

Riksdagens lagutskott

På uppdrag av lagutskottet har Riksdagens utredningstjänst hösten 2003 genomfört en kartläggning av de självregleringsorgan som finns i näringslivet. Syftet med kartläggningen är att ge utskottet underlag inför beslut om den närmare inriktningen på en eventuellt fortsatt studie.

Eftersom studien bedömts ha ett allmänt intresse publiceras den i rapportserien Utredningar från riksdagen.

Stockholm i mars 2004

Inger René
Ordförande

Marianne Carlström
Vice ordförande

/Lars Haglind
Kanslichef

Lagutskottet

Riksdagens utredningstjänst har på uppdrag av lagutskottet genomfört en kartläggning av de självregleringsorgan som finns i näringslivet. Syftet med kartläggningen är att ge utskottet underlag inför beslut om den närmare inriktningen på en eventuellt fortsatt studie. Härmed överlämnas kartläggningen *Näringslivets självregleringsorgan – en uppföljningspromemoria*.

Beslut i detta ärende har fattats av utredningschefen Kjell Allert. Kartläggningen har tagits fram av Roger Karlsson och Cecilia Lekberg Sommerholt. I projektarbetet har även Charlotte Albrektson deltagit. Sven Lindberg, Cecilia Forsberg och Christer Åström har också medverkat i kartläggningen.

Kjell Allert

/Roger Karlsson

Cecilia Lekberg Sommerholt

Innehållsförteckning

Riksdagens lagutskott.....	1
1 Sammanfattning och bedömning.....	5
2 Inledning	6
2.1 Bakgrund	6
2.1.1 Tidigare riksdagsuttalanden.....	6
2.1.2 EU-arbetet	7
2.1.3 Förtroendekommissionen	8
2.2 Uppdraget	8
2.3 Definitioner och avgränsningar	8
2.4 Genomförande	10
3 Resultatet av kartläggningen	10
3.1 Omfattning m.m.....	10
3.2 Kompetensområde m.m.	11
3.3 Sammansättning	12
3.4 Förfarande, utgången i ärendena och efterlevnad av utslagen	13
3.5 Finansiering	14
3.6 Information om självregleringsorganens verksamhet	15
4 Sammanfattande iakttagelser.....	15
Referenser	16

Bilaga

GENOMGÅNG AV DE ENSKILDA SJÄLVREGLERINGSORGANEN	19
Allmänhetens Pressombudsman och Pressens Opinionsnämnd	19
Ansvarsförsäkringens personskadenämnd	22
Ansvarsnämnden (Fastighetsägarna Stockholm)	24
Bedömningsnämnden för Kost-Hälsainformation	26
Bostadsrättsnämnden	28
Disciplinnämnden (SwedSec AB)	30
Etiska nämnden (Fastighetsägarna Sverige)	32
Etiska nämnden för direktmarknadsföring.....	34
Etiska Nämnden för Fondmarknadsföring.....	36
Etiska Rådet för Betalteletjänster	39
Etiska Rådet för Marknadsundersökningar.....	42
Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd	44
Försäkringsnämnden (Trygg-Hansa)	46
Kundombudsmannen Folksam/Fondombudsmannen Folksam	48
Kundombudsmannen (Länsförsäkringar i Stockholm).....	51
Kundombudsmannen och Kundpanelen (If).....	53
Livförsäkringens Villkorsnämnd	56
Marknadsetiska rådet.....	58
Mäklarsamfundets Ansvarsnämnd.....	60
Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation och Läkemedelsindustrins informationsgranskningsman	62
Näringslivets Etiska Råd mot Könsdiskriminerande reklam	65

Olycksfalls- och sjukförsäkringsnämnden	68
Pressens Textreklamkommitté	70
Redovisningsbranschens Reklamationsnämnd	73
Rådet för marknadsövervakning och Hälsokostbranschens bedömningsnämnd	75
Skandias Kundombudsman.....	77
Svensk Fastighetsförmedlings ansvarsnämnd	79
Svenska Brandskyddsföretags Etik- och Reklamationsnämnd	81
Svenska Bryggareföreningens Granskningsnämnd.....	83
Svenska Postorderföreningens Etiska Nämnd.....	85
Sveriges advokatsamfunds disciplinnämnd	87
Sveriges Avanti-borrare föreningens reklamationsnämnd.....	90
Sveriges Begravningsbyråers Förbunds Reklamationsnämnd	92
Sveriges Hotell- och Restaurangförbunds ansvarsnämnd	94
Sveriges Juvelerare- och Guldsmedsförbunds Reklamationsnämnd.....	96
Sveriges Låssmedsmästares Riksförbunds Disciplinnämnd	98
Sveriges Mynthandlars Förenings Reklamationsnämnd	100
Sveriges Trafikskolors Riksförbunds Reklamationsnämnd	102
Transportbandsföretagens Riksförbunds Garanti- och Reklamationsnämnd.....	104
Värmepumpbranschens Reklamationsnämnd	106
Frågeformulär – konsoliderad version	108
Referenser	110

1 Sammanfattning och bedömning

Riksdagen har genom åren vid ett flertal tillfällen uttalat sig till förmån för ett ökat inslag av egenåtgärder från näringslivets sida på konsumentpolitikens område. På uppdrag av lagutskottet har riksdagens utredningstjänst följt upp förekomsten av och verksamheten hos av näringslivet inrättade s.k. självregleringsorgan. Resultatet redovisas i denna promemoria.

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

Lakttagelser

Av kartläggningen framgår att självregleringsorganen utgör såväl till namnet (t.ex. kundombudsman, nämnd, ansvarsnämnd, reklamationsnämnd) som till verksamhet, sammansättning, budget m.m. en på många sätt heterogen samling organ. I denna uppföljning har 45 självregleringsorgan beskrivits.

När det gäller självregleringsorganens sammansättning kan man rent principiellt tala om två typer. För det första ombudsmannainstitut, där en person fattar beslut. För det andra nämnder där ett varierande antal personer gemensamt fattar beslut i ärenden. De allra flesta av de undersökta organen är organiserade i nämnder. I ca två tredjedelar av nämnderna saknas en konsumentrepresentant. Inom många organ finns det fastslaget att nämndens ordförande skall ha domarkompetens eller vara lagkunnig.

Organens prövning är i nästan samtliga fall skriftlig och kostnadsfri för konsumenten/kunden. I de flesta fall sker en skriftväxling innan ärendena avgörs av organet. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende varierar mellan en och sex månader. Självregleringsorganen registrerade under 2002 totalt över 7 500 inkomna eller avgjorda ärenden. Till detta skall läggas det antal tvister som inte formellt tas upp till prövning genom att medling och liknande metoder har använts av organen för att lösa tvisten mellan parterna. Andelen sakprövade ärenden där konsumenten/kunden får helt eller delvis rätt uppgår för många självregleringsorgan till omkring 20–30 %. Efterlevnaden av utslagen är hög bland företagen.

Självregleringsorganens verksamhet finansieras i de flesta fall av branschförbunden. I ett fåtal fall tas dock avgifter ut direkt av företagen eller också påförs sanktionsavgifter. En lågt räknad skattning av de totala kostnaderna för verksamheten hos de ca två tredjedelar av självregleringsorganen som redovi-

sat dessa uppgifter visar kostnader motsvarande över 27 miljoner kronor för 2002.

Bedömning

Enligt utredningstjänstens bedömning tillhandahåller självregleringsorganen förhållandevis enkel och snabb tvistlösning/ärendehantering för ett stort antal konsumenter. Därtill är prövningen med något enstaka undantag kostnadsfri för konsumenterna. Särskilt viktigt ur ett konsumentperspektiv är att efterlevnaden av utslagen hos företagen visat sig vara hög och att många självregleringsorgan redovisar att 20–30 % av utslagen går konsumenternas väg.

I kartläggningen har utredningstjänsten uppmärksammat att det för närvarande saknas en lättillgänglig och heltäckande informationskälla, exempelvis en webbplats, där konsumenter m.fl. skulle kunna få information om vilka självregleringsorgan som finns och vilken verksamhet de bedriver.

När det gäller ett eventuellt fortsatt utredningsarbete kan särskilt uppmärksammas att det finns skillnader mellan branscher. Exempelvis banksektorn saknar självregleringsorgan medan det i en närliggande bransch, som försäkringsbranschen, finns många självregleringsorgan. En naturlig följdfråga är varför det ser ut på detta sätt och vilka konsekvenser det har för konsumenterna. Andra intressanta aspekter är vilka samhällsekonomiska vinster som följer av ett system med självregleringsorgan inom näringslivet samt dess betydelse för rättssäkerheten.

2 Inledning

2.1 Bakgrund

Riksdagen har genom åren vid ett flertal tillfällen uttalat sig till förmån för ett ökat inslag av egenåtgärder från näringslivets sida på konsumentpolitikens område. Även regeringen har ägnat frågan intresse bl.a. genom tillsättandet av Förtroendekommissionen (dir. 2002:115). Frågan har också förts upp på EU:s agenda, bl.a. genom att Europeiska kommissionen presenterat en grönbok (KOM (2001) 531) om konsumentskyddet inom EU.

2.1.1 Tidigare riksdagsuttalanden

Näringslivets Opinionsnämnd var tidigare ett branschövergripande system för självreglering. Nämnden tolkade och tillämpade marknadsföringskoder från Internationella Handelskammaren. När lagen om otillbörlig marknadsföring kom 1971 lades nämnden ned och Marknadsdomstolen och Konsumentombudsmannen inrättades.

I proposition 1984/85:213 förordade regeringen en övergång till mer systematiserade insatser från näringslivets sida för att spåra upp konsumentproblemen och egenåtgärder för att lösa dem. Regeringen ansåg att näringslivet borde ta ett betydligt mer aktivt ansvar för att regler och överenskommelser

följs. Även riksdagen var positiv till ökade insatser från näringslivets sida. Sammanfattningsvis uttalades att den fortsatta utvecklingen borde ha karaktären av ett samspel mellan olika insatser av Konsumentverket och näringslivet men att Konsumentverket borde ha det övergripande ansvaret (bet. LU 1985/86:10).

Som ett ytterligare steg mot att förlita sig på egenåtgärder ville regeringen att sådana i större utsträckning än tidigare borde komma till stånd och utan att Konsumentverket i varje läge måste ha en uppfattning om dem (prop. 1985/86:121). Det system som riksdagen med anledning av regeringens uttalanden rekommenderade under mitten av 1980-talet kan sägas bygga på ett ömsesidigt förtroende mellan det allmänna och näringslivet. Det allmänna förväntade sig att näringslivet tog sitt ansvar för konsumenternas förhållanden. Näringslivet räknade med att det allmänna inte utan tungt vägande skäl skulle gripa in och reglera områden där egenåtgärder har förutsättningar att kunna fungera.

I mitten på 1990-talet noterade lagutskottet att näringslivets förståelse för konsumentfrågornas betydelse ökat och att utvecklingen var positiv. Det konstaterades att det fanns program för intern reklambevakning, reklamationshantering och tvistlösning (bet. 1994/95:LU32).

2.1.2 EU-arbetet

Frågan om självreglering har även uppmärksammats av Europeiska kommissionen, som den 2 oktober 2001 lade fram en grönbok om konsumentskyddet inom EU. För att uppnå en högre grad av harmonisering av de bestämmelser som reglerar företagens agerande gentemot konsumenterna – god affärssed – presenteras för- och nackdelar med två alternativa tillvägagångssätt. Det ena tillvägagångssättet är att fortsätta att enbart använda detaljreglering. Det andra skulle vara att utveckla ett ramdirektiv som vid behov kompletteras med detaljreglering m.m. Om konsumentskyddet skulle regleras genom en enhetlig ramlagstiftning i medlemsstaterna uppkommer enligt kommissionen följdfrågor som rör bl.a. näringslivets självreglering. I grönboken poängteras att effektiv självreglering som innehåller tydliga, frivilliga och bindande åtaganden gentemot konsumenterna och som tillämpas på ett korrekt sätt kan minska behovet av lagstiftning.

För att möjliggöra självregleringsarbetet inom hela EU krävs enligt kommissionen två saker. Först måste definieras vad som är att anse som vilseledande eller illojal affärsmetod i förhållandet mellan företag och konsument. Sedan måste denna definition beaktas inte bara av företag som handlar med konsumenter, utan även av handelsorganisationer och andra organisationer som lämnar rekommendationer om affärsmetoder och utformar koder etc.

Europaparlamentets utskott för miljö, folkhälsa och konsumentfrågor välkomnar kommissionens inriktning att harmonisera lagstiftningen om god affärssed. I fråga om självreglering menar utskottet att denna skall utgöra ett komplement till gemenskapslagstiftningen och bör bygga på en dialog mellan företagen och konsumenterna. Kommissionen uppmanas att före mitten av

2004 utarbeta ett förslag om införande av ramar för ett samarbete om tillämpningen. Utskottet påpekar att de element som bör ingå i ett ramdirektiv måste fördjupas och innehållet diskuteras med relevanta konsument- och branschorganisationer.

Kommissionen har på grundval av grönboken och reaktionerna på denna i juni 2003 lagt fram ett förslag till direktiv om otillbörliga affärsmetoder (KOM (2003) 356).¹

2.1.3 Förtroendekommissionen

Regeringen tillsatte den 5 september 2002 en kommission för analys av behovet av åtgärder som säkerställer förtroendet för det svenska näringslivet (Förtroendekommissionen). Förtroendekommissionen har bl.a. uppdraget att belysa näringslivets egna insatser i förtroendeskapande syfte. Kommissionen skall i enlighet med ett tilläggsdirektiv redovisa sitt uppdrag till regeringen senast den 31 mars 2004.²

2.2 Uppdraget

Lagutskottet har den 4 mars 2003 beslutat att ge riksdagens utredningstjänst i uppdrag att genomföra en uppföljning av näringslivets självreglering. I uppföljningen ingår att identifiera näringslivets självregleringsorgan och att kortfattat belysa verksamheten hos dessa organ. Kartläggningens närmare inriktning har fastställts efter kontinuerligt samråd mellan lagutskottets kansli och utredningstjänsten.

2.3 Definitioner och avgränsningar

Med begreppet självreglering – eller egenåtgärder – avses åtgärder i systematiserad form som vidtas av ett företag, en bransch eller hela näringslivet och som syftar till att förebygga eller lösa problem i förhållande till konsumenter och andra kunder. Det innebär att marknaden reglerar sig själv utan ingrepp från lagstiftarens sida. Självreglering kan bestå av rekommendationer från exempelvis en branschorganisation, en gemensam reglering där myndigheter utformar regler tillsammans med branscher eller näringslivet eller egenåtgärder som är självpåtagna av aktörerna. Som exempel kan nämnas standardavtal, branschetiska regler och produktcertifiering. Det kan också innebära att näringsidkaren investerar i ett inarbetat varumärke eller ansluter verksamheten till en butikskedja som har ett gott renommé. Vidare kan självreglering

¹ Europeiska kommissionens förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om otillbörliga affärsmetoder, KOM (2003) 356.

² Dir. 2002:115, Kommission för analys av behovet av åtgärder som säkerställer förtroendet för det svenska näringslivet och dir. 2003:115, Tilläggsdirektiv till Förtroendekommissionen (SB 2002:01).

exempelvis innebära att näringsidkaren erbjuder produkten tillsammans med en garanti.³

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

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

En utgångspunkt för kartläggningen har varit att välja ut organ som kan vara av direkt betydelse för den enskilde konsumenten eller företagskunder. Det kan exempelvis röra sig om organ som prövar reklamationer av felaktiga varor och/eller tjänster eller organ som prövar olika typer av otillbörliga marknadsföringsåtgärder. Därmed förutsätts att organen sliter tvister eller avger auktoritativa uttalanden om marknadsföringsåtgärder eller branschetiska frågor. Vidare skall utslagen i princip vara bindande för det enskilda företaget. Sådan bundenhet kan följa av medlemskap i ett branschförbund. Ibland är sanktioner knutna till bristande efterlevnad av förbundets stadgar etc. I kartläggningen ingår även organ vilkas utslag inte är på detta sätt bindande. En förutsättning är då att det finns andra starka incitament för företagen att följa utslagen. Vedertaget bruk inom branschen, risk för att utslag som inte följs ges allmän spridning genom medier etc. kan utgöra sådana pådrivande faktorer.

Organ som endast ägnar sig åt rådgivning till konsumenter och kunder eller där målgruppen inte utgörs av konsumenter ingår inte i kartläggningen. Följaktligen omfattar kartläggningen inte exempelvis Skanskas kundombudsman, Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas försäkringsbyrå och inte heller Försäkringsbolagens Rättsskyddsnämnd och Ombudskostnadsnämnden.

Den andra utgångspunkten för kartläggningen har varit att den skall omfatta näringslivets egna självregleringsorgan. Därmed bortfaller organ som delvis har myndigheter som huvudmän (t.ex. Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas försäkringsbyrå) och självregleringsorgan som till viss del är offentligrättsligt reglerade (t.ex. Trafikskadenämnden, Läke-medelsskadenämnden och Försäkringsförbundets nämnd för hantering av genetisk information).⁴

³ IT-kommissionens rapport (2/2000), *Självreglering inom elektroniska affärer – rapport från ett seminarium* (SOU 2000:96), s. 7. Konsumentpolitiska kommittén, *Konsumentpolitik i en ny tid* (SOU 1994:14), s. 110 f.

⁴ Att Svenska advokatsamfundets disciplinnämnd är delvis lagreglerad har inte gjort att organet har uteslutits ur kartläggningen.

När det gäller den privata försäkringsbranschen har de fem största försäkringsbolagen/-koncernerna, exklusive eventuella dotterbolag, tagits med i uppföljningen. Dessa har tillsammans 90 % av marknaden för skadeförsäkring och 80 % av livförsäkringsmarknaden. Försäkringsbranschen i Sverige består av 448 försäkringsbolag och ett antal understödsföreningar.⁵

2.4 Genomförande

Studien har genomförts i följande steg.

Med utgångspunkt i äldre kartläggningar av egenåtgärdsprogram och organ,⁶ kontakter med branschföreträdare och myndigheter samt sökningar på Internet har en sammanställning tagits fram över självregleringsorgan som uppfyller fastslagna definitioner och avgränsningar.

Under juni–oktober 2003 har företrädare för de olika självregleringsorganen frågats ut via telefon enligt ett fastställt frågeformulär (se bilaga). Utifrån intervjuerna, information på aktuella webbplatser samt stadgar/instruktioner för självregleringsorganet har en redogörelse för respektive organ sammanställts.

Redogörelserna har som en del i kvalitetssäkringen sedan skickats till respektive organ för faktakontroll och synpunkter. I förekommande fall har kompletterande frågeställningar skickats till organen. Därefter har utredningstjänsten sammanställt och analyserat underlaget.

3 Resultatet av kartläggningen

3.1 Omfattning m.m.

I den genomförda kartläggningen har 45 självregleringsorgan identifierats (se bilaga). Givet den använda definitionen torde kartläggningen, med undantag för självregleringsorgan i bl.a. små försäkringsbolag,⁷ omfatta flertalet organ som förekommer inom det svenska näringslivet. I de fall det finns två organ med samma huvudman, alternativt att det ena organet är ett överprövningsforum åt det andra organet, har vart och ett av dessa räknats som ett eget själv-

⁵ Försäkringsförbundets webbplats, <http://www.forsakringsforbundet.com/>, den 3 oktober 2003.

⁶ Konsumentpolitiska kommitténs betänkande, *Konsumentpolitik i en ny tid* (SOU 1994:14), s. 420 f. och IT-kommissionens rapport (2/2000), *Självreglering inom elektroniska affärer – rapport från ett seminarium* (SOU 2000:96), bilaga 2. Se även referenslista.

⁷ Andra självregleringsorgan som identifierats såsom uppfyllande de givna definitionerna och avgränsningarna för kartläggningen, men som inte beskrivits, är följande. Fyra ansvarsnämnder inrättade av regionala fastighetsägarförbund, en kundombudsman med ett av Länsförsäkringars lokala bolag (Älvsborg) som huvudman samt ett 20-tal försäkringskommittéer – som prövar ärenden i anslutning till fackförbundens grupp-försäkringar – med Folksam som huvudman.

Den femte ansvarsnämnden, Ansvarsnämnden (Fastighetsägarna Stockholm), och Kundombudsmannen (Länsförsäkringar i Stockholm) ingår i kartläggningen. Försäkringskommittéernas verksamhet har berörts något i samband med beskrivningen av Kundombudsmannens Folksam verksamhet.

regleringsorgan. Utredningstjänsten har under kartläggningen funnit att några självregleringsorgan har upphört med sin verksamhet.⁸

När det gäller etableringsår för självregleringsorganen visar kartläggningen följande:

Tidsperiod	Antal
–1959	4
1960–1969	7
1970–1979	9
1980–1989	12
1990–1999	7
2000–	6
Summa	45

Det kan noteras att 19 självregleringsorgan har bildats efter det att riksdagen i mitten av 1980-talet uttryckte sig i positiva ordalag om näringslivets självreglering.

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

Bland huvudmännen för självregleringsorganen återfinns såväl små branschförbund som stora branschförbund samt i ett fåtal fall flera branschförbund tillsammans. Ett exempel på det sistnämnda är Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd. De självregleringsorgan inom försäkringsbranschen som inte har Försäkringsförbundet som huvudman har enskilda försäkringsbolag som huvudman.

Det finns också branschövergripande organ, t.ex. Näringslivets Etiska Råd mot Könsdiskriminerande reklam, Marknadsetiska rådet och Etiska nämnden för direktmarknadsföring.

3.2 Kompetensområde m.m.

Självregleringsorganens huvudsakliga verksamhet är normalt att pröva klagomål eller tvist mellan en enskild konsument och ett företag som är medlem i det branschförbund eller de branschförbund som är huvudman eller huvudmän för verksamheten. Det finns även många exempel på att enskilda företag eller myndigheter eller organet självt kan initiera ärenden för prövning, se exempelvis Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation. Vilka tvisteföremål som kan prövas varierar beroende på organets inriktning. Det kan

⁸ Tobaksbranschens Granskningsnämnd, Optikernas Ansvarsnämnd, Kemibranschens Etiknämnd, Skadeförsäkringens Villkorsnämnd, Reklamationsnämnden för Automobilgummi och Naturskadenämnden.

exempelvis röra sig om marknadsföringsåtgärder, etikfrågor, fel i vara och felaktigt utförda tjänster.

Organens prövning baseras på lagar, andra författningar och praxis samt branschrekommendationer, etiska riktlinjer och liknande.

En del av de undersökta självregleringsorganen tillämpar en tidsfrist för anhängiggörande av ett ärende på i de flesta fall mellan tre månader och ett år.

Studien visar att det finns några få exempel där ett tvåinstansförfarande tillämpas, dvs. att ett självregleringsorgan kan överpröva vissa beslut från ett annat självregleringsorgan. Exempel på sådana överprövningsorgan är försäkringsbolaget Ifs kundpanel och Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation samt Pressens Opinionsnämnd. I de aktuella fallen har det över- och underordnande självregleringsorganet samma huvudman.

Vissa av organen ägnar sig även åt annan verksamhet än tvister och klagomål, såsom att ge ut branschrekommendationer, förbättra företagets interna rutiner, vara remissinstans m.m.

3.3 Sammansättning

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

Såvitt gäller nämnder är här två aspekter av särskilt intresse, nämligen om det finns konsumentrepresentation i organet och om det finns någon ordförande som har domarkompetens eller är lagfaren.

Kartläggningen visar att konsumentrepresentation saknas i relativt många organ, ca två tredjedelar. Möjligen är dock en förändring på gång mot ökad konsumentrepresentation. Detta illustreras exempelvis av att Försäkringsförbundet avser att utöka konsumentrepresentationen i sina nämnder. Ett annat exempel är försäkringsbolaget If, som med sin ganska nyinrättade kundpanel har skapat ett självregleringsorgan där konsumenterna är i majoritet.

Krav på att ordföranden i nämnderna skall ha domarkompetens eller vara lagfaren förekommer ganska ofta. Det inträffar också att någon med juridisk skolning utses som ordförande trots att ett sådant krav inte uppställs för att komma ifråga som ordförande. I vissa fall har justitieråd och andra höga domare rekryterats som ordförande i nämnder. När det gäller övriga ledamöter föreskrivs ofta i stadgar/instruktioner att viss typ av fackkunskap eller erfarenhet krävs för att inneha en sådan post.

3.4 Förfarande, utgången i ärendena och efterlevnad av utslagen

Prövningen hos självregleringsorganen är i de flesta fall kostnadsfri för kunden/konsumenten. Ett fåtal undantag finns dock. Ett exempel är Värmepumpbranschens reklamationsnämnd, som tar ut en anmälningavgift om 1 500 kronor för vanliga konsumenter och 2 400 kronor plus moms för juridiska personer. Anmälningavgiften återbetalas dock om nämndens utslag går i anmälarens favör.

Vissa organ, exempelvis Rådet för marknadsövervakning (25 000 kronor) och Pressens Opinionsnämnd (10 000 kronor/25 000 kronor), tar i efterhand ut en avgift av företagen vid konstaterade överträdelser. Det finns också något exempel på organ där båda parterna åläggs betala de kostnader som uppkommer. Transportbandsföretagens Riksförbunds Garanti- och Reklamationsnämnd är ett sådant organ.

Det kan tilläggas att avgiften vid ansökan om stämning vid tingsrätt för närvarande uppgår till 450 kronor. Prövning hos Allmänna reklamationsnämnden är kostnadsfri för konsumenten.

Handläggningen hos självregleringsorganen är skriftlig. Efter att en anmälan inkommit till organet vidtar normalt en skriftväxling med möjligheter till svaromål och genmäle för parterna. Den genomsnittliga handläggningstiden varierar, såväl inom organen som mellan organen. Det beror bl.a. på ärendenas komplexitet, sammanträdesfrekvens samt omständigheter i de enskilda ärendena. Den genomsnittliga handläggningstiden hos organen varierar i normalärenden från en månad upp till sex månader. Inget av organen redovisar en handläggningstid som överstiger 12 månader.

Som jämförelse kan nämnas att medianåldern respektive genomsnittsåldern för förenklade tvistemål (dvs. mål som rör högst ett halvt basbelopp) i landets tingsrätter uppgick till 2,4 och 3,4 månader under 2002.⁹ Hos Allmänna reklamationsnämnden är den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden som avgörs i nämnd respektive av ordförande/delegerad tjänsteman 6,5 månader och 2,5 månader 2002.¹⁰

De ärenden som har inkommit till eller avgjorts av självregleringsorganen under 2002 uppgår till totalt över 7 500. Till dessa skall läggas ett stort antal ärenden som inte formellt registrerats som ärenden, eftersom de kunnat lösas genom olika slag av informella kontakter mellan självregleringsorganet och parterna. Detsamma gäller ärenden av mera klagomålskaraktär som vanligtvis hanteras utan formell registrering. Det kan också nämnas att ungefär en tredjedel av kartläggningens självregleringsorgan har en verksamhet som i viss mån får anses ha begränsad omfattning, då färre än tio ärenden inkom/avgjordes under 2002. Under samma tidsperiod var antalet i tingsrätt avgjorda

⁹ Domstolsverket, *Årsredovisning 2002* (2003), s. 42.

¹⁰ Muntlig uppgift: Berit Ström Htun, kanslichef, Allmänna reklamationsnämnden, den 3 oktober 2003.

förenklade tvistemål 12 897¹¹ och antalet inkomna ärenden hos Allmänna reklamationsnämnden 8 848.¹²

Andelen sakprövade ärenden där konsumenterna/kunderna får helt eller delvis rätt uppgår för många självregleringsorgan till omkring 20–30 %. Här kan som jämförelse nämnas att ändringsfrekvensen i Allmänna reklamationsnämnden för sakprövade ärenden är 39 % år 2002.¹³

Enligt uppgifter från många självregleringsorgan är efterlevnaden av deras avgöranden bland företagen hög. Många organ redovisar också en i det närmaste hundra procentig efterlevnad av besluten. Detta gäller exempelvis försäkringsbolagens kundombudsmän. I vissa fall garanterar självregleringsorganet att medel utbetalas till kunden om företaget vägrar efterleva ett utslag från organet. Företagen riskerar också i vissa fall att uteslutas ur branschförbundet om de vägrar rätta sig efter självregleringsorganets utslag. I vissa fall riskerar de företag som inte efterlever utslagen att drabbas av olika typer av offentliggörande. Som jämförelse kan nämnas att följsamheten de tre senaste åren när det gäller Allmänna reklamationsnämndens beslut har varit knappt 75 %.¹⁴

3.5 Finansiering

Självregleringsorganen finansierar i samtliga fall sin verksamhet via sin huvudman, dvs. normalt ett eller flera branschförbund. Som nämnts ovan finns det dock några få exempel på att finansiering sker helt eller delvis genom ansökningsavgifter eller att avgifter påförs i efterhand. När det gäller Etiska Rådet för Betalitetjänster finansieras verksamheten genom att 0,3 % av bruttointäkterna för de tjänster som betaltjänstbolagen tillhandahåller, utöver normal samtalstaxa, går till rådets verksamhet. Intressant att notera är att Skandias Kundombudsman tillämpar en interndebitering där de bolag, som står för en större andel ärenden hos Kundombudsmannen, också får stå för en större del av dennes finansiering.

Kostnaderna för självregleringsorganens verksamhet varierar stort och kan i vissa fall uppgå till åtskilliga miljoner kronor. Framför allt försäkringsbolagens självregleringsorgan uppvisar stora kostnader. En lågt räknad skattning av de totala kostnaderna för verksamheten hos de ca två tredjedelar av självregleringsorganen som redovisat dessa uppgifter visar kostnader överstigande 27 miljoner kronor 2002.

¹¹ Domstolsverket, *Arsredovisning 2002* (2003), s. 38. När det gäller övriga typer av avgjorda tvistemål 2002 är antalet följande: Gemensam ansökan 21 881, Övriga familjemål 10 232 och Övriga tvistemål 19 751, dvs. totalt inklusive FT-målen (12 897) avgjordes 64 761 tvistemål.

¹² Allmänna reklamationsnämndens webbplats, <http://www.arn.se/>, den 3 oktober 2003.

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

3.6 Information om självregleringsorganets verksamhet

Självregleringsorganen lämnar i de flesta fall information om organets verksamhet via organets/huvudmannens webbplats. Det förekommer också att hänvisningar till organet finns i avtalsvillkor eller försäkringsvillkor. Försäkringsbolagen hänvisar rutinmässigt till sina självregleringsorgan vid beslut om avslag om försäkringersättning m.m. Andra sätt att informera är t.ex. informationsfoldrar.

Det får dessutom antas att information om självregleringsorganen lämnas av berörda myndigheter och konsumentvägledare. Dessutom sprids information om vissa självregleringsorgan via medierapportering. Detta har dock inte studerats närmare i kartläggningen.

4. Sammanfattande iakttagelser

Studien visar att näringslivets självregleringsorgan är en heterogen grupp. Mot bakgrund av den typ av ärenden som organen prövar kan dock två förhållandevis tydliga varianter av organ identifieras, nämligen reklamationsorgan respektive marknadsföringsorgan. Reklamationsorgan löser tvister som har sitt ursprung i missnöje med de varor eller tjänster som ett företag tillhandahållit konsumenten, medan marknadsföringsorganen omfattar de självregleringsorgan som behandlar otillbörlig marknadsföring och etikfrågor. En knapp tredjedel av organen hör till den sistnämnda kategorin.

Självregleringsorganen tillhandahåller förhållandevis enkel och snabb tvistlösning/ärendehantering för ett stort antal konsumenter. Därtill är prövningen i nästan samtliga fall kostnadsfri för konsumenterna. Om prövningen hos organen också är ett rättssäkert alternativ till Allmänna reklamationsnämnden och de allmänna domstolarna går dock på basis av den insamlade informationen inte att bedöma. Särskilt viktigt ur ett konsumentperspektiv är att efterlevnaden av utslagen hos företagen visat sig vara hög och att många självregleringsorgan redovisar att 20–30 % av utslagen går konsumenternas väg.

Avslutningsvis kan det uppmärksammas att det för närvarande saknas en lättillgänglig och heltäckande informationskälla, exempelvis en webbplats, där konsumenter m.fl. skulle kunna få information om vilka självregleringsorgan som finns och vilken verksamhet som bedrivs.

Referenser

- Bernitz, Ulf, Kontraktsrätten, särskilt frågan om standardavtal. I *SvJT* 3, 2001. S. 300–308.
- Bet. 1985/86:LU10 om ändring i marknadsföringslagen (1975:1418) m.m. (prop. 1984/85:213).
- Bet. 1985/86:LU34 om inriktningen av konsumentpolitiken (prop. 1985/86:100), bilaga 9, C4 och C5, (prop. 1985/86:121).
- Datainspektionen – Kompetens, effektivitet, service.* SOU 2002:2.
- Dir. 2002:115. Kommission för analys av behovet av åtgärder som säkerställer förtroendet för det svenska näringslivet.
- Dir. 2003:115. Tilläggsdirektiv till Förtroendekommissionen (SB 2002:01).
- Diskriminerande reklam.* Ds 1995:64.
- Europeiska kommissionens förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om otillbörliga affärsmetoder, KOM (2003) 356.
- Europeiska kommissionen. 2001. Grönbok om konsumentskyddet inom Europeiska unionen, KOM (2001) 531.
- Framtida finansiell tillsyn.* SOU 2003:22.
- Gippert, Lena, Lagstiftning eller självreglering i miljörätten. I *SvJT* 3, 2001. S. 280–292.
- Jonsson, Lars, Marknadsrätten, särskilt regleringen av reklam. I *SvJT* 3, 2001. S. 293–299.
- Josefsson, Carl, Lagstiftning eller självreglering? Olika aspekter på frågan om när och hur lagstiftningsinstrumentet bör användas. I *SvJT* 3, 2001. S. 206–218.
- Konsumentpolitik i en ny tid.* SOU 1994:14.
- Konsumentskydd vid finansiell rådgivning.* SOU 2002:41.
- Mattson, Dag, Genteknik och försäkringar. I *SvJT* 3, 2001. S. 309–313.
- Molander, Per, Lagstiftning eller självreglering bland rationella aktörer. I *SvJT* 3, 2001. S. 234–247.
- Numhauser-Henning, Ann, Lagstiftning eller självreglering i arbetsrätten? Svaret är både ock. I *SvJT* 3, 2001. S. 314–325.
- Peterson, Claes, Lagstiftning eller självreglering i ett rättshistoriskt perspektiv. I *SvJT* 3, 2001. S. 219–233.
- Prop. 1984/85:213 om ändring i marknadsföringslagen m.m.
- Prop. 1985/86:121 om inriktningen av konsumentpolitiken m.m.
- Prop. 1999/2000:140 Konkurrenspolitik för förnyelse och mångfald.
- Pålsson, Anne-Marie, Lagreglering eller självreglering av marknaden för finansiell rådgivning. I *SvJT* 3, 2001. S. 248–262.

Självreglering av elektronisk handel i Norden. Näringslivets ad hoc arbetsgrupp för elektronisk handel och näringsrelaterade IT-frågor. TemaNord 2001:559.

Självreglering inom elektroniska affärer. IT-kommissionens rapport 2/2000. SOU 2000:96.

Självsanering av Internet. Ds 2003:25.

Skr. 1985/86:292 av den 27 maj 1986.

Smith, Eivind, Noen konstitusjonelle aspekter. I *SvJT* 3, 2001. S. 272–279.

Starka konsumenter i en gränslös värld. SOU 2000:29.

Årsredovisning 2002. Domstolsverket.

GENOMGÅNG AV DE ENSKILDA SJÄLVREGLERINGSORGANEN

Redovisningen baseras på uppgifter från företrädare för respektive organ, aktuella webbplatser samt i förekommande fall stadgar/instruktioner för självregleringsorganet.

Allmänhetens Pressombudsman och Pressens Opinionsnämnd

Bransch

Tidningsbranschen

Huvudman/huvudmän

Stiftelsen Allmänhetens Pressombudsman, grundad av Publicistklubben, Svenska Journalistförbundet, Svenska Tidningsutgivareföreningen och Sveriges Tidskrifter.

Etablerad

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

Kompetensområde

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

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

Sammansättning

Till PO bör utses en person med särskilda insikter inom området för pressetik. Hänsyn bör även tas till vederbörandes journalistiska erfarenheter. PO utses av ett kollegium bestående av chefsjustitieombudsmannen, ordföranden i Sveriges Advokatsamfund samt ordföranden i Pressens Samarbetsnämnd.

PON består av sex företrädare för allmänheten, utsedda av JO och ordföranden i Sveriges Advokatsamfund, två representanter från vardera Publicistklubben, Svenska Journalistförbundet och Svenska Tidningsutgivareföreningen och Sveriges Tidskrifter samt ordförande och vice ordförande som är domare.

Kriterierna för allmänhetens representanter är att dessa bör ha bred samhällserfarenhet samt vara oberoende.

Hos PO arbetar PO, biträdande PO, en handläggare och en sekreterare. PON har en anställd sekreterare.

Förfarande

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

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

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

När korrespondensen är avslutad gör PO sin bedömning. Antingen anser PO efter sin analys av ärendet att tidningen avvikit från god publicistisk sed och tillfogat anmälaren en oacceptabel publicitetsskada. Då kan PO inte själv utfärda klander mot tidningen utan lämnar ärendet vidare för avgörande i PON. Eller så finner PO att tidningen inte tillfogat anmälaren en oacceptabel publicitetsskada och avskriver ärendet. Anmälaren kan då överklaga avskrivningen till PON.

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

PO:s handläggningstid för ett ärende beror på hur långvarig korrespondens som följer på anmälan men i normalfallet handlar det om ungefär två månader.

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

Antal ärenden

PO får in 370–400 anmälningar om året. Alla anmälningar prövas. Antalet klander i PON år 2002 var 57.

Finansiering

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

Budgeten för PO och PON var ca 4,5 miljoner kronor för 2002.

Information till konsumenterna/företagen

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

Övrigt

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

Kontaktinformation

PO/PON

Olle Stenholm

Kungsholmstorg 5

Box 127 08

112 94 Stockholm

Tel: 08–692 46 01

Fax: 08–692 46 05

E-post: info@po.se, olle.stenholm@po.se

Webbplats: <http://www.po.se/>

Ansvarsförsäkringens personskadenämnd

Bransch

Försäkringsbranschen

Huvudman/huvudmän

Sveriges Försäkringsförbund

Etablerad

1947

Kompetensområde

Nämnden avger rådgivande yttranden angående ersättning för personskada från ansvarsförsäkring eller annan försäkring som inte utgör trafikförsäkring och enligt vilken den försäkrade är berättigad till ersättning enligt skadeståndsrättsliga grunder.

Försäkringsbolag är f.n. skyldiga att inhämta yttrande från nämnden

a) om den medicinska invaliditeten uppgår till minst 10 %, eller förlusten per år beräknas uppgå till minst ett belopp motsvarande ett halvt basbelopp,

b) ersättningen avser förlust av underhåll,

c) ärendet avser omprövning enligt 5 kap. 5 § skadeståndslagen eller i annat fall än ovan nämnda om den skadade begär detta.

Sammansättning

Nämnden består av ordförande samt vice ordförande, som skall vara lagkunniga, samt minst sex och högst elva andra ledamöter som skall ha ingående erfarenhet av personskadereglering inom området.

Förfarande

Försäkringsbolaget är skyldigt att inhämta yttrande av nämnden. I de fall där bolaget avviker från nämndens yttrande skall bolaget anmäla skälen till detta skriftligen. Förfarandet är kostnadsfritt för konsumenten. Det föreligger ingen tidsfrist inom vilken ett ärende skall ha väckts i nämnden för att prövning skall vidtas. Avvikelser från nämndens yttranden skall anmälas till nämnden.

Antal ärenden

Nämnden avgör ca 350 ärenden per år. Handläggningstiden är ca 4 månader.

Finansiering

Nämnden finansieras av branschen.

Information till konsumenterna/företagen

Bolaget informerar den skadade om nämnden i sitt brev med förslag till slutersättning samt översänder nämndens broschyr.

Övrigt

Vid årsskiftet kommer nämndens stagar att ändras. Lika antal konsumentrepresentanter som representanter för försäkringsbolag kommer i fortsättningen att ingå i nämnden. Konsumentrepresentanterna kommer att utses av Finansinspektionen och Konsumentverket. I dag måste bolaget skicka in visst ärende till nämnden även om parterna är överens. Detta kommer att ändras. Om bolaget och personen i fråga är överens om ersättning i dess helhet och den enskilde företräds av lämpligt ombud, kommer bolaget inte fortsättningsvis att behöva skicka in sådana ärenden.

Kontaktinformation

Sveriges Försäkringsförbund

Klara Norra Kyrkogata 33

111 22 Stockholm

Tel: 08-783 98 00

Fax: 08-783 98 15

E-post: kansli@forsakringsforbundet.com

Webbplats: <http://www.forsakringsforbundet.com/>

Ansvarsnämnden (Fastighetsägarna Stockholm)

Bransch

Fastighetsägarbranschen

Huvudman/huvudmän

Fastighetsägarna Stockholm (ett regionalt fastighetsägarförbund som ingår i Fastighetsägarna Sverige)

Etablerad

1983

Kompetensområde

Ansvarsnämnden har till uppgift att pröva ärenden av olika slag som rör medlemmarnas fastighetsägarande, exempelvis vandel hos fastighetsägare och misskötsel av förvaltning m.m. Ansvarsnämnden kan vända sig till Fastighetsägarna Sveriges Etiska nämnd för ett vägledande uttalande i en etisk fråga. Ansvarsnämnderna är dock inte formellt skyldiga att följa Etiska nämndens uttalanden.

Förutom de etiska regler som antagits av Fastighetsägarna Sverige "God sed på fastighetsmarknaden" baseras Ansvarsnämndens prövning på relevanta rättsregler och praxis.

Sammansättning

Ansvarsnämnden har tre ledamöter och en ordförande (samt en suppleant). Nämndens ordförande skall vara oberoende och ha domarkompetens eller motsvarande. Det finns inga representanter för allmänheten i nämnden.

Förfarande

Förfarandet i Ansvarsnämnden är skriftligt och kostnadsfritt. Det finns ingen fastställd tidsfrist inom vilken ett ärende skall väckas i nämnden för att tas upp till prövning. Ansvarsnämnden håller fyra sammanträden per år, vilket tillsammans med ärendenas komplexitet styr handläggningstiden. Ansvarsnämnden kan avgöra ett ärende antingen genom att skriva av ärendet eller genom att rikta kritik av varierande styrka mot fastighetsägaren: erinran, varning eller uteslutning av medlem ur föreningen. Beslut om uteslutning fattas dock av föreningens styrelse.

Antal ärenden

Antalet ärenden uppgår till ca 15–20 per år. I knappt hälften av fallen riktas kritik av något slag mot fastighetsägaren. Ärendena är oftast resultat av en anmälan till nämnden, men nämnden har också möjlighet att initiera ärenden på egen hand.

Finansiering

Fastighetsägarna Stockholm finansierar nämndens verksamhet. Kostnaderna uppgår till 50 000–100 000 kronor/år.

Information till konsumenterna/företagen

Information om nämndens verksamhet lämnas en gång per år till Fastighetsägarna Stockholms medlemmar genom den medlemsinformation som går ut till dem. Inga informationsinsatser riktas till de boende, men frågan är under utredning.

Övrigt

Nämnden har möjlighet att ta egna initiativ till utredningar i olika frågor om etik i fastighetsägandet.

Fastighetsägarna är en sammanslutning av ett antal fastighetsägareföreningar i landet. Det finns för närvarande sju föreningar, varav fem är s.k. regionföreningar. Fysisk eller juridisk person som äger fast egendom inom en förenings geografiska ansvarsområde kan beviljas medlemskap i föreningen. Fastighetsägarna Sverige utgör det gemensamma organet för föreningarna. Fastighetsägarna har som övergripande ändamål att tillvarata och främja fastighetsägarnas gemensamma intressen i branschfrågor. Fastighetsägarna har 20 000 medlemmar som äger ca 43 000 hus.

För bevakningen av att de etiska reglerna följs finns ansvarsnämnder. Sådana finns hos de fem regionföreningarna, dvs. hos Fastighetsägarna Norr, Fastighetsägarna Mellansverige, Fastighetsägarna Stockholm, Fastighetsägarna Göteborg Första Regionen och Fastighetsägarna Syd. I de två föreningar som inte är regionföreningar, Fastighetsägarna Norrbygden och Fastighetsägarna Öst, handläggs de etiska frågorna av respektive föreningsstyrelse.

Kontaktinformation

Fastighetsägarna Stockholm

Box 12871

112 98 Stockholm

Tel: 08–617 75 00

Fax: 08–650 49 18

E-post: info@stofast.se

Webbplats: <http://www.stofast.se/>

Bedömningsnämnden för Kost-Hälsainformation

Bransch

Livsmedelsbranschen

Huvudman/huvudmän

Livsmedelsföretagen, Lantbrukarnas Riksförbund, Kooperativa Förbundet, Svensk Handel och Svensk Dagligvaruhandel.

Etablerad

2001

Kompetensområde

Bedömningsnämnden för Kost-Hälsainformation (BKH) har till uppgift att uttala sig om eventuella överträdelser av riktlinjer i huvudmännens egenåtgärdsprogram Hälsopåståenden i märkning och marknadsföring av livsmedel. Vidare kan BKH behandla besvär mot beslut i forskningsnämnden inom Swedish Nutrition Foundation (SNF), rörande granskning och vetenskaplig dokumentation. Normalt vidtas prövning efter anmälan, men egna initiativ kan också förekomma. Anmälningar till nämnden kan göras av enskilda, företag, organisationer och myndigheter. På eget initiativ kan nämnden även göra vägledande uttalanden i principfrågor av större vikt. Sådana vägledande uttalanden kan också avges efter begäran från någon av egenåtgärdsprogrammets huvudmän, domstol eller annan myndighet.

Sammansättning

Ordförande, vice ordförande och sekreterare skall vara jurister med goda insikter i marknadsrätt. Av övriga ordinarie ledamöter representerar fem livsmedelsbranschens organisationer, dvs. egenåtgärdsprogrammets huvudmän, två medicinsk och vetenskaplig nutritionell sakkunskap samt två konsumentintressen. Förutom dessa finns åtta suppleanter med närvarorätt.

Förfarande

Prövningen av ärenden i BKH är kostnadsfri för den som anmäler. All handläggning sker skriftligen. Efter att ett ärende kommit in till BKH bereds det. Det anmälda företaget får möjlighet att gå i svaromål och lämna förklaringar. Anmälaren får ta del av och möjlighet att kommentera dessa. BKH gör därefter ett uttalande.

Företagen har inte formellt förbundit sig att följa självregleringsorganets utslag men förväntas göra det eftersom huvudmännen representerar nästan hela livsmedelsbranschen, både producenter, importörer och detaljhandel.

Det föreligger inte någon preskriptionstid inom vilken ett ärende skall ha väckts i nämnden för att prövning skall vidtas men enligt BKH:s stadgar kan en anmälan avskrivas om nämnden t.ex. anser att marknadsföringsåtgärden ligger för långt tillbaka i tiden. Bestämmelsen har dock aldrig tillämpats.

Antal ärenden

Ett ärende kom in under förra året. I år har ytterligare tre ärenden kommit in. Nämnden har möjlighet att välja att inte behandla alla anmälda ärenden.

Finansiering

Verksamheten finansieras av huvudmännen. Industrin står för 3/5 av kostnaderna och handeln för den återstående delen.

År 2002 bestod kostnaderna enbart av utgifter för arvoden till nämndens ledamöter. Uppgifter saknas beträffande storleken på dessa arvoden.

Information till konsumenterna/företagen

Information om nämndens verksamhet sker främst via nämndens webbplats. Utöver detta får konsumenterna kännedom om nämndens arbete i den mån det blir omnämnt i media.

Övrigt

Egenåtgärdsprogrammet "Hälsopåståenden i märkning och marknadsföring av livsmedel. Livsmedelsbranschens regler (egenåtgärdsprogram)" har funnits sedan 1990 och i reviderad form sedan 1997.

Egenåtgärdsprogrammet har utvidgats till Produktspecifika fysiologiska påståenden, PFP, enligt en rapport som Stiftelsen Svensk Näringsforskning (numera Swedish Nutrition Foundation, SNF) och egenåtgärdsprogrammets huvudmän lade fram i juni 1998. Utvidgningen innebär att det skapas möjlighet att i marknadsföringen påstå att en produkt i sig har en viss hälsobefrämjande fysiologisk effekt. Vetenskaplig dokumentation som styrker det enskilda livsmedlets egenskaper skall finnas. Dokumentationen skall ha granskats av oberoende experter innan produkten sätts på marknaden med produktspecifikt fysiologiskt påstående.

Kontaktinformation

Bedömningsnämnden för Kost-Hälsainformation

Torsten Brink

Dalénum 29, 181 70 Lidingö

Tel: 08-636 22 30

Fax: 08-636 22 39

E-post: brink@brilex.se

Webbplats: www.hp-info.nu/bkh

Bostadsrättsnämnden

Bransch

Bostadsrättsmarknaden

Huvudman

Sveriges BostadsrättsCentrum (SBC)

Etablerad

1989

Kompetensområde

Alla bostadsrättsföreningar och alla bostadsrättsinnehavare kan vända sig till nämnden för ett yttrande om tvist uppstått. Nämnden erbjuder möjlighet till en opartisk bedömning i svåra eller kontroversiella frågor inom bostadsrättslagens område.

Sammansättning

Ledamöterna utses av SBC:s styrelse. Det finns inte några uttalade kompetenskrav för ledamöterna i stadgarna. Enligt fast praxis skall minst en av de tre ledamöterna vara eller ha varit lagfaren domare.

Förfarande

Förfarandet är skriftligt och båda parter får ge sin syn på tvisten. Rådgivning till enskilda förekommer inte. Yttrande inhämtas av båda parter. Nämndens utlåtande är inte bindande. Nämnden är en frivillig skiljenämnd.

De som vänder sig till Bostadsrättsnämnden för ett utlåtande får betala en avgift. Avgiften är för närvarande 500 kronor för enskilda och 2 500 kronor för föreningar.

Den uppskattade handläggningstiden för ett ärende är 3–5 månader.

Antal ärenden

40–50 ärenden per år avgörs av nämnden.

Finansiering

Nämnden finansieras av SBC. Den uppskattade kostnaden var för 2002 ca 300 000 kronor.

Information till konsumenterna/företagen

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

Övrigt

Övriga egenåtgärder förekommer inte.

Kontaktinformation

Bostadsrättsnämnden

Box 1353

111 83 Stockholm

Tel: 08-775 72 00

Fax: 08-775 72 99

E-post: bn@sbc.se

Webbplats: <http://www.sbc.se/>

Disciplinnämnden (SwedSec AB)

Bransch

Finansbranschen

Huvudman/huvudmän

SwedSec är ett dotterbolag till Svenska Fondhandlareföreningen. SwedSec prövar och utfärdar den licens som krävs för att få arbeta med finansiella instrument i direktkontakt med kunder, andra värdepappersinstitut, börser, marknadsplatser och clearinginstitut.

För att tilldelas en sådan licens krävs godkänt resultat på ett prov som testar kunskaper om finansiella instrument: deras affärsmässiga och rättsliga egenskaper, tekniker för handel och risker förknippade med dem. Kunskapsprovet täcker också de regler som styr värdepappersmarknaden, liksom etiska standarder.

Etablerad

2001

Kompetensområde

Den som har fått licens skall följa de regler som gäller för verksamheten. Överträdelser kan leda till erinran, varning eller återkallelse av licens.

Sammansättning

Disciplinnämndens ledamöter utses av SwedSecs styrelse. Finansinspektionen skall dessförinnan ges tillfälle att yttra sig över föreslagna ledamöter.

Nämnden skall vid prövning av ärende bestå av minst fem ledamöter. Av dessa skall ordföranden vara lagfaren och ha erfarenhet som domare. Minst två ledamöter skall vara väl insatta i förhållandena på värdepappersmarknaden.

Förfarande

Disciplinärenden tas upp till prövning av nämnden efter ansökan av SwedSec.

Begäran om prövning av ett disciplinärende skall göras skriftligt och innehålla en redogörelse för de omständigheter som ligger till grund för denna. De skriftliga handlingar som åberopas skall samtidigt lämnas till nämnden. Även förfarandet i nämnden är skriftligt. Part skall dock ges möjlighet att framföra synpunkter muntligt inför nämnden. Motparten skall därvid beredas tillfälle att närvara.

Antal ärenden

Under 2002 anhängiggjordes 10 ärenden. Under 2003 har hittills fattats beslut i 6 ärenden.

Finansiering

Licensieringsprogrammet är självfinansierat genom avgifter. Förutom avgiften för provet tas en anslutningsavgift ut av bolaget och en årlig registerhållningsavgift per licenshavare.

Information till konsumenterna/företagen

Information om verksamheten ges på SwedSecs webbplats och i en broschyr till medlemsföretag och kunder. Vidare offentliggörs alla beslut i disciplinnämnden i pressmeddelande.

Kontaktinformation

SwedSec AB
Box 1426
111 84 Stockholm
Tel: 08-545 034 52
Fax: 08-545 034 22
E-post: info@swedsec.se
Webbplats: www.swedsec.se

Etiska nämnden (Fastighetsägarna Sverige)

Bransch

Fastighetsägarbranschen

Huvudman/huvudmän

Fastighetsägarna Sverige

Etablerad

1996

Kompetensområde

Etiska nämnden har till uppgift att göra vägledande uttalanden i etiska frågor inom Fastighetsägarna Sveriges verksamhetsområde, yttra sig i etiska frågor som underställs nämnden av fysiska eller juridiska personer (inklusive myndigheter) och ta initiativ till och stimulera en fortlöpande diskussion om god etik inom fastighetsbranschen. De fem regionala ansvarsnämnderna som finns kan i sin prövning vända sig till nämnden för ett uttalande i en etisk fråga. Ansvarsnämnderna är dock inte formellt skyldiga att följa Etiska nämndens uttalanden. Etiska nämnden är sålunda ingen överinstans till ansvarsnämnderna.

Förutom de etiska reglerna baseras rådets prövning på relevanta rättsregler.

Sammansättning

Etiska nämnden består av sju ledamöter och två suppleanter. Nämndens ordförande skall vara oberoende och ha domarkompetens eller motsvarande. Även vice ordförande skall vara oberoende. Ordföranden i Fastighetsägarna Sverige är ledamot i nämnden. Övriga fyra ledamöter jämte suppleanter väljs bland medlemmar inom Fastighetsägarna Sverige. Det finns inga representer för allmänheten i nämnden.

Förfarande

Förfarandet i nämnden är skriftligt och kostnadsfritt. I viss fall kan dock muntlig handläggning tillåtas i utredningssyfte. Det finns ingen fastställd tidsfrist inom vilken ett ärende skall väckas i nämnden för att tas upp till prövning. Nämnden har inga sanktionsmöjligheter, men yttrandena följs normalt sett av berörd fastighetsägare.

Antal ärenden

Antalet ärenden uppgår till något enstaka ärende per år.

Finansiering

Fastighetsägarna Sverige finansierar nämndens verksamhet. Kostnaderna för Etiska nämnden och de fem regionala ansvarsnämnderna 2002 kan uppskattas till ca 250 000 kronor. Kostnaderna som hänförs till de regionala ansvarsnämnderna står respektive regional fastighetsägareförening för.

Information till konsumenterna/företagen

Information om nämndens verksamhet lämnas på fastighetsägarnas webbplats.

Övrigt

Fastighetsägarna är en sammanslutning av ett antal fastighetsägareföreningar i landet. Det finns för närvarande sju föreningar, varav fem är s.k. regionföreningar. Fysisk eller juridisk person som äger fast egendom inom en förenings geografiska ansvarsområde kan beviljas medlemskap i föreningen. Fastighetsägarna Sverige utgör det gemensamma organet för föreningarna. Fastighetsägarna har som övergripande ändamål att tillvarata och främja fastighetsägarnas gemensamma intressen i branschfrågor. Fastighetsägarna har 20 000 medlemmar som äger ca 43 000 hus.

Kontaktinformation

Rune Thomsson
Fastighetsägarna Sverige
Box 9608
117 91 Stockholm
Tel: 08–613 57 00, 613 57 22
Fax: 08–613 57 01
E-post: rune.thomsson@fastighetsagarna.se
Webbplats: <http://www.fastighetsagarna.se/>

Etiska nämnden för direktmarknadsföring

Bransch

Reklambranschen

Huvudman/huvudmän

Swedish Direct Marketing Association (Swedma)

Etablerad

1990

Kompetensområde

Etiska nämnden för direktmarknadsföring (DM-nämnden) prövar ärenden som rör tillämpning av god marknadsetik. Den avger också yttranden, håller överläggningar med myndigheter samt lämnar information i frågor som rör direktmarknadsföring. DM-nämnden skall följa direktmarknadsföringens utveckling, påtala oacceptabla former och bidra till normbildning för framtida marknadsåtgärder.

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

Sammansättning

DM-nämnden består av ordförande, som skall vara jurist med domarkompetens, och fem ledamöter utsedda av organisationer som representerar producenter och större användare/köpare av direktmarknadsföring. Exempel på producenter och större användare/köpare är Annonsörföreningen, Swedma och dess bifirma Sveriges Telemarketingförening, Svenska Postorderföreningen samt NIX Telefon. Ledamöterna behöver inte vara jurister men skall ha sakkunskap inom branschen. Nämndens sekreterare skall vara jurist.

Förfarande

Prövningen av ärenden är kostnadsfri. Kund som anser sig oetiskt behandlad av ett företags marknadsföring kan göra anmälan till DM-nämndens sekreterare och begära att få fallet prövat. Etikärenden kan också tas upp på initiativ av nämnden eller dess sekreterare. För att DM-nämnden skall kunna behandla en anmälan skall ärendet röra marknadsföring som har ägt rum för högst sex månader sedan. Vidare måste marknadsföringen ha skett genom exempelvis adresserad direktreklam, oadresserad direktreklam, bilagor i tidningar eller telemarketing. Nämnden behandlar såväl direktmarknadsföringens innehåll och form som användningen av adressregister vid åtgärdsplaneringen.

Ärenden som skall behandlas av nämnden bereds av sekreteraren. När anmälan har kommit sekreteraren till handa, granskar denne om ärendet faller inom nämndens behörighet. Om så är fallet kontaktas det anmälda företaget. Nämnden förklarar vad anmälan gäller och företaget får möjlighet att yttra sig. I många fall får sedan den som anmält ta del av företagets yttrande för eventuell kommentar. Handläggningen av ärenden sker skriftligen.

När erforderliga uppgifter och material samlats in fattas beslut av nämnden eller, i enklare fall där det finns en utarbetad praxis, av ordföranden och sekreteraren. Besluten offentliggörs genom ett uttalande. I ca 80 % av fallen bifalls anmälan. Företagen har inte förbundit sig att följa nämndens utslag och nämnden har inga sanktionsmöjligheter att tillgå. Efterlevnaden av nämndens beslut bedöms vara god. Den genomsnittliga handläggningstiden är några månader.

Antal ärenden

Antalet ärenden har ökat väsentligt på senare år. År 2002 inkom ett hundratal ärenden. Alla ärenden som faller inom nämndens kompetensområde prövas.

Finansiering

Swedma och NIX Telefon finansierar nämndens verksamhet. Uppgifter saknas om kostnader för verksamheten 2002.

Information till konsumenterna/företagen

Allmänheten får kännedom om nämndens verksamhet främst via Swedmas webbplats och i de fall nämndens uttalanden nämns i media.

Nämnden är på väg att upprätta en sändlista för att bättre nå ut med sina uttalanden till media.

Övrigt

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

DM-nämnden utbyter regelbundet erfarenheter, kunskaper och information med närmast berörda myndigheter. Nämnden sammanträder också med en informell referensgrupp bestående av företrädare för Konsumentverket, Sema Group InfoData AB, Datainspektionen, Posten, SPAR-nämnden, Telia och aktuella statliga utredningar.

Kontaktinformation

DM-Nämnden

Box 14038

104 40 Stockholm

Tel: 08-667 88 33

Fax: 08-662 76 12

E-post: info@dm-namnden.org

Webbplats: <http://www.dm-namnden.org/>

Etiska Nämnden för Fondmarknadsföring

Bransch

Fondbranschen

Huvudman/huvudmän

Fondbolagens Förening (FF)

Etablerad

2000

Kompetensområde

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

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

Sammansättning

ENF består av ordförande, vice ordförande samt ytterligare minst sex och högst åtta ledamöter.

Ordförande och vice ordförande skall vara dokumenterat skickliga jurister och får inte vara verksamma inom fondverksamhet. Två ledamöter skall företräda allmänintresset, särskilt konsumentintresset. Inte heller de får vara verksamma inom fondverksamhet.

Övriga ledamöter skall vara knutna till fondbolag och bör ha insikter i marknadsrätt jämförliga med dem som förmedlas genom FF:s utbildning inom detta område.

FF:s styrelse utser ordförande, vice ordförande samt ledamöter. Ledamöterna som företräder allmänintresset utses efter samråd med Konsumentverket och Finansinspektionen eller annat lämpligt organ eller myndighet. ENF utser, inom eller utom sig, en sekreterare. Denne skall vara jurist med goda insikter i marknadsrätt och värdepappersrätt.

ENF kan efter samråd med FF i visst ärende adjungera särskild ledamot eller sakkunnig.

Förfarande

Handläggningen är skriftlig och kostnadsfri. Ärendet bereds av nämndens sekreterare. Den anmälan gäller skall beredas tillfälle att komma in med svaromål och den som begärt ett uttalande från nämnden skall få ta del av svaromålet. ENF:s uttalanden är offentliga.

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

Antal ärenden

Nämndens första ärende har nyligen kommit in. ENF beslutar om en fråga skall tas upp till bedömning. ENF får underlåta att ta upp en fråga till behandling t.ex. om frågan enligt ENF:s bedömning saknar principiellt intresse eller ligger alltför långt tillbaka i tiden för att prövas, om begäran om uttalande inte utformats eller kompletterats i enlighet med anvisningarna i ENF:s stadgar eller om frågan avser en allmän marknadsföringsetisk fråga som lämpligen överlämnas för behandling av t.ex. Marknadsetiska Rådet (MER), Näringslivets Etiska Råd mot Könsdiskriminerande reklam (ERK) eller Etiska Nämnden för Direktmarknadsföring.

Finansiering

Fondbolagens Förening står för nämndens kostnader som hittills endast gällt arvoden till nämnden. Kostnaden för verksamheten 2002 var försumbar då inga ärenden kommit in till nämnden.

Information till konsumenterna/företagen

Det finns information om ENF på Fondbolagens förenings webbsida. Information till kunderna sker till viss del även via medlemmarna och Konsumenternas bank och finansbyrå.

Övrigt

Fondbolagens Förening företräder branschen som remissinstans och opinionsbildare. Föreningen verkar för att branschen genom självreglering stärker legitimitet och trovärdighet, bl.a. genom utformandet av riktlinjer och rekommendationer samt genom ENF:s arbete.

En annan viktig uppgift är att tillhandahålla information till den fondsparande allmänheten. Det sker bl.a. genom insamling och systematisering av andelskurser. Föreningen presenterar även statistik om fondsparande och tar fram olika publikationer.

Kontaktinformation

Fondbolagens Förening

Stureplan 6

114 35 Stockholm

Tel: 08–506 988 00

Fax: 08–662 53 39

E-post: fbf@fondbolagen.se

Webbplats: <http://www.fondbolagen.se/>

Etiska Rådet för Betalteletjänster

Bransch

Telebranschen

Huvudman/huvudmän

Stiftelsen Etiska Rådet för Betalteletjänster (i stiftelsens styrelse finns representanter från Svenska IT-företagens organisation, Telia, Tele2 och branschföreningen MORGAN).

Etablerat

1992

Kompetensområde

Rådets uppgifter är att, enligt de på marknaden gällande standardavtalen och de av huvudmännen antagna stadgarna, utarbeta och vidmakthålla etiska regler för innehållet i den information som lämnas i samband med betalteletjänster och marknadsföringen av dessa. Med betalteletjänster menas betalsamtal avseende nummerserierna 0718, 0900, 0939 och 0944 – med undantag för de tjänster som teleoperatörerna i dessa nummerserier erbjuder till normal samtalstaxa för anslutning till Internet – och betal-SMS, vilket även inkluderar de tjänster som bl.a. kallas WAP, MMS, EMS etc. Dessutom skall rådet pröva de ärenden som initieras från enskilda personer eller företag alternativt väcks av rådet. Dessa ärenden kan avse såväl marknadsföringen som tjänsternas innehåll. Förutom de etiska reglerna baseras rådets prövning på relevanta rättsregler.

Sammansättning

Stiftelsen, som är huvudman för rådet, utser styrelsen. Rådets oberoende ordförande skall ha domarkompetens (för närvarande ett f.d. hovrättsråd). En ledamot skall vara jurist med erfarenhet av marknadsrätt. De tre övriga ledamöterna utgörs för närvarande av en journalist och två representanter för allmänheten. Rådets kansli har en anställd jurist som bereder ärendena.

Förfarande

Förfarandet i rådet är skriftligt och kostnadsfritt. Beroende på ärendets natur vidtar efter ärendets anhängiggörande en skriftväxling av varierande omfattning. Ett ärende skall ha väckts inom tre månader från det att en marknadsföringsåtgärd etc. avslutats. Den genomsnittliga handläggningstiden varierar från någon dag till ett antal veckor beroende på ärendets komplexitet. Ärenden som inte kan lösas informellt genom medling, rådgivning och liknande sakprövas normalt i rådet.

De yttranden som rådet lämnar kan innebära att ett bolag uppmanas sluta med viss typ av marknadsföring eller innehåll i en tjänst. Om rättelse inte sker, eller det är fråga om allvarigare överträdelser av god etik, kan det bli

fråga om att teleoperatören (Vodafone, Telia, eller Tele2) uppmanas att stänga av betaltelelinjen för det anmälda företaget. Teleoperatörerna och betalteletjänstbolagen har nämligen i sina avtal inskrivet att parterna förpliktar sig att följa rådets yttranden. Efterlevnaden av rådets yttranden är mycket stor, vilket torde hänga samman med bl.a. ovan nämnda avtalsinnehåll samt att branschorganisationen och teleoperatörerna finns representerade i styrelsen för stiftelsen. Även i de fall ärendet handlar om att indirekt ekonomisk ersättning bör utgå till kund/företag är efterlevnaden av rådets rekommendationer mycket stor.

Antal ärenden

Antalet diarieförda ärenden 2002 uppgick till 57. Därtill kommer några hundra ärenden som har lösts informellt. Under 2003 har en markant ökning av antalet ärenden kunnat skönjas. För de ovanstående 57 ärendena innebar rådets yttranden i ca 10 fall att betaltelelinjerna för de anmälda företagen stängdes av. I ytterligare ett tiotal ärenden där rådet uttalat kritik betalade sedermera de anmälda företagen ut ekonomisk kompensation till kunderna.

Finansiering

Rådets verksamhet kostade 2002 ca 1 miljon kronor. Verksamheten finansieras genom att 0,3 % av bruttointäkterna för de tjänster som betalteletjänstbolagen tillhandahåller utöver normal samtalstaxa går till rådets verksamhet. Om detta finns stadgat i de avtal teleoperatörerna tecknar med betalteletjänstbolagen.

Information till konsumenterna/företagen

Information om Etiska Rådet för Betalteletjänster finns på rådets och Konsumentverkets webbplatser. Vidare finns en hänvisning till rådet (med telefonnummer) i anslutning till den annonsavdelning i tidningen Expressen där vissa betalteletjänster marknadsförs. I samband med att avtal sluts mellan teleoperatör och företag som tillhandahåller betalteletjänster bifogas broschyrer med de etiska reglerna.

Övrigt

Rådet ägnar sig även åt allmän upplysningsverksamhet rörande frågor inom verksamhetsområdet.

Kontaktinformation

Etiska Rådet för Betalteletjänster

Blaiseholmsgatan 4 B

103 29 Stockholm

Tel: 08-762 76 36

Fax: 08-611 34 03

E-post: info@etiskaradet.se

Webbplats: <http://www.etiskaradet.se/>

Etiska Rådet för Marknadsundersökningar

Bransch

Marknadsföring/PR

Huvudman/huvudmän

Internationella Handelskammarens (ICC) Svenska Nationalkommitté och ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) Sverige

Etablerat

1995

Kompetensområde

Etiska Rådet för Marknadsundersökningar (ERM) har till uppgift att självständigt göra uttalanden om huruvida viss marknadsundersökning eller annan åtgärd med anknytning till marknadsundersökning är förenlig med de grundprinciper för yrkesetik och god affärssed som gäller för marknadsundersökningar. Uttalanden kan göras på begäran av enskild person, näringsidkare, sammanslutning av näringsidkare och statlig eller kommunal myndighet. ERM kan på eget initiativ avge uttalande i marknadsundersökningsetisk fråga av principiell betydelse utan att uttalandet behöver vara föranlett av viss åtgärd. Uttalande av ERM kan även lämnas på begäran av branschetisk nämnd, domstol eller annan statlig eller kommunal myndighet.

ERM grundar sin bedömning på ICC/ESOMAR Internationella Regler för Marknads- och Samhällsundersökningar och de Riktlinjer som ESOMAR ger ut som stöd för tolkning och tillämpning av reglerna.

Sammansättning

ERM består av en oberoende ordförande och för närvarande ytterligare fem ledamöter. Det finns ingen representant för allmänheten i rådet. ICC och ESOMAR utser gemensamt rådets ledamöter efter samråd med marknadsundersökningsbranschens organisationer: Föreningen Svenska Marknadsinformationsföretag (SMIF), Föreningen Svenska Marknadsundersökningsinstitut (FSM), Sveriges Marknadsundersökningsköparens Förening (SMUF) och Sveriges Marknadsundersökare (SÖK).

Förfarande

Förfarandet inför ERM är skriftligt, om inte ERM beslutar annorlunda. Finner ERM att ett ärende inte kan utredas på ett tillfredsställande sätt, skall ärendet avskrivas från fortsatt handläggning. ERM beslutar således om en anmälan skall tas upp till prövning. Förfarandet är kostnadsfritt. I de fall det är fråga om ett ärende som fordrar en resurskrävande utredning, får ERM dock ta ut en anmälningsavgift av varierande storlek. Detta gäller dock inte om anmälaren är en privatperson.

Skulle part underlåta att följa ERM:s skriftliga uttalande och anser ERM att ärendet är av betydande vikt för branschen och dess goda rykte avgör ERM om uttalandet skall

- Skickas till branschorganisationer och deras medlemmar
- När det gäller ESOMAR-medlemmar, skickas till ESOMAR i Amsterdam
- Skickas till ICC, International Council on Marketing, Paris
- Skickas till medier som dagstidningar, Dagens industri, Resumé, INFO och Tendenser, för publicering.

Efterlevnaden av rådets utslag är mycket god. Endast en gång sedan 1995 har ERM noterat att framförda synpunkter inte beaktats av det företag vars åtgärder varit föremål för beslut.

Antal ärenden

År 2002 behandlade ERM ca 3–4 ärenden där enskilda klagat och ifrågasatt hur marknadsundersökningar genomförts. I ca 10–15 fall uttalade sig rådet på begäran av företag inför tänkta marknadsundersökningar.

Finansiering

ERM:s verksamhet finansieras i allt väsentligt av branschorganisationerna genom en årsavgift samt i förekommande fall av uttagna anmälningsavgifter. Storleken på respektive branschorganisationens årsavgift fastställs av rådets huvudmän i samråd med branschorganisationerna. ERM har en årlig budget på knappt 100 000 kronor.

Information till konsumenterna/företagen

Via ERM:s och branschorganisationernas webbplatser sprids information om rådets verksamhet. Även vid konferenser och i samband med kontakter med Konsumentverket och konsumentvägledare förmedlas information om ERM:s verksamhet.

Kontaktinformation

Etiska Rådet för Marknadsundersökningar
c/o Direktör Frans-Henrik Schartau
Stockholms Handelskammare
Box 160 50
103 21 Stockholm
Tel: 021–72 026
Fax: 021–72 000
E-post: schartau@algonet.se
Webbplats: <http://www.eronline.nu/>

Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd

Bransch

Fastighetsmäklarbranschen

Huvudman/huvudmän

Fastighetsmäklarförbundet (FMF), FöreningsSparbankens fastighetsbyrå samt LRF konsult.

Etablerad

1965

Kompetensområde

Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd prövar tvister mellan köpare och till huvudmännen ansluten mäklare samt tvister mellan köpare och säljare vid fastighetsaffärer som gjorts genom dessa mäklare. I ”feltvister” är nämndens beslut en rekommendation.

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

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

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

Sammansättning

Nämnden är sammansatt av ordförande som enligt stadgarna skall vara jurist samt tre mäklare från respektive ansluten organisation. Detta stipuleras också i stadgarna. Nämnden består dessutom av två byggnadsingenjörer, en skadekonsult samt en försäkringsjurist från det försäkringsbolag där ansvarsförsäkringen finns.

FöreningsSparbankens fastighetsbyrå samt LRF konsult utser var sin mäklarledamot. FMF:s årsmöte utser sin mäklarledamot. Övriga ledamöter utses av elektorerna som i sin tur är utsedda vid FMF:s årsmöte.

Förfarande

Handläggningstiden är 3–6 månader. Nämnden har sammanträden varje månad förutom sommaruppehåll under juli månad. Förfarandet är skriftligt. Parterna inlämnar argumentation och i förekommande fall vittnesintyg. Ett vanligt ärende är krav från köpare mot mäklare, där köparen gör gällande att mäklaren inte informerat om köparens undersökningsplikt. Ungefär 25 % av ärendena går mäklaren emot.

Antal ärenden

Nämnden hanterar ca 175–200 ärenden per år. Av dessa är ca 2/3 mäklarärenden. Förfarandet är kostnadsfritt för konsumenten i de fall en mäklare är motpart. Vid tvister mellan säljare och köpare tar nämnden ut en avgift på 2 500 kronor inklusive moms.

Finansiering

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

Information till konsumenterna/företagen

Inga aktiva marknadsföringsåtgärder görs. I Fastighetsmäklarförbundets uppdragsavtal finns information till kunden. Om en mäklare får ett krav på sig, vänder han sig till nämnden som inleder handläggningen av ärendet med att informera motparten om hur prövningen går till. I de allra flesta fall väljer motparten att låta nämnden pröva tvisten.

Övrigt

FMF har en disciplinnämnd för anslutna mäklare.

Kontaktinformation

Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd (FRN)

Råsundavägen 60

171 52 Solna

Tel: 08–730 33 80

<http://www.fmf.se/>

Försäkringsnämnden (Trygg-Hansa)

Bransch

Försäkringsbranschen

Huvudman/huvudmän

Trygg-Hansa

Etablerad

1976

Kompetensområde

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

Försäkringsnämnden stöder sina beslut på försäkringsavtalet, relevant lagstiftning, praxis samt etiska riktlinjer i form av bolagspolicy och ”god försäkringssed”

Sammansättning

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

Förfarande

Den som begär prövning i nämnden skall anmäla detta till nämndens kansli, som tillhandahåller en särskild blankett för anmälan. Därefter följer normalt en skriftväxling av varierande omfattning. Nämndens förfarande är i sin helhet skriftligt. Nämnden meddelar ett motiverat och skriftligt beslut när prövningen avslutats. Prövningen i nämnden är kostnadsfri. Beslut som fattas i

nämnden är bindande till förmån för försäkringstagaren/skadelidanden. Innan ett ärende kan handläggas i nämnden måste den aktuella handläggarens chef eller avdelningens specialist ha tagit del av det aktuella ärendet.

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

Antal ärenden

Antalet ärenden 2002 i de olika nämnderna samt ändringsfrekvens (notera att det 2002 endast fanns en nämnd för bil- och yrkestrafik)

- Nämnden för bil- och yrkestrafik 387 ärenden, ändring till kundens fördel 11 %.
- Hem- och villaförsäkringsnämnden 163 ärenden, ändring till kundens fördel 11 %.
- Företagsförsäkringsnämnden 57 ärenden, ändring till kundens fördel 5 %.

Finansiering

Uppgifter saknas om kostnader för nämndens verksamhet 2002.

Information till konsumenterna/företagen

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

Övrigt

Bolaget har antagit etiska riktlinjer och en skaderegleringspolicy.

Kontaktinformation

Anita Andersson
Försäkringsnämnden
106 26 Stockholm
Tel: 08-693 26 40
E-post: forsakringsnamnden@trygghansa.se
Webbplats: <http://www.trygghansa.se/>

Kundombudsmannen Folksam/Fondombudsmannen Folksam

Bransch

Försäkringsbranschen

Huvudman/huvudmän

Folksam

Etablerad

Den ursprungliga Kundombudsmannen inrättades 1968. Den nuvarande, från Folksam mera organisatoriskt fristående, Kundombudsmannen inrättades 1974/1975. Den särskilda Fondombudsmannen inrättades 2000.

Kompetensområde

Kundombudsmannen är fristående från Folksams företagsledning och omprövar bolagets slutliga beslut i försäkrings-, sparande- och skadeärenden. Kundombudsmannen prövar dock inte ärenden som prövats av Allmänna reklamationsnämnden, skiljemän eller domstol. Vidare tar Kundombudsmannen inte upp ärenden som kan prövas av Trafikskadenämnden, ärenden som rör riskprovning inom personförsäkringen och ärenden som slutligt avgjorts av Folksam mer än ett år före den dag då provningen begärdes, om det inte finns synnerliga skäl för omprövning. Till detta skall läggas vissa ytterligare smärre begränsningar av provningsområdet. Såväl privat- som företagskunder kan vända sig till ombudsmannen. Kundombudsmannen har därtill rätt att föreslå förbättringar i Folksams försäkrings-, sparande- och skadeverksamhet samt verka som intern remissinstans. Kundombudsmannen fungerar även som Fondombudsman och handlägger fondärenden, huvudsakligen rådgivningssrelaterade ärenden.

Kundombudsmannens provning baseras på försäkringsvillkoren, lagstiftning, etiska riktlinjer och praxis.

Sammansättning

Kundombudsmannen/Fondombudsmannen utses av Folksams bolagsstämma och erhåller då ett mandat för tre år. Under ombudsmannen arbetar ett kansli bestående av för närvarande sex biträdande ombudsmän/handläggare. Några särskilda kompetenskrav eller liknande för ombudsmännen finns inte fastslagna i instruktionerna för organen.

Förfarande

Prövningen hos Kundombudsmannen kan initieras av klagomål från en kund eller av ombudsmannen på eget initiativ. Prövningen är huvudsakligen skriftlig och kostnadsfri. Det är dock möjligt att göra ett personligt besök hos Kundombudsmannen under handläggningen. Ombudsmannen avgör ärendet

efter erforderlig skriftväxling genom att lämna en rekommendation till Folksam om hur ärendet skall avgöras. Hittills har rekommendationerna alltid följts av berörd enhet inom Folksam. Om en rekommendation inte efterlevs skall ärendet inom 14 dagar hänskjutas till bolagets verkställande direktör för beslut. Den genomsnittliga handläggningstiden är ca 2–3 månader. Handläggningstidens längd varierar dock stort mellan olika ärenden. Vid brådska ärenden kan i vissa fall en rekommendation lämnas samma dag som ärendet inkom. I vissa fall kan krävas kompletterande information, exempelvis läkarutlåtanden, vilket gör att handläggningstiden kan bli avsevärt längre. Förfarandet hos Fondombudsmannen är i stort detsamma som hos Kundombudsmannen.

Antal ärenden

Totalt kontaktas Kundombudsmannen i ca 7 000 ärenden per år. Formellt registreras dock ca 1 500 ärenden per år. Den resterande delen ärenden löser Kundombudsmannen informellt genom bl.a. samtal med parterna. Ändringsfrekvensen i de formellt registrerade ärendena är ca 25 %.

Fondombudsmannen avgör ca 10–15 ärenden per år.

Finansiering

Budgeten för Kundombudsmannens verksamhet uppgår till ca 5 miljoner kronor per år.

Information till konsumenterna/företagen

Information om Kundombudsmannen finns på bolagets webbplats. Vidare finns information i försäkringsvillkoren. I de fall försäkringstagaren vid beslut om ersättning m.m. inte alls eller inte till fullo har fått den ersättning som försäkringstagaren har gjort framställning om bifogas en folder om Kundombudsmannens verksamhet.

Övrigt

För de försäkringstagare som har gruppförsäkringar via sina fackförbund finns även möjlighet att, förutom av Kundombudsmannen, få sina klagomål rörande slutliga beslut i försäkrings- och skadeärenden prövade i en till respektive gruppförsäkring knuten försäkringskommitté. De 20-tal försäkringskommittéerna avgör totalt ca 50–70 ärenden per år. I kommittéerna har endast representanter för försäkringstagarsidan beslutsrätt, dvs. det fackförbund etc., som tecknat den kollektiva försäkringen. Föredragande i försäkringskommittéerna är Kundombudsmannen.

Kontaktinformation

Kundombudsmannen Folksam

106 60 Stockholm

Tel: 08–772 84 30, 020–65 52 53

Fax: 08–772 72 17

E-post: kundombudsmannen@folksam.se

Webbplats: <http://www.folksam.se/>

Fondombudsmannen Folksam
106 60 Stockholm
Tel: 020-63 80 32
Fax: 08-772 72 17
E-post: fondombudsmannen@folksam.se
Webbplats: <http://www.folksam.se/>

Kundombudsmannen (Länsförsäkringar i Stockholm)

Bransch

Försäkringsbranschen

Huvudman/huvudmän

Länsförsäkringar i Stockholm

Etablerad

1976

Kompetensområde

Kundombudsmannen prövar ärenden där kunderna inte är nöjda med Länsförsäkringar i Stockholms hantering av något av de försäkringstjänster bolaget tillhandahåller. Ombudsmannen prövar inte ärenden om muntlig bevisning är nödvändig för att avgöra ärendet (t.ex. vid försäkringsbedrägerier). Försäkringsvillkoren styr tidsfristen för att väcka ärende hos ombudsmannen.

Kundombudsmannen stöder sin prövning i första hand på försäkringsvillkoren samt därutöver på policydokument, etiska regler, lagstiftning, praxis samt nämndavgörande (t.ex. Trafikskadenämnden).

Sammansättning

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

Förfarande

Ett ärende kan väckas via telefon, fax, brev eller mejl. Förfarandet i nämnden är kostnadsfritt och skriftligt. Under handläggningens gång sker en skriftväxling av varierande omfattning. Kundombudsmannens rekommendationer är inte bindande för bolaget. Bolaget har hittills i samtliga fall följt ombudsmannens rekommendationer. Den genomsnittliga handläggningstiden varierar stort beroende på vilken ärendetyp det är fråga om. Vid enklare ärenden lämnas normalt en rekommendation inom 14 dagar.

Antal ärenden

Antalet ärenden som formellt registrerades 2002 uppgick till 326. Bolagets tidigare beslut i dessa ärenden ändrades av ombudsmannen i ca 25–30 % av fallen. Till detta skall läggas ett stort antal ärenden som ombudsmannen löser informellt utan att ärendena registreras.

Finansiering

De direkta kostnaderna för Kundombudsmannens verksamhet omfattar i huvudsak lön och sociala avgifter samt övriga kostnader knutna till anställningen av ombudsmannen.

Information till konsumenterna/företagen

Information om Kundombudsmannen finns på bolagets webbplats och i försäkringsvillkoren. Dessutom medföljer information om ombudsmannen alla bolagets omprövningsbeslut.

Övrigt

Bolaget har antagit etiska riktlinjer och en skaderegleringspolicy finns.

Länsförsäkringar består av 24 lokala, självständiga och kundägda bolag, som samarbetar genom det gemensamma service- och utvecklingsbolaget Länsförsäkringar AB. Utöver Länsförsäkringar Stockholm finns ett ytterligare bolag (Länsförsäkringar Älvborg) som har en kundombudsman. Därtill har Länsförsäkringar AB:s helägda dotterbolag Agria Djurförsäkringar ett självregleringsorgan i form av en skadeprövningsnämnd.

Kontaktinformation

Länsförsäkringar i Stockholm

Kundombudsmannen

173 82 Stockholm

Tel: 08-562 830 00

Fax: 08-562 833 10

E-post: Kundombudsmannen@sth.lansforsakringar.se

Webbplats:

<http://www2.lansforsakringar.se/Stockholm/Privat/Startsida/default.htm>

Kundombudsmannen och Kundpanelen (If)

Bransch

Försäkringsbranschen

Huvudman/huvudmän

If

Etablerad

Kundombudsmannen etablerades 1981/1999 (If bildades 1999 när svenska Skandias och norska Storebrands skadeförsäkringsverksamheter gick samman). Skandia har haft en Kundombudsman sedan 1981. Kundpanelen bildades 1999.

Kompetensområde

Kundombudsmannen i Sverige tar emot klagomål och synpunkter från If:s svenska verksamhet. Synpunkter och klagomål kan avse såväl generella företeelser – t.ex. allmän marknadsföring, allmänna villkor och allmänt kundbemötande – som If:s agerande i enskilt fall i fråga om själva handläggningen eller den lämnade ersättningen m.m. Ombudsmannen prövar inte skadeärenden där krav väckts från andra bolag, Allmänna reklamationsnämnden, Trafikskadenämnden och liknande. Ombudsmannen prövar inte heller ärenden som avser preskription, ersättningens storlek vid personskador och medicinska bedömningar.

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

En kund skall, om inte särskilda skäl föreligger, ha inkommit med begäran om prövning av ett ärende hos ombudsmannen inom sex månader från det att kunden fått ta del av bolagets beslut i ärendet. Den som vill klaga till kundpanelen skall göra detta senast tre månader efter det att han skriftligen fått del av ombudsmannens beslut.

Sammansättning

Det finns fem kundombudsmän och till dem finns en assistent knuten. Kundombudsmannen står under överinseende av If:s styrelse och är organisatoriskt

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

Förfarande

Prövningen hos både Kundombudsmannen och Kundpanelen är kostnadsfri. Ett ärende kan anhängiggöras på valfritt sätt; skriftligt, muntligt, fax eller e-post. Ett skriftligt förfarande tillämpas vid handläggningen hos båda organen. Kundombudsmannen lämnar rekommendationer till bolaget om hur ärendet skall lösas om frågan inte kan lösas på ett informellt sett i samråd med berörd enhet. Dessa rekommendationer är i princip bindande för bolaget och har hittills alltid följts. Den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden är 35 dagar hos Kundombudsmannen. Kundpanelens avgörande är normalt bindande för bolaget. Avsteg kan endast ske efter beslut av VD. För båda organen gäller att skriftliga avgöranden skall tillställas kunderna.

Antal ärenden

Kundombudsmännen registrerar ca 1 700-1 800 ärenden per år. Antalet ärenden där en ändring i någon del skedde till kundens fördel uppgår till ca 25 %. Till detta skall läggas de förfrågningar/klagomål som löses informellt av Kundombudsmannen. Dessa förfrågningar registreras inte som ärenden hos Kundombudsmannen.

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

Finansiering

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

Information till konsumenterna/företagen

Information om organens verksamhet finns på bolagets webbplats och i försäkringsvillkoren. Kunderna meddelas om möjligheterna till överprövning i enskilda ärenden.

Övrigt

If har antagit etiska riktlinjer och en skaderegleringspolicy finns.

Kontaktinformation

If Skadeförsäkring

Kundombudsmannen/Kundpanelen

106 80 Stockholm

Tel: 08-788 18 28

Fax: 08-788 35 70

Webbplats: <http://www.if.no/web/se/private.nsf>

Livförsäkringens Villkorsnämnd

Bransch

Försäkringsbranschen

Huvudman/huvudmän

Sveriges Försäkringsförbund

Etablerad

1947

Kompetensområde

Nämnden har till uppgift att främja en enhetlig tillämpning av försäkringsvillkoren inom livförsäkring och övrig personförsäkring. I följande fall avger nämnden rådgivande yttranden om omfattning och tolkning av försäkringsvillkor samt därtill sammanhängande frågor, dock inte i skaderegleringsfrågor inom olycksfalls- och sjukförsäkring:

- a) i fråga, där utom rättegång meningsskiljaktighet om villkorens innebörd yppats mellan bolag och försäkringstagaren eller annan, som framställer anspråk på grund av försäkringen och enighet inte uppnåtts. I detta fall är bolaget skyldigt att hänskjuta frågan till nämnden för yttrande samt
- b) i annat fall där bolaget finner prövningen påkallad med hänsyn till försäkringsfrågans principiella betydelse.

Nämnden har dessutom att på begäran av bolag yttra sig i fråga om utbetalning av billighetsskäl.

Sammansättning

Försäkringsförbundet utser ordförande samt sex andra ledamöter. Av dessa skall två förutom ordförande vara rättsbildad. Bland dessa utses vice ordförande. Nämndens övriga ledamöter skall besitta ingående erfarenhet inom personförsäkring. I praktiken har nämnden kommit att bestå av försäkringsjurister med ingående erfarenhet av arbete inom livförsäkring och övrig personförsäkring.

Nämnden är beslutsför då ordförande och minst tre ledamöter, varav minst en rättsbildad, är närvarande. Ledamot kan inte delta i behandling av ärende rörande försäkringsbolag i vilket han är anställd.

Förfarande

Förfarandet är skriftligt. Nämnden avger ett yttrande. Om försäkringsbolaget avviker från detta måste försäkringsbolaget skriftligen anmäla skälen till avvikelser till nämnden. Förfarandet är kostnadsfritt för den försäkrade.

Nämnden behandlar ärenden om försäkringsbolag begär det eller om frågan har principiell betydelse. Bolaget är skyldigt att hänskjuta frågan till nämnden om meningsskiljaktighet om villkorens innebörd yppats mellan bolaget och den försäkrade och enighet inte har uppnåtts.

Antal ärenden

Förra året avgjordes ca 70 ärenden. Tillströmningen av ärenden tyder på att antalet kommer att öka något under innevarande år. Handläggningstiden är ca 5–6 månader.

Finansiering

Nämnden finansieras av branschen.

Information till konsumenterna/företagen

Bolaget informerar sina kunder om denna möjlighet.

Övrigt

Inom Försäkringsförbundet pågår för närvarande ett förändringsarbete. Förbundet planerar en sammanslagning mellan Livförsäkringens Villkorsnämnd och Olycksfalls- och sjukförsäkringsnämnden. Den nya nämnden planeras få karaktären av en reklamationsnämnd där det även finns konsumentrepresentanter med. Konsumenten skall själv kunna föra upp ett ärende i den nya nämnden.

Kontaktinformation

Sveriges Försäkringsförbund
Klara Norra Kyrkogata 33
111 22 Stockholm
Tel: 08–783 98 00
Fax: 08–783 98 15
E-post: kansli@forsakringsforbundet.com
Webbplats: <http://www.forsakringsforbundet.com/>

Marknadsetiska rådet

Bransch

Marknadsföring och reklam.

Huvudman/huvudmän

Internationella Handelskammarens Svenska Nationalkommitté (ICC) och Näringslivets Delegation för Marknadsrätt (NDM).

Etablerad

1989

Kompetensområde

Marknadsetiska rådet (MER) har till uppgift att självständigt göra uttalanden huruvida marknadsföringsåtgärd eller annan åtgärd med anknytning till marknadsföring är förenlig med vad som är, eller bör anses vara, god affärssed.

MER behandlar ärenden på begäran av enskild person, näringsidkare, sammanslutning av näringsidkare, konsumenter eller löntagare, branschetisk nämnd samt domstol eller annan statlig eller kommunal myndighet.

MER kan också på eget initiativ avge uttalande i marknadsföringsetisk fråga av större betydelse utan att uttalandet avser en viss vidtagen åtgärd. Ett sådant uttalande kan även ges på begäran av branschetisk nämnd samt domstol, annan statlig eller kommunal myndighet eller huvudman.

Sammansättning

MER består av en ordförande, en vice ordförande och ytterligare ledamöter till ett antal högst motsvarande antalet huvudmän, dock minst åtta.

Ledamöter skall väljas bland personer med goda insikter i reklam och marknadsföring och så att MER får en allsidig näringslivsrepresentation. Minst en ledamot skall, enligt stadgarna, vara särskilt insatt i frågor rörande marknadsföring mot barn och minst en bör utses bland företrädare för allmänintresset, särskilt konsumentintresset.

Förfarande

En begäran om uttalande görs skriftligen. Av begäran skall klart framgå vilken marknadsföringsåtgärd som avses, i vilket hänseende uttalande efterfrågas samt motiveringen härför. MER kan begära att kompletterande motivering eller utredning ges in.

Utredningsavgift kan tas ut av den som begär eller förklarar sig ha ett intresse av ett uttalande, om detta anses erforderligt för ärendets behandling. Avgifter bestäms av MER:s ordförande i samråd med de nämnda intressenterna. Ärendena bereds av en utsedd sekreterare. Förfarandet är skriftligt, om inte MER beslutar annorlunda. Uttalanden avfattas skriftligen, med beskrivning av bakgrund till ärendet, parternas argumentering, MER:s motivering för

ställningstagande, beslutet samt uppgift om vilka som deltagit i beslutet och eventuell skiljaktig mening.

Någon fastställd preskriptionstid finns inte. I stadgarna finns dock en regel som ger MER en möjlighet att avvisa ett ärende på grund av att det handlar om en alltför gammal marknadsföringsåtgärd. Denna möjlighet har aldrig utnyttjats.

Handläggningstiden beräknas till mellan 2–4 månader.

Antal ärenden

Totalt har MER avgjort 110 ärenden. Under första delen av 2003 avgjordes 15 ärenden och under 2002 avgjordes 17 ärenden.

Finansiering

Finansiering sker genom avgifter från huvudmännen. Avgiften är 20 000 kronor per år. Den uppskattade kostnaden för verksamheten 2002 ligger inom det belopp – 320 000 kronor – som huvudmännen betalat in för samma period. Endast ordförande, vice ordförande samt utomstående expert på barnreklam-frågor uppbär arvode.

Information till konsumenterna/företagen

Större informationsaktiviteter genomförs inte. Konsumenter kan få information från KO eller hämta information från MER:s webbplats. Information om MER:s uttalande ges direkt till bl.a. medier, universitetslärare, konsulter på området samt myndigheter i syfte att öka kunskapen om MER.

Kontaktinformation

MER

Dalénum 29

181 70 Lidingö

Tel: 08–636 22 30

Fax: 08–636 22 39

Webbplats: <http://www.marknadsetiskaradet.org>

Mäklarsamfundets Ansvarsnämnd

Bransch

Fastighetsmäklarbranschen

Huvudman/huvudmän

Sveriges fastighetsmäklarsamfund/Mäklarsamfundet

Etablerad

1984

Kompetensområde

Ansvarsnämnden är ett organ inom Mäklarsamfundet. Nämnden har till uppgift att på Mäklarsamfundets vägnar, i enlighet med organisationens stadgar bedöma om ledamot förfarit felaktigt i sin yrkesutövning eller på annat sätt brutit i sina förpliktelser samt att uttala sig om god mäklarsed och de krav som mäklarlagen och praxis ställer på fastighetsmäklare. Ärende kan prövas efter hemställan från Mäklarsamfundets styrelse eller kretsstyrelse, ledamot inom Mäklarsamfundet, myndighet, domstol och försäkringsbolag eller efter anmälan från allmänheten. Ansvarsnämnden kan även, på eget initiativ, vidta utredning beträffande vad som skall anses vara god mäklarsed i syfte att göra ett vägledande uttalande.

Ansvarsnämndens ärenden kan efter beslut överlämnas för kännedom, eller fortsatta åtgärder, till Mäklarsamfundets Disciplinnämnd eller Auktorisationsnämnd samt till myndighet som utövar tillsyn över registrerad fastighetsmäklare.

Sammansättning

Ansvarsnämnden skall ha en opartisk ordförande och härutöver två ledamöter med en ersättare, representerande fastighetsmäklare och två utomstående ledamöter med en ersättare, vilka har särskilda kunskaper inom nämndens arbetsområde.

Ordförande, ledamöter och ersättare utses vid Mäklarsamfundets årsmöte. Konsumentgruppen är inte representerad i Ansvarsnämnden.

Förfarande

Prövningen är kostnadsfri och handläggningen är skriftlig.

Alla ärenden skall före beslut beredas, varvid den fastighetsmäklare vars sak skall behandlas skall ges tillfälle till yttrande inom förelagd tid. Sådan begäran om yttrande skall anses ha kommit mäklaren till handa om den utsänds under den adress som mäklaren senast anmält till Mäklarsamfundets register. När yttrande begärts enligt ovan får ärende alltid avgöras även om mäklaren inte har hörts av och fristen, som skall vara minst 14 dagar, har löpt ut. Förfrågan, påstående eller anmälan behöver inte kommuniceras om detta bedöms som uppenbart onödigt.

Utredningsresurser och andra funktioner som behövs för att nämnden skall kunna fullgöra sina åligganden skall ställas till förfogande av Mäklarsamfundet. Ärenden skall, om nämnden inte finner annat vara påkallat, beredas skriftligen. Nämndens yttranden och avgöranden skall likaledes vara skriftliga. Åtgärder som erfordras för att ärenden skall bli sakligt och vederhäftigt utredda beslutas av nämnden.

Ansvarsnämnden sammanträder 2–3 gånger per år. Handläggningstiden kan variera beroende på nästkommande sammanträde, men normalt handlar det om 3–4 månader.

Medlem är enligt Mäklarsamfundets stadgar skyldig att efterfölja Ansvarsnämndens beslut. Ansvarsnämndens beslut kan inte överklagas.

Antal ärenden

År 2002 avgjordes 4 ärenden. Skriftliga klagomål på Mäklarsamfundets medlemmar som inte prövas av Ansvarsnämnden handläggs av Mäklarsamfundet Bransch i Sverige AB på uppdrag av Mäklarsamfundet. Mäklarsamfundet Bransch i Sverige AB handlägger ca 40 anmälningar per år.

Finansiering

Verksamheten finansieras genom medlemsavgifter till Mäklarsamfundet.

Information till konsumenterna/företagen

Information om nämndens verksamhet finns på Mäklarsamfundets webbplats. Information ges också via Mäklarsamfundets kundtjänst (kostnadsfri rådgivning per telefon till medlemmarnas kunder) m.m. eller vid övrig telefonförfrågning på vilket sätt kunden kan anmäla/klaga på medlemmens mäklartjänst.

Övrigt

För auktoriserade medlemmar finns en Auktorisationsnämnd, som prövar om mäklarna uppfyller uppställda auktorisationsvillkor.

Rådgivning och utbildning ges till medlemmar och särskild kundtjänst finns. Vidare lämnas rekommendation och uttalanden om hur medlemmarna skall bedriva sin verksamhet. Slutligen finns det etiska regler, både nationellt och internationellt.

Kontaktinformation

Mäklarsamfundet Bransch i Sverige AB

Svärdvägen 25 A

182 33 Danderyd

Tel: 08-544 965 50

Fax 08-544 965 55

Webbplats: www.maklarsamfundet.se

Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation och Läkemedelsindustrins informationsgranskningsman

Bransch

Läkemedelsbranschen

Huvudman/huvudmän

Läkemedelsindustriföreningen (LIF)

Etablerad

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

Kompetensområde

NBL skall verka för att läkemedelsföretagen i produkt- och företagsinformation och i övrigt i marknadsföring och marknadsuppträdande beaktar de regler för läkemedelsinformation som LIF antagit, tillämpliga rättsregler samt god bransch- och affärssed.

I fråga om information och andra marknadsföringsaktiviteter för läkemedel har NBL främst till uppgift att vara besvärinstans i ärenden som handlagts av IGM. Vad gäller ärenden som avser information eller andra marknadsföringsaktiviteter för annat än läkemedel (t.ex. diagnostika) är nämnden första och sista instans. Detsamma gäller när en myndighet står som anmälare i ärenden avseende marknadsföring av läkemedel. NBL har vidare till uppgift att avge vägledande uttalanden i informations- eller marknadsföringsfrågor av större betydelse; så kan ske i anslutning till behandlingen av ett visst ärende, på begäran eller på eget initiativ eller när NBL annars finner det påkallat att avge ett sådant uttalande.

Sammansättning

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

NBL består av ordförande och tio ledamöter samt suppleanter för dessa. Ordföranden och vice ordföranden skall vara dokumenterat skickliga jurister och får inte vara verksamma inom läkemedelsbranschen (f.n. ett justitieråd respektive en f.d. hovrättspresident). Sex av ledamöterna skall vara i ansvarig ställning knutna till läkemedelsföretag. Två av dem skall ha särskild erfarenhet i fråga om egenvårdsprodukter. Samtliga bör dessutom ha insikt i marknadsrätt. Två ledamöter skall vara legitimerade läkare med klinisk specialitet eller motsvarande samt vara kliniskt verksamma. Den sista gruppen ledamöter

utgörs av de s.k. företrädarna för allmänintresset. De skall vara två till antalet. De sex företagsanknutna ledamöterna samt suppleanterna utses av LIF:s styrelse. Dessa ledamöter väljer sedan ordförande, vice ordförande, de medicinskt sakkunniga samt företrädarna för allmänintresset. Nämnden har också en sekreterare som är föredragande i nämnden samt handhar de löpande uppgifterna.

Förfarande

Förfarandet hos såväl IGM som NBL är skriftligt. Ärenden hos IGM har sin grund antingen i egna initiativ baserade på vad som framkommer vid hans s.k. marknadsövervakning eller genom anmälningar som görs av enskild person, företag eller sammanslutning. Ärenden hos NBL avser vanligtvis besvär över beslut av IGM, anmälningar från myndighet (vanligtvis Läke-medelsverket) eller ärenden som IGM av vissa i stadgarna angivna skäl finner anledning att överlåta till NBL utan eget beslut. Rätt att hos NBL begära s.k. vägledande uttalanden tillkommer bl.a. LIF, IGM, läkemedelsföretag, Apoteket AB, domstol och myndighet. Enskilda personer/konsumenter saknar dock rätt att begära vägledande uttalanden.

Normalt uttas en avgift om 60 000 kronor av läkemedelsföretag som får en anmärkning mot sin marknadsföring i ärenden hos IGM och NBL. Samma avgift utgår även för det fall att ett läkemedelsföretag utan framgång gör en anmälan. I fall av besvär över IGM:s beslut, som utan ändring passerar även NBL, utgår normalt en avgift för prövningen i vardera instansen, dvs. totalt 120 000 kronor. Vidare finns det möjlighet att ta ut avgifter – för närvarande 6 000 kronor – om ett läkemedelsföretag överskrider de tidsfrister för svaromål och genmäle som tillämpas av IGM och NBL.

Ett företag som vägrar beakta IGM:s eller NBL:s beslut eller eljest inte lojalt följer organens beslut kan drabbas av disciplinära åtgärder. Av föreningsrättsliga skäl kan ovan nämnda avgifter tas ut och disciplinära åtgärder vidtas endast i fråga om medlemsföretag i LIF respektive branschföreningen Innovativa mindre läkemedelsföretag (IML). Särskilt hos IGM förekommer dock ärenden även rörande andra företag än medlemmar i dessa två branschföreningar.

IGM:s handläggningstid är i ungefär hälften av fallen ca fyra veckor. Den genomsnittliga handläggningstiden under 2002 i ärenden som lett till yttrandet av NBL var sju och en halv månad.

Antal ärenden

IGM granskar i sin fortlöpande marknadsövervakning årligen drygt 4 000 marknadsföringsåtgärder på eget initiativ. Marknadsbevakningen leder till ca 50 initiativ där IGM kontaktar det ansvariga läkemedelsföretaget. Beroende på företagets svar vidtas olika åtgärder av IGM. Ett mindre antal ärenden förs vidare till NBL utan att IGM fattar eget beslut. Detta gäller främst ärenden av utpräglad prejudikatskaraktär. IGM mottar därutöver ca 60 anmälningar under ett verksamhetsår. Under 2002 tillfördes NBL 32 nya ärenden. Dessutom fanns 22

ärenden i balans vid årets början. Inom egenåtgärdssystemet behandlas totalt ca 150 ärenden per år.

Finansiering

Kostnaden för NBL:s och IGM:s verksamhet uppgår uppskattningsvis till ca 2–3 miljoner kronor per år och bekostas helt av ovannämnda avgifter som tas ut från företagen för förfarandet hos IGM och NBL. Avgifterna täcker dock inte kostnaderna för de ledamöter i NBL som kommer från olika läkemedelsföretag. I dessa fall står respektive företag för sina kostnader.

Information till konsumenterna/företagen

Utbildning bedrivs inom branschen rörande IGM:s och NBL:s verksamhet. Vidare finns information åtkomlig på LIF:s webbplats inklusive en databas med samtliga beslut från både IGM och NBL. Vissa facktidskrifter publicerar också referat av avgöranden från både IGM och NBL.

Kontaktinformation

Nämnden för Bedömning av Läkemedelsinformation (NBL)

Box 17608

118 92 Stockholm

Tel: 08–636 22 30

Fax: 08–636 22 39

E-post: brink@brilex.se

Webbplats: <http://www.lif.se/>

Näringslivets Etiska Råd mot Könsdiskriminerande reklam

Bransch

Reklambranschen

Huvudman/huvudmän

Huvudmän för Näringslivets Etiska Råd mot Könsdiskriminerande reklam (ERK) är Annonsörföreningen, Sveriges Reklamförbund, Svenska Tidningsutgivareföreningen, Sveriges Tidskrifter, Radioutgivareföreningen, Reklamfilmnämnden, The Swedish Directmarketing Association (Swedma), TV 3, TV 4 och Kanal 5.

Etablerat

1988

Kompetensområde

ERK behandlar anmälningar om könsdiskriminerande reklam som riktar sig till den svenska marknaden. Endast anmälningar som avser marknadsföring, dvs. reklam, kan komma i fråga. Anmälningar som avser reklam för en verksamhet, vars innehåll i sig kan anses vara könsdiskriminerande, prövas inte av rådet.

Rådet prövar skriftliga anmälningar från konsumenter, näringsidkare, organisationer, myndigheter eller kommunala organ. ERK kan även pröva ärenden på eget initiativ.

Vid sin bedömning av anmälda reklamåtgärder stöder sig ERK på Internationella Handelskammarens (ICC) Grundregler för reklam, som bl.a. föreskriver att reklam skall utformas med vederbörlig känsla av socialt ansvar. Enligt artikel 4 punkt 1 i grundreglerna får reklam inte vara diskriminerande i fråga om bl.a. kön. Dessutom använder ERK tre särskilda kriterier på könsdiskriminerande reklam:

1. Reklam som framställer kvinnor eller män som rena sexobjekt och som kan anses kränkande (sexistisk reklam).
2. Reklam som konserverar en otidsenlig syn på könsrollerna och därigenom framställer kvinnor eller män på ett nedvärderande sätt (schabloniserande reklam).
3. Reklam som på något annat nedvärderande sätt är uppenbart könsdiskriminerande för kvinnor eller män.

Sammansättning

Rådet, som utses av huvudmännen, består av ordföranden, vice ordföranden samt 17 övriga ledamöter inklusive suppleanter. Rådet sammanträder ungefär en gång per månad med uppehåll för sommaren. Inga speciella kompetenskrav ställs på ledamöterna, men en jämn ålders- och könsfördelning, kontinu-

itet samt en bred kompetens eftersträvas. Det saknas konsumentrepresentation i ERK.

Förfarande

Anmälare av reklamåtgärd betalar ingen avgift. Förfarandet inför ERK är skriftligt såvida inte rådet beslutar annorlunda. ERK:s fällande uttalanden avfattas skriftligen. Anmälan, som skall vara skriftlig, bör vara motiverad, innehålla uppgifter om tid och plats för reklamåtgärden samt helst uppgifter om vem som är ansvarig för åtgärden. Vid en bristfällig anmälan kan rådet begära kompletterande uppgifter. Alltför ofullständiga anmälningar kan avvisas och anonyma anmälningar prövas inte. Undantaget är anmälningar för verksamheter som i sig kan anses könsdiskriminerande, t.ex. reklam för pornografi. För att inte binda upp resurser anser ERK det bättre att inrikta verksamheten på områden där man kan nå framgång. Att en annons eller kampanj är avslutad betyder inte att ERK inte prövar ärendet, men kampanjen eller annonsen får inte vara flera år gammal.

Anmälan tas upp på ett första möte där rådet avgör om ärendet faller inom ramarna för ERK:s verksamhet, dvs. att det rör sig om reklam. Ett yttrande från det annonserande företaget begärs in. Sedan behandlas ärendet på ytterligare ett möte där beslut fattas. Efter det skrivs protokoll och eventuellt ett uttalande. Rådets ställningstagande sker genom skriftligt beslut. Beslut som innebär att viss reklamåtgärd av näringsidkare befunnits könsdiskriminerande offentliggörs, bl.a. genom underrättelse till pressen.

Ett ärende tar vanligtvis 2–3 månader. Varje ärende behandlas på två rådsmöten. Beroende på när de närmast följande mötena är inplanerade kan handläggningstiden variera.

Huvudmännen uppmanar sina medlemmar att följa ERK:s utslag. ERK har inte möjlighet att döma ut någon straffavgift eller ta till andra tvångsmetoder, men nästan alla annonsörer följer ERK:s utslag. Ofta drar företag in reklam redan då de får reda på att de anmälts utan att först invänta ERK:s utslag. Även i dessa fall fullföljs ärendet hos ERK. Det rör sig endast om ett fåtal fall där företagen inte följer ERK:s uttalanden.

Antal ärenden

Under 2002 gjordes 185 anmälningar, vilket motsvarade 120–130 åtgärder. Av dessa fälldes 27. (Antalet anmälningar överstiger ofta antalet åtgärder då det förekommer att flera anmälningar avser en och samma reklamåtgärd.)

På senare år har antalet anmälningar ökat något. Detta beror möjligen på att det numera är lättare att anmäla, t.ex. via Internet och att ERK är mer känt hos konsumenterna samt att det rent allmänt visas mer reklam. Även om andelen ”dålig reklam” är densamma så resulterar det i fler anmälningar då det produceras mer. En förklaring är också det faktum att andelen manliga anmälare ökat under de senaste fem åren. Män anmäler reklam som de anser diskriminerande mot såväl kvinnor som män medan kvinnorna i stor utsträckning anmäler reklam som de anser diskriminerande mot kvinnor.

Rådet tittar på alla anmälningar och avgör om det är ett ärende för ERK.

Om ett ärende anses ha större principiell betydelse kan ärendet överlämnas till det av ICC och Näringslivets Delegation för Marknadsrätt (NDM) etablerade Marknadsetiska rådet (MER).

Finansiering

Verksamheten finansieras av huvudmännen som står för lika stora andelar av kostnaden.

Kostnaden för verksamheten 2002 var 300 000–500 000 kronor. Ordföranden och vice ordföranden får ersättning för sitt arbete från ERK. Till detta skall dock läggas övriga ledamöters kostnader, för vilka respektive huvudmän står för.

Information till konsumenterna/företagen

Företagen informeras framför allt via huvudmännen och konsumenterna får information framför allt via Internet och medier. I en del fall är det Konsumentverket eller Jämställdhetsombudsmannen som skickar personer som vill anmäla reklamslag vidare till ERK.

Övrigt

Rådgivning sker indirekt via huvudmännen. ERK:s uttalanden publiceras på webbplats samt skickas till press och andra medier, bl.a. TT.

Kontaktinformation

Näringslivets Etiska Råd mot Könsdiskriminerande reklam
BOX 3202
103 63 Stockholm
Tel: 08–20 75 95
Fax: 08–23 55 10
E-post: info@etiskaradet.org
Webbplats: <http://www.etiskaradet.org/erk.html>

Olycksfalls- och sjukförsäkringsnämnden

Bransch

Försäkringsbranschen

Huvudman/huvudmän

Sveriges Försäkringsförbund

Etablerad

1942

Kompetensområde

Nämnden skall verka för en enhetlig och med god försäkringspraxis överensstämmande skadereglering. Nämnden avger endast rådgivande yttranden. Nämnden yttrar sig i skaderegleringsfrågor, dock inte i frågor rörande försäkringsavtalets allmänna giltighet. Nämnden prövar frågor i skadeärende då den ersättningskrävande inte godtar bolagets beslut samt i annan skaderegleringsfråga av principiell betydelse.

Sammansättning

Nämnden skall bestå av följande ledamöter: en jurist med stor domarerfarenhet och sakkunnig i de frågor som faller inom nämndens verksamhet, två sakkunniga inom socialförsäkringsområdet samt erforderligt antal ledamöter med stor erfarenhet av skaderegleringsarbete inom av bolagen bedrivna olycksfalls- och sjukförsäkring. Härutöver skall som rådgivande ledamöter finnas två legitimerade läkare som är särskilt lämpade att bedöma försäkringsmedicinska frågor.

Förfarande

Förfarandet är skriftligt. Handläggningstiden är ca 4 månader från det att ett ärende inkommer till dess yttrandet avgivits. Förfarandet är kostnadsfritt för den skadelidande. Någon tidsfrist för att väcka ett ärende föreligger inte. Om bolaget beslutar att inte följa nämndens yttrande, skall bolaget omedelbart skriftligen underrätta nämnden därom med uppgift om avvikelserna och angivande av skälen för beslutet. Kansliet får mycket sällan meddelande om att ett bolag inte följt nämndens yttrande.

Antal ärenden

I nämnden avgörs ca 550 ärenden per år.

Finansiering

Nämnden finansieras av branschen.

Information till konsumenterna/företagen

Konsumenterna informeras om nämnden efter skaderegleringen. Försäkringsförbundet utger en informationsbroschyr som den skadade får del av genom försäkringsbolaget.

Övrigt

Inom Försäkringsförbundet pågår för närvarande ett förändringsarbete. Förbundet planerar en sammanslagning mellan Livförsäkringens Villkorsnämnd och Olycksfalls- och sjukförsäkringsnämnden. Den nya nämnden planeras få karaktären av en reklamationsnämnd där det även kommer att finnas konsumentrepresentanter med. I den nya nämnden skall också konsumenter kunna föra upp ett ärende.

Kontaktinformation

Sveriges Försäkringsförbund
Klara Norra Kyrkogata 33
111 22 Stockholm
Tel: 08–783 98 00
Fax: 08–783 98 15
E-post: kansli@forsakringsforbundet.com
Webbplats: <http://www.forsakringsforbundet.com/>

Pressens Textreklamkommitté

Bransch

Tidningsbranschen/reklambranschen

Huvudman/huvudmän

Pressens Samarbetsnämnd

Etablerad

De första tankarna om att aktivt motarbeta textreklam framträdde hos tidningsutgivarsidan 1929 i ett principuttalande, som spreds till de tidningar som var anslutna till Svenska Tidningsutgivareföreningen. Under 1950-talet diskuterade utgivarna att skapa ett regelverk kring textreklamfrågorna, med en kommitté som skulle övervaka efterlevnaden. Den första regelsamlingen om textreklam kom 1961 och till den textreklamkommitté som bildades inbjöds en representant vardera från Publicistklubben, Svenska Journalistförbundet och Svenska Veckopressens utgivareförening (Vectu).

Först på 1970-talet blev textreklamkommittén en partssammansatt kommitté med lika många representanter från Tidningsutgivarna, Svenska Journalistförbundet och Publicistklubben. De etiska reglerna formulerades 1976 och förnyades senast 1999.

Kompetensområde

Kommittén kan pröva textreklamärenden om all periodisk press som utges av företag som tillhör, eller har medarbetare anslutna till, de organisationer som står bakom Etiska regler för press, radio och TV. Dessa tidningar är tillgängliga för allmänheten genom abonnemang, lösnummerförsäljning eller på annat sätt. Ärendena prövas mot Riktlinjer mot textreklam, vilka ingår i Etiska regler för press, radio och TV.

Pressens Textreklamkommitté skall därutöver

- lämna tidningar och journalister information och upplysningar om innehåll och tolkning av Riktlinjer mot textreklam samt i övrigt medverka till en fortgående diskussion om textreklamfrågor,
- uppmärksamma företeelser, trender och utvecklingstendenser på textreklamområdet och, där så bedöms angeläget, sammanställa rekommendationer rörande dessa.

Sammansättning

Kommittén är partssammansatt och består av två ledamöter och en suppleant från var och en av de tre huvudorganisationerna Publicistklubben, Svenska Journalistförbundet och Svenska Tidningsutgivareföreningen. Inga uttalade kompetenskrav finns angivna för ledamöterna. Respektive huvudorganisation utser ledamöter och suppleanter för en tid om två år i sänder. Kommittén utser inom sig ordförande och vice ordförande. Konsumenterna/kunderna finns inte representerade i kommittén.

Förfarande

Anmälningar kommer in från allmänheten och från journalister. Kommittén kan även ta egna initiativ. Prövningen av ärenden är kostnadsfri. Anmälan skall göras inom tre månader efter det att publicering skett för att kommittén skall pröva ärendet.

De inkomna frågorna diskuteras på kommitténs möten där det beslutas i fall det rör sig om textreklam eller inte. Möten hålls fyra till fem gånger per år. I de fall det rör sig om textreklam inleder kommittén en dialog med den berörda tidningen. Utgivarens synpunkter inhämtas. Vid enighet avslutas ärendet, i övriga fall gör kommittén ett uttalande där kommittén redovisar sin samlade bedömning av ärendet. Enighet i besluten eftersträvas.

Handläggningen sker skriftligen. Efter varje sammanträde sammanställs och ges en rapport ut över de ärenden som prövats samt de eventuella rekommendationer som sammanställts. Rapporten skickas till huvudmännen för vidare spridning inom organisationerna. Rapporten översänds även till Pressens Tidning och Journalisten för eventuell publicering. Ett uttalande eller ett beslut om att avskriva ett ärende tillställs den berörda tidningens utgivare samt journalistklubben vid tidningen.

Handläggningstiden för ärendena är cirka ett halvår. Om kommittén inte hunnit få in synpunkter från utgivaren i tid till det andra mötet skjuts ärendet fram till nästa möte och handläggningen kan då dra ut på tiden.

Företagen binder sig inte formellt att följa kommitténs uttalanden och rekommendationer men en sådan följsamhet förutsätts i det självpåtagna etiska regelverket och iakttas med få undantag. Textgranskningskommittén har inte möjlighet att ta till tvångsåtgärder av något slag om dess uttalanden inte följs, men om en tidning vid upprepade tillfällen uppenbart åsidosätter Riktlinjer mot textreklam kan kommittén fästa Pressens Samarbetsnämnds respektive aktuell utgivareorganisations uppmärksamhet på förhållandet.

Antal ärenden

Under 2002 togs 24 frågor upp till diskussion på kommitténs möten. Av dessa ledde tolv till ärenden som kommittén gick vidare med. I fyra fall avskrevs ärendena och åtta fall ledde till uttalanden från kommittén. År 2001 inkom 22 frågor om textreklam. Dessa resulterade i fem avskrivningar och tio uttalanden. År 2000 var motsvarande siffror 24 frågor, tre avskrivningar och åtta uttalanden. Till dessa kommer en vägledande rekommendation.

Kommittén beslutar självständigt om en fråga skall tas upp som ett ärende. Alla anmälningar bedöms av kommittén men endast de som bedöms röra textreklam leder till ärenden. Textreklamkommittén behandlar ärenden som inkommit till kommittén senast tre månader efter publicering.

Finansiering

Verksamheten finansieras av Tidningsutgivarna. Kostnaden för 2002 uppskattas till 25 % av en heltidstjänst.

Information till konsumenterna/företagen

Information lämnas endast via kommitténs/Tidningsutgivarnas webbplats. Diskussioner har förts om annonser i tidningar, men för tillfället finns inga planer på marknadsföring vid sidan av webbplatsen.

Kontaktinformation

Pressens Textreklamkommitté

Box 22500

104 22 Stockholm

Tel: 08-692 46 00

Fax: 08-692 46 65

E-post: trk@tu.se

Webbplats: <http://www.tu.se/>

Redovisningsbranschens Reklamationsnämnd

Bransch

Redovisningsbranschen

Huvudman/huvudmän

Sveriges Bokförings- & Revisionsbyråers Förbund (SBRF)

Etablerad

1976

Kompetensområde

Redovisningsbranschens Reklamationsnämnd (RRN) löser tvister mellan kunder och medlemsbyråer där det kan bli fråga om ekonomisk ersättning till kunden på grund av missnöje av något slag med den utförda tjänsten.

Sammansättning

Nämnden består av en ordförande som skall vara kunnig på skatteområdet, två representanter från försäkringsbolaget If, varav en jurist och en handläggare, samt två representanter från SBRF, för vilka det inte finns några specifika krav på kompetens. If utser sina två representanter och SBRF sina representanter samt ordföranden. Konsumenterna/kunderna har inte någon egen representant i nämnden.

Förfarande

Prövningen av ärenden är kostnadsfri. All handläggning, från anmälan till nämndens utslag, sker skriftligen. SBRF:s medlemsbyråers kunder kan om de är missnöjda med byråns arbete anmäla denna till RRN. If gör då en utredning i ärendet. Byrån får möjlighet att gå i svaromål och ärendet tas därefter upp på ett av RRN:s möten. Medlemsbyråerna följer nämndens utslag. Om ersättning döms ut, betalas denna av If. SBRF har en fond som bidrar till byråernas självrisk. Normalt sett tar ett ärende någon månad att handlägga men i några fall där man varit oense har handläggningstiden rört sig om ca ett halvår. RRN stöder sin prövning på relevant skattelagstiftning och praxis.

Det finns inte något hinder att få sin sak prövad även om talan väckts vid allmän domstol eller Allmänna reklamationsnämnden eller om skiljeförfarande har inletts.

Antal ärenden

De första tio åren fick nämnden in 15–20 ärenden per år men de senaste åren har det endast rört sig om 2–3 ärenden per år. Alla inkomna anmälningar behandlas av nämnden.

Finansiering

If står för utredningskostnaderna och SBRF för arvodeskostnaden. Kostnaden för 2002 beräknas ha varit 15 000–20 000 kronor.

Information till konsumenterna/företagen

RRN informerar medlemsbyråerna som i sin tur sprider informationen till sina kunder.

Kontaktinformation

SBRF, Sveriges Bokförings- & Revisionsbyråers Förbund
Sibyllegatan 47
114 42 Stockholm
Tel: 08–663 42 13
Fax: 08–663 02 48
E-post: kansliet@sbrf.se
Webbplats: www.sbrf.se

Rådet för marknadsövervakning och Hälsokostbranschens bedömningsnämnd

Bransch

Hälsokostbranschen

Huvudman/huvudmän

Hälsokostrådet (Hälsokostrådet är ett samarbetsorgan för hälsobranschen i Sverige)

Etablerad

Rådet för marknadsövervakning bildades 2001 och Hälsokostbranschens bedömningsnämnd inrättades 1987.

Kompetensområde

Rådet granskar marknadsföring av hälsoprodukter utifrån gällande rättsliga regelverk och utomrättsliga normer såsom Internationella Handelskammarens regler (ICC) och Hälsokostrådets normer för produktkontroll. Såväl medlemmar som icke medlemmar i Hälsokostrådet kan initiera en förhandsgranskning av en planerad marknadsföringsåtgärd hos rådet. Vidare kan rådet dels på eget initiativ, dels efter anmälan från enskild person, organisation eller myndighet granska marknadsföring.

Sammansättning

Rådet har för närvarande tre ledamöter (en ordförande från Hälsokostrådet, en jurist och en farmakologie doktor). Hälsokostrådet beslutar årligen om sammansättningen hos rådet och antalet ledamöter. Det finns ingen konsumentrepresentant i rådet. Vidare saknas det några fastlagda kompetenskrav för rådets ledamöter.

Förfarande

Rådets prövning sker skriftligt och kostnadsfritt (jfr dock avgiften nedan). Det berörda företaget uppmanas normalt att inkomma med ett skriftligt genmäle inom tio dagar efter det att rådet beslutat ta upp ärendet. Den genomsnittliga handläggningstiden är ca tre veckor. Medlemsföretag har skyldighet att följa rådets utslag. Företag som bedöms bryta mot regelverket får betala en avgift om 25 000 kronor till Hälsokostrådets forskningsfond. Ett konkurrentföretag som har lämnat in en anmälan som inte leder till att motparterna fälls skall normalt betala motsvarande avgift.

Antal ärenden

Antalet ärenden i rådet uppgick till 16 år 2001. Föregående år uppgick antalet ärenden till 20, varav medlemsföretagen fälldes i ca 7–8 fall. Fram till halvårsskiftet 2003 har 5 ärenden avgjorts varav företagen fälldes i 2 fall.

Finansiering

En försiktigt uppskattning är att kostnaden för rådets verksamhet på årsbasis uppgår till ca 150 000 kronor.

Information till konsumenterna/företagen

Företagen informeras genom att information skickas ut till Hålsokostrådet medlemsföretag. Ingen information finns om rådet på Internet.

Övrigt

Etiska riktlinjer har antagits av Hålsokostrådet. Därutöver finns även en av Hålsokostrådet självpåtagen produktkontroll.

Hålsokostrådet har även ett organ, Hålsokostbranschens bedömningsnämnd, som inrättades 1987. Nämnden behandlar principärenden och dess verksamhet pågick aktivt till 2000. Nämnden finns kvar även efter inrättandet av Rådet för marknadsövervakning 2001, men har inte avgjort något ärende under det senaste året.

Enligt en träffad överenskommelse med Konsumentverket skall rådet i fortsättningen skicka sina avgöranden till verket.

Kontaktinformation

Hålsokostrådet

Box 6356

102 35 Stockholm

Tel: 08-545 411 60

Fax: 08-545 401 70

E-post: info@halsokostradet.se

Webbplats: <http://www.halsokostradet.se/>

Skandias Kundombudsman

Bransch

Försäkringsbranschen

Huvudman/huvudmän

Försäkringsaktiebolaget Skandia

Etablerad

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

Kompetensområde

Kundombudsmannen tar emot klagomål och synpunkter vad gäller Skandia-koncernens samtliga svenska bolag (Skandia Liv, Skandia Link, Lifeline och SkandiaBanken), såvitt avser bolagens verksamhet i Sverige, samt från svenska kunder i Skandiakoncernens utländska bolag. Synpunkter och klagomål kan avse såväl generella företeelser – t.ex. allmän marknadsföring, allmänna villkor och allmänt kundbemötande – som Skandias agerande i enskilt fall i fråga om själva handläggningen eller den lämnade ersättningen m.m. Kundombudsmannen stöder sin prövning på försäkringsbesked/ansökan, aktuella försäkringsvillkor, lagstiftning, praxis m.m.

Ombudsmannen prövar inte ärenden där muntlig bevisprövning krävs för att kunna avgöra ärendet. Vidare gäller i fråga om kundombudsmannens överprövning av enskilda skadeärenden att en sådan begäran, om inte särskilda skäl föreligger, skall ha inkommit senast ett år efter det att Skandia fattat sitt slutliga beslut i ärendet. Vidare prövas normalt inte skadeärenden där skiljenämndsprövning påkallats, talan väckts vid domstol eller klaganden vänt sig till Allmänna reklamationsnämnden eller erjudits ersättning enligt ytt- rande antingen från Trafikskadenämnden eller Ansvarsförsäkringens Person- skadenämnd.

Sammansättning

Kundombudsmannen har tre medarbetare/handläggare med olika ansvarsom- råden. Kundombudsmannen står under överinseende av Skandias styrelse och är organisatoriskt fristående från affärsenheter och dotterbolag.

Förfarande

Ett ärende kan anhängiggöras på valfritt sätt: skriftligt, muntligt, via fax eller e-post och prövningen är kostnadsfri. Ombudsmannen försöker i första hand lösa ärendet informellt tillsammans med berörd affärsenhet/dotterbolag och kunden. Ett skriftligt eller muntligt förfarande tillämpas beroende på vad som bedöms enklast för kunden och Skandiakoncernen. Ett skriftligt utlåtande från ombudsmannen lämnas dock alltid när ärendet avslutas. Kundombudsmannen

lämnar rekommendationer till affärsenheten/dotterbolaget om hur de bör agera i de fall ärendena inte kan lösas informellt. Hittills har affärsenheterna/dotterbolagen alltid efterlevt ombudsmannens rekommendationer. Om en affärsenhet eller ett dotterbolag inte vill följa kundombudsmannens rekommendation skall kundombudsmannens motiverade beslut, efter avstämning med koncernens chefsjurist, hänskjutas till berört bolags styrelse för slutligt avgörande. Den genomsnittliga handläggningstiden för skadeärenden är 1–2 månader. Handläggningstiden för rådgivningsärendena är dock i normalfallet något längre.

Antal ärenden

Alla beslut från respektive bolags klagomålsansvarig som hänskjuts till ombudsmannen av kunderna eller ärenden som kommer från kunderna direkt prövas av kundombudsmannen om de formella förutsättningarna för prövning är uppfyllda. Kundombudsmannen registrerade 468 ärenden 2002, varav 289 gällde fond-, livförsäkrings- och rådgivningsfrågor. De resterande 179 ärendena rörde skadeärenden. Antalet registrerade ärenden där en ändring i någon del skedde till kundens fördel uppgick till 17 % (2002). Till ovanstående ärenden skall läggas de förfrågningar som löses informellt via telefon eller e-post. Dessa förfrågningar registreras inte som ärenden hos kundombudsmannen.

Finansiering

Budgeten för 2003 uppgår till 3,6 miljoner kronor. Budgetmedlen tas från de olika bolagens budgetar i förhållande till antalet ärenden de har hos kundombudsmannen.

Information till konsumenterna/företagen

Information om kundombudsmannens verksamhet finns på Skandias webbplats, i försäkringsvillkoren samt lämnas av respektive bolags klagomålsansvarige vid för kunden negativa beslut.

Övrigt

Skandiakoncernen har antagit etiska riktlinjer och en etisk kommitté finns.

Kontaktinformation

Skandias Kundombudsman

Sveavägen 38

103 50 Stockholm

Tel: 08–788 43 30

Fax: 08–788 20 40

E-post: Kundombudsmannen@skandia.se

Webbplats: <http://www.skandia.se/hem/hem.jsp>

Svensk Fastighetsförmedlings ansvarsnämnd

Bransch

Fastighetsmäklarbranschen

Huvudman/huvudmän

Svensk Fastighetsförmedling AB

Etablerad

1991

Kompetensområde

Nämnden hanterar anmälningar gentemot mäklare anslutna till Svensk Fastighetsförmedling. Nämnden har till uppgift att fatta beslut om mäklaren brutit mot god fastighetsmäklarsed. Nämnden avger endast yttrande.

Sammansättning

Nämndens ledamöter utses på Svensk Fastighetsförmedlings rikskonferens, där alla anslutna mäklarföretag finns representerade. Det finns inga skrivna stadgar, endast protokoll från ett konstituerande möte samt regelverk för hela organisationen där det stadgas att nämnd skall finnas. Det finns inget konsumentinflytande i nämnden. Det skall finnas fem ledamöter varav en ordförande och en vice ordförande. De två sistnämnda skall vara externa, dvs. rekryterade utanför branschen. De skall dessutom ha domarkompetens.

Förfarande

Förfarandet är skriftligt och handläggningstiden kan variera. Två sammanträden per år är en riktlinje i arbetet, men vissa år finns endast underlag för ett sammanträde.

Samtliga ärenden hanteras. Tre till fyra veckor efter ett nämndsammanträde föreligger nämndens beslut. En konsument kan parallellt klaga till Fastighetsmäklarnämnden och till Allmänna reklamationsnämnden. Den senare kan även, till skillnad mot Svensk Fastighetsförmedlings ansvarsnämnd, ta upp skadestandsfrågan.

Antal ärenden

Nämnden har totalt avgjort 23 ärenden sedan 1991. Av dessa har nämnden funnit att mäklaren i sex fall brutit mot god fastighetsmäklarsed. Kunden kan få skadestånd genom Svensk Fastighetsförmedlings ansvarsförsäkring.

Finansiering

Nämnden finansieras av Svensk Fastighetsförmedling AB. Arvode utgår till externa ledamöter som ett fast respektive rörligt arvode. Kostnaden är budgeterad till ca 30 000 kronor per år.

Information till konsumenterna/företagen

Svensk Fastighetsförmedling marknadsför inte på något sätt nämnden.

Kontaktinformation

Svensk Fastighetsförmedling AB

Postadress: Box 17501, 118 91 Stockholm

Tel: 08-545 850 20

Fax: 08-545 850 21

E-post: sf@hk.svenskfast.se

Webbplats: <http://www.svenskfast.se/>

Svenska Brandskyddsföretags Etik- och Reklamationsnämnd

Bransch

Brandskyddsutrustning

Huvudman/huvudmän

Svenska Brandskyddsföretag (SVEBRA)

Etablerad

1991

Kompetensområde

Tvister mellan medlemsföretag samt mellan kunder och medlemsföretag.

Nämnden kan även ta upp frågor på eget initiativ.

Sammansättning

Nämnden består av tre ledamöter och två suppleanter. Suppleant kallas då ordinarie ledamot inte kan närvara eller kan antas vara jävlig. Nämnden väljs av årsmötet på så sätt att en eller två ordinarie och en suppleant utses varje år. Konsumenterna/kunderna är inte representerade. Det finns inte några speciella kompetenskrav för ledamöterna.

Förfarande

Prövningen av ärenden är kostnadsfri. Anmälan till nämnden skall ske skriftligen. Det föreligger inte någon tidsfrist inom vilken ett ärende skall ha väckts i nämnden för att prövning skall vidtas. Frågan om tidsfrist har aldrig prövats.

När en anmälan inkommer till nämnden begärs information om ärendet in från båda parter. Efter att ha behandlat ärendet kommer nämnden med ett uttalande. Nämndens utslag distribueras till medlemsföretagen. Genomsnittlig handläggningstid är ca en månad.

Nämndens utslag är bindande för medlemsföretag. Överklagan av nämndens beslut kan ske till SVEBRA:s styrelse. Om medlemsföretagen allvarligt bryter mot föreningens etikregler kan nämnden utdöma påföljder. Företag kan också uteslutas ur SVEBRA.

Antal ärenden

Nämnden får under vissa år inte in någon enda anmälan. Alla anmälningar som rör förhållande mellan medlemsföretag eller mellan medlemsföretag och kund skall behandlas. Nämnden kan även ta upp frågor på eget initiativ.

Finansiering

SVEBRA står för nämndens administrativa kostnader. Ledamöternas arbete utförs inom ramen för deras ordinarie arbetstid hos sina respektive företag. År 2002 hade SVEBRA inte några kostnader för nämnden.

Information till konsumenterna/företagen

Information om nämndens verksamhet sprids främst via Internet och via broschyrer.

Övrigt

SVEBRA ger ut riktlinjer och rekommendationer bl.a. om hur arbeten skall utföras (säkerhetskrav, relationer kund-företag) och marknadsföring. Det finns även en arbetsgrupp för utbildnings- och konsultverksamhet.

Kontaktinformation

SVEBRA, Svenska Brandskyddsföretag

Nytorpsvägen 32

183 53 Täby

Tel: 08-768 20 50

Fax: 08-792 37 54

E-post: info@svebra.org

Webbplats: <http://www.svebra.org>

Svenska Bryggareföreningens Granskningsnämnd

Bransch

Bryggeribranschen

Huvudman/huvudmän

Svenska Bryggareföreningen

Etablerad

2000

Kompetensområde

Svenska Bryggareföreningens Granskningsnämnd (BGN) granskar självständigt anmälningar från Konsumentverket mot reklam som producerats av Svenska Bryggareföreningens medlemsföretag.

Sammansättning

I nämnden skall ingå minst tre personer av vilka minst två skall vara jurister. Ledamöterna utses av Bryggareföreningen. Konsumenterna/kunderna saknar egen representant i nämnden.

Förfarande

Prövningen av ärenden hos BGN är kostnadsfri. Handläggningen av ärenden som kommer in till BGN är skriftlig. Anmälningar till BGN kommer in via Konsumentverket. Nämndens sekreterare förbereder ärendena som sedan behandlas på nästa möte. Efter mötet skrivs ett utlåtande som sedan skickas till Konsumentverket. BGN sammanträder fyra gånger per år. Handläggningstiden varierar mellan någon vecka och 3–4 månader beroende på hur långt fram i tiden nästa möte ligger.

Det finns ingen egentlig preskriptionstid för hur lång tid tillbaka en publicering kan ha skett för att ett ärende skall prövas av BGN. Eftersom ärendena kommer till BGN via Konsumentverket ankommer det på verket att förse BGN med ärendena inom rimlig tid.

Nämnden ger även principiella utlåtanden i ärenden som tagits upp på initiativ från medlemsföretag. Det saknas möjlighet för en enskild konsument att initiera ett ärende.

När det gäller anmälningar mot reklam avseende drycker med 2,25–15 volymprocent alkohol tolkar nämnden den lagstiftning som finns på området. För lättöl och lättdrycker med högst 2,25 volymprocent alkohol har medlemsföretagen förbundit sig att följa Bryggareföreningens egen överenskommelse om hur olika typer av alkoholreklam skall utformas. För reklam som bryter mot denna överenskommelse kan avgift på upp till 500 000 kronor tas ut.

Antal ärenden

År 2002 kom inte något ärende in till BGN från Konsumentverket. År 2001 kom ett ärende in och 2000 var antalet sex. Samtliga ärenden som kommer in via Konsumentverket behandlas av nämnden.

Finansiering

Nämndens verksamhet, för vilken kostnaden uppgår till ca 100 000 kronor om året, finansieras av Svenska Bryggareföreningen.

Information till konsumenterna/företagen

Medlemsföretagen får information via Internet (interna webbplatsen och e-postmeddelanden). Konsumenterna får, på begäran, information via Konsumentverket.

Övrigt

Medlemsföretagen har möjlighet att rådgöra med föreningens kansli eller med av föreningen utsedd rättslig expertis om reklam för alkoholhaltiga lättdrycker, öl samt andra alkoholdrycker.

Sedan slutet av 1980-talet har Bryggareföreningen i ett egenåtgärdsprogram arbetat tillsammans med Konsumentverket för bättre kännedom om reglerna för marknadsföring av alkoholhaltiga drycker. Första utbildningen av bryggeriernas personal samt deras reklambyråer genomfördes 1989 och har därefter fortsatt kontinuerligt.

Kontaktinformation

Svenska Bryggareföreningen

Box 16 287

103 25 Stockholm

Tel: 08-762 78 80

Fax: 08-762 78 81

E-post: info@sverigesbryggerier.se,

Webbplats: http://www.sverigesbryggerier.se/explorer_stor.htm

Svenska Postorderföreningens Etiska Nämnd

Bransch

Postorderbranschen

Huvudman/huvudmän

Svenska Postorderföreningen (SPF)

Etablerad

Branschorganisationen bildades 1973 och etiska nämnden några år senare.

Kompetensområde

Svenska Postorderföreningens Etiska Nämnd har en rådgivande funktion gentemot styrelsen, prövar ansökningar om medlemskap i Svenska Postorderföreningen och följer medlemsföretagens marknadsföring. Nämnden ser till att företagen följer de branschregler som föreningen har utarbetat i samarbete med Konsumentverket och kan föreslå åtgärder mot medlemsföretag som bryter mot dessa. Etiska nämnden behandlar även tvistefrågor, såsom begångna fel och missförstånd, mellan medlemsföretag och kunder.

Sammansättning

Etiska nämnden skall bestå av fyra ledamöter: en opartisk ordförande, som skall vara jurist och utsedd av Västsvenska Handelskammaren, en representant från föreningens styrelse, en av föreningsstämman vald ledamot samt SPF:s kanslichef. Nämnden kan från fall till fall kalla särskild sakkunnig för utlåtande. Konsumenterna finns inte representerade i nämnden.

Förfarande

Prövningen av ärenden i Svenska Postorderföreningens Etiska Nämnd är kostnadsfri. Anmälan och handläggning av ärenden är skriftlig. Ärenden som kommer in till nämnden förbereds av kanslichefen och tas sedan upp till behandling på kommande styrelsemöte. Eftersom styrelsen har möte fyra gånger per år kan handläggningstiden variera från en vecka till tre månader. Företag som är medlemmar i SPF har förbundit sig att följa styrelsens utslag.

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

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

Antal ärenden

Många kunder vänder sig till Etiska nämnden med telefonförfrågningar men det är få av dessa som leder till anmälningar. Antalet ärenden som behandlas av nämnden understiger tio om året. Alla anmälningar behandlas. Hittills har

nämnden beslutat till kundens fördel i samtliga fall och företagen har följt nämndens beslut.

Finansiering

Svenska Postorderföreningen finansierar nämndens verksamhet. Kostnaden för verksamheten är ca 45 000–50 000 kronor per år, vilket i stort motsvarar ordförandens arvode. Övriga ledamöter utför arbetet inom ramen för sitt ordinarie arbete.

Information till konsumenterna/företagen

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

Kontaktinformation

Svenska Postorderföreningen (SPF)
Kanslichef Lennart Helgesson
Torggatan 19
503 34 Borås
Tel: 033–13 17 70
Fax: 033–12 53 17
E-post: lennart.helgesson@postorder.se
Webbplats: <http://www.postorder.se>

Sveriges advokatsamfunds disciplinnämnd

Bransch

Advokatverksamhet

Huvudman/huvudmän

Sveriges advokatsamfund

Etablerad

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

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

Advokatsamfundet har i enlighet med bestämmelserna i 11 kap. 6 § tredje stycket regeringsformen (RF) givits vissa statliga förvaltningsuppgifter, som innefattar myndighetsutövning. I 8 kap. 6 § RB föreskrivs att advokatsamfundets styrelse och disciplinnämnd skall utöva tillsyn över advokatväsendet och tillse att advokat i sin verksamhet fyller de plikter som åvilar honom.

Advokatsamfundets disciplinnämnd har, enligt 7 § samma kapitel, befogenhet att ingripa med disciplinära åtgärder mot advokater som åsidosätter sina plikter. Regler om det disciplinära förfarandet finns i samfundets stadgar som fastställs av regeringen.

Advokatsamfundets styrelse och disciplinnämnd fullgör således uppgifter som innefattar myndighetsutövning, utan att därför anses vara myndighet i tryckfrihetsförordningens och sekretesslagens mening. Ärenden som inkommer till Justitiekanslern (JK) och Högsta domstolen blir däremot allmänna handlingar.

Kompetensområde

Disciplinnämnden prövar frågor om uteslutning ur samfundet, varning, straffavgift, erinran och uttalande enligt 8 kap. 7 § första–fjärde styckena RB.

Nämndens kompetensområde omfattar dels åtgärder i advokatverksamhet, dels fall av oredlighet.

Disciplinnämnden prövar enligt 40 § i samfundets stadgar anmälan mot en advokat av en klient eller annan som berörs av saken.

Advokatsamfundets styrelse kan också på eget initiativ besluta att ta upp ett disciplinärende, som i sådant fall överlämnas till disciplinnämnden för prövning. Därutöver kan JK hos disciplinnämnden begära ingripande mot en advokat.

Sammansättning

Advokatsamfundets fullmäktige väljer ordförande, vice ordförande samt sex ledamöter till disciplinnämnden. Dessa väljs för en tidsperiod av fyra år. De

återstående tre ledamöterna, de offentliga representanterna, utses av regeringen. De förordnas, en i sänder varje år, för högst tre år i taget. Till offentlig representant får inte utses lagfaren domare, befattningshavare vid domstol, åklagare, polisman, advokat eller den som annars har till yrke att föra talan inför rätta (12 § i stadgarna). Vid disciplinnämndens sammanträden deltar förutom samtliga ledamöter även samfundets generalsekreterare.

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

Om anmälan mot ledamot avser omständigheter som ligger mer än tre år tillbaka i tiden, är disciplinnämnden, enligt 41 § i stadgarna, inte skyldig att uppta anmälan till prövning. Även anonyma anmälningar utreds.

Förfarande

Disciplinnämnden är i sin verksamhet helt självständig. Förfarandet är skriftligt, men muntliga förhandlingar kan förekomma. Sådan förhandling skall, om inte särskilda skäl föranleder annat, äga rum vid fråga om uteslutning ur samfundet. I sådana fall för en av styrelsen utsedd advokat den talan som föranleds av anmälan. Vittnen kallas inte till förhandlingen. Motparten kan beredas tillfälle att närvara. Disciplinnämnden får förordna försvarare till ledamot i behov av biträde. Endast en anmälare som berörs av saken får ställning som part i förfarandet inför nämnden.

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

Den som utesluts ur samfundet får överklaga beslutet hos Högsta domstolen, vilket sker någon gång per år. JK får överklaga beslut enligt 8 kap. 7 § RB till Högsta domstolen. JK kan också begära att ett beslut av en prövningsavdelning att inte ingripa mot en advokat skall ändras av nämnden i sin helhet. Beslut om varning, straffavgift, erinran eller uttalande kan alltså inte överklagas av den advokat vilken beslutet gått emot. En enskild som gjort en anmälan mot en advokat har inte rätt att överklaga styrelsens eller disciplinnämndens beslut. Han kan däremot vända sig till JK och begära att denne överklagar beslutet till Högsta domstolen.

Alla avgöranden i disciplinärenden sänds till JK för granskning. Det är förhållandevis ovanligt att JK går vidare med ett ärende (det har skett vid ett par tillfällen under de senaste åren).

Handläggningstiden varierar mellan 6 och 12 månader.

Antal ärenden

År 2002 avgjordes ca 600 ärenden. I ungefär 100 fall medförde prövningen en påföljd för den anmälda advokaten.

Finansiering

Samfundet står för nämndens kostnader. Samfundet finansieras genom avgifter.

De offentliga representanterna i disciplinnämnden erhåller arvode och kostnadsersättning av allmänna medel. Övriga ledamöter erhåller inte arvode.

Information till konsumenterna/företagen

Information finns på Advokatsamfundets hemsida.

Kontaktinformation

Sveriges advokatsamfund

Box 27321

102 54 Stockholm

Tel: 08-459 03 00

Fax: 08-660 07 79

E-post: info@advokatsamfundet.se

Webbplats: <http://www.advokatsamfundet.se/customer/index.asp>

Sveriges Avanti-borrare förenings reklamationsnämnd

Bransch

Brunnsborrning

Huvudman/huvudmän

Sveriges Avanti-borrare förening

Etablerad

1974

Kompetensområde

Nämnden prövar reklamationer avseende arbeten utförda av föreningens medlemmar.

Sammansättning

Nämnden består av en ordförande, som skall vara jurist, och två övriga ledamöter samt suppleanter till dessa. Ledamöterna och suppleanterna, som utses av föreningens styrelse, skall vara brunnsborrare med lång branschfarenhet och tillhöra föreningen, arbeta på företag anslutet till föreningen eller vara hedersledamot av föreningen.

Nämnden är beslutsför endast med samtliga nämndledamöter närvarande.

Förfarande

Anmälan till nämnden skall vara skriftlig. Den bör ske så snart som möjligt och senast tre månader efter det att brunnsborraren avvisat klagomålet. Prövningen av ärenden är kostnadsfri.

Även nämndens handläggning sker skriftligen. Ärendena förbereds av föreningens kanslichef. När en anmälan kommit in skall medlemmen delges anmälan med anmodan om svar och kunden skall därefter beredas tillfälle att yttra sig. Sedan sammanfattas parternas ståndpunkter och parterna bereds tillfälle att yttra sig över denna redogörelse. Nämnden kan om ärendet så kräver anlita utomstående sakkunniga samt besluta om besiktning.

Föreningens kanslichef föredrar ärendet för nämnden varefter nämnden fattar sitt beslut. Om så krävs skall nämnden sammanträda en gång varje kvartal.

Nämndens beslut är en rekommendation till parterna att lösa tvisten på ett visst sätt. Nämnden kan också avböja att yttra sig. Så kan vara fallet om nämnden finner att parter och vittnen bör höras eller att den utredning som krävs för ett avgörande är så omfattande att den inte lämpar sig för nämndens handläggningsförfarande.

Sedan beslut fattats skall kanslichefen se till att detta delges parterna och föreningens styrelse. Det åligger styrelsen att verka för att nämndens praxis kommer till föreningsmedlemmarnas kännedom.

Återkallas anmälan av kunden eller inleder kunden rättegång mot medlemmen i den sak som ärendet gäller skall ärendet omedelbart avskrivas.

Antal ärenden

Nämnden avgjorde inte något ärende under 2002. Däremot klarades tre ärenden av genom att parterna ingick förlikning.

Finansiering

Nämndens verksamhet finansieras genom en serviceavgift om ca 50 000 kronor.

Information till konsumenterna/företagen

Kunderna informeras om nämndens verksamhet genom medlemmarnas säljmaterial.

Kontaktinformation

Sveriges Avanti-borrare förenings reklamationsnämnd

Måby

Ensta Gård, Odensala

195 92 Märsta

Tel: 08-591 435 15

Fax: 08-591 430 32

Sveriges Begravningsbyråers Förbunds Reklamationsnämnd

Bransch

Begravningsbranchen

Huvudman/huvudmän

Sveriges Begravningsbyråers Förbund (SBF)

Etablerad

1989

Kompetensområde

Reklamationsnämnden behandlar sådana ärenden som angår de auktoriserade begravningsbyråerna. Det kan exempelvis vara en kund som är missnöjd med ett bouppteckningsärende, där relativt komplicerad lagstiftning ibland kan missförstås. Det kan också gälla frågan om vem som faktiskt får beställa en begravning samt frågor om samtliga anhöriga har informerats om dödsfallet. Med ett stigande antal komplicerade familjebildningar är detta alltmer frekvent förekommande frågor, trots att kyrkogårdsförvaltningar allt oftare medlar i denna situation.

Sammansättning

Nämnden utses av SBF:s styrelse. Nämnden skall, enligt stadgarna, bestå av ordförande, fyra ledamöter och fyra suppleanter. Enligt stadgarna skall i nämnden ingå en expert i konsumentfrågor samt ytterligare en representant från konsumentledet, en representant från SBF, en erfaren begravningsentreprenör och en jurist.

För närvarande består nämnden av en ordförande som är advokat, ytterligare två advokater, en jurist, en konsumentvägledare, en representant för PRO, en representant för Sveriges Pensionärers Förbund samt två erfarna begravningsentreprenörer. Dessutom tillkommer suppleanter.

Förfarande

Förfarandet är skriftligt. Nämnden försöker i första hand medla. Yttrande inhämtas från båda parter. Därefter avger nämnden ett utslag som begravningsbyråerna förutsätts följa. En begravningsbyrå som inte följer ett utslag av nämnden kan uteslutas ur förbundet. På grund av att relativt få ärenden kommer upp i nämnden samlas denna när det finns ärenden att avgöra.

Antal ärenden

Förra året avgjordes 4 ärenden.

Finansiering

Nämndens verksamhet betalas över SBF:s budget. I det fall att ett en medlem vägrar efterleva nämnden beslut träder SBF in i stället och reglerar medlemmens skuld till konsumenten via en garantifond. Förbundets medlemmar betalar in ett engångsbelopp till garantifonden.

Information till konsumenterna/företagen

Kunden får information från begravningsbyråerna, som bör upplysa om nämndens arbete. Flera ärenden kommer till nämnden efter att Allmänna reklamationsnämnden hänvisat dit.

Övrigt

Nämnden medlar, som ovan sagts, i första hand i tvister mellan konsument och begravningsbyrå.

Kontaktinformation

SBF:s Reklamationsnämnd

Farstagången 24

Box 53

123 21 Farsta

Tel: 08-556 811 80

Fax: 08-556 811 88

<http://www.begravningar.org/>

Sveriges Hotell- och Restaurangförbunds ansvarsnämnd

Bransch

Hotell och restauranger

Huvudman/huvudmän

Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare (SHR)

Etablerad

1978

Kompetensområde

Ansvarsnämnden löser tvister mellan konsumenter och SHR:s medlemsföretag. Vidare gör nämnden bedömningar av affärsetiska frågor som rör branschen samt fungerar som remissinstans åt SHR:s styrelse vid tolkning av organisationens stadgar m.m.

Sammansättning

Ansvarsnämnden har fem ledamöter varav en opartisk ordförande (f.n. en f.d. riksdagsledamot), en sakkunnig i hotellfrågor, en sakkunnig i restaurangfrågor och två sakkunniga jurister (f.n. en kammarrättspresident och ett hovrättsråd). Sammansättningen är inte formellt reglerad, men även tidigare har nämnden haft denna struktur. Nämndens kansli sköts av en sekreterare och en förbundsjurist från SHR.

Förfarande

En kostnadsfri och skriftligt handläggning tillämpas av nämnden. Ett förlikningsförfarande prövas normalt först innan ärendet mera formellt anhängiggörs i nämnden. Ett ärende kan väckas av såväl konsumenter/kunder som medlemsföretag. Om förlikningsförsöken inte varit framgångsrika vidtar skriftväxling där parterna får möjlighet att ge sin syn på den omtvistade frågan/händelsen. Därefter föredras och beslutas i ärendet på något av nämndens sammanträden. Nämnden har årligen ca 4–5 sammanträden. Handläggningstiden är uppskattningsvis 3–4 månader. Nämndens avgöranden är bindande för SHR:s medlemsföretag. SHR garanterar att en eventuellt beslutad ersättning utbetalas om medlemsföretaget av någon anledning inte efterlever nämndens avgörande.

Antal ärenden

Ansvarsnämnden avgör ca 15–20 ärenden per år. I alla ärenden där förlikning inte nås vidtar en prövning i nämnden.

Finansiering

SHR finansierar ansvarsnämndens verksamhet. Lågt räknat kostar nämndens verksamhet ca 200 000 kronor årligen (lönkostnader, arvoden och resor).

Information till konsumenterna/företagen

Information finns på SHR:s webbplats. Vissa av nämndens avgöranden publiceras i SHR:s medlemstidning Restauratören.

Övrigt

Etiska regler för medlemsföretagen finns.

Ansvarsnämndens avgöranden – med namnen avidentifierade – skickas regelmässigt till Allmänna reklamationsnämnden.

Den 31 december 2001 var 4 055 hotell och restauranger organiserade i SHR.

Kontaktinformation

Marie Lav

Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare

Box 1158

111 81 Stockholm

Tel: 08-762 74 11

Fax: 08-21 58 61

E-post: m.lav@shr.se

Webbplats: <http://www.shr.se/shr.html>

Sveriges Juvelerare- och Guldsmedsförbunds Reklamationsnämnd

Bransch

Juvelerar- och guldsmedsbranschen

Huvudman/huvudmän

Sveriges Juvelerare- och Guldsmedsförbund

Etablerad

Reklamationsnämnden etablerades för 30–35 år sedan.

Kompetensområde

Reklamationsnämnden löser tvister mellan föreningens medlemsbutiker och deras kunder samt utför värderingar i samband med delningar av dödsbon, vid försäkringsärenden m.m.

Sammansättning

Samtliga ledamöter i nämnden är tekniker, dvs. guldsmeder eller gemmologer. Ledamöterna utses av Sveriges Juvelerare- och Guldsmedsförbund.

Förfarande

Prövningen av privatpersoners anmälningar mot butiker är kostnadsfri, men vid värderingar tas en avgift ut av det företag som lämnat in varan. Det ankommer på företaget att ta ut motsvarande avgift av sin kund eller att själv stå för kostnaden.

Handläggning av ärenden sker skriftligen. Det finns inte någon tidsfrist inom vilken ett ärende skall ha väckts i nämnden för att prövning skall vidtas. Nämnden sammanträder en gång per månad, men vid brådska ärenden kan handläggningen ske snabbare. Det är praxis att medlemsföretagen följer nämndens utslag.

När det gäller reklamationer stöder nämnden sin prövning på lagstiftning och teknisk bevisning och när det gäller värderingar på praxis inom försäkringsbranschen och kutym för dödsbon.

Antal ärenden

Nämnden får in ett tjugotal ärenden om året. De flesta av dessa gäller värderingar. Endast i ett fåtal fall handlar det om tvister mellan kund och butik. Samtliga anmälningar prövas av nämnden.

Finansiering

Sveriges Juvelerare- och Guldsmedsförbund finansierar nämndens verksamhet. Den årliga kostnaden ligger på 15 000–20 000 kronor.

Information till konsumenterna/företagen

Kunderna får information om nämndens verksamhet främst via butikerna men till viss del även via kommunernas konsumentvägledare.

Övrigt

Sveriges Juvelerare- och Guldsmedsförbund genomför föredrag och utbildningar.

Kontaktinformation

Sveriges Juvelerare- och Guldsmedsförbund

Erik Form

Klostergatan 19

753 21 Uppsala

Tel: 018–13 23 00

Fax: 018–13 23 24

E-post: info@guldsmedsforbundet.se

Webbplats: <http://www.guldsmedsforbundet.se/>

Sveriges Låssmedsmästares Riksförbunds Disciplinnämnd

Bransch

Låsbranschen

Huvudman/huvudmän

Sveriges Låssmedsmästares Riksförbund

Etablerad

Nämnden kom till på 60-talet.

Kompetensområde

Nämnden löser tvister mellan kunder och låssmedsföretag rörande utfört låssmedsarbete och liknande.

Sammansättning

Nämnden består av två personer som båda är låssmeder. Dessa utses vid riksförbundets årsmöte.

Förfarande

Om det uppstår en tvist mellan en kund och ett låssmedsföretag, kan kunden anmäla företaget till nämnden. Därefter tar nämnden kontakt med kunden och låssmeden som utfört arbetet och försöker lösa tvisten.

I de fall kunden har rätt i sin anmälan åläggs låssmedsföretaget att rätta till det som inte är tillfredsställande utfört. Skulle företaget vägra göra detta anlitas ett annat medlemsföretag att utföra arbetet och det felande företaget får stå för kostnaderna. För kunden är prövningen av ärenden alltid kostnadsfri.

All handläggning sker skriftligen. Inkomna ärenden behandlas inom 2–4 veckor. Medlemsföretagen har förbundit sig att följa både nämndens och Allmänna reklamationsnämndens utslag.

Antal ärenden

Nämnden får in 1–2 ärenden om året. Alla anmälningar behandlas.

Finansiering

Sveriges Låssmedsmästares Riksförbund finansierar de två låssmeder som utreder inkomna ärenden. I de fall ärendena leder till merkostnader, dvs. de två låssmederna från nämnden eller annan låssmed utför arbete, bekostas detta av den låssmed som från början gjort ett icke fackmannamässigt arbete. År 2002 var kostnaderna för verksamheten försumbara.

Information till konsumenterna/företagen

Information om nämnden finns utlagd på Sveriges Låssmedsmästares Riksförbunds webbplats. Medlemsföretagen informerar sina kunder.

Övrigt

Utöver disciplinnämnden finns ytterligare en nämnd för tvistlösning mellan kunder och medlemsföretag men denna har aldrig behövt sammanträda. Alla inkomna ärenden har lösts av disciplinnämnden.

Kontaktinformation

Sveriges Låssmedsmästares Riksförbund

Ellipsvägen 5

141 75 Kungens Kurva

Tel: 08-721 40 55

Fax: 08-721 40 56

E-post: kansli@slrlassmeder.se

Webbplats: <http://www.slrlassmeder.se/>

Sveriges Mynthandlares Förenings Reklamationsnämnd

Bransch

Myntbranschen

Huvudman/huvudmän

Sveriges Mynthandlares Förening

Etablerad

1973

Kompetensområde

Twister mellan kunder och handlare. Alla Sveriges Mynthandlares Förenings medlemmar har förbundit sig att inte saluföra kopior eller förfälskningar.

Sammansättning

Föreningens styrelse, i samråd med experter, handlägger de ärenden som kommer in.

Förfarande

All handläggning sker skriftligen. Anmälningar bör göras inom ett år för att prövas av nämnden.

Antal ärenden

Inga ärenden har anmälts på flera år.

Finansiering

Inga kostnader uppstod i verksamheten 2002. Vid tvistlösning är det föreningen som står för finansieringen och vid bedömningar av äkthet står kunderna för kostnaden.

Information till konsumenterna/företagen

Sveriges Mynthandlares Förening har en webbplats. Dessutom finns information i föreningens medlemsmatrikel.

Övrigt

Föreningen fungerar som remissinstans. Föreningen för även vidare information om regeländringar (t.ex. vad gäller moms) till medlemsföretagen.

Kontaktinformation

Sveriges Mynthandlares Förening

Elver Duvelius

Box 19507

104 32 Stockholm

Tel:/Fax: 08-673 34 23

Webbplats: <http://www.mynt.nu/smf/index.asp>

Sveriges Trafikskolors Riksförbunds Reklamationsnämnd

Bransch

Trafikskolor

Huvudman/huvudmän

Sveriges Trafikskolors Riksförbund (STR)

Etablerad

1986

Kompetensområde

Reklamationsnämnden prövar uteslutande tvister mellan medlemsföretag och deras kunder som uppstår i samband med trafikskolornas utbildningsverksamhet. Nämnden stöder sin prövning på huvudsakligen konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen.

Sammansättning

Nämnden består av en lagfaren ordförande, en representant utsedd av Vägverket, en representant utsedd av Motorförarnas Hälnykterhetsförbund (MHF), en representant utsedd av konsumentintressen samt en representant utsedd av STR.

Förfarande

Prövningen i nämnden är kostnadsfri och skriftlig. Innan ett ärende formellt anhängiggörs i nämnden försöker STR:s förbundsordförande att genom samtal med trafikskolan och eleven lösa tvisten informellt. Detta sker i ca 400 fall per år varvid en lösning nås i de allra flesta fall. Efter det att ett ärende initierats i nämnden sker en skriftväxling mellan parterna. Klagomål måste vara väckt inom ett år från det att tvisten uppstod. I det fall en enskild trafikskola vägrar rätta sig efter nämndens beslut träder STR in istället och reglerar trafikskolans skuld till eleven. Ett medlemsföretag som vägrar efterleva nämndens utslag kan bli uteslutet.

Antal ärenden

Nämnden prövar ca 25 ärenden per år. En kund har en absolut rätt att få sin sak prövad i nämnden om de formella förutsättningarna är uppfyllda. Den genomsnittliga handläggningstiden i nämnden uppgår till ca 6–9 månader. Nämnden har under sina verksamhetsår avgjort ca 300 ärenden, varav kunden fått helt eller delvis rätt i ca 70 ärenden och därmed fått ersättning från körskolan.

Finansiering

STR:s kostnader för de fyra årliga sammanträdena i nämnden uppgår till ca 170 000–200 000 kronor. Till detta kommer de arbetskostnader förbundsordföranden lägger ned för dels den informella handläggningen av klagomål, dels den formella handläggningen av ärenden i nämnden.

Information till konsumenterna/företagen

Information om nämnden finns på STR:s hemsida, på Vägverkets hemsida (Trafikskoleguiden), i alla körkortsböcker samt på trafikskolorna via den information (anslag) som körskolorna är ålagda att sätta upp.

Övrigt

Ett kvalitets- och miljöcertifieringsarbete har påbörjats bland körskolorna som omfattar bl.a. etiska riktlinjer och bemötande av kunder.

STR har ca 630 anslutna medlemsföretag, vilket utgör ca 90 % av landets trafikskolor. Årligen utbildar dessa skolor ca 100 000–120 000 elever.

Kontaktinformation

Sveriges Trafikskolors Riksförbunds Reklamationsnämnd

Järvgatan 4

261 44 Landskrona

Tel: 0418–40 10 00

Fax: 0418–132 50

E-post: info@str.se

Webbplats: <http://www.str.se/>

Transportbandsföretagens Riksförbunds Garanti- och Reklamationsnämnd

Bransch

Huvudman/huvudmän

Transportbandsföretagens Riksförbund (TBR)

Etablerad

TBR etablerades 1980 och nämnden 1983.

Kompetensområde

Nämnden löser tvister mellan medlemsföretag eller mellan kunder och medlemsföretag. Nämnden stöder sin prövning på relevant lagstiftning, leveransbestämmelser för branschen, vulkaniseringsbranschens tilläggsbestämmelser samt branschpraxis.

Sammansättning

Nämnden består av två ledamöter som väljs vid förbundets årsmöte. Ledamöterna, som kan representera medlemsföretag eller stå utanför förbundet, skall ha stor yrkeskunskap inom branschen.

Förfarande

De tvistande parterna står för de kostnader som uppstår i samband med prövningen av ärenden. Anmälan görs skriftligen och protokoll förs vid nämndens möten. Ibland föredrar TBR:s jurist ärendet, andra gånger är handläggningen av mer praktisk natur och nämnden besöker anmälaren för att titta närmare på den felande utrustningen.

Enklare ärenden behöver inte ta mer än en vecka att handlägga. Mer komplicerade ärenden tar längre tid. Medlemsföretagen har inte förbundit sig att följa nämndens utslag.

Antal ärenden

Inget ärende inkom 2002, några få 2001. Det händer att nämnden avvisar ärenden som är juridiskt komplicerade.

Finansiering

De tvistande parterna står för kostnaderna. TBR kan under vissa förutsättningar stå för kostnaden i ärenden som rör branschen. Det fanns inte några kostnader för verksamheten 2002.

Information till konsumenterna/företagen

På TBR:s webbplats finns information om nämnden.

Övrigt

TBR ger ut en "ordkatalog". Detta görs för att alla företag inom branschen skall använda sig av samma begrepp och beteckningar. På så sätt kan missförstånd företagen emellan förebyggas.

Nämnden försöker i leveransbestämmelserna hänvisa till förenklat skiljeförfarande genom Handelskammarens skiljenämnd.

Kontaktinformation

Transportbandsföretagens Riksförbund, TBR

Jan Rudblad

Fleminggatan 14

Box 22 307

104 22 Stockholm

Tel: 08-440 11 70

Fax: 08-440 11 71

E-post: jan.rudblad@sinf.se

Webbplats: <http://www.sinf.se/tbr/doc/start/startsidal.htm>

<http://www.transportband.org/>

Värmepumpbranschens Reklamationsnämnd

Bransch

Värmepumpar

Huvudman/huvudmän

Svenska Värmepumpföreningen (SVEP) och VVS-Installatörerna

Etablerad

1989

Kompetensområde

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

Sammansättning

VPN består av ordförande och två ledamöter. Ordföranden skall vara jurist med goda insikter i köp- och konsumenträtt (f.n. en chefsrådman); han får inte vara verksam i värmepumpbranschen. För ordföranden skall finnas en ersättare, vice ordföranden, och för var och en av ledamöterna tre suppleanter. Ordförande och vice ordförande utses av SVEP och VVS-Installatörerna gemensamt. En av ledamöterna samt suppleanten för denna utses av SVEP. Den andre ledamoten och suppleanten för denna utses av VVS-installatörerna. Det finns ingen representant för konsumenterna i nämnden.

Förfarande

SVEP fungerar som kansli och handhar utredningen, håller med föredragande samt har kontakter med parterna. Anmälning av tvist sker till VPN på särskilt formulär som SVEP:s kansli tillhandahåller. Ett reklamationsärende är belagt med en engångskostnad (anmälningsavgift) om 1 500 kronor för den som gör anmälan respektive 2 400 kronor plus moms om anmälaren är en juridisk person. Anmälningsavgiftens storlek fastställs för ett kalenderår i taget av VPN. Anmälningsavgiften återbetalas om VPN:s utslag går i anmälarens favör. Efter registrering av anmälan följer normalt en skriftväxling innan ärendet avgörs i nämnden. VPN sammanträder två gånger per år eller efter behov. Den genomsnittliga handläggningstiden är minst ca sex månader. SVEP:s medlemsföretag är skyldiga att följa VPN:s utslag. Vägran att efterleva utslag kan leda till uteslutning ur SVEP.

Antal ärenden

Antalet ärenden 2002 uppgick till ca 40. Alla ärenden i vilka anmälningavgiften betalas in blir föremål för prövning av nämnden.

Finansiering

SVEP:s kostnader för verksamheten uppgår till ca 100 000 kronor per år. Kostnader för resor m.m. för VVS-installatörernas ledamot och suppleant står VVS-installatörerna för.

Information till konsumenterna/företagen

Information om VPN:s verksamhet finns på SVEP:s webbplats. Konsumenterna informeras även om verksamheten vid telefonsamtal till SVEP rörande klagomål mot SVEP:s medlemsföretag.

Övrigt

När Allmänna reklamationsnämnden den 1 april 1989 slutade att behandla ärenden som rörde värmepumpsystem beslutade SVEP, Svenska Värmepumpföreningen, dåvarande Rörfirmornas Riksförbund och dåvarande Industriförbundet att starta en reklamationsnämnd.

Vid ingången av 2002 hade SVEP 640 medlemmar.

Kontaktinformation

SVEP AB

Att: Annika Eriksson

Box 17537

118 91 Stockholm

Tel: 08-762 74 94

Fax: 08-762 74 73

E-post: annika.eriksson@svepinfo.se

Webbplats: <http://www.svepinfo.se/>

Frågeformulär – konsoliderad version

Bransch

Vilken bransch eller branscher verkar självregleringsorganet i?

Huvudman/huvudmän

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

Etablerad

Vilket år inrättades självregleringsorganet?

Kompetensområde

Vilka typer av ärenden handläggs av självregleringsorganet? Vad stöder självregleringsorganet sin prövning på: lagstiftning, etiska riktlinjer, praxis etc.? Vilka aktörer kan anhängiggöra ett ärende hos självregleringsorganet?

Sammansättning

Hur är organet sammansatt? Vem utser ledamöterna? Finns konsumenterna eller kunderna representerade i självregleringsorganet? Finns det några speciella kompetenskrav fastlagda för ordförande och ledamöterna av organet?

Förfarande

Är prövningen kostnadsfri? Är det skriftlig handläggning? Hur ser handläggningsgången ut i ett typiskt ärende? Vilken är den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende hos självregleringsorganet? Har företagen förbundit sig att följa självregleringsorganets utslag? Finns det några sanktionsmöjligheter kopplade till utslaget? Efterlever företagen utslagen i självregleringsorganen? Finns det någon tidsfrist/preskriptionstid inom vilken ett ärende skall ha väckts i organet för att tas upp till prövning? Hur efterlevs självregleringsorganens beslut?

Antal ärenden

Hur många ärenden avgjordes 2002 alternativt inkom 2002? Tar organet endast upp alla ärenden som uppfyller de formella kraven eller endast ärenden av principiell/viktigare beskaffenhet? Hur stor andel av utslagen går helt eller delvis i klagandenas favör?

Finansiering

Hur finansieras verksamheten? Hur stor var kostnaden för verksamheten 2002?

Information till konsumenterna/företagen

Hur informeras konsumenterna/företagen om självregleringsorganets verksamhet?

Övrigt

Vilken typ av egenåtgärder ägnar sig huvudmannen och/eller självregleringsorganet åt? Finns det någon eventuell övrig information om självregleringsorganet som är av intresse?

Referenser

Allmänhetens Pressombudsman och Pressens Opinionsnämnd, Josefin Sandstedt och Olle Stenholm

Ansvarsförsäkringens personskadenämnd, Ingela Aldrin

Ansvarsnämnden (Fastighetsägarna Stockholm), Tore Ljungkvist

Bedömningsnämnden för Kost- Hälsainformation, Torsten Brink

Bostadsrättsnämnden, Stig Alexandersson

Disciplinnämnden (SwedSec AB), Margareta Carlsten

Etiska nämnden (Fastighetsägarna Sverige), Rune Thomsson

Etiska nämnden för direktmarknadsföring, Hans Wahrolén

Etiska Nämnden för Fondmarknadsföring, Joakim Uvegård

Etiska Rådet för Betalteletjänster, Joakim Rolander

Etiska Rådet för Marknadsundersökningar, Frans-Henrik Schartau

Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd, Folke Grauers

Försäkringsnämnden (Trygg-Hansa), Lasse Ljung

Kundombudsmannen (Länsförsäkringar i Stockholm), Anne-Maj Höglund Estberg

Kundombudsmannen Folksam/Fondombudsmannen Folksam, Rolf Olausson, Karin Edström

Kundombudsmannen och Kundpanelen (If), Kenth Edström

Livförsäkringens Villkorsnämnd, Ingela Aldrin

Marknadsetiska rådet, Torsten Brink

Mäklarsamfundets Ansvarsnämnd, Mona Ehrengart

Nämnden för bedömning av läkemedelsinformation och Läkemedelsindustrins informationsgranskningsman, Torsten Brink

Näringslivets Etiska Råd mot Könsdiskriminerande reklam, Jan Fager

Olycksfalls- och sjukförsäkringsnämnden, Ingela Aldrin

Pressens Textreklamkommitté, Hanna Lind

Redovisningsbranschens Reklamationsnämnd, Rolf Åström

Rådet för marknadsövervakning och Hälsokostbranschens bedömningsnämnd, Åke Färnlöf

Skandias Kundombudsman, Anne Andersson

Svensk Fastighetsförmedlings ansvarsnämnd, Bo Olsson

Svenska Brandskyddsföretags Etik- och Reklamationsnämnd, Per Drevemo

Svenska Bryggareföreningens Granskningsnämnd, Cathrine Andersson

Svenska Postorderföreningens Etiska Nämnd, Lennart Helgesson

Sveriges advokatsamfunds disciplinnämnd, Ragnar Palmkvist

Sveriges Avanti-borrare förenings reklamationsnämnd, Olle Hellman

Sveriges Begravningsbyråers Förbunds Reklamationsnämnd, Kerstin Rickenberg

Sveriges Hotell- och Restaurangförbunds ansvarsnämnd, Bo Engervall

Sveriges Juvelerare- och Guldsmedsförbunds Reklamationsnämnd, Erik Form

Sveriges Låssmedsmästares Riksförbunds Disciplinnämnd, Thommy Fjällberg

Sveriges Mynthandlares Förenings Reklamationsnämnd, Elver Duvelius

Sveriges Trafikskolors Riksförbunds Reklamationsnämnd, Lars Gustavsson

Transportbandsföretagens Riksförbunds Garanti- och Reklamationsnämnd, Jan Rudblad

Värmepumpbranschens Reklamationsnämnd, Martin Nylander

1993/94:URD1	FÖRSVARsutskottet Uppföljning av vapenstöld och vapenförvaring i försvaret
1993/94:URD2	Kultursutskottet Bevakning vid centralmuseerna. En kartläggning
1993/94:URD3	FÖRSVARsutskottet Kommunal beredskap – läge och problem
1993/94:URD4	Socialförsäkringsutskottet Varför ökar antalet förtidspensionärer? – regelförändringar, yrkesförändringar och arbetslöshet 1980–1993
1993/94:URD5	Konstitutionsutskottet Samhällsinformation – regeringens och riksdagens roller
1993/94:URD6	Konstitutionsutskottet Samhällsinformation i riksdagen
1994/95:URD1	Riksdagens utskott, utvärderingsgruppen: Utskottens roll och inflytande vid några utländska parlament – Förekommer uppföljning och utvärdering?
1994/95:URD2	LAGutskottet Kunskapen om konsumentköplagen hos konsumenter och detaljister
1995/96:URD1	Utbildningsutskottet Påverkas lärarutbildningen av läroplanen?
1995/96:URD2	Konstitutionsutskottets seminarium den 7 mars 1996 KU:s granskning – juridik och/eller politik?
1995/96:URD3	Utbildningsutskottet Åtgärder mot främlingsfientlighet och rasism i skolan Studenternas rörlighet mellan högskolorna efter 1993 års reform

1996/97:URD1	NÄRINGSUTSKOTTET Energiomställningsprogrammen
1996/97:URD2	UTBILDNINGSUTSKOTTET Den nya organisationen för universitetens och högskolornas lokalförsörjning – en uppföljning
1996/97:URD3	SOCIALFÖRSÄKRINGSUTSKOTTET Arbetslivsinriktad rehabilitering – En jämförande studie av anställdas och arbetslösas arbetslivsinriktade rehabilitering
1996/97:URD4	UTBILDNINGSUTSKOTTET Grundläggande högskoleutbildning Former för politik och planering
1996/97:URD5	UTBILDNINGSUTSKOTTET Hur går det för forskningen? Samarbetet mellan vissa forskningsstiftelser och statliga forskningsstiftelser och statliga forskningsfinansierande organ
1997/98:URD1	SOCIALUTSKOTTET Assistansersättningen Hur fungerar assistansersättningen för personer med stora funktionshinder?
1997/98:URD2	NÄRINGSUTSKOTTET Statens stöd till forskning och utveckling av informationsteknik inom det näringspolitiska området – uppföljning av satsningar 1993–1996
1997/98:URD3	UTBILDNINGSUTSKOTTET Planering av högskoleutbildning – vad är önskvärt och vad är möjligt?
1997/98:URD4	NÄRINGSUTSKOTTET Statens finansiering av teknisk FoU
1997/98:URD5	NÄRINGSUTSKOTTET Datoriseringen vid Patent- och registreringsverket

1998/99:URD1	BOSTADSUTSKOTTET Statligt stöd till lokala investeringsprogram för en ekologiskt hållbar utveckling – Uppföljning av den hittillsvarande fördelningen av ramanslaget E1 under statsbudgetens utgiftsområde 18
1998/99:URD2	UTBILDNINGSUTSKOTTET Pedagogisk utbildning för högskolans lärare Undervisningen om alkohol, narkotika och tobak (ANT) i skolan
1998/99:URD3	UTRIKESUTSKOTTET Sveriges uppföljning av två FN-konferenser under 1990-talet – FN:s konferens om miljö och utveckling, UNCED, i Rio de Janeiro, 1992 – FN:s kvinnokonferens i Peking, 1995
1998/99:URD4	UTRIKESUTSKOTTET En uppföljning och utvärdering av FN:s världskonferenser under 1990-talet – Regering, riksdag, myndigheter och frivilligorganisationer på nya internationella arenor – vem har makten över svensk utrikespolitik i FN-frågor?
1998/99:URD5	UTRIKESUTSKOTTET Internationell konflikthantering Quo vadit Europa? – freden, säkerheten och demokratin inför 2000-talet Paneldiskussion med Natos generalsekreterare Javier Solana Mänskliga rättigheter i interna konflikter och det civila samhällets roll
1998/99:URD6	SOCIALUTSKOTTET Läkemedel i framtiden
1999/2000:URD1	KONSTITUTIONSUTSKOTTET Konstitutionsutskottets seminarium den 23 Mars 2000 Skall makten delas?
2000/01:URD1	SOCIALUTSKOTTET Socialutskottets offentliga utfrågning om mångfald och konkurrens inom hälso- och sjukvården den 23 maj 2000
2000/01:URD2	FINANSUTSKOTTET Statens styrning och resultatuppföljning av Finansinspektionens verksamhet
2000/01:URD3	KONSTITUTIONSUTSKOTTET Offentlig utfrågning angående Fördelningen av den politiska makten – kommunal självstyrelse?
2000/01:URD4	SOCIALUTSKOTTET Socialutskottets offentliga utfrågning om att stärka den psykiska hälsan och förebygga suicidala beteenden, den yttersta konsekvensen av psykisk ohälsa den 20 mars 2001

2001/02:URD1	SOCIALUTSKOTTET Socialutskottets offentliga utfrågning om samverkan inom psykiatriområdet. Den 13 november 2001
2001/02:URD2	SKATTEUTSKOTTET Skatteutskottets offentliga utfrågning om integrationen i Öresundsregionen Den 19 februari 2002
2002/03:URD1	SKATTEUTSKOTTET Skatteutskottets offentliga utfrågning om de svenska skattebaserna och internationaliseringen den 18 februari 2003
2002/03:URD2	KONSTITUTIONSUTSKOTTET Valsystemet i Tyskland: En lyckad blandning? Magnus Isberg
2003/04:URD1	FÖRSVARSUTSKOTTET Försvarmaktens utbildning, förbandsutveckling, förbandsomsättning, beredskap och operativ förmåga – utvärdering av försvarsbesluten 2000 och 2001. Jörgen Thulstrup. Oktober 2003
2003/04:URD2	UTBILDNINGSUTSKOTTET Mellem barn og voksen. En opfølgingsanalyse vedrørende Vetenskapsrådet. Hanne Foss Hansen, Institut for Statskundskab, Københavns Universitet
2003/04:URD3	KONSTITUTIONSUTSKOTTET Valutslag och regeringsbildning. Lars Seger och Lars Davidsson
2003/04:URD4	TRAFIKUTSKOTTET Planering av vägar och järnvägar – en uppföljnings- och utvärderingsstudie