

Motion till riksdagen 2025/26:1535

av Emma Ahlström Köster (M)

Rättssäkerhet och betalbolagens roll i konsumenttvister

Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att undersöka möjligheten att se över vilken rättsverkan betalbolags beslut i praktiken får och om detta är förenligt med rättsordningen, och detta tillkännager riksdagen för regeringen.
2. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att undersöka möjligheten att införa en skyldighet för betalbolag att hänvisa olösta tvister till Allmänna reklamationsnämnden (Arn) eller domstol och tillkännager detta för regeringen.
3. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att undersöka möjligheten att ge Konsumentverket tillsynsansvar över hur betalbolag hanterar konsumenttvister, och detta tillkännager riksdagen för regeringen.
4. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att undersöka möjligheten att införa en informationsplikt för betalbolag att alltid upplysa konsumenter om deras rätt att få tvisten prövad av Arn eller domstol och tillkännager detta för regeringen.

Motivering

Svenska konsumenter möter idag betalbolag som Klarna och Svea i nästan varje nätköp. De har gjort vardagen enklare och bidragit till att e-handeln kunnat växa. Men med denna utveckling har också en ny ordning vuxit fram: privata bolag som i praktiken avgör tvister med konsekvenser som liknar domstolsbeslut. Detta väcker en avgörande fråga för rättsstaten: var ska gränsen för rättsskipning dras – i privata företag eller i de demokratiskt förankrade institutionerna?

Betalbolag som Klarna, Svea och andra har på kort tid blivit en central del av svenskarnas vardag. De erbjuder smidiga betallosningar och har bidragit till en stark tillväxt

inom e-handeln. I denna roll har de också tagit på sig en funktion som tvistlösare mellan konsument och handlare. Deras insats är viktig. Många tvister löses snabbt och enkelt utan att belasta Allmänna reklamationsnämnden (Arn) eller domstolarna. För både konsumenter och företag innebär detta en tidsbesparing och ökad tillgänglighet.

Problemet uppstår när betalbolagen i praktiken fattar beslut som får samma konsekvens som en domstolsprövning. Om en konsument inte accepterar beslutet kan det leda till inkasso och betalningsanmärkningar. Därmed får bolagens interna avgöranden en faktisk rättsverkan, trots att de inte vilar på någon rättslig grund.

Arn är en statlig myndighet vars beslut visserligen inte är formellt bindande, men som bygger på lagstiftning och juridisk kompetens. Betalbolagens bedömningar görs däremot internt, ofta utan nödvändig juridisk expertis, och i en miljö där bolaget självt har ekonomiska intressen i den säljande parten.

Det finns en uppenbar risk att bolaget, som tjänar pengar på handlarens försäljning, har ett egenintresse av att ge säljaren rätt. Detta är inte förenligt med grundläggande krav på oberoende och rättssäkerhet.

Det centrala är därför inte om betalbolagen gör nytta – det gör de – utan var gränsen för rättsskipning ska dras. I en rättsstat måste det vara tydligt att endast domstolar och statliga myndigheter kan fatta beslut med rättsverkan. Privata aktörers roll bör inskränkas till att medla och administrera, inte döma.

För att bevara både nyttan av betalbolagens smidighet och rättsstatens garantier krävs en tydlig reglering. Betalbolagens rättsliga ställning bör ses över, likaså införandet av hänvisningsplikt till Arn eller domstol när tvister inte löses frivilligt samt en informationsplikt som gör konsumenterna fullt medvetna om sin rätt att få ärendet prövat av statlig instans.

Emma Ahlström Köster (M)