl inte talar mot att använda det enkla, snabba och billiga reklamationsförfarandet.

ARN har nu under längre tid med framgång fyllt funktionen av organ för snabb och okomplicerad lösning av ett stort antal konsumenttvister. I praktisk verksamhet har visats att många olika slag av tvister kan lösas på enkelt sätt utan att rättssäkerheten därför blir lidande. Verksamheten på försäkringsområdet ger från dessa utgångspunkter i huvudsak inte någon anledning till kritik.

Riksförbundet kan därför tillstyrka att ARN:s verksamhet permanentas i enlighet med förslaget. Däremot finns, särskilt i ett längre perspektiv, anledning att uppmärksamma vissa nödvändiga begränsningar i nämndens kompetensområde. Det rör sig här om förhållanden som har att göra med praxisbildningen på försäkringsområdet. I det sammanhanget har riksförbundet synpunkter på systemet med svartlistningen.

1.31 *Folksam:*

När det gäller vägar att gå för att lösa tvister mellan konsument – försäkringstagare eller annan skadelidande – och försäkringsgivare kan konsumenten nära nog alltid föra tvisten till domstol. I stor utsträckning kan han i stället välja att gå till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). För försäkringstagare i Folksam finns dessutom möjligheten att få en prövning till stånd i Folksams egna prövningsorgan. Motsvarande möjlighet föreligger även inom vissa andra försäkringsbolag. Denna möjlighet har visat sig vara av betydelse för konsumenterna och har inte i någon nämnvärd grad påverkats av förekomsten av den parallella prövningsmöjligheten i ARN. I detta sammanhang saknar vi emellertid anledning att närmare gå in på denna metod för tvistlösning.

Det finns vissa undantag från regeln om att tvister kan föras till domstol

eller till ARN. Vid tvister om värde av skada på byggnad föreskriver villkoren en skiljemannavärdering och för värderingstvister i övrigt innehåller villkoren regler som syftar till att åstadkomma en lösning av tvisten genom opartisk värderingsman.

Dessa senare metoder är utformade med tanke på att fungera väl just i detta slags tvister. Naturligtvis vore det i och för sig önskvärt om man på motsvarande sätt alltid kunde styra en tvist till ett organ för tvistlösning som kunde uppfylla samma önskemål – om lättillgänglighet och låga kostnader för konsumenten och om tillfredställande kunskap hos tvistlösningsorganet på det område tvisten gäller. Vi återkommer till denna fråga i följande avsnitt.

När det i dagens läge gäller att ta ställning till om den verksamhet som ARN bedriver bör permanentas är det emellertid i första hand ett annat förhållande som måste uppmärksammas. Folksam kan av egen långvarig erfarenhet vitsorda den uppfattning som utredningen framför om att det, sannolikt av psykologiska skäl, tar emot för svensken i gemen att vända sig till domstol när det gäller s. k. konsumenttvister. Denna inställning har uppenbarligen inte förändrats i någon nämnvärd grad genom tillkomsten av det förenklade rättegångsförfarandet i tvistemål om mindre värden. Man måste därför räkna med att verksamheten vid ARN (och vid försäkringsbolagens egna skadeprövningsorgan) för många konsumenter upplevs som den enda verkliga möjligheten att få en tvist prövad. En sådan möjlighet bör man naturligtvis bevara. Dessutom har, även enligt Folksams uppfattning, ARN fungerat som ett bra alternativ till domstol i många fall där båda tvistlösningsorganen i och för sig är inte bara möjliga utan också realistiska alternativ för den rättssökande.

Folksam vill därför tillstyrka att ARN:s verksamhet permanentas på det sätt utredningen har föreslagit.

Sammanfattningsvis anser således Folksam att det finns skäl att satsa på en snabb och informell, men samtidigt effektiv verksamhet av den typ som ARN representerar. Verksamheten bör dock, klarare än hittills, rensas från sådana uppgifter som nämnder av detta slag inte passar för.

1.32 Hyresgästernas riksförbund:

Enligt förbundets mening bör samhället fästa stort avseende vid konsumenternas behov av rättsskydd gentemot näringsidkare av olika slag. Härför behövs lagstiftning men även metoder att lösa uppkommande tvister på ett ändamålsenligt sätt. Metoderna bör utformas med hänsyn i första hand till konsumenterna, som är den svagare parten i avtalsförhållandet. Förbundet kan peka på erfarenheter från hyresrättens område, inom vilket tvisterna ofta löses genom informella nämndsförfaranden som utmynnar i rekommendationer eller medlingsförslag. Sådana lösningar har som regel större värde för konsumenterna än formella domstolsavgöranden. Härtill bidrar inte minst

att nämndsförfarandet kan anordnas betydligt snabbare, enklare och billigare än processen vid domstol. På längre sikt är detta till fördel för båda parter och för samhället.

Förbundet kan mot bakgrunden av det anförda ansluta sig till utredningens uppfattning att reklamationsnämnden har en viktig roll i den framtida konsumentpolitiken, även om nämndsförfarandet inte kan ersätta domstolarna i alla slag av tvister. Vi vill särskilt understryka att konsumenten bör ha reella möjligheter att välja domstolsprövning när det kan befaras att näringsidkaren inte kommer att följa nämndens rekommendation.

1.33 HSB:s Riksförbund:

HSB tillstyrker att reklamationsnämnden nu inrättas som ett fast organ för tvistlösning mellan näringsidkare och konsument.

1.34 Konsumentvägledarnas förening:

Vi hälsar med tillfredsställelse att reklamationsfrågorna tas upp för granskning, då det nuvarande systemet till vissa delar är otillräckligt. Våra medlemmar – konsumentvägledare i kommunerna – är genom sin verksamhet i nära kontakt med problemen kring tvistlösningar, och är samtidigt beroende av ett starkt stöd från samhället i dessa frågor.

Reklamationsförfarandet.

Att konsumenten i reklamationsärenden tar kontakt med den kommunala konsumentvägledningen för vägledning anser vi vara en fördel. Utredningens resonemang om hur reklamationsärendena skall handläggas är oklar och bör preciseras, och kan såvitt vi kan bedöma komma i konflikt med kommunallagen. Rutinerna härför bör ytterligare utredas.

Utredningens förslag förutsätter enligt vår uppfattning att det finns en väl utbyggd verksamhet i alla kommuner, med resurser att biträda konsumenterna i reklamationsärenden. Dagens situation visar dock att det endast är ett fåtal kommuner som har dessa resurser. Den svaga utbyggnadstakten ger starka skäl att förmoda att situationen inte kommer att märkbart förbättras inom den närmaste tiden. Utredningen borde därför tagit upp hur reklamationsfrågorna på sikt skall lösas i dessa kommuner.

Sammanfattningsvis kan konstateras att förslaget är positivt för den konsumentpolitiska utvecklingen. Den kommunala verksamheten får möjligheter att mera aktivt medverka vid tvistlösningar. Dock uppvisar förslaget en stor nackdel, och det är kostnadsövertäckningen till våra huvudmän – kommunerna. Vi ser det som föga realistiskt att kommunerna skall tvingas ta de ökade kostnader som förslaget för med sig, i ett läge där flertalet av kommunerna redan i dag har en klart otillräcklig satsning på

kommunala konsumentverksamheten.

Konsumentvägledarnas förening finner det dock angeläget att påtala att en prioritering kring den förebyggande verksamheten är av största värde för konsumenterna och bör ges ökad uppmärksamhet.

2. Allmänna reklimationsnämndens ställning och förhållande till konsumentverket.

2.1 Göta hovrätt:

Principiella skäl – främst konsumentverkets ställning som företrädare för konsumentintresset – talar mot att ARN i administrativt avseende knyts till konsumentverket. Dessa skäl erhåller större tyngd genom att KO, som numera är chef för konsumentverket, även föreslås skola medverka som ombud för konsument i mål vid domstol angående konsumenttvist. En lösning som innebär att reklimationsnämnden blir helt fristående från konsumentverket är därför att föredra. Härigenom skulle skapas full garanti för att det förtroende nämnden förvärvat kan bibehållas. Hovrätten vill därför i första hand tillstyrka detta alternativ. Därest utredningens förslag genomföres, vill hovrätten förorda att den självständiga ställning som nämnden skall ha fastslås genom bestämmelse i författning.

2.2 Hovrätten över Skåne och Blekinge:

När det gäller ARN:s förhållande till konsumentverket är det viktigt att tillse att nämndens opartiskhet inte kan sättas i fråga. Bland ledamöterna i nämnden finns representanter såväl för näringslivet som för konsumenterna. Den av utredningen dokumenterade höga graden av efterlevnad av nämndens beslut tyder också på att nämnden av berörda parter uppfattas som objektiv. Om utredningens förslag till lag om utseende och entledigande av vissa ledamöter i ARN samt övriga i avsnitt 15 framlagda förslag om nämndens organisation genomförs synes goda förutsättningar finnas för att tilltron till nämnden skall kunna bestå också om nämnden även i fortsättningen är organisatoriskt knuten till konsumentverket. Med utgångspunkt från att förslagen i avsnitt 15 genomförs tillstyrker hovrätten därför att ARN blir i administrativt avseende knuten till konsumentverket.

I fråga om tillämpningen av småmålslagen vill hovrätten först påpeka att det än så länge synes vara för tidigt att konstatera att lagen inte kommer att tillämpas i avsedd omfattning. Under år 1977 konstateras sålunda en klar ökning av antalet småmål till 9 009.

Småmålslagen kan redan nu göras effektivare genom klarare regler om rådgivning till de rättssökande och genom att domstolarna för behandling av småmål i viss utsträckning hålls öppna även på kvällstid. En bättre information till konsumenterna om den hjälp de får vid hänvändelse till domstol i småmål borde också kunna minska deras eventuella tveksamhet att

anlita småmålsförfarandet.

Av tillgänglig statistik framgår att avskrivningsprocenten är betydligt högre i småmålen än vid ARN. Bl. a. av den anledningen vill hovrätten – tvärtemot vad som hävdas i betänkandet – göra gällande att domstolarnas förlikningsverksamhet i småmålen är omfattande. Den personliga inställelsen gör nämligen att parterna kan komma till tals med varandra på ett sätt som inte är möjligt genom skriftväxling.

2.3 *Stockholms tingsrätt:*

Utredningen föreslår att reklamationsnämnden alltjämt skall vara knuten till konsumentverket men att nämndens ställning skall bli mera självständig i förhållande till nuläget. Tingsrätten anser emellertid rent principiellt att de i utredningen redovisade skälen för en helt fristående ställning överväger. En verksamhet med fortsatt anknytning till konsumentverket som huvudman bör godtas endast om en helt självständig nämnd skulle draga alltför höga kostnader eller medföra omfattande olägenheter från administrativ synpunkt.

2.4 *Södra Roslags tingsrätt:*

I vårt samhälle är det en bärande grundsats att organ, som har till uppgift att slita tvister, står obundet i förhållande till och fritt från inflytande av någon av de tvistande. Detta är så självklart, att grundsatsen icke borde få bli i någon mån åsidosatt eller tummad på. Ett uttryck härför är för domstolarnas del reglerna om domarjäv, vilka avser att hindra uppkomsten av förhållande ägnat att rubba förtroendet till domares opartiskhet. Reglerna om domarjäv gäller självfallet även ledamot av annat tvistlösande organ – såsom ARN – han må vara lagfaren eller icke lagfaren ledamot men också ärendehandläggare.

Vad här gäller om den enskilde ledamoten eller handläggaren måste också avse hela ARN som myndighet. Denna bör sålunda icke få stå i något som helst förhållande till konsumentverket som skulle kunna ge anledning ifrågasätta ARN:s opartiskhet eller objektivitet. Såsom utredningen uttalar (s 123) var syftet med ARN:s inrättande att ge konsumenterna ett organ som de kunde vända sig till för att få reklamationstvister prövade på ett snabbt, enkelt och billigt sätt. Syftet var alltså att åstadkomma ett *tvistlösande* organ, vilket också framgår av ARN:s stadgar. Om verksamheten nu permanentas bör denna uppgift starkt betonas och klart särskiljas från *konsumentpolitiska* åtgärder (producentpåverkan, information, näringsrättsliga ingripanden, lagstiftningsinitiativ etc) vilka åligger de konsumentpolitiska organen, främst konsumentverket och KO. Detta utesluter inte att ARN kan samarbeta med verket. Men samarbetet får dock icke växa sig så starkt och intimt, att ARN kommer under verkets inflytande. Redan en misstanke om sådan påverkan

är ägnad att inverka menligt på förtroendet för ARN.

Visserligen föreslår utredningen att det starka inflytande på ARN, vilket Konsumentverket utövar idag genom att meddela föreskrifter om verksamheten, tillsätta ledamöter och personal och träffa ekonomiska avgöranden, skall brytas främst vad gäller tillsättande av ledamöter och personal. Men verket förutsättes även i fortsättningen få fastställa arbetsordning och sköta personaladministrativa och ekonomiska frågor för ARN. Man vill sålunda bibehålla en med tingsrättens ståndpunkt alltför nära kontakt mellan ARN och verket.

Utredningen har sålunda icke velat befria ARN från inflytande av Konsumentverket. Detta är så mycket mera olämpligt som verket har att tillvarata konsumentintressena gentemot näringsidkare. Att verket företräder ett sådant partsintresse står nämligen klart, när i betänkandet uttalas att verket har som sitt primära mål till uppgift att stödja konsumenterna och förbättra dessas ställning på marknaden. Än tydligare framstår detta intresse med utredningens förslag att KO skall som ombud för enskild konsument ges talerätt i konsumenttvist inför domstol.

Då utredningens förslag sålunda starkt avviker från den av tingsrätten återgivna grundsatsen om en självständig ARN, avstyrker tingsrätten bestämt att utredningens förslag i denna del genomföres. Det förtjänar även anmärkas att förslaget står i strid mot den i andra sammanhang framträdande tendensen att bryta loss organ med domstolsliknande uppgifter från tidigare "modermyndighet" och ge dem full självständighet, såsom i fråga om länsskatterätt och länsrätt, Brottskadenämnden, Patentbesvärsrätten och de fr. o. m. 1.1.1979 arbetande försäkringsrätterna.

Om ARN således bör ges full självständighet, uppkommer frågan om dess administration. Tvistlösande organ under andra departement än justitiedepartementet – försäkringsdomstolen, marknadsdomstolen, arbetsdomstolen – har självständig budget- och personaladministration. Tingsrätten vill emellertid i detta fall väcka tanken på att ARN skulle kunna underordnas Domstolsverket, vilket kan medföra att ARN kan komma i åtnjutande av verkets rutiner för löneadministration etc. Om ARN kommer inom Domstolsverkets verksamhetsområde, betonas ytterligare dess ställning som med domstol jämförbart, helt opartiskt konfliktlösande organ tillhörande justitiestaten.

2.5 Örebro tingsrätt:

Det är... viktigt att nämnden är objektiv och obunden i sin bedömning av verksamhet och det borde vara självklart att nämnden får en helt fristående ställning när verksamheten nu avses bli permanent.

Den koppling till konsumentverket och tidigare till statens konsumentråd som förelegat under försöksverksamheten, vilken för övrigt pågått alltför länge, har sin grund i det historiska faktum att det var konsumentrådet som

på sin tid startade verksamheten. Sakligt sett är det olämpligt med en sådan sammankoppling eftersom konsumentverket, inte minst efter sammanslagningen med KO, har en klar och tydlig partsställning. Härigenom uppkommer – oavsett hur verksamheten hittills må ha fungerat – en uppenbar risk för nämndens objektivitet. En annan sak är att nämnden kan behöva samverka med konsumentverket. Detta förhållande är inte något skäl till avkall på kravet att nämnden bör vara fristående. De praktiska skäl och kostnadssynpunkter som utredningen anfört för ett organisatoriskt samband är för övrigt inte bärande. Servicefunktioner som dataanläggning, telefonväxel m. m. kan, om så anses önskvärt, vara gemensamma utan att myndigheterna i övrigt behöver samordnas. Därtill kommer att de kostnadsbesparingar som en gemensam administration kan medföra måste vara marginella. Tingsrätten anser således inte att den ökade självständighet som utredningens majoritet vill tillägga nämnden är tillfyllest, utan förordar bestämt att nämnden såsom permanent organ blir en helt fristående myndighet.

2.6 Sundsvalls tingsrätt:

Vad först angår ARN:s status, när verksamheten skall övergå från försöksverksamhet till fast verksamhet, vill tingsrätten bestämt hävda värdet av att ARN skall ha en i förhållande till konsumentverket självständig ställning. Tingsrätten kan i allt väsentligt ansluta sig till vad ledamoten av utredningen, Ekström, i denna del anfört i sin reservation. Även experten Sundewalls särskilda yttrande återopas i motsvarande avsnitt. Till vad Ekström och Sundewall anfört kan förtjänas fogas, att även om stor följsamhet redan föreligger till ARN:s rekommendationer möjligheterna till än bättre följsamhet rimligen måste öka om man särskilt slår vakt om ARN:s integritet.

2.7 Domstolsverket:

Konsumentverkets uppgift är att tillvarata konsumenternas intressen. Allmänna reklamationsnämnden ingår visserligen som ett led i konsumentpolitiken men nämnden skall opartiskt slita tvister mellan näringsidkare och konsumenter. Det kan därför sägas att det från principiella synpunkter är olämpligt att administrativt knyta allmänna reklamationsnämnden till konsumentverket. Emellertid medför en sådan ordning stora praktiska och ekonomiska fördelar. Med den ordning som utredningen föreslagit bland annat för utseende av allmänna reklamationsnämndens ledamöter och kanslipersonal har nämndens självständiga ställning markerats på sådant sätt att dess objektivitet knappast kan ifrågasättas. Domstolsverket biträder därför förslaget i denna del.

2.8 KK:

Kollegiet delar inte uppfattningen att behovet av ömsesidigt informations-utbyte nödvändiggör att reklamationsnämnden organisatoriskt måste knytas till konsumentverket.

I avsikt att stadfästa reklamationsnämnden som alternativt organ för tvistlösning på konsumentområdet och undvika att nämndens objektivitet över huvud taget ifrågasätts, anser kollegiet att det är av principiell betydelse att nämnden ges en helt oberoende ställning i förhållande till konsumentverket. Kollegiet ansluter sig i detta hänseende till de motiveringar som reservanterna Ekström och Tengelin anfört.

2.9 Marknadsdomstolen:

F. n. är KOV huvudman för ARN:s verksamhet. Detta samband föreslår utredningen skola bestå. Följaktligen kommer ARN inte heller framdeles att utgöra en självständig myndighet. Rent principiellt anser marknadsdomstolen betänkligheter föreligga mot det föreslagna fortsatta sambandet mellan KOV och ARN. En verksamhet som till huvudsaklig uppgift har att lösa tvister mellan olika parter bör självfallet ges en sådan organisatorisk ställning att verksamhetens objektivitet inte kan ifrågasättas. Även utredningen har uppmärksammat nu berörd invändning mot sambandet mellan KOV och ARN. Av pragmatiska skäl har emellertid utredningen – såsom nyss angetts – föreslagit ett fortsatt samband mellan KOV och ARN. Härvid har utredningen åberopat bl. a. att det med hänsyn till främst inriktningen av KOV:s verksamhet måste äga rum ett nära samband mellan KOV och ARN. Genom ARN:s verksamhet skulle KOV bl. a. fortlöpande kunna följa konsumenternas förhållanden på marknaden. Vidare har utredningen anfört att även kostnadssynpunkter talar för ett organisatoriskt samband mellan nämnd och verk. Praktiska skäl av nyss angivna karaktär kan naturligtvis mestadels åberopas till stöd för organiserandet av en i stället för två självständiga myndigheter. I det nu aktuella fallet har marknadsdomstolen redan framhållit det betänkliga i att en verksamhet som har till huvudsaklig uppgift att lösa tvister mellan olika parter – konsumenter och näringsidkare – inte förlänas en fristående ställning. Beträffande sambandet mellan ARN och KOV är vidare att notera det särskilt märkliga förhållandet att ARN skall fungera såsom en del av den myndighet som framför allt skall ta hänsyn till ena partens, konsumentens, intressen. Trots denna principiella invändning mot det föreslagna sambandet anser sig emellertid domstolen kunna till nöds godta lösningen. Härvid fäster domstolen avgörande betydelse vid att ARN:s ställningstaganden endast utgör oförbindande rekommendationer. Vidare har utredningen föreslagit en ändring beträffande ordningen för tillsättandet av ARN:s personal, varigenom KOV:s inflytande härvidlag minskar. En sådan förstärkning av ARN:s ställning i förhållande till KOV anser marknadsdomstolen värdefull. Emellertid torde ARN:s ställning

ytterligare kunna förstärkas genom en ändring av förfarandet vid fastställandet av ARN:s arbetsordning. Enligt utredningen bör ARN:s arbetsordning fastställas av KOV:s styrelse. I stället för en sådan lösning anser domstolen att ARN själv bör få fastställa sin arbetsordning. Uppgiften att fastställa arbetsordningen kan dock inte anförtros åt ARN:s ordförande ensam i egenskap av chef för ARN:s kansli, varför det blir nödvändigt att tillskapa en särskild sammansättning av ARN för uppgiften att fatta beslut rörande fastställandet av arbetsordningen. En sådan särskild sammansättning av ARN skulle även kunna fungera såsom högsta beslutande administrativa organ inom ARN, varvid det bl. a. inte skulle vara nödvändigt att besvara regeringen med tillsättandet av enhetscheferna vid ARN:s kansli. Utöver funktionen att fatta vissa mer kvalificerade administrativa beslut skulle ARN kunna i särskild sammansättning, vari ordföranden ingår, även verka för att nämnden iakttar en enhetlig praxis i sina rekommendationer.

2.10 Konsumentverket:

Utredningen har haft att behandla kopplingen mellan konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden. Vad gäller själva nämnden menar utredningen att den bör vara helt fristående från konsumentverket eftersom verket uppträder som part i nämnden. Konsumentverket delar denna uppfattning. Som utredningen föreslår bör nämndens ordförande utses av regeringen. Detta bör även gälla för vice ordförandena. Beträffande ledamöter i nämnden föreslår utredningen att olika organisationer, myndigheter eller andra organ skall få mandat av regeringen att utse ledamöter. Konsumentverket ansluter sig till denna uppfattning. Det förutsätts att konsumentverket blir företrätt i samtliga reklamationsnämndens avdelningar.

När det gäller samordningen mellan konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden föreslår utredningen att nämndens kansli skall inta en mellanställning mellan verket och regeringskansliet. Utredningen menar att verket skall sköta nämndens budget och de ekonomiska frågorna samt att nämndens personal skall vara anställd i konsumentverket. Däremot skall verket inte ha något inflytande vid tillsättandet av personalen. Tillsättandet skall i stället ske dels genom regeringskansliet, dels genom beslut av den heltidsanställda ordföranden. Enligt konsumentverkets mening är detta system oklart till sin uppläggning. Utredningen har exempelvis inte behandlat frågan om vem som skall vara arbetsgivare från arbetsrättslig synpunkt och ansvara för medbestämmandefrågorna. Även andra oklarheter kan anges. Utredningsarbetet är i dessa delar otillräckligt för att kunna leda till de förslag som utredningen lägger fram.

Under den tid som förflutit sedan konsumentverket i sin nuvarande form startade verksamheten har inte vid något tillfälle i någon tjänstetillsättningsfråga som gällt nämndens kansli motsättningar förekommit mellan konsumentverket och nämndens ordförande. Ingen kritik har riktats mot verkets

sätt att utse personal vid Allmänna reklamationsnämndens kansli. Ej heller har personalens objektivitet ifrågasatts. Personalen vid nämndens kansli är och bör även i fortsättningen vara statstjänstemän. Vid tillsättandet av tjänsterna skall självfallet tas samma hänsyn och göras samma överväganden som vid tillsättandet av andra statstjänstemän. Det innebär att olika partsintressen inte får komma till uttryck vare sig från konsumentsynpunkt eller från näringslivssynpunkt.

Enligt konsumentverkets mening bör verket även i fortsättningen åläggas uppgiften att svara för Allmänna reklamationsnämndens kansli. Över ett särskilt anslag bör konsumentverket anvisas medel för kansliet. Tjänsterna vid kansliet bör tillsättas av konsumentverket. Kopplingen till nämndfunktionen bör kunna tillgodoses genom en föreskrift att andra tjänster än ordförande och vice ordförande skall tillsättas i samråd med nämndens ordförande.

Tjänsternas innehåll bör fastläggas i befattningsbeskrivningar som upprättas av regeringen i anslutning till de förhandlingar som torde komma att ske mellan arbetstagarorganisationerna och statsverket. En detaljutredning bör ske i fråga om nämndens organisation och tjänsterna i organisationen.

2.11 *Allmänna reklamationsnämndens ordförande:*

Frågan om ARN:s blivande organisation hänger så nära samman med frågan om nämndens ställning i förhållande till konsumentverket att jag behandlar dessa frågor gemensamt i detta avsnitt.

Som framgår av betänkandet (avsnitt 2.2) är konsumentverket f. n. huvudman för ARN:s verksamhet. Denna finansieras med statliga medel genom ett av riksdagen beviljat särskilt anslag som disponeras av konsumentverket. Verket fastställer stadgar för nämnden, utser ordförande, vice ordförande och övriga ledamöter samt förordnar kanslipersonal. Verket har vidare ansvaret för nämndens personal- och ekonomiadministration. Dessutom förekommer viss samordning av verkets och nämndens servicefunktioner. Nämnden är däremot gentemot verket helt självständig i sina avgöranden.

Även om igångsättandet av försöksverksamheten med en allmän reklamationsnämnd och den successiva utvidgningen av nämndens kompetensområde att omfatta nya typer av varor och tjänster har mött visst motstånd från näringslivets resp. berörda branschorganisationers sida med hänsyn till huvudmannaskapet, har enligt min erfarenhet tilltron till ARN:s objektivitet vuxit sig allt starkare under årens lopp. Jag vill därför vad dagens läge beträffar instämma i utredningens uttalande att förtroendet för nämndens verksamhet synes vara stort bland såväl näringsidkare som konsumenter.

Vad beträffar nämndens nuvarande förhållande till konsumentverket vill jag gärna framhålla att under min tid som nämndens ordinarie ordförande samarbetet med verksamheten har löpt utan anmärkning. Någon tendens

från dennas sida att söka påverka nämndens tvistlösande verksamhet har inte gjort sig gällande. I personal- och ekonomiadministrativa frågor har det inte funnits några egentliga motsättningar, även om nämndens kanslipersonal ibland har uppfattat som besvärande den tröghet i ärendehantering som blir följden av den nuvarande dubbla beredningen – inför nämndens ordförande och i verket. Viss oklarhet om beslutsfunktionerna i administrativa frågor mellan nämndens ordförande och enhetschefer – som har att leda kansliets löpande arbete – å ena sidan och verkets personal å andra sidan (betänkandet s. 139) bör i och för sig kunna undanröjas exempelvis genom att nämnden får en arbetsordning och klarare befattningsbeskrivningar.

I samband med att ARN:s verksamhet enligt utredningens förslag nu skall göras till en permanent statlig verksamhet har emellertid helt naturligt väckts frågan om nämndens mycket nära organisatoriska anknytning till konsumentverket på det administrativa planet bör behållas eller om nämndens självständiga ställning som tvistlösande organ bör starkare markeras också i administrativt hänseende, så att därigenom förtroendet för nämnden ytterligare stärks och alla risker för att dess avgöranden inte skulle uppfattas som helt objektiva undanröjs. Enighet synes råda om att en sådan markering bör göras. Däremot är meningarna delade om hur pass genomgripande åtgärder som bör vidtas.

I utredningens betänkande liksom i de remissyttranden jag har tagit del av diskuteras i huvudsak tre lösningar:

- a) ARN inklusive dess kansli görs till en helt fristående myndighet (bl. a. en reservant i utredningen);
- b) konsumentverket fråntas inflytandet över tillsättandet av ledamöter och kanslipersonal i nämnden men det organisatoriska sambandet mellan denna och verket behålls i övrigt (utredningens majoritet);
- c) samma lösning som under b) med undantag av att tjänsterna vid ARN:s kansli tillsätts av konsumentverket i samråd med nämndens ordförande (konsumentverket i remissyttrandet).

Innan jag kommenterar dessa alternativ vill jag ta upp några frågor som enligt min mening bör lösas på samma sätt oberoende av vilket alternativ man stannar för.

ARN:s förvaltningsrättsliga ställning. Utredningen konstaterar (s. 207) att ett genomförande av dess förslag innebär att – oavsett vad som i dag må gälla om ARN:s förvaltningsrättsliga ställning – nämnden i framtiden blir att betrakta som en statlig myndighet och att nämnden genom författningsreglering kommer att ingå i den offentligrättsliga statliga organisationen. Å andra sidan motiverar utredningen (s. 138) sitt förslag bl. a. med att "en samlad resursbedömning underlättas om nämnden och verket är en och samma myndighet", att det för berörda parter är "fördelaktigt att ha en enda central myndighet på konsumentområdet att vända sig till" och att t. ex. lokalfrågor

kan lösas mer rationellt "om man har en myndighet i stället för två".

Oavsett hur sambandet och samarbetet mellan ARN och verket i övrigt ordnas är det enligt min uppfattning angeläget att det slås fast att själva nämnden (ordförande, vice ordförande och ledamöter) från förvaltningsrättslig synpunkt är en egen, självständig myndighet och inte en del av myndigheten konsumentverket (jfr t. ex. förhållandet mellan länsstyrelser och länsrätter före utbrytningen av de senare till helt fristående domstolar).

Arbetsordning. Utredningen föreslår (s. 199) att arbetsordning för ARN skall fastställas av konsumentverkets styrelse. Genom arbetsordningen avses nämndens verksamhet skola regleras mer i detalj än som kan ske i en av regeringen beslutad instruktion.

Om själva nämnden i sin tvistlösande verksamhet skall betraktas som en självständig myndighet, fristående från konsumentverket, synes det inte vara lämpligt att nämndens arbetsordning, som alltså i olika hänseenden kommer att styra nämndens verksamhet, fastställs av verkets styrelse. Den bör i stället fastställas av nämndens ordförande resp. av det nedan föreslagna kollegiet, eventuellt efter granskning av handelsdepartementet.

Plenum. I början av ARN:s verksamhet, innan antalet ledamöter blev så stort som i dag, kallades samtliga ledamöter någon gång om året till plenum för att behandla frågor av betydelse för nämndens verksamhet. En sådan ordning går numera av praktiska skäl inte att genomföra. Det har å andra sidan inte ansetts lämpligt att ordföranden själv kallar endast vissa partsutsedda ledamöter att i en trängre krets diskutera för samtliga nämndavdelningar gemensamma problem av principiell eller administrativ natur. Det är emellertid enligt min erfarenhet en brist i nuvarande organisation att ordföranden inte till sin hjälp har ett sådant partssammansatt organ med rådgivande och i vissa frågor beslutande funktion.

Jag föreslår därför att i instruktionen för ARN föreskrivs att inom nämnden skall finnas ett kollegium (litet plenum, utskott e. d.) bestående av exempelvis ordinarie ordförande och vice ordförande, två ledamöter från vardera konsument- och näringslivssidan samt någon personalrepresentant. Närmare bestämmelser om kollegiets uppgifter m. m. bör tas in i instruktionen. En sådan ordning, ungefär motsvarande vad som finns föreskrivet för de danska och finska reklamationsnämnderna samt inom domstolsväsendet, är enligt min mening ägnad att ytterligare markera ARN:s självständighet och objektivitet som tvistlösande organ. Kollegiets sammansättning och uppgifter kan givetvis bli olika, beroende på hur man löser frågan om nämndens anknytning till konsumentverket i administrativt hänseende.

I det följande ges några synpunkter på de tre tidigare nämnda förslagen till lösning av frågan om ARN:s ställning i förhållande till konsumentverket.

a) ARN, inklusive kansliet, blir i organisatoriskt hänseende en från konsumentverket helt fristående myndighet

Huvudargumentet för denna lösning anger utredningen vara av principiell

natur, nämligen att en verksamhet som går ut på att avgöra tvister måste bedrivas objektivt och att tilltron till nämndens objektivitet skulle kunna minska om det finns ett organisatoriskt samband med en myndighet som framför allt skall ta hänsyn till ena partens, konsumentens, intressen. Särskilt bör enligt utredningen härvid beaktas att konsumentverket har en granskande och övervakande uppgift gentemot näringsidkarna på närliggande områden samt att verket inom sig rymmer en åklagarfunktion (KO-funktionen). Argumentet utvecklas ytterligare i reservationen av ledamoten Ekström och det särskilda yttrandet av experten Sundewall.

Detta principiella argument är även enligt min mening tungt vägande när ARN:s ställning nu skall slutligt fastställas, även om som tidigare framhållits nämndens nuvarande anknytning till konsumentverket i praktiken inte synes inverka menligt på tilltron till nämndens objektivitet. Argumentet torde – av skäl som närmare har utvecklats i åtskilliga andra remissyttranden – få ännu större bärkraft om förslaget om KO:s medverkan i tvistemål genomförs.

Utredningens majoritet har emellertid funnit att andra skäl av såväl principiell som praktiskt-ekonomisk natur väger tyngre och föreslår som nämnts en lösning enligt b) nedan. Vissa av dessa skäl finner jag för min del inte övertygande.

Jag har tidigare (avsnitt 1) framhållit att ARN:s egentliga roll på det konsumentpolitiska planet bör klart preciseras att avse tvistlösning. Om så sker i instruktionen för nämnden (alternativt i särskild lag, se avsnitt 11) kan inte heller enligt alternativen b) och c) nämndens roll påverkas av den centrala konsumentpolitiska myndigheten, konsumentverket, utan författningsändring.

Vad beträffar statsmakernas bedömning av vilka konsumentpolitiska åtgärder som vid viss tidpunkt bör prioriteras synes det med reklamationsförfarandets hittillsvarande och förutsebara utveckling knappast vara troligt att denna bedömning kommer att leda till en *minskning* av medelstillelningen till den tvistlösande verksamheten och därmed bl. a. en indragning av de för ARN en gång fastställda tjänsterna. Skulle nämnden å andra sidan anse att dess resurser bör *förstärkas*, synes det vara tillräckligt att konsumentverket bereds tillfälle att ange sina synpunkter i prioriteringsfrågorna vid behandlingen av nämndens anslagsframställning i regeringskansliet.

Ett nära samarbete i fråga om information om konsumentproblem liksom om ett ömsesidigt utnyttjande av sakkunskap och erfarenhet i konsumentfrågor torde kunna åvägbringas även mellan två fristående myndigheter. Detta samarbete underlättas f. n. snarare genom nämndens och verkets lokalisering till samma byggnad än genom den formella organisatoriska anknytningen.

Vad härefter angår de av utredningen framförda kostnadssynpunkterna är dessa enligt min mening mer värda beaktande. Som inledningsvis har nämnts sköts ARN:s personal- och ekonomiadministration av konsumentverkets

personal, och det förekommer viss samordning av nämndens och verkets servicefunktioner. Skall nämnden överta dessa uppgifter kommer det, som utredningen påpekar, att krävas personalförstärkning, även om bl. a. service- och lokalfrågorna skulle kunna lösas genom tjänsteköp.

Nämndens fast anställda personal utgörs f. n. av ett 30-tal personer. Det kan från samhällsekonomisk synpunkt framstå som tveksamt om en så pass liten organisation bör tilldelas egna tjänster för uppgifter som i stället kan utföras av den personal som redan finns anställd hos konsumentverket. Det bör då framhållas att om nämndens kompetens utsträcks till att omfatta också ärenden rörande fast egendom utredningen (försiktigt) har räknat med att nämnden kommer att behöva 10 tjänster enbart för handläggningen av dessa ärenden. Genomförs utredningens förslag i denna del kan frågan om tilldelning till nämnden också av vissa administrativa tjänster komma i ett annat läge. Vidare bör påpekas att betänkandet inte innehåller någon beräkning av storleken av och kostnaderna för den personalförstärkning som nämnden skulle behöva om den skall överta de administrativa uppgifter som nu sköts av konsumentverket.

Enligt min mening behövs det innan man tar slutgiltig ställning för eller emot en lösning enligt alternativ a) dels att frågorna om KO:s talerätt och om fastighetsreklamationer avgörs, dels att konsekvenserna från kostnadssynpunkt för såväl ARN som konsumentverket närmare utreds.

Utredningen har funnit att det innan man startar verksamheten med den nya nämnden blir nödvändigt med en mera detaljerad översyn av nämndens organisation. Jag är av samma mening. Översynen, som lämpligen bör göras inom regeringskansliet med deltagande av representanter för konsumentverket och ARN, bör avse också de här nämnda kostnadsfrågorna. Möjligheten att nämnden skulle kunna köpa även vissa administrativa tjänster av verket bör därvid beaktas.

b) Konsumentverket fråntas inflytande över tillsättandet av ledamöter och kanslipersonal i ARN men det organisatoriska sambandet mellan denna och verket behålls i övrigt.

I syfte att göra ARN:s ställning som tvistlösande organ mer självständig än f. n. föreslår utredningen följande.

Nämndens ordförande och de vice ordförandena förordnas av regeringen. Vad övriga ledamöter beträffar bestämmer regeringen vilka organisationer, myndigheter eller andra organ som skall vara företrädare i nämnden. Dessa organ utser sedan själva ledamöterna. Kanslipersonalen blir *anställd* i konsumentverket men *tillsätts*, enhetscheferna av regeringen och övrig personal av nämndens ordförande.

I övrigt föreslår utredningen att nuvarande organisatoriska samband mellan ARN och konsumentverket skall bestå. Sålunda skall de löpande personaladministrativa ärendena handläggas inom verket, som också skall ha budgetansvaret för nämndens verksamhet och ansvaret för medelsförvalt-

ningen. Vidare skall huvudansvaret för servicefunktioner och lokalfrågor ligga på verket.

Till detta förslag vill jag göra följande kommentarer.

Om den under a) diskuterade lösningen inte godtas, innebär alternativ b) givetvis ändå ett stärkande av ARN:s självständiga ställning. Det kan dock ifrågasättas om det är nödvändigt att regeringen tillsätter några tjänster i kansliet. Väljs detta alternativ synes tjänster i lägst lönegrad F 15 kunna tillsättas av det tidigare föreslagna nämndkollegiet och övriga tjänster av nämndens ordförande.

Jag vill emellertid instämma i konsumentverkets uttalande att det föreslagna systemet är oklart till sin uppläggning och kräver närmare utredning bl. a. i fråga om arbetsgivareansvaret. Det torde också vara mindre vanligt att en myndighet ensam tillsätter tjänster uppförda på en annan självständig myndighets stat.

I fråga om både alternativ b) och alternativ c) vill jag tillägga att det torde vara lika viktigt för nämnden att få ett större inflytande över antalet tjänster vid kansliet och dessas placering i lönehänseende som över själva personvalet.

Förslag om personalförstärkningar vid kansliet som kräver ytterligare anslag är nu formellt beroende av om konsumentverkets styrelse vill göra dessa förslag till sina egna och ta upp dem i det avsnitt av verkets petita som avser nämndens verksamhet. Det bör enligt min mening övervägas en ordning enligt vilken nämnden – med behållet budgetansvar för verket – bereds möjlighet att i förekommande fall direkt hos handelsdepartementet anföra sina synpunkter på behovet av personalförstärkning. Det är ju trots allt i praktiken nämndens personal som får bära bördan av ökad arbetsmängd och nämnden som drabbas av kritik, om till följd av personalbrist nämnden inte kan ge konsumenterna rimlig service inom sitt verksamhetsområde.

c) Konsumentverkets förslag

Det förslag konsumentverket framför i sitt remissyttrande skiljer sig från alternativ b) såtillvida att enligt verkets mening verket även i fortsättningen bör åläggas uppgiften att svara för ARN:s kansli, däribland också för tillsättandet av samtliga tjänster vid kansliet. Verket föreslår dock att tillsättandet skall ske i samråd med nämndens ordförande.

Förslaget föranleder inga andra synpunkter än dem som jag redan har framfört tidigare i detta avsnitt av mitt yttrande.

Sammanfattningsvis anser jag ifråga om ARN:s ställning och förhållandet till konsumentverket att slutlig ställning till hur hithörande frågor skall lösas inte bör tas förrän dels principbeslut har fattats om KO:s talerätt och nämndens befattning med reklamationer rörande fast egendom, dels de ytterligare utredningar har företagits som jag har nämnt i det föregående.

2.12 Resegarantinämnden:

Ett utbrytande av allmänna reklamationsnämnden ur den administrativa gemenskap den för närvarande har med konsumentverket – såsom reservationsvis föreslagits – skulle enligt min uppfattning vara olyckligt ur två synpunkter. Man skulle å ena sidan få en organisation, som får större likheter med allmän domstol och som i en förlängning skulle kunna leda fram till en sorts specialdomstol för konsumenttvister. Skulle å andra sidan reklamationsnämndens utbrytning på sikt innebära, att nämndens verksamhet överförs till de allmänna domstolarna, har man enligt min mening förlorat det värde som ligger i nämndens egenskap av förhandlingsorgan mellan konsument och näringsidkare.

Med hänsyn till vad nu anförs tillstyrker jag utredningens förslag i vad det avser allmänna reklamationsnämndens fortsatta verksamhet och formerna härför.

2.13 Länsstyrelsen i Värmlands län:

Det är angeläget att ARN får en självständig ställning som gör den obunden och objektiv i sina bedömningar. En knytning till konsumentverket även i framtiden har sina fördelar men den självständiga ställningen bör förstärkas och verksamheten bli permanent.

2.14 Konsumenttjänstutredningen:

ARN:s juridiska status har länge varit oklar. Numera torde dock huvudsakligen råda om att ARN är att anse såsom en myndighet, vilket också JO funnit. Viss oklarhet kvarstår däremot vad gäller ARN:s ställning i förhållande till konsumentverket. Reklamationsutredningen har föreslagit att ARN:s oavhängiga position markeras i vissa hänseenden men förordar en fortsatt sammankoppling mellan konsumentverket och ARN, som synes innebära att ARN i vissa hänseenden även i fortsättningen skall anses vara underställd konsumentverket.

Enligt konsumenttjänstutredningens mening ter sig de skäl av praktiskt-organisatoriskt natur som anförs av reklamationsutredningen till stöd för dess förslag såsom föga vägande. ARN måste uppenbarligen kunna ges ställning av en fullt fristående myndighet utan att detta behöver försvåra att olika faciliteter utnyttjas gemensamt med konsumentverket. Det finns många exempel på samarbete i praktiska organisationsfrågor mellan skilda myndigheter. Liknande problem uppkommer exempelvis i förhållandet mellan länsstyrelserna och länsrätterna sedan de sistnämnda givits en fullt självständig ställning.

Konsumenttjänstutredningen anser att starka principiella skäl talar för att ARN nu ges en fullt fristående ställning. ARN är ett viktigt organ för rättstillämpning och det är väsentligt att nämnden i denna verksamhet inte

endast handlar opartiskt och oavhängigt utan utåt också framträder på ett sådant sätt att dess oavhängighet inte kan ifrågasättas. Det faktum att ARN:s beslut inte är exigibla ändrar ej denna bedömning. Rättsordningen tillerkänner besluten betydande vikt inom ramen för småmålslagen. Konsumentverket/KO utgår i sin verksamhet från att beslut av ARN, som går näringsidkare emot, normalt skall följas och ingriper på olika sätt mot näringsidkare som inte gör så. Härvid kommer ifråga såväl förhandlingar som svartlistningsåtgärder och, enligt reklimationsutredningens förslag, även talan i allmän domstol från KO:s sida.

Konsumenttjänstutredningen har övervägt om allmänna konsumentpolitiska samordningssynpunkter kan föranleda att trots det nu sagda ett fortsatt organisatoriskt samband bör upprätthållas mellan konsumentverket och ARN. Vad som härvid kommer in i bilden synes främst vara konsumentverkets behov av förlöpande information om utvecklingen i ARN:s praxis och de typer av tvister som där förekommer samt olika särskilda konsumentproblem som rättsfallen aktualiserar. Vad som förekommer i ARN är uppenbarligen betydelsefullt för konsumentverkets problemupplångande verksamhet. Konsumenttjänstutredningen kan dock inte se annat än att konsumentverkets intressen i nu aktuella hänseenden kan tillgodoses lika väl om ARN görs till en fullt fristående myndighet. Det kan för övrigt erinras om att konsumentverkets tjänstemän i högst betydande utsträckning deltar i ARN:s verksamhet såsom konsumentrepresentanter i nämndens skilda avdelningar.

Ytterligare en omständighet av vikt i detta sammanhang är införandet av KO:s ovan berörda talerätt. Såsom reklimationsutredningen anfört bör denna talerätt kunna utnyttjas inte minst i fall där näringsidkare ogrundat underlåter att rätta sig efter ARN:s beslut. Det kan emellertid också bli aktuellt för KO att föra talan i allmän domstol i fall, där han finner ARN:s praxis mindre lämplig eller i anledning av ett enskilt fall, där ARN:s beslut gått en konsument emot och KO finner en överprövning önskvärd. Härvid är att märka att konsumentverket och KO är samma myndighet och att de fall, där KO för talan i allmän domstol, i praktiken får antas delvis komma att initieras eller i vart fall utredas på konsumentverkets olika avdelningar. De funktioner som konsumentverket/KO här föreslås få sig anförtrodda är av den arten att det ter sig föga lämpligt med en organisatorisk sammankoppling mellan konsumentverket och ARN.

Sammanfattningsvis anser sålunda konsumenttjänstutredningen att ARN nu bör ges ställningen av en fullt fristående och i förhållande till konsumentverket/KO oavhängig myndighet. En sådan förändring bör enligt konsumenttjänstutredningens uppfattning vara en förutsättning för införandet av KO:s talerätt i allmän domstol. Förändringen hindrar ej fortsatt samarbete mellan konsumentverket/KO och ARN i praktiskt-organisatoriska frågor.

2.15 Småhusköpskommittén:

Kommittén anser vidare, att nämnden för att framstå som objektiv och obunden i sin bedömande verksamhet måste ha en fristående ställning. Detta synes särskilt viktigt, när verksamheten nu föreslås bli permanent. Det är naturligtvis lämpligt, att nämnden och konsumentverket har ett nära samarbete. Ett sådant samarbete kan emellertid ske på annat sätt än genom en organisatorisk sammankoppling av nämnden och verket till en och samma myndighet. I vart fall kan praktiska hänsyn och kostnadssynpunkter för myndigheternas vidkommande inte utgöra tillräckliga skäl för ett bibehållande av ett organisatoriskt samband. För övrigt torde det inte finnas sådana praktiska skäl, som nödvändiggör att reklamationsnämnden och konsumentverket inordnas under samma organisation. Servicefunktioner som dataanläggning, telefonväxel m. m. kan, om så anses önskvärt, vara gemensamma utan att myndigheterna i övrigt behöver samordnas. Därtill kommer, att de kostnadsbesparingar som en gemensam administration medför måste vara ganska marginella.

2.16 Rättegångsutredningen:

Med utgångspunkt från de intressen rättegångsutredningen har att bevaka kan det synas vara av ganska liten betydelse vem som utser funktionärerna i den allmänna reklamationsnämnden. Skälet till förslaget att ordföranden och vice ordföranden i fortsättningen utses av regeringen och inte av konsumentverket är på denna punkt betydligt mera intressant än själva förslaget. Reklamationsutredningen har nämligen önskat betona nämndens självständiga ställning inom konsumentverket. Rättegångsutredningen är positiv till en utveckling i den riktningen och tillstyrker förslaget.

Man kan också överväga att gå längre och fråga sig om nämnden bör vara ett fristående allmänt tvistlösningsorgan som kompletterar domstolsväsendet. Vill man starkare betona en sådan tvistlösande funktion blir frågor om nämndens verksamhetsområde särskilt intressanta.

2.17 LO:

Mot bakgrund av vad utredningen sålunda anfört om nämndens allmänna roll i konsumentpolitiken och det nära samarbete som i sistnämnda hänseende med nödvändighet måste äga rum mellan Konsumentverket och nämnden, och med hänsyn till de ändringar som föreslagits i syfte att ytterligare förstärka reklamationsnämndens självständighet vad gäller dess tvistlösande verksamhet, vill LO tillstyrka att nämnden ges den organisatoriska ställning som utredningen föreslagit.

2.18 TCO:

TCO delar utredningens uppfattning att det är viktigt att respekten för nämndens opartiskhet upprätthålls samtidigt som det är viktigt att verket för eventuella åtgärder får snabb tillgång till den erfarenhet som kan utvinnas ur ARN:s verksamhet. När det gäller ordförande och vice ordförande anser TCO det värdefullt om de utnämns av regeringen som utredningen föreslår. Även vid rekrytering av personal är en sådan ordning av värde.

2.19 SACO/SR:

Ekonomiska och praktiska skäl talar för att ARN även förståndsvis är knuten till konsumentverket. De principiella skäl, som kan anföras för en frikoppling, är inte tillräckligt starka. Beträffande frågan om regeringen eller nämndens ordförande skall utse enhetschefer vid ARN:s kansli anser SACO/SR, att tjänsterna självfallet måste utannonseras och att sökande måste ges reell besvärsmöjlighet, vilket i och för sig kan tillgodoses oavsett ARN:s ordförande fattar anställningsbeslutet eller avger förord till regeringen.

2.20 Sveriges advokatsamfund:

Förtroendet för ARN utgör en avgörande förutsättning för att reklameringsförfarandet skall fungera så framgångsrikt som nu faktiskt är fallet. Nämndens sammansättning och kompetens är härvid väsentliga faktorer. En oberoende ställning framstår emellertid också som betydelsefull. Enligt samfundets mening skulle det kunna undergräva förtroendet inom näringslivet för nämndens opartiskhet om denna kom att uppfattas som underordnad KOV/KO. Samfundet ser därför en fara i det nuvarande organisatoriska sambandet mellan verket och nämnden, om detta skulle permanentas. Särskilt verkets inflytande över tillsättningsfrågor framstår härvid som oförenligt med den ställning som nämnden bör inta. Behovet av högt kvalificerade domare som ordförande i nämnden motiverar vidare att nämnden ges karaktär av självständigt tvistlösande organ.

Med hänsyn härtill delar samfundet utredningens uppfattning att nämndens självständiga ställning bör förstärkas. KOV:s inflytande över tillsättningen av ledamöter och kanslipersonal bör sålunda upphöra samt nämndens instruktion fastställas av regeringen. Även nämndens anslagsbehov bör emellertid prövas direkt av regeringen och inte först av KOV vid en sammanvägning med verkets egna behov. Arbetsordningen för nämnden bör inte heller styras av KOV. I vart fall måste enligt samfundets mening ARN ges en från KO helt fristående ställning, om utredningens förslag om KO:s medverkan vid konsumenttvister skulle genomföras.

ARN:s organisatoriska självständighet bör självfallet inte lägga hinder i vägen för en sådan samordning med KOV i olika praktiska hänseenden som utredningen funnit angelägen.

2.21 *Sveriges industriförbund och Sveriges grossistförbund:*

Förtroendet för allmänna reklamationsnämndens verksamhet har kunnat bevaras såväl bland näringsidkare som bland konsumenter trots den organisatoriska knytningen till konsumentverket. Men om nämndens verksamhet göres permanent måste denna fråga nu bedömas utifrån principiella grunder.

Svenskt domstolsväsende åtnjuter med rätta anseende för opartiskhet och oväld. Detta är en följd av de regler som gör de dömande instanserna fristående i förhållande till och oberoende av partsintressen.

Allmänna reklamationsnämnden är formellt ingen domstol och dess beslut har karaktären av rekommendationer. Detta förhållande minskar emellertid inte behovet av integritet eftersom nämnden i praktiken fungerar som ett rättsskipande organ.

Anknytningen till konsumentverket har kunnat accepteras under ett upphyggnadsskede då verksamhet haft karaktär av försöksverksamhet. Om nämnden däremot görs permanent är det däremot principiellt betänkligt att låta den bli beroende av en myndighet som formellt och reellt har till uppgift att stödja konsumenterna och förbättra deras ställning på marknaden, dvs att stödja den ena parten. Reklamationsnämndens uppgift skall vara *inte* att ta ställning för en part utan att försöka fatta objektiva beslut.

Konsumentverkets ställning som part har under de senaste åren stärkts genom sammanslagningen av konsumentverket och konsumentombudsmannen till en myndighet. Detta bidrager ytterligare till det olämpliga i att i framtiden organisatoriskt knyta nämnden till konsumentverket.

En självständig ställning för nämnden bör inte innebära några problem i det praktiska samarbetet mellan verket och nämnden. Det är naturligtvis ingenting som hindrar att nämnden exempelvis använder konsumentverkets växel även i framtiden om detta är rationellt, likaväl som det är naturligt att konsumentverket i sin problemuppfångning använder data från nämndens verksamhet.

2.22 *Sveriges köpmannaförbund:*

Näringslivets aktiva och positiva arbete inom ARN beror i allt väsentligt på att näringslivet upplevt nämnden som en helt opartisk verksamhet där man i samförstånd sökt lösa tvister mellan näringsidkare och konsument. Den utomordentligt stora följsamheten till ARN:s rekommendationer beror dels på att rekommendationerna i allmänhet präglar den rättsuppfattning ett seriöst näringsliv ansluter sig till, dels också på ett starkt engagemang från de deltagande näringslivsorganisationernas sida att informera om och förklara ARN:s syn på och värdering av det enskilda ärendet.

När försöksverksamheten enligt utredningsförslaget skall övergå till fast verksamhet är det väsentligt att ARN fortsättningsvis får en från Konsu-

mentverket helt fristående ställning. Detta förhindrar inte ett rationellt administrativt samarbete med Konsumentverket/KO varigenom ARN kan få köpa viss administrativ service. Ett sådant nära administrativt samarbete medger också ett önskvärt informations- och erfarenhetsutbyte mellan nämnden och Konsumentverket/KO.

Konsumentverket/KO skall enligt sin instruktion representera ett partsintresse – konsumenterna. En organisatorisk knytning av ARN till Konsumentverket/KO enligt utredningens majoritetsförslag ger enligt förbundets uppfattning inte den önskvärda fristående ställningen för nämnden. Detta kan innebära risk för att ARN:s opartiskhet kan komma att ifrågasättas. Med hänsyn till de positiva erfarenheterna av försöksverksamheten vore en förändring av ARN:s status mycket olämplig.

2.23 SHIO-Familjeföretagen:

Utredningen har haft till uppdrag att ta ställning till vilket organisatoriskt förhållande nämnden bör ha till Konsumentverket. Trots att utredningen härvid har ansett att nämnden bör vara obunden och objektiv i sin bedömande verksamhet har man ej velat föreslå att nämnden skall ha en helt fristående ställning till Konsumentverket. Detta grundar sig på utredningens uppfattning att ARN utgör ett av flera konsumentpolitiska instrument, nära lierat till Konsumentverket.

SHIO-Familjeföretagen anser dock att det är nödvändigt att ARN:s fristående ställning i större utsträckning markeras. Lämpligt kan därför vara att ARN görs till ett fristående verk under Handelsdepartementet eller underordnas Domstolsverket. Detta hindrar naturligtvis inte att ett administrativt samarbete med Konsumentverket bedrivs.

2.24 KF:

Utredningen har pekat på att reklamationsnämndens verksamhet visserligen är inriktad på att avgöra enskilda tvister men att den samtidigt visat sig ha betydelse i ett större konsumentpolitiskt sammanhang, varvid fördelarna av en administrativ samordning med Konsumentverket tydligt kommer i dagen. KF konstaterar att reklamationsnämnden sedan flera år administrativt varit knuten till verket och att detta hittills inte gett anledning att ifrågasätta nämndens objektivitet.

Mot bakgrund av vad utredningen anfört om nämndens allmänna roll i konsumentpolitiken och det nära samarbete som i sistnämnda hänseende med nödvändighet måste äga rum mellan Konsumentverket och nämnden, och med hänsyn till de ändringar som föreslagits i syfte att ytterligare förstärka nämndens självständighet vad gäller dess tvistlösande verksamhet, vill KF även tillstyrka att nämnden ges den organisatoriska ställning som utredningen föreslagit. Vad utredningen rekommenderat angående handläggningsrutiner och liknande vid nämnden, finner KF väl avvägt.

2.25 Svenska företagens riksförbund:

Förbundet anser att Allmänna Reklamationsnämnden organisatoriskt skall stå helt fri från konsumentverket. Som grund för detta hänvisar vi till vad som anförts i reservation av ledamoten Ekström på sidan 219 i betänkandet, "Att ett av två parter gemensamt inrättat organ för slitande av tvister dem emellan *icke* skall stå under den enes lydnad eller eljest på något sätt – formellt eller faktiskt – vara beroende av denna borde vara en självklarhet i en västerländsk rättsstat". Även i övrigt hänvisar vi till vad Ekström anført på angivet ställe.

2.26 Sveriges trähusfabrikers riksförbund:

Bl. a. av den anledningen att nämndens handläggare aktivt skall söka förlika parterna är det ett oeftergivligt krav att nämnden och dess tjänstemän – möjligen med undantag för viss kontorsadministrativ samverkan – står helt fria i förhållande till KOV. Om så inte vore fallet skulle näringslivets förtroende för nämnden och dess handläggare rubbas. Exempelvis torde många näringsidkare avstå från att lämna förlikningsbud, eftersom de annars skulle känna sig ha gjort ett "halvt medgivande". Vidare skulle misstankar finnas att utredningarna inte gjordes objektiva, vilket i sin tur skulle påverka respekten för nämndens ställningstaganden. – Även om bristande objektivitet inte behöver bli en följd av samverkan mellan ARN och KOV torde dock misstanke därom uppstå och enbart förekomsten av misstanken är tillräcklig orsak för att äventyra systemet. Fördens skull är det inte tillfyllest att nämndens självständiga ställning utformas på sätt utredningen föreslagit.

2.27 MRF:

Tillkomsten av AR har onekligen inneburit en ytterligare förstärkning av konsumenternas ställning gentemot näringsidkarna genom att ge konsumenterna möjlighet att snabbt, enkelt och billigt få reklamationstvister prövade. Samtidigt torde nämndförfarandet även ha inneburit vissa fördelar för näringsidkarna, eftersom dessa genom sina intresseorganisationer haft insyn i nämndverksamheten och påverkat dess praxis. Sammansättningen av AR har medfört att nämnden tillförts sakkunskap på skilda områden, vilket har varit till stor nytta vid prövningen av tvister. I detta avseende har nämndförfarandet fördelar framför den ordinära domstolsprocessen.

Såsom utredningen framhåller inrättades AR i konsumenternas intresse. Ett uttryck för detta är att endast konsument kan anhängigöra ärende vid nämnden. Att AR på så sätt utgör ett bland flera konsumentpolitiska instrument medför givetvis inte att AR kan frångå kravet på objektivitet i sin dömande verksamhet.

Även om MRF inte vill ifrågasätta objektiviteten i nämndens hittillsvarande verksamhet, föreligger det dock risker för att handläggningen av

ärenden vid AR vid en integrering med KOV kan komma att påverkas i negativ riktning. AR får ej uppfattas som partsorgan. En sådan utveckling skulle vara olycklig och sannolikt leda till att förtroendet för AR undergrävs. MRF finner därför utifrån rättssäkerhetsskäl att AR i framtiden bör få en helt fristående ställning i förhållande till KOV. En sådan ordning hindrar naturligtvis inte KOV från att ta del av AR:s erfarenhetsunderlag för ev. konsumentpolitiska åtgärder. Vad utredningen framfört om högre kostnader och mer besvär för KOV måste i detta sammanhang få stå tillbaka för de vida betydelsefulla rättssäkerhetsaspekterna.

2.28 KAK:

ARN är alltså ett av två parter inrättat objektivet organ, som vid sin bedömning av tvister har att beakta båda parter intressen och skall som sådant enligt KAK:s uppfattning av rättssäkerhetsskäl icke stå under den enes lydnad eller på något sätt anknytas till denna. En sådan bindning skulle undergräva tilltron till ARN:s opartiskhet och oväld. KAK delar reservanten Ekströms uppfattning att ARN i framtiden bör ha en helt fristående ställning i förhållande till Konsumentverket och avvisar därför utredningsmajoritetens förslag till administrativ samverkan med verket.

2.29 MHF:

Utredningen anser att övervägande skäl talar för att det nuvarande organisatoriska sambandet mellan allmänna reklamationsnämnden (ARN) och konsumentverket skall bestå även i framtiden. Som företrädare för en stor grupp konsumenter är det för MHF betydelsefullt att understryka att ingenting får äventyra konsumentverkets uppgift att tillvarata konsumenternas intressen. ARN däremot skall vara ett objektivet organ för prövning av konsumentens anspråk. Även för konsumenten framstår det betydelsefullt att ARN vid prövning av ett ärende beaktar vad båda parter har att andraga och att ingen misstanke om partiskhet kan riktas mot ARN. MHF ställer sig därför tveksamt till att ARN har ett organisatoriskt samband med konsumentverket; en tveksamhet som är så uttalad att förbundet föreslår att ARN:s samband med konsumentverket upphör.

2.30 Researrangörsföreningen i Skandinavien:

Att döma av vad som anförts på sid 139 i betänkandet har utredningsmajoritetens ställningstagande för att organisatoriskt knyta ARN till Konsumentverket i hög grad föranletts av "erfarenheterna av den hittillsvarande verksamheten vid ARN", som enligt utredningsmajoritetens mening innebär, att det existerande organisatoriska sambandet mellan nämnd och verk "på det hela taget bedömts som mycket framgångsrikt". Vid denna

bedömning gör utredningsmajoriteten icke någon åtskillnad mellan erfarenheterna före respektive efter den tidpunkt, 1976-07-01, då KO och konsumentverket sammanfördes till en organisation benämnd konsumentverket, till vilken ARN automatiskt kom att anslutas på grund av sin tidigare anslutning till det gamla konsumentverket (bet. sid. 39-40). Enligt RiS:s mening hade det varit i hög grad motiverat att göra en sådan åtskillnad, eftersom det var först fr. o. m. 1976-07-01 som ARN kom att anslutas till ett verk, som på sätt anges på sid 139 i betänkandet "inom sig även rymmer en åklagarfunktion (KO-funktionen)" och därtill en åklagarfunktion med nära anknytning till ARN:s egen verksamhet, eftersom på sätt anges på sid 138 i betänkandet: "Många ärenden som anhängiggörs vid nämnden har anknytning till marknadsföringslagen eller avtalsvillkorlagen, och det" av utredningsmajoriteten bedömts vara "i sådana fall viktigt att ärendena samtidigt kan behandlas i nämnden och verket". Först genom att sammankopplas med denna åklagarfunktion (KO-funktionen) har ARN försatts i en situation, där det funnits någon saklig anledning för parterna att alls överväga om man i fortsättningen kunde hysa samma förtroende för ARN:s objektivitet som tidigare. Det är följaktligen först efter att denna situation inträtt, dvs. fr. o. m. 1976-07-01, som erfarenheterna av ARN:s verksamhet kan äga någon betydelse i förevarande sammanhang. Tiden från 1976-07-01 och fram till dess betänkandet framlades i maj 1978 är mindre än två år och sammanfaller i huvudsak med ett uppbyggnadsskede för det nya konsumentverket, under vilket, enligt vad som framgår av sid 139 i betänkandet, personalen vid ARN upplevt beslutsfunktionerna i administrativa frågor som oklara, vilket väl i praktiken får tolkas som uttryck för att samarbetet mellan konsumentverkets ledning och ARN inte varit det bästa. I den mån erfarenheter under så kort tid och gjorda under ett uppbyggnadsskede överhuvudtaget kan tillmätas någon betydelse har RiS bibringats det intrycket, att erfarenheterna av att KO och ARN organisatoriskt sammanförts icke varit positiva. Att, som utredningsmajoriteten, låta dessa erfarenheter vara utslagsgivande för ett beslut om en fortsatt sådan samordning, är enligt RiS:s mening felaktigt.

2.31 Svenska resebyråföreningen:

Det goda samförstånd som hela tiden förelegat mellan bransch- och konsumentintressen har i hög grad bidragit till en positiv utveckling inom konsumentlagstiftningen.

Vi anser liksom juristerna det vara av utomordentlig betydelse för landets rättssäkerhet att ARN:s integritet och opartiskhet bibehålles. En förändring i detta avseende skulle vara lika illa som att ställa HD under riksåklagarens jurisdiktion.

2.32 *Husmodersförbundet Hem och Samhälle:*

I likhet med utredningen anser förbundet att Allmänna Reklamationsnämnden är till stor hjälp för konsumenterna och därför i fortsättningen bör få en fast verksamhet. Förbundet anser att nämnden bör göras till en statlig organisation, skild från Konsumentverket, som ju har en granskande och övervakande funktion gentemot näringsidkare. Då den dessutom har KO-funktionen knuten till sig får den otvivelaktigt anses representera ett partsintresse. En helt fristående myndighet kommer att uppfattas som ett objektivt forum för alla parter. Parternas förtroende för nämndens objektivitet är utslagsgivande för graden av efterlevnad av nämndens rekommendationer. Något hinder för nämnden att träffa avtal med Konsumentverket om utnyttjande av tjänster och service bör på grund av den ändrade ställningen inte föreligga.

Nämndens beslut bör enligt förbundets mening även framdeles vara rekommendationer.

2.33 *Stockholms trädgårdsstadsföreningars samarbetsnämnd:*

Beträffande ARN:s framtida status synes objektivitets- och obundenhetsskäl tala för att nämnden såsom permanent institution ges en i förhållande till Konsumentverket, KV, formellt och organisatoriskt fristående ställning.

2.34 *Hyresgästernas riksförbund:*

Reklamationsnämndens nuvarande och framtida anknytning till konsumentverket synes inte medföra några nackdelar ur konsumentensynpunkt. Sett i ett större perspektiv är det en fördel om problem och lösningar som aktualiseras genom nämndverksamheten omgående kan återföras till konsumentverkets förhandlingar med näringsidkare eller till andra åtgärder som förebygger uppkomsten av nya tvister. Reklamationsnämndens objektivitet bör säkerställas genom dess sammansättning, oberoende av det organisatoriska sambandet med konsumentverket.

2.35 *Sveriges fastighetsägares förbund:*

Uppfattningarna om vilken status ARN bör erhålla, har inom utredningen varit splittrade. Majoriteten har stannat för att låta nämnden som hittills i administrativt hänseende sortera under Konsumentverket. Skälen för denna ordning synes dock svaga. Att undanröja ett förhållande, som med större eller mindre fog kan ge anledning till tvivelsmål om ARN:s obundna ställning och objektivitet synes vara mera angeläget än att spara något (icke redovisat) belopp eller "garantera" en god kommunikation mellan nämnden och verket, som tvivelsutan låter sig ordnas utan den organisatoriska sammanbindning-

en. Nämnden bör enligt förbundets uppfattning ha en formellt och organisatoriskt helt fristående ställning såsom permanent institution.

3 Nämndavgörandenas karaktär m. m.

3.1 Hovrätten över Skåne och Blekinge:

Hovrätten delar helt utredningens åsikt att ARN:s avgöranden inte skall vara verkställbara.

Den s. k. svartlistningen i tidskriften Råd och Rön bör även framdeles kunna användas som ett medel för att upprätthålla efterlevnad av nämndens avgöranden. Metoden bör dock användas med försiktighet så att obefogad negativ publicitet för näringsidkare undviks. Härvid kan bedömningen göras olika, beroende på om det är näringsidkaren eller konsumenten som skall vara kärande vid domstol. I det förstnämnda fallet kan det vara lämpligt med en tidsgräns, inom vilken näringsidkaren måste väcka talan för att undgå publicering. När näringsidkaren redan mottagit konsumentens prestation är det av naturliga skäl konsumenten som väcker talan vid domstol. I en sådan situation bör näringsidkaren före publicering få tillfälle att visa att han har godtagbar anledning att inte efterkomma nämndens beslut.

3.2 Stockholms tingsrätt:

I betänkandet diskuteras konsumentverkets förfarande att publicera namnen på de näringsidkare som inte följer reklamnämndens rekommendationer. I betänkandet förordas därför att publicering bör avvaktas i de fall där näringsidkaren visat att han har väckt talan vid domstol. Tingsrätten vill här endast påpeka att detta resonemang synes vara hållbart huvudsakligen i de fall där näringsidkarens talan går ut på att konsumenten skall förpliktas utge betalning för något. I de fall där konsumenten redan har erlagt full betalning och därefter fört saken till allmänna reklamnämnden torde näringsidkaren ofta sakna laglig möjlighet att väcka fastställsetalan vid domstol.

3.3 Södra Roslags tingsrätt:

Att näringsidkare icke följer ARN:s rekommendation behöver inte bero på tredska. Anledningen kan vara den, att han anser avgörandet felaktigt i sak. Det kan också förhålla sig så, att postgången icke fungerat och att han därför ej nåtts vare sig av ARN:s begäran om yttrande eller Konsumentverkets skriftliga uppmaning att efterkomma rekommendationen. Eftersom delgivningsförfarande motsvarande det vid domstolarna tillämpade systemet icke användes av ARN eller verket, kan verket vid uteblivet svar ej vara säker på vilken anledningen är till näringsidkarens tystnad. Uppmärksammas bör att förfarandet inför ARN dock sägs bygga på att part frivilligt följer rekomen-

dationen.

Svartlistningen torde uppfattas som en påföljd för näringsidkaren. Den för tanken till äldre tiders, för länge sedan övergivna skamstraff – skampåle eller kyrkstock – näringsidkaren ”själv till straff och androm till varnagel”. Den strider också mot gängse pressetiska regler att i dagstidningarnas referat av brottmål utsätta namn endast på den som befunnits övertygad om viss grov brottslighet. Och likväl tillämpar här en statlig myndighet denna svartlistning som påtryckningsmedel mot ena parten i ett förfarande som säges bygga på frivillig medverkan av parterna. Att så sker är blott ett av flera uttryck för den ojämnhets, som vidlåder förslaget, *till förmån för konsumenten* och mot näringsidkaren. Ett annat uttryck för denna snedbelastning är uttalandet att publicering ej bör underlåtas, då konsumenten för tvisten vidare till domstol, och detta trots att utredningen räknar med att domstolens avgörande kan bli mindre förmånligt för konsumenten än ARN:s beslut eller att parterna förlikas.

Publiceringen av namn har enligt förslaget först och främst till uppgift att ge information som kan vara till nytta för konsumenterna. Vilken denna nytta är anges ej. Man får då antaga, att nyttan skulle bestå däri, att andra personer varnades för att köpa av näringsidkaren, eftersom denna levererat en felaktig vara och av kanske okänd anledning ej vill rätta sig efter ARN:s förslag till lösning av tvisten. Det kan med skäl ifrågasättas om åtgärden att publicera namnet står i god harmoni med den i vårt land eljest erkända näringsfriheten.

Av största intresse i detta sammanhang är att här återge ett av Marknadsdomstolen i juni 1978 meddelat beslut (se Information från näringslivets delegation för marknadsrätt, Meddelande nr 62/1978, beslut 62:4-78). Domstolen ogillade nämligen KO:s yrkande jämlikt 3 § marknadsföringslagen om åläggande för A och B att *”dels vid annonsering eller muntlig marknadsföring av motorfordon tydligt upplysa om att, de inte följer Allmänna Reklamationsnämndens beslut i fall där besluten går deras företag emot” dels lämna motsvarande upplysning genom ett på säljstället anbringat, tydligt utformat och väl synligt anslag eller liknande”*.

Marknadsdomstolen uttalade, att det inte kunde komma i fråga att ålägga näringsidkare *”att lämna information angående sin obenägenhet att rätta sig efter uttalande* (understruket här) *av allmänna reklamationsnämnden, vilken inte är en dömande instans utan blott en rekommenderande,”* (understruket här).

Sammanfattningsvis vill tingsrätten bestämt motsätta sig att svartlistning tillåtes förekomma i fortsättningen.

3.4 Sundsvalls tingsrätt:

Vidkommande frågan om s. k. svartlistning av näringsidkare anser tingsrätten att de av reservanten Ekström framförda principiella invändning-

arna på denna punkt har sådan tyngd att inte ens en publiceringsverksamhet i de former, som majoriteten förordar, kan tillstyrkas.

3.5 *Bankinspektionen:*

Den svartlistning av tredskande näringsidkare, som nu sker i samband med konsumentverkets uppföljning av efterlevnaden av nämndens beslut och som enligt förslaget skall bibehållas, är enligt inspektionens upplåtning inte invändningsfri. Den prövning som föregår nämndens beslut om rekommendation är av naturliga skäl friare än den prövning en domstol skulle göra av samma fråga. Även om svartlistningen utan tvivel i vissa situationer motsvarar ett behov, är det, bl. a. på grund av nämndprövningens art, ett vapen som bör utnyttjas med varsamhet och vars användning bör föregås av en omsorgsfull prövning. Inspektionen förutsätter att konsumentverket före publiceringen noga prövar anledningen till att näringsidkaren inte har efterkommit nämndens rekommendation. Av samma skäl bör besluten om svartlistning fattas av konsumentverkets styrelse i dess helhet.

3.6 *KK:*

Utredningen förordar att konsumentverket även i framtiden skall vara oförhindrat att publicera namnen på näringsidkare, som inte följer reklamationsnämndens beslut, och hävdar att publicering har en viktig funktion att fylla som information till konsumenterna och påtryckningsmedel mot näringsidkare.

Nytan av sådan information kan givetvis diskuteras, inte minst mot bakgrund av att den typ av försumliga näringsidkare, som får sina namn publicerade ofta inte är representativa för branschen som helhet och kanske redan långt före tidpunkten för publicering upphört med sin verksamhet.

Kommerskollegium vill emellertid inte motsätta sig att publicering sker, då så anses nödvändigt, men finner att publicering inte bör förekomma i sådana fall där tvisten anhängiggjorts vid domstol.

3.7 *Marknadsdomstolen:*

ARN:s beslut utgör rekommendationer till parterna om hur tvisten bör lösas. Såsom utredningen konstaterat är det naturligtvis av största vikt att ARN:s rekommendationer följs i så stor utsträckning som möjligt. F. n. följs rekommendationerna i betydande mån. I syfte att förbättra vinnande parts möjligheter att verkligen erhålla rättelse har utredningen haft till uppgift att överväga ARN-beslutens karaktär, dvs. frågan huruvida ARN:s beslut bör göras verkställbara. Härvidlag får marknadsdomstolen ansluta sig till utredningens bedömning att verkställbara ARN-beslut skulle påfordra att förfarandet vid nämnden ändrades därhän att nämnden och domstolarna skulle

komma att framstå som i stort sett likartade alternativ för konsumenten. Att det på så sätt skulle tillhandahållas två i praktiken likadana förfaranden för att lösa konsumenttvister kan, såsom utredningen själv konstaterar, inte anses vara en ändamålsenlig ordning. I själva verket skulle enligt marknadsdomstolen en ordning med verkställbara nämndbeslut innebära att det tillskapades en specialdomstol för stora delar av den civilrättsliga lagstiftningen, en specialdomstol som på sitt område skulle fungera parallellt med de allmänna domstolarna. Härvid skulle onekligen en betydande risk föreligga att det i förhållande till de allmänna domstolarna uppstår en avvikande rättspraxis. En dylik utveckling skulle bl. a. i avsevärd mån minska förutsebarheten av den rättsliga bedömningen för olika handlingsalternativ i det dagliga affärslivet. Även i övrigt skulle införandet av verkställbara ARN-beslut ge upphov till problem i förhållande till det allmänna domstolsväsendet. Mot bakgrund av det anförda ter det sig för marknadsdomstolen helt uteslutet att göra ARN:s beslut verkställbara.

I samband med behandlingen av nämndavgörandenas karaktär har utredningen även tagit upp frågan om publicering av namnen på de näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer; närmare bestämt gäller frågan KOV:s s. k. svarta lista i tidskriften Råd & Rön. Angående de frågeställningar som härvid aktualiseras gör marknadsdomstolen följande bedömning. Självfallet kan det vara lämpligt att KOV med jämna mellanrum genomför undersökningar för att utröna i vilken mån ARN:s rekommendationer iakttas och att KOV i anslutning härtill publicerar resultatet av undersökningarna. Marknadsdomstolen anser emellertid att den nuvarande publiceringen getts en olämplig utformning; KOV:s rutiner i svartlistningsärenden har också kritiserats i olika sammanhang. Publicering på den grunden att näringsidkare inte har följt i och för sig helt oförbindande rekommendationer får naturligtvis inte ges sådana uttryck att publiceringen rent faktiskt får samma verkan som om ARN:s beslut var rättsligt sanktionerade. Genom att enskild näringsidkares namn anges i det nuvarande publiceringsförfarandet anser domstolen att publiceringen just skänkts sådan prägel att den i viss mån rent faktiskt fått samma verkan som om ARN:s beslut var rättsligt sanktionerade. Följaktligen bör det nuvarande publiceringsförfarandet ändras. KOV bör kunna fortsätta att publicera resultatet av sina undersökningar angående efterlevnaden av ARN:s rekommendationer men med den ändringen att enskild näringsidkares namn inte anges. I stället får publiceringen ges formen av sammanställningar av resultatet i dess helhet. Vidare bör det naturligtvis vara tillåtligt att göra lämplig uppdelningar av resultatet på t. ex. branscher, näringsidkarnas hemvist m. m. Det torde också kunna ske en redovisning med hänsyn till näringsidkarnas eventuella organisationstillhörighet. Även ett på ungefär detta sätt ändrat publiceringsförfarande torde spela en inte alldeles oväsentlig roll för att påverka näringsidkarnas vilja att iakttä ARN:s rekommendationer samt lämna värdefull information till konsumenterna.

Marknadsdomstolen har således för sin del funnit att svartlistningen inte bör ange enskild näringsidkares namn. Utredningen har emellertid stannat för en motsatt ståndpunkt. I förhållande till nuvarande rutiner innebär utredningens förslag en viss modifiering. Beträffande de fall där näringsidkaren visar att han har anhängiggjort tvisten vid domstol anser således utredningen – till skillnad mot vad som f. n. gäller – att det finns principiella skäl att avvakta domstolens avgörande innan eventuell publicering sker. Det kan enligt utredningen nämligen ifrågasättas, om inte näringsidkare som anser sig ha skälig anledning att få saken ytterligare prövad bör kunna undgå den negativa publicitet som en svartlistning innebär. Utredningen har grundat ifrågavarande resonemang på en bedömning att bristande efterlevnad av ARN:s beslut beror antingen på tredska från näringsidkarens sida eller på att näringsidkaren anser att reklamationsnämnden har avgjort en tvist på ett felaktigt sätt. Angående den kategori näringsidkare som grundar sin bristande efterlevnad på att de anser ARN:s beslut felaktigt skiljer sedan utredningen ut den grupp som låtit sin ifrågavarande åsikt angående ARN:s beslut manifesteras genom att de väckt talan mot konsumenten vid allmän domstol. Det är alltså uteslutande för denna senare kategori som utredningen föreslår en förmånligare ställning i samband med svartlistningen. Utredningen anser nämligen att ett obestyrkt påstående av näringsidkaren att han ämnar gå till domstol inte synes kunna utgöra tillräcklig grund för att han skall undgå svartlistning. Bl. a. av praktiska skäl – fortsätter utredningen – måste näringsidkarens vilja att få ARN:s beslut omprövat manifesteras på något sätt. Väl kan marknadsdomstolen förstå utredningens bristande sympati för de näringsidkare som enbart av ren tredska negligerar ARN:s rekommendationer. Däremot kan marknadsdomstolen inte dela utredningens uppfattning att väckt talan vid domstol skulle utgöra det exklusiva kriteriet på att näringsidkaren anser reklamationsnämnden ha avgjort tvisten på felaktigt sätt. Enligt marknadsdomstolens synsätt torde en näringsidkare som kritiserats av ARN och anser att ARN:s rekommendation är felaktig egentligen inte ha så stor anledning att väcka talan vid domstol. Om ARN exempelvis rekommenderat näringsidkaren att betala tillbaka viss del av köpeskilling, har han ju bara att underlåta detta. Därmed skulle näringsidkaren vara bibehållen vid sin rätt. För den ifrågavarande konsumenten kan det ju däremot finnas skäl att väcka talan; denne har inte kommit i åtnjutande av sin av ARN konstaterade rätt. Sammanfattningsvis anser marknadsdomstolen alltså den omständigheten att näringsidkaren väckt talan vid allmän domstol inte kunna ensam utkristallisera vilka näringsidkare det är som negligerar ARN:s rekommendationer därför att de anser dem felaktiga. Följaktligen bör det inte vid svartlistningen på det av utredningen anvisade sättet göras någon åtskillnad mellan näringsidkare som negligerar ARN:s rekommendationer på grund av tredska och sådana som negligerar rekommendationerna därför att de anser dem felaktiga. Om man vill ta hänsyn till

de principiella invändningar som utredningen själv framfört, torde det helt enkelt inte vara möjligt att behålla svartlistningen.

3.8 Konsumentverket:

Liksom utredningen anser konsumentverket att Allmänna reklamationsnämndens avgöranden även i framtiden bör ha formen av rekommendationer.

Hitills har följsamheten till nämndens rekommendationer varit förhållandevis hög. Detta har flera orsaker. En är att konsumentverket träffat överenskommelse med flera av näringslivets branschorganisationer om att företag tillhörande dessa organisationer skall följa reklamationsnämndens rekommendationer. En annan orsak är att konsumentverket aktivt följer upp nämndens beslut. Verket skriver till de konsumenter som fått bifall till sina yrkanden i nämnden och frågar om de också fått rättelse av respektive näringsidkare. Om så inte är fallet uppmanas näringsidkaren att inom viss tid ge konsumenten den rättelse som nämnden har rekommenderat. Samtidigt informeras näringsidkaren om att om nämndens rekommendation inte följs kommer namnet på näringsidkaren att publiceras. Före omorganisationen 1976 då konsumentverket och konsumentombudsmannen sammanfördes, publicerades namnen på samtliga företag som vid en sådan uppföljning inte följt nämndens rekommendationer. Efter sammanslagningen beslöt konsumentverket till en början att vid publiceringen särskilt markera de fall där frågan gått vidare till prövning i allmän domstol. Avsikten var att senare, om konsumenten inte fick bifall i domstolen, även ge publicitet åt detta. Det visade sig dock att verket av praktiska skäl inte hade möjlighet att följa upp ärendena vid tingsrätterna. Verket avstod då helt från att publicera namnen på företagen i de fall ärendena gått vidare till tingsrätt.

Konsumentverkets uppföljningsrutiner har kritiserats i flera sammanhang. Kritiken går ofta ut på att verket föregriper domstols prövning genom att publicera namnen på näringsidkare som inte följt rekommendationerna. Verket anser inte att denna kritik har fog för sig. Det måste vara en självklar uppgift för verket att undersöka följsamheten till Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer. Först därigenom får man en bild av nämndavgörandenas genomslagskraft. Uppföljningsproceduren leder också till att företagen rättar sig efter avgörandena i större utsträckning. I uppföljningsarbetet kommer alltid namnen på de företag som inte följer nämndens rekommendationer att komma fram. Oavsett om verket publicerar dessa namn utan undantag, tar undan de ärenden som gått vidare till tingsrätt eller gör andra begränsningar vid publiceringen, kommer uppgifterna som sådana att vara offentliga. Det innebär att vem som helst utanför konsumentverket har möjlighet att publicera dem.

En majoritet inom utredningen menar att konsumentverket även i framtiden bör kunna publicera namnen på de berörda näringsidkarna.

Emellertid menar utredningen att verket bör avvakta eventuella domstolsavgöranden i de fall där näringsidkaren visar att han har anhängiggjort tvisten vid domstol. Vidare menar utredningen att den omständigheten att konsumenten går till domstol inte bör föranleda att publicering underlåts.

Konsumentverket kan inte dela utredningens inställning på denna punkt. Att i varje ärende utreda om ärendet gått till domstol och, om så är fallet, vilken utgång det blivit där, är enligt verkets mening en alltför resurskrävande procedur. Verket måste därför begränsa sig till att antingen publicera namnen på samtliga företag som inte följt rekommendationerna eller också begränsa publiceringen till ärenden i vilka rekommendationer inte följts och där ärendena inte gått vidare till tingsrätt. Verket har tills vidare av praktiska skäl valt det senare alternativet. Publiceringen går vanligen till så att verket ger offentlighet åt en lista som publiceras i verkets tidskrift Råd & Rön. Det bör framhållas att vad som slutligen kommer att ingå i tidskriften inte är en fråga som avgörs av konsumentverket utan av tidskriftens ansvarige utgivare.

3.9 Allmänna reklamationsnämndens ordförande:

Liksom utredningen och av de skäl utredningen anför anser jag att ARN:s avgöranden även i framtiden bör ha formen av rekommendationer till parterna.

En särskild fråga som utredningen tar upp i detta sammanhang är frågan om publicering av namnen på de näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer. Som utredningen framhåller ingår en sådan publicering, den s. k. *svarta listan*, som ett led i konsumentverkets uppföljning av nämndens verksamhet.

En majoritet inom utredningen anser att konsumentverket även i framtiden bör vara oförhindrat att publicera namnen på näringsidkare som inte följer ARN:s beslut, dock med undantag för de fall där näringsidkaren har anhängiggjort eller i vart fall har vidtagit långt gående förberedelser för att anhängiggöra tvisten vid domstol. Den omständigheten att konsumenten har gått vidare till domstol bör däremot enligt majoritetens mening inte föranleda att publicering underlåts. I två reservationer och ett särskilt yttrande till betänkandet redovisas sinsemellan och från majoritetens mening avvikande ståndpunkter.

Frågan om svartlistning faller i och för sig utanför ramen för ARN:s verksamhet. Dennas befattning med ett reklamationsärende är avslutad i och med att slutligt beslut, eventuellt efter omprövning, har meddelats. Den uppföljande undersökningen och publiceringen är sedan en sak för konsumentverket. Eftersom frågan har tagits upp i betänkandet och den i viss mån hänger samman med synen på nämndavgörandenas karaktär vill jag emellertid ange min ståndpunkt också i denna fråga.

Konsumentverkets uppföljande verksamhet bör givetvis fortsättas. Därigenom kan i konsumenternas intresse förhandlingar tas upp med de näringsidkare som inte har följt nämndens rekommendationer. I många fall får konsumenten rättelse på detta stadium. Uppföljningen är vidare nödvändig för att man skall få ett mått på nämndens effektivitet som tvistlösningsorgan. Det gäller emellertid att ta ställning till om verket vid sina förhandlingar bör kunna använda hot om publicering som påtryckningsmedel och sedan i förekommande fall göra allvar av detta hot. Det är visserligen riktigt att resultatet av uppföljningen blir offentligt material och måste hållas tillgängligt för den som vill ta del av det. Det är dock viss skillnad mellan detta förhållande, en följd av den i svensk förvaltning gällande offentlighetsprincipen, och det förhållandet att en statlig myndighet vidtar aktiva publiceringsåtgärder i vad som för i vart fall den berörde näringsidkaren måste framstå som sanktionssyfte. För ett sådant förfarande bör krävas starka skäl.

De skäl utredningens majoritet anger är att informationen om vilka som vägrar ge rättelse kan vara till nytta för konsumenterna. Vidare tjänar den som nämnts syftet att vara ett påtryckningsmedel mot näringsidkaren. Från dessa utgångspunkter sägs publicering ha en viktig funktion att fylla i de fall bristande efterlevnad bottnar i *tredska* från näringsidkarens sida. Ett annat argument är att det är *god sed* på marknaden att följa ARN:s rekommendationer. Det anses därför rimligt att utpeka dem som underlåter att rätta sig efter dessa.

Vad angår det senare argumentet är det i och för sig riktigt att vissa branschorganisationer vid förhandlingar har träffat överenskommelse med konsumentverket om att konsument vid tvist med medlem i organisationen garanteras den rättelse som ARN kan föreslå. Detta kan visserligen tyda på att dessa organisationer anser det vara god sed att nämndens rekommendationer följs, men de kan också ha gjort garantiåtagandet av andra förhandlingsmässiga skäl. Vidare har sådan uppgörelse mig veterligen ännu inte träffats med flertalet branschorganisationer.

Det synes mig vara förhastat att av dessa förhandlingsresultat och det förhållandet att vissa näringslivsorganisationer medverkar i nämndverksamheten dra den slutsatsen att det nu inom vårt näringsliv, det organiserade liksom det inte organiserade, skulle finnas en så allmänt utbredd uppfattning att ARN:s rekommendationer skall följas att den näringsidkare som på än så goda grunder vägrar konsumenten rättelse därigenom skall anses ha brutit mot god sed på marknaden. Enligt min mening saknar argumentet om *god sed* ännu så länge tillräcklig bärkraft.

Däremot kan jag ansluta mig till uppfattningen att den näringsidkare som av *tredska* underlåter att följa ARN:s rekommendation får finna sig i att konsumenterna informeras om detta förhållande genom att hans namn offentliggörs. Men som redan antytts behöver det inte bero på *tredska* att en näringsidkare vägrar att följa en rekommendation. Han kan ha giltiga skäl att

anse beslutet vara felaktigt. Med det skriftliga förfarande som nämnden tillämpar finns tyvärr viss risk för att besluten någon gång blir otillräckligt underbyggda. Parterna hörs inte personligen mot varandra, vilket gör bl. a. trovärdigheten svår att bedöma. Nämnden själv besiktigar inte annat än sådana varor som kan sändas till sammanträdeslokalen. På grund av budgetläget tillämpas möjligheten att förordna utomstående besiktningsmän restriktivt, etc. Att nämnden när den står inför ett osäkert faktaunderlag ibland ändå vågar sig på en rekommendation i konsumentens favör (i stället för att avvisa hans anmälan eller lämna hans talan utan bifall såsom ej styrkt) beror på att beslutet just är en icke bindande rekommendation, som näringsidkaren alltså principiellt skall ha frihet att förkasta. Jag hänvisar i den delen till Allan Ekströms reservation, som också pekar på vissa andra risker med nämndens informella handläggning. Samma motivering brukar anföras som skäl för att det egentligen inte finns behov av något omprövningsförfarande och att detta i vart fall bör tillämpas restriktivt. Om då en näringsidkare vägrar att följa en – alltså principiellt icke bindande – rekommendation, inte på grund av tredska eller bristande respekt för nämnden utan därför att han är övertygad om att nämndens beslut är felaktigt, finner jag det vara från etiska synpunkter tveksamt om konsumentverket skall ha möjlighet att på en omväg ge rekommendationen bindande kraft genom hot om ofördelaktig publicitet.

Hur skall man då veta vilka näringsidkare som tredska? Detta skulle egentligen fordra en undersökning och bedömning av riktigheten av ARN:s beslut i varje enskilt fall av vägran, en naturligtvis omöjlig uppgift för konsumentverkets personal. Vill man över huvud behålla förfarandet att genom en summarisk svartlistning ge konsumenterna information om tredska företag i stället för att ta upp grava fall till mer ingående behandling i särskilda tidskriftsartiklar, bör man förmodligen ställa upp någon enkel tumregel som kriterium på tredska, såsom att viss näringsidkare – under samma eller olika firmanamn – ett visst antal gånger under ett visst antal år har vägrat konsumenter rättelse.

3.10 Länsstyrelsen i Värmlands län:

Utredningen tar också upp frågan om publicering av namnen på de företag som inte rättar sig efter nämndens beslut.

Enligt länsstyrelsens uppfattning är det angeläget att allmänheten blir informerad som hittills om vilka företag som inte rättar sig efter nämndens rekommendationer. Detta bör alltså ske även i framtiden oavsett ärendet framdeles kommer att föras inför domstol. Skulle domstolens avgörande bli mindre förmånligt för konsumenten än ARN:s rekommendation eller förliks parterna, skall detta givetvis publiceras snarast.

3.11 Rättegångsutredningen:

Utredningen ansluter sig också till reklimationsutredningens uppfattning att konsumentverkets s. k. svarta lista i fortsättningen inte bör uppta namnet på sådana näringsidkare som väckt talan vid domstol.

3.12 Luleå kommun:

Konsumentnämnden kan ej finna anledning till att göra reklimationsnämndens rekommendationer verkställbara, dels pga att reklamationerna efterlevs i mycket stor utsträckning av näringsidkarna, dels pga att om en rekommendation ej efterlevs är det relativt enkelt för konsumenten att få ärendet prövat vid förenklad rättegång. Sannolikheten att domstolen dömer enligt reklimationsnämndens utlåtande är stor.

3.13 TCO:

ARN bör utfärda rekommendationer i motsats till de civila domstolarnas verkställbara beslut. TCO finner det vara en onödig dubblering att både ARN och domstolarna utfärdar verkställbara domar. TCO anser det dock angeläget att bättre information ges till konsumenterna om vilka företag som inte följer ARN:s rekommendationer.

Utredningen behandlar frågan om publicering av namnen på företag som inte följer reklimationsnämndens utslag och anser att publicering skall kunna ske som nu i former som konsumentverket bestämmer. TCO anser att namnen på företag som inte följer reklimationsnämndens utslag skall publiceras oavsett om ovilja att följa nämndens beslut beror på tredska eller på att företagen anser att nämnden avgjort ärendet på ett felaktigt sätt och därför vill pröva saken inför domstol. TCO anser att konsumenterna har rätt att få reda på vilka företag som följer det enda kostnadsfria reklimationsförfarandet. TCO delar således den uppfattning som förs fram av ledamoten Lundvall i reservation.

3.14 SACO/SR:

En konsekvens av det informella förfarandet i ARN är att ARN:s rekommendationer inte blir exegibla (dvs. de kan inte verkställas tvångsvis med hjälp av exekutiv myndighet). Skulle exegibilitet införas måste förfarandet stramas upp och i stort sett bli en onödig dubblering av förfarandet enligt småmålslagen.

I detta sammanhang tar utredningen också upp frågan om publicering av namnen på de näringsidkare som inte följer reklimationsnämndens beslut. Utredningen anser att sådan publicering liksom nu bör kunna ske i konsumentverkets regi och i de former som konsumentverket bestämmer.

Här bör främst nämnas konsumenternas behov av information, att publiceringen ofta drabbar företag som systematiskt nonchalerar ARN:s rekommendationer samt att en s. k. svart lista ligger i det seriösa näringslivets intresse. Emellertid strider en publicering mot grundtanken, att ARN:s rekommendationer inte skall vara verkställbara, och mot att förfarandet vid nämnden är tämligen informellt. Det kan även vara så att en näringsidkare har goda skäl att ej följa ARN:s rekommendation, t. ex. därför att denna sannolikt inte stämmer med gällande rätt (obs. vad utredningen anfört om att skälighetshänsyn torde ha större spelrum inför ARN än vid domstol), samtidigt som en fastställsetalan av näringsidkaren inför allmän domstol kan vara onödig sedd både från näringsidkarens och konsumentens synpunkt. I den "svarta listan" blandas också stort med smått. SACO/SR förordar därför att mer nyanserade lösningar undersöks. En möjlighet vore att publicering sker först sedan en näringsidkare flera gånger underlåtit att följa ARN:s rekommendationer.

3.15 *Sveriges advokatsamfund:*

Den höga efterlevnaden av ARN:s rekommendationer är otvivelaktigt både ett uttryck och en förutsättning för den utomrättsliga tvistlösningens framgång. Att förfarandet bygger på respekt för nämndens rekommendationer får emellertid inte innebära att dessa skulle ha karaktär av avgöranden utan appell. Samfundet kan därför inte dela uppfattningen att det i och för sig skulle kunna anses stridande mot god affärssed att ett företag inte följer nämndens rekommendation. En sådan uppfattning synes inte heller ligga i linje med marknadsdomstolens avgörande 13/1978 angående informationsplikt beträffande underlåtenhet att följa nämndens rekommendationer. Utredningens förslag att s. k. svartlistning inte skall ske före domstols avgörande, när näringsidkaren visar att han har anhängiggjort tvisten vid domstol, framstår därför som välmotiverat. Enligt samfundets mening bör emellertid detsamma gälla när det är konsumenten som väckt talan vid domstol, sedan näringsidkaren hävdar att nämndens avgörande är felaktigt.

3.16 *Sveriges industriförbund och Sveriges grossistförbund:*

Att företag ej följer nämndens rekommendationer kan ha två grunder:

1. Nämndens rekommendationer ifrågasätts på sakliga grunder.
2. Nämndens rekommendationer respekteras ej, då företaget ej omfattar det värdesystem nämnden är en produkt av.

Det första fallet kan leda till att ärendet anhängiggörs i allmän domstol, i vilket fall någon publicering av företagsnamnet inte skall ske.

I det andra fallet motsätter vi oss däremot inte publicering av företagets namn. Dock skall företaget genom upprepade anmaningar och varningar från myndighetens sida göras helt klar över situationen och risken för publicering. Över huvud taget måste publicering av detta slag ske efter en mycket strikt handläggning från myndigheternas sida.

3.17 *Sveriges köpmannaförbund:*

I och för sig kan det vara ett konsumentintresse att det sker information om de näringsidkare som inte följer ARN:s utslag. Erfarenhetsmässigt är det ett mycket begränsat antal företag som dominerar "svartlistningen" och ständigt återkommer och i många fall under nya firmanamn. Konsumenterna synes därför inte i önskvärd omfattning ta lärdomar av denna information eller i alla fall inte undvika dessa tredskande näringsidkare. Här synes det vara mer positivt ur konsumentsynpunkt att Konsumentverket/KO hjälper konsumenterna i det enskilda fallet enligt vad förbundet redovisat i föregående avsnitt beträffande KO:s talerätt.

Under alla omständigheter bör en svartlistning inte få ske i de fall där näringsidkaren anmält att tvisten skall anhängiggöras vid domstol. Det finns fall då näringsidkaren vunnit i domstol och det måste då anses klart otillfredsställande att företag dessförinnan fått schavottera i pressen som tredskande och mindre seriöst.

3.18 *SHIO-Familjeföretagen:*

Emedan ARN:s beslut har karaktären av enbart rekommendationer har en förstärkning av ARN:s sanktionsmöjligheter diskuterats. Utredningen har därvid fastnat för att Konsumentverket liksom tidigare skall kunna publicera namnen på sådana näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer. För SHIO-Familjeföretagens del anser vi det vara väsentligare och mer positivt ur konsumentsynpunkt att Konsumentverket hjälper konsumenterna i det enskilda fallet än att tillse att tredskande näringsidkare "svartlistas". En sådan "svartlistning" borde under alla omständigheter ej ske i de fall där näringsidkaren anmält att tvisten skall föras vidare till domstol. Det finns nämligen fall där näringsidkare, som ej velat finna sig i ARN:s rekommendationer och därför "svartlistats" av Konsumentverket, därefter vunnit processen i domstol. Det är stötande mot rättsuppfattningen att en person/näringsidkare offentligt schavotteras av en statlig myndighet varpå domstolen sedan ger honom rätt.

3.19 *KF:*

KF delar utredningens uppfattning att publicering av namnen på de näringsidkare, som inte följer reklamationsnämndens beslut även framdeles

bör kunna ske i Konsumentverkets regi och i de former, som Konsumentverket bestämmer. KF, som liksom utredningens majoritet anser att svartlistning inte bör ske om tvisten anhängiggjorts vid domstol eller näringsidkaren visar att han vidtagit långt gående förberedelser härför, finner att publiceringen hittills under 1978 sköts på ett föredömligt sätt.

3.20 *Svenska företagens riksförbund:*

Förbundet har som svartlistning betecknat det förfarandet som i betänkandet kallas för publicering av namnen på sådana företag som inte följer nämndens utlåtanden. Vi gör detta därför att det i verkligheten blir fråga om ett slags skamstraff. Vi anser att sådan påföljd ej längre skall förekomma. Som ytterligare skäl för detta hänvisar vi till Ekströms reservation, sid. 223–224. Företagaren sätts i en ställning som icke är rättsligt motiverad eller försvarbar, och som är särskilt stötande i de fall att företagaren sedermera går till domstol och vinner mot konsumentverket.

3.21 *Sveriges trähusfabrikers riksförbund:*

Enligt STR:s mening skall nämndens avgörande resultera i en rekommendation. Med anledning bl. a. av att avgörandena måste komma att grunda sig på enbart ingivna handlingar och att relevanta fakta därför med hänsyn till ärendenas karaktär kan vara okända för nämnden, avstyrker STR utredningens förslag till att namnen på de företag, som inte följer nämndens rekommendation, skall publiceras. Om en näringsidkare inte kan förmås att följa nämndens rekommendation annat än genom hot om svartlistning torde detta bero på att nämndens rekommendation grundar sig på ofullständigt material eller i övrigt betraktas som felaktig; företag, som notoriskt vägrar att följa nämndens utslag torde inte heller ta hänsyn till en eventuell svartlistning. Vidare har konsumenten alltid möjlighet att via ett domstolsförfarande få företagets namn och beteende offentliggjort.

3.22 *M:*

M vill emellertid fästa uppmärksamheten på att många konsumenter som råkat i tvist med näringsidkare icke har klart för sig att ett reklamationsnämndsbeslut ej sällan kan vara ett s. k. slag i luften, eftersom konsumenten i de fall då näringsidkaren vägrar följa beslutet endast har att vända sig till domstol för förnyad prövning av tvisten. Det förekommer därför relativt ofta inom M att man avråder konsumenter från att hänvända sig till Allmänna Reklamationsnämnden med den motiveringen måste man räkna med att motparten/näringsidkaren icke kommer att följa Allmänna Reklamationsnämndens utslag. M anser det därför vara på sin plats att ytterligare överväga möjligheterna till att låta reklamationsnämndsbeslut bli verkställbara – utan

att därigenom komplicera handläggningen av ärendena inom nämnden. Möjligen kan man tänka sig ett speciellt förfarande i sådana ärenden där man kan förvänta sig att näringsidkaren icke kommer att följa nämndens beslut.

3.23 KAK:

KAK delar utredningsmajoritetens uppfattning att de näringsidkare som underlåter att rätta sig efter ARN:s rekommendationer skall få sina namn publicerade i anslutning till konsumentverkets undersökningar av efterlevnaden av nämndens beslut. Det är emellertid av vikt att denna publicering sker så snart det konstaterats att näringsidkaren icke följt nämndens rekommendation. Publicering bör givetvis upphöra så snart näringsidkarens verksamhet ändrat karaktär eller denne ändrat sin policy i ur konsument-synpunkt fördelaktig riktning. Nämndmajoriteten finner principiella invändningar mot att, innan domstolsavgörande föreligger, publicera namnen på de näringsidkare som ej följer ARN:s rekommendationer i de fall då näringsidkaren antingen anhängiggjort tvisten vid domstol eller vidtagit förberedelse härför. KAK kan icke finna att ett eventuellt "överklagande" av ARN:s beslut ger anledning att avstå från en publicering, vilken endast ger besked om att nämndens anvisningar ej åtföljts. Det torde vara av stor betydelse ur konsument-synpunkt att allmänheten snabbt får uppgift om de företag som av ett eller annat skäl vägrat följa ARN:s anvisningar. Det vore dock önskvärt att i förekommande fall till meddelandet om företagets namn tillfoga att vederbörande anhängiggjort ärendet vid domstol.

3.24 MHF:

Rörande offentliggörandet av namnen på näringsidkare som underlåter att åttlyda ARN:s rekommendation delar MHF utredningsmajoritetens mening att denna ordning bör bestå. Man kan inte bortse från att denna praxis sannolikt bidrager till att även mindre nogräknade näringsidkare med större allvar prövar en kunds klagomål.

3.25 Svenska resebyråföreningen:

I vår bransch är antalet fall då näringsidkare icke följt nämndens rekommendation ytterst sällsynta och denna publicering har således inte haft någon praktisk betydelse.

Det är dock vår uppfattning att i sådana fall där nämnden icke varit enig, eller där rättslig prövning begärts av svarandeparten publicering icke må ske.

3.26 Svenska försäkringsbolags riksförbund:

Utredningen har synpunkter på viktiga modifieringar i nuvarande system med publicering av näringsidkare på en "svart lista" om han inte följer nämndens rekommendation. Utredningen konstaterar att bristande efterlevnad inte behöver bero på tredska utan på att näringsidkaren anser att reklamationsnämnden har avgjort frågan på ett felaktigt sätt. I sådana fall kan enligt utredningen vissa principiella invändningar riktas mot systemet.

Riksförbundet vill för sin del helt instämma i utredningens slutsats att näringsidkare som anser sig ha skäligen anledning att få saken ytterligare prövad bör kunna undgå den negativa publicitet som en svartlistning innebär. Försäkringsbolagen har som berördes ovan krav på enhetliga och rättvisa normer för sina utbetalningar. Om en rekommendation från ARN i ett försäkringsärende inte fyller detta krav måste försäkringsbolaget, utan risker för negativ publicitet, ha möjlighet att initiera en domstolsprövning av den fråga som ARN bedömt. Den negativa effekten av svartlistningen kan annars vara så stark att bolaget hellre avstår från en i och för sig angelägen domstolsprövning. Denna viktiga synpunkt förbises ofta helt, såsom t. ex. i ledamoten Lundvalls reservation (s. 224). Där anses att "konsumenterna måste ha rätt att få information om alla företag som vägrar att följa nämndbeslutet, och därmed bryter mot vad som är god sed på marknaden". Hur det kan anses vara ett brott mot god sed på marknaden att försöka åstadkomma största möjliga rättvisa för konsumenterna genom en domstolsprövning är svårt att förstå.

Det är mot denna bakgrund nödvändigt att modifiera systemet med svartlistning. Ett försäkringsbolag bör aldrig riskera att hamna på svarta listan om bolaget har hänvisat till process. Det kan framhållas att försäkringsbolagen genom rättsskyddsförsäkringen har underlättat för försäkringstagare/skadelidande att få en rättslig prövning till stånd.

Eftersom proceduren med svartlistningen kan anses vara så känslig från rättssäkerhetssynpunkt vill riksförbundet allvarligt ifrågasätta om inte den bör ske i annan ordning än den administrativa inom konsumentverkets ram. En lämplig lösning kan vara att ett ordförandekollegium hos ARN tar hand om prövningen av frågan om och när en näringsidkare skall föras upp på svarta listan.

3.27 Folksam:

Enligt vad som upplysts under hand följer Konsumentverket numera de riktlinjer härför som utredningen förordar och som Folksam för sin del inte har något att invända emot.

3.28 Husmodersförbundet Hem och Samhälle:

Då reklamationsnämndens beslut är offentliga finns ju publiceringsrätten kvar. Publiceringen tjänar ofta två ändamål, dels som påtryckningsmedel på

mindre seriösa näringsidkare, dels som varning till konsumenter att inte anlita de namngivna firmorna. Publicering kan då gälla alla företag som vägrar att följa nämndens beslut oavsett vad skälet därtill är då de därmed bryter mot vad som utvecklats till god marknadssed.

3.29 *Stockholms trädgårdsstadsföreningars samarbetsnämnd:*

I syfte att öka respekten för ARN:s rekommendationer har den tidigare försöksverksamheten brukat publicera namnen på de näringsidkare som – trots varning – underlåtit att följa nämndens rekommendation. Enligt utredningens förslag skall denna ordning bibehållas. STS finner skäl tala för att ett sådant förfarande även i fortsättningen tillämpas av ARN, även om det kan tänkas leda till att vissa – i realiteten icke seriösa – näringsidkare på sådana villkor vägrar att lämna sin medverkan till en tvistlösningssed för inför ARN. När det gäller sådana näringsidkare, torde i stället domstols- eller skiljedomstolsförfarande regelmässigt vara den lämpligaste formen för tvistens lösande.

I övrigt bör i enlighet med den försöksvis redan etablerade ordningen även i fortsättningen ARN ge publicitet åt domstolsavgöranden i sådana fall där ”tredskande” svartlistad näringsidkare gått till domstol och där fått bifall till sin talan helt eller delvis.

3.30 *Konsumentvägledarnas förening:*

Vi ansluter oss till den av ledamoten Lundvall gjorda reservationen, att nämnden skall ha rätt att publicera namn på näringsidkare som underlåtit att följa nämndens beslut, även om dessa inte behandlats i domstol.

4. Allmänna reklamationsnämndens verksamhetsområde

4.1 Fast egendom

4.1.1 *Göta hovrätt:*

Tvistemål som avser fast egendom är vanliga vid domstolarna. Målen kan röra köp av fast egendom, fel i fastighet, entreprenadavtal etc. Dessa mål är ofta omfattande och komplicerade och behovet av upptagande av muntlig bevisning är stort. Ofta vill parterna höra sakkunniga som vittnen. Inte sällan behöver också domstolen hålla syn på fastigheten. Mot denna bakgrund finner hovrätten att tvister som rör fast egendom lämpar sig mindre väl för ett sådant förenklat och enbart skriftligt förfarande som en prövning i ARN innebär. Försöksverksamheten med reklamationsnämnds-förfarande rörande fast egendom och de undersökningar som utredningen företagit tyder emellertid på att det finns behov av att sådana tvister kan prövas i ARN.

Hovrätten vill därför inte motsätta sig att ARN:s verksamhetsområde utvidgas till att omfatta också fast egendom. Vid sådana tvister är det dock särskilt viktigt att ARN på ett tidigt stadium prövar om tvisten lämpar sig för handläggning i ARN och att nämnden – om så inte är fallet – avvisar ärendet samt hänvisar konsumenten till domstol. Hovrätten vill vidare framhålla att det förhållandet att tvist om fast egendom prövats i ARN ej bör föranleda att tvisten i domstol skall handläggas enligt småmålslagen. Ett undantag för fastighetstvister bör därför göras i 2 § lagen om rättegången i tvistemål om mindre värden. Vidare bör uppenbarligen regler meddelas för att hindra att fastighetsköpare genom att anhängiggöra ärende i ARN gör rättsförluster på grund av preklusionsregeln i 4 kap. 12 § jordabalken.

4.1.2 Hovrätten över Skåne och Blekinge:

Hovrätten delar uppfattningen att det är angeläget att småhusköpare får tillgång till ett enkelt och billigt förfarande för att få tvister i samband med fastighetsförvärv prövade och instämmer i att ARN skall få pröva fastighetsfrågor. Hovrätten anser emellertid att det inte är lämpligt att en permanent verksamhet för detta ändamål inrättas för närvarande.

Som framgår av prop. 1977/78:93 s. 198 ff pågår ett omfattande arbete för att förstärka konsumentskyddet på småhusområdet. Om detta arbete ger önskat resultat kan behovet av ett organ för att lösa reklameringsfrågor minska betydligt. Det går inte heller att göra en säker bedömning av utvecklingen av småhusbyggandet. Man måste räkna med att den högkonjunktur som nu utmärker produktionen av småhus kan komma att avklinga. ARN:s fastighetsavdelning skulle dessutom bli förhållandevis kostnadskrävande. Vidare finns redan nu enligt 9 § 2 st 2 p rättshjälpslagen möjligheter – som kan utökas – till utomprocessuell utredning och konfliktlösning när det gäller småhustvister. Rättshjälpsutredningen (SOU 1977:49, s. 164 och 168) har behandlat dessa frågor. Större erfarenhet – utöver den som vunnits genom konsumentverkets hittillsvarande försöksverksamhet – synes slutligen behövlig innan verksamheten görs permanent. Detta gäller särskilt frågor som rör besiktningar av fastigheter. Det är angeläget att man försöker göra systemet så billigt som möjligt.

Med hänsyn till de anförda omständigheterna menar hovrätten att ARN:s prövning av fastighetsfrågor bör ske genom en försöksverksamhet, som dock, med hänsyn till de utbredda missförhållanden som nu synes råda, bör omfatta hela landet eller åtminstone alla områden där ett omfattande småhusbyggande förekommer.

För försöksverksamheten bör, med hänsyn till vad som föreskrivs om preskription av hävningsanspråk m. m. i jordabalken gälla, att nämnden inte tar upp ärenden, där konsumenten yrkar att fastighetsköpet skall hävas (se 4 kap. 11–19 §§, 19 kap. 20 §, 20 kap. 7 § 3 p, 22 kap. 4 § 2 p. och 23 kap. 3 § 2 p. jordabalken). En särskild regel om skyldighet att avvisa anmälan måste

således gälla för hävningsfallen. Om konsumenten inte tagit ställning för hävning men det finns anledning överväga om han borde göra det, bör det åligga ARN att omgående underrätta konsumenten om tidsfristen för väckande av hävningstalan vid domstol och verkningarna av att sådan talan väckes.

4.1.3 Stockholms tingsrätt:

Försöksverksamheten med fastighetsreklamationer synes visa att det finns ett visst behov av ett för berörda parter enkelt och billigt förfarande för att pröva fastighetstvister på konsumentområdet. Detta talar för att reklimationsnämnden såsom föreslås bör kunna handlägga även sådana ärenden. De skäl som anförts i ledamoten Ekströms reservation förtjänar emellertid å andra sidan många stycken beaktande. Mot den föreslagna utvidgningen av nämndens verksamhet talar också, i viss mån att enligt utvärderingen av försöksverksamheten nämndens beslut i fastighetsärenden följts i mindre utsträckning än nämndens beslut i andra ärenden, varvid efterlevnadsgraden sjönk ju högre den rekommenderade åtgärdskostnaden var. Tingsrätten ställer sig liksom Ekström tveksam till om förslaget i denna del bör genomföras nu, särskilt i betraktande av de betydande kostnader som den nya verksamheten kan förväntas föra med sig.

4.1.4 Södra Roslags tingsrätt:

Tingsrätten delar reklimationsutredningens uppfattning att det är lämpligt att öppna reklimationsnämnds förfarandet för tvister om fast egendom men vill anföra vissa synpunkter till förtydligande av utredningens i denna del delvis oklara förslag.

Enligt utredningen skall ARN även i framtiden endast pröva tvister mellan konsument och näringsidkare. Med konsument förstås därvid enskild medborgare som i egenskap av privatperson har förvärvat reklimationsobjektet för slutlig konsumtion. Objektet skall vara avsett huvudsakligen för eget bruk. Utvecklingen på bostadsmarknaden präglas av ökande tendens mot att vilja bo i egen bostad, stigande krav på bostadsstandard, exploatering i "stordrift" av villa- och radhusområden samt en omfattande fritidsbebyggelse. Mot bakgrund härav och då köpet av det egna huset allmänt och enskilt sett är en mycket betydelsefull satsning är det naturligt att just på detta område åstadkomma möjligheter att genom reklimationsnämnds förfarande lösa uppkommande tvister enkelt och billigt. Men stora fastighetstvister av rättslig karaktär, med bevisfrågor och avseende höga belopp, bör fortfarande i första hand komma under domstols prövning. ARN bör icke upptaga tvister av sådan karaktär. Dock bör, såsom även utredningen uttalat, någon värdegräns lämpligen inte uppställas.

De allmänna förutsättningarna för ARN:s prövning synes i fråga om

ämnnesområdet fast egendom innebära att det bland fastighetsägarna främst blir innehavare av småhusfastighet, som kan anses vara konsument i förhållande till näringsidkare – exploatör, byggföretag, byggmästare – av vilken han köpt fastigheten.

Däremot kommer med denna avgränsning att utanför reklamationsnämndsförfarandet falla "vanliga" fastighetsköp, dvs mellan en ägare-brukare och en ny ägare-brukare av fastigheten. Det är också här som domstolsprövningen är av större betydelse än i ledet producent – första ägare-brukare. Med småhusfastighet bör avses en- och tvåfamiljsfastighet. Detta bör komma till klart uttryck då organisationen genomförs.

Ägare av småhusfastighet kan givetvis få ställning som konsument även i förhållande till näringsidkare som t. ex. enligt entreprenadavtal uppför hus på fastigheten. Det är vanligt att säljaren överlåter en obebyggd småhusfastighet samtidigt som han i avtal med köparen åtar sig att på fastigheten uppföra ett småhus. Ägare av småhusfastighet blir vidare konsument i förhållande till näringsidkare som utför underhålls- eller reparationsarbeten på fastigheten. Det bör emellertid observeras att även sådana arbeten på flerfamiljshus kan komma under nämndens bedömning. Bostadsrättshavare svarar nämligen normalt själva för underhåll och reparationer i den lägenhet som avses med bostadsrätten. Det förekommer också att hyresgäster låter utföra sådana arbeten, för vilket stöd även finns i hyreslagstiftningen, även om det i hyresförhållanden vanligen är hyresvärden som svarar för dessa. Det är värdefullt att även nämnda konsumentgrupper får tillgång till de möjligheter till tvistlösning som reklamationsnämndsförfarandet ger. Vid genomförandet bör förtydligande ske i enlighet härmed.

Då reklamationsnämndsförfarandet sålunda föreslås omfatta även fast egendom bör emellertid ARN:s behörighet inskränkas till att gälla nedsättning av köpeskilling vid fastighetsköp respektive prisreduktion vid entreprenad eller underhålls- och reparationsarbeten. Hävning av köp eller avtal och skadestånd i dessa förhållanden bör nämligen inte lämpligen prövas av ARN. Vad hävning angår är denna ofta en synnerligen ingripande åtgärd, dessutom rättsligt svårbedömd, med vittgående konsekvenser för säljare och köpare. Avtalstolkning och muntlig bevisning är oftast nödvändig, och det bör då vara domstols sak att lösa tvisten, medan reklamationsnämndsförfarandet bör reserveras för de mera skälighetsmässiga spörsmålen. Det kan här även anmärkas att den vid tvist om fastighetsköp ofta åberopade grunden svikligt förfarande är ett typiskt prövningsområde för domstol. Vad skadestånd angår – där nyssnämnda anmärkning beträffande svikligt förfarande vid fastighetsköp även gäller (4 kap. 19 § jordabalken) – uppkommer i tvisterna ofta en mängd frågor av olika natur – exempelvis kausalitet, medvållande, försäkringsfrågor – vilka knappast lämpar sig för reklamationsnämndsförfarandet utan hellre bör prövas av domstol. För ARN lämpliga frågor är däremot sådana, med vilka domstol ofta besväras i onödan, men vid vars prövning branschorganisationernas medverkan är särskilt värdefull, såsom material-

och arbetstekniska frågor, dålig arbetsledning med åtföljande kostnadshöjning eller rena debiteringsfrågor.

4.1.5 Örebro tingsrätt:

De erfarenheter som föreligger från konsumentverkets försöksverksamhet med en fastighetsreklamationsnämnd i Uppsala och Gävleborgs län synes vara positiva och tyder på att det finns behov i vart fall för småhusköpare att få möjlighet till prövning av fastighetstvister i ett nämndförfarande. Eftersom den föreslagna utvidgningen kan antagas medföra minst en fördubbling av allmänna reklamationsnämndens verksamhet och således blir mycket resurskrävande bör även övervägas vilka möjligheter som kan finnas att inom domstolsväsendets ram förbättra konsumenternas möjligheter till en snabb och enkel prövning av fastighetstvister. Sålunda har utredningen utan närmare motivering avvisat tanken på att knyta regionala nämndkanslier till domstolarna. Det kan också ifrågasättas om inte de medel, som kommer att åtgå för att finansiera den föreslagna utvidgningen av allmänna reklamationsnämndens verksamhet, med fördel kunde satsas på förebyggande åtgärder vid småhusbyggande.

Om den föreslagna utvidgningen likväl genomföres kommer i enlighet med 2 § första stycket 1 Lagen om rättegången i tvistemål om mindre värden (småmålslagen) också sådana fastighetstvister, där värdet överstiger ett halvt basbelopp, att falla under lagens tillämpning, under förutsättning att nämnden avgett utlåtande däröver. Enligt tingsrättens mening torde det – med hänsyn främst till de stora värden som kan stå på spel i en sådan tvist och till de komplicerade tekniska frågor som det ofta kan röra sig om – inte vara lämpligt att sådana tvister prövas i ett förenklat förfarande enligt småmålslagens mönster. Med hänsyn härtill och till de rättegångskostnadsregler som gäller enligt småmålslagen ifrågasätter tingsrätten, om inte sådana tvister bör undantas från denna lags tillämpningsområde för den händelse utredningens förslag om utvidgning av reklamationsnämnden genomföres. I vart fall bör tingsrätt ges möjlighet att i det särskilda fallet förordna att ett tvistemål skall handläggas i ordinär rättegångsordning i stället för såsom småmål trots att ärendet tidigare behandlats i allmänna reklamationsnämnden.

4.1.6 Göteborgs tingsrätt:

Med hänsyn till det intresse som finns hos konsumenterna av en enkel lösning av tvister om fast egendom är det fördelaktigt att reklamationsnämndens verksamhet utvidgas till att avse sådana frågor. Betydelsen av förslaget förringas dock av att utvidgningen endast avser fall då en näringsidkare är motpart till konsumenten. Det vore emellertid värdefullt för domstolarna, om dessa gavs möjlighet att inhämta yttrande från reklamationsnämnden i fastighetstvister mellan enskilda, även om nämnden inte har rätt att pröva sådana tvister.

4.1.7 *Sundsvalls tingsrätt:*

Beträffande förslaget att ARN skall pröva även ärenden rörande fast egendom förmenar tingsrätten att om statsmakterna är beredda att acceptera de ekonomiska konsekvenserna av en sådan reform tingsrätten icke vill göra någon erinran mot förslaget i och för sig. Tingsrätten vill dock tillägga, att tingsrätten förutsätter att om ett ärende tenderar att bli av vidlyftig karaktär ARN kommer att begagna sig av möjligheten att avvisa ärendet ifråga.

4.1.8 *Domstolsverket:*

Tjänstemän vid statliga myndigheter är skyldiga att tillhandagå allmänheten med upplysningar i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Denna upplysningsverksamhet är avgiftsfri och inskränker sig i vart fall inom domstolsväsendet till att i allmänna ordalag upplysa om exempelvis innehållet i en författning. Däremot ingår inte i denna verksamhet att lämna upplysningar eller råd om hur en konkret tvist enligt tjänstemannens mening bör lösas. För att få svar på frågor hur man skall handla i ett konkret fall tillhandahåller samhället möjligheten att erhålla rådgivning enligt rättshjälpslagen eller allmän rättshjälp. I dessa fall har den rättssökande att erlagga viss avgift. En grundläggande princip i rättshjälpslagen är att den rättssökande skall bidra efter förmåga till kostnaderna för rättshjälpen. Om utredningens förslag genomförs innebär det att konsumenterna i första hand alltid kommer att vända sig till allmänna reklamationsnämnden där ju förfarandet är avgiftsfritt. Därigenom kommer kvalificerad tvistlösning av till övervägande del juridisk natur att styras från domstolarna till allmänna reklamationsnämnden. Som domstolsverket inledningsvis framhållit är detta inte önskvärt.

Mot bakgrunden av vad som nu anförts bör också utredningens förslag om att utvidga nämndens verksamhetsområde till att även avse fast egendom bedömas.

Fastighetsreklamationer är i allmänhet mer komplicerade än reklamationer som rör lös egendom. Dessutom är i flertalet fall muntliga uppgifter från parterna av betydelse. Inte så sällan behövs syn på fastigheten. Detta gör att domstol i allmänhet måste anses lämpligare att handlägga sådana frågor än allmänna reklamationsnämnden. I en del fall kommer det dock att vara fråga om s. k. "rena" reklamationer. Dessa kommer emellertid inte att vara så många eller av sådan art att de inte på ett tillfredsställande sätt kan handläggas inom den nuvarande domstolsorganisationen. Enligt domstolsverkets mening finns det därför inte fog för att utvidga allmänna reklamationsnämndens verksamhetsområde till att avse även fast egendom.

Sammanfattningsvis anser alltså domstolsverket att allmänna reklamationsnämndens verksamhetsområde endast bör omfatta tvister som rör varor eller tjänster och där nämndens prövning till övervägande del avser varans eller tjänstens tekniska beskaffenhet.

Utredningens förslag om att utvidga nämndens verksamhetsområde till att även avse fast egendom skulle medföra betydande kostnader. Dessa kan på ett mera ändamålsenligt sätt användas i arbetet med att förebygga tvister av ifrågavarande slag och till att ytterligare göra det enklare för konsumenterna att anlita de allmänna domstolarna. Om utredningens förslag genomförs innebär det också att småmålslagen blir tillämplig vid fastighetsreklamation oavsett tvistens beskaffenhet eller fastighetens värde. Detta förhållande kan leda till konsekvenser som inte varit avsedda vid småmålslagens tillkomst.

Rättspraxis på fastighetsrättens område har under de år nya jordabalken varit i kraft inte hunnit stabiliseras. Det är av stor vikt att praxis på området utvecklas vid de allmänna domstolarna. Avgörs en stor del av ifrågavarande tvister i ställt i reklimationsnämnden finns det en påtaglig risk för att reklimationsnämnden i stället för de allmänna domstolarna kommer att leda rättsutvecklingen.

4.1.9 KK:

Kommerskollegium har inte några principiella invändningar mot att ARN:s verksamhet utvidgas att omfatta även fastighetsreklamationer. I likhet med utredningen finner kollegiet att åtskilliga överväganden dock kvarstår att göra, innan det är möjligt att ta slutlig ställning i frågan. Det gäller såväl en beräkning av verksamhetens omfattning och uppskattning av resursbehovet, som tekniska problem med besiktningsverksamheten och inte minst en grundlig genomgång av befintliga juridiska hinder. Kollegiet delar i detta hänseende de invändningar som anförts av reservanten Ekström, att en enskild konsument skulle kunna komma att tillfogas rättsförlust om fastighetstvist överlämnas till ARN utan att föregående ändring av gällande lag sker.

4.1.10 Marknadsdomstolen:

Till skillnad mot vad som f. n. gäller skall ARN enligt utredningens förslag även kunna pröva tvister rörande förvärv av fast egendom samt tvister som gäller tjänster på fast egendom, t. ex. underhålls- och reparationsarbeten. Utvidgningen av ARN:s kompetensområde kommer till uttryck genom att ARN föreslås pröva tvist rörande "vara, tjänst eller annan nytthighet". I överensstämmelse med terminologin i marknadsföringslagen (1975:1418) och lagen (1971:112) om förbud mot oskäligen avtalsvillkor innefattar begreppet nytthighet förutom varor och tjänster också nytthigheter som hänför sig till fast egendom och hus på annans mark. I den fortsatta framställningen kommer domstolen uttryckligen att behandla endast nu ifrågavarande utökning av kompetensområdet såvitt avser fast egendom (tomträtt). Vad som anføres beträffande ärenden angående fast egendom (tomträtt) äger

emellertid väsentligen sin giltighet även på ärenden rörande "hus på annans grund".

Utredningens överväganden angående vidgningen av ARN:s kompetensområde till att omfatta jämväl ärenden rörande fast egendom hänför sig till flera olika spörsmål. Någon särskild bedömning av huruvida tvister angående fast egendom i och för sig är lämpliga att prövas i ett reklamationsnämnds-förfarande har utredningens majoritet emellertid inte redovisat. Mot bakgrund härav anser domstolen det angeläget att peka på omständigheter som sätter sin särprägel på dylika tvister.

Flertalet av fastighetstvisterna kommer förmodligen att härröra från äganderättsöverlåtelse. Tvister som uppkommer i samband med överlåtelser torde ofta hänföra sig till ett förhållandevis komplicerat saksammanhang. Vidare skall beaktas att sådana fastighetstvister ofta rör betydande belopp. I anslutning härtill får domstolen uttrycka visst tvivel huruvida den av utredningen redovisade genomsnittliga kostnaden för åtgärdande av de reklamerade felen vid försöksverksamheten med fastighetsreklamationer verkligen är representativ. För marknadsdomstolen ter sig den angivna genomsnittskostnaden alltför låg. – Det komplicerade saksammanhanget kräver bl. a. såsom utredningen noterat, att besiktning företas i större utsträckning i fastighetsärenden än i övriga ärenden. Det torde också finnas ett större behov av muntlig bevisning i fastighetsärenden än i övriga ärenden. Redan nu angivna förhållanden talar mot ett tillämpande av reklamations-nämnds-förfarandet på fastighetstvister eftersom detta förfarande är helt skriftligt. Härvid har domstolen i åtanke inte endast att parterna saknar möjlighet att förebringa muntlig bevisning utan också att själva saken inte får samma allsidiga belysning som vid ett muntligt förfarande. Vid ett sådant finns ju t. ex. möjlighet att genom frågor få otydligheter förklarade, vilket inte minst kan ha sin betydelse beträffande besiktningsutlåtanden.

Förutom ett komplicerat saksammanhang kännetecknas fastighetsärenden av en komplicerad lagstiftning. Den fundamentala rättsliga regleringen på hithörande område återfinns i jordabalken (JB). Att detta lagverks tillämpning och uttolkning i stor utsträckning skulle has om hand av en reklamationsnämnd finner marknadsdomstolen i hög grad olämpligt. Tillämpningen av JB torde nämligen beträffande nu aktuella tvister ofta inrymma juridiska problem av hög svårighetsgrad. Hanteringen av dylika problem kan knappast främjas av ett förfarande, vars fördelar består i att det är snabbt, enkelt och billigt och i första hand lämpat för rena reklamationsfrågor. Såsom utredningen konstaterat torde det också förhålla sig så, att skälighets-bedömningar troligen spelar en större roll när nämnden prövar rättsliga frågor än vad som är vanligt vid domstol (se även uttalanden av ARN:s nuvarande ordförande i konsumentverkets tidskrift *Konsumenträtt & ekonomi* nr 5/1978 sid. 10). Även nyssnämnda förhållande talar mot att ARN skall handha tillämpning av JB. Beträffande sådana juridiska frågeställningar som aktualiseras vid en tillämpning av JB ställs det enligt marknadsdomstolens

mening särskilt starka krav på en stabil och förutsebar rättstillämpning. Detta hänger bl. a. samman med att fast egendom i regel representerar ett betydande värde samt på grund härav har stor betydelse såsom kreditsäkerhet.

Utmärkande för förhållanden avseende fast egendom är vidare en omfattande officiell registrering med bl. a. bestämmelser i JB angående inskrivningsväsendet. Sålunda skall t. ex. enligt 19 kap. 20 § första stycket första punkten JB:s anmälan genast göras till aktuell inskrivningsmyndighet när talan väcks om hävning eller återgång av förvärv av fast egendom eller tomträtt för anteckning i fastighetsboken eller tomträttsboken. På sätt ledamoten Ekström reservationsvis anförts blir inte de synpunkter tillgodosedda som bär upp bestämmelsen om omedelbar anteckning i fastighetsboken för de fall då fastighetstvister med bl. a. krav på återgång av köpet handläggs vid ARN. Härigenom kan t. ex. en presumtiv köpare genom att ta del av ett gravationsbevis inte i samma mån som om tvisten anhängiggjorts vid allmän domstol få reda på om eventuella rättsliga tvister berör fastigheten i fråga. Även nu berörd omständighet talar följaktligen mot att vidga ARN:s kompetensområde till jämväl fast egendom.

Med hänsyn till vad som ovan anförts beträffande fastighetstvisternas karaktär får marknadsdomstolen bestämt avstyrka utredningens förslag att ARN framdeles även skall handlägga tvister rörande fast egendom. Utöver nyss åsyftade skäl rörande fastighetstvisternas karaktär, vilka skäl är av mer principiell natur, bör även beaktas visst närmast pragmatiskt skäl. Enligt utredningens förslag skulle nu diskuterade utvidgning av ARN:s kompetensområde kräva en inte obetydlig ökning av nämndens organisation. Den föreslagna fastighetsavdelningen skulle bli ARN:s största. Härvidlag vill domstolen endast peka på risken för att ARN:s dimension föranleder en så kraftig belastning på kansliapparaten att följden blir en menlig inverkan på ARN:s funktionsduglighet.

Även om marknadsdomstolen alltså av framför allt principiella skäl avvisar utredningens förslag att låta ARN även pröva fastighetstvister vill domstolen emellertid inte utesluta att det kan vara lämpligt att låta en mycket begränsad typ av fastighetstvister handläggas av ARN. Härvidlag syftar domstolen närmast på sådana ärenden som avser smärre underhålls- och reparationsarbeten på fast egendom. Den erforderliga begränsningen till dylika arbeten av endast smärre omfattning kan lämpligen uppnås genom införandet av en värdegräns för just denna ärendetyp.

4.1.11 Statens pris- och kartellnämnd:

Beträffande ARN:s kompetensområde föreslår utredningen en väsentlig utvidgning genom att nämnden skulle bli reklamlationsorgan även för ärenden rörande fast egendom. . . . Enligt utredningens mening föreligger ett stort behov av förbättrade reklamlationsmöjligheter på dessa områden.

Riktigheten av denna uppfattning torde knappast kunna bestridas. Samtidigt står det dock klart att den föreslagna utvidgningen av ARN:s verksamhet måste medföra en kraftig belastning för nämnden med risker för att det hittillsvarande ämnesområdet – tvister angående lös egendom – kan bli tillbakaträngt. I viss mån blir detta beroende av om ARN kan få de betydande tillskott av anslagsmedel som behandlingen av fastighetsärendena kommer att kräva. Ett särskilt besvärligt problem för nämnden i sammanhanget utgör rekryteringen av besiktningsmän i olika delar av landet. En förutsättning för att det föreslagna reklamationsystemet skall kunna fungera är ju att en kår av lämpliga besiktningsmän går att upprätta.

SPK vill för sin del inte avstyrka utredningens förslag beträffande ARN:s befattning med fastighetstvister, men vill framhålla att en förutsättning för dess genomförande är att de betydande anslagsmedel som erfordras ställs till förfogande.

4.1.12 Konsumentverket:

Reklamationsutredningen föreslår att nämnden skall kunna pröva frågor som rör fast egendom, dock inte nyttjanderätt till sådan egendom. Utredningens beräkningar visar att kostnaden för denna utvidgning kommer att uppgå till 3–4 miljoner kronor, vilket innebär att statsverkets kostnader för nämndverksamheten nära nog fördubblas. Det är naturligt om man känner tveksamhet till en så kraftigt ökad satsning på ett enda konsumtionsområde. Mot detta skall emellertid ställas att dessa frågor för de berörda konsumenterna ofta har mycket stor ekonomisk betydelse.

Från allmän konsumentsynpunkt framstår det som egendomligt om samhället tillhandahåller en ordning för att lösa tvister om allehanda konsumtionsvaror av mindre värde men inte tvister som på ett avgörande sätt kan inverka på konsumentens hela ekonomi. Man kan i sammanhanget heller inte bortse från de besparingar som uppkommer genom att de allmänna domstolarna inte belastas med tvister rörande fast egendom. Härtill kommer att skiljedomsförfaranden och domstolsprocesser kan bli mycket kostsamma för parterna.

Med hänvisning till det anförda tillstyrker konsumentverket utredningens förslag vad gäller fastigheter.

4.1.13 Allmänna reklamationsnämndens ordförande:

Fast egendom. Från ARN:s sida synes det rent principiellt inte finnas anledning till erinran mot förslaget att nämnden i fortsättningen skall kunna pröva tvister rörande köp av och arbete på fast egendom. Jag vill emellertid betona att detta i högsta grad är en fråga om resurser och att det finns anledning räkna med att resursbehovet (personal, besiktningskostnader m. m.) kan komma att väsentligt överstiga utredningens preliminära anta-

ganden. Om förslaget genomförs är det viktigt – eftersom nämndens resurser redan i dag är knappa – att redan från början sådana ytterligare resurser ställs till nämndens förfogande att de igångsättningsproblem som en ny verksamhet av detta slag med nödvändighet för med sig inte förstärks på grund av exempelvis brist på personal. Det är även tänkbart att nämndens befattning med fastighetsreklamationer till en början bör begränsas till arbete på fast egendom och köp av vissa typer av småhus.

R:s VVS-garantis reklamationsnämnd behandlar enligt garanti-bestämmelserna reklamationer från konsumenter såsom ägare eller nyttjare av en- eller tvåfamiljshus, fritidshus och bostadslägenheter (betänkandet s. 62). Det kan möjligen finnas anledning att ställa upp en liknande "hjälpregel" när det gäller att bedöma vem som hos ARN skall vara behörig att klaga över installations-, reparations- och underhållsarbeten avseende fast egendom.

4.1.14 Statens institut för byggnadsforskning:

Inom konsumtionsområdet i allmänhet synes tvister mellan näringsidkare och konsument betraktas som privatangelägenheter. Den allmänna konsumentpolitiken har, bortsett från för den enskilda direkt olämpliga eller skadliga produkter, ingen inriktning på viss standard eller kvalitet. Principen synes vara att marknaden skall reglera dessa förhållanden och att då brister förekommer dessa skall uppmärksammas och regleras genom att konsumenten för sitt missnöje på tal.

Vad gäller bostadskonsumtionen har sedan länge staten bedrivit en medveten politik vad beträffar standard och kvalitet. Kvalitet och standard har behandlats som samhälleliga och ej primärt som privata angelägenheter. Med detta förhållningssätt kan inte heller brister i dessa avseenden a priori behandlas som privaträttsliga tvisteämnen.

Institutet kan inte finna någon anledning att överge denna hävdvunna inställning till bostäders kvalitet och standard. Inte desto mindre synes det finnas anledning ange några av de förhållanden som tillsammans bildar grund för denna inställning:

- Byggnader har en livslängd som vida överstiger enskilda hushålls planeringshorisont. Detta medför att de enskilda konsumenterna kan brista i uppmärksamhet vad gäller sådana standard- och kvalitetsförhållanden som är av betydelse först på lång sikt.
- Den långa livslängden gör att bostäder måste vara användbara för hushåll som efterträder de första konsumenterna. Om konsumenterna under en viss period skulle vara okritiska eller ha lågt ställda krav kan det innebära att vi på sikt får ett undermåligt bestånd av bostäder. Konsumtionsvaror i allmänhet tenderar att tämligen snabbt försvinna ur cirkulationen och i motsvarande mån kan möjligen deras standard och kvalitet betraktas som privatangelägenheter. Detta gäller alltså inte bostäder. Bostadsbeståndet

måste ses som en för samhället gemensam tillgång.

- Byggnader har miljöskapande egenskaper. Det är därför inte likgiltigt för de boende i omgivningen i vilket skick en fastighet är.
- Byggnader tillhör den mängd produkter vars kvalitet och standard det kan vara svårt för lekmän att bedöma. Än svårare att bedöma är vilka brister man har rätt att få åtgärdade. I de fall anspråken är för högt ställda är ingen olycka skedd, men vad säger att inte anspråken från allmänna utgångspunkter sett är för små?

Att betrakta kvalitetsbrister i bostäder som företrädesvis privaträttsliga tvisteämnen och söka överbygga dem i enlighet med ett sådant betraktelsesätt kan medföra en rad negativa konsekvenser. Som exempel må framhållas:

- (i) Småhusköpare är i allmänhet inte medvetna om vilka fel och brister som föreligger och kan heller inte bedöma hur allvarliga de är. Man får därför räkna med att talan förs mot såväl för få som företrädesvis mindre viktiga fel.
- (ii) Vanligen kännetecknas de nyblivna småhusägarnas situation av dålig sakkunskap, kort planeringshorisont och inte så sällan av en pressad likviditet. Detta kan medföra att de blir benägna godta uppgörelser i form av kontantersättningar så knappt tilltagna att de inte förstår till adekvata åtgärder mot felen eller bristerna vilket kan medföra att kvaliteten i en del av bostadsbeståndet blir låg.

Att tvisterna inom småhussektorn vuxit till ett allvarligt problem hänger naturligtvis samman med denna sektors snabba expansion. Bostadsförsörjningen inom denna sektor är från konsumentsynpunkt arrangerad på ett annorlunda sätt än inom de sektorer där de blivande fastighetsägarna är professionella förvaltare. Inom dessa senare sektorer har man sökt skydda konsumenten och sökt värna om god kvalitet dels genom ett inflytande i fastighetsförvaltningen från kommuner och Kooperationen, dels genom hyreslagens bestämmelser.

Förskjutningen i produktionens inriktning är hänförlig till en förändrad marknadssituation. Att de institutionella arrangemangen inte förändrats i takt med ändringar i produktionsinriktningen har inneburit att standard och kvalitetsmålen till delar ej kunnat realiseras.

Institutet menar att problemen med de gruppbyggda småhusen är hänförliga till brister i den bostadspolitiska organisationen och att lösningarna därför företrädesvis bör sökas i den riktning byggadministrationsutredningen anger. Det är enligt den utredningen de bostadspolitiska organens uppgift att noggrant övervaka småhusproduktionens kvalitet.

4.1.15 Länsstyrelsen i Värmlands län:

Utredningen föreslår att även fastighetsfrågor skall kunna prövas av nämnden.

Detta skulle i hög grad stärka den enskilde konsumentens ställning. Frågor rörande fast egendom är ofta både tekniskt och juridiskt komplicerade och konsumenten har svårt att göra sig hörd gentemot stora företag. Konsumenten ser framför sig en lång och krånglig väg fram mot handläggningen inför domstol. Inte sällan blir blotta tanken på dessa förberedande åtgärder som måste vidtas tillräckligt för att han skall ge upp.

4.1.16 Konsumenttjänstutredningen:

Konsumenttjänstutredningen kommer att framlägga ett relativt omfattande förslag till konsumenttjänstlag. Denna lag föreslås få civilrättslig karaktär och gälla avtal mellan näringsidkare och konsument om tjänst, som näringsidkaren i sin yrkesmässiga verksamhet utför huvudsakligen för konsumentens enskilda bruk. Med tjänst avses i lagförslaget dels arbete på lös sak, dels arbete på fast egendom eller i övrigt på byggnad eller annan anläggning på mark eller i vatten. Tvister som rör konsumenttjänster avseende arbete på lös sak handläggs redan i dag av ARN och svarar där för en betydande del av verksamheten. När det gäller tvister avseende arbete på fast egendom och vad därmed jämställs står däremot i dagens läge inget reklamationsnämnds-förfarande till förfogande. Här bortses då från en begränsad verksamhet inom ett par privata reklamationsnämnder. Antalet tvister av detta slag som handläggs av de allmänna domstolarna är enligt konsumenttjänstutredningens erfarenhet påfallande få. I förening med avsaknaden av lagstiftning på området medför detta att rättsläget f. n. ofta är relativt oklart. Förslaget till konsumenttjänstlag avser att råda bot härpå och åsyftar över huvud att underlätta tvistlösningen på konsumenttjänstområdet. Det framstår emellertid enligt konsumenttjänstutredningens mening såsom en klar nackdel från konsumentsynpunkt att i dagens läge det enkla och billiga reklamationsnämnds-förfarandet vid ARN inte står till förfogande såvitt avser konsumenttjänster på fast egendom. Förmodligen medför detta förhållande att många tvister – till nackdel för konsumentensida – inte får en riktig lösning. Det finns sålunda ett nära samband mellan införandet av en konsumenttjänstlag och tillhandahållande av reklamationsnämnds-förfarande inom denna lags hela tillämpningsområde. Från dessa utgångspunkter vill konsumenttjänstutredningen tillstyrka förslaget att ARN:s verksamhet utvidgas till att också avse konsumenttjänster på fast egendom.

Det möter uppenbara svårigheter att beräkna hur många ärenden angående konsumenttjänster på fast egendom som kan komma att årligen anhängiggöras vid ARN. Effekterna av ett införande av konsumenttjänstlagen måste härvid vägas in. Denna lag bör som redan nämnts underlätta tvistlösningen på området, men å andra sidan kan den konsumentupplysning som torde komma att knytas till den nya lagstiftningens tillkomst åtminstone temporärt leda till en ökning av antalet reklamationsfall. Den kommunala konsumentrådgivningen bör emellertid ha en viktig uppgift att fylla när det gäller bl. a.

problem som knyter sig till konsumenttjänster på fast egendom, något som kan antas bidra till tillkomsten av godtagbara underhandsuppgörelser.

Vid ARN:s handläggning av reklamationer som gäller konsumenttjänster på fast egendom torde det i betydande utsträckning bli nödvändigt att föranstalta om besiktningar, vars resultat skriftligen redovisas till nämnden. Man får nämligen räkna med att tvisterna till mycket stor del kommer att gälla fel i utförda arbeten såsom schaktnings-, tillbyggnads- och ombyggnadsarbeten, golv- och målningsarbeten samt el- och VVS-installationer.

Konsumenttjänstutredningen betraktar såsom självfallet att ARN i sin bedömande verksamhet utgår från gällande rätt. I hittillsvarande praxis har emellertid ARN i viss utsträckning avstått från att gå in i bedömning av vissa typer av pris- och skadestandsfrågor m. m. (s. 148). Konsumenttjänstutredningen vill i anslutning här till framhålla att lagförslaget till konsumenttjänstlag måste betraktas såsom en helhet. Utredningen har, med konsumentskyddet för ögonen, sökt nå fram till ett system där parternas befogenheter på lämpligt sätt balanserar varandra. Genomförs lagförslaget, skulle en rättstillämpning där man i praktiken till stor del bortser från vissa av lagens regler leda till olämpliga resultat. När ARN prövar en tvist, på vilken konsumenttjänstlagen är tillämplig, bör ARN således fullt ut tillämpa lagen, även dess pris- och skadestandsregler. En annan sak är att nämnden med hänsyn till sina arbetsformer bör ha möjlighet att avvisa vissa typer av tvister.

Det nära sakliga sambandet mellan införandet av en konsumenttjänstlag och en utvidgning av ARN:s verksamhet till konsumenttjänster på fast egendom gör att åtskilligt talar för en tidsmässig samordning mellan dessa båda reformer. Utredningen vill särskilt peka på två omständigheter. Den första knyter sig till den oklarhet som i dagens läge i många fall råder om innebörden av gällande rätt på området. Räknar man med att förslaget till konsumenttjänstlag i det väsentliga kommer att genomföras framstår det som mindre tillfredsställande att ARN under ett kortare skede dessförinnan skulle vara hänvisad till att bygga upp en praxis grundad på det nuvarande oklara rättsläget. Å andra sidan ter det sig inte nöjaktigt om ARN från början grundar sin rättstillämpning på ett ännu icke genomfört lagförslag. Det andra skälet är av konsumentupplysande karaktär. Konsumenttjänstutredningen räknar med att relativt betydande informationsinsatser är nödvändiga från konsumentorganens sida i anslutning till införandet av konsumenttjänstlagen. Till denna information måste under alla förhållanden knytas upplysningar om vart konsumenterna kan vända sig i händelse av tvist. Lämpligheten av att kunna samordna informationen om konsumenttjänstlagen och de utvidgade reklationsmöjligheterna är uppenbar.

Utvidgning av ARN:s verksamhet till fastighetsköp

Reklationsutredningen föreslår som redan nämnts att ARN:s verksam-

het i fortsättningen också skall omfatta avtal om fastighetsköp som ingås mellan näringsidkare och konsument. Sådana avtal ger många gånger upphov till tvister som rör högst betydande värden. Det är, bl. a. på grundval av erfarenheterna från den tidigare försöksverksamheten, belagt att det i stor utsträckning förekommer tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör inte minst fel i nybyggda hus som ingår i serieproduktion. Från konsumentsynpunkt är det en fördel att ha tillgång till ett reklamationsnämnds-förfarande på detta område. Konsumenttjänstutredningen vill därför tillstyrka förslaget också i denna del.

Det bör dock påpekas att en utvidgning av ARN:s verksamhet till fastighetsköp måste bedömas såsom en betydligt mer resurs- och kostnadskrävande reform än vad fallet är med den ovan behandlade utvidgningen till konsumenttjänster på fast egendom (som förutsätts icke innefatta uppförande av byggnad för bostadsändamål). Det kan av resursskäl visa sig nödvändigt att bygga upp ARN:s verksamhet successivt. Det kan vidare ifrågasättas om tvister rörande fastighetsköp som rör särskilt stora värden eller väsentligen avser typiskt rättsliga frågor passar särskilt väl för handläggning i reklamationsnämnden. Utredningen tänker bl. a. på tvister rörande fastighetsköps ogiltighet, t. ex. under återopande av ogiltighetsgrunder enligt 3 kap. avtalslagen, tvister som rör en fastighets areal eller gränser och tvister som rör omfattningen av rättigheter som belastar en köpt fastighet eller som tillhör denna, t. ex. rörande pantförhållanden, servitut eller vägrätt. Tvister av nu nämnd art måste anses höra hemma i de allmänna domstolarna.

I den fortsatta beredningen bör enligt konsumenttjänstutredningens mening övervägas att klarare än som skett i betänkandet avgränsa ARN:s verksamhetsområde när det gäller konsumenttvister om fastighetsköp. Kärnområdet bör vara tvister som rör fel i nyuppförda byggnader för bostadsändamål och närliggande frågor, t. ex. tvister rörande dröjsmål och garantier i samband med nybyggnation.

Förhållandet till småmålslagen

Den s. k. småmålslagen (lagen om rättegången i tvistemål om mindre värden) är i dagens läge tillämplig även när tvisten rör högre värde än ett halvt basbelopp, såvida tvisten rör fråga varöver utlåtande avgetts av ARN. Reklamationsutredningen föreslår ingen ändring härvidlag. Ståndpunktstagandet framstod som naturligt så länge det rör sig om tvister rörande mera begränsade värden, som kan jämföras med de tvister som normalt förekommer angående lös sak. När det gäller tvister om fastighetsköp som rör stora värden kan det däremot ifrågasättas om handläggningen i ARN är sådan att den kan läggas till grund för en obligatorisk användning av förfarandet enligt småmålslagen. Detsamma gäller tvister som rör ombyggnadsarbeten o. d. av större omfattning. Konsumenttjänstutredningen har övervägt lämpligheten av en övre värdegräns för tillämpning av småmålslagen, men en

sådan regel leder uppenbarligen till betydande stelhet. Problemet ligger vad utredningen kan se däri att det ofta inte finns något bestämt samband mellan tvisteföremålets värde och rättegångsordningens lämpliga utformning. Mål om stora värden kan vara enkla och lämpade för en enkel process, medan mål om mindre värden kan vara komplicerade och kräva en omständligare rättegång. Hithörande problem torde komma att uppmärksammas av den pågående rättegångsutredningen.

Konsumenttjänstutredningen förordar i dagens läge endast den ändringen i reklamlationsutredningens förslag, att tingsrätt ges möjlighet att i det särskilda fallet förordna att ett tvistemål skall handläggas i ordinär rättegångsordning i stället för såsom småmål trots att ärendet tidigare behandlats i ARN. Så bör ske dels när parterna är ense därom, dels när målet enligt tingsrättens bedömning kräver tillämpning av den ordinära rättegångsordningen med hänsyn särskilt till tvisteföremålets värde och tvistens beskaffenhet. Med det sistnämnda avses fall där tvisten rör svårbedömda rätts- eller bevisfrågor.

4.1.17 Småhusköpskommittén:

Kommittén, som inte tar ställning till resursfrågan, antar i likhet med utredningen, att det föreligger ett behov av att nämnden får möjlighet att pröva även ärenden som angår köp av och arbete på fast egendom. Liksom i övrigt bör nämnden även när det gäller fastighetstvister endast pröva tvister mellan näringsidkare och konsument. Detta medför, att reklamlationsnämnden inte blir behörig att pröva tvister mellan privatpersoner eller mellan näringsidkare. Innanför dess kompetensområde kommer då – såvitt avser fastighetsköp – att företrädesvis falla tvister om nyproducerade hus men också rörande äldre hus, som t. ex. en byggmästare inköpt, rustat upp och försålt till konsument. Särskilt i den förstnämnda situationen kan konsumenten ha en svag och utsatt ställning.

Enligt kommitténs mening kräver emellertid besiktningsfrågan särskild uppmärksamhet. En utvidgning av nämndens verksamhetsområde till att omfatta även frågor rörande fast egendom innebär ju ett ökat behov av kunniga besiktningsmän. För att utredningens förslag i denna del skall kunna realiseras, bör man därför se till att ett erforderligt antal kompetenta besiktningsmän finns att tillgå.

Genom utredningens förslag om en utökning av verksamhetsområdet till att omfatta även frågor om fast egendom kommer vidare i enlighet med 2 § första stycket 1. lagen om rättegången i tvistemål om mindre värden (småmålslagen) också sådana fastighetstvister, där värdet överstiger ett halvt basbelopp, att falla under lagens tillämpning, under förutsättning att nämnden avgett utlåtande däröver. Enligt kommitténs mening torde det emellertid – med hänsyn främst till de stora värden som kan stå på spel i en sådan tvist och till de komplicerade tekniska frågor som det ofta kan röra sig

om – inte vara lämpligt att sådana tvister prövas i ett förenklat domstolsförfarande enligt småmåslagens mönster. Med hänsyn härtill och till de rättegångskostnadsregler som gäller enligt småmåslagen ifrågasätter kommittén, om inte sådana tvister bör undantas från denna lags tillämpningsområde.

När det gäller fastighetsförmedling torde enligt utredningens mening nämnden kunna pröva en anmälan mot mäklare under i princip samma förutsättningar som gäller vid förmedling av varor och tjänster, nämligen endast om förmedlaren på egen hand har lämnat utfästelser beträffande objektet som gått längre än dem som lämnats av säljaren eller om han underlåtit att lämna information som han bort lämna. I anslutning härtill kan påpekas, att kommittén i enlighet med direktiven f. n. överväger att ålägga fastighetsmäklaren ett i viss utsträckning självständigt ansvar gentemot köparen för fel i den förmedlade fastigheten. Som ett resultat av kommitténs arbete kan således tillkomma ytterligare förutsättningar för nämnden att pröva anmälningar mot fastighetsmäklare.

Det bör slutligen framhållas att frågor rörande fast egendom redan f. n. kan komma under reklamationsnämndens prövning, t. ex. genom handläggningen av tvister angående mäklarnas överlåtelseförsäkring (dolda fel-försäkring).

4.1.18 Rättegångsutredningen:

Även i fråga om fastighetsärenden kan man ha anledning överväga var samhällets resurser lämpligen bör sättas in. Eftersom reklamationsnämndsförfarandet i så stor utsträckning skall bygga på lokala besiktningar kan man fråga sig om inte ärendena passar väl så bra för domstol. Bedömningen av de utförda besiktningarna kan i så fall ske på det lokala planet. Har besiktning utförts torde värdet av sakkunniginslaget i nämndförfarandet vara mindre än annars. Fastighetsköp torde i vissa fall också ha en något annan karaktär än flertalet av de övriga ärenden nämnden prövar. Erfarenheterna av den hittills bedrivna försöksverksamheten rörande sådana tvister synes emellertid ha varit i huvudsak positiva. Utredningen vill dock framhålla att en mycket betydande andel av fastighetstvisterna även i fortsättningen torde passa bättre för en domstolsprövning.

En annan fråga är om allmän rättshjälp i fortsättningen skall kunna utgå i fastighetstvister, om betänkandets förslag genomförs. Sådan rättshjälp brukar inte beviljas i sådana fall där det är normalt att vända sig till reklamationsnämnden. Utredningen efterlyser närmare överväganden i den frågan liksom i fråga om de mera övergripande samhällsekonomiska konsekvenserna av förslaget.

4.1.19 Svenska kommunförbundet:

Förbundsstyrelsen vill vitsorda det av utredningen påtalade behovet av ett bättre konsumentskydd på fastighetsområdet. Det synes dock lämpligt att denna fråga kopplas samman med övervägandena i en sådan utredning som föreslagits ovan.

Reklamationsutredningens tankegång att kommunernas byggnadsinspektörer skulle kunna användas som besiktningsmän vill styrelsen avvisa. Dels är denna personalkategori hårt ansträngd framöver, bl. a. i anledning av energisparverksamheten för befintlig bebyggelse, dels kan det diskuteras om inte en inspektör som svarar för byggnadskontrollen åt byggnadsnämnd och förmedlingsorgan kommer i en något besvärlig situation som besiktningsman vid en reklamation.

4.1.20 Malmö kommun:

Frågor med anknytning till reklamationsmöjlighet vad avser fast egendom tillstyrkes också, dock att man måhända bör vara observant på risken för omfattande ärendetillströmning; kanske bör viss ytterligare avgränsning av möjliga reklamationsobjekt göras till dess man fått erfarenhet av verksamhet med fast egendom.

4.1.21 Luleå kommun:

Reklamationsnämnd för fast egendom, som *komplement* till ett förebyggande arbete inom fastighetsområdet, förordas.

4.1.22 LO:

Att behovet av ett reklamationsorgan för ärenden rörande fast egendom är stort framgår bl. a. av utredningens redovisning från den försöksverksamhet med fastighetsreklamationsnämnd som Konsumentverket bedrev i Uppsala och Gävleborgs län 1975/76 samt av det stora antal förfrågningar i fastighetsärenden som enligt utredningens redogörelse fortlöpande riktas till Allmänna reklamationsnämnden och Konsumentverket. Köpet av den egna villan är inte sällan den största ekonomiska satsning som en enskild person gör under sin livstid, och för konsumenterna är det ofta mycket stora värden som står på spel vid fastighetstvister. LO finner det därför viktigt att samhället vid sidan av domstolsalternativet erbjuder konsumenterna ett lättillgängligt, snabbt och enkelt förfarande att lösa tvister som rör fast egendom. LO vill från dessa utgångspunkter tillstyrka förslaget att reklamationsnämnden skall kunna pröva såväl ärenden rörande köp av fastighet som ärenden rörande arbete på fast egendom.

4.1.23 TCO:

TCO tillstyrker förslaget om att reklamationsnämndsförfarandet utökas till att gälla fast egendom. Fastighetsköp är för flertalet konsumenter det största köpet under hela livstiden. Den ekonomiska skada som en konsument kan åsamkas i samband med fastighetsköp är därför mycket stor.

4.1.24 SACO/SR:

Det föreligger visserligen svårigheter att ge helt konsekventa motiveringar, varför en viss verksamhet skall ligga inom ARN:s kompetens men en annan hållas utanför. I huvudsak har dock ARN hittills sysslat med ärenden av begränsad omfattning och där dyrbara externa besiktningar inte behöver företas i någon större utsträckning. I betänkandet föreslås nu att även tvister rörande fast egendom skall hänföras till ARN:s verksamhet. Kostnaderna härför uppskattas till 3,1 milj. kr., varav ca 1,5 milj. kr. avser besiktningar.

SACO/SR anser det rimligt att den som gjort ett så stort åtagande, som ett fastighetsköp innebär, eller som anlitar en byggnadsentreprenör för större ombyggnader av sin fastighet, är hänvisad till vägen över domstol rörande tvister med näringsidkaren som sålt eller reparerat huset. Däremot hör mindre arbeten på fast egendom, jämförbara med annan reparationsverksamhet som faller under ARN:s kompetens och som med en förändrad hyreslagstiftning i framtiden ofta kommer att beställas även av hyresgäster, kunna prövas av ARN. Avgränsningen blir visserligen svår att göra skarp, men nämnden har ju även i andra sammanhang tämligen diskretionära befogenheter att avgöra, om den skall pröva ett ärende.

4.1.25 Sveriges advokatsamfund:

Mot bakgrunden av de erfarenheter av försöksverksamheten beträffande fastighetsreklamationer som utredningen redovisar ter det sig motiverat att utvidga ARN:s kompetensområde till att omfatta sådana konsumenttvister under förutsättning att den härav berörda delen av näringslivet är beredd att medverka.

4.1.26 Sveriges domareförbund:

Såsom påvisas i ledamoten Allan Ekströms reservation skulle ett reklamationsförfarande i fråga om fast egendom komma att dra synnerligen höga kostnader – ungefär lika mycket som motsvarar allmänna reklamationsnämndens nuvarande budget. Inemot hälften av detta belopp beräknas hänföra sig till besiktningsekostnader. Ekström har påvisat ett antal omständigheter bl. a. av processrättslig natur som föranleder att lämpligheten av ett sådant förfarande måste starkt ifrågasättas. Domareförbundet ansluter sig till Ekströms synpunkter och avstyrker förslaget i denna del.

4.1.27 Sveriges industriförbund och Sveriges grossistförbund:

Vi är generellt positiva till förslaget att utvidga nämndens verksamhetsområde att även omfatta tvister som gäller fast egendom. Då det gäller utredningens förslag om den praktiska hanteringen av denna nya verksamhet hänvisar vi till yttrandet avgivet av Svenska Byggnadsentreprenörföreningen.

4.1.28 SHIO-Familjeföretagen:

Reklamationsutredningen har föreslagit en väsentlig utbyggnad av nämndens verksamhetsområde genom att föreslå att nämnden skall kunna pröva ärenden rörande köp av fastighet samt ärenden rörande arbete på fast egendom. Då denna fråga är av stor vikt för många av de till SHIO-Familjeföretagen anslutna branschförbunden skall den behandlas mer ingående här.

Bland fördelarna med att låta reklamationsnämnden även befatta sig med frågor som rör fast egendom är att en sådan nämnd skulle besitta större sakkunskap inom byggnadsindustriområdet än de allmänna domstolarna. Förutsättningarna är självfallet att byggnadsindustrin blir representerad i en eventuell fastighetsreklamationsnämnd.

Likaså skulle den snabbhet med vilket reklamationsnämnden arbetar utgöra en positiv faktor för både företag och konsument. Många gånger kan snabba avgöranden innebära avsevärda kostnadsminskningar och besparingar för bägge parter.

Den prejudikatskapande effekt som den tilltänkta fastighetsreklamationsnämnden skall medverka till kommer också att skapa klarhet och vägledning i en mängd tvistsituationer. På så sätt kan många tvister lösas på ett tidigt stadium och därmed bespara administrativa kostnader och förhindra fördröjningar av nödvändiga och brådskande reparationer.

Ett väsentligt faktum som talar för inrättandet av en fastighetsreklamationsnämnd är erfarenheterna av den försöksverksamhet som ägde rum under två år i Gävleborgs och Uppsala län. Bl. a. har representanterna för byggnadsindustrin till helt övervägande del varit positiva till försöksverksamheten. Detta grundar sig på att de flesta ärendena i nämnden avgjordes i enighet och att byggnadsindustrins representanter oftast fick med sig majoriteten av nämndens ledamöter när delade meningar fanns. Byggarna/entreprenörerna har i förekommande fall gett konsumenterna den rättelse nämnden föreslagit.

Förmodligen skulle en fastighetsreklamationsnämnd dessutom medföra en viss upprepning i den oseriösa och illojala delen av byggnadsverksamheten. Företag inom denna kategori skulle oftare än de seriösa företagen drabbas av nämndens kritik och förmodligen ofta "svartlistas", då de ej torde ha för avsikt att i större utsträckning hörsamma nämndens rekommendationer.

Redan nu finns ett antal självständiga reklamationsnämnder, oftast kopplade med en garanti att berörda företag uppfyller nämndens rekommendationer. Dessa står under huvudmannaskap av branschorganisationer, som på detta sätt vill värna om en seriös verksamhet i branschen. Bland nämndens ledamöter finns normalt representanter för samhället och konsumenterna (genom Konsumentverket). Erfarenheterna från dessa reklamationsnämnder har varit mycket goda och rönt hög uppskattning hos konsumenterna. Målarmästarnas riksförening, ett av SHIO-Familjeföretagens branschförbund, har exempelvis en sådan organisation (ej omnämnd i utredningen). Föreningen inkommer med ett separat yttrande till departementet, till vilket vi önskar ansluta oss.

Bland nackdelarna med en i lag stadgad fastighetsreklamationsnämnd är, att avgöranden där definitionsmässigt blir relativt summariska. Detta är ju också delvis fördelen med nämndförfarandet, vilket bygger på snabba och obyråkratiska beslut. Rättssäkerheten kan dock bli lidande. Viktigt är därför, speciellt vid tvister om större värden, att en missnöjd part alltid kan gå till allmän domstol för att få ärendet prövat, med de möjligheter till överklaganden som finns där. I dessa fall bör den s. k. småmålslagen ej tillämpas, då rättegångsförfarandet enligt denna är minst lika summariskt som hos reklamationsnämnden, utan att rätten besitter den tekniska expertis som nämnden trots allt har.

Den allvarligaste invändningen mot att låta ARN befatta sig med tvister rörande fast egendom är dock de höga kostnader som detta torde komma att medföra. Utredningen har kalkylerat dessa för statens del till 3,1 miljoner per år, varav besiktningsekostnaderna utgör 1,5 miljoner. ARN:s kostnader skulle därmed nästan fördubblas.

Det kan också ifrågasättas om utredningens kalkyler kommer att hålla. När det väl spritts bland konsumenterna att reklamationsnämnden även behandlar ärenden rörande fast egendom, kommer nämnden att få ett betydande tillskott av anmälningar. Många konsumenter, och kanske en del producenter, kommer att vända sig till ARN hellre än att söka göra upp tvisten i godo. Likaså är det troligt att de flesta tvister, som nu förs till allmän domstol, i stället skulle föras till ARN. Mot denna trend verkar den prejudikatbildning som reklamationsnämndens avgöranden vartefter skapar. Förutsättningen är dock att dessa "prejudikat" vinner tillräcklig anslutning och blir allmänt spridda, både hos konsumenter och producenter.

Det kan av fördelningspolitiska skäl i och för sig ifrågasättas om småhuskonsumenterna utan kostnad skall kunna tillgodogöra sig det bekväma och billiga system som ett av samhället reglerat och bekostat reklamationsförfarande erbjuder. Det kan finnas anledning att låta dem som utnyttjar systemet vara med och betala åtminstone en del av kostnaden. Härtill återkommer vi nedan (i denna sammanställning under avsnitt 8).

I utredningens kostnadsberäkning har hänsyn ej heller tagits till byggföretagens kostnader vid reklamationer, föranledda av utformning av "svaro-

mål", medverkan vid besiktning och eventuellt anlitan- de av konsulter.

För byggföretagens vidkommande, men även av samhällsekon- omiska skäl, är det därför av vikt att reklamationerna ej blir onödigt många. Det har exempelvis hävdats i samband med den ovan berörda försöksverksamheten, att en hel del "okynnesanmälningar" gjordes. I vissa fall gjordes anmälningar som t. o. m. anmälaren själv bort inse ej skulle föranleda nämnden att rekommendera rättelse enligt anmälarens yrkande. I andra fall gjordes anmälan innan garantibesiktning verkställdes, och t. o. m. trots att bägge parter i slutbesiktningsprotokollet enats om att avvakta garantitiden.

Reklamationer och tvister uppstår ofta pga osäkerhet och oklarhet om vad som överenskommits mellan konsument och producent. Avtalen är ofta muntliga och opreciserade, vilket inbjuder till feltolkningar och missförstånd. Konsumenten underlåter ofta att följa upp beordrat arbete och missar där möjligheten att på ett tidigt stadium rätta till eventuella misstag. Vid besiktningen i samband med husköp eller reparationer, inträffar också att konsumenten ej tillräckligt noggrant uppmärksammar eventuella fel och brister. Det är oftast vid dessa tillfällen som parterna enklast kan reglera sådana problem, antingen i form av prisreduktioner eller tilläggsarbeten (mot fastställd ersättning).

En reklimationsnämnd på fastighetsområdet skulle knapp- t lösa de problem som uppstår av ovan relaterade skäl. Tvärtom kan t. o. m. skrupel- fria konsumenter medvetet eftersträva oklara avtal med producenter med hänsyn till möjligheten att kostnadsfritt gå till reklimationsnämnden om han inte får igenom sina tidigare icke preciserade krav hos producenten när arbetet väl är utfört.

Ett av utredningen delvis obeaktat faktum är, att de flesta tvister avseende reparationer, underhåll och förbättringar på fast egendom rör priset på reparationen. Detta framgår av statistik Rörfirmornas Riksförbund (även denna organisation ansluten till SHIO-Familjeföretagen) tagit fram från förbundets VVS-garantis reklimationsnämnd. Över 70 % av alla yrkanden till nämnden gäller nedsättning av fakturabeloppet beroende på exempelvis tvist om arbetet utförts på löpande räkning eller inte, om antalet nedlagda timmar är skäligt eller om takpriser respektive ungefärliga priser varit aktuella. Även för dessa reklimationsfall torde besiktningar bli nödvändiga. Då kan den samhällsekonomiskt tivelaktiga situationen uppstå att utred- ningskostnaderna med stor sannolikhet överskrider det disputerade beloppet.

Vid en samfällad bedömning av ovan beskrivna fördelar och nackdelar med en fastighetsreklimationsnämnd, finner SHIO-Familjeföretagen att övervä- gande skäl ändå talar för att organisationen kan tillstyrka utredningens förslag på denna punkt.

För byggindustrin kommer en fastighetsreklimationsnämnd att innebära att fastare regler skapas och att en mängd oklarheter undanröjs exempelvis gällande skälighet av debiteringen, kvalitet på utförda arbeten, och god praxis

inom verksamhetsområdet och visavi konsumenter i allmänhet.

För konsumenterna kommer otvivelaktigt nämnden att fylla ett stort och värdefullt behov. Tvister om fast egendom rör i allmänhet betydligt större belopp än tvister om konsumentartiklar av dagligvarukaraktär samtidigt som oklarheten är större här om rättsläget. På dagligvaruområdet har dessutom det senaste decenniets konsumentpolitik inneburit en kraftig förstärkning av konsumenternas ställning i förhållande till producenten.

För företagens vidkommande gäller att kostnaden för nämndens verksamhet till största delen kommer att ligga på samhället och enbart i mindre utsträckning skall belasta företagen (och därmed i förlängningen konsumenterna). . . .

Vad gäller ikraftträdandet av detta system hänvisar organisationen till konsumenttjänstutredningens yttrande i detta avseende. Denna utredning kommer att framlägga ett omfattande förslag till konsumenttjänstlag, som skall gälla avtal mellan näringsidkare och konsument om yrkesmässiga tjänster. En sådan lag kommer att bringa klarhet om innebörden av gällande rätt på området. Av detta skäl bör utvidgningen av ARN:s verksamhet samordnas med införandet av denna konsumenttjänstlag. Den praxis och prejudikatbildning som fastighetsreklamationsnämndens verksamhet kommer att åstadkomma, bör av naturliga skäl bygga på det dessförinnan klarlagda rättsläget. Ytterligare ett skäl till en sådan samordning är de omfattande informationsinsatser som införandet av både en konsumenttjänstlag och en fastighetsreklamationsnämnd nödvändiggör. Det är självfallet både billigare och naturligare att samtidigt informera om gällande rätt och hur tvist kan lösas.

4.1.29 KF:

Utredningen har föreslagit att reklamationsverksamhet i fråga om fast egendom skall bedrivas inom ramen för Allmänna reklamationsnämndens verksamhet.

Att behovet av ett reklamationsorgan för ärenden rörande fast egendom är stort framgår bl. a. av utredningens redovisning från den försöksverksamhet med fastighetsreklamationsnämnd som Konsumentverket bedrev i Uppsala och Gävleborgs län 1975/76 samt av det stora antal förfrågningar i fastighetsärenden som enligt utredningens redogörelse fortlöpande riktas till Allmänna reklamationsnämnden och Konsumentverket. Köpet av den egna villan är inte sällan den största ekonomiska satsning som en enskild person gör under sin livstid, och för konsumenterna är det ofta mycket stora värden som står på spel vid fastighetstvister. KF finner det principiellt riktigt att samhället vid sidan av domstolsalternativet söker erbjuda konsumenterna ett lättillgängligt, snabbt och enkelt förfarande att lösa tvister som rör fast egendom lika väl som andra tvister. Med tanke på att fastighetstvisterna ofta är komplicerade och fordrar omfattande utredning är det emellertid enligt

KF:s mening tveksamt om handläggning i den ordning som sker vid en reklamationsnämnd i praktiken är det mest ändamålsenliga sättet att komma till rätta med fastighetsreklamationer.

KF vill åter framhålla betydelsen av förebyggande konsumentskyddande åtgärder. Eftersom felaktigheter i samband med fastighetsköp ofta medför betydande kostnader och praktiska svårigheter är det av särskild vikt på fastighetsmarknaden att reklamationsanledningar på ett tidigt stadium undanröjes. Såsom utredningen påpekat pågår ett ganska omfattande arbete med att förstärka konsumentskyddet på detta område. Tyvärr torde inte behovet av ett snabbt och enkelt tvistlösande förfarande på fastighetsområdet bortfalla därigenom. KF anser emellertid att en ändamålsenlig lösning på denna fråga knappast kan ske förrän en samlad analys gjorts av vidtagna, beslutade samt tänkbara åtgärder för att förstärka konsumentskyddet på fastighetsområdet.

Kostnadsaspekterna förstärker KF:s tveksamhet till det förslag till tvistlösning på fastighetsområdet som utredningen lagt fram. Prövningen av fastighetstvister vid Allmänna reklamationsnämnden skulle enligt utredningens beräkningar bli nämndens mest omfattande verksamhet med cirka 2 000 ärenden om året, och fastighetsavdelningen skulle ensam dra kostnader uppgående till ungefär lika mycket som de sammanlagda kostnaderna för all övrig verksamhet vid nämnden (3–4 milj. kr.). På grundval av erfarenheterna från försöksverksamheten 1975/76 har utredningen räknat med att besiktning kommer att behövas i vartannat fastighetsärende, och ungefär hälften av de beräknade kostnaderna för fastighetsavdelningens verksamhet skulle anslås till besiktningar.

KF vill ifrågasätta om inte fördelningen av de förhållandevis ringa resurser, som samhället anslår för konsumentverksamhet, genom utredningens förslag får en icke önskvärd förskjutning till förmån för ett enda konsumtionsområde. De konsumenter som skulle gynnas av den föreslagna reformen – småhusägarna – framstår vid en jämförelse med andra konsumentgrupper generellt sett knappast som särskilt svaga, och det är även ur den synpunkten diskutabelt med en så stor satsning på just fastighetsområdet (finansieringen av en fastighetsnämndsverksamhet berörs i avsnitt 8).

4.1.30 Svenska företagares riksförbund:

Förbundet finner det riktigt att frågan om utvidgning av nämndens kompetens till att gälla fastighetsärenden tagits upp till noggrann prövning. En sådan prövning har varit motiverad av att konsumenten vid fastighetsaffärer kan vara i underläge gentemot säljaren, att varje enskild affär avser stora värden och att det årliga antalet uppgörelser om fastighetsförvärv eller andra fastighetsfrågor är stort. Däremot anser vi att det trots detta inte finns tillräckliga skäl för att göra den föreslagna utvidgningen. Vad ledamoten Ekström i sin reservation på sid. 220–222 anfört finner vi övertygande. Han

anför att ett mycket stort antal tvister ej kan prövas utan besiktning, att den lokala domstolen likaväl kan bedöma en besiktning (eller bättre därför att den själv kan företa syn på stället), att den föreslagna reformen skulle nödvändiggöra en väsentlig utbyggnad av Reklamationsnämndens organisation, att köparen i förlitande på ett måhända försenat uttalande från nämnden kan ha mist sin rätt enligt Jordabalken att häva ett köp och att småmålslagen skulle bli tillämplig vid efterföljande behandling vid domstol, vilket med hänsyn till tvistens beskaffenhet, fastighetens värde och andra omständigheter är helt orimligt. Som Ekström understryker ger också avtalsvillkorslagen och den nyligen gjorda ändringen av 36 § i avtalslagen möjlighet till ändringar i villkoren i vanligen förekommande kontraktstyper respektive jämkning eller underkännande av för konsumenten tyngande villkor i det enskilda fallet.

Till vad Ekström anført vill vi tillägga: Konsumentens ställning i en tvist med fastighetssäljare behöver ingalunda vara svag. Han får allmän rättshjälp som regelmässigt täcker det allra mesta av hans egna kostnader för rådgivning av advokat, förhandling med motparten och rättegång. Även kostnaderna för teknisk expertis i detta sammanhang täcks regelmässigt. Husköparna har också undantagslöst en hemförsäkring som innefattar rättsskydd, och detta rättsskydd, bortsett från en ringa självrisk, täcker konsumentens ersättning för motpartens rättegångskostnader, om han förlorar tvisten och ådöms att lämna ersättning. – Slutligen vill vi erinra om att en husköpare eller en konsument som på annat sätt än genom en tvist är berörd av ett fastighetsärende har möjlighet att genom kontakt med advokat eller bankens notariatavdelning få en fullgod hjälp och detta till en kostnad som är ringa, eller i allt fall väl motiverad med hänsyn till de värden som merendels är aktuella i fastighetssammanhang. Till förmån för den lokala expertisen talar vidare att den tillsammans med byggnadstekniskt sakkunniga ofta har en god kunskap om fastighetsbeståndet, om dettas kvalitet, om de företag som i större utsträckning uppträder som säljare eller mäklare och att de kan ordna med besiktning.

Sammanfattningsvis finns det inte mycket som talar för att konsumenternas behov skulle tillfredsställas genom en central handläggning i Stockholm. Vi tror att uttalande från konsumentnämnden lätt blir dåligt underbyggda, kommer fram sent, och blir administrativt omständliga och kostsamma.

4.1.31 Sveriges trähusfabrikers riksförbund:

Förbundet inskränker sitt yttrande till frågor som avser försäljning av fast egendom och av förtillverkat material för småhus.

Prövning av konsumenttvister

I likhet med utredningen anser förbundet att målet måste vara att förhindra uppkomsten av tvister. Därför har STR, bl. a. i remissvaret på Bygghedlingsutredningens betänkande, förordat en utökad kontroll, såväl bygg-

platskontroll som tillverkningskontroll i husfabrikerna, och besiktning. Förbundet vill ånyo framföra detta förslag.

Trots en utökad kontroll och besiktning torde dock tvister uppkomma. Dessa blir ofta svåra att lösa parterna emellan, eftersom positionerna, när tvist uppstått, inte sällan blivit alltför låsta. Samtidigt kan ett domstolsförfarande, som idag måste tillämpas för att lösa en tvist, synas väl omfattande och tidsödande. Enligt förbundets mening finns därför behov av ett enklare förfarande för tvistlösning än domstolsförfarandet. Därvid torde, under förutsättning att nedanstående synpunkter beaktas, Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) vara ett lämpligt forum.

Förfarandet i tvister

Sedan tvist uppkommit är det angeläget att denna löses på ett snabbt och ändamålsenligt sätt. Innan en tvist underställs ARN:s prövning är det dock enligt STR:s mening väsentligt att möjlighet finns att förlikningsvis ena parterna. Detta kan lämpligen ske genom att ARN:s handläggande tjänstemän aktivt söker förlika parterna. Genom en sådan förlikningsverksamhet torde ett avsevärt antal ärenden kunna slutföras på ett förberedande stadium, vilket medför en begränsning av antalet ärenden – och därmed kostnaderna – som skall prövas av ARN. Den föreslagna förlikningsverksamheten ställer dock ytterst stora krav på handläggarna, såväl beträffande juridisk och teknisk sakkunskap som avseende förhandlingsvana och objektivitet.

Tvister som inte kunnat förlikas under handläggningsskedet skall enligt förbundets mening behandlas av nämnden i dess helhet. Därvid torde det ofta vara erforderligt att före nämndens avgörande verkställa besiktning. Denna besiktning kommer icke sällan att få avgörande betydelse för nämndens ställningstagande. För den skull är det av synnerlig vikt att besiktningarna utförs av högt kvalificerade personer, som noga följer de regler, som måste utformas för besiktningsmännen. Vidare måste besiktningsmännens objektivitet kunna ställas utom allt tvivel.

4.1.32 Svenska byggnadsentreprenörföreningen:

1. Rättssäkerheten

Man kan av hänsyn till rättssäkerheten hysa vissa betänkligheter mot förslaget att låta reklamationer avseende fast egendom handläggas av en reklamationsnämnd. Få tvistefrågor lär fordra så mycket utredning och bevisning som tvister rörande fel på fast egendom. Få områden torde dessutom kunna uppvisa en så splittrad ansvarsbild bland näringsidkare och samhällsinstanser av olika slag som fastighetsområdet. Dessa förhållanden föranleder att tvister rörande fast egendom passar mindre väl för bedömning i den summariska form, som är avsedd att tillämpas i den föreslagna reklamationsnämnden.

Å andra sidan saknas i dag en lämplig samhällsinstans för bedömning av reklamationer avseende fast egendom. För bedömningen fordras vanligtvis kvalificerad teknisk sakkunskap. En tvistlösande instans som kan åstadkomma snabba avgöranden är önskvärd. Ingetdera kan de allmänna domstolarna erbjuda. Med anledning härav söker byggföretagen också värna om möjligheten att hänskjuta tvistefrågor rörande byggnader till avgörande enligt lagen om skiljemän (1929:145).

Föreningen var representerad i den nämnd som på konsumentverkets initiativ arbetade med en försöksverksamhet under åren 1975 och 1976. Sammantaget är föreningens erfarenheter från den verksamheten i stort sett goda. Försöksnämndens rekommendationer upplöste ett flertal besvärliga och svårbedömbara tvister. Om den föreslagna reklamationsnämnden kan få lika gynnsam inverkan på tvistande parter, vilket det finns all anledning att hoppas och tro, tillstyrker vi, att den föreslagna reklamationsnämndens verksamhetsområde får omfatta ärenden hänförliga till fast egendom. Om det däremot skulle visa sig, att nämndens rekommendationer innebär oacceptabla konsekvenser, bör den enligt vår mening läggas ner. I dagsläget finns emellertid ingen anledning befara en sådan utveckling.

2. Sambandet mellan reklamationsnämnden och den s. k. småmålslagen

Enligt 2 § 1 p. lagen om rättegången i tvistemål om mindre värden (1974:8), den s. k. småmålslagen, kan småmålslagen alltid vara tillämplig oavsett värdet av vad som yrkas, om "tvisten huvudsakligen rör fråga varöver utlåtande avgivits av reklamationsorgan som regeringen bestämmer". Reklamationsutredningen föreslår endast en redaktionell förändring av denna regel.

Enligt den återgivna lagtexten kan alla tvistefrågor varöver allmänna reklamationsnämnden yttrat sig upptagas till prövning enligt småmålslagen. I fråga om byggtvister finner vi detta högst otillfredsställande och oacceptabelt. Enligt vår mening finns särskilt två fall då – trots yttrande från allmänna reklamationsnämnden – tvisten inte under några förhållanden bör handläggas enligt småmålslagen. Dessa fall är:

- a) Då tvisten rör värde, som inte överstiger ett halvt basbelopp, men där tvistens utgång är av synnerlig betydelse för bedömningen av andra föreliggande rättsförhållanden.
- b) Då värdet av vad som yrkas överstiger ett halvt basbelopp.

Enligt förarbetena till smålagslagen (prop. 1973:87 sid. 237 och JuU 1973:36 sid. 15) utgör skiljeklausul rättegångshinder i fallet b) ovan. Om emellertid skiljeklausul saknas, kommer det förenklade förfarandet enligt småmålslagen att gälla, även om tvistens värde är mycket högt. Domstolen saknar nämligen i sådant fall lagstöd för att hänskjuta tvisten till ordinär handläggning enligt rättegångsbalken.

Att skiljeklausul kan utgöra rättegångshinder i fallet b), där småmålslagen eljest kunde vara tillämplig, får anses vara fastslaget genom ovan berörda motivuttalanden. Emellertid kunde måhända övervägas att ändra 4 § småmålslagen rörande eventuell lagkonflikt mellan småmålslagen och rättegångsbalken så, att bestämmelserna därom även enligt ordalydelse blir tillämpliga enbart på själva förfarandet enligt småmålslagen.

I fallet a) – tvistens värde uppgår ej till ett halvt basbelopp men utgången av tvisten är av synnerlig betydelse för bedömningen av andra föreliggande rättsförhållanden – kommer ett yttrande från allmänna reklamationsnämnden enligt den föreslagna lydelsen av 2 § småmålslagen alltid att kunna "legitimera" rättegång enligt småmålslagen. Detta kommer att gälla såväl när parternas avtal innehåller skiljeklausul som när sådan klausul saknas.

Såsom redan framhållits lämpar sig byggtvister rörande brister och fel i och för sig mindre väl för summariska förfaranden över huvud taget. Eftersom teknisk sakkunskap får antas finnas representerad i den föreslagna reklamationsnämnden och eftersom nämndens yttranden inte är verkställbara, kan emellertid byggnadsindustrin acceptera förekomsten av reklamationsnämnd. Däremot anser vi det vara direkt olämpligt att möjliggöra handläggning av byggtvister enligt småmålslagen.

Under återopande av det anförda hemställer vi i vart fall, att sådana förändringar görs i småmålslagen, att den enbart blir tillämplig i tvister, där det yrkade beloppet ej överstiger ett halvt basbelopp. Utanför småmålslagens tillämpningsområde måste enligt vår mening dessutom läggas tvister, där utgången kan antas ha synnerlig betydelse vid bedömning av andra föreliggande rättsförhållanden. Vad nu sagts gäller sålunda oavsett om reklamationsnämnden yttrat sig i ärendet eller ej. Att dessa synpunkter blir tillgodosedda utgör förutsättning för vår positiva inställning till förslaget, att den tilltänkta reklamationsnämndens verksamhet skall omfatta ärenden hänförliga till fast egendom.

Förutom översyn och omarbetning av 1 och 2 §§ småmålslagen anser vi det vara lämpligt att överväga förändring av 3 a § skiljemannalagen samt slutligen ett förtydligande av 4 § småmålslagen. . . .

5. Besiktningsbehovet

Alldeles klart är att ärenden rörande fastighetsreklamationer normalt fordrar en besiktning såsom underlag för nämndens ställningstagande. Besiktningsförfarandet är både tidsödande och kostnadskrävande.

Det är tveksamt om det i dag finns tillräckligt många kvalificerade besiktningsmän. Enligt vår mening måste övervägas att initiera en utbildning av sådana tekniker, som är beredda att åta sig besiktningsuppdrag. En tvådagarskurs i ämnet synes påkallad. Vi är beredda att medverka med sakkunniga i en sådan utbildning.

6. Fastighetsreklamationsnämndens verksamhetsområde

Det är tänkbart att den föreslagna reklamationsnämnden skall ta upp frågor enbart efter begäran från konsument i händelse av anspråk mot näringsidkare. Vi vill ifrågasätta, om inte också näringsidkare bör ha möjlighet att i konsumenttvist anhängiggöra ärende i reklamationsnämnden.

Slutligen kan övervägas huruvida reklamationsnämnden bör befatta sig med ärenden rörande bostadsrättslägenheter och andelslägenheter.

4.1.33 Sveriges villaägareförbund:

Det är en glädjande tendens att konsumentskyddet på fastighetsmarknadens område under senare tid rönt allt större intresse från statsmakternas sida. Särskilt glädjande är riksdagens under våren fattade beslut att stödja Villaägareförbundets och Svenska Entreprenörsföreningens projekt "Småhus 76". Förbundet anser att den av parterna i det hänseendet utarbetade tioåriga garantin är det kanske största framsteget som hittills gjorts på konsumentskyddets område när det gäller småhusmarknaden.

I sin egenskap av intresseorganisation för Sveriges småhusägare välkomnar Sveriges Villaägareförbund alla initiativ som är ägnade att ytterligare förstärka konsumentskyddet för småhusägarna. Vad gäller lös egendom har allmänna reklamationsnämndens verksamhet säkerligen inneburit en värdefull förbättring av konsumenternas ställning. Mot den bakgrunden kan det ligga nära till hands att överväga ett liknande förfarande beträffande fast egendom. Väsentliga invändningar kan dock anföras mot en sådan utbyggnad.

Utredningen redovisar å s. 150–152 i betänkandet konsumentverkets erfarenheter av den hittillsvarande försöksverksamheten avseende fastighetsreklamationer. På s. 153 överst redovisas också uppfattningar som inhämtats från representanter för de organisationer som ingått i konsumentverkets försöksnämnd. Det uppges att de som deltagit i försöksverksamheten bedömt erfarenheterna därav som i huvudsak goda.

Denna redovisning är för Villaägareförbundets del inte riktig eller i varje fall ofullständig. Förbundet deltog i nämnden under hela dess verksamhet med en representant (jämte suppleant) som konsumentföreträdare. Både vid den hearing, som omnämns i betänkandet, och särskilt vid ett sammanträffande med utredningens sekreterare den 16 december 1977 (jfr s. 29 i betänkandet) framförde vi mycket detaljerade och i huvudsak kritiska synpunkter på försöksverksamheten såsom form att slita tvister mellan enskilda och byggföretag. Vi anser det förvånande att denna vår uppfattning, som torde ha varit väl känd av kommittén, ej redovisats i betänkandet utan remissmyndigheterna tvärtom getts intrycket att också vi bedömt erfarenheterna av försöksverksamheten som i huvudsak goda. – En del av den information som vi lämnade till kommittén finns däremot redovisad i reservationen av ledamoten Ekström, till vilken vi hänvisar.

I det följande kommer vi något att beröra erfarenheterna av försöksverksamheten, sådana som vi uppfattat dem. För att ge ett perspektiv på denna fråga liksom på förslagen om en permanent och riksomfattande verksamhet, har vi infogat denna redovisning i en något mera fullständig beskrivning av hur vi anser att konsumentskyddet för köpare av nya småhus bör tillgodoses.

Vi anser att verksamheten för att uppnå ett bättre konsumentskydd för köpare av nya småhus i första hand bör inriktas på att förebygga och undvika fel och brister i husen. Hittillsvarande kontroll i byggnadsnämndernas regi har i huvudsak endast haft till syfte att klarlägga, om vissa begränsade, i byggnadsstadgan angivna tekniska krav uppfyllts. I konsumentskyddspaketet Småhus 76 ingår däremot en noggrann konsumentinriktad kontroll och besiktning, som Villaägareförbundet svarar för i egenskap av småhusägarnas intresseorganisation, och som på förbundets uppdrag utförs av för dessa uppgifter lämpade fristående kontrollanter och besiktningsmän. Om, trots detta, fel och brister uppkommer, bör småhusköparen ha möjlighet att få rättelse. För detta krävs dels att det i någon form fattas för parterna juridiskt bindande beslut om ansvaret för förekommande fel och brister, dels att byggföretag, som pålagts ansvaret, också kan lämna betryggande garantier för att skyldigheterna gentemot småhusköparen kan fullgöras. Detta är i Småhus 76 ordnat så, att det tillskapats en produktionsgaranti för att huset byggs färdigt enligt kontraktet och att konstaterade fel och brister rättas till, även om exempelvis byggföretaget genom konkurs ej har möjlighet att själv göra detta. Vidare ingår en ansvarsutfästelse avseende väsentliga fel och brister under en tioårsperiod efter slutbesiktningen. I produktionsgarantin och ansvarsutfästelsen medverkar Bostadsgaranti AB och ett konsortium bestående av försäkringsbolagen Trygg-Hansa och Skandia. Uppkommer tvister om tillämpningen av konsumentskyddet skall dessa behandlas av en särskild skadenämnd. Tvister skall också i sista hand avgöras av skiljemän. För att kostnaderna skall bli godtagbara för husköparen även om han förlorar tvisten har tillskapats särskilda kostnadsregler, som leder till att småhusägarens kostnader ej blir högre än vid domstolsprocess och användning av den i villahemförsäkringen ingående rättsskyddsförsäkringen.

Genom beslut av 1978 års riksdag har öppnats möjlighet att vid statlig belåning av småhus få kostnaderna för Småhus 76 inräknade i låneunderlaget.

Beslut om tillämpning av Småhus 76 har hittills fattats för ca 3 000 hus, och nu är en kraftig ökning av antalet att vänta.

Med utgångspunkt från denna beskrivning kan följande jämförelse göras mellan Småhus 76 och den föreslagna fastighetsreklamationsnämndens verksamhet (här betecknad FRN).

FRN leder i motsats till Småhus 76 ej till att fel och brister förebyggs genom en vederhäftig kontroll under byggtiden.

FRN leder endast till rekommendationer, som ej är bindande för parterna.

En behandling inför FRN utesluter därför inte, att frågan måste behandlas av domstol. I försöksverksamheten underlät byggföretagen i ca 25 % av fallen att rätta sig efter nämndens rekommendationer. Även om byggföretagen i och för sig skulle vilja följa FRN:s rekommendationer kan på grund av konkurs e. d. förekomma fall då de saknar ekonomiska möjligheter att göra detta. Några garantier för att FRN:s utslag leder till rättelse finns därför inte. – I Småhus 76-lösningen ingår däremot både juridiskt bindande åtaganden och ekonomiska garantier för att beslutade åtgärder blir vidtagna.

Anordningen med prövning genom reklimationsnämnd är förhållandevis dyr. Det är vår uppfattning att utredningen kraftigt underskattat kostnaderna både vad gäller försöksverksamheten och den föreslagna verksamheten. Sålunda har arvodeskostnaden för den föreslagna verksamheten angivits till 400 000 kr. eller med andra ord, vid nio ledamöter i nämnden, till ca 45 000 kr. per nämndledamot. För att kunna klara beräknade 120–150 sammanträden per år torde krävas en dubbling av nämnden, eftersom åtskillig tid enligt erfarenhet från försöksverksamheten åtgår för inläsning av ärendena och annat förarbete. Sveriges Villaägareförbund torde vid en permanentning av verksamheten böra svara för en eller eventuellt två ledamöter i varje nämnd. Kostnaden enbart för förbundets medverkan i den föreslagna verksamheten kan med utgångspunkt härifrån beräknas till 300 000 kr. (alt. 600 000 kr.) per år. Givetvis kan ej de medverkande intresseorganisationerna själva svara för kostnader av denna storleksordning. Det symboliska arvode uppgående till 150 kr. per sammanträdesdag som utgick vid försöksverksamheten är självfallet helt otillräckligt vid en verksamhet i full skala.

Erfarenheterna av försöksverksamheten visade, att det i en nämnd av detta slag kan vara svårt att uppnå full balans mellan byggföretags- och konsumentföreträdarna, då det gäller möjligheterna att bevaka resp. parts intressen. Företrädarna för producentsidan besatt sålunda i stort sett ett större tekniskt och juridiskt kunnande om dessa frågor och bättre kännedom om de aktuella byggprojekten, än konsumentrepresentanterna. För en riktig och rättvis prövning av nämnden krävs därför att företrädarna för konsumentensidan har i stort sett lika omfattande teoretiska kunskaper och praktisk erfarenhet, och att de också kan förvärva lika detaljerade kunskaper om byggprojekten som producentsidans representanter. Dessa kompetenskrav medför givetvis långtgående kostnadskonsekvenser.

Trots vad vi här ovan anförut anser vi att försöksverksamheten avseende fastighetsreklamationer varit av stort värde. Genom den skedde en kartläggning av skadefrekvens och skadetyper och av andra liknande frågor. Både myndigheter, organisationer, småhusköpare och allmänhet har genom försöksverksamheten fått en väsentligt mera vidgad kunskap om problemen än tidigare. Dessa erfarenheter bör kunna tjäna som vägledning för en förbättrad lagstiftning på området för att skydda konsumenternas intressen. Producentpåverkan för att få fram bättre byggprodukter samt krav på information till konsumenterna före köp är ytterligare åtgärder som kan

vidtagas på basis av det vunna erfarenhetsmaterialet.

Däremot anser vi inte att reklamation efter köp är den lämpligaste formen för att skydda småhuskonsumenterens intressen. Om statligt stöd till detta skydd bör förekomma, vilket vi anser vara mycket angeläget, anser vi att i första hand lösningen med Småhus 76 bör stödjas ekonomiskt. Detta kommer av allt att döma att ske, genom att det blir möjligt med statliga lån till merkostnaden för Småhus 76. Ett ytterligare stöd är givetvis välkommet.

För de fall då Småhus 76 ej gäller – och detta kommer övergångsvis att bli fallet för ett ganska stort antal småhus – bör möjligheterna att lösa uppkomna tvister på ett ur juridiska och kostnadsmässiga synpunkter godtagbart sätt förbättras. En möjlighet som vi i första hand vill förorda är att hänföra dessa ärenden till fastighetsdomstol. I sådana fall skulle möjlighet finnas att ta upp vittnesmål samt att få överprövning i högre instans. Vidare skulle de för fastighetsägarna relativt gynnsamma reglerna om rättshjälp och rätts-skyddsförsäkring bli gällande. En annan möjlighet är att efter mönster av den lösning som valts i Småhus 76 förbättra småhusköparens kostnadsvillkor vid prövning genom skiljenämnd. Jämfört med en reklamationsnämnd av den föreslagna typen innebär en expertsammansatt skiljenämnd både lägre kostnader och betydligt bättre garantier för en riktig prövning av tvister.

4.1.34 *Folksam:*

I frågan rörande den föreslagna utvidgningen av ARN:s kompetensområde att omfatta även tvister som rör fast egendom har Folksam samrått med HSB och Riksbyggen och får på de av dessa organisationer anförda skälen avstyrka förslaget i denna del.

4.1.35 *Stockholms trädgårdsstadsföreningars samarbetsnämnd:*

1. Reklamationsutredningens förslag går i första hand ut på att Allmänna reklamationsnämnden, ARN, vars verksamhet hittills haft karaktären av försöksverksamhet, skall permanentas, och att dess verksamhetsområde skall utvidgas till att omfatta även ärenden rörande köp av fastighet och avtal om arbete på fast egendom – en föreslagen utvidgning av ARN:s verksamhetsområde, närmast avsedd att tillgodose småhusägarens intresse av en enkel, snabb och billig lösning i tvister om dylika avtal.

STS, som i sin verksamhet uppmärksammat ett flertal fall av tvivelaktiga fastighetsförsäljningar, där de försålda fastigheterna varit produkter av ofta undermåligt utförda byggnationer, finner det motiverat understryka, att konsumenten-köparen, som sällan är specialist på fastighetsaffärer, därvid löper risk att tillfogas avsevärd ekonomiskt avbräck, ev. ekonomisk ruin och därmed åtföljande psykiskt lidande och handlingsförlamning, och att – mot denna erfarenhetsbakgrund – följaktligen utvidgningen av ARN:s verksamhetsområde till att omfatta även ärenden rörande köp av fastighet

och avtal om arbete på fast egendom är att hälsa med stor tillfredsställelse.

STS vill i detta sammanhang därutöver framhålla som önskvärt, att ARN:s verksamhet bör utsträckas till att omfatta icke blott förstahands- utan även andrahandsköp. Ett fuskbygge kan genom en skenaffär snabbt förvandlas till en andrahandsaffär och skulle i så fall – enligt reklamationsutredningens förslag – icke omfattas av ARN:s verksamhet. Det kan icke anses som godtagbart, att en förstahandsköpare, som snabbt kommit underfund med en fastighets brister, genom en snabb försäljning skall kunna undandraga sig ett rimligt säljaransvar.

2. Reklamationsnämndens besiktningsverksamhet bör handhas av en i någon form auktoriserad besiktningsman, exempelvis medlem av Svenska Byggnadsingenjörernas Riksförbund, SBR, eller annan välrenommerad konsult.

3. Reklamationsverksamheten för fast egendom bör lämpligen finansieras genom avsättningar till en särskild fond på så sätt, att i låneunderlaget inräknas en summa som uppgår till 10 % av vid försäljningstillfället gällande basbelopp (f. n. 12 600 kr.), vartill bör läggas en av byggnadsentreprenören erlagd procentsats å produktionskostnaden.

4. Producenten-säljaren bör därutöver själv eller genom försäkring hålla konsumenten-köparen skadeslös, därest en reklamationsutredning påvisar, att felaktigheter vidlåder den producerade och försålda fastigheten. Denna garanti, resp. försäkring skall gälla även för gäldande av utlägg i samband med en tillfällig bosättning på t. ex. hotell eller för annan lösning av bostadsfrågan.

4.1.36 K-Konsult:

Behovet

I likhet med utredningen anser K-Konsult att målet måste vara att förhindra uppkomsten av fastighetstvister. Ett led för att uppnå detta mål är att förbättra kontrollen av byggnadsproduktionen.

Även om en sådan förbättrad produktionskontroll kommer till stånd torde man emellertid inte kunna undvika att tvister uppkommer. Dessa blir ofta svåra att lösa parterna emellan eftersom positionerna mellan dessa ofta blivit alltför låsta.

I flertalet fall av dessa tvister synes domstols- eller skiljeförfarande alltför omfattande och tidsödande. Enligt K-Konsults mening finns därför ett stort behov av ett enklare förfarande för att lösa ifrågavarande tvister. En avdelning för fastighetsreklamationer inom Allmänna Reklamationsnämnden torde därför vara ett lämpligt forum att pröva dessa tvister.

En förutsättning för en fungerande verksamhet är emellertid att nämndens handläggare besitter såväl juridiska som tekniska kunskaper inom fastighetsområdet.

Besiktningar

En av de mest centrala frågorna som diskuterats i samband med ett eventuellt inrättande av en fastighetsreklamationsverksamhet är hur den besiktningsverksamhet, som är en förutsättning för att nämnden skall få ett tillfredsställande beslutsunderlag, skall organiseras.

Mot denna bakgrund samt att K-Konsult var ett av de företag som anlätades för att utföra besiktningar under försöksverksamheten med fastighetsreklamationer som genomfördes under åren 1975–1976 finner vi det angeläget att särskilt kommentera denna del av utredningens förslag.

De frågor som särskilt har diskuterats i detta sammanhang är:

- Hur skall besiktningarna genomföras?
- Finns tillgång till besiktningsmän över hela landet?
- Vad kommer besiktningarna att kosta?
- Hur skall besiktningstjänsterna upphandlas?

Besiktningarnas genomförande

I början av försöksverksamheten uppstod en diskussion om efter vilka riktlinjer besiktningarna skulle utföras. Diskussionen föranleddes av att man vid anlitaandet av olika besiktningsmän också fick utlåtanden som i många avseenden skilde sig från varandra och därigenom blev svårtolkade för nämndens handläggare och ledamöter. En arbetsgrupp tillsattes som fick i uppdrag att utarbeta ett enhetligt program som skulle användas av samtliga besiktningsmän som anlätades.

I och med att nämndens besiktningar genomfördes efter detta program underlättades i hög grad såväl handläggarnas som ledamöternas arbete. En av förutsättningarna för att en landsomfattande verksamhet skall fungera är, följaktligen att ett *enhetligt program för nämndens besiktningar utarbetas*.

Tillgång till besiktningsmän

Från vissa håll har ifrågasatts om tillgången till kunniga besiktningsmän är tillfredsställande. Detta är särskilt viktigt eftersom besiktningar måste kunna genomföras utan alltför stora dröjsmål. Enligt K-Konsults mening torde detta problem inte vara alltför stort. Det finns i dag rikstäckande företag som kan svara för nämndens besiktningar. Vidare finns lokala företag som med fördel kan anlitas för dessa tjänster. Dessa företag bör närmast sökas genom de branschorganisationer som finns i konsultbranschen.

De företag som närmast är aktuella i detta sammanhang är enligt vår mening K-Konsult samt företag eller enskilda som är anslutna till SBR (Sveriges Byggnadsingenjörers Riksförbund) och SKIF (Svenska Konsulterande Ingenjörers Förening).

Genom dessa företag och organisationer torde man kunna lösa problemet med rikstäckning och tillgång på kunniga besiktningsmän.

Upphandling av besiktningstjänster

För att nämndens besiktningsverksamhet skall bli effektiv måste nämnden genom avtal kontraktera lokala besiktningsmän som med relativt kort varsel kan utföra de besiktningar som nämnden föranstaltar om. Besiktningsmän bör i första hand sökas hos de företag och organisationer som nämnts i det ovanstående. Enligt K-Konsults uppfattning är det nödvändigt att upphandlingen/kontrakteringen av dessa besiktningsmän är klar innan verksamheten startar.

Förutsättningen för att upphandlingen sker på ett tillfredsställande sätt är att besiktningsmannens uppgifter klart anges i ett av nämnden utarbetat program, vilket bör tjäna som förfrågningsunderlag vid upphandling. Detta program bör innehålla arbetsinstruktion samt specifikationer över vilka uppgifter som skall ingå i utlåtandet såväl vad gäller vissa grunddata för det reklamerade objektet som utlåtande över reklameringspunkterna. Programmet bör vidare klart ange till vilken *högsta kostnad* besiktningen skall utföras.

Om man väljer den ovan skisserade modellen för framtagande av besiktningsmän som nämnden kan anlita, finns starka skäl som talar för att, innan program och kostnader fastställts, kontakta de företag och organisationer som har erfarenhet av ifrågavarande verksamhet.

4.1.37 Hyresgästernas riksförbund:

Beträffande den föreslagna utvidgningen av reklamationsnämndens verksamhetsområde till att även omfatta fast egendom vill förbundet anmäla viss tvekan. Det akuta behovet av förstärkt rättsskydd för konsumenterna, vilket ådagalagts genom försöksverksamheten, kan i och för sig vitsordas. Vid köp av småhus torde dock nämndförfarandet inte i längden vara ändamålsenligt för att garantera konsumenterna en fullgod prestation. Näringsidkarna måste i annan ordning åläggas ökat ansvar för att deras produkter fyller rimliga krav på goda bostäder. Ett ökat ansvar för småhusproducenterna, genom klara och långsiktiga garantiåtaganden, ger konsumenterna bättre grund för talan vid domstol än vad de har f. n. Därmed bortfaller motivet för att belasta reklamationsnämnden med så tidsödande och kostsamma ärenden som tvister om köp av småhus. Förbundet vill dock inte motsätta sig att även sådana tvister får upptagas av nämnden, om den nödvändiga saneringen av småhusmarknaden inte kan åstadkommas på annat sätt.

4.1.38 HSB:s riksförbund:

HSB tillstyrker att Allmänna Reklamationsnämnden nu inrättas som ett fast organ för tvistlösning mellan näringsidkare och konsument. HSB avstyrker emellertid att reklamationsnämndens kompetens utvidgas att

omfatta tvister rörande fast egendom.

Som reklimationsutredningen redovisat från försöksverksamheten i Uppsala och Gävleborgs län 1975–1976 har där prövade ärenden i stor utsträckning visat sig gälla allvarliga fel och brister som hotar fastigheternas goda bestånd eller funktion. I syfte att få ett underlag för nämndens rekommendation har besiktning i ungefär hälften av fallen befunnits nödvändig.

Förfarandet inför reklimationsnämnden skall även fortsättningsvis enligt förslaget i princip grundas på ett summariskt utredande och redovisande av fakta i tvisten. Sådana tvister rörande fel och brist på fast egendom, som inte kunnat lösas direkt mellan näringsidkaren och konsumenten, torde regelmässigt inte lämna sig för ett summariskt avgörande rekommendationsvis av en reklimationsnämnd. Inom branschen har numera konstruerats ett utvidgat konsumentskydd under tio år för småhusköpare. Arbetet pågår med att ytterligare förbättra detta. Bl. a. har genom proposition 1977/78:193 Bostadsstyrelsen fått i uppdrag att tillsammans med Planverket och Kommunförbundet se över vilka krav som bör uppställas för att kostnaden för detta småhusköparskydd skall få ingå i låneunderlag och pantvärde.

Även bostadskooperationen kan erbjuda sina småhusköpare samma skydd som avtalats i den s. k. Småhus 76-överenskommelsen mellan Sveriges Villaägareförbund och Svenska Byggnadsentreprenörföreningen.

HSB vill erinra om att bostadsbyggandet redan i dag i hög grad är reglerat genom ett omfattande regel- och normsystem. Särskilt gäller detta det bostadsbyggande som sker med statliga bostadslån. Enligt HSB:s uppfattning bör riktlinjerna i frågor som rör bostadsbyggandet handläggas av bostadsmyndigheterna. Härigenom uppnås en enhetlig behandling av alla ärenden och risker för kompetenstvister mellan olika myndigheter kan undvikas.

4.1.39 Konsumentvägledarnas förening:

Vi instämmer i utredningens förslag om inrättandet av en reklimationsnämnd för fast egendom. Kraftiga åtgärder i förebyggande syfte ger bättre effekt. En skärpning av t. ex. avtalsvillkoren och av bygglagstiftningen torde förbättra konsumenternas ställning.

4.1.40 Riksbyggen:

Utredningen grundar sitt förslag på tolkning av erfarenheterna från den försöksverksamhet med reklimationsnämnder som förekommit i vissa län. Enligt vår erfarenhet pekar emellertid dessa erfarenheter alldeles klart på att lösningen av tvister som rör fast egendom inte skall handläggas i de former som allmänna reklimationsnämnden kommer att arbeta i. Om man bortser från vissa bagatellartade ärenden har det rört sig om fall där fastigheternas

goda bestånd eller funktion varit ifrågasatt. En tillfredsställande lösning av sådana tvister förutsätter en ingående sakkunnig besiktning, som uppenbarligen inte är förenlig med det summariska tillvägagångssätt som allmänna reklamationsnämnden föreslås tillämpa.

Det finns anledning erinra om det arbete som pågår inom branschen för att konstruera ett tillfredsställande konsumentskydd för småhusköpare.

Ett tio-årigt sådant skydd kan i dag tillämpas för praktiskt taget all småhusproduktion som sker med statlig belåning. Vidare har bostadsstyrelsen i proposition 1977/78:193 fått i uppdrag att undersöka i vilken utsträckning kostnaderna för ett sådant konsumentskydd skall kunna inräknas i pantvärdet.

Såväl i vårt yttrande över byggadministrationsutredningens betänkande SOU 1976:26 som i yttrande över förslag till ändring i lagen om förbud mot oskäligen avtalsvillkor har vi anfört vissa synpunkter på risken för kompetensvister mellan olika statliga myndigheter. Det resonemang vi där förde är i hög grad tillämpligt också på reklamationsutredningens förslag om handläggning av tvister rörande fast egendom. Vi ber därför att få citera följande ur de nämnda yttrandena.

"I fråga om avgränsningen av bostadsmyndigheternas verksamhetsområde gentemot andra myndigheter kan ett förhållande av principiell betydelse vara värt att peka på. Bostadsbyggande med statliga lån är i alla stycken mycket ingående reglerat, styrt och övervakat av bostadsmyndigheter. 'Inblandning' av andra myndigheter kan i regel inte ske utan att man riskerar att komma i konflikt med ställningstaganden som gjorts av bostadsmyndigheter. Detta talar för att man i alla tveksamma fall bör hänföra ärenden till bostadsmyndigheter."

4.2 Övrigt

4.2.1 Hovrätten över Skåne och Blekinge:

Nämndens uppgift

Hovrätten tillstyrker utredningens förslag.

Allmänna begränsningar beträffande nämndens verksamhetsområde

Hovrätten instämmer i att förfarandet bör vara snabbt och enkelt och att muntlig bevisning inte kan upptagas. Mot den bakgrunden anser hovrätten att utredningens förslag under denna rubrik är väl avvägda. . . .

Offentlig verksamhet

Inom en mängd områden av offentlig verksamhet är redan nu den enskilde konsumenten och statliga eller kommunala inrättningar näringsidkare. Allt eftersom den offentliga verksamheten expanderar kommer denna partsställning att bli allt vanligare. Att reklamationsfrågor är rikligt förekommande även när det gäller den offentliga verksamheten torde vara ett välkänt

faktum. Det vore stötande om konsumenten inte skulle kunna ställa motsvarande krav på beskaffenheten av de nyttigheter han erhåller av offentliga näringsidkare som av privata sådana. Hovrätten anser därför att det är betydelsefullt att frågor rörande offentlig verksamhet kan komma under nämndens prövning. Med hänsyn främst till vad som gäller om fullföljd av talan mot offentliga myndigheters beslut bör emellertid utredas hur långt ARN:s kompetensområde kan sträcka sig. När detta prövas bör beaktas att det skall vara så enkelt som möjligt för konsumenten att få sin sak prövad.

Nämndens förhållande till branschnämnderna

Näringsidkarna är själva huvudmän för branschnämnderna. Konsumenterna representeras inte på samma sätt i de privata nämnderna som i ARN. Möjligheten att få beslut av en branschnämnd omprövat av ARN synes värdefull. Därför bör ARN även framdeles få pröva ärenden som faller inom kompetensområdet för en branschnämnd.

4.2.2 Bankinspektionen:

Bankinspektionen tillstyrker förslaget att verksamhet som står under inspektionens tillsyn inte skall kunna bli föremål för behandling i reklamationsnämnden.

4.2.3 Marknadsdomstolen:

En är frågor av immateriell natur såsom t.ex. advokattjänster undantagna från ARN:s prövning. Även framdeles skall – enligt utredningen – advokattjänster vara undantagna från ARN:s prövning med hänsyn främst till den tillsyn som utövas av Sveriges advokatsamfund. Denna särbehandling av advokattjänster anser marknadsdomstolen välmotiverad och helt nödvändig från främst rättssäkerhetssynpunkt. En advokat har nämligen ett berättigat intresse av integritet vid utövningen av sin verksamhet. Följaktligen bör det inte övervägas nya kontrollmekanismer för granskning av advokatverksamhet såvida det inte framkommit behov därav. Något dylikt behov anser marknadsdomstolen inte föreligga.

Annorlunda förhåller det sig – fortsätter utredningen – när juridiska uppdrag utförs av annan än advokat. I dylika fall saknas det enligt utredningen tillsynsorgan. Vidare anför utredningen att det från ARN:s sida framhållits att anmärkningar mot juridiska byråer av olika slag inte är sällsynta. Mot bakgrund bl.a. härav anser utredningen att reklamationsnämnden bör vara oförhindrad att pröva klagomål som gäller juridiska uppdrag när konsumentens motpart är annan än ledamot av Sveriges advokatsamfund. Härvidlag finner marknadsdomstolen skäl framställa erinran mot utredningens förslag. På sätt utredningen formulerat sin ståndpunkt kommer t.ex.

sådana biträdande jurister som är anställda hos advokater att kunna bli föremål för ARN:s granskning. Huruvida det verkligen är utredningens mening att ifrågavarande biträdande juristers verksamhet skall kunna prövas av ARN är måhända tveksamt med tanke på att utredningen i detta sammanhang uttryckligen endast nämner "juridiska byråer av olika slag". Även om det skulle vara så, att utredningen inte har tänkt sig att nu aktuella biträdande juristers verksamhet skall falla under ARN:s kompetensområde finner marknadsdomstolen det i så fall angeläget att oklarheten härvidlag undanröjs vid den fortsatta handläggningen i departementet. För domstolen ter det sig självklart att inte heller hos advokater verksamma biträdande jurister bör underkastas ARN:s prövning. Även berörda juristers verksamhet förtjänar nämligen ett starkt integritetsskydd. Vidare utgör deras verksamhet mer eller mindre en del av en advokats verksamhet. För det fallet att nu berörda juristers verksamhet skulle kunna granskas av ARN skulle följaktligen ARN:s prövning indirekt även komma att avse advokatverksamhet. Härtill kommer att de biträdande juristerna indirekt torde stå under den av Sveriges advokatsamfund utövade tillsynen. En advokat torde nämligen ha ett ansvar för hur de hos advokaten anställda biträdande juristerna fullgör sina uppdrag. Att advokaten sköter denna tillsyn faller i sin tur under advokatsamfundets tillsyn.

Marknadsdomstolen anser alltså att hos advokater verksamma juristers uppdrag inte skall kunna prövas av ARN. Vad däremot gäller sådana konsulterande jurister som saknar anknytning till advokatbyrå ter sig frågan angående ARN:s kompetens delvis annorlunda. Bland de "juridiska byråer av olika slag" som här är aktuella finns det naturligtvis byråer av mycket skiftande karaktär. Dels finns det sådana som drivs ansvarsfullt av kompetenta jurister. Dels finns det tyvärr också byråer som drivs mindre seriöst. Det torde framför allt vara mot sistnämnda kategori byråer som de av utredningen nämnda anmärkningarna hos ARN riktas. Många av dessa anmärkningar vittnar förmodligen om att uppdrag missköts i flagrant mån, och det torde i sådana fall inte vara erforderligt med någon särskild just för dessa ärenden speciell kompetens vid granskningen. För dylika fall kan ARN:s för konsumenterna lättillgängliga förfarande vara det lämpligaste. Ju mer kvalificerad och seriös en juridisk byrå är desto större krav från främst rättssäkerhetssynpunkt bör ställas på själva granskningsförfarandet. Mot bakgrund härav finns det skäl att ifrågasätta även lämpligheten av att ARN ges möjligheter att pröva sådan juridisk rådgivningsverksamhet som inte är bunden till advokatbyrå. Det torde nämligen vara svårt att i förväg avgränsa den verksamhet som kan tänkas lämplig för ARN:s granskning. Med hänsyn härtill vill marknadsdomstolen helt avstyrka utredningens förslag rörande ARN:s möjligheter att pröva klagomål som gäller juridiska uppdrag.

Angående banktjänster konstaterar utredningen att det får anses vara ett konsumentintresse att även sådana skall kunna prövas i en reklamationsnämnd. Mot bakgrund av banklagsutredningens pågående arbete, som bl. a.

skall lägnas åt att överväga hur gränsen bör dras mellan bankinspektionens verksamhet och den verksamhet som utövas av de konsumentpolitiska organen, anser sig reklamationsutredningen inte f. n. böra föreslå att någon del av bankernas verksamhet skall kunna bli föremål för behandling i reklamationsnämnden. I anslutning här till vill marknadsdomstolen anknyta till tankegångar som domstolen gav uttryck för i domstolens remissvar av den 5 juli 1978 över försäkringsrättskommitténs delbetänkande "Konsumentförsäkringslag" (SOU 1977:84). I remissvaret yttrade domstolen följande angående bankinspektionens möjligheter att kontrollera de av bankerna använda avtalsvillkoren (s. 4 f): "I fråga om villkoren på bankområdet är väl inte i samma mån klarlagt att en allmän skälighetsprövning, dvs. en prövning som går vida utöver vad som betingas av banktillsynens uppgift att granska soliditet, likviditet och en sund utveckling av bankverksamheten, ankommer på bankinspektionen. Utan vidare kan konstateras att vid tillkomsten av nuvarande bank- och sparbankslagar det från lagstiftarens sida ingalunda förelåg någon avsikt att en avtalsvillkorsprövning av det slag som enligt avtalsvillkorlagen åvilar marknadsdomstolen skulle utövas av tillsynsmyndigheten för banker respektive sparbanks (se Westerlind, Banklagen s. 436 ff. och samma förf., Sparbankslagen s. 411 f.). I praktiken har det efterhand nog ändå blivit mer eller mindre accepterat att bankinspektionen ger sig in på en nästan lika vidsträckt skälighetsprövning som försäkringsinspektionen kunnat göra enligt de därvidlag mera uttryckliga lagreglerna. På sitt sätt har väl den kategoriskt formulerade undantagsregeln i 2 § avtalsvillkorlagen medverkat till denna utveckling. Vid regelns tillkomst gjorde man inte tillräckligt klart för sig att bankinspektionen egentligen inte hade att befatta sig med nu ifrågavarande avtalsvillkorsprövning." Mot bakgrund av det citerade får marknadsdomstolen påpeka att det f. n. med hänsyn till gällande banklagstiftning i och för sig inte föreligger något hinder för ARN att pröva även konsumenttvister rörande banktjänster.

4.2.4 Konsumentverket:

Utredningen föreslår att nämnden skall pröva tvister mellan konsument och näringsidkare. Vidare förordar utredningen att endast konsumenter skall kunna påkalla prövning hos reklamationsnämnden. Detta överensstämmer med den ordning som f. n. gäller. Verket instämmer i utredningens förslag. Det finns inget skäl till erinran mot utredningens definitioner av begreppen konsument och näringsidkare.

Utredningen menar att nämnden bör ha rätt att avvisa vissa ärenden, t. ex. sådana som har föregåtts av en alltför ofullständig utredning eller sådana där handläggningstiden skulle bli alltför lång och resursförbrukningen onormalt stor. Vidare pekar utredningen på att nämnden bör ha möjlighet att avvisa tvister som rör obetydliga värden. Konsumentverket vill särskilt understryka det angelägna i att sistnämnda möjlighet finns. För att nämndens verksamhet

skall kunna bedrivas effektivt och utan alltför stor kostnad måste nämnden kunna avvisa ärenden som inte är av allmänt intresse och där tvisteföremålets värde är obetydligt. Konsumentverket anser att nämndens heltidsanställda ordförande bör ges möjlighet att själv avgöra om ett ärende skall avvisas av dessa skäl. I övrigt ansluter sig verket till vad utredningen anfört beträffande allmänna begränsningar för nämndens verksamhet.

4.2.5 Allmänna reklationsnämndens ordförande:

Konsumentbegreppet. Utredningen uttalar i denna fråga bl. a. (s. 44) att för att man skall få överensstämmelse med tillämpningsområdet för den konsumenträttsliga lagstiftningen det i reglerna för ARN:s verksamhetsområde uttryckligen bör anges att den köpta varan m. m. skall vara avsedd huvudsakligen för enskilt bruk. Nämnden bör alltså kunna pröva ett ärende också när reklationsobjektet är avsett att användas i anmälares yrkesverksamhet, under förutsättning att denna användning i jämförelse med dess övriga bruk framstår som mindre väsentlig.

I det danska förbrukerklagenævnets årsberättelse för 1977 anges i en orientering om nämndens verksamhet (s. 99) under rubriken "Hvem kan klage?" att en näringsidkare kan klaga hos nämnden, om han kan anses som "det sidste led i omsætningen", men däremot inte beträffande varor som ingår i hans produktion eller är avsedda för vidareförsäljning. I några avgöranden har ARN närmat sig den danska tolkningen av konsumentbegreppet och prövat ärenden rörande köp av vara uteslutande avsedd att användas i köparens yrkesverksamhet (t. ex. skogsarbeters köp av bandsåg). En sådan något vidare bestämning av begreppen konsument och konsumenttvist kan kanske vara värd att överväga också för vår del.

Näringsidkarbegreppet. Utredningen har (s. 144 o. 162) angivit vissa kriterier för när statliga och kommunala organ bör behandlas som näringsidkare i här avsedd mening. Det skulle emellertid vara värdefullt om i en blivande proposition de statliga och kommunala organens ställning samt gränsen för ARN:s kompetens i detta hänseende kunde ännu tydligare klargöras. Postverket har exempelvis i ett ärende rörande förseningsskada – som dock slutade med förlikning – bestritt nämndens kompetens på olika grunder, bl. a. under hänvisning till brevmonopolet och till möjligheten att anföra administrativa besvär över verkets beslut.

Förmedlingsfallen. Utredningen tar på s. 145 upp sådana fall där en näringsidkare uppträder som förmedlare för en privat säljares räkning. Utredningen konstaterar att ARN har ålagt näringsidkaren en upplysningsplikt i dessa fall. Han har ansetts böra uttryckligen klargöra för köparen att han bara förmedlar affären och att eventuella krav skall riktas mot säljaren. Har näringsidkaren brustit i sin upplysningsplikt i detta hänseende har nämnden tagit upp ärendet till prövning med näringsidkaren som motpart. Utredningen vänder sig mot denna praxis och anser att förmedlaren inte bör

kunna förvandlas till motpart och åläggas ansvar i den egenskapen bara därför att köparen (med fog?) har uppfattat honom som säljare.

Enligt vad jag har erfarit överväger såväl konsumentköpsutredningen som småhusköpkommittén att föreslå regler om skärpt ansvar för förmedlare. I avvaktan på resultatet av dessa utredningars arbete anser jag att ARN inte bör ändra sin nuvarande konsumentvänliga praxis på denna punkt.

Tvister rörande obetydliga värden. Utredningen säger (s. 147) att nämnden bör ha möjlighet att från fall till fall avvisa ärende, om det med hänsyn till tvisteföremålets ringa värde inte framstår som motiverat att konsumenten får saken prövad. Någon absolut avvisningsskyldighet vill utredningen dock inte ställa upp för dessa fall.

Jag instämmer i detta uttalande och biträder även den av konsumentverket framförda meningen att nämndens heltidsanställda ordförande bör ges möjlighet att avgöra om ett ärende skall avvisas på grund av tvisteföremålets ringa värde. Praktiskt kan detta åstadkommas även på det sättet att i princip en lägsta värdegräns fastställs men ordföranden får möjlighet att meddela dispens om konsumenten kan anföra särskilda skäl för att få saken prövad. En sådan regel skulle otvivelaktigt underlätta de handläggande tjänstemännens telefonrådgivning. Med hänsyn till vad utredningen allmänt anför om nackdelarna med värdegränser (13 kap.) ansluter jag mig dock, om än med viss tvekan, till uppfattningen att inte ens i princip – med möjlighet till dispens – någon lägsta värdegräns för prövning bör ställas upp.

4.2.6 Konsumenttjänstutredningen:

Reklamationsutredningen har på grundval av överväganden i betänkandet (s. 160 f.) stannat för att ARN inte heller i fortsättningen skall pröva reklamationer som rör immateriella tjänster, såsom teknisk och juridisk rådgivning samt undervisning. Konsumenttjänstutredningens blivande förslag till konsumenttjänstlag omfattar inte immateriella tjänster. Utredningen avser emellertid att i sitt fortsatta arbete ta upp frågan om konsumenttjänstlagen bör vidgas till att omfatta immateriella tjänster. I den mån konsumenttjänstlagstiftningen utvidgas i detta hänseende bör frågan om reklamationsnämndsverksamhet när det gäller immateriella tjänster tas upp till omprövning.

4.2.7 Rättegångsutredningen:

Reklamationsutredningen har inte sett det som sin uppgift att överväga något alternativt förfarande till domstolsprocessen för andra tvister än sådana som brukar kallas konsumenttvister, dvs. de som på ena sidan har en näringsidkare, på den andra en konsument. Om konsumenten köpt sin vara från en person som inte kan anses som näringsidkare kan han inte vända sig till den allmänna reklamationsnämnden. I betänkandet sägs att det knappast

skulle vara praktiskt genomförbart att låta nämndförfarandet avse tvister mellan enskilda och att det med en sådan lösning skulle föreligga en uppenbar risk för att nämndens beslut respekterades mindre ofta, något som på sikt skulle innebära en försvagning av hela nämndverksamheten.

Rättegångsutredningen kan inte utan vidare godtaga reklimationsutredningens resonemang. Till en början bör anmärkas att gränsdragningen i fråga om t. ex. ett köp skall anses ha skett från en näringsidkare eller från en enskild i bland kan vara vanskelig, något som också framhållits i betänkandet. Vidare kan en tvist mellan en konsument och en enskild säljare uppvisa samma problem och bedömningssvårigheter som en tvist mellan en näringsidkare och en konsument. Det kan vara fråga om exakt samma fel eller brist i en vara eller samma dröjsmål med leverans.

Även om nämnden i många fall tillämpar särskilda lagar som endast gäller i förhållandet mellan konsument och näringsidkare är nämnden väl bevandrad inom den mera allmänna juridikens område. Frågor om vad som skall anses vara fel eller brist i en vara bör många gånger avgöras efter ensartade normer. Om man förutsätter att nämndförfarandet är en samhällsekonomiskt sett lämplig handläggningsform för ett stort antal enklare tvister mellan konsument och näringsidkare – vilket man för övrigt på goda grunder torde kunna göra – kan det vara värt att studera om samhällets resurser i fall vilka kan vara i stort sett identiska utan undantag skall läggas ned på domstolsförfarandet. Det kan från en rationell utgångspunkt vara lämpligt att mera se till tvisten än till partsförhållandets karaktär. Med ett sådant betraktelsesätt kan det finnas anledning överväga om inte nämnden borde få pröva enklare tvister mellan t. ex. en konsument och en säljare som inte är näringsidkare och till och med tvister mellan två näringsidkare.

Det framgår inte av betänkandet varför det knappast skulle vara praktiskt genomförbart att låta nämndens verksamhetsområde utvidgas att gälla också tvister där säljaren av en vara inte är näringsidkare. Möjligen avses därmed att i nämnden ingår representanter för bl. a. näringslivet. På andra områden i samhället låter man emellertid representanter för organisationer delta i avgörandet av ärenden utan att parterna är organisationsanknutna. Här skall endast nämnas hyresnämnderna i vilka ingår ledamöter utsedda på förslag av riksorganisationer oavsett om parterna är medlemmar i sådana organisationer. Att den allmänna reklimationsnämnden hittills haft en annan ordning torde kunna ses mot bakgrund av sättet för nämndens tillkomst. När nämnden nu permanentas finns det anledning att närmare studera skälen för principens upprätthållande.

Den försöksverksamhet som inom konsumentverket bedrivits rörande fastighetsreklamationer har avsett också tvister mellan enskilda. Det framgår inte av betänkandet om detta orsakat några särskilda problem eller om de enskilda visat lägre följsamhet beträffande nämndens beslut när det inte gällt en konsumenttvist i hävdvunnen mening. Man har för övrigt anledning ifrågasätta om det verkligen skulle spela så stor roll om följsamheten

beträffande nu förevarande ärendegrupp skulle bli lägre. Följsamheten beträffande nämndens beslut kan ökas också genom en framtida bättre koppling mellan nämndavgörandet och en senare domstolsprocess. Särskilt kan det finnas möjligheter att bättre utnyttja lagsökningsinstitutet för sådana fall där ren tredska föreligger.

Den omständigheten att en reklamationsnämnd en gång skapades i syfte att utgöra en motvikt mot näringsidkarnas dominans i konsumentförhållanden medför inte att en sådan nämnd skulle vara mindre lämpad att handlägga också tvister vari näringsidkare inte är inblandade. Ur rättegångsutredningens synvinkel är det angeläget framhålla att man inte bör se den av reklamationsutredningen föreslagna lösningen som en gång för alla given. Härtill kommer också allmänpolitiska överväganden i vad mån man skall söka lösa andra än rena konsumenttvister i en annan ordning än vid domstol. Troligt är att problematiken kring kostnadsregleringen i de mindre tvistemålen vid domstol i så fall kan förenklas. Rättegångsutredningen kan dock, som tidigare har framhållits, inte ännu gå närmare in på hur de nu mera allmänt berörda frågorna enligt utredningens mening bör lösas.

En viktig begränsning i det föreslagna tillämpningsområdet för den allmänna reklamationsnämnden är av mycket allmän art och gäller sådana tvister "som inte lämpar sig för nämndens prövning". I betänkandet lämnas en närmare redovisning av vilka fall detta skulle gälla. Som en punkt tas upp ärenden där utredningen är alltför ofullständig. Vidare anges tvister i vilka det är svårt att utreda om en vara är behäftad med fel och sådana tvister i vilka en nödvändig undersökning av ett reklamationsobjekt skulle visa sig alltför dyrbar eller tidskrävande. De ärenden som skulle kräva alltför lång handläggningstid eller som skulle ta i anspråk alltför stora personalresurser skall också få avvisas. Tvister som rör mycket stora belopp anges kunna vara mindre lämpade för en prövning i reklamationsnämnd. Nämnden skall vidare ha rätt att avvisa ett ärende, om det visar sig att tvisten i fråga redan är anhängig vid allmän domstol eller senare under pågående nämndförfarande anhängiggörs där. Vidare skall avvisning ske om tvisten är mer än sex månader gammal när den anmäls, eftersom det blir svårare att utreda de faktiska förhållandena i ett ärende, ju längre tid som förflyter. I sådana fall där det är svårt att objektivt bedöma reklamationsobjektets kvalitet, såsom i fråga om konstverk, fotografier och böcker, skall avvisning också kunna ske.

Det kan ifrågasättas om lämpligheten av att pröva visst ärende vid nämnden bör få ses som ett så isolerat nämndproblem som reklamationsutredningen synes ha tänkt sig. De mål som inte går att utreda inom ramen för ett rent skriftligt förfarande passar givetvis inte för prövning inför nämnden. Man gör det emellertid enligt rättegångsutredningen alltför enkelt för sig, om man hävdar att nämndförfarandet inte bör komma till användning bara därför att t. ex. utredningen vid nämnden skulle vara resurskrävande. En beaktansvärd faktor vid nämndens prövning av fråga om avvisning borde enligt rättegångsutredningens mening vara, att avvisningen inte totalt sett

kan förutsättas bli dyrare för samhället än vad en nämndprövning skulle ha blivit. Om resultatet av en avvisning blir att enskilda tvingas avstå från att göra sin rätt gällande eller tvingas driva sin sak, eventuellt på samhällets bekostnad genom rättshjälpen vid en kostnadskrävande domstolsprocess, bör en nämndprövning vara att föredra.

En fullständig kostnadsanalys av ett enskilt fall torde många gånger vara omöjlig att göra. Hänsyn kan behöva tas bl. a. till att nämndbesluten inte är verkställbara och att en senare domstolsprocess kan tänkas komma till stånd efter nämndens prövning av ett ärende. Den omständigheten att effekterna av ett avvisningsbeslut långt ifrån alltid kan överblickas bör emellertid inte få hindra att nämndens prövning av avvisningsfrågan principiellt görs utifrån ett vidare perspektiv än vad som har förutsatts i reklamationsutredningens betänkande.

Utredningen delar den i betänkandet framförda uppfattningen att tvister som rör stora belopp kan vara mindre lämpade för prövning i reklamationsnämnden. För tvister som rör stora belopp bör i stället domstolsförfarandet mestadels anses lämpat. Visserligen kan det med fog hävdas att tvisteföremålets värde inte påverkar ett måls svårighetsgrad i sakligt eller juridiskt hänseende. Men när det gäller stora belopp har parterna befogade anspråk på att få del av den noggrannare och mera rättssäkra domstolsprövningen. Domstolsförfarandet blir mer tungrott och kostsamt, men mål om stora värden bär också större kostnader. Vad nu sagts hindrar emellertid inte att parter i tvist om stort belopp bör ha möjlighet att välja reklamationsnämnden som tvistlösningsorgan, om förutsättningarna för nämndens medverkan i övrigt är uppfyllda.

Det bör tilläggas att den föreslagna rätten för nämnden att själv utan närmare vägledning av lagtext avgöra, om den är lämpad för prövning av visst ärende, torde vara närmast unik när det gäller offentlig verksamhet.

4.2.8 Banklagsutredningen:

Banklagsutredningen har ännu ej behandlat vad som bör gälla i fråga om bankinspektionens granskning av bankernas verksamhet för att i skilda hänseenden ge ett gott konsumentskydd åt bankkunderna. Banklagsutredningen delar emellertid reklamationsutredningens uppfattning att bankernas verksamhet f. n. inte bör bli föremål för behandling i reklamationsnämnden.

4.2.9 Svenska kommunförbundet:

Reklamationsutredningen föreslår att Allmänna reklamationsnämnden skall kunna behandla sådana ärenden där kommun uppträder som näringsidkare. Styrelsen vill även här hänvisa till proposition nr 33 till 1972 års riksdag om samhällets konsumentpolitik. Där anförts å sid. 62 följande:

”Begreppet konsumentpolitik bör avse de problem som sammanhänger med konsumenternas köp och användning av varor och tjänster, som bjuds ut på den privata marknaden eller på marknader som arbetar enligt likartade principer”.

Styrelsen som finner att utredningen tagit allt för lätt på frågan om reklamation av kommunala varor och tjänster, avvisar det framförda förslaget. Frågan om reklamation inom den offentliga sektorn fordrar före ställningstagande en omfattande analys varvid beaktas vilka andra möjligheter en konsument har att få rättelse när det gäller den offentliga sektorns varor och tjänster.

4.2.10 LO:

Utredningen föreslår att det i reklamationsnämndens instruktion intas en regel om möjlighet för nämnden att avvisa ärenden. Avvisning skall kunna ske om exempelvis ett ärende bedöms kräva alltför lång handläggningstid eller om det med hänsyn till tvisteföremålets ringa värde inte framstår som motiverat att konsumenten får saken prövad. Enligt LO:s mening måste en sådan regel hanteras med stor varsamhet eftersom även bagatellärenden i vissa fall kan vara principiellt viktiga. Vidare kan det ibland vara av särskild betydelse för konsumenten att få saken prövad även om den rör ett obetydligt värde.

Utredningen föreslår att endast konsumenten skall kunna påkalla reklamationsnämndens prövning av en tvist, och att denna prövning skall vara kostnadsfri för konsumenten. LO delar utredningens uppfattning i dessa frågor. Likaså finner LO det riktigt att nämndens beslut även fortsättningsvis bör ha karaktären av rekommendationer, och att publicering av namnen på de näringsidkare som inte följer reklamationsnämndens beslut sker i Konsumentverkets regi och i de former som verket bestämmer.

4.2.11 SACO/SR:

Utredningen föreslår att även statlig och kommunal verksamhet bör falla under nämndens verksamhetsområde. Det är emellertid oklart var utredningen anser att gränserna går mellan de områden som nämnden kan och inte kan behandla. SACO/SR anser att alla tjänster utförda av stat eller kommun, när denne uppträder som näringsidkare skall kunna vara föremål för nämndens verksamhet. Konsumenten torde ofta känna sig minst lika utlämnad, när stat eller kommun är motpart som när en enskild näringsidkare är det.

SACO/SR tillstyrker även utredningens uttalanden, att tjänster av jurister, som ej är ledamöter av Sveriges advokatsamfund, kursverksamhet och annan utbildning samt begravnings-, hälsovårdstjänster och bekantskapsförmedlingar o dyl. bör kunna prövas av ARN.

I det inledande tillstyrkandet av att ARN permanentas ligger även ett tillstyrkande av att ARN får verka under tämligen fria former även fortsättningsvis när det gäller förfarandet. ARN skall således på tämligen diskretionära grunder kunna avvisa ärenden. Om så sker, är det emellertid angeläget att konsumenten får upplysning om vart hon i stället ska vända sig med sin reklamation.

4.2.12 Sveriges advokatsamfund:

Inledning av vad utredningen anför (sid. 160) angående juridiska uppdrag utförda av annan än advokat vill samfundet påpeka att dess tillsyn över advokaterna omfattar advokaternas principalansvar för biträdande jurist som är anställd på advokatbyrån.

4.2.13 Sveriges industriförbund och Sveriges grossistförbund:

Vi delar uppfattningen att nämnden inte skall pröva tvister näringsidkare emellan eller konsumenter emellan. Däremot anser vi det inte självklart att varor och tjänster producerade av stat och kommun inte skall kunna behandlas av nämnden i sådana fall då stat och kommun ej uppträder som näringsidkare. Konsumentproblemen kan uppkomma såväl pga offentlig som privat verksamhet och oavsett om samhället uppträder i kommersiellt sammanhang eller inte.

Ett praktiskt argument skulle vara att en utvidgning av verksamheten på detta sätt skulle föra med sig en så stor ärendetillströmning att nämndens uppgift att enkelt, snabbt och billigt lösa tvister skulle sättas i fara. Detta förhållande skulle dock visa på behovet av tvistlösande organ då det gäller den offentliga sektorn. Vi anser dock att frågan inte är tillräckligt penetrerad för att omgående ingå i nämndens verksamhet. Av bl. a. detta skäl bör en utredning tillsättas med syfte att se över konsumentskyddet inom den offentliga sektorn.

I frågan om vilken part som skall kunna påkalla prövning hos reklamationenämnden vill vi framhålla att det finns situationer då även näringsidkare borde ha denna möjlighet. Det gäller exempelvis de fall då parterna själva inte kunnat lösa konflikten men konsumenten trots uppmaningar från näringsidkaren och exempelvis konsumentsekreterare inte vill påkalla prövning utan återkommer med krav till näringsidkaren. Sådana fall är antagligen relativt sällsynta och skulle därför inte utgöra någon större arbetsbelastning för nämnden men utgöra en uppenbar fördel för näringsidkaren i här angivna situationer.

4.2.14 Sveriges trähushusfabrikers riksförbund:

STR vill vidare förorda, att nämnden skall kunna pröva ärenden där kommun är konsumentens motpart. Huruvida kommunen i det enskilda fallet kan betraktas som näringsidkare eller som offentligrättsligt subjekt torde sakna betydelse. Det avgörande skall vara om kommunen tagit betalt för sina tjänster. Om lagändring krävs för att nå detta resultat föreslås att sådan lagändring vidtas.

4.2.15 Motormännens riksförbund:

I och för sig synes det riktigt att Allmänna Reklamationsnämnden endast har att pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. I en viss situation kan det dock vara av intresse att få Allmänna Reklamationsnämndens bedömning i en tvist mellan två konsumenter. M syftar härvid på den situation som t. ex. uppkommer när en konsument säljer en båt till en annan konsument genom förmedling av näringsidkare. I händelse av tvist mellan köpare och säljare är i ett sådant fall konsumentköplagen tillämplig.

Vad angår förslaget att statlig och kommunal verksamhet skall kunna bli föremål för prövning i Allmänna Reklamationsnämnden, dock endast i den mån staten eller kommunen uppträder som näringsidkare, ifrågasätter M huruvida det icke vore lämpligt att t.ex. tvister mellan konsumenter och AB Svensk Bilprovning på grund av obligatorisk kontrollbesiktning bör kunna prövas av Allmänna Reklamationsnämnden. Man bör härvid hålla i minnet att i den mån AB Svensk Bilprovning utför s. k. frivilliga konditionstester torde tvister på grund härav kunna prövas av Allmänna Reklamationsnämnden.

4.2.16 Svenska försäkringsbolags riksförbund:

Avvisningsfrågan uppkommer inte sällan i ärenden angående ersättning ur ansvarsförsäkring, trafikförsäkring eller annan försäkring på skadeståndsområdet. Bedömningen kan här vara beroende av muntlig bevisning. Vidare finns ibland i dessa ärenden juridiskt komplicerade frågor om förutsättningar för att ersättningsansvar skall föreligga. De kan också karaktäriseras av att tvisten inte så mycket kan anses hänförlig till förhållandet mellan försäkringsgivare och konsument som till förhållandet mellan (vanligen) två konsumenter: den skadeståndsskyldige och den skadelidande. I ett ärende om ersättning ur vanlig ansvarsförsäkring rör tvisten mestadels förutsättningarna för ansvar och skadeståndets storlek. Försäkringsbolaget är betalare av skadeståndet, men den försäkrade (den skadeståndsskyldige) kan ha viktiga intressen att bevaka, t. ex. självrisk eller annan oförsäkrad del av ansvaret. I ärendena om ersättning ur trafik- eller annan motorfordonsförsäkring kommer en eventuell motpart in i bilden, och tvisten kan då komma

att röra kontrahenternas motstridiga intressen och uppfattningar beträffande trafikolyckan.

Att skadestånds- och trafikärendena i de nu berörda avseendena inte alltid är att jämställa med sådana reklimationsärenden som nämnden i första hand är till för hindrar inte att nämnden ändå i vissa fall kan vara ett lämpligt forum för tvistlösning också på detta område. Domstolarna förbehålls därigenom prövningen av mål där rättsfrågorna är komplicerade eller där det är nödvändigt med bevisupptagning i former som inte är möjliga i nämnden.

På detta sätt tillgodoses försäkringsbolagens intressen av att praxisbildningen sker i tillförlitliga former. När nu nämndverksamheten permanentas finner riksförbundet det angeläget att principerna för fördelningen av ärenden mellan domstolarna och nämnden i de nu berörda avseendena klart anges i den blivande propositionen.

En annan kategori av ärenden där reklimationsnämnden inte alltid utgör lämpligt forum är tvister om värderingar. Som exempel kan nämnas värdering av stulen eller annars förkommen eller skadad egendom.

En rimlig ståndpunkt är ofta att värderingsfrågor hanteras på det sätt som föreskrivits i försäkringsavtalet, nämligen genom hänskjutande till skiljemän, när skiljeklausul finns, eller till värderingsman enligt försäkringsbolagens allmänna bestämmelser 1976, AB 101, vilka i regel tillämpas vid tvist om värdet av skada på lös egendom. Det kan inte anses obilligt mot konsumenten att värderingen sker i nu angiven ordning, eftersom den garanterar att sakkunskapen kommer till tals på de många olika områden som är aktuella. ARN har också i ett ärende 1976 angående värdering av brandskada på byggnad ansett att värderingen bör ske i sådan ordning (dnr 1207/76).

4.2.17 Folksam:

Som framgår av beskrivningen i betänkandet om nuvarande förhållanden vid ARN (särskilt sidorna 54–56) intar försäkringsnämnden i flera hänseenden en särställning. Vad som där prövas är i huvudsak beslut från försäkringsbolagens sida innebärande avslag helt eller delvis av begäran om försäkringsärsättning (inkl. skadestånd). Nämndens verksamhet blir därför mer lik t. ex. den som förekommer vid klagoinstanserna inom socialförsäringen än den inom övriga nämnder inom reklimationsnämnden, något som bl. a. belyses av den mycket stora skillnad i ärendefrekvens som redovisas i tabell 2.2.12.

Utredningen föreslår inte någon egentlig förändring av det hittillsvarande verksamhetsområdet för nämnden. Som hittills skall nämnden således ha rätt att avvisa ärende som inte lämpar sig för en prövning i nämnden. Den av utredningen gjorde genomgången av omständigheter som enligt utredningens mening bör kunna föranleda sådan avvisning stämmer väl med Folksams åsikter.

Det bör emellertid diskuteras om det inte ifråga om en ärendekategori, s. k. vållandefrågor, finns anledning att gå längre, dvs. att helt undanta dessa ärenden från möjligheten att bli prövade i nämnden.

Skälen för ett sådant undantagande är i huvudsak följande. Om de av utredningen angivna motiven för att nämnden bör avböja att pröva ärenden skulle följas, synes det vara stor sannolikhet för att större delen av ärendena rörande vållandefrågor skulle komma att avvisas. Det sammanhänger med att ett tillfredsställande underlag för prövningen i dessa fall förutsätter arbetsformer av det slag som finns vid underrätterna, men inte hos nämnden. I fråga om den del av ärendena som skulle vara möjliga att pröva i nämnden gäller att de också skulle kunna prövas i domstol.

Här föreligger alltså den situationen att domstol alltid är lämpligt organ för tvistlösningen och oftast det enda lämpliga organet, medan ARN är lämplig i vissa fall men olämplig i kanske flertalet fall. Mot denna bakgrund synes den enda rimliga lösningen vara att låta alla dessa ärenden avgöras av domstol och inte av ARN.

Genom ett sådant ställningstagande skulle man framför allt nå två mål. Dels skulle man få en styrning av denna ärendetyp till *ett* prövningsorgan som i varje fall för det stora flertalet fall svarar mot önskemålen om lättillgänglighet, låga kostnader och kompetens, dels skulle man därigenom väsentligt underlätta hänvisningsproblemet. Härmed avser vi den information om vilken möjlighet/vilka möjligheter en missnöjd kund har att få sitt ärende prövat. Sådan information lämnas nu såväl skriftligen som muntligen och av ett stort antal personer, däribland även av kommunernas konsumentvägledning. Man kan säkerligen inte begära av dessa personer att de skall kunna ge konsumenterna någon ledning för valet mellan domstol och ARN. Skulle hänvisningen ske så att konsumenten upplyses om att han kan vända sig, efter eget val, antingen till domstol eller till ARN föreligger det uppenbarligen stor risk för att hänvisningen leder konsumenten in i en återvändsgränd och väl också därigenom skapar viss risk för rättsförlust.

Folksam vill föreslå att det överväges om inte systemet för tvistlösning på konsumentområdet skulle vinna på om vållandefrågorna flyttades bort från ARN:s verksamhetsområde. Det förutsätter att ansträngningar görs i syfte att förändra konsumenternas nuvarande attityd gentemot domstolarna. I jämförelse med den stora informationsinsats som gjorts för att göra ARN känd är försöken att popularisera domstolarna ytterligt blygsamma. En ökad information inom just området för vållandefrågor, särskilt inom trafiken, bör därför åstadkommas.

4.2.18 Husmodersförbundet Hem och Samhälle:

Nämnden bör även i fortsättningen kunna pröva enbart tvister mellan konsument och näringsidkare. Endast konsument skall ha rätt att anhängiggöra ärende hos nämnden. Kvittningsvis framställt yrkande av näringsid-

kare bör dock kunna prövas av nämnden i den mån det har samband med konsumentens yrkande i ärendet.

Konsument bör först söka rättelse på kommunal nivå och, om inte rättelse går att erhålla, föra ärendet vidare. *Förbundet finner det därför angeläget att den kommunala konsumentverksamheten uthygs.* Då fortfarande ca 61 % av landets kommuner saknar sådan verksamhet anser förbundet att ett obligatorium bör övervägas. Vad gäller nämndens verksamhetsområde vill förbundet instämma i den inskränkning som anförts i ledamoten Ekströms reservation.

4.2.19 Hyresgästernas riksförbund:

Liksom utredningen anser förbundet att tvister om nyttjanderätt till fast egendom bör falla utanför reklamationsnämndens kompetensområde. Inom hyresrättens och arrenderättens områden finns redan ett beprövat förfarande att tillgå. När det gäller andra tvister som rör fast egendom, såsom reparationer och andra tjänster som utförts av näringsidkare, kan såväl bostadsrättshavare som hyresgäster behöva reklamationsnämnden för att hävda sina anspråk på ett fackmässigt arbete.

4.2.20 Sveriges fastighetsägareförbund:

När det gäller ARN:s kompetensområde föreslås att ärenden, som gäller läkar-, tandläkare-, advokat- och kursverksamhet av olika skäl undantagas därifrån. Däremot förutsättes uppenbarligen att tvist om tjänster som jurist eller annan konsult inom intresseorganisation lämnar organisationens medlemmar, skall kunna upptas av ARN. En sådan tvist bör emellertid enligt förbundets uppfattning inte kunna dragas in under ARN:s prövning. Den måste betraktas som en intern angelägenhet mellan medlemmen och hans organisation och missnöjd medlem har möjlighet att genom sin representation i organisationen beivra orimliga arvodesdebiteringar eller andra missförhållanden. I vart fall bör ARN inte kunna pröva tvist mellan medlem och etablerad riksorganisation eller därtill knuten lokalorganisation.

Förbundet instämmer i utredningens uttalande att tvist om nyttjanderätt till fast egendom inte bör kunna prövas av ARN.

5 Regionala reklamationsnämnder

5.1 Hovrätten över Skåne och Blekinge:

Liksom utredningen anser hovrätten att det vore olämpligt att inrätta regionala reklamationsnämnder.

5.2 Örebro tingsrätt:

Med hänsyn till det stora antal besiktningar som måste göras i sådana ärenden finner tingsrätten det dock tveksamt om en sådan reklamationsverksamhet bör förläggas centralt till Stockholm. I denna del synes utredningen böra ha ytterligare övervägt frågan om en regional nämndverksamhet.

5.3 Marknadsdomstolen:

Enligt sina direktiv har utredningen bl. a. haft till uppgift att överväga om det kan vara lämpligt med en viss regional utbyggnad av ARN. I denna fråga ansluter sig marknadsdomstolen helt till utredningens bedömning att regional reklamationsverksamhet inte bör komma ifråga.

5.4 Allmänna reklamationsnämndens ordförande:

Jag delar utredningens bedömning att regional reklamationsnämndsverksamhet inte bör komma i fråga.

5.5 Länsstyrelsen i Värmlands län:

Utredningen går för lätt förbi frågan om regionala besiktningsmän. Länsstyrelsens erfarenheter från rådgivning i reklamationsärenden talar för att det finns behov av besiktningsmän både när det gäller fastighets- och bilreparationsområdet. Dessa besiktningsmän bör placeras regionalt och kostnaderna bestridas av ARN.

5.6 Länsstyrelsen i Norrbottens län:

Ej heller enligt länsstyrelsens uppfattning föreligger skäl att f. n. bygga upp en regional reklamationsnämndsverksamhet. Om ärendetillströmningen till allmänna reklamationsnämnden skulle komma att öka på ett sådant sätt att en uppdelning av verksamheten ter sig nödvändig finner länsstyrelsen det emellertid naturligt att denna verksamhet då knyts till den regionala konsumentverksamheten.

5.7 Malmö kommun:

Med statistik vill betänkandet hävda att kommunerna är rustade för ändamålet i det att kommunal konsumentverksamhet inrättats i 168 kommuner; emellertid framgår av betänkandet att endast i 29 kommuner finns heltidstjänster inrättade. Otvivelaktigt kommer kommuninvånare i olika kommuner att bli olika väl tillgodosedda om man – såsom betänkandet vill göra – förlitar sig på kommunal medverkan i reklamationssammanhang.

Mot denna bakgrund ter sig förvånande att betänkandet avvisar tanken på att inrätta regionala reklamationsnämnder i all synnerhet som härför anförda motiv framstår som ganska bräckliga. Bland åberopade skäl finner man risk för oenhetlig praxis, svårighet att regionalt rekrytera sådana företrädare för intresseorganisationer och liknande som bör ingå i nämnden, ökad administration o. s. v. – Mot bakgrunden av det nu anförda är betänkandets förslag i dessa delar icke ägnade att tillstyrkas; fortsatta överväganden föreslås.

5.8 *Luleå kommun:*

Utredningen har också att ta ställning till en regionalisering av reklamationsnämnden.

Konsumentnämnden ifrågasätter värdet för konsumenten enär reklamationsförfarandet även där förutsättes vara skriftligt. Väntetiderna blir med all sannolikhet ej kortare vid anmälan till en regional reklamationsinstans.

5.9 *SACO/SR:*

Lika med utredningen avstyrker SACO/SR regionala reklamationsnämnder.

5.10 *Sveriges industriförbund och Sveriges grossistförbund:*

Vi motsätter oss tanken på en regional indelning av nämndens verksamhet på samma grunder som utredningen har angivit.

5.11 *Sveriges trähusfabrikers riksförbund:*

För att nå målet med nämndens verksamhet förordar STR att nämnden/nämnderna blir centrala och att regionala nämnder icke inrättas.

6 Allmänna reklamationsnämndens organisation samt handläggningsrutiner

6.1 *Hovrätten över Skåne och Blekinge:*

Som ett huvudsyfte med ARN:s verksamhet anges att förfarandet skall ge en snabbare och enklare tvistlösning än domstolshandläggningen. De handläggningstider vid ARN, vilka redovisas på s. 51 i betänkandet, är som utredningen påpekar alltför långa vid vissa avdelningar och torde ej nämnvärt understiga tiden för handläggning av småmål vid domstol. Hovrätten instämmer i att det finns ett starkt behov av att förkorta handläggningstiderna vid ARN och vill särskilt tillstyrka att konsumenten – sedan han mottagit

näringsidkarens svaromål – inte skall behöva höra av sig för att nämnden skall pröva hans anmälan.

6.2 Marknadsdomstolen:

Avsnittet rörande handläggningsrutiner m. m. ger inte marknadsdomstolen anledning till annat än ett mindre påpekande. Domstolen delar utredningens överväganden angående möjligheter till ordförandeprövning och att det därvid kan vara lämpligt med värdegränser. Likaså ansluter sig domstolen till att det inte bör finnas en generell värdegräns. Sistnämnda ställningstagande hindrar emellertid inte att man vid en eventuell framtida starkt begränsad prövning av fastighetstvister – såsom domstolen anfört ovan – bör för denna kategori ärenden ha en värdegräns.

6.3 Konsumentverket:

Utredningen hävdar att man torde kunna nedbringa handläggningstiderna inom nämnden i viss utsträckning. Bl. a. anför utredningen att om man på alla stadier av ett ärendes handläggning tar till vara möjligheterna att påskynda handläggningen, tiden bör kunna begränsas till högst tre månader. Konsumentverket vill framhålla att om handläggningstiderna vid Allmänna reklamationsnämnden skall kunna begränsas måste större resurser tillföras nämnden. Det kan inte hävdas att handläggningen nu sker onödigt långsamt. Anledningen till de långa handläggningstiderna är i stället otillräckliga resurser, dels för kansliet, dels för sammanträden med nämnden. Om nämnden disponerade större resurser skulle fler sammanträden kunna hållas och därmed fler ärenden avverkas. Tidsutdräkten beror inte, som utredningen föreställer sig, främst på handläggningen på kansliet utan på nämndbehandling.

För att handläggningen av mindre ärenden skall gå fortare och kräva mindre resurser kan den heltidsanställda ordföranden avgöra ärenden genom s. k. förenklad prövning. Detta gäller om ärendet inte är av principiell betydelse eller om konsumentens anmälan uppenbarligen inte kan bifallas eller företaget inte har gått i svaromål. På motoravdelningen kan dessutom förenklad prövning ske i ärende där konsumentens yrkande inte överstiger 300 kr. Liksom utredningen anser konsumentverket att den förenklade prövningen bör fortsätta men inte ges alltför stor omfattning.

Utredningen diskuterar också en nedre värdegräns för att begränsa ärendetillströmningen. Enligt verkets mening bör man kunna överlåta åt den heltidsanställda ordföranden att ta ställning till om ärende som gäller mindre belopp skall prövas av nämnden. På så sätt kan man sälla bort många obetydliga ärenden samtidigt som man undviker att principiellt viktiga ärenden inte blir prövade endast därför att tvisten i det enskilda fallet understiger visst belopp.

6.4 Allmänna reklamationsnämndens ordförande:

Jag kan i stort ansluta mig till utredningens överväganden och förslag i detta kapitel men vill i likhet med konsumentverket i dess remissyttrande understryka att anledningen till de långa handläggningstiderna huvudsakligen beror på otillräckliga resurser för såväl kansliet som för sammanträden med nämnden. En av de möjligheter att minska belastningen på själva nämnden som bör prövas är att – i enlighet med konsumentverkets anslagsäskanden för budgetåret 1979/80 – en tjänst för en kvalificerad tekniker inrättas vid nämndens kansli. Genom att kvalificerad teknisk sakkunskap tillförs kansliet skulle bl. a. förlikningsverksamheten på vissa avdelningar kunna drivas mer effektivt och ett större antal ärenden av teknisk natur kunna avgöras av nämndens heltidsanställda ordförande och vice ordförande genom s. k. förenklad prövning. Även i övrigt krävs förstärkning, på både handläggar- och sekreterarsidan, om handläggningstiderna skall kunna mer väsentligt reduceras. Det är dock möjligt att även med bibehållen resurstilldelning handläggningstiderna skulle i någon mån kunna förkortas genom att vissa rutiner ändras. Denna fråga prövas kontinuerligt. F. n. undersöks möjligheten att på denna väg ytterligare nedbringa handläggnings- tiderna av en inom kansliet tillsatt arbetsgrupp.

Möjligheten att avgöra bagatellärenden genom förenklad prövning bör behållas. Även om av de skäl utredningen anför någon högsta eller lägsta värdegräns för prövning över huvud av reklamationsvister inte bör införas, tillstyrker jag förslaget att på samtliga avdelningar (inte som nu bara för motoravdelningen) fastställa beloppsgränser som förutsättning för den förenklade prövningen. Också möjligheten att avgöra ärenden med s. k. liten nämnd bör finnas kvar.

6.5 Länsstvrelsen i Värmlands län:

För att kunna få till stånd kortare handläggningstider och därigenom effektivare stöd till den enskilde konsumenten är det viktigt att ARN samtidigt får ökade ekonomiska och personella resurser. I dag är handläggningstiden alltför lång och vissa akuta problem finner man därför meningslöst att föra vidare.

I och med att kommunernas verksamhet ökar kan man förvänta att problemuppfångningen blir mer omfattande. Detta kommer att ställa ökade krav på ARN i det ärendehanteringssystemet.

6.6 Luleå kommun:

Konsumentnämnden finner att allmänna reklamationsnämnden skall finnas kvar men att resurserna för nämndens arbete måste utökas väsentligt för att en tillfredsställande service skall kunna erbjudas konsumenterna. Nämnden bör även i fortsättningen behandla alla inkomna ärenden inom

nämndens kompetensområde, oavsett varan eller tjänstens pris. En minsta värdegräns förordas således icke.

Däremot bör, som f. n. sker, enklare och mindre principiellt betydelsefulla reklamationer handläggas efter enklare principer. I sådana fall bör de konsumentpolitiska intentionerna vara vägledande för problemets lösning.

Konsumentverket bör i fortsättningen i högre grad bedriva en systematisk och uttömmande uppföljning av allmänna reklimationsnämndens arbete med reklimationsärenden. Detta för att verket skall få ett bättre underlag för ett förebyggande konsumentpolitiskt arbete.

6.7 TCO:

Utredningen föreslår att de organisationer, myndigheter m. m. som ingår i nämnden skall få mandat att utse ledamöter. TCO tillstyrker förslaget och anser att konsumenterna i första hand bör representeras av organisationer, fackliga och andra, och i mindre grad av statliga myndigheter.

6.8 Sveriges köpmannaförbund:

Med den arbetsform som valts av ARN med ett skriftligt och i viss mån summariskt förfarande finns det naturligtvis risk för att ett nämndbeslut kan bli mindre väl underbyggt. Förbundet vill dock framhålla att sådana olägenheter registrerats i ett litet antal fall med hänsyn till ärendemängden. Det har dock inträffat några ärenden där det hade varit av värde om möjlighet till omprövning av besluten hade förelegat. I de fall en konsument anser att ARN:s rekommendation är felaktig har konsumenten möjlighet att gå till domstol och få ärendet prövat. Denna möjlighet har inte näringsidkaren enligt nuvarande regler. I ett under hösten 1978 aktuellt ärende har en näringsidkare genom sin branschorganisation hemställt om omprövning. I svar från ARN:s ordförande anfördes att nämnden i liknande fall där det skulle krävas muntlig bevisning normalt avböjer att yttra sig i ärendet. Det förhållandet att nämnden i det aktuella fallet tydligen hade ansett sig böra sätta tilltro till anmälarens uppgifter och därför rekommenderat viss ersättning till konsumenten utgjorde inte tillräckligt skäl för ett beslut om omprövning. Enligt förbundets uppfattning bör i sådana klart tveksamma ärenden nämndens ordförande ha möjlighet att låta ompröva ärendet. Det bör också övervägas att ordförandens möjlighet till beslut om omprövning vidgas.

Även om ARN:s beslut endast får formen av rekommendation till lösning i det enskilda fallet får ändock beslutet den faktiska karaktären av myndighetsbeslut. Rättssäkerheten kräver därför att möjlighet till överprövning föreligger. Enligt förbundets uppfattning skall möjlighet föreligga – såväl för konsument som för näringsidkare – att låta överpröva ett beslut i ARN enligt lagen om förenklat rättegångsförfarande i tvistemål av mindre värde.

6.9 Svenska trähusfabrikens riksförbund:

För att nämndens avgöranden skall få avsedd verkan erfordras, att nämnden består av bl. a. näringslivsrepresentanter. Dessa måste i sitt dagliga arbete konfronteras med ärenden av ifrågavarande slag. Nämndledamöterna får inte vara personer som i stor utsträckning har till uppgift att vara just nämndledamöter. Detta uppdrag måste således vara av relativt liten omfattning i förhållande till ledamöternas huvudsakliga arbetsuppgifter. Av bl. a. den anledningen samt att ARN:s avgörande måste kunna fattas förhållandevis snabbt måste antalet ärenden begränsas. Ett sätt att begränsa antalet ärenden är att handläggande tjänstemän, som ovan föreslagits, aktivt söker att förlika parterna. Emellertid krävs ytterligare begränsningar. . . .

STR vill framföra ytterligare ett förslag att begränsa antalet ärenden. Den tidigare försöksnämnden bestod av ordföranden och åtta ledamöter (fyra representanter för konsumenterna och fyra för näringslivet), som prövade alla typer av ärenden, som omfattades av nämndens uppgifter. Den nu föreslagna nämnden kan i stället uppdelas i två mindre nämnder, exempelvis ordföranden och fyra ledamöter, med uppgift att pröva olika typer av fall. Således kunde en nämnd handlägga ärenden som rör nyproduktion (byggnadsentreprenader och leveranser av monteringsfärdiga småhus) och en annan tvister av typ installationer, reparationer och underhåll. Genom en sådan uppdelning skulle den fördelen vinnas, att nämnderna blev mindre och därigenom mer lätthanterliga. Vidare skulle handläggarna och besiktningsmännen bli än mer specialiserade och skickade att utföra sina uppgifter. . . .

STR hemställer att bli representerat i nämnden.

6.10 Svenska byggnadsentreprenörföreningen:

I reklimationsutredningens betänkande görs inga uttalanden om hur en nämnd avseende fastighetsärenden bör vara sammansatt. Lika fullt vill vi gärna ta tillfället och redovisa vår syn på den saken.

En förutsättning för en framgångsrik verksamhet i en reklimationsnämnd för fastighetsfrågor är att nämndens yttranden manar till efterföljd. Detta i sin tur fordrar en nämnd med sakkunniga personer. Det kan bli svårt att såväl från näringslivets som konsumentföreträdarnas sida mobilisera tillräckligt goda krafter. Detta gäller alldeles särskilt, om nämnden får den omfattning på sin verksamhet, som antas i förslaget. I sådana fall lär det nämligen bli nödvändigt med minst ett par sammanträden i veckan. Med hänsyn härtill anser vi det vara angeläget att nämnden inte kommer att bestå av allt för många ledamöter.

Föreningen anser att nämnden bör bestå av fyra eller högst sex ledamöter förutom ordföranden. I den nämnd som drevs på försök var antalet ledamöter åtta förutom ordföranden. För att berörda intressenter lika fullt skall kunna bli representerade i nämnden föreslås antingen att nämnden uppdelas på flera

avdelningar eller att ledamöterna – särskilt på näringslivets sida – får så många suppleantplatser att olika branschintressen kan bli tillgodosedda.

Ärenden rörande fastighetsreklamationer kan gälla mycket skilda slag av frågor. Reklamation kan avse material eller vara som infogats i fast egendom. Den kan gälla reparation eller annan mindre omfattande hantverkstjänst. Den kan också gälla ett allvarligt fel på en nyproducerad fastighet. Ärendena bör handläggas i nämnden med en uppdelning i enlighet med exemplen.

Slutligen förutsätter föreningen att den kommer att erbjudas en plats i den tilltänkta reklamationsnämnden.

6.11 MRF:

Enligt MRF:s uppfattning är erfarenheterna från nämndens hittillsvarande verksamhet i stort sett goda. En bidragande orsak härtill är att nämnden i sin dömande verksamhet har tillgång till ledamöter som besitter sakkunskaper på det område som tvisten rör. Det är dock ofrånkomligt att det skriftliga och i viss mån summariska förfarandet som nämndverksamheten innebär inte borgar för samma rättssäkerhet som följer av ordinär domstolsprocess. Visserligen utgör AR:s beslut endast en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas och kan således inte genomdrivas tvångsvis men den faktiska bundenheten till besluten kan trots detta vara absolut. MRF:s medlemmar är således i förhållande till MRF förpliktade att följa nämndens beslut och underlåtelse härutinnan kan enligt gällande stadgar leda till uteslutning ur förbundet. Som komplement härtill har MRF inrättat ett "kundskydd", innebärande att MRF garanterar konsumenten att få den rättelse som AR beslutat om.

Det anförda ger således vid handen att AR:s beslut – såvitt dessa avser MRF-företag – i princip är "verkställbara". Mot denna bakgrund ter det sig naturligt att näringsidkarna ges större möjlighet än vad som f. n. är fallet att få avgjorda tvister omprövade och då av andra ledamöter än dem som deltagit vid den ursprungliga handläggningen. Visserligen kan en sådan ordning leda till såväl merarbete som en fördröjning av tvistlösningen men även i detta sammanhang bör rättssäkerhetsaspekter få väga över. Genom att tillföra nämnden större personalresurser torde svårigheterna kunna övervinnas. Det kan i ett framtidsperspektiv innebära vissa problem med en framtida ensidig bindning till AR:s beslut om dess policy inte har en klar förankring.

6.12 Konsumentvägledarnas förening:

Utredningen fastslår att parter och vittnen aldrig bör kunna höras inför nämnden.

Då det avgivna förslaget innebär att en viss "medlande" verksamhet skall förekomma genom de kommunala konsumentvägledarna, bör det närmare undersökas hur detta skall anpassas till utredningens förslag.

Vi instämmer i utredningens förslag att en anmälan som gjorts prövas av nämnden utan ytterligare påstötningar. För detta behöver ärendena vara väl underbyggda av den kommunala vägledningen.

7 Finansieringen av nämndverksamheten

7.1 Konsumentverket:

Utredningen menar att avgifter inte skall utgå vid någon av nämndens avdelningar. Konsumentverket delar denna uppfattning. Att införa ett generellt avgiftssystem skulle innebära en klar försämring från konsument-synpunkt. Principiella skäl talar vidare mot att man låter konsumenten betala en avgift för prövning av en myndighet när myndighetens beslut inte kan genomdrivas. Det måste av konsumenterna med fog uppfattas som egendomligt att myndigheten tar betalt för sin prövning om denna sedan inte leder till rättelse i praktiken. I sammanhanget har tanken förts fram på ett avgiftssystem där konsumenten skulle få tillbaka betald avgift om han vinner tvisten. Vidare har diskuterats att den förlorande näringsidkaren skulle vara skyldig att ersätta konsumenten för vad denne betalt i avgift till reklama-tionsnämnden. Ingendera modellen är enligt verkets mening godtagbar. För att ett avgiftssystem skall vara till fördel för verksamheten ekonomiskt sett måste administrationen av avgifterna vara så enkel att administrationskost-naderna inte förbrukar vinsterna med systemet. Om avgifterna hålls på rimlig nivå – ca 25–50 kr. – kommer intäkten knappast att täcka hanteringskostna-derna. Att införa skyldighet för näringsidkaren att ersätta konsumenten för vad han har betalat i avgift till nämnden förutsätter särskild lagreglering (jfr 18 kap. rättegångsbalken). Att införa sådana särskilda regler bör enligt verkets mening inte komma ifråga.

Verket har tidigare tillstyrkt att frågor om fast egendom skall kunna behandlas av nämnden. Med hänsyn till de stora kostnader, främst för sådan besiktning som prövning av fastighetsärenden ofta förutsätter, kan det synas naturligt att konsumenterna får betala för besiktningar. Enligt verkets mening skulle detta emellertid leda till att många konsumenter inte skulle anlita nämnden, speciellt i frågor som gäller tjänster på fast egendom, där tvisten rör ett relativt obetydligt belopp. Utredningen anför att om konsu-menten får rättelse i nämnden skall nämnden rekommendera näringsidkaren att ersätta konsumenten vad denne erlagt i avgift till nämnden. Vidare menar utredningen att man – oavsett vilken lösning för avgiftssystem man väljer – kan låta nämnden rekommendera näringsidkaren att stå för besiktningskost-naden om nämndens beslut är positivt för konsumenten. Enligt verkets uppfattning måste man för att detta skall bli meningsfullt kunna garantera att näringsidkaren också ger konsumenten den rekommenderade ersättningen. Möjlighet att ge sådana garantier tillskapas inte med utredningens förslag.

Ett annat förslag innebär att avgift skall tas ut enbart för fastighetsärenden. Verket anser inte att det förhållandet att fastighetsärenden är jämförelsevis

dyra att hantera i nämnden bör föranleda att sådana ärenden avgiftsbeläggs. Avgifter skulle innebära att konsumenterna fick betala för att få ärenden om hantverkstjänster på småhus prövade medan frågor om köp av t. ex. bilar och fritidsbåtar skulle behandlas avgiftsfritt.

Med hänvisning till det anförda avstyrker verket att avgiftssystem införs vid Allmänna reklamationsnämnden.

7.2 Allmänna reklamationsnämndens ordförande:

I denna del ansluter jag mig till konsumentverkets remissyttrande. Jag avstyrker således att avgiftssystem införs vid ARN. Ej heller bör någondera parten belastas med kostnaderna för en av nämnden beslutad besiktning.

7.3 Länsstyrelsen i Värmlands län:

Som utredningen också påpekar är det angeläget att prövningen av tvister i ARN även i fortsättningen skall vara kostnadsfri.

7.4 Svenska kommunförbundet:

Styrelsen vill erinra om att den föreslagna övervältringen av arbete beträffande enskilda reklamationer från Allmänna reklamationsnämnden till kommunerna inte heller kan accepteras utifrån den överenskommelse som staten och kommunförbunden träffat beträffande kommunernas ekonomi.

7.5 Malmö kommun:

I betänkandet föreslås avgiftsfrihet och detta tillstyrkes.

7.6 TCO:

TCO anser att ingen avgift skall uttas av konsument vid fastighetsreklamationer eftersom det inte är säkert att företag rättar sig efter ARN:s utslag.

7.7 KF:

Utredningen har konstaterat att samhällets kostnader för varje ärende genomsnittligt sett torde bli betydligt större när det gäller fastighetstvister än när det gäller andra ärenden. I förhållande till köpeobjektets värde utgör nämndkostnaderna emellertid en mycket ringa summa. KF finner det rimligt att parterna på småhusmarknaden själva på ett eller annat sätt bidrar till en del av kostnaderna vid en fastighetsreklamationsnämnd och föreslår att departementet, innan slutligt förslag läggs om att inrätta en fastighetsreklamationsnämnd, låter utreda denna fråga ytterligare.

Reformen kan t. ex. till viss del bekostas genom en avgift i samband med småhusförsäljning. En annan möjlighet, som även utredningen varit inne på, är att låta parterna bära besiktningskostnaderna. Eftersom nämndens beslut i motsats till ett domstolsavgörande inte är exigibelt, kan emellertid frågan inte lösas genom att nämnden ålägger förlorande part att betala dessa kostnader – däremot kan nämndens beslut naturligtvis innehålla en rekommendation om hur besiktningskostnaderna slutligen bör bäras. Garantier måste skapas mot att utläggat för besiktningskostnaderna inte av den reklamerande småhusköparen uppfattas som så betungande, att han av den anledningen avstår från att gå till nämnden. Detta torde förslagsvis kunna ske försäkringsvägen eller via rättshjälpslagen. – En omprövning av kostnadsansvaret för besiktningar även av annan egendom, som är föremål för prövning vid Allmänna reklamationsnämnden, torde bli nödvändig om sistnämnda väg väljes.

7.8 SHIO-Familjeföretagen:

För att i viss mån komma till rätta med eventuella "okynnesanmälningar", men även för att något minska samhällets kostnader, bör dock en anmälningsavgift införas. Denna avgift skall återbetalas om anmälaren därefter får rätt i nämnden. Ett lämpligt belopp är 100 kr., vilket motsvarar ansökningsavgiften för stämning vid allmän domstol. Skulle beloppet inte visa sig högt nog för att hindra onödiga anmälningar bör det höjas till 200–500 kr.

En förutsättning för ett tillstyrkande av förslaget till fastighetsreklamationsnämnd är dock att de besiktningar, som med stor sannolikhet kommer att behöva göras i helt övervägande del av fallen, utförs av sakkunniga och opartiska besiktningsmän. Någon form av kompetensdokumentation eller auktorisation bör aktualiseras. För att minska resekostnaderna vid besiktningen bör vidare eftersträvas att besiktningsmän med ovan uppställda kvalifikationer finns lokalt tillgängliga.

7.9 Svenska trähusfabrikers riksförbund:

STR har övervägt föreslå, att en tvist skall uppgå till ett visst minimibelopp för att kunna tas upp till behandling. Med hänsyn till dels svårigheterna att fastställa vilket belopp en enskild tvist rör, dels ock det förhållandet att även tvister som rör smärre belopp kan vara viktiga för konsumenterna eller röra väsentliga principer, vill förbundet inte föreslå, att ett visst minimibelopp införs som förutsättning för prövning. Emellertid vill STR, bl. a. för att förhindra okynnesanmälningar, förorda att den, som anhängiggör ett ärende skall betala en viss anmälningsavgift, som sedan återbetalas till konsumenten om nämndens avgörande helt eller delvis (förslagsvis till 25 %) blir till konsumentens förmån. Förbundet föreslår, att anmälningsavgiften bestäms till 500 kr. Därmed får avgiften den återhållande effekt som eftersträvas, men torde för den skull inte vara av sådan storleksordning att den avhåller någon, som verkligen har behov av ett avgörande från att anmäla ett ärende.

7.10 Svenska byggnadsentreprenörföreningen:

Enligt reklamationsutredningens betänkande antas antalet ärenden i en fastighetsreklamationsnämnd uppgå till ca 1 500 stycken per år. Enligt vår uppfattning är denna uppskattning för hög, även om en väldig anhopning av ärenden kan uppkomma i ett initialskede.

Med hänsyn till samhällets, näringslivets och övriga berörda parter kostnader för handläggning av reklamationsärenden i nämnden finns ett naturligt intresse att försöka begränsa antalet ärenden. Vi har därför övervägt möjligheten att uppställa en värdegräns såsom villkor för att anhängiggöra ärende i reklamationsnämnden eller att föreslå en väl tilltagen ansökningsavgift. Varken värdegräns eller ansökningsavgift anser vi emellertid böra införas. I stället vill vi föreslå att nämndens ordförande får direktiv om att på egen hand avgöra ärenden av enklare beskaffenhet. Hans beslut kunde exempelvis före offentliggörandet förankras i nämnden efter en kortare föredragning.

7.11 K-Konsult:

Besiktningens kostnaderna är uppenbarligen det största hindret för tillkomsten av en landsomfattande verksamhet. I detta sammanhang bör framhållas att försöksverksamhetens kostnader för besiktningar sannolikt överstiger vad som kan bli aktuellt under en mer formaliserad verksamhet.

Som skäl för detta talar bl. a. följande:

Under försöksverksamheten fanns ett klart uttalat behov att mer ingående analysera orsakerna till fels uppkomst än vad som sannolikt torde bli nödvändigt under en landsomfattande verksamhet. Detta hänger samman med den tekniska analys som ingick som en förutsättning för projektet för vilket byggforskningsrådet till relativt stor del beviljade anslag.

Kostnaderna för resor och traktamenten torde dessutom i mycket stor utsträckning kunna reduceras eftersom besiktningsmännen får förutsättas bli lokalt upphandlade. Under försöksverksamheten anlätades samtliga besiktningsmän från Stockholm, och reskostnaderna blev därigenom stora.

Mycket talar också för att en inarbetad verksamhet på relativt kort sikt kommer att innebära reducerade besiktningskostnader.

Mot bakgrund av ovanstående torde kostnaderna för en "normal" besiktning hamna mellan 1 000 och 1 500 kronor vilket är avsevärt lägre än vad reklamationsutredningen föreslagit.

För att ytterligare reducera kostnaderna för samhället har från olika håll framhållits att parterna på något sätt själva skulle svara för kostnaderna. Enligt K-Konsults uppfattning torde en avgift som betalas av anmälaren vara den smidigaste lösningen. Sådan avgift bör endast utgå i de fall nämnden tar upp ärendet till prövning och då besiktning enligt nämnden måste utföras. Avgiften kan lämpligen sättas till 300–500 kronor. Effekten av detta torde, förutom att statens kostnader reduceras, bli att s. k. "bagatellärenden" i stor

utsträckning gallras bort under handläggningen. Det förefaller heller inte vara särskilt svårt att administrera en sådan avgift under förutsättning att avgiften skall betalas av anmälaren innan nämnden tar upp ärendet till prövning eller besiktning genomförs.

7.12 Konsumentvägledarnas föreningar:

Vi avvisar alla förslag som skulle innebära en kostnad för att få ett ärende prövat i Allmänna Reklamationsnämnden.

Utöver de i utredningen föreslagna resursförstärkningarna, borde ytterligare medel behöva ställas till förfogande i syfte att skapa underlag för en förkortad handläggningstid i nämnden. Nuvarande förhållanden inom vissa områden kan inte anses vara tillfredsställande.

8. Författningsreglering m m

8.1 Hovrätten över Skåne och Blekinge:

Under denna rubrik berör utredningen inledningsvis frågan om ARN:s förvaltningsrättsliga ställning och konstaterar att oavsett vad som må gälla idag på denna punkt, innebär ett genomförande av utredningens förslag att nämnden i framtiden blir att betrakta som en statlig myndighet. Hovrätten vill i anslutning här till påpeka att ARN i så fall med regeringsformens terminologi torde bli att hänföra till kategorin förvaltningsmyndighet. Grundläggande regler om förfarandet hos sådana myndigheter, t. ex. om jäv, finns meddelade i förvaltningslagen (1971:290). Med anledning av vissa uttalanden i betänkandet (s. 208–209; jfr. även s. 46) om behovet av regler för ärendeprövningen hos ARN erinrar hovrätten om att en reglering härav bör ske på sådant sätt att därav framgår i vilken utsträckning den innefattar avsteg från eller påbyggnad av förvaltningslagen.

8.2 Allmänna reklamationsnämndens ordförande:

Oavsett vilken lösning man väljer i fråga om ARN:s förhållande till konsumentverket bör, såsom har framhållits ovan, själva nämnden i sin tvistlösande verksamhet vara helt fristående från verket och förvaltningsrättsligt sett betraktas som en självständig statlig myndighet. De författningsbestämmelser som krävs för dess verksamhet bör därför meddelas i en särskild instruktion för nämnden och inte i konsumentverkets instruktion. Det bör f. ö. övervägas om inte huvuddragen i fråga om ARN:s ställning och uppgifter bör slås fast i en särskild lag så som har skett i Danmark och Finland. På denna punkt vill jag hänvisa till konsumenttjänstutredningens remissyttrande.

Som tidigare framhållits (avsnitt 4) bör den arbetsordning som mer i detalj reglerar nämndverksamheten inte, som utredningen har föreslagit, utfärdas

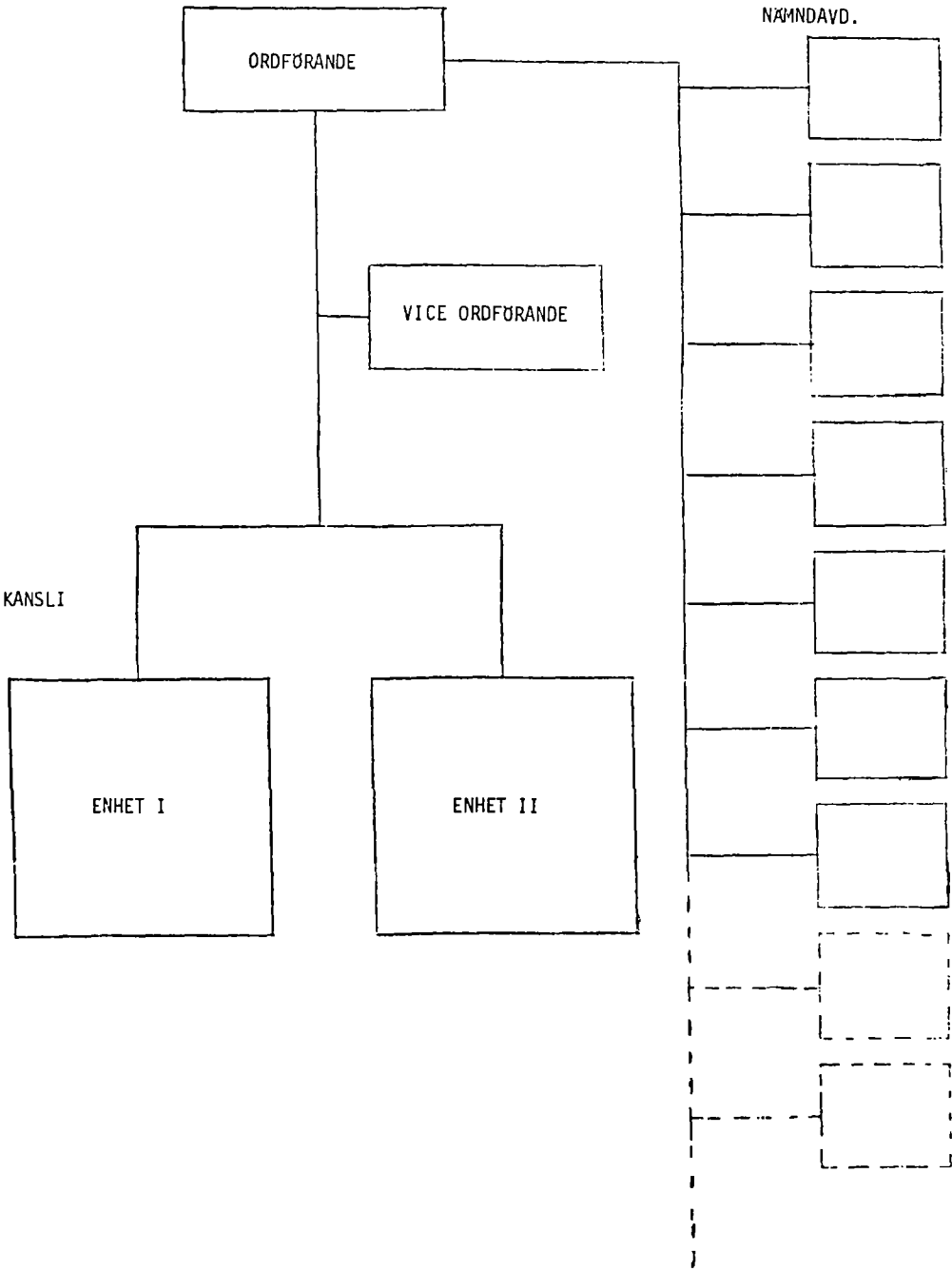
av konsumentverkets styrelse, om själva nämnden i sin verksamhet skall ha en fristående ställning, eftersom denna verksamhet i många hänseenden kommer att styras av arbetsordningen. Denna bör i stället fastställas av nämndens ordförande resp. av det tidigare föreslagna kollegiet, eventuellt efter granskning av handelsdepartementet.

8.3 Konsumenttjänstutredningen:

Reklamationsutredningen har lagt fram ett ytterst kortfattat förslag om en paragraf till lag om utseende och entledigande av vissa ledamöter i ARN. Denna lag har föranletts av stadgandet i 11 kap. 6 § regeringsformen och rör endast frågan om rätt för organisation att utse ledamot. När det gäller ARN som sådan och verksamheten där finner reklamationsutredningen det tillräckligt med en reglering inom ramen för en instruktion. Utredningens förslag i denna del är uppenbarligen föranlett av dess syn på sambandet mellan konsumentverket och ARN.

Enligt konsumenttjänstutredningens mening är den föreslagna lagtekniska regleringen av ARN mindre lämplig. Den föreslagna lagen om utseende av ledamöter i ARN förutsätter, liksom vissa stadganden i småmålslagen, ARN:s existens utan att dess karaktär och uppgifter regleras i lag. ARN har emellertid givits så viktiga uppgifter, vilka i realiteten har en så ingripande karaktär för berörda konsumenter och företag, att huvuddragen i fråga om ARN:s ställning och uppgifter bör slås fast i en särskild lag. Denna lösning förefaller bäst stå i överensstämmelse med regeringsformens intentioner. Den har också valts i våra grannländer Danmark och Finland. I Danmark gäller 1974 års lov om forbrugerklagenævnet med tillhörande bekendtgørelse (förordning) och i Finland 1978 års lag om konsumentklagenämnden, som ansluter till den samtidigt antagna konsumentskyddslagen. En svensk lag om ARN bör ange huvudpunkterna vad gäller nämndens ställning och verksamhet samt formerna för utseende av ledamöter, men torde kunna hållas mera kortfattad än motsvarande danska och finska författningar.

Allmänna reklamationsnämndens organisation
(Föredragandens förslag)



Innehåll

	Sid.
Propositionen	1
Propositionens huvudsakliga innehåll	1
Utdrag av protokoll vid regeringssammanträde den 28 februari 1980	3
Förslag till lag om ändring i lagen (1974:8) om rättegången i tvistemål om mindre värden	2
1 Inledning	3
2 Föredragandens överväganden	4
2.1 Allmänt om lösande av tvister på konsumentområdet ..	4
2.2 Allmänna reklamationsnämndens ställning och förhållande till konsumentverket	9
2.3 Nämndavgörandenas karaktär m. m.	11
2.4 Allmänna reklamationsnämndens verksamhetsområde m. m.	14
Allmänt	14
Fast egendom	16
Övrigt	25
2.5 Allmänna reklamationsnämndens organisation	25
2.6 Handläggningsrutiner	28
2.7 Finansieringen av allmänna reklamationsnämndens verksamhet	30
2.8 Personalbehov m. m.	33
3 Upprättat lagförslag	33
4 Anslagsfrågor	33
5 Hemställan	35
6 Beslut	35
Bilaga 1 Sammanfattning av reklamationsutredningens betänkande (SOU 1978:40) Tvistlösning på konsumentområdet	36
Bilaga 2 Sammanställning av remissyttrandena över reklamationsutredningens betänkande (SOU 1978:40) Tvistlösning på konsumentområdet	41
Bilaga 3 Allmänna reklamationsnämndens organisation	164

