

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagstiftning om alternativ lösning av konsumenttvister

PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL

Enligt propositionen ska det stiftas en ny lag om alternativ lösning av konsumenttvister utanför myndigheter. Förslaget innehåller också ändringar i lagen om konsumenttvistenämnden, i lagen om trafikskadenämnden och i konsumentskyddslagen. I lagen om preskription av skulder föreslås en ändring av teknisk natur. Genom propositionen genomförs direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och det blir samtidigt praktiskt möjligt att tillämpa förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister.

Den föreslagna lagstiftningen ger ramar för att det också i Finland finns en fullständig geografisk täckning av alternativa tvistlösningsorgan som står utanför domstolsväsendet och som uppfyller kraven i direktivet.

Lagen om lösning av konsumenttvister utanför myndigheter ska tillämpas på privata tvistlösningsorgan som har anmälts till kommissionen och införts i den förteckning kommissionen för över organen. Lagen ska innehålla bestämmelser om tvistlösningsorganets sammansättning samt om behörighet, oavhängighet och opartiskhet hos de personer som svarar för tvistlösning. Lagförslaget innehåller också bestämmelser om det förfarande som ska iaktas i tvistlösningsorgan. Den mest betydande av bestämmelserna om förfarandet är att en rekommendation till lösning av tvisten ska ges inom 90 dagar.

Bestämmelserna om förfarande i lagen om konsumenttvistenämnden preciseras så att de motsvarar direktivets krav på bland annat behandlingstider. I syfte att effektivisera konsumenttvistenämndens verksamhet föreslås det att konsumenttvistenämnden ska kunna avstå från att behandla en ansökan som har lämnats in till den, om konsumenten inte först har kontaktat konsumentrådgivningen. Genom att sökanden hänvisas till konsumentrådgivningen kan ärendet utredas i ett så smidigt förfarande som möjligt.

Också i lagen om trafikskadenämnden föreslås det ändringar i de bestämmelser som gäller förfarandet.

I konsumentskyddslagen tas det in en ny bestämmelse enligt vilken näringsidkare är skyldiga att informera konsumenterna om alternativa tvistlösningsorgan.

De föreslagna lagarna avses träda i kraft den 9 januari 2016.

INNEHÅLL

PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL	1
INNEHÅLL	2
ALLMÅN MOTIVERING	4
1 INLEDNING.....	4
2 DIREKTIVET OM ALTERNATIV TVISTLÖSNING VID KONSUMENTTVISTER.....	4
2.1 Allmänna bestämmelser	4
2.2 Tillgången till alternativa tvistlösningsorgan.....	6
2.3 De krav som ställs på tvistlösningsorgan.....	7
2.4 De krav som ställs på förfarandena.....	8
2.5 Information och samarbete.....	9
2.6 De behöriga myndigheterna och kommissionens roll	10
2.7 Slutbestämmelser	10
3 FÖRORDNINGEN OM TVISTLÖSNING ONLINE VID KONSUMENTTVISTER.....	11
4 NULÄGE	12
4.1 Behandlingen av konsumenttvister utanför domstol.....	12
4.2 Konsumenttvistenämnden	13
4.3 FINE.....	14
4.4 Trafikskadenämnden.....	16
4.5 Ålands konsumenttvistenämnd	16
4.6 Konsumentrådgivningen	17
5 BEDÖMNING AV NULÄGET.....	17
6 MÅLSÄTTNING OCH DE VIKTIGASTE FÖRSLAGEN	19
6.1 Allmänt	19
6.2 Konsumenttvistenämnden	19
6.3 Trafikskadenämnden.....	20
6.4 Privata tvistlösningsorgan.....	20
6.5 Övriga ändringar i lagstiftningen	22
6.6 Bestämmelser i direktivet som inte föreslås bli genomförda separat.....	23
6.7 Åtgärder som hänför sig till ODR-förordningen.....	24
7 PROPOSITIONENS KONSEKVENSER	25
8 BEREDNINGEN AV PROPOSITIONEN	27
8.1 Beredningen	27
8.2 Remissyttranden och hur de har beaktats.....	28
9 SAMBAND MED ANDRA PROPOSITIONER.....	29
DETALJMOTIVERING	30
1 LAGFÖRSLAG	30
1.1 Lagen om lösning av konsumenttvister utanför myndigheter.....	30
1.2 Lagen om konsumenttvistenämnden.....	40
1.3 Lagen om trafikskadenämnden	44
1.4 Konsumentskyddslagen	46
2 kap. Marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer	46
1.5 Lagen om preskription av skulder.....	46
2 NÄRMARE BESTÄMMELSER OCH FÖRESKRIFTER	46
3 IKRAFTTRÄDANDE	47
LAGFÖRSLAG	48
1. Lag om lösning av konsumenttvister utanför myndigheter.....	48
2. Lag om ändring av lagen om konsumenttvistenämnden	51
3. Lag om ändring av lagen om trafikskadenämnden.....	53
4. Lag om ändring av 2 kap. i konsumentskyddslagen.....	54
5. Lag om ändring av 11 § i lagen om preskription av skulder	55

RP 74/2015 rd

BILAGOR.....	56
PARALLELLTEXT	56
2. Lag om ändring av lagen om konsumenttvistenämnden	56
3. Lag om ändring av lagen om trafikskadenämnden.....	59
4. Lag om ändring av 2 kap. i konsumentskyddslagen.....	61
5. Lag om ändring av 11 § i lagen om preskription av skulder	62
FÖRORDNINGSUTKAST	63
Justitieministeriets förordning om ansökan om att förtecknas som alternativt tvistlösningsorgan och om lämnande av information.....	63
Justitieministeriets förordning om ändring av justitieministeriets förordning om konsumenttvistenämnden	65
Statsrådets förordning om ändring av statsrådets förordning om trafikskadenämnden	66

ALLMÄN MOTIVERING

1 Inledning

Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, (nedan *ADR-direktivet* eller *direktivet*), antogs den 21 maj 2013. Direktivet ska införlivas med medlemsländernas nationella lagstiftning senast den 9 juli 2015.

Samtidigt med direktivet antogs förordning (EU) nr 524/2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (nedan *ODR-förordningen*) som hör nära samman med direktivet.

Direktivet grundar sig på kommissionens förslag KOM (2011) 793 slutlig av den 29 november 2011. Statsrådet har informerat riksdagen om direktivet i en U-skrivelse U 3/2012 rd samt i en kompletterande U-skrivelse 14.9.2012.

Direktivet föregicks av kommissionens rekommendation från 1998 om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol (98/257/EG). Dessa principer motsvarar de bestämmelser om opartiskhet, oberoende, sakkunskap, öppenhet, ömsesidighet, effektivitet, legalitet och rättvisa som senare tagits in i direktivet. Kommissionen inrättade en databas där uppgifter om alla de alternativa tvistlösningsorgan som medlemsstaterna anmält och som följer principerna i rekommendationerna infördes. De organ som Finland anmält uppgifter om är dels konsumenttvistenämnden, dels Försäkringsnämnden, Banknämnden och Värdepappersnämnden, som alla tre ingår i Finansbranschens avtalsbaserade kundorganisation (nedan *FINE*).

Rekommendationen från 1998 gällde enbart sådana organ som löste konsumenttvister där en tredje part föreslår eller bestämmer hur tvisten ska lösas. Kommissionen antog 2001 en rekommendation om principer som skall tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo (2001/310/EG).

Därutöver har kommissionen inrättat två samarbetsnätverk för gränsöverskridande handel och alternativ tvistlösning som gäller den. Dessa är nätverket för europeiska konsumentcentrum (ECC—NET) och nätverket för tvistlösning som gäller finansieringstjänster (FIN—NET). Genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG om vissa aspekter på medling på privaträttens område har man försökt främja medling också när det gäller tvister i konsumentärenden. Många av de sektorspecifika EU-rättsakterna innehåller bestämmelser om alternativa tvistlösningsorgan utanför domstol, såsom Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU om marknader för finansiella instrument (MiFID II) och Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/65/EG om samordning av lagar och andra författningar som avser företag för kollektiva investeringar i överlåtbara värdepapper.

2 Direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister

2.1 Allmänna bestämmelser

Syftet med direktivet är att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad (artikel 1). Detta säkerställs genom att konsumenter på frivillig grund kan lämna in klagomål mot näringsidkare till organ som erbjuder oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden.

Direktivet ska tillämpas på förfaranden för att utanför domstol lösa inhemska och gränsöverskridande tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal mellan en näringsidkare som är etablerad i unionen och en konsument som är bosatt i unionen genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan, som föreslår eller ålägger parterna en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo (artikel 2.1).

Artikel 2.2 innehåller en förteckning över undantagen från det allmänna tillämpningsområdet för direktivet. Direktivet ska till exempel inte tillämpas på förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får ersättning enbart av den enskilda näringsidkaren. Medlemsstaterna får emellertid besluta att sådana förfaranden får betraktas som tvistlösningsförfaranden enligt direktivet om villkoren i artiklarna 5—12 i direktivet är uppfyllda.

Direktivet tillämpas inte heller på förfaranden inför sådana system för behandling av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren. Icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse, tvister mellan näringsidkare, direkta förhandlingar mellan konsumenten och näringsidkaren, förfaranden som inleds av en näringsidkare mot en konsument och hälso- och sjukvårdstjänster som tillhandahålls patienter av hälso- och sjukvårdsanställda faller inte heller inom direktivets tillämpningsområde. Den sistnämnda avgränsningen innefattar också ansvar för fel.

I direktivet anges den miniminivå som medlemsstaternas alternativa tvistlösningsorgan och de förfaranden de tillämpar bör uppfylla. För att säkerställa en högre konsumentskyddsnivå får medlemsstaterna behålla eller införa bestämmelser som är strängare än de som anges i direktivet (artikel 2.3)

Direktivets förhållande till andra unionsrättsakter framgår av artikel 3. Om en bestämmelse i direktivet strider mot en bestämmelse som gäller prövningsförfaranden utanför domstol som inleds av en konsument mot en näringsidkare, har bestämmelsen i direktivet företräde. Direktivet påverkar trots det inte tillämpningen av direktiv 2008/52/EG om vissa aspekter på medling på privaträttens område. Det direktivet tillämpas inte på behandlingen av konsumenttvister som tvistlösningsorgan i form av nämnder tar sig an. Inte heller begränsar direktivet den informationsskyldighet som enligt artikel 13 följer av andra unionsrättsakter, till exempel direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter och direktiv 2014/17/EU om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet.

I artikel 4 definieras de begrepp som används i direktivet. De motsvarar i stort sett de begrepp som använts i andra EU-rättsakter om konsumentskydd. Med "konsument" avses fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Med "näringsidkare" avses fysisk person eller juridisk person som agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten. Ett "köpeavtal" innebär ett avtal där näringsidkaren överlåter äganderätten till en vara eller tjänst till konsumenten och där konsumenten åtar sig att betala priset för varan. Ett "tjänsteavtal" är i sin tur ett avtal som gäller överlåtelse av tjänster mot betalning. "Inhemska tvist" definieras som en avtalstvist som uppstår på grund av ett köpe- eller tjänsteavtal, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i samma medlemsstat som den där näringsidkaren är etablerad. Det är fråga om en "gränsöverskridande tvist" om konsumenten vid tidpunkten är bosatt i en annan medlemsstat än den där näringsidkaren är etablerad. Med "alternativt tvistlösningsförfarande" avses ett förfarande som motsvarar kraven i direktivet och genomförs av ett alternativt tvistlösningsorgan. Ett "alternativt tvistlösningsorgan" är varje organ, oavsett beteckning, som är varaktigt inrättat och erbjuder tvistlösning genom ett alternativt tvistlösningsförfarande och som är infört av kommissionen i den förteckning som avses i artikel 20.2.

Det finns inte några bestämmelser om tvistlösningsorganets form i direktivet. I den finska översättningen av direktivet används begreppet "elin" som på samma sätt som svenskans "organ" har en något snävare allmänspråklig betydelse än engelskans "entity". Detta hindrar emellertid inte att ett tvistlösningsorgan också kan vara en fysisk person som bedriver alternativ tvistlösning.

Det anges i direktivet i vilken stat näringsidkaren anses vara etablerad och i vilken stat det alternativa tvistlösningsorganet anses vara etablerat (artikel 4.2 och 4.3). Om näringsidkaren är en fysisk person, är han eller hon etablerad där verksamheten bedrivs. Är näringsidkaren en juridisk person, är etableringsstaten den där näringsidkaren har sitt säte, sitt huvudkontor eller sin verksamhet, inklusive en filial, agentur eller annan etablering. Ett alternativt tvistlösningsorgan är inrättat där tvistlösningen genomförs, om organet drivs av en fysisk person. Om organet drivs av en juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer är organet inrättat på den plats där den juridiska personen eller sammanslutningen av fysiska eller juridiska personer bedriver alternativ tvistlösning eller har sitt säte. Om organet drivs av en myndighet eller ett annat offentligt organ, anses det vara inrättat på den plats där myndigheten eller det offentliga organet har sitt säte.

2.2 Tillgången till alternativa tvistlösningsorgan

Enligt direktivet ska medlemsstaterna se till att sådana tvister som omfattas av direktivet och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i direktivet (artikel 5.1). För Finlands vidkommande innebär det att alla tvistemål som inbegriper en näringsidkare som är etablerad i Finland ska kunna behandlas här i landet.

Medlemsstaterna ska se till att det finns fullständig geografisk täckning och tillgång till alternativa tvistlösningsorgan. Såvida inget befintligt alternativt tvistlösningsorgan är behörigt att hantera sådana tvister som omfattas av direktivet, får medlemsstaterna fullgöra sin skyldighet genom att anlita ett kompletterande alternativt tvistlösningsorgan med behörighet att hantera de tvister som inte omfattas av något av de andra organens behörighet (artikel 5.3).

Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan har en webbplats som uppdateras regelbundet och som ger parterna lättillgänglig information om tvistemålsförfarandet och möjlighet att lämna in klagomål och begärda dokument online (artikel 5.2). Medlemsstaterna ska också se till att tvistlösningsorganen tar emot både inhemska och gränsöverskridande tvister, inklusive tvister som omfattas av ODR-förordningen. De ska dessutom se till att behandlingen av personuppgifter uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i den nationella lagstiftning som genomför Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är etablerat.

Medlemsstaterna behöver däremot inte se till att tvistlösningsorganen tar sig an alla de tvister som hänskjuts till dem. Det står medlemsstaterna fritt att tillåta alternativa tvistlösningsorgan att behålla eller införa förfarandemässiga regler som tillåter dem att avstå från att hantera en tvist med de motiveringar som anges i direktivet (artikel 5.4). Sådana regler får inte väsentligen försämra konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden. De godtagbara grunderna för att avstå från att hantera en tvist räknas upp i artikeln. De grunder som anges är att konsumenten inte i första hand har försökt lösa frågan direkt med näringsidkaren, att tvisten saknar grund eller inleds av okynne, att tvisten hanteras eller tidigare har hanterats av ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol, att klagomålets värde understiger eller överstiger ett på förhand fastställt tröskelbelopp, att konsumenten inte har lämnat in klagomålet inom en fastställd tidsfrist eller att hanteringen av en sådan tvist på annat sätt allvarligt skulle hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt. Om en tidsfrist till-

lämpas, får den inte fastställas till mindre än ett år efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till näringsidkaren.

Om tvistemålsorganet i enlighet med sina förfaranderegler inte kan behandla ett klagomål som har hänskjutits till det, ska det alternativa tvistlösningsorganet inom tre veckor efter det att klagomålet mottogs tillhandahålla båda parter en motivering till varför det inte kan hantera tvisten. Själva klagomålet omfattar här allt material i ärendet, också det material motiveringen grundar sig på.

Enligt direktivet får ett organ i enlighet med sina förfaranderegler avstå från att hantera en tvist där klagomålets värde understiger eller överstiger ett på förhand fastställt tröskelbelopp. Eventuella tröskelbelopp får inte fastställas på en sådan nivå att de väsentligen försämrar konsumenternas tillgång till de alternativa tvistlösningsorganens behandling av klagomål (artikel 5.5).

Det ska inte krävas av en medlemsstat att den säkerställer att konsumenten kan lämna in sitt klagomål till ett annat tvistlösningsorgan, om ett alternativt tvistlösningsorgan i enlighet med förfarandereglerna inte kan behandla ett klagomål som har hänskjutits till det (artikel 5.6).

Om ett tvistlösningsorgan som hanterar tvister inom en specifik näringsgren är behörigt att hantera tvister som rör en näringsidkare som är verksam inom den näringsgrenen och som inte är medlem av den organisation eller sammanslutning som bildar eller finansierar det, ska medlemsstaten anses ha fullgjort sin skyldighet enligt direktivet (artikel 5.7).

2.3 De krav som ställs på tvistlösningsorgan

I direktivet anges de krav som ska ställas på fysiska personer som ansvarar för tvistlösning och genom vilka det säkerställs att dessa har nödvändig sakkunskap och är oberoende och opartiska (artikel 6.1).

Det ställs inte några närmare krav på sakkunskapens kvalitet med avseende på exempelvis utbildning. Allmän kännedom om lagstiftningen och kunskaper inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister är emellertid nödvändig.

Att de personer som ansvarar för tvistlösningsärenden är oberoende säkerställs genom att deras mandattid är tillräckligt lång och genom att de inte kan avsättas utan skäligen grund. Att de är opartiska säkerställs genom att de inte är underkastade instruktioner av någondera parten eller parternas företrädare och genom att den ersättning de får inte är kopplad till resultatet av förfarandet. De ska också underrätta det alternativa tvistlösningsorganet om alla omständigheter som kan påverka eller kan anses påverka deras oberoende och opartiskhet eller ge upphov till en intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombetts lösa. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan har inrättat förfaranden som tillämpas vid jäv (artikel 6.2).

Direktivet anger vilka specifika krav som gäller förfarandet inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får ersättning enbart av den enskilda näringsidkaren (artikel 6.3). Bestämmelsen ska tillämpas enbart om medlemsstaten har godkänt sådana förfaranden (artikel 2.2 a).

I direktivet ställs det specifika krav på tvistlösningsorgan som till exempel får ersättning av en näringslivsorganisation (artikel 6.4). Medlemsstaterna ska se till att deras tvistlösningsorgan förfogar över en tillräckligt stor separat budget för sådana ändamål. Bestämmelsen ska inte tillämpas på kollegier bestående av samma antal företrädare för näringslivsorganisationen som

för konsumentorganisationerna. Medlemsstaterna ska också på allmän nivå se till att tvistlösningsorgan som utgörs av kollegier består av ett lika stort antal företrädare för konsumentintressen och företrädare för näringsidkarintressen (artikel 6.5).

De ska också uppmuntra de alternativa tvistlösningsorganen att tillhandahålla utbildning för fysiska personer med ansvar för alternativ tvistlösning (artikel 6.6). De behöriga myndigheterna ska övervaka de utbildningsplaner som upprättas av de alternativa tvistlösningsorganen på grundval av den information som lämnas till dem.

2.4 De krav som ställs på förfarandena

Artikel 7 innehåller bestämmelser om öppenhet i fråga om den verksamhet tvistlösningsorganen bedriver. Tvistlösningsorganen ska på sina webbsidor ge information om sin verksamhet, sina förfaranden och de fysiska personer som svarar för tvistlösning. Tvistlösningsorganen ska offentliggöra årliga verksamhetsrapporter på sina webbsidor. Tvistlösningsorganen ska på begäran också lämna de uppgifter som ska läggas ut på webbsidorna på ett varaktigt medium, till exempel skriftligen.

De effektivitetskrav som ska kunna ställas på tvistlösningsorganen anges i artikel 8. I dem ingår bland annat att förfarandet ska vara lätt att få tillgång till både online och offline för båda parter och utan att parterna ska behöva företrädas av en advokat eller ett juridiskt ombud.

Enligt direktivet ska tvistlösningsförfarandet vara kostnadsfritt för eller tillgängligt mot en symbolisk avgift för konsumenten. Det konstateras i skäl 41 i direktivet att alternativa tvistlösningsförfaranden helst bör vara kostnadsfria för konsumenterna. Om kostnader tillämpas, bör kostnaderna inte överstiga en nominell avgift.

Det alternativa tvistlösningsorgan som har tagit emot klagomålet åläggs enligt direktivet att underrätta parterna i tvisten så snart det har tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet (artikel 8 d). Resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet ska göras tillgängligt inom en period av 90 kalenderdagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottagit den fullständiga klagomålsakten (artikel 8 e). Formuleringarna i de båda leden stämmer inte överens. Trots det hänvisar bägge till samma tidpunkt, alltså den tidpunkt då all utredning som behövs för att avgöra klagomålet har mottagits.

I fråga om artikel 8 d konstateras det i skäl 40 att tvistlösningsorganet bör underrätta parterna efter att ha tagit emot "alla de handlingar som är nödvändiga för att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet". Betydelsen av den formulering som använts i det finska direktivet, "kaikki valitusasiaan liittyvät asiakirjat", avviker från betydelsen av den formulering som använts på engelska och franska ("complete complaint file" och "dossier complet de plainte"), som utöver till själva klagomålet också hänvisar till eventuella andra handlingar som behövs för att behandla klagomålet. Svenskans "den fullständiga klagomålsakten" överensstämmer bättre med engelskan och franskan. I stället vore det mera korrekt att på finska använda "asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto", alltså "det material som behövs för att avgöra ärendet". Det skulle innefatta allt material, oberoende av i vilken form det har lämnats till tvistlösningsorganet.

Tidsfristen på 90 dagar börjar alltså inte löpa förrän tvistlösningsorganet har mottagit bemötanden från samtliga parter, eventuella tilläggskrivelser och tilläggsutredningar samt begärda sakkunnigutlåtanden, och den tid som reserverats för parternas kommentarer har löpt ut.

Tvistlösningsorganet kan enligt prövning förlänga perioden på 90 kalenderdagar för mycket komplexa tvister. I skäl 40 talas i detta sammanhang om vissa undantagsfall av synnerligen

komplex art, inbegripet fall där en av parterna av berättigade skäl är förhindrad att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet. Parterna ska underrättas om att fristen har förlängts och om ungefär hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten.

Direktivet innehåller bestämmelser som är ägnade att säkerställa att tvistlösningsförfarandena är rättvisa. Bland dessa ingår bland annat tillämpningen av den kontradiktoriska principen, rätten att använda eller låta bli att använda ett juridiskt ombud och rätten att få ett motiverat avgörande, antingen skriftligen eller på ett varaktigt medium.

Parterna har enligt direktivet också rätt att när som helst dra sig ur förfarandet om de är missnöjda med förfarandets resultat eller gång. Om medverkan i alternativa tvistlösningsförfaranden är obligatorisk för näringsidkaren, ska bestämmelsen enbart vara tillämplig på konsumenten.

I artikeln nämns också skyldigheten att underrätta parterna om att den föreslagna lösningen enbart är en rekommendation och om eventuell rättslig verkan av att följa den. Parterna ska också underrättas om att medverkan i förfarandet inte utesluter möjligheten att söka prövning genom ett domstolsförfarande.

Medlemsstaterna ska se till att en överenskommelse mellan en konsument och en näringsidkare om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan inte är bindande för konsumenten, om den ingicks innan tvisten uppstod och den innebär att konsumenten berövas sin rätt att väcka talan inför domstol för att lösa tvisten (artikel 10).

De ska också se till att förfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att ålägga parterna en lösning endast är bindande för parterna om de informerades om dess bindande karaktär i förväg och uttryckligen godtog denna. Särskilt godtagande från näringsidkarens sida krävs inte, om nationella regler fastställer att lösningarna är bindande för näringsidkare.

Vid förfaranden som binder konsumenten får den ålagda lösningen inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där konsumenten har sin hemvist (artikel 11). I en situation där den lag som är tillämplig enligt artikel 6.1 och 6.2 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (den s.k. Rom I-förordningen) bör den lösning som åläggs av tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fråntas sitt skydd enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.

Alternativa tvistlösningsförfarandens effekt på talefrister och preskriptionstider regleras i artikel 12. Om resultatet av tvistlösningen inte är bindande, ska den inte utgöra något hinder för att inleda ett domstolsförfarande i förhållande till tvisten på grund av att talefristerna eller preskriptionstiderna löper ut under det alternativa tvistlösningsförfarandet.

2.5 Information och samarbete

Näringsidkare som är etablerade på en medlemsstats territorium är skyldiga att underrätta konsumenterna om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som dessa näringsidkare omfattas av, när dessa näringsidkare åtar sig att eller är skyldiga att använda dessa organ för att lösa tvister med konsumenter. Informationen ska omfatta det berörda alternativa tvistlösningsorganets eller de berörda alternativa tvistlösningsorganens webbadress (artikel 13).

I sådana fall där en tvist inte kunde lösas efter det att ett klagomål lämnades direkt till näringsidkaren av konsumenten, ska näringsidkaren ge konsumenten den information som avses ovan samt meddelar om han kommer att anlita de relevanta tvistlösningsorganen för att lösa

tvisten. Bestämmelser om sanktioner för överträdelser av de skyldigheter som gäller näringsidkare ingår i artikel 21.

Medlemsstaterna ska se till att konsumenterna vid tvister som uppstår vid gränsöverskridande köpe- eller tjänsteavtal kan få bistånd med att få tillgång till det alternativa tvistlösningsorgan i en annan medlemsstat som är behörigt att hantera tvisten (artikel 14).

Tvistlösningsorganen ska informera om den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som kommissionen för över de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionen (artikel 15). Direktivet ålägger medlemsstaterna att se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar och utbyter erfarenheter (artikel 16). Bestämmelser om tvistlösningsorganens samarbete med de nationella myndigheterna ingår i artikel 17.

2.6 De behöriga myndigheterna och kommissionens roll

Varje medlemsstat ska utse en behörig myndighet som ska utföra de uppgifter som avses i artiklarna 19 och 20 (artikel 18). I artikel 19 ingår bestämmelser om de uppgifter som tvistlösningsorganet ska lämna den behöriga myndigheten när det anhåller om att bli infört i den förteckning som kommissionen för. Ett tvistlösningsorgan som införts i förteckningen ska dessutom vartannat år lämna de behöriga myndigheterna de uppgifter om verksamheten som anges i artikeln.

Varje behörig myndighet ska på grundval av den information myndigheten fått bedöma huruvida de tvistlösningsorgan som anmäls till den kan anses vara sådana alternativa tvistlösningsorgan som omfattas av direktivet och uppfyller kvalitetskraven i direktivet och i de nationella bestämmelserna (artikel 20). Myndigheten ska upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som har godkänts och sända förteckningen till kommissionen. Om de behöriga myndigheterna får meddelande om ändringar ska förteckningen uppdateras utan onödigt dröjsmål och uppgifterna i fråga meddelas kommissionen.

Om ett tvistlösningsorgan inte längre uppfyller kraven i direktivet, ska den behöriga myndigheten kontakta tvistlösningsorganet och uppmana det att omedelbart se till att det uppfyller kraven. Om tvistlösningsorganet efter en period på tre månader fortfarande inte uppfyller kraven, ska myndigheten stryka det alternativa tvistlösningsorganet från förteckningen och meddela kommissionen detta.

Kommissionen ska upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som den har fått meddelande om och uppdatera förteckningen. Kommissionen ska offentliggöra förteckningen på sin webbplats.

Senast den 9 juli 2018 och därefter vart fjärde år ska varje behörig myndighet offentliggöra en rapport om de alternativa tvistlösningsorganens utveckling och om hur de fungerar och överända rapporten till kommissionen.

2.7 Slutbestämmelser

Direktivet innehåller sedvanliga slutbestämmelser (artiklarna 21—28). Senast den 9 juli 2015 ska medlemsstaterna meddela kommissionen uppgifter om de organ som kan bistå konsumenterna vid gränsöverskridande tvister och om behöriga myndigheter. Senast den 9 januari 2016 ska medlemsstaterna sända en första förteckning över alternativa tvistlösningsorgan till kommissionen. Direktivet ska genomföras i den nationella lagstifningen senast den 9 juli 2015.

3 Förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister

I egenskap av förordning är ODR-förordningen direkt tillämplig lagstiftning och kräver därför inte några nationella genomförandeåtgärder. Förordningen blir tillämplig till alla delar från och med den 9 januari 2016.

I enlighet med vad som konstaterats ovan hänger ODR-förordningen nära samman med ADR-direktivet. Genom ODR-förordningen har man inrättat en plattform för tvistlösning online på EU-nivå, ODR-plattformen, där konsumenter och, om den relevanta medlemsstatens nationella lagstiftning så tillåter, näringsidkare kan lämna in ett klagomål online till ett behörigt tvistlösningsorgan enligt ADR-direktivet. ODR-plattformen är alltså inte ett tvistlösningsorgan, utan är bara ett virtuellt forum där konsumenter, näringsidkare och nationella tvistlösningsorgan kan mötas.

ODR-förordningen är inte tillämplig på alla de konsumenttvister som avses i ADR-direktivet. Tillämpningsområdet för förordningen är begränsat till konsumenttvister som uppstår om köpeavtal eller tjänsteavtal som ingåtts online (artikel 2.1). Förordningen tillämpas på transaktioner online, vare sig det är fråga om gränsöverskridande eller inhemska transaktioner. ODR-plattformen kan därmed utnyttjas också i tvister mellan en finländsk konsument och en i Finland etablerad näringsidkare som bedriver näthandel.

Kommissionen utvecklar ODR-plattformen och är ansvarig för driften av den, men varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt som i praktiken kan bistå konsumenter och näringsidkare vid tvister som omfattas av ODR-förordningen och ger information om den verksamhet de nationella tvistlösningsorganen bedriver (artikel 7). I Finland är det Konsumenteuropa i Finland, som verkar i anslutning till Konkurrens- och konsumentverket, som är kontaktpunkt. Enligt förordningen skulle konsumentcentrumet inte vara skyldigt att utföra uppgifterna vid tvister mellan parter med hemvist i samma medlemsstat (artikel 7.3).

Vid klagomål till onlineplattformen i en gränsöverskridande konsumenttvist ska systemet fungera så att den klagande parten fyller i det elektroniska klagomålsformuläret på ett av de officiella EU-språken (artikel 8). En konsument som är bosatt i Finland kan alltså fylla i formuläret på antingen finska eller svenska. De uppgifter som ska lämnas är bland annat parternas kontaktuppgifter och uppgifter till grund för fastställande av behörigt tvistlösningsorgan.

Efter att ha tagit emot ett korrekt ifyllt klagomålsformulär ska ODR-plattformen vidarebefordra klagomålet till den svarande parten på det språk som denna part har valt (artikel 9.3). Plattformen meddelar samtidigt vilket eller vilka tvistlösningsorgan som konstaterats vara behöriga att hantera ärendet. Den svarande parten ska därefter meddela ODR-plattformen vilket tvistlösningsorgan som näringsidkaren väljer och plattformen ska meddela uppgiften till den klagande parten på det språk denne valt (artikel 9.4). När ODR-plattformen meddelar uppgifter om ett alternativt tvistlösningsorgan ska den också meddela närmare uppgifter om organets verksamhet, till exempel om eventuella kostnader, det eller de språk organet använder, förfarandets längd, huruvida lösningen är bindande eller inte och på vilka grunder tvistlösningsorganet får vägra att hantera en tvist enligt artikel 5.4 i ADR-direktivet (artikel 9.4—9.6).

Parterna ska inom tio kalenderdagar från det att den klagande parten fått information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som den svarande parten har uppgett enas om till vilket av de alternativa tvistlösningsorgan klagomålet ska lämnas in (artikel 9.4 b). Om parterna inte har enats om ett tvistlösningsorgan ska klagomålet inte behandlas ytterligare (artikel 9.8). Ett tvistlösningsorgans hantering av en tvist inom ramen för ODR grundar sig därmed på ett godkännande från bägge parter. Det här innebär i praktiken att om näringsidkaren inte inom ramen för onlineförfarandet uttryckligen godkänner att saken förs inför konsumenttvistenäm-

den, behandlas klagomålet inte ytterligare. Det här innebär emellertid inte att konsumenten inte skulle kunna föra sin sak inför konsumenttvistenämnden på sedvanligt sätt, till exempel genom att sända en elektronisk ansökan till nämnden. Hanteringen kan bara inte ske online via ODR-plattformen.

Om parterna meddelar plattformen att de har enats om att saken får hanteras av ett visst tvistlösningsorgan, vidarebefordras klagomålet till det organet (artikel 9.6). När klagomålet har vidarebefordrats till ett nationellt tvistlösningsorgan, ska organet informera parterna om det och om sina förfaranderegler och kostnaderna för förfarandet (artikel 9.7). Om parterna därefter meddelar tvistlösningsorganet att de går med på att hanteringen inleds, inleder det nationella tvistlösningsorganet hanteringen av tvisten. Tvistlösningsorganet bör slutföra förfarandet inom den tidsfrist som avses i artikel 8 e i ADR-direktivet, eller i regel inom 90 dagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottagit alla handlingar i klagomålsärendet (artikel 10 a).

Tvistlösningsorganet ska informera ODR-plattformen om en tvist som mottagits för behandling online. Tvistlösningsorganet ska bland annat uppge datum för mottagande av klagomålsärendet, föremålet för tvisten, datum för slutförande av det alternativa tvistlösningsförfarandet och resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet (artikel 10 e).

Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online, ska på sina webbplatser tillhandahålla en elektronisk länk till ODR-plattformen (artikel 14.1). Näringsidkarna ska också ange sina e-postadresser. Uppgifterna ska finnas på näringsidkarnas webbplatser och om anbud ges som e-postmeddelande eller textmeddelande bör uppgifterna finnas med i dessa. Information om ODR-plattformen bör dessutom ges när en konsument gör en felanmälan till näringsidkaren. Informationen ska vid behov finnas också i de allmänna avtalsvillkoren.

4 Nuläge

4.1 Behandlingen av konsumenttvister utanför domstol

Finland har en lång tradition när det gäller att lösa konsumenttvister i alternativa tvistlösningsorgan utanför domstol. Konsumenttvistenämnden och Försäkringsnämnden, som verkar i anslutning till Försäkrings- och finansrådgivningen, FINE, har bedrivit verksamhet sedan 1970-talet och befast sin ställning bland såväl konsumenter som näringsidkare. Senare har ytterligare tvistlösningsorgan inrättats, både i form av nämnder och sektorspecifika organ.

En del av tvistlösningsorganen är lagstadgade. Dessa är till exempel konsumenttvistenämnden, Ålands konsumenttvistenämnd, trafikskadenämnden och Veterinärmedicinska skadenämnden. Några av tvistlösningsorganen är privata. Dessa är bland andra Försäkringsnämnden, Banknämnden och Värdepappersnämnden, den tillsynsnämnd som finns i anslutning till Advokatförbundet, sakkunnignämnden för textilvårdsbranschen och försäkringsbolagens interna tvistlösningsorgan.

Tvister mellan en konsument och en näringsidkare kan bli föremål för medling också med stöd av lagen om medling vid brott och i vissa tvister (1015/2005), om tvisten med beaktande av föremålet för den och yrkandena i ärendet är ringa. Regionförvaltningsverken ordnar medlingen. Medlingsförfarandet är frivilligt och kostnadsfritt. I praktiken gäller medlingsförfarandet enligt lagen krav på skadestånd på grund av brott.

Konsumentrådgivningen i anslutning till magistraterna erbjuder rådgivning och bistår konsumenterna vid konsumenttvister. När det gäller försäkrings-, bank- och värdepappersärenden

kan konsumenterna få råd också hos FINE:s rådgivningsbyrå. Även Konsumentförbundet har en rådgivningstelefon.

De flesta av de tvistlösningsorgan som är verksamma i vårt land är sektorspecifika; det är endast konsumenttvistenämnden, Ålands konsumenttvistenämnd och konsumentrådgivningen som med några få undantag behandlar alla konsumenttvister som gäller konsumtionsnyttigheter.

Av de tvistlösningsorgan som nämnts har såväl konsumenttvistenämnden som Försäkringsnämnden, Banknämnden och Värdepappersnämnden anmälts till den databas kommissionen förvaltar över tvistlösningsorgan som hanterar konsumenttvister utanför domstol. Alla organ som själva så önskat och som uppfyller kraven i kommissionens rekommendation 98/257/EG har anmälts till databasen. Någon bedömning av huruvida andra alternativa tvistlösningsorgan uppfyller kraven i rekommendationen har inte gjorts.

4.2 Konsumenttvistenämnden

Konsumenttvistenämnden är en myndighet som enligt 2 § i lagen om konsumenttvistenämnden (8/2007) har till uppgift att ge rekommendationer om hur enskilda tvister bör lösas i ärenden som gäller avtal mellan näringsidkare och konsumenter om konsumtionsnyttigheter eller i andra ärenden med anknytning till anskaffning av konsumtionsnyttigheter, när ärendena förs till nämnden av konsumenter. Dessutom behandlar den vissa ärenden med anknytning till bostadsköp, överlåtelse av bostadsrätt och hyra av bostadslägenhet som förs till nämnden av en enskild person som säljer, bjuder ut eller hyr ut en bostad.

Ärenden som gäller lagstadgad försäkring hör enligt 3 § i lagen inte till nämndens behörighet. Nämnden behandlar inte heller ärenden som gäller överlåtelse av värdepapper enligt värdepappersmarknadslagen (746/2012), förfarande som tillämpas av den som emitterar eller gör ett offentligt köpeanbud på, eller i egenskap av aktieägare är inlösningsskyldig beträffande sådana värdepapper eller ärenden som gäller prestationer av den som idkar förmedling, egenomsförvaltning eller placeringsrådgivning med sådana värdepapper.

Nämnden använder sig av skriftligt förfarande. Utöver skriftligt material kan nämnden använda till exempel inspelade telefonsamtal eller bildupptagningar. Nämnden kan på eget initiativ inhämta utlåtanden av utomstående sakkunniga.

Konsumenttvistenämnden behöver enligt 14 § i lagen om konsumenttvistenämnden inte behandla ett ärende, om ett avgörande i ärendet förutsätter att muntliga bevismedel används eller ärendet har inletts eller avgjorts i domstol eller utanför domstol i något annat organ för lösning av tvister. Om konsumenten begär utlåtande om samma ärende både i konsumenttvistenämnden och i någon av FINE:s nämnder, tillfrågas han eller hon enligt vedertagen praxis om i vilket organ ärendet helst ska behandlas. Det andra organet tar då inte upp ärendet.

Konsumenttvistenämnden kan på basis av 14 § låta bli att behandla ett ärende också om sökandens har försatts i konkurs eller det inte är ändamålsenligt att behandla ärendet i nämnden på grund av att det är exceptionellt komplicerat och svårt att utreda.

Nämndens beslut är rekommendationer, och de behöver inte tillämpas. Nämndens beslut kan inte överklagas. Parterna har emellertid alltid rätt att föra ärendet till domstol för prövning.

Behandlingen av ett ärende i konsumenttvistenämnden är avgiftsfri. Parterna svarar själva för sina kostnader. Om nämnden inhämtar utlåtande från en utomstående sakkunnig, tas kostnaderna för detta inte ut hos parterna.

RP 74/2015 rd

Konsumenttvistenämndens omkostnader ingår i statsbudgeten. År 2014 uppgick de totala kostnaderna för nämndens verksamhet till cirka 2 158 000 euro.

Det sammanlagda antalet ärenden som kom in till nämnden uppgick till 5 925. Nämnden avgjorde det året sammanlagt 4 838 ärenden, varav 1 538 i behandlades i en sektion, 43 i plenum och 1 025 i enkelt förfarande. Föredraganden avgjorde 109 ärenden. Den klagande parten återtog sin ansökan i 420 av fallen och förlikning nåddes i 1 200 ärenden.

Enligt konsumenttvistenämndens uppskattning kommer cirka 40 procent av ärendena till nämnden via konsumentrådgivningen. Det krävs emellertid inte att konsumentrådgivningen ska ha behandlat ärendet för att det ska kunna inledas vid konsumenttvistenämnden.

Den genomsnittliga behandlingstiden var cirka 9 månader 2014. De genomsnittliga behandlingstiderna varierar mycket i de olika sektionerna; medan sektionen för bostadsköp mellan privatpersoner behandlar ett ärende på cirka 20 månader klarar sig sektionen för andra varor med en behandlingstid på i snitt 5 månader.

Nämnden rekommenderade gottgörelse i 53 procent av sina avgöranden 2014. Det finns ännu inte några närmare uppgifter om hur rekommendationerna har efterföljts när det gäller det året. I allmänhet följs nämndens rekommendationer i cirka 80 procent av fallen.

4.3 FINE

FINE är en privat avtalsbaserad organisation i finansbranschen, som omfattar Försäkrings- och finansrådgivningen, som fungerar som rådgivningsbyrå, och Försäkringsnämnden, Banknämnden och Värdepappersnämnden, som ger riktgivande utlåtanden, samt sektorspecifika direktorier och en styrelse.

Avtalsparter är numera Finansbranschens Centralförbund, Konkurrens- och konsumentverket och Finansinspektionen. Också Aktiespararnas Centralförbund (värdepappersärenden) samt Eläkesäätiöyhdistys ry och Försäkringskassorna rf (försäkringsärenden) har anslutit sig till avtalet. Avtalsparterna har också bjudit in representanter för social- och hälsovårdsministeriet och Konsumentförbundet som styrelsemedlemmar.

Bestämmelser om FINE:s verksamhet finns inte i lag. I lagen om försäkringsavtal (543/1994) nämns Försäkringsnämnden vid sidan av konsumenttvistenämnden i bestämmelsen om tid för väckande av talan som ett organ som kan avbryta preskription av skulder. I lagen om preskription av skulder (728/2003) nämns FINE:s nämnder utan närmare precisering som ett sådant organ som antecknats i den databas över organ som avgör konsumenttvister som Europeiska kommissionen svarar för.

FINE:s verksamhet övervakas inte av någon myndighet, utan dess verksamhet övervakas och leds av dess styrelse. Ledamöterna företräder bland annat de olika tjänsteleverantörerna, konsumentorganisationerna och fackförbunden inom varje sektor liksom tjänstemän från konsumenttvistenämnden och justitieministeriet. På ledamöterna i nämnderna och deras ordförande iakttas med stöd av FINE:s reglemente i tillämplig utsträckning rättegångsbalkens bestämmelser om domarjäv.

FINE ger rekommendationer om hur meningsskiljaktigheter i ärenden som gäller finansiella tjänster bör lösas. Försäkringsnämnden behandlar alla ärenden som gäller frivilliga försäkringar. Lagstadgade försäkringar omfattas inte av Försäkringsnämndens ansvarsområde med undantag för vissa trafikförsäkringsärenden. En begäran om utlåtande kan lämnas till Försäkringsnämnden av försäkringsgivaren, försäkringstagaren, den försäkrade, den skadelidande el-

ler förmånstagaren. Försäkringsnämnden behandlar inte ärenden som gäller utländska försäkringsbolag, om inte bolaget har en filial i Finland. Banknämnden ger rekommendationer om hur meningsskiljaktigheter i bankärenden ska lösas. Utlåtande från Banknämnden kan begäras av en kund eller en bank. Värdepappersnämnden behandlar i sin tur meningsskiljaktigheter som har uppstått mellan en icke-professionell kund (fysisk eller juridisk person) och en leverantör av värdepapperstjänster. Utlåtande från Värdepappersnämnden kan inte bara begäras av icke-professionella kunder, utan också av tjänsteleverantörer.

Enligt FINE:s reglemente kan en nämnd av särskilda skäl låta bli att avge beslutsrekommendation om ett ärende som har förelagts nämnden. Nämnderna behandlar inte ett ärende som har inletts eller har avgjorts i konsumenttvistenämnden eller i någon annan nämnd som behandlar konsumenttvister. Om det framgår att det innan klagomålet anlände till Värdepappersnämnden eller Banknämnden har förflutit mer än två år från det att kunden senast kontaktat tjänsteleverantören, avger nämnden ingen beslutsrekommendation.

Nämnderna använder sig av skriftligt förfarande. Om avgörandet av ett ärende skulle förutsätta att muntliga bevismedel används, ger nämnderna i regel inte något utlåtande i ärendet. Utöver skriftligt material kan nämnden använda till exempel inspelade samtal mellan kunden och tjänsteleverantören eller bildupptagningar.

Alla beslut från nämnderna är rekommendationer, och de behöver inte tillämpas. Nämndernas avgöranden kan inte överklagas. Parterna kan trots nämndens rekommendation till avgörande föra ärendet till domstol för prövning.

FINE:s rådgivningsbyrå ger kunderna råd i problem som gäller finansiella ärenden och försöker lösa meningsskiljaktigheter genom förhandlingar med tjänsteleverantören. Rådgivningsbyrån fungerar också som sekretariat för FINE:s nämnder. FINE har dessutom till uppgift att ge tjänsteleverantörerna respons och att informera. Utöver i ärenden som handläggs i nämnderna ger rådgivningsbyrån råd i ärenden som gäller trafik-, arbetsolycksfalls- och patientförsäkringar.

Behandlingen av ett ärende i FINE är avgiftsfri. Parterna svarar själva för sina kostnader, såsom användningen av ombud eller av inhämtandet av utredningar. FINE kan på eget initiativ inhämta utlåtanden av en utomstående sakkunnig. Kostnaderna för detta tas inte ut hos parterna.

Finansbranschens Centralförbund svarar i huvudsak för FINE:s kostnader. FINE har en egen budget som görs upp av de sektorspecifika direktionserna och som fastställs av FINE:s styrelse. Kostnaderna uppgick år 2014 till cirka 3 400 000 euro.

Försäkrings- och finansrådgivningen tog 2014 emot sammanlagt 9 628 förfrågningar och klagomål, varav 81 procent redades ut redan samma dag av rådgivningen. Drygt 8 procent (855) av fallen gick vidare till någon av FINE:s nämnder (Försäkringsnämnden 783, Banknämnden 60 och Värdepappersnämnden 12 ärenden). Försäkringsnämnden avgjorde 787 fall, varav 102 förföll före den egentliga behandlingen i nämnden. Av de fall som förfallit betalade försäkringsbolagen den begärda ersättningen i 90 av fallen. Banknämnden avgjorde 55 fall och Värdepappersnämnden 12 fall.

Behandlingstiderna i de olika nämnderna har inte statistikförts separat. Den genomsnittliga behandlingstiden varierar mellan 3 och 12 månader beroende på ärendets art. I Banknämnden krävde behandlingen i genomsnitt 5 månader och i Försäkringsnämnden och Banknämnden i genomsnitt 9 månader räknat från det att ärendet kommit in. I de ärenden som behandlades av rådgivningsbyrån fick över 90 procent av kunderna svar inom en månad.

RP 74/2015 rd

Ärendena avgjordes till kundens förmån i 33 procent av de fall som behandlades i Försäkringsnämnden, i 31 procent av de fall som behandlades i Banknämnden och i 43 procent av de fall som behandlades i Värdepappersnämnden år 2014.

Nämndernas rekommendationer följdes 2014 till 100 procent i fråga om Banknämnden och Värdepappersnämnden och till 99 procent i fråga om Försäkringsnämnden.

4.4 Trafikskadenämnden

Trafikskadenämnden är enligt lagen om trafikskadenämnden (441/2002) ett organ som ska förenhetliga praxis i ärenden som gäller ersättande av trafikskada och ge utlåtanden och tillämpningsrekommendationer i dessa ersättningsfrågor. Nämnden ger utlåtanden i ersättningsärenden på begäran av försäkringsbolag, domstol, en skadelidande, en försäkringstagare eller någon annan ersättningsberättigad. Försäkringsbolagen ska begära nämndens utlåtande i vissa ersättningsfrågor som anges i lagen innan ersättningsärendet avgörs.

Bestämmelserna i ADR-direktivet kommer att gälla sådana fall som omfattas av trafikskadenämndens behörighet där den konsument som tecknat trafikförsäkring anför klagomål över det egna försäkringsbolagets beslut. År 2014 kom det in sammanlagt 2 521 ärenden till trafikskadenämnden. Det är dock enbart en del av de ärenden som nämnden avgör som faller inom direktivets tillämpningsområde. Största delen av ärendena inleds som en begäran om utlåtande från försäkringsbolag eller skadelidande.

4.5 Ålands konsumenttvistenämnd

Åland har en egen konsumenttvistenämnd. Bestämmelser om Ålands konsumenttvistenämnd finns i 30 § 10 punkten i självstyrelselagen för Åland (1144/1991). Enligt bestämmelsen handhas de uppgifter som i riket ankommer på konsumenttvistenämnden i landskapet av en särskild av landskapsregeringen tillsatt nämnd.

I den allmänna motiveringen i regeringens proposition med förslag till självstyrelselag för Åland (RP 73/1990 rd, s. 48) konstaterades det att de uppgifter som i riket handhas av den dåvarande konsumentklagonämnden för landskapets del hänförs till lokal verksamhet. Därför och också av språkliga skäl och med hänsyn till geografiska omständigheter, ansågs det motiverat att tillsätta en särskild nämnd i landskapet för att handha de uppgifter som konsumentklagonämnden skötte i riket.

Bestämmelserna om nämnden omfattas av landskapets lagstiftningsbehörighet. På den verksamhet som Ålands konsumenttvistenämnd bedriver tillämpas det reglemente som Ålands landskapsregering har fastställt den 18 december 2013. I reglementet ingår bestämmelser om nämndens sammansättning, medlemmarnas sakkunskap och i viss utsträckning beslutsförfarandet. Till övriga delar hänvisas till vad som föreskrivs i lagen och förordningen om konsumenttvistenämnden.

Det finns inte någon utförlig reglering om Ålands konsumenttvistenämnds lokala behörighet. Det föreskrivs inte närmare i vare sig självstyrelselagen, reglementet för Ålands konsumenttvistenämnd eller lagen om konsumenttvistenämnden om förhållandet mellan de bägge tvistenämndernas behörighet. Enligt förarbetena till självstyrelselagen tillsattes nämnden dock med hänsyn till språkliga och geografiska omständigheter. Avsikten var att säkerställa att lokala ärenden kan handläggas på Åland. Avsikten var alltså inte att begränsa rättigheterna för exempelvis en konsument med hemort på Åland att föra sin klagan till rikets konsumenttvistenämnd för behandling, utan att ge denne möjlighet att få sitt ärende behandlat på Åland i situationer där också näringsidkaren är ålänning. På motsvarande sätt utesluter inte lagen om

konsumenttvistenämnden sådana meningsskiljaktigheter från nämndens behörighet som det enligt självstyrelselagen vore möjligt att föra till Ålands konsumenttvistenämnd för behandling.

Ålands konsumenttvistenämnds och rikets konsumenttvistenämnds lokala behörighet är därmed överlappande till den del en konsumenttvist kan hänskjutas till Ålands konsumenttvistenämnd.

Till Ålands konsumenttvistenämnd kommer det årligen in cirka 10 ärenden. Behandlingstiderna varierar mellan 3 och 12 månader.

4.6 Konsumentrådgivningen

Enligt 1 § i lagen om konsumentrådgivning (800/2008) hör det till konsumentrådgivningen att ge konsumenter och näringsidkare upplysningar och råd i frågor som är av betydelse för konsumenterna och i frågor som gäller konsumenternas rättsliga ställning. Till konsumentrådgivningen hör också att i en enskild konflikt mellan en näringsidkare och en konsument bistå konsumenten genom att reda ut ärendet och eftersträva förlikning i det samt vid behov hänvisa konsumenten till behörigt rättsskyddsorgan. Konsumentrådgivningen är avgiftsfri.

Konsumentrådgivningen finansieras av staten och sköts av magistraterna. Ledning, styrning och tillsyn i fråga om konsumentrådgivningen ankommer på Konkurrens- och konsumentverket. Konsumentrådgivarna är sammanlagt 66 till antalet, varav 4 också sköter ärenden som kommer in via Konsumenteuropa.

År 2014 kontaktades konsumentrådgivningen i närmare 86 000 ärenden. Största delen av ärendena klaras upp redan den första gången parten tar kontakt eller inom de närmaste dagarna.

Den övervägande del av fallen (90 procent) klaras upp genom råd till den som tagit kontakt. Av samtliga fall styrs cirka 15 procent vidare (till konsumenttvistenämnden, FINE:s nämnder, andra myndigheter). I cirka 10 procent av fallen tog konsumentrådgivaren kontakt med näringsidkaren. Målet var då förlikning. Förlikning nås i cirka 60—70 procent av dessa fall.

5 Bedömning av nuläget

Enligt statsrådets interna uppgiftsfördelning hör ADR-direktivet till justitieministeriets förvaltningsområde. Det är därför motiverat att justitieministeriet blir den behöriga myndighet som avses i artikel 18 i direktivet.

I egenskap av behörig myndighet ska justitieministeriet se till att Finland har alternativa tvistlösningsorgan som på ett heltäckande sätt uppfyller kraven i direktivet och i de bestämmelser på nationell nivå som utfärdats för att genomföra direktivet.

Enligt direktivet ska medlemsstaterna se till att sådana tvister som omfattas av direktivet och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i direktivet. Det förutsätts inte att nya tvistlösningsorgan ska grundas, såvida de befintliga organen kan ta sig an de typer av konsumenttvister som omfattas av direktivets tillämpningsområde.

RP 74/2015 rd

De tvistlösningsorgan som är verksamma i Finland kan på ett heltäckande sätt ta sig an sådana tvister. Av dessa tvistlösningsorgan har fyra (konsumenttvistenämnden, Försäkringsnämnden, Banknämnden och Värdepappersnämnden) anmälts till den databas kommissionen förvaltar över tvistlösningsorgan som hanterar konsumenttvister utanför domstol.

Av dem är konsumenttvistenämndens ansvarsområde det mest omfattande och täcker med några få undantag alla sorts konsumenttvister. De tvister som gäller konsumtionsnyttigheter inom finanssektorn, som konsumenttvistenämnden inte behandlar, kan föras till Värdepappersnämnden eller Försäkringsnämnden. När man dessutom beaktar att trafikskadenämnden behandlar klagomål som gäller trafikförsäkringar, kan man konstatera att konsumenterna redan i nuläget har möjlighet att föra en tvist till ett behörigt alternativt tvistlösningsorgan i alla de konsumenttvister som faller inom direktivets tillämpningsområde.

Den täckning som krävs enligt direktivet kan säkerställas om Finland meddelar de redan anmälda tvistlösningsorganen till den förteckning som kommissionen för över tvistlösningsorgan som uppfyller direktivets krav. För att förteckningen ska uppfylla direktivets krav på ett heltäckande sätt är det trots det nödvändigt att komplettera den med trafikskadenämnden. Det är inte nödvändigt att inrätta några nya tvistlösningsorgan. Ålands konsumenttvistenämnd behöver inte heller anmälas till förteckningen och de bestämmelser som gäller den behöver inte ändras.

De bestämmelser som gäller förfarandena i konsumenttvistenämnden och trafikskadenämnden och som ingår i författningarna om dessa motsvarar i stort sett kraven i direktivet. Kompletteringar behöver göras närmast i fråga om meddelanden till parterna, behandlingstiderna samt lämnande av information om tvistlösningsorganen och deras verksamhet. Den tid för sökande av ändring som för närvarande gäller trafikskadenämnden bör förlängas till minst ett år för att den ska motsvara artikel 5.4 e i ADR-direktivet. Dessutom bör det införas bestämmelser om hur förfarandena i nämnden inverkar på preskriptionstiden.

Finland har inte någon gällande lagstiftning om privata alternativa tvistlösningsorgan, och det är därför nödvändigt att stifta en lag om verksamhet som bedrivs av privata organ som omfattas av direktivet.

Enligt kraven i direktivet ska alternativa tvistlösningsförfaranden vara effektiva och ett resultat vara tillgängligt för parterna inom 90 kalenderdagar efter det att den fullständiga klagomålsakten har mottagits. Det är därför nödvändigt att avsevärt förkorta de behandlingstider som nämns i avsnitten 3.1 och 3.2. För närvarande avgörs endast en del av ärendena inom 90 dagar. I samtliga de nämnder som nämns ovan har man fäst vikt vid att förkorta behandlingstiderna och i till exempel FINE:s nämnder och trafikskadenämnden har de redan blivit något kortare. Ett projekt för att effektivisera konsumenttvistenämndens verksamhet pågår också. Det är möjligt att effektivisera konsumenttvistenämndens verksamhet också genom att i större grad än nu utnyttja konsumentrådgivningen t.ex. så att en del av de fall som kommer direkt till nämnden först styrs till konsumentrådgivningen för utredning. Konsumentrådgivningen är sakkunnig, effektiv och smidig. Enligt en bedömning blir en betydande del av de fall som styrs till konsumentrådgivningen uppklarade där och behöver inte på nytt föras till nämnden för behandling.

De alternativa tvistlösningsorgan som inte anmäls till den förteckning kommissionen för kan fortsätta sin verksamhet som förut och är inte skyldiga att tillämpa bestämmelserna i direktivet.

6 Målsättning och de viktigaste förslagen

6.1 Allmänt

Syftet med propositionen är att genomföra bestämmelserna i ADR-direktivet i finländsk lagstiftning och göra det praktiskt möjligt att tillämpa ODR-förordningen. De krav som direktivet ställer på tvistlösningsorgan och tvistlösningsförfaranden kräver lagstiftningsåtgärder.

Det förutsätts i direktivet att medlemsstaterna har alternativa tvistlösningsorgan som på ett heltäckande sätt gör det möjligt för konsumenterna att hänskjuta alla de tvister som omfattas av direktivet och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium till ett organ som uppfyller kraven i direktivet.

Av de tvistlösningsorgan som är verksamma i Finland har konsumenttvistenämnden och nämnderna i anslutning till FINE, Försäkringsnämnden, Banknämnden och Värdepappersnämnden, anmälts till den databas kommissionen nu förvaltar över tvistlösningsorgan som hanterar konsumenttvister utanför domstol. Syftet är att konsumenttvistenämnden och FINE ska anmäla sig som sådana tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i ADR-direktivet. För FINE:s vidkommande ändras situationen så att som tvistlösningsorgan anmäls FINE:s tvistlösningsverksamhet i stället för de enskilda tvistlösningsnämnderna. Rådgivningsbyrån skulle då utgöra en del av tvistlösningsorganet när den ger avgöranderekommendationer och arbetar för en förlikning i tvister. För att trygga en heltäckande verksamhet krävs det att också trafikskadenämnden i egenskap av organ för behandling av trafikförsäkringsärenden anmäls till kommissionens förteckning över tvistlösningsorgan.

Det finns redan speciallagar om konsumenttvistenämnden och trafikskadenämnden. När det gäller dem måste man se till att lagstiftningen uppfyller direktivets krav i fråga om tvistlösningsorgan och tvistlösningsförfaranden.

Det finns för närvarande inte någon lagstiftning om privata alternativa tvistlösningsorgan i Finland. Det krävs därför ny lagstiftning för att direktivet ska kunna genomföras på ett sätt som tillåter privata alternativa tvistlösningsorgan. Det föreslås därför att det stiftas en lag om lösning av konsumenttvister utanför myndigheter (nedan *ADR-lagen*).

6.2 Konsumenttvistenämnden

Lagen om konsumenttvistenämnden uppfyller delvis kraven i ADR-direktivet. De gällande bestämmelserna fyller bland annat kraven på rättvisa förfaranden och att förfarandena ska vara kostnadsfria eller att endast en nominell avgift ska tas ut för dem. Inte heller kraven på sakkunskap, oberoende och opartiskhet hos de personer som är ansvariga för tvistlösning leder till några ändringar i lagen.

Det är närmast direktivets bestämmelser om att personer ansvariga för tvistlösning inte ska kunna avsättas, om förfarandets gång och om tidsfristerna för förfarandena som kräver ändringar.

I synnerhet direktivets krav på att ett ärende i regel ska behandlas inom 90 kalenderdagar ger upphov till åtgärder. Lagstiftningen om nämnden innehåller i nuläget ingen tidsfrist för när rekommendationer för lösandet av en tvist senast ska ges, och inte heller i praktiken ges sådana inom den tidsfrist som förutsätts i direktivet. För att direktivet ska kunna genomföras i detta avseende föreslås i första hand en bestämmelse om tidsfrister. För att nämndens verksamhet ska kunna effektiviseras föreslås dessutom att konsumenttvistenämnden ska kunna avstå från att behandla ärendet om konsumenten inte först har kontaktat konsumentrådgivningen i ären-

det. Det här är ett sätt att se till att sådana fall som kan redas ut snabbare och smidigare av konsumentrådgivningen ska styras dit. Om konsumentrådgivningen inte kan reda ut ärendet eller om det till sin natur är sådant att det inte är ändamålsenligt att försöka reda ut det vid den instansen, ska det behandlas i konsumenttvistenämnden. Det är inte meningen att det ska bli omöjligt eller svårare att föra ett ärende till konsumenttvistenämnden. Konsumenten har i sista hand alltid rätt att få sitt ärende behandlat av konsumenttvistenämnden. Avsikten med ändringen är att behandlingen av ärenden totalt sett ska vara smidig och effektiv.

I samband med bestämmelserna om tidsfrister ska det enligt förslaget tillkomma en bestämmelse enligt vilken parterna ska meddelas om att beredningsskedet är avslutat, alltså att nämnden har fått tillgång till allt det material som behövs för att avgöra ärendet. Denna tidpunkt är viktig, eftersom det är den tidpunkt då tidsfristen på 90 dagar börjar löpa.

Om nämnden inte behandlar en ansökan som har hänskjutits till den, ska den ge sökanden ett motiverat beslut om saken senast tre veckor från det att grunden för avståendet uppstod. Den gällande lagen innehåller inte någon sådan tidsfrist. Om grunden för att avstå från att behandla ärendet är att konsumenten inte först har kontaktat konsumentrådgivningen, bör beslutet ges senast tre veckor från det att ansökan anlände till nämnden. I annat fall kan nämnden inte avstå från att behandla ärendet.

6.3 Trafikskadenämnden

I likhet med lagen om konsumenttvistenämnden uppfyller lagen om trafikskadenämnden i stort sett kraven i direktivet. Den viktigaste ändringen gäller tiden för klagomål till nämnden. Den gällande tidsfristen på 90 dagar bör förlängas till det minimum som förutsätts i direktivet, alltså till ett år. Dessutom bör bestämmelser om 90 dagars behandlingstid och om att meddela parterna på motsvarande sätt som i den ändrade lagen om konsumenttvistenämnden.

6.4 Privata tvistlösningsorgan

Tillämpningsområde

De alternativa tvistlösningsorgan som lagen gäller nämns inte vid namn. Det är inte möjligt att göra det, eftersom sådana privata tvistlösningsorgan som avses i ADR-direktivet bedriver verksamhet på frivillig basis och de med tiden kan bytas ut mot andra.

Enligt den föreslagna ADR-lagen ska den tillämpas bara på de privata tvistlösningsorgan som har meddelat att de vill vara verksamma som sådana tvistlösningsorgan som avses i direktivet och som justitieministeriet i enlighet med direktivet har anmält till kommissionen. En förutsättning för en sådan anmälan är att organen uppfyller kraven i direktivet. En definition av vad ett alternativt tvistlösningsorgan är ingår i lagen i form av en hänvisning till direktivet. Om tvistlösningsorganet inte uppfyller direktivets definition eller de krav som ställs på organet och dess verksamhet i direktivet, kan justitieministeriet inte anmäla organet till kommissionen.

I Finland bedriver flera alternativa tvistlösningsorgan verksamhet vid sidan av konsumenttvistenämnden, trafikskadenämnden och FINE:s nämnder. Dessa avgör också konsumenttvister, men de är inte anmälda till den databas kommissionen nu förvaltar över tvistlösningsorgan som hanterar konsumenttvister utanför domstol. Om något av dessa tvistlösningsorgan inte vill bedriva verksamhet som uppfyller kraven i ADR-direktivet, påverkar den föreslagna lagen inte deras verksamhet i något som helst avseende.

Om ett tvistlösningsorgan anmälts till kommissionens förteckning, ska ADR-lagen tillämpas på organet och dess verksamhet när organet behandlar tvister som hör till lagens tillämpnings-

område. Sådana tvister är de som gäller avtal om konsumtionsnyttigheter eller tvister som gäller anskaffning av konsumtionsnyttigheter mellan konsumenter och i Finland etablerade näringsidkare, när tvisterna förs till tvistlösningsorganet av konsumenter. Lagen utgör dock inget hinder för ett organ att behandla också andra typer av tvister, såsom tvister mellan näringsidkare, och tillämpa bestämmelserna i ADR-lagen på behandlingen av dem.

De organ som anmälts till kommissionens förteckning är inte skyldiga att behandla alla konsumenttvister. Ett tvistlösningsorgan kan koncentrera sig på att behandla tvister inom enbart den sektor som enligt reglementet för organet hör till dess ansvarsområde.

De undantag från direktivets tillämpningsområde som framgår av dess artikel 2.2 behöver enligt förslaget inte ingå i lagen. Motiven för detta framgår av avsnitt 6.6 nedan.

Skyldighet att ta upp ett ärende till behandling

Lagen ålägger enligt förslaget ett tvistlösningsorgan att behandla konsumenttvister som hör till organets ansvarsområde. Därmed kan tvistlösningsorganet inte välja vilka ärenden det tar upp till behandling. Det här är ett sätt att se till att de konsumenttvister som omfattas av direktivet kan hänskjutas till ett tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionens förteckning över alternativa tvistlösningsorgan och som också tar upp ärendet till behandling.

Skyldigheten att behandla ärendet är trots det inte absolut. Ett tvistlösningsorgan kan avstå från att behandla ett tvistemål som har hänskjutits till det, om det enligt organets egna förfaranderegler är möjligt och om den grund för avstående som anges i förfarandereglerna ingår i den förteckning som ingår i artikel 5.4 i direktivet. Det blir då möjligt för tvistlösningsorganet att avstå från att behandla till exempel sådana tvister som till sin art och omfattning allvarligt skulle hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt eller som redan har tagits till behandling eller redan har behandlats av ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller domstol.

Om tvistlösningsorganet med hänvisning till sina förfaranderegler inte behandlar en ansökan, ska det ge konsumenten en motiverad utredning om varför ärendet inte behandlas. Utredningen ska ges senast tre veckor efter det att grunden uppstod.

Krav på personer som svarar för och deltar i tvistlösning

Det föreslås i enlighet med direktivet att fysiska personer som ansvarar för tvistlösning ska ha behövlig sakkunskap och att de som deltar i tvistlösning ska vara oberoende och opartiska.

Vad den behövliga sakkunskapen ska omfatta är det inte möjligt att reglera närmare, eftersom de ärenden som olika tvistlösningsorgan behandlar och den sakkunskap som krävs kan variera avsevärt. De personer som ansvarar för tvistlösning bör trots det ha kunskap om lösning av konsumenttvister och allmän kännedom om lagstiftning. Behövliga kunskaper kan nås genom utbildning eller arbetserfarenhet.

För att få de tvistande parternas förtroende är det väsentligt att de som svarar för tvistlösning och övriga som deltar i tvistlösning är opartiska och oberoende. För att oberoendet ska kunna säkerställas bör deras mandatperiod vara tillräckligt lång och de ska inte kunna avsättas utan vägande skäl. Opertiskheten kräver att de som deltar i tvistlösning inte tar emot instruktioner av någondera parten och inte heller ersättning som är kopplad till resultatet av förfarandet.

På jäv för den som deltar i tvistlösning tillämpas bestämmelserna om domarjäv i enlighet med rättegångsbalken på motsvarande sätt som i fråga om konsumenttvistenämnden.

Förfaranden

Direktivet tillåter att en nominell avgift tas ut i samband med tvistlösningsförfarandet. Alternativ tvistlösning har i vårt land av tradition varit kostnadsfri för bägge parter. Det här har varit ett sätt att säkerställa att alla konsumenter behandlas lika och att ekonomiska faktorer inte utgör något hinder för att få tvister behandlade. Att införa en avgift för tvistlösningsförfaranden skulle kunna minska klagomålen i ärenden av liten ekonomisk betydelse. Enligt direktivet ska avgiften ändå vara närmast nominell. Att organisera uttaget av en nominell avgift skulle ge upphov till kostnader för tvistlösningsorganen som avgiften rimligtvis inte skulle täcka. Nyttan av en avgift skulle därmed totalt sett vara liten i förhållande till de nackdelar och kostnader den medför. Det föreslås i propositionen att tvistlösningsbehandlingen ska vara avgiftsfri för konsumenten.

En rättvis behandling av tvister ska säkerställas genom att parterna ges möjlighet att yttra sig om allt det material som lämnats in till tvistlösningsorganet och som tvistlösningen grundar sig på. Tvistlösningsorganet kan trots det avgöra ärendet, även om näringsidkaren inte har gett sitt bemötande med anledning av ansökan.

Liksom konsumenttvistenämnden bör också privata tvistlösningsorgan som omfattas av ADR-lagen utan dröjsmål meddela parterna i tvisten när organet fått tillgång till allt det material som behövs för att avgöra ärendet. En motiverad rekommendation om hur tvisten bör lösas ska i regel ges inom 90 dagar.

Eftersom ett alternativt tvistlösningsorgans avgöranden endast är rekommendationer är de inte bindande för någondera parten. Att ha deltagit i ett tvistlösningsförfarande utesluter inte heller möjligheten att hänskjuta ärendet till domstol. När tvistlösningsorganet informerar parterna om sitt avgörande ska det samtidigt informera om dessa omständigheter. Också i detta hänseende motsvarar den föreslagna regleringen bestämmelserna i lagen om konsumenttvistenämnden.

6.5 Övriga ändringar i lagstiftningen

Bestämmelserna i artikel 13 i direktivet om en näringsidkares skyldighet att underrätta konsumenterna om alternativa tvistlösningsorgan föreslås bli införda i konsumentskyddslagens (38/1978) 2 kap., som gäller marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer.

Enligt artikel 12 i direktivet ska i tvistlösningsförfaranden där rekommendationer ges för hur en tvist bör lösas talefrister eller preskriptionstider som löper ut under förfarandet inte utgöra något hinder för att senare inleda ett domstolsförfarande i förhållande till tvisten.

I 11 § 1 mom. 1 punkten i lagen om preskription av skulder anges det att preskriptionen av en skuld avbryts om borgenären i fråga om fordran framställer ett krav vid konsumenttvistenämnden eller vid något annat lagstadgat organ eller i ett förfarande där ett avgörande eller en rekommendation i ärendet kan meddelas, eller vid ett organ som antecknats i den databas över organ som avgör konsumenttvister som Europeiska kommissionen svarar för.

Bestämmelsen motsvarar artikel 12 i direktivet. I lagen föreslås det dock en sådan ändring av teknisk natur att det införs en hänvisning till direktivet. Eftersom det i bestämmelsen hänvisas till organ som har anmälts till kommissionen i enlighet med direktivet, innebär ett krav som framställs vid ett tvistlösningsorgan, i vilket EU-land som helst, som har anmälts till kommissionens förteckning att preskriptionen av skulden avbryts.

6.6 Bestämmelser i direktivet som inte föreslås bli genomförda separat

Enligt artikel 2.2 a i direktivet kan medlemsstaterna tillåta förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får ersättning enbart av den enskilda näringsidkaren. I fråga om dessa organ ska det t.ex. särskilt säkerställas att de specifika krav på oberoende och opartiskhet som anges i artikel 6.3 är uppfyllda. Eftersom Finland inte har för avsikt att anmäla sådana organ till kommissionen behövs det för genomförandet av direktivet inga bestämmelser om organ som avses i den artikeln eller om de specifika krav som gäller för dem.

I artikel 2.2 begränsas direktivets tillämpningsområde. Direktivet ska inte tillämpas på förfaranden som drivs av näringsidkaren, icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse, tvister mellan näringsidkare, direkta förhandlingar mellan konsumenten och näringsidkaren, försök av en domare att lösa en tvist under ett rättsligt förfarande eller förfaranden som inleds av en näringsidkare mot en konsument. Direktivet ska inte heller tillämpas på hälso- och sjukvårdstjänster som tillhandahålls patienter av hälso- och sjukvårdsanställda eller på offentliga tillhandahållare av vidareutbildning eller högre utbildning. Det behövs inga bestämmelser i lag om dessa begränsningar av tillämpningsområdet. Begränsningarna kommer att beaktas vid bedömningen av om det i Finland i tillräcklig omfattning finns tvistlösningsorgan som kan behandla tvister som hör till direktivets tillämpningsområde.

I artikel 3 anges direktivets förhållande till andra EU-rättsakter. Utgångspunkten är att bestämmelser i direktivet går före andra bestämmelser. Direktivet ska dock inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG om vissa aspekter på medling på privaträttens område. Det ska inte heller begränsa skyldigheten enligt andra unionsrättsakter att ge information till konsumenter om förfaranden för prövning utanför domstol. Det har ansetts onödigt att införa en bestämmelse i lag om företrädesordningen eftersom företrädesordningen realiserar också på annat sätt.

Artikel 4.1 innehåller definitioner av begrepp som används i direktivet. Enligt förslaget ska definitionerna inte som sådana tas in i de föreslagna lagarna. Begreppen konsument och näringsidkare i led a och b definieras t.ex. i 1 kap. i konsumentskyddslagen. Inte heller behöver köpeavtal och tjänsteavtal (led c och d) definieras separat. Likaså har det ansetts onödigt att ta in definitionerna av inhemsk tvist och gränsöverskridande tvist i lagstiftningen eftersom det saknar betydelse med tanke på tillämpningen av lagstiftningen om en tvist är inhemsk eller gränsöverskridande.

Enligt artikel 6.6 ska medlemsstaterna uppmuntra tvistlösningsorganen att utbilda personer med ansvar för tvistlösning. Medlemsstaterna påförs en skyldighet att övervaka de utbildningsplaner som tvistlösningsorganen upprättar. Den bestämmelsen behöver inte tas in i lag. I Finland finns det inga separata utbildningsplaner upprättade av tvistlösningsorgan. Justitieministeriet, konsumentskyddsmyndigheterna och privata aktörer inom branschen samt privata företag som anordnar juridisk tilläggsutbildning tillhandahåller såväl riktad som allmän utbildning på konsumenträttens område. De som ansvarar för tvistlösning deltar i utbildning utifrån sin egen eller tvistlösningsorganets bedömning av behovet.

Det finns överlappande bestämmelser i direktivet. Enligt artikel 9.2 b i—iii ska parterna underrättas om att det inte är obligatoriskt att följa tvistlösningsorganets lösning, att lösningen inte utesluter möjligheten att föra saken till domstol för avgörande och att en domstols avgörande kan komma att skilja sig från tvistlösningsorganets. Om saken får föras till domstol för avgörande innebär denna rätt att domstolens avgörande kan ha ett annat innehåll. Annars vore det onödigt att föra saken till domstol för avgörande. Därför har det inte ansetts behövligt att ta in artikel 9.2 b iii i lag.

Artikel 14 innehåller en bestämmelse om medlemsstaternas skyldighet att se till att konsumenterna kan få bistånd vid tvister som gäller gränsöverskridande köpe- eller tjänsteavtal och där alternativa tvistlösningsorgan i en annan medlemsstat anlitas. Enligt artikel 14.2 ska medlemsstaterna överlåta ansvaret för uppgiften till europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller till andra organ. Hos oss är det Konsumenteuropa i Finland som till stor del inom ramen för sin nuvarande arbetsbeskrivning ska svara för denna uppgift. Därför behöver artikeln inte genomföras särskilt.

I artikel 16 förutsätts de alternativa tvistlösningsorganen bedriva gränsöverskridande samarbete och ömsesidigt utbyta information. Det har inte ansetts ändamålsenligt att ta in bestämmelser om samarbetet i lagen. Inom sektorn för finansiella tjänster sker samarbetet via FINNET och inom andra sektorer via nätverket av europeiska konsumentcentrum.

Bestämmelserna i artikel 17 om samarbete mellan konsumentskyddsmyndigheter och alternativa tvistlösningsorgan förutsätter inget särskilt genomförande. Konsumentskyddsmyndigheterna ansvarar redan enligt den gällande lagstiftningen för de samarbetsuppgifter som avses i artikeln.

I artikel 18 förpliktas medlemsstaterna att utse en behörig myndighet som ska ta emot den information som de alternativa tvistlösningsorganen i enlighet med artikel 19 lämnar om sig själva och sin verksamhet. Den behöriga myndigheten ska enligt artikel 20 också bedöma om ett tvistlösningsorgan uppfyller kraven i direktivet och i nationell lag samt anmäla tvistlösningsorganen och uppgifterna om dem till kommissionens förteckning. Vidare ska den behöriga myndigheten övervaka tvistlösningsorganens verksamhet. Dessutom ska den vart fjärde år offentliggöra en rapport om tvistlösningsorganens utveckling och om hur de fungerar och översända rapporten till kommissionen.

Den behöriga myndighetens uppgifter hör till justitieministeriets ansvarsområde. Om det inte föreskrivs att en viss myndighet inom justitieministeriets förvaltningsområde ska sköta uppgiften ansvarar justitieministeriet själv för den. I propositionen föreslås det inte att uppgiften ska överföras på någon annan myndighet.

Artikel 20 är direkt förpliktande för den behöriga myndigheten och genomförandet av den förutsätter inga lagstiftningsåtgärder.

I artikel 21 föreskrivs det särskilt om sanktioner när en näringsidkare bryter mot sin informationsskyldighet. Bestämmelsen behöver inte genomföras separat eftersom påföljdsbestämmelserna i 2 kap. i konsumentskyddslagen är tillämpliga också vid försummelse av informationskyldigheten enligt ADR-direktivet.

6.7 Åtgärder som hänför sig till ODR-förordningen

ODR-förordningen medför en skyldighet för medlemsstaterna att utse en kontaktpunkt för de uppgifter som anges i förordningen. Kontaktpunktens uppgifter är begränsade till gränsöverskridande tvistlösning online. Kontaktpunkt i Finland föreslås bli Konsumenteuropa, som redan nu ger råd och bistår konsumenterna i gränsöverskridande konsumentärenden. Ur konsumenternas synvinkel är det ändamålsenligt att rådgivningen i alla gränsöverskridande konsumentärenden koncentreras till en plats.

7 Propositionens konsekvenser

Konsekvenser för statsfinanserna och för myndigheternas verksamhet

De föreslagna ändringarna har inga nämnvärda konsekvenser för statsfinanserna.

Inga nya uppgifter föreslås för konsumenttvistenämnden, trafikskadenämnden eller konsumentrådgivningen. Det totala antalet ansökningar och begäranden om utlåtande som kommer till konsumenttvistenämnden och trafikskadenämnden bedöms inte öka i någon betydande grad när direktivet genomförs och ODR-förordningen börjar tillämpas. De klagomål som kommer till konsumenttvistenämnden för behandling kan rentav bli färre eftersom konsumenterna mer än för närvarande kommer att styras till konsumentrådgivningen innan ärendet tas upp i konsumenttvistenämnden. Av samma orsak kan det antas att de förfrågningar som kommer till konsumentrådgivningen ökar i någon mån.

I och med att förfarandena för att anföra klagomål blir elektroniska kan det hända att konsumenterna allmänt taget tar kontakt mer än tidigare. Detta beror dock inte direkt på propositionen utan på att kontakterna mellan parterna och myndigheterna även generellt förflyttas till nätet i allt större utsträckning.

Enligt förslaget ska tvistlösningsorganet i regel avgöra ett ärende inom 90 dagar från det att organet har fått allt det material som behövs för att avgöra ärendet. Parterna i ärendet ska även informeras om hur förfarandet framskrider och om dess olika faser.

Den frist som föreslås för behandlingen av ett ärende innebär ett ökat tryck att effektivisera särskilt konsumenttvistenämndens tvistlösningsverksamhet. I konsumenttvistenämnden pågår ett projekt som justitieministeriet har tillsatt och där avsikten är att nämnden ska införa e-tjänster under 2015. Målet för projektet är att revidera behandlingen av konsumenttvisteärenden samt de rutiner och förfaranden för e-tjänster som stöder behandlingen och att på så sätt göra behandlingen av ärenden snabbare och effektivare och förbättra styrningen av de ärenden som ska behandlas. Samtidigt får allmänheten en möjlighet till smidiga kontakter med nämnden. Systemet har gränssnitt till andra datasystem, såsom Konkurrens- och konsumentverkets kommunikationsportal för konsumentfrågor. Målet är bl.a. att systemet ska göra det möjligt att i en nämndprocess utnyttja den information som konsumentrådgivningen har fått i samma ärende.

Nödvändiga omläggningar av arbetsrutinerna i konsumenttvistenämnden kommer särskilt i övergångsskedet att fordra avsevärda resurser av nämnden. Även de informationstekniska ändringarna förutsätter engångsinvesteringar inom justitieförvaltningens område. En ökning av framförhållningen i konsumenttvistenämndens arbetssätt och av den elektroniska kommunikationen i kontakterna med parter och med andra myndigheter bedöms dock göra tvistlösningsverksamheten effektivare så att merparten av ärendena i fortsättningen kan avgöras inom den tid som lagförslaget förutsätter och med nuvarande resurser. Det är emellertid uppenbart att kravet i fråga om denna tidsfrist inte genast kommer att uppfyllas trots effektiviseringar. Det beräknas ta åtminstone två år att anpassa verksamheten. Man måste följa hur konsumenttvistenämndens behandlingstider utvecklas och vid behov vidta ytterligare åtgärder. Det kan också bli nödvändigt att öka antalet årsverken vid konsumenttvistenämnden.

Propositionen bedöms inte påverka trafikskadenämndens verksamhet i någon större grad. Arbetet med att göra datasystemen ODR-kompatibla beräknas dock medföra engångskostnader.

Propositionen medför fler ärenden för konsumentrådgivningen. Det att klagomålen styrs från konsumenttvistenämnden till konsumentrådgivningen kommer enligt nämndens bedömning att

öka de fall som kommer till rådgivningen med ca 2 500 per år. Ökningen i antalet ärenden för konsumentrådgivningens del väntas således bli ca 3 procent jämfört med nuläget. Konsumentrådgivningen är en effektivt fungerande organisation som i sitt utvecklingsarbete har lagt tonvikten på elektronisk kommunikation och smidiga procedurer. Därför bedömer man att ökningen av antalet ärenden kan skötas med nuvarande resurser utan att kvaliteten på servicen försämras.

För Konsumenteuropa är uppgiften som ODR-kontaktpunkt ny och medför således extra arbete. Med tanke på att kontaktpunktens uppgifter är begränsade till gränsöverskridande tvistlösning online ses det dock som sannolikt att uppgifterna kan skötas inom ramen för nuvarande rådgivningssystem.

Propositionen innebär nya uppgifter också för justitieministeriet. Enligt förslaget ska justitieministeriet vara den behöriga myndighet som avses i ADR-direktivet. Ministeriet ska bedöma och senare följa upp om tvistlösningsorganen och deras verksamhet uppfyller kraven i direktivet och i den nationella lagstiftningen. Justitieministeriet ska lämna kommissionen den information som behövs om organen och deras verksamhet. Uppgiften kan skötas med nuvarande resurser.

Konsekvenser för de privata tvistlösningsorganens verksamhet

Propositionen har inga direkta konsekvenser för de privata tvistlösningsorganens verksamhet. Det beror på att den föreslagna ADR-lagen ska tillämpas bara på de privata tvistlösningsorgan som har meddelat att de vill vara i direktivet avsedda tvistlösningsorgan och som justitieministeriet i enlighet med direktivet har anmält till kommissionen. Om ett privat tvistlösningsorgan inte ansöker om att få bli ett sådant tvistlösningsorgan påverkar lagen inte organets verksamhet.

Om ett tvistlösningsorgan efter ansökan anmäls till kommissionens förteckning, ska ADR-lagen tillämpas på organet och dess verksamhet när organet behandlar tvister som hör till lagens tillämpningsområde. Det betyder att de ovan beskrivna skyldigheterna i anslutning till tvistlösningsförfarande, information och rapportering inte bara gäller myndigheter utan också privata tvistlösningsorgan. Tvistlösningsorganens kommunikationssystem måste även vara ODR-kompatibla.

Att vara ett tvistlösningsorgan som avses i direktivet innebär i regel att förfarandet ses över och att behandlingstiderna förkortas. Exempelvis har FINE redan nu utvecklat sina processer för att säkerställa att de uppfyller de krav som följer av direktivet. För att kraven i direktivet ska uppfyllas, i synnerhet för behandlingstidernas del, kan det dock fordras ytterligare resurser eller en överföring av resurser inom FINE från andra uppgifter till behandlingen av de ärenden som hör till direktivets tillämpningsområde. Dessutom orsakas FINE merkostnader av engångsnatur för informationstekniska investeringar.

Konsekvenser för konsumenternas och näringsidkarnas ställning

Genomförandet av ADR-direktivet och tillämpningen av ODR-förordningen bedöms i någon mån främja konsumenternas och näringsidkarnas ställning på den inre marknaden.

I Finland har det för konsumenttvister redan länge funnits ett heltäckande system med tvistlösning utanför domstol. Så är det dock inte i alla medlemsstater. Om det upprättas ett heltäckande nätverk av tvistlösningsorgan i alla medlemsstater förbättras de finländska konsumenternas ställning vid gränsöverskridande konsumentköp bl.a. genom att konsumenten i fortsättningen kan föra sin tvist till ett tvistlösningsorgan på näringsidkarens hemort för avgö-

rande. ODR-förordningen i sin tur gör det möjligt för konsumenten att få ett ärende som gäller elektronisk handel behandlat på sitt eget språk av ett tvistlösningsorgan i en annan medlemsstat. På så sätt blir det betydligt enklare att anföra klagomål. Konsumenternas medvetenhet om andra staters tvistlösningsorgan bedöms också öka när information om organen finns på såväl kommissionens och de nationella konsumentskyddsmyndigheternas webbplatser som på webbplatserna för näringsidkare som idkar elektronisk handel.

Snabba och effektiva tvistlösningsförfaranden med krav på tidsfrister främjar rättsskyddet. Detta ligger i både konsumentens och näringsidkarens intresse vid lösning av såväl inhemska som gränsöverskridande konsumenttvister. Effektivare tvistlösningsmetoder och kanaler för anförande av klagomål kan också indirekt anses förbättra kvaliteten på de varor och tjänster som tillhandahålls konsumenterna, vilket i sin tur gör att marknaden fungerar bättre.

Den informationsskyldighet som påförs näringsidkarna beräknas medföra endast ringa kostnader för dem.

8 Beredningen av propositionen

8.1 Beredningen

Justitieministeriet tillsatte i april 2014 en arbetsgrupp med uppdrag att bereda bestämmelser som behövs för genomförandet av ADR-direktivet och tillämpningen av ODR-förordningen i Finland. Dessutom skulle arbetsgruppen bedöma och lägga fram sin synpunkt på om det vore motiverat att koncentrera den alternativa tvistlösningen i fråga om konsumenttvister som baserar sig på försäkringsavtal till Försäkringsnämnden, som finns i anslutning till Försäkrings- och finansrådgivningen vid FINE. I arbetsgruppen fanns företrädare för justitieministeriet, arbets- och näringsministeriet, Konkurrens- och konsumentverket, konsumenttvistenämnden, Försäkrings- och finansrådgivningen vid FINE, Finlands näringsliv, Finansbranschens Centralförbund, Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry och Företagarna i Finland.

Under arbetets gång hörde arbetsgruppen finansministeriet, social- och hälsovårdsministeriet, Finansinspektionen, trafikskadenämnden, konsumentrådgivningen och Finlands Advokatförbund. Arbetsgruppens betänkande blev klart den 23 mars 2015 (justitieministeriets betänkanden och utlåtanden 25/2015). Arbetsgruppen föreslog att det stiftas en lag om alternativ lösning av tvister utanför myndigheter och föreslog vissa ändringar i lagen om konsumenttvistenämnden och lagen om trafikskadenämnden för att få förfarandereglerna för dessa nämnden att motsvara kraven i direktivet.

I enlighet med sitt uppdrag övervägde arbetsgruppen också att lämna försäkringsärendena utanför konsumenttvistenämndens behörighet och koncentrera behandlingen av dem till Försäkringsnämnden. Någon sådan koncentration föreslogs inte i arbetsgruppens betänkande. Nyttan av en koncentration ansågs inte vara så betydande att det skulle vara motiverat att ändra det nuvarande systemet som bygger på konsumenttvistenämndens allmänna behörighet.

Finlands näringsliv, Finansbranschens Centralförbund, Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry, Företagarna i Finland och FINE reserverade sig till den del betänkandet inte innehöll något förslag om att lämna försäkringsärendena utanför konsumenttvistenämndens behörighet. Dessutom reserverade sig Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry i fråga om förslaget om att konsumenttvistenämnden inte behöver behandla ett ärende, om konsumenten inte först har kontaktat konsumentrådgivningen med anledning av ärendet.

8.2 Remissyttranden och hur de har beaktats

Justitieministeriet bad 25 myndigheter och sammanslutningar yttra sig om betänkandet. Av dem gav 20 ett utlåtande. Dessutom gav två andra instanser ett utlåtande. Ett sammandrag av utlåtandena har sammanställts (justitieministeriets betänkanden och utlåtanden 45/2015). Den fortsatta beredningen av förslaget har gjorts på justitieministeriet utgående från arbetsgruppens betänkande och utlåtandena om det. Remissinstanserna ansåg att de bestämmelser som föreslagits i betänkande i regel går i rätt riktning och är befogade. Till största delen hade remissinstanserna inget att anmärka på arbetsgruppens förslag. I två frågor var åsikterna delade.

Förslaget om att inte lämna försäkringsärendena utanför konsumenttvistenämndens behörighet möttes med en viss reservation. En del av remissinstanserna understödde tanken på att konsumenttvister som grundar sig på försäkringsavtal lämnas utanför konsumenttvistenämndens behörighet och att behandlingen av dem koncentreras till Försäkringsnämnden. Detta motiverades särskilt med ett behov att eliminera överlappningar i Försäkringsnämndens och konsumenttvistenämndens behörighet och med resursinbesparingar för konsumenttvistenämndens del. En del av remissinstanserna var i likhet med majoriteten i arbetsgruppen för att nuläget kvarstår oförändrat. Detta motiverades med ett behov att bevara konsumenttvistenämndens omfattande allmänna behörighet i konsumentärenden samt med konsumenternas valfrihet. De resursinbesparingar som eventuellt uppstår vid en koncentration ansågs med beaktande av helheten som rätt små.

Om försäkringsärendena lämnades utanför konsumenttvistenämndens behörighet, skulle den uppnådda nyttan i form av inbesparade resurser för nämnden bli omkring 1,5 årsverken. Det skulle emellertid då uppstå en situation med osäkerhet kring det alternativa tvistlösningssystemets varaktighet i framtiden, eftersom Försäkringsnämnden och finansieringen av dess verksamhet inte regleras i lag. Även om Försäkringsnämnden arbetar effektivt och dess fortsatta verksamhet för närvarande inte är ifrågasatt, skulle det med beaktande av den jämförelsevis ringa nyttan av en koncentration inte vara ändamålsenligt att övergå från ett i och för sig fungerande arrangemang till en mer osäker situation. Något som talar för att nuläget kvarstår oförändrat är också att konsumenttvistenämnden har ställningen som ett allmänt tvistlösningssystem som i praktiken hanterar alla konsumentavtal och att dess internationella behörighet är mer omfattande än Försäkringsnämndens. Av dessa skäl anses det åtminstone inte i detta skede motiverat att ändra nuläget.

Största delen av remissinstanser understödde det i betänkandet framförda förslaget om att konsumenttvistenämnden inte behöver behandla en reklamation, om konsumenten inte först har kontaktat konsumentrådgivningen för att reda ut ärendet. Arbetsgruppens förslag ansågs allmänt öka effektiviteten som helhet när det gäller behandlingen av konsumentärenden. Av remissinstanserna förhöll sig dock Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry och Finlands Advokatförbund reserverat till förslaget och ansåg i synnerhet konsumenttvistenämndens prövningsrätt i ett ärende som alltför omfattande. Flera remissinstanser ställde sig också kritiskt till huruvida konsumentrådgivningens nuvarande resurser räcker till för att sköta de extra ärenden som lagförslaget för med sig utan att effektiviteten och snabbheten i rådgivningen blir lidande.

I propositionen föreslås det inga ändringar i det arbetsgruppen föreslagit i betänkandet. Att i första hand hänvisa konsumenternas ärenden till konsumentrådgivningen skulle försnabba avgörandet av sådana tvistemål som kan klaras upp genom rådgivning eller förhandlingar mellan parterna. Med beaktande av de korta behandlingstiderna inom konsumentrådgivningen skulle de totala behandlingstiderna inte heller avsevärt förlängas om ärendena först styrdes dit. Också konsumenttvistenämndens verksamhet skulle bli effektivare, eftersom en del av de ärenden som styrts till konsumentrådgivningen skulle klaras upp redan vid rådgivningen och konsumentrådgivningen redan skulle ha utfört en förberedande utredning i de tvistemål som

RP 74/2015 rd

återsänds till nämnden. På grund av utlåtandena har dock detaljmotiveringen till den föreslagna bestämmelsen preciserats i propositionen.

Vid den fortsatta beredningen har det gjorts ändringar av teknisk natur i de föreslagna bestämmelserna utgående från remissinstansernas förslag. På basis av social- och hälsovårdsministeriets utlåtande föreslås det t.ex. i fråga om lagen om trafikskadenämnden att förfaranderegler enligt direktivet ska tillämpas på behandlingen av begäran om utlåtande förutom från konsumenter också från andra fysiska personer.

9 Samband med andra propositioner

I propositionen föreslås det att 6 § 4 och 5 mom. i lagen om trafikskadenämnden ändras. Dessa moment föreslås bli ändrade också i den proposition med förslag till trafikförsäkringslag och till vissa lagar i samband med den (RP xx/2015) som riksdagen behandlar samtidigt som denna proposition. Ändringsförslagen ska samordnas vid riksdagsbehandlingen.

DETALJMOTIVERING

1 Lagförslag

1.1 Lagen om lösning av konsumenttvister utanför myndigheter

1 §. *Tillämpningsområde.* I paragrafen anges lagens tillämpningsområde.

Enligt *1 mom.* gäller lagen alternativa tvistlösningsorgan utanför domstol vilka har anmälts till Europeiska kommissionen i enlighet med artikel 20.2 i ADR-direktivet samt det tvistlösningsförfarande som iakttas i organen.

På samma sätt som i direktivet avses i denna lag med alternativt tvistlösningsorgan ett organ som är varaktigt inrättat och erbjuder tvistlösning genom ett alternativt tvistlösningsförfarande och som är förtecknat i en förteckning som kommissionen för (artikel 4.1 h i direktivet). Ett organ som är inrättat t.ex. för lösning av en viss tvist kan inte anses vara varaktigt inrättat.

I Finland är flera privata alternativa tvistlösningsorgan verksamma. Till dem hör bl.a. FINE och de nämnder som finns i anslutning till organet samt den tillsynsnämnd som finns i anslutning till Advokatförbundet, Veterinärmedicinska skadenämnden och försäkringsbolagens interna tvistlösningsorgan.

Lagen tillämpas dock inte automatiskt på alla tvistlösningsorgan utan endast på sådana som en i direktivet avsedd myndighet — i Finland justitieministeriet — har anmält till kommissionen och som har införts i den förteckning som kommissionen för. Med stöd av kommissionens rekommendationer 98/257/EEG och 2001/301/EEG, som föregick direktivet, har Finland anmält konsumenttvistenämnden, Försäkringsnämnden, Banknämnden och Värdepappersnämnden som alternativa tvistlösningsorgan för konsumenttvister till kommissionens databas.

Lagen påverkar på inget sätt verksamheten hos de aktörer som bedriver alternativ tvistlösning men inte anmäls till kommissionen.

En förutsättning för att lagen ska bli tillämplig är inte att tvistlösningsorganets verksamhet inskränker sig enbart till att lösa tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Organet i fråga kan t.ex. tillhandahålla allmänna tvistlösningstjänster, men det måste också avgöra tvister mellan konsumenter och näringsidkare.

Lagen tillämpas inte på en myndighet som tillhandahåller alternativ tvistlösning även om myndigheten har anmälts till kommissionen som ett tvistlösningsorgan som avses i direktivet. Bestämmelser om en sådan myndighets verksamhet finns i den lag som tillämpas på respektive myndighet. Bestämmelser om konsumenttvistenämndens verksamhet finns t.ex. i lagen om konsumenttvistenämnden.

Lagen innehåller också bestämmelser om det förfarande som ska iakttas i de tvistlösningsorgan som hör till lagens tillämpningsområde, t.ex. opartiskhet hos de personer som ansvarar för tvistlösning samt inledande av ett ärende och behandling av det i organet.

I *2 mom.* preciseras lagens tillämpningsområde ytterligare. Enligt momentet tillämpas lagen på tvister som gäller avtal om konsumtionsnyttigheter och tvister som gäller anskaffning av konsumtionsnyttigheter mellan konsumenter och i Finland etablerade näringsidkare, när tvisterna förs till tvistlösningsorganet av konsumenter. En konsument definieras i 1 kap. 4 § i konsu-

mentskyddslagen som en fysisk person som skaffar en konsumtionsnyttighet huvudsakligen för annat ändamål än den näringsverksamhet som han idkar.

Lagen tillämpas inte i de fall då ett organ som har anmälts till kommissionen behandlar en sådan tvist mellan en konsument och en näringsidkare som näringsidkaren har fört till tvistlösningsorganet och inte heller i de fall då organet behandlar tvister mellan näringsidkare eller andra tvister som inte omfattas av direktivets tillämpningsområde. Ett tvistlösningsorgan som omfattas av lagen kan givetvis trots det iakttä lagens bestämmelser också i sådana ärenden men har ingen skyldighet till det enligt lag.

Enligt artikel 2.1 tillämpas direktivet bara på lösning av sådana tvister inom eller mellan medlemsstaterna som gäller förpliktelser till följd av köpe- eller tjänsteavtal mellan en näringsidkare etablerad på deras område och en konsument bosatt inom unionen. Det betyder att ett organ som har anmälts till kommissionens förteckning enligt direktivet inte behöver behandla tvister där en näringsidkare är etablerad i en tredjestat eller en annan av unionens medlemsstater eller tvister där en konsument inte är bosatt inom en av Europeiska unionens medlemsstater.

En avgränsning enligt direktivet för konsumenternas del har inte ansetts ändamålsenlig i lagen. Enligt momentet tillämpas lagen därför också på sådana tvister mellan konsumenter och näringsidkare som har förts till ett tvistlösningsorgan för avgörande och där konsumenten kommer från en tredjestat. Till denna del har lagen således ett större tillämpningsområde än direktivet.

Direktivet utgör inget hinder för att ett tvistlösningsorgan som är etablerat i en medlemsstat även ska kunna behandla tvister där den ena parten är en näringsidkare som är etablerad i en annan medlemsstat. Medlemsstaterna är dock bara skyldiga att se till att de tvister som omfattas av direktivet och där en näringsidkare etablerad inom deras område är part kan föras till ett tvistlösningsorgan som avses i direktivet. Avgörandena från de alternativa tvistlösningsorgan som är verksamma i Finland är rekommendationer, och näringsidkare etablerade utomlands skulle inte nödvändigtvis följa dem lika bra som näringsidkare etablerade i Finland. Därför är lagens tillämpningsområde i fråga om näringsidkare begränsat till näringsidkare som är etablerade i Finland.

I 3 mom. ingår ett bemyndigande för justitieministeriet att genom förordning utfärda bestämmelser om vad ett tvistlösningsorgan ska göra för att bli infört i kommissionens förteckning över alternativa tvistlösningsorgan. Förordningen föreslås bl.a. innehålla bestämmelser om den myndighet som tar emot ansökan och om de uppgifter som ska lämnas i samband med ansökan. Genom detta moment genomförs artiklarna 18.1, 19.1 och 19.3 i direktivet.

2 §. Tvistlösningsorganets sammansättning i vissa fall. Paragrafen innehåller en bestämmelse om det alternativa tvistlösningsorganets sammansättning i de fall då de personer som ansvarar för tvistlösning bildar ett kollegialt organ med företrädare för näringsidkare och konsumenter.

För att organets opartiskhet och trovärdighet ska kunna garanteras måste organet i sin stadgenliga sammansättning ha lika många företrädare för konsumenterna som för näringsidkarna. Kravet på balans utgör dock inget hinder för att ett ärende behandlas även om en enskild medlem visar sig vara jävig eller av någon annan orsak är förhindrad att delta i behandlingen.

Genom denna paragraf genomförs artikel 6.4 och 6.5 i direktivet.

3 §. Skyldighet att behandla tvister. I paragrafen föreskrivs det om skyldigheten för ett tvistlösningsorgan som omfattas av lagen att behandla konsumenttvister som hör till dess ansvarsområde, när tvisterna förs till organet för avgörande av konsumenter.

Privata alternativa tvistlösningsorgan slår själva fast sitt ansvarsområde i sina förfaranderegler, t.ex. i sitt reglemente. De behandlar i regel konsumenttvister inom en viss sektor; Försäkringsnämnden behandlar exempelvis tvister i anslutning till försäkringar och Banknämnden tvister i anslutning till bankrelationer.

Också klagomål som kommer via en ODR-plattform är konsumenttvister som avses i denna lag och som organet ska behandla.

Bestämmelsen innebär en skyldighet för ett alternativt tvistlösningsorgan att ta upp sådana ärenden till behandling som hör till dess ansvarsområde och som har förts till det för avgörande. Enligt paragrafen kan tvistlösningsorganet dock avstå från att behandla en konsumenttvist som har förts till det för avgörande, om grunden för avstående är förenlig med artikel 5.4 och 5.5 i direktivet och finns inskriven i förfaranderegler för tvistlösningsorganet. I artikel 5.4 i direktivet ingår en uttömlig förteckning över de grunder som ett organ kan införa i sina förfaranderegler. En närmare redogörelse för dessa grunder finns i avsnitt 2.2 i den allmänna motiveringen. En sådan grund kan t.ex. vara att konsumenten inte har försökt kontakta den berörda näringsidkaren för att i första hand försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren, att tvisten hanteras eller tidigare har hanterats av ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol eller att hanteringen av en sådan tvist, t.ex. på grund av ärendets omfattning, på annat sätt allvarligt skulle hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt.

Artikel 5.4 i direktivet tillåter ett organ att i enlighet med sina förfaranderegler avstå från att hantera en tvist där klagomålets värde understiger eller överstiger ett på förhand fastställt tröskelbelopp. Om tvistlösningsorganets förfaranderegler t.ex. innehåller bestämmelser om ett lägsta tröskelbelopp kan organet låta bli att behandla en tvist som understiger detta belopp. Enligt artikel 5.5 får tröskelbeloppen dock inte fastställas på en sådan nivå att de väsentligen försämrar konsumenternas tillgång till de alternativa tvistlösningsorganens behandling av klagomål.

Ett organs förfaranderegler kan inte omfatta andra än direktivets grunder för att avstå från att behandla ett ärende som har förts till organet för avgörande. Ett organ måste ändå inte införa alla grunder som anges i direktivet i sina förfaranderegler.

Ett beslut att avstå från att behandla en tvist ska alltid basera sig på en grund som framgår av tvistlösningsorganets reglemente eller av andra motsvarande förfaranderegler.

4 §. Behörighet för den som ansvarar för tvistlösning. Paragrafen innehåller en bestämmelse om behörigheten för de personer som ansvarar för tvistlösning.

Ansvariga för tvistlösningen är de enskilda personer och medlemmar av kollegiala organ som beslutar om den lösning som ska rekommenderas eller som medlar i tvisten. Det betyder att t.ex. föredragande och föredragande sekreterare som saknar rösträtt i det kollegiala organet inte hör till tillämpningsområdet för denna paragraf.

En fysisk person om ansvarar för tvistlösning ska enligt bestämmelsen ha behövliga kunskaper och färdigheter inom alternativ lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagstiftning.

Personer med juristutbildning kan i regel anses ha den yrkesbehörighet som krävs i denna paragraf. Det betyder ändå inte att den som ansvarar för tvistlösning alltid bör vara jurist. Det kan även räcka med annan särskild kännedom om frågor som behandlas i de alternativa tvistlösningsorganen eller tillräckligt lång praktisk erfarenhet av branschen.

Genom denna paragraf genomförs artikel 6.1 a i direktivet.

5 §. Oavhängighet och opartiskhet hos den som deltar i tvistlösning. Syftet med denna paragraf är att se till att de som deltar i tvistlösning uppfyller kraven på oavhängighet och opartiskhet.

Genom denna paragraf genomförs artikel 6.1 b, c och d i direktivet.

Enligt 1 mom. ska den som deltar i tvistlösning utses till uppdraget tills vidare eller för en mandatperiod som är tillräckligt lång för att oavhängigheten i hans eller hennes verksamhet ska kunna säkerställas. Han eller hon får inte avsättas från sitt uppdrag utan vägande skäl.

Med avvikelse från 4 § tillämpas bestämmelsen inte bara på dem som ansvarar för tvistlösningen utan även på dem som deltar i den. Således omfattas också föredragande och föredragande sekreterare av bestämmelsen. Biträdande personal, t.ex. byråsekreterare och andra motsvarande personer som tekniskt bistår i arbeten som hänför sig till behandlingen av tvister, betraktas dock inte som personer som deltar i tvistlösning.

Den föreslagna bestämmelsen är mer omfattande till innehållet än direktivets motsvarande bestämmelse, som bara gäller dem som ansvarar för tvistlösning. Det kan dock anses motiverat att tillämpa bestämmelser om oavhängighet och opartiskhet också på personer som inte direkt är ansvariga när det gäller att rekommendera lösningar men som i betydande grad deltar i beredningen av innehållet i rekommendationerna.

I momentet är strävan att säkerställa att de som deltar i tvistlösning är oavhängiga genom att de utses till uppdraget tills vidare eller för en mandatperiod som är tillräckligt lång för att oavhängigheten i deras verksamhet ska kunna säkerställas.

I momentet anges inte längden på en tillräckligt lång mandatperiod. I Finland utses medlemmarna i nämnder som löser konsumenttvister i regel för en bestämd tid. Den tid på tre år som har tillämpats inom Försäkringsnämnden ska t.ex. anses uppfylla kraven i direktivet.

Frågan bedöms dock utifrån förhållandena i varje enskilt fall. Kravet på oavhängighet uppfylls också vid kortare mandat, om mandatperiodens längd beror på andra orsaker som inte hänför sig till tvistlösningen. Om man t.ex. under en pågående period behöver utse en ny medlem för att en medlem har avgått, utgör momentet inget hinder för att man utser en medlem bara för den återstående mandatperioden, även om den är kort. På motsvarande sätt kan inte heller kortare anställningar för vikarier som har kallats in på grund av t.ex. moderskaps- eller sjukledigheter anses äventyra oavhängigheten eller opartiskheten hos dem som deltar i tvistlösning.

Oavhängigheten och opartiskheten hos personer som deltar i tvistlösning säkerställs också genom att de inte får avsättas från sitt uppdrag utan vägande skäl.

På anställda i arbetsavtalsförhållande tillämpas bestämmelserna om uppsägning i 7 kap. i arbetsavtalslagen (55/2001). Dessa bestämmelser uppfyller direktivets krav på förutsättningar för avsättande. Medlemmar, ersättare och föredragande med uppgiften som bisyssla i kollegiala organ, i praktiken nämnder, är i regel inte anställda i arbetsavtalsförhållande hos tvistlösningsorganet. På dem tillämpas därför inte arbetsavtalslagen utan den föreslagna paragrafen.

Som ett vägande skäl som avses i bestämmelsen kan man betrakta t.ex. allvarliga brott mot eller försummelser av förpliktelser som t.ex. följer av lag eller av förfaranderegler för organet och som väsentligen påverkar uppdraget, såsom att den som deltar i tvistlösning bryter mot sekretessen eller tar emot instruktioner från någondera parten. Det kan även räknas som ett vägande skäl att någon av personliga orsaker inte längre klarar av att sköta sina uppgifter. Att en medlem t.ex. lämnar sin anställning hos den intressentgrupp som har föreslagit honom eller henne kan också anses vara ett vägande skäl, om det påverkar den balans som avses i 2 §. Detta kan vara fallet om en medlem som har företrätt konsumenterna i en nämnd som behandlar bankfrågor tar anställning hos en bank.

Enligt 2 mom. får den som deltar i tvistlösning inte ta emot anvisningar från någondera parten eller parternas företrädare och det arvode som betalas till honom eller henne får inte vara kopplad till resultatet av förfarandet.

I ett privat tvistlösningsorgan som företräder en viss bransch väljs medlemmarna i regel så att olika intressentgrupper utser sakkunniga kandidater. När medlemmarna sköter sitt uppdrag ska de dock vara opartiska och i sin tvistlösning beakta gällande lagstiftning samt allmänna avtalsrättsliga och konsumentskyddsrettsliga principer. Medlemmarna får inte ta emot anvisningar från en intressentgrupp som har utsett dem och inte heller från någondera parten i en tvist. De får inte heller i sin tvistlösning på något annat sätt beakta sin egen intressentgrupps intressen.

I momentet säkerställs det även att arvodet som betalas till den som deltar i tvistlösning inte är kopplad till resultatet av förfarandet, dvs. exempelvis till resultatet i ett enskilt ärende eller till innehållet i ett avgörande. Momentet utgör dock inget hinder för att arvodet grundar sig på antalet avgjorda tvister.

6 §. Jäv för den som deltar i tvistlösning. Paragrafen innehåller en bestämmelse om jäv för den som deltar i tvistlösning. Genom denna paragraf genomförs artikel 6.1 e och 6.2 i direktivet.

En redogörelse för begreppet "den som deltar i tvistlösning" finns i motiveringen till 5 §.

Utgångspunkten är att bestämmelserna om domarjäv i 13 kap. i rättegångsbalken, med undantag av kapitlets 7 § 2 mom., ska tillämpas i fråga om jäv för den som deltar i tvistlösning. Paragrafen motsvarar till innehållet 9 § i lagen om konsumenttvistenämnden. Rättegångsbalkens jävsbestämmelser är mer heltäckande än direktivets motsvarande bestämmelser.

Rättegångsbalkens 13 kap. 7 § 2 mom. tillämpas inte vid bedömningen av om en person som deltar i tvistlösning är jävig eller inte. Enligt det momentet är en domare jävig att på nytt i samma domstol behandla samma ärende eller en del av det, om det finns grundad anledning att misstänka att domaren har en förhandsinställning i saken på grund av ett avgörande som domaren tidigare har träffat i saken eller av någon annan särskild orsak. I alternativa tvistlösningsorgan kan ett ärende som redan har avgjorts en gång tas till förnyad behandling t.ex. på grund av ny utredning i saken, ett ärende behandlas på nytt i utökad sammansättning eller ett ärende som är nära förknippat med ett redan avgjort ärende tas till behandling. Om någon som tidigare har deltagit i tvistlösningen i fortsättningen vore jävig att delta i behandlingen av ett ärende skulle de alternativa tvistlösningsorganens verksamhet försvåras avsevärt.

I 13 kap. i rättegångsbalken föreskrivs det om jävsgrunder och även om förfarandet i jävssituationer. Dessa procedurbestämmelser ska i tillämpliga delar också tillämpas på behandlingen av jävsfrågor i alternativa tvistlösningsorgan.

7 §. Inledande och beredning av ett ärende. I 1 mom. anges det på vilket sätt ett ärende inleds vid tvistlösningsorganet. Enligt momentet inleds ärendet genom en skriftlig eller elektronisk ansökan. Momentet förutsätter att sökanden ska ha möjlighet att tillämpa vartdera sättet.

Genom detta moment genomförs artiklarna 5.2 c och 8 a i direktivet.

Enligt 2 mom. ska tvistlösningsorganet av näringsidkaren begära ett bemötande av ansökan, om det inte är uppenbart onödigt.

Huvudregeln är att näringsidkaren alltid ska begäras ett bemötande. Uppenbart onödigt att begära ett bemötande är det dock t.ex. om det redan utifrån ansökan är klart att ärendet inte hör till tvistlösningsorganets ansvarsområde eller om ärendet är under behandling eller redan har avgjorts i domstol och därför inte kommer att behandlas.

Tvistlösningsorganet får enligt momentet avgöra ett ärende även om näringsidkaren inte har lämnat in något bemötande. Att näringsidkaren ges möjlighet att lämna in ett bemötande av ansökan tryggar rättvisan och ömsesidigheten i förfarandet. En förutsättning för att ärendet ska kunna avgöras är således inte att näringsidkaren faktiskt utnyttjar sin möjlighet att lämna in ett bemötande av ansökan.

Enligt 3 mom. ska parterna ges möjlighet att inom skälig tid yttra sig om det material som har lämnats in till tvistlösningsorganet och som tvistlösningen grundar sig på.

Bestämmelsen motsvarar de procedurer som de alternativa tvistlösningsorganen redan nu tillämpar.

Den skäliga tid inom vilken ett yttrande ska lämnas har inte angetts närmare i momentet. Tvistlösningsorganen ges till denna del frihet att bedöma läget på det sätt som varje enskilt ärende förutsätter. Tidsfristen får dock inte vara för kort. Å andra sidan kan en tid på flera veckor för ett yttrande förlänga avgörandet av ärendet i onödan. Det är emellertid motiverat att reservera mer tid för konsumenterna att lämna yttranden än för näringsidkarna.

Enligt momentet ska parterna ges möjlighet att yttra sig om det material som tvistlösningen grundar sig på. Det är inte alltid motiverat att be en part yttra sig om allt material som en annan part lämnar till tvistlösningsorganet. Om material som har lämnats till organet saknar relevans för lösandet av tvisten eller om materialet har lämnats redan tidigare, är det inte ändamålsenligt att förlänga behandlingen av ärendet genom att ge den andra parten i tvisten möjlighet att yttra sig om detta material.

Genom 2 och 3 mom. genomförs artikel 9.1 a i direktivet.

I 4 mom. påförs tvistlösningsorganet en skyldighet att utan dröjsmål meddela parterna i tvisten att organet har fått allt det material som behövs för att avgöra ärendet. Genom detta moment genomförs artikel 8 d i direktivet.

Med material avses såväl skriftligt material som material av annat slag, t.ex. inspelade telefonsamtal, videospelningar eller rentav föremål som tvisten gäller, såsom glasögon eller tandproteser. I direktivet nämns bara handlingar. Att övrigt material likställs med handlingar motsvarar emellertid direktivets mål och syfte.

Enligt momentet ska parterna meddelas utan dröjsmål. På så sätt blir parterna informerade om att handläggningen av ärendet har avslutats och att eventuella expertutlåtanden och all annan utredning som behövs för att avgöra ärendet har inhämtats. Genom meddelandet blir parterna

dessutom informerade om att den frist på 90 dagar som anges i 10 § 2 mom., och inom vilken tvistlösningsorganet ska lämna sitt avgörande, har börjat löpa.

8 §. Avstående från behandling av ett ärende. I paragrafen anges det förfarande som ett tvistlösningsorgan ska iaktta om det beslutar att inte behandla en ansökan som har getts in till organet.

Tvistlösningsorganet kan i enlighet med 3 § införa förfaranderegler med stöd av vilka det kan låta bli att behandla en tvist som har getts in till det. En tvist kan också lämnas obehandlad på den grunden att den inte hör till organets ansvarsområde.

När tvistlösningsorganet har beslutat att inte behandla en ansökan som har hänskjutits till det, ska det ge sökanden och vid behov näringsidkaren en motiverad utredning om varför det inte behandlar ärendet.

Enligt direktivet ska tvistlösningsorganet tillhandahålla båda parter en motivering till varför det inte behandlar ärendet. Den skyldigheten är inte lika absolut i lagen. Enligt paragrafen ska sökanden alltid och näringsidkaren vid behov få en motiverad utredning om varför tvistlösningsorganet inte behandlar ärendet. Om beslutet att inte behandla ett ärende, t.ex. på grund av att ärendet inte hör till organets ansvarsområde, fattas redan innan näringsidkaren i enlighet med 7 § 2 mom. har begärts ett bemötande av ansökan, är näringsidkaren inte nödvändigtvis ens medveten om konsumentens missnöje. Då är det inte ändamålsenligt att sända näringsidkaren ett beslut om att ärendet inte behandlas. Om ansökan dock kommer till tvistlösningsorganet via en ODR-plattform eller det av utredningarna framgår att man redan under den tidigare behandlingen av ärendet på andra sätt har varit i kontakt med näringsidkaren eller att näringsidkaren på annat sätt är medveten om konsumentens ansökan, ska beslutet att inte behandla ärendet sändas även till näringsidkaren.

Enligt artikel 5.4 i direktivet ska det alternativa tvistlösningsorganet senast tre veckor efter det att handlingarna gällande tvistlösningen mottogs tillhandahålla båda parter en motivering till varför det inte kan hantera tvisten.

Enligt paragrafen ska utredningen ges senast tre veckor från det att grunden för avståendet yppade sig. Formuleringarna i paragrafen och direktivet sammanfaller således inte helt och hållet. Det beror på att grunden för att inte behandla ärendet inte alltid framgår av ansökan och de bifogade handlingarna. Om grunden för att avstå från behandlingen dock framgår redan av ansökan ska det beslut som krävs enligt paragrafen och en utredning av grunderna ges sökanden senast tre veckor från mottagandet av dessa handlingar. På motsvarande sätt börjar treveckorsfristen löpa från mottagandet av motpartens bemötande, om grunden framgår av detta bemötande.

Grunden för att en ansökan inte ska behandlas kan i vissa fall framgå först senare under behandlingen. Det kan t.ex. hända att man får veta att ärendet redan har avgjorts i ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller förts till domstol först när organet har fått näringsidkarens yttrande. Med tanke på de korta behandlingstider som direktivet förutsätter och tvistlösningsorganens begränsade resurser är det inte ändamålsenligt att tvistlösningsorganen i normalt förfarande måste behandla ärenden där det finns en grund för att avstå från behandlingen, bara för att den grunden har framkommit först senare under behandlingen av ärendet.

9 §. Behandlingen förfaller. I denna paragraf anges det att behandlingen av ett ärende förfaller om en sökande återkallar sin ansökan. Bestämmelsen motsvarar nuvarande praxis. Sökanden kan återkalla sin ansökan när som helst under behandlingen. I regel underrättas också den näringsidkare som är motpart om behandlingen förfaller på sökandens begäran.

Genom denna bestämmelse genomförs artikel 9.2 a i direktivet. Enligt den ska vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att en lösning föreslås, parterna tillåtas dra sig ur förfarandet när som helst om de är missnöjda med förfarandets resultat eller gång. Om nationella bestämmelser föreskriver obligatorisk medverkan i alternativa tvistlösningsförfaranden för näringsidkaren, ska denna punkt enbart vara tillämplig på konsumenten.

Det är inte obligatoriskt för näringsidkare att medverka i alternativa tvistlösningsförfaranden. Med tanke på att ett ärende enligt 7 § 2 mom. får avgöras även om näringsidkaren inte har lämnat in något bemötande, är det dock i praktiken obligatoriskt för näringsidkaren att medverka i förfarandet.

10 §. Avgörande av ärenden. Enligt 1 mom. handlägger och avgör tvistlösningsorganet ärenden i enlighet med sina egna förfaranderegler.

Direktivet innehåller vissa förfarandebestämmelser som är avsedda att garantera det oberoende och den opartiskhet, öppenhet, effektivitet, snabbhet och rättvisa i tvistlösningsförfarandet som direktivet förutsätter. I övrigt kan de alternativa tvistlösningsorganen emellertid i sin verksamhet följa sina egna förfaranderegler.

Enligt 2 mom. ska en rekommendation till lösning av tvisten med motivering ges skriftligen senast 90 dagar från det att tvistlösningsorganet har haft tillgång till allt det material som behövs för att avgöra ärendet. Genom detta moment genomförs artiklarna 8 e och 9.1 c i direktivet. Enligt artikel 8 e ska resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet göras tillgängligt inom en period av 90 kalenderdagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet motar den fullständiga klagomålsakten ("complete complaint file").

Formuleringen av momentet avviker från motsvarande bestämmelse i den finska och den svenska versionen av direktivet. I stället för direktivets formulering "klagomålsakten" används i paragrafen uttrycket "det material som behövs för att avgöra ärendet". Detta beror på att materialet också kan bestå av andra slags bevis än dokument.

Enligt det föreslagna momentet börjar fristen löpa från det att tvistlösningsorganet har haft tillgång till det material som behövs för att avgöra ärendet. Då ska tvistlösningsorganet också enligt 7 § 4 mom. underrätta parterna i tvisten. Det material som behövs för att avgöra ärendet omfattar konsumentens ansökan med bilagor, näringsidkarens bemötande med bilagor, eventuella kompletterande uppgifter och expertutlåtanden samt parternas eventuella kommentarer till dem. I ett nämndförfarande kan man vara tvungen att be konsumenten precisera sina anspråk och lägga fram kompletterande uppgifter. Också näringsidkaren kan ombes lämna kompletterande uppgifter. Dessutom måste nämnderna, vars medlemmar främst är jurister, ofta begära utlåtanden av experter på olika områden om t.ex. medicinska och tekniska frågor. Parterna ska ges möjlighet att yttra sig också om dessa expertutlåtanden som tvistlösningsorganet begär. Den behandlingstid på 90 dagar som anges i momentet börjar löpa från det att alla de nämnda utredningarna och uppgifterna har inhämtats och den tid som har reserverats för att parterna ska få kommentera dem har löpt ut.

Utgångspunkten är att tvistlösningsorganet ska ge parterna sin rekommendation till lösning av tvisten så snart som möjligt. I regel ska rekommendationen ges inom 90 dagar. Det betyder att även parterna inom denna tid ska ha tillgång till rekommendationen till lösning av tvisten och motiveringen till den.

Enligt 2 mom. får tvistlösningsorganet i ytterst komplicerade tvistemål dock enligt prövning förlänga fristen på 90 dagar. Behovet av en förlängning bedöms separat i varje enskilt fall.

Eftersom de alternativa tvistlösningsorganen handlägger tvister av mycket olika slag är det inte möjligt att uttömmande ange vilka fall som enligt paragrafen ska anses vara ytterst komplicerade. Det kan dock anses förekomma vissa faktorer som ofta gör en tvist komplicerad.

Tvister till vilka det hör många eller omfattande utredningar kan vara ytterst komplicerade. Sådana kan bl.a. när det gäller försäkringar vara omfattande vatten- eller brandskador och när det gäller personförsäkringar tvistemål som omfattar ett stort antal medicinska utredningar eller en medicinskt sett problematisk bedömning av orsakssamband. Även ärenden som fordrar tekniska och ekonomiska utredningar, såsom tvister om ett nytt slags eller komplicerade finansiella produkter, kan vara synnerligen komplicerade.

Eftersom konsumenterna ofta själva gör ansökningarna till tvistlösningsorganet kan ansökningarna och utredningarna ibland vara bristfällige eller ovanligt svårtolkade. Bristfälliga utredningar och en bristfällig ansökan och, som en följd av det, svårigheter med att utreda fakta och slå fast tvisteämnen kan göra ett ärende komplicerat. Tvister där det har lagts fram många olika anspråk eller flera alternativa grunder till stöd för ett anspråk kan vara ytterst komplicerade, liksom även fall som omfattar flera avtal eller parter. Ett tvisteämne kan även vara mångfasetterat eller bedömningen av det bestå av flera faser. Detta gäller t.ex. pensionsförsäkringstvister.

Tvister som hänför sig till gränsöverskridande handel och där man blir tvungen att avgöra lagsvalsfrågor kan också vara komplicerade. Även ärenden där principiella riktlinjer dras upp och ärenden som gäller tvister av ett helt nytt slag kan vara komplicerade. Tvistlösningsorganet har kunnat få flera klagomål om samma ärende eller det kan annars framgå att det i ett enskilt fall handlar om principiella ritlinjer med mer omfattande konsekvenser. Fall som behöver behandlas i tvistlösningsorganet i en större sammansättning än normalt kan vara särskilt komplicerade. Tvister som hänför sig till lagändringar, produkter av en ny typ och ändring av praxis och avtalsvillkor fordrar ofta en principiell prövning. Detta kan förlänga behandlingstiden.

Tvister som kan lösas i ett enkelt förfarande är i regel inte särskilt komplicerade. Om tvistlösningsorganet har en etablerad praxis för avgörandet av ett visst ärende eller om det finns en etablerad rättspraxis och inga expertutlåtanden eller omfattande utredningar behövs i fallet, ska den tid som har reserverats för behandlingen av ärendet i regel inte förlängas med stöd av bestämmelsen. Detta gäller också om avgörandet av ärendet är klart med stöd av lag eller avtalsvillkor eller om det är fråga om tolkningen av ett enskilt avtalsvillkor eller en enskild paragraf eller endast några få villkor eller paragrafer och ärendet inte är förknippat med frågor av principiell betydelse eller andra omständigheter som gör det komplicerat.

Om tvistlösningsorganet förlänger fristen på 90 dagar på grund av att ett enskilt tvistemål är komplicerat, ska parterna underrättas om saken och om den uppskattade tidpunkten för när en rekommendation kommer att ges. Enligt direktivet ska parterna informeras om hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten, men den uppskattade tidpunkten för en rekommendation motsvarar direktivets syfte och är informativare för den som får informationen än den beräknade behandlingstiden.

Enligt momentet ska en rekommendation till lösning av tvisten tillsammans med motivering ges skriftligen. I motiveringen ska de sakförhållanden, avtalsvillkor, lagbestämmelser och rättsliga principer som avgörandet baserar sig på ingå.

11 §. Delgivning av avgöranden. Paragrafen förpliktar tvistlösningsorganet att när det informerar parterna om sitt avgörande även meddela att dess avgöranden är rekommendationer som

det är frivilligt för parterna att följa samt att deltagande i ett tvistlösningsförfarande inte utesluter möjligheten att senare föra ärendet till domstol.

Genom denna bestämmelse genomförs artikel 9.2 b och c i direktivet till behövliga delar.

12 §. *Behandlingen av personuppgifter.* Paragrafen innehåller en informativ hänvisning till personuppgiftslagen (523/1999). Tvistlösningsorganet ska beakta bestämmelserna om datasekretess bl.a. när det i enlighet med 7 § 2 och 3 mom. sänder handlingar i anslutning till en begäran om utlåtande till näringsidkaren.

13 §. *Avgiftsfri behandling för sökanden.* Enligt bestämmelsen ska tvistlösningsbehandlingen vara avgiftsfri för sökanden. Genom denna bestämmelse genomförs artikel 8 c i direktivet. Enligt direktivet är det möjligt att ta ut en symbolisk avgift av konsumenterna. I Finland har de alternativa tvistlösningsförfarandena dock av tradition varit avgiftsfria för konsumenterna, och av de orsaker som anges i avsnitt 6.4 i den allmänna motiveringen har det inte nu ansetts behövt att ändra på denna praxis.

14 §. *Anlitande av biträde eller företrädare.* Enligt paragrafen får parterna anlita jurist eller någon annan person som biträde eller företrädare. Genom denna bestämmelse genomförs artiklarna 8 b och 9.1 b i direktivet.

I Finland kan var och en företräda sig själv vid rättegångar och i alternativa tvistlösningsorgan. Ett ombud eller biträde fordras endast vid ansökan hos högsta domstolen om undanröjande eller återbrytande av en lagakraftvunnen dom. Därför behövs det i lagen ingen bestämmelse som förbjuder tillämpning av bestämmelser om tvång att anlita ombud vid alternativ tvistlösning.

Inom den alternativa tvistlösningen har förfarandet i praktiken utformats för att motsvara lek-männens behov. Detta utgör dock inget hinder för att en jurist eller ett annat ombud eller biträde ska kunna anlitas vid alternativ tvistlösning. För tydlighetens skull påpekas detta uttryckligen i paragrafen.

15 §. *Information om förfarandet.* Paragrafen innehåller bestämmelser om de alternativa tvistlösningsorganens skyldighet att informera allmänheten om sin verksamhet och sina förfaranden. Syftet med paragrafen är att trygga öppenheten och insynen i tvistlösningsorganens verksamhet.

I 1 mom. föreskrivs det om tvistlösningsorganets skyldighet att ha en webbplats som uppdateras och där det finns tydlig, begriplig och lättillgänglig information om organet och det förfarande som organet iakttar samt om parternas rättigheter och skyldigheter.

För att konsumenterna fullt ut ska kunna utnyttja de olika tvistlösningsförfaranden som står till buds måste konsumenterna och näringsidkarna vara medvetna om tvistlösningsorganen och deras förfaranden. Det effektivaste sättet att förmedla information är att ha en webbplats som är heltäckande och uppdaterad. Särskild vikt måste läggas vid att informationen finns på webbplatsen i tydlig och lättbegriplig form.

Tvistlösningsorganet ska underrätta parterna också om deras rättigheter och skyldigheter i anslutning till tvistlösningsförfarandet, såsom att de har rätt att anlita jurist eller någon annan person som biträde eller företrädare och att en konsument kan återkalla sin ansökan, vilket leder till att behandlingen av ärendet förfaller.

Enligt momentet ska tvistlösningsorganet på begäran sända konsumenter och näringsidkare denna information skriftligen eller i någon annan varaktig form.

På tvistlösningsorganets webbplats ska också den adress till Europeiska kommissionens webbplats anges där en förteckning över de alternativa tvistlösningsorganen har offentliggjorts.

Genom detta moment genomförs artiklarna 5.2, 7.1, 9.1 b, 9.2 a och 15.1 i direktivet.

I 2 mom. föreskrivs det om tvistlösningsorganets skyldighet att göra sin årliga verksamhetsberättelse offentligt tillgänglig på sin webbplats. I momentet föreskrivs det också om tvistlösningsorganets skyldighet att på sin webbplats på begäran lämna verksamhetsberättelsen på ett varaktigt sätt.

När uppgifterna i verksamhetsberättelsen görs offentligt tillgänglig ökar öppenheten inom tvistlösningsorganets verksamhet. Att uppgifterna görs offentligt tillgänglig kan också bidra till att förebygga konsumenttvister. Genom att göra offentligt tillgänglig ofta återkommande och betydande problem som leder till konsumenttvister samt rekommendationer för lösandet av dem kan man förbättra näringsidkarnas tillvägagångssätt och främja utbyte av information och av bästa praxis.

Genom detta moment genomförs artikel 7.2 i direktivet.

I 3 mom. bemyndigas justitieministeriet att genom förordning utfärda närmare bestämmelser om den information som tvistlösningsorganet enligt 1 mom. ska lämna om sig själv och sitt förfarande samt bestämmelser om innehållet i verksamhetsberättelsen enligt 2 mom.

16 §. Ikraftträdande. Paragrafen innehåller den vanliga ikraftträdandebestämmelsen.

1.2 Lagen om konsumenttvistenämnden

8 §. Utnämning och förordnande av medlemmar. Paragrafen får ett nytt 3 mom. enligt vilket medlemmar, ersättare och föredragande med uppgiften som bisyssla inte får skiljas från sitt uppdrag utan vägande skäl.

Genom denna bestämmelse genomförs artikel 6.1 b i direktivet.

På dem som står i tjänsteförhållande till konsumenttvistenämnden tillämpas bestämmelserna om avslutande av tjänsteförhållande i 7 kap. i statstjänstemannalagen (750/1994). Dessa bestämmelser uppfyller direktivets krav på förutsättningar för avsättande. Konsumenttvistenämndens medlemmar, ersättare och föredragande med uppgiften som bisyssla står dock inte i tjänsteförhållande till nämnden. Statstjänstemannalagen tillämpas således inte på dem. Genom att foga det nya 3 mom. till paragrafen säkerställer man oavhängigheten också hos de personer som deltar i tvistlösning och som inte omfattas av statstjänstemannalagen.

En person som avses i bestämmelsen får skiljas från sitt uppdrag om det finns ett vägande skäl till det. Som ett sådant skäl kan man t.ex. räkna allvarliga brott mot eller försummelser av förpliktelser som följer av lag eller föreskrifter på lägre nivå och som väsentligen påverkar uppdraget, såsom att ta emot anvisningar från någondera parten eller bryta mot sekretessen. En grund för avsättning kan även vara att någon av personliga orsaker inte längre klarar av att sköta sina uppgifter.

13 a §. *Meddelande om att utredningsskedet har avslutats.* Enligt den nya paragraf som föreslås ska nämnden utan dröjsmål meddela parterna i tvisten att den har fått allt det material som behövs för att avgöra ärendet.

Genom denna paragraf genomförs artikel 8 d i direktivet.

Det har ansetts motiverat att i paragrafen använda begreppet "material" i stället för begreppet "handlingar" som används i direktivet, för på så sätt omfattar bestämmelsen även annat material som behövs för behandlingen av ärendet än skriftligt material. Som exempel på sådant material kan nämnas inspelade telefonsamtal och videoinspelningar.

Enligt paragrafen ska parterna meddelas utan dröjsmål när nämnden har fått allt material. På så sätt blir parterna informerade om att ärendets utredningsskede har avslutats och att eventuella expertutlåtanden och all annan utredning som behövs för att avgöra ärendet har inhämtats. Genom meddelandet blir parterna dessutom informerade om att den frist på 90 dagar som anges i 17 a §, och inom vilken konsumenttvistenämnden ska lämna sitt avgörande, har börjat löpa.

14 §. *Avstående från avgörande eller behandling av ett ärende.* Till 2 mom. fogas en ny 6 punkt enligt vilken nämnden inte behöver behandla ett ärende om konsumenten inte först har kontaktat konsumentrådgivningen för att utreda ärendet.

Direktivet utgör inget hinder för att det ställs vissa förhandskrav som parterna ska uppfylla innan ett alternativt tvistlösningsförfarande inleds. Ett sådant förhandskrav i direktivet är kravet i artikel 7.1 j att konsumenten ska försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren. Som ett sådant förhandskrav kan man även betrakta skyldigheten att först kontakta konsumentrådgivningen.

I såväl direktivet som den anknytande ODR-förordningen betonas en snabb och effektiv lösning av konsumenttvister. Detta hänger också samman med uppmaningen i skäl 17 i förordningen att innan ett klagomål lämnas in till ett alternativt tvistlösningsorgan uppmantra konsumenterna att ta kontakt med näringsidkaren på något lämpligt sätt i syfte att lösa tvisten i godo. Den nya bestämmelsen hänför sig till denna strävan att lösa tvister snabbt och i godo.

Konsumentrådgivningen i anslutning till magistraterna betjänar konsumenter och näringsidkare genom att tillhandahålla information och rådgivning om frågor som är viktiga för konsumenterna och om konsumenternas rättsliga ställning. Inom konsumentrådgivningen reder man med hjälp av en konsumenträttsrådgivare ut föremålet för tvisten och försöker avgöra ärendet i godo. Konsumentrådgivningen är avgiftsfri.

Med den nya grunden för att inte behandla ett ärende strävar man efter att styra bara sådana tvistiga frågor till konsumenttvistenämnden på vilka det inte går att finna en lösning i godo. Att reda ut en fråga hos konsumentrådgivningen går smidigare och snabbare än i ett nämndförfarande, och då kan en tvist i många fall få en lösning redan på ett tidigt stadium. Behandlingen av de ärenden som kommer till nämnden försnabbas också eftersom en preliminär utredning av tvisten redan har gjorts av konsumentrådgivningen.

När ansökan har kommit till nämnden ska det utan ogrundat dröjsmål utredas om ärendet hör till nämndens behörighet samt om konsumenten har varit i kontakt med konsumentrådgivningen i ärendet, om det inte redan framgår av ansökan. Om det framgår att konsumentrådgivningen inte har kontaktats ska man i regel besluta att inte behandla ärendet. Om ett ärende inte omfattas av konsumentrådgivningens behörighet eller om det är oklart huruvida ärendet hör till konsumentrådgivningens behörighet, ska ärendet tas till behandling i nämnden. Det är

RP 74/2015 rd

också skäl att ta ärenden till direkt behandling i nämnden om preskriptionstiden håller på att löpa ut eller om konsumenten är bosatt någon annanstans än i Finland.

Nämnden kan dock ta även ett sådant ärende till behandling om vilket konsumentrådgivningen inte har kontaktats. Det kan vara ändamålsenligt att ta en ansökan som t.ex. en jurist eller ett motsvarande sakkunnigt ombud har gjort för en konsuments räkning till direkt behandling i nämnden liksom även ett ärende som redan har behandlats av Konsumenteuropa. Om det av ansökan framgår att konsumenten redan har varit i kontakt med Försäkrings- och finansrådgivningen vid FINE, kan ärendet tas till direkt behandling. Ärendet kan också vara av en sådan karaktär att en lösning inte nås lättare genom att det styrs till konsumentrådgivningen, t.ex. om det av utredningarna framgår att läget redan är så inflammerat att det inte finns några förutsättningar för en uppgörelse i godo eller att ärendet är komplicerat och kräver en hel del utredningar.

Om konsumentrådgivningen inte kan reda ut ett ärende ska ansökan på konsumentens begäran tas till behandling i nämnden. För tydlighetens skull är det skäl att påpeka att konsumentrådgivningens behandling av ett ärende inte utgör en grund enligt 2 punkten i detta moment för att inte behandla ärendet i nämnden. Bestämmelsen utgör således inget hinder för att en tvist förs till nämnden för avgörande. Konsumenten har alltid i sista hand rätt att få sitt ärende behandlat av konsumenttvistenämnden.

Paragrafen får ett nytt 4 mom. där det föreskrivs att nämnden ska ge sökanden och vid behov näringsidkaren ett motiverat beslut att inte behandla en ansökan senast tre veckor från det att grunden för avstående yppade sig. Genom detta moment genomförs artikel 5.4 i direktivet.

Momentet gäller alla de fall då nämnden kan avstå från att behandla ett ärende som har getts in till den. Det motiverade beslutet innehåller både beslutet att inte behandla ett ärende och en redogörelse för de skäl som beslutet baserar sig på.

Enligt direktivet ska tvistlösningsorganet tillhandahålla båda parter en motivering till varför det inte behandlar ärendet. Enligt den föreslagna bestämmelsen behöver båda parter dock inte få en motivering. I momentet föreskrivs det att ett motiverat beslut alltid ska ges sökanden och vid behov näringsidkaren. Om beslutet att inte behandla ett ärende, t.ex. på grund av att konsumenten inte har varit i kontakt med konsumentrådgivningen, fattas redan innan näringsidkaren i enlighet med 12 § 2 mom. har begärts ett bemötande av ansökan, är näringsidkaren inte nödvändigtvis ens medveten om konsumentens missnöje. Då är det inte ändamålsenligt att sända näringsidkaren ett beslut om att ärendet inte behandlas. Det skulle vara onödigt och öka kostnaderna att i dessa fall alltid sända beslutet också till näringsidkaren. Om ansökan emellertid kommer till nämnden via en ODR-plattform har man redan under den tidigare behandlingen av ärendet varit i kontakt med näringsidkaren. Av utredningarna kan det även på andra sätt framgå att näringsidkaren är medveten om konsumentens ansökan. I dessa fall ska beslutet att inte behandla ärendet sändas även till näringsidkaren.

Enligt direktivet ska det alternativa tvistlösningsorganet inom tre veckor efter det att handlingarna gällande tvistlösningen mottogs tillhandahålla båda parter en motivering till varför det inte kan hantera tvisten.

I momentet föreskrivs det att ett motiverat beslut ska ges senast tre veckor från det att grunden för avstående yppade sig. Formuleringarna i momentet och direktivet sammanfaller således inte helt och hållet.

Grunden för att inte behandla ett ärende framgår inte alltid av ansökan och de bifogade handlingarna. Om grunden för att avstå från behandlingen dock framgår redan av ansökan ska det

motiverade beslut som krävs enligt bestämmelsen ges sökanden senast tre veckor från mottagandet av dessa handlingar. På motsvarande sätt börjar treveckorsfristen löpa från mottagandet av motpartens bemötande, om grunden framgår av detta bemötande. Grunden för att en ansökan inte ska behandlas kan i vissa fall framgå först senare under behandlingen. Det kan t.ex. hända att man får veta att ärendet redan har avgjorts i ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller förts till domstol först efter det att organet har fått näringsidkarens yttrande. Då är det möjligt att besluta att avstå från behandlingen först när man har fått denna information.

I momentet anges det vidare att om ett beslut om avstående på basis av 2 mom. 6 punkten inte har fattats senast tre veckor från det att ansökan anlände, kan ansökan inte lämnas utan behandling med stöd av den punkten. Avsikten med detta är att säkerställa att det när ansökan har anlänt till nämnden utan dröjsmål utreds om det finns en sådan grund och att en överföring av ärendet från nämnden till konsumentrådgivningen inte äventyrar konsumentens rättsskydd genom att ärendets totala behandlingstid förlängs i onödan.

Paragrafen får ett nytt 5 mom. där det anges att behandlingen av ett ärende förfaller om sökanden återkallar sin ansökan. Bestämmelsen motsvarar nuvarande praxis. Sökanden kan återkalla ansökan när som helst under behandlingen. Genom denna bestämmelse genomförs artikel 9.2 a i direktivet.

17 a §. Rekommendation om hur ärendet bör avgöras. Enligt paragrafen ska en rekommendation till avgörande av ärendet med motivering ges skriftligen senast 90 dagar från det att nämnden har haft tillgång till allt det material som behövs för att avgöra ärendet.

Genom denna paragraf genomförs artiklarna 8 e och 9.1 c i direktivet. Enligt direktivet ska resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet göras tillgängligt inom en period av 90 kalenderdagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottar den fullständiga klagomålsakten ("complete complaint file"). Formuleringen av paragrafen avviker från motsvarande bestämmelse i den finska och den svenska versionen av direktivet. Istället för direktivets formulering "klagomålsakten" används i paragrafen uttrycket "det material som behövs för att avgöra ärendet". Detta beror på att materialet också kan bestå av andra slags bevis än dokument.

Avgörandet ska ges så snabbt som möjligt men senast 90 dagar från det att nämnden har haft tillgång till det material som behövs för att avgöra ärendet. Inom denna tid ska även parterna få tillgång till avgörandet.

Fristen börjar löpa från det att nämnden har tillgång till det material som behövs för att avgöra ärendet. Då ska tvistlösningsorganet enligt 13 a § också underrätta parterna i tvisten. Det material som behövs för att avgöra ärendet omfattar konsumentens ansökan med bilagor, näringsidkarens bemötande med bilagor, eventuella kompletterande uppgifter och expertutlåtanden samt parternas eventuella kommentarer till dem. I ett nämndförfarande kan man vara tvungen att be konsumenten precisera sina anspråk och lägga fram kompletterande uppgifter. Också näringsidkaren kan ombes lämna kompletterande uppgifter. Dessutom kan nämnden vara tvungen att begära utlåtanden av experter på olika områden om t.ex. medicinska frågor. Parterna ska ges möjlighet att yttra sig också om dessa kompletterande uppgifter och expertutlåtanden som nämnden begär. Den behandlingstid på 90 dagar som anges i paragrafen börjar löpa från det att alla de nämnda utredningarna och uppgifterna har inhämtats och den tid som har reserverats för att parterna ska få yttra sig om dem har löpt ut.

Om ärendet är ytterst komplicerat får nämnden enligt prövning förlänga fristen på 90 dagar. Parterna ska då underrättas om att fristen har förlängts samt om den uppskattade tidpunkten för när en rekommendation kommer att ges.

Behovet av att förlänga behandlingstiden från 90 dagar ska bedömas separat i varje enskilt fall. Behandlingstiden får förlängas bara vid ytterst komplicerade tvister. Eftersom konsumenttvistenämnden behandlar tvister av mycket olika slag är det inte möjligt att uttömmande ange vilka fall som enligt paragrafen ska anses vara ytterst komplicerade. Det kan dock anses förekomma vissa faktorer som ofta gör ett ärende komplicerat. Faktorer som kan göra en tvist synnerligen komplicerad behandlas i motiveringen till 10 § i lagförslag 1. De exempel som nämns där passar i tillämpliga delar också in på de ärenden som behandlas i konsumenttvistenämnden.

Om nämnden förlänger fristen på 90 dagar på grund av att ett enskilt tvistemål är komplicerat, ska parterna underrättas om saken och om den uppskattade tidpunkten för när en rekommendation kommer att ges. Enligt direktivet ska parterna informeras om hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten, men den uppskattade tidpunkten för en rekommendation motsvarar direktivets syfte och är informativare för den som får informationen än den beräknade behandlingstiden.

Enligt paragrafen ska en rekommendation till avgörande av ärendet tillsammans med motivering ges skriftligen. I motiveringen ska de sakförhållanden, avtalsvillkor, lagbestämmelser och rättsliga principer som avgörandet baserar sig på ingå.

20 §. Beslutets natur och besvärshöjning. Till paragrafen fogas ett nytt 2 mom. enligt vilket nämnden när den informerar parterna om sitt avgörande samtidigt ska nämna det besvärshöjning som anges i 1 mom. samt det faktum att nämndens avgöranden är rekommendationer.

Genom detta moment genomförs artikel 9.1 c och 9.2 b och c i direktivet till behövliga delar.

25 §. Närmare bestämmelser. Enligt 1 mom. utfärdas närmare bestämmelser om information om nämndens verksamhet och om viss information som ska ges parterna genom förordning av justitieministeriet.

Genom denna bestämmelse genomförs artiklarna 5.2, 7.1, 7.2, 9.1 b, 9.2 a och 15.1 i direktivet.

1.3 Lagen om trafikskadenämnden

2 §. Tillsättande av nämnden. Till slutet av 2 mom. fogas en ny mening enligt vilken den som har utsetts till nämnden inte får skiljas från sitt uppdrag utan vägande skäl. Bestämmelsen motsvarar det nya 3 mom. som fogas till 8 § i lagen om konsumenttvistenämnden och den gäller nämndens ordförande, vice ordförande, medlemmar och ersättare. På dem som står i arbetsavtalsförhållande till nämnden tillämpas bestämmelserna om uppsägning i 7 kap. i arbetsavtalslagen.

5 §. Behandlingen av ärenden i nämnden. I början av 6 mom. tas det in en bestämmelse om att ett utlåtande av nämnden inte är bindande och att ändring inte får sökas i det. Tillägget ändrar inte på lagens innehåll i praktiken eftersom trafikskadenämndens utlåtanden också för närvarande är rekommendationer som inte är bindande för parterna, även om försäkringsbolagen så gott som utan undantag följer dem. Tillägget gör dock den rättsliga karaktären hos nämndens utlåtanden tydligare.

5 a §. Behandlingen av begäran om utlåtande i vissa fall. Till lagen fogas en ny paragraf med bestämmelser om behandlingen av ett ärende när en försäkringstagare, skadelidande eller någon annan ersättningsberättigad fysisk person har begärt ett utlåtande av nämnden om ett beslut av ett försäkringsbolag.

Enligt artikel 2.1 tillämpas direktivet på tvistlösningsförfaranden som gäller förpliktelser till följd av avtal mellan en näringsidkare och en konsument. Det har i fråga om trafikskadenämnden inte ansetts ändamålsenligt att begränsa bestämmelsens tillämpningsområde så att det överensstämmer med direktivet. En begäran om utlåtanden till trafikskadenämnden kan göras förutom av en konsument i egenskap av försäkringstagare också av en skadelidande eller någon annan ersättningsberättigad, t.ex. av maken eller ett barn till en person som avlidit till följd av en trafikskada. Det är inte ändamålsenligt att särbehandla en person som begär utlåtande utgående ifrån om ärendet behandlas på basis av personens egen eller någon annans trafikförsäkring.

I 1 mom. föreskrivs det om nämndens skyldighet att utan dröjsmål underrätta parterna om att den har fått allt det material som behövs för att avgöra ärendet. Bestämmelsen motsvarar 13 a § i lagförslag 2.

Enligt 2 mom. ska nämnden, om den inte behandlar ett ärende som avses i 1 mom., ge den som begär utlåtande och vid behov försäkringsbolaget ett motiverat beslut om att den inte behandlar ärendet. Beslutet ska ges senast tre veckor från det att grunden för avstående yppade sig. Bestämmelsen motsvarar till innehållet i tillämpliga delar 14 § 4 mom. i lagförslag 2.

6 §. Ersättningsärenden som nämnden behandlar. Innehållet i det gällande 5 mom. flyttas delvis ändrat till slutet av 4 mom.

Enligt det gällande 5 mom. har skadelidande, försäkringstagare och övriga ersättningsberättigade rätt att begära nämndens utlåtande inom 90 dagar från den dag då försäkringsanstalten fattade sitt ersättningsbeslut.

I artikel 5.4 i direktivet föreskrivs det att alternativa tvistlösningsorgan kan ha förfarandemässiga regler som tillåter dem att avstå från att hantera en tvist på grunder som det uttömmande redogörs för i direktivet. Enligt artikel 5.4 e kan ett organ avstå från att hantera en tvist med motiveringen att konsumenten inte har lämnat in klagomålet till det alternativa tvistlösningsorganet inom en fastställd tidsfrist, som inte får fastställas till mindre än ett år efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till näringsidkaren.

Därför tas det i 4 mom. in en bestämmelse om att tiden för sökande av ändring hos trafikskadenämnden är ett år. Det är ändamålsenligt att ändringen gäller alla som omfattas av 4 mom. och inte bara fysiska personer enligt 5 a § 1 mom. Eftersom en ersättningsberättigad inte är skyldig att först lämna in ett klagomål till näringsidkaren i trafikförsäkringsärenden är det ändamålsenligt att fristen på ett år börjar löpa från den dag då försäkringsanstalten fattade sitt ersättningsbeslut och inte från den tidpunkt som anges i direktivet.

I 5 mom. görs en sådan ändring att ett motiverat utlåtande i ett ärende som avses i 5 a § ska avges skriftligen senast 90 dagar från det att nämnden har haft tillgång till allt det material som behövs för att avge ett utlåtande. I ett ytterst komplicerat ärende får nämnden enligt prövning förlänga fristen på 90 dagar. Parterna ska då underrättas om att fristen har förlängts samt om den uppskattade tidpunkten för när ett utlåtande kommer att avges.

Det föreslagna momentet motsvarar 10 § i lagförslag 1 och 17 a § i lagförslag 2.

13 §. Närmare bestämmelser. Till paragrafen fogas ett bemyndigande för statsrådet att genom förordning också utfärda närmare bestämmelser om information i anslutning till trafikskadenämndens verksamhet samt om viss information som ska ges parterna.

Genom denna bestämmelse genomförs artiklarna 5.2, 7.1, 7.2, 9.1 b, 9.2 a och 15.1 i direktivet.

1.4 Konsumentskyddslagen

2 kap. Marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer

8 b §. *Skyldighet att informera om tvistlösningsorgan utanför domstol.* Kapitlet får en ny paragraf med bestämmelser om näringsidkarens skyldighet att informera konsumenterna om tvistlösningsorganen.

Enligt *1 mom.* gäller näringsidkarens informationsskyldighet de alternativa tvistlösningsorgan som har anmälts till Europeiska kommissionen i enlighet med artikel 20.2 i ADR-direktivet och som är behöriga att behandla tvistemål mellan näringsidkaren och en konsument. En bilaf-fär ska t.ex. upplysa konsumenten om att konsumenttvistenämnden är behörig att behandla tvister mellan affären och konsumenten. Näringsidkaren ska också informera konsumenten om tvistlösningsorganets webbadress. Informationen ska publiceras på ett klart, begripligt och lätt-tillgängligt sätt på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns. Näringsidkarens www-sidor kan åtminstone räknas som en sådan webbplats som avses i momentet. Om näringsidkaren sammanställer standardvillkor för avtalen ska denna information nämnas också i de standard-villkor som ges till konsumenten.

Om en konsument har lämnat en reklamation avseende en konsumtionsnyttighet till en nä-ringsidkare och parterna inte har nått en överenskommelse i saken, ska näringsidkaren enligt *2 mom.* ge konsumenten den ovannämnda informationen skriftligen eller i någon annan var-aktig form.

Denna paragraf påverkar inte den informationsskyldighet som en näringsidkare har med stöd av andra bestämmelser i konsumentskyddslagen eller med stöd av annan lagstiftning.

Genom denna paragraf genomförs artikel 13 i direktivet.

1.5 Lagen om preskription av skulder

11 §. *Rättsliga åtgärder som avbryter preskription.* I slutet av *1 mom.* *1 punkten* görs en änd-ring av teknisk natur.

2 Närmare bestämmelser och föreskrifter

Det är meningen att genom förordning av justitieministeriet utfärda närmare bestämmelser om den information som avses i 1 § 3 mom. och 15 § 1 och 2 mom. i lagförslag 1 och i 25 § 1 mom. i lagförslag 2.

Genom förordning av justitieministeriet utfärdas även närmare bestämmelser om de uppgifter som ett alternativt tvistlösningsorgan ska uppge i sin ansökan om att bli införd i den förteck-ning enligt artikel 20.2 i direktivet som kommissionen för.

Avsikten är att genom förordning av statsrådet utfärda närmare bestämmelser om den inform-ation som avses i 13 § i lagförslag 3.

3 Ikraftträdande

Fristen för genomförandet av ADR-direktivet löper ut den 9 juli 2015. ODR-förordningen, som hänger samman med direktivet, ska dock tillämpas fullt ut först från och med den 9 januari 2016. Även uppgifter om tvistlösningsorganen ska meddelas kommissionen senast den 9 januari 2016. Därför föreslås lagarna träda i kraft den 9 januari 2016.

Med stöd av vad som anförts ovan föreläggs riksdagen följande lagförslag:

1.

Lag

om lösning av konsumenttvister utanför myndigheter

I enlighet med riksdagens beslut föreskrivs:

1 §

Tillämpningsområde

Denna lag gäller alternativa tvistlösningsorgan utanför domstol vilka har anmälts till Europeiska kommissionen i enlighet med artikel 20.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, nedan *direktivet*, samt det tvistlösningsförfarande som iakttas i organen. Denna lag tillämpas dock inte på myndigheter vars uppgift är att avgöra meningsskiljaktigheter mellan konsumenter och näringsidkare.

Lagen tillämpas på tvister som gäller avtal om konsumtionsnyttigheter och tvister som gäller anskaffning av konsumtionsnyttigheter mellan konsumenter och i Finland etablerade näringsidkare, när tvisterna förs till tvistlösningsorganet av konsumenter.

Bestämmelser om ansökan om att bli införd i den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som förs av Europeiska kommissionen utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

2 §

Tvistlösningsorganets sammansättning i vissa fall

Om ett tvistlösningsorgan är sammansatt av fler än en person som svarar för tvistlösning och organet har företrädare för näringsidkare och konsumenter, ska näringsidkarnas och konsumenternas företrädare vara lika många.

3 §

Skyldighet att behandla tvister

Tvistlösningsorganet ska behandla konsumenttvister som hör till dess verksamhetsområde, när tvisterna förs till organet av konsumenter. Tvistlösningsorganet kan dock avstå från att behandla en konsumenttvist som har förts till det för avgörande, om grunden för avstående är förenlig med artikel 5.4 och 5.5 i direktivet och finns inskriven i förfarandereglererna för tvistlösningsorganet.

RP 74/2015 rd

4 §

Behörighet för den som svarar för tvistlösning

Den som svarar för tvistlösning ska ha behövliga kunskaper och färdigheter inom alternativ tvistlösning vid konsumenttvister eller inom domstolsbehandling av dem samt allmän kännedom om lagstiftning.

5 §

Oavhängighet och opartiskhet hos den som deltar i tvistlösning

Den som deltar i tvistlösning ska utses till uppdraget tills vidare eller för en mandatperiod som är tillräckligt lång för att oavhängigheten i hans eller hennes verksamhet ska kunna säkerställas. Han eller hon får inte avsättas från sitt uppdrag utan vägande skäl.

Den som deltar i tvistlösning får inte ta emot anvisningar från någondera parten eller parternas företrädare och det arvode som betalas till honom eller henne får inte vara kopplat till resultatet av förfarandet.

6 §

Jäv för den som deltar i tvistlösning

På jäv för den som deltar i tvistlösning tillämpas bestämmelserna om domarjäv med undantag av 13 kap. 7 § 2 mom. i rättegångsbalken.

7 §

Inledande och beredning av ett ärende

Ett ärende inleds vid tvistlösningsorganet genom en skriftlig eller elektronisk ansökan.

Det tvistlösningsorgan som har tagit emot ansökan ska av näringsidkaren begära ett bemötande av ansökan, om det inte är uppenbart onödigt. Tvistlösningsorganet får avgöra ett ärende, även om näringsidkaren inte har lämnat in något bemötande.

Parterna ska ges möjlighet att inom skälig tid yttra sig om det material som har lämnats in till tvistlösningsorganet och som tvistlösningen grundar sig på.

Tvistlösningsorganet ska utan dröjsmål meddela parterna i tvisten att organet har fått allt det material som behövs för att avgöra ärendet.

8 §

Avstående från behandling av ett ärende

Om ett tvistlösningsorgan inte behandlar en ansökan som har getts in till organet, ska det ge sökanden och vid behov näringsidkaren en motiverad utredning om varför det inte behandlar ärendet. Utredningen ska ges senast tre veckor från det att grunden för avstående yppade sig.

9 §

Behandlingen förfaller

Om en sökande återkallar sin ansökan, förfaller behandlingen av ärendet.

RP 74/2015 rd

10 §

Avgörande av ärenden

Tvistlösningsorganet handlägger och avgör ärenden i enlighet med sina egna förfaranderegler.

En rekommendation till lösning av tvisten med motivering ska ges skriftligen senast 90 dagar från det att tvistlösningsorganet har haft tillgång till allt det material som behövs för att avgöra ärendet. I ytterst komplicerade tvistemål får tvistlösningsorganet enligt prövning förlänga fristen på 90 dagar. Parterna ska underrättas om att fristen har förlängts samt om den uppskattade tidpunkten för när en rekommendation kommer att ges.

11 §

Delgivning av avgöranden

Tvistlösningsorganet ska när det informerar parterna om sitt avgörande samtidigt meddela att dess avgöranden är rekommendationer samt att deltagande i ett tvistlösningsförfarande inte utesluter möjligheten att senare föra ärendet till domstol.

12 §

Behandlingen av personuppgifter

Bestämmelser om behandlingen av personuppgifter finns i personuppgiftslagen (523/1999).

13 §

Avgiftsfri behandling för sökanden

Tvistlösningsbehandlingen ska vara avgiftsfri för sökanden.

14 §

Anlitande av biträde eller företrädare

Parterna har rätt att anlita jurist eller någon annan person som biträde eller företrädare.

15 §

Information om förfarandet

Tvistlösningsorganet ska ha en webbplats som uppdateras och där det finns tydlig, begriplig och lättillgänglig information om organet och det förfarande som organet iakttar samt om parternas rättigheter och skyldigheter. Tvistlösningsorganet ska på begäran sända ovan avsedd information på ett varaktigt sätt. På tvistlösningsorganets webbplats ska också adressen till Europeiska kommissionens webbplats anges.

Tvistlösningsorganet ska göra sin årliga verksamhetsberättelse offentligt tillgänglig på sin webbplats samt på begäran lämna den på ett varaktigt sätt.

Närmare bestämmelser om den information som tvistlösningsorganet ska lämna enligt 1 mom., om lämnande av information till parterna i tvisten samt om innehållet i verksamhetsberättelsen enligt 2 mom. utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

16 §

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 20 .

2.

Lag

om ändring av lagen om konsumenttvistenämnden

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om konsumenttvistenämnden (8/2007) 14 § 2 mom. och 25 § 1 mom. samt
fogas till 8 § ett nytt 3 mom., till lagen en ny 13 a §, till 14 § nya 4 och 5 mom., till lagen en
ny 17 a § och till 20 § ett nytt 2 mom. som följer:

8 §

Utnämning och förordnande av medlemmar

Medlemmar och ersättare samt föredragande med uppgiften som bisyssla får inte skiljas från
sitt uppdrag utan vägande skäl.

13 a §

Meddelande om att utredningsskedet har avslutats

Nämnden ska utan dröjsmål meddela parterna i tvisten att den har fått allt det material som
behövs för att avgöra ärendet.

14 §

Avstående från avgörande eller behandling av ett ärende

Nämnden behöver inte behandla ett ärende, om

- 1) ett avgörande i ärendet förutsätter att muntliga bevismedel används,
- 2) ärendet har inletts eller avgjorts utanför domstol i något annat organ för lösning av tvister,
- 3) samma ärende har inletts vid nämnden eller där avgjorts som gruppklagomål,
- 4) sökandens motpart är i konkurs,
- 5) det inte är ändamålsenligt att behandla ärendet i nämnden på grund av att det är exceptionellt komplicerat och svårt att utreda,
- 6) konsumenten inte först har kontaktat konsumentrådgivningen för att utreda ärendet.

RP 74/2015 rd

Om nämnden inte behandlar en ansökan som har getts in till nämnden, ska den ge sökanden och vid behov näringsidkaren ett motiverat beslut om ärendet senast tre veckor från det att grunden för avstående yppade sig. Om ett beslut om avstående på basis av 2 mom. 6 punkten inte har fattats senast tre veckor från det att ansökan anlände till nämnden, kan ansökan inte lämnas utan behandling med stöd av den punkten.

Om en sökande återkallar sin ansökan, förfaller behandlingen av ärendet i nämnden.

17 a §

Rekommendation om hur ärendet bör avgöras

En rekommendation till avgörande av ärendet med motivering ska ges skriftligen senast 90 dagar från det att nämnden har haft tillgång till allt det material som behövs för att avgöra ärendet. I ytterst komplicerade tvistemål får nämnden enligt prövning förlänga fristen på 90 dagar. Parterna ska då underrättas om att fristen har förlängts samt om den uppskattade tidpunkten för när en rekommendation kommer att ges.

20 §

Beslutets natur och besvärsförbud

Nämnden ska när den informerar parterna om sitt avgörande samtidigt nämna det besvärsförbud som anges i 1 mom. samt det faktum att nämndens avgöranden är rekommendationer.

25 §

Närmare bestämmelser

Närmare bestämmelser om nämndens organisation, personal och administration samt om avgörande av förvaltningsärenden, information i anslutning till dess verksamhet och om viss information som ska ges parterna utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

Denna lag träder i kraft den 20 .

På behandlingen av ansökningar som är anhängiga vid ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

3.

Lag

om ändring av lagen om trafikskadenämnden

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om trafikskadenämnden (441/2002) 2 § 2 mom., 5 § 6 mom., 6 § 4 och
5 mom. och 13 § samt
fogas till lagen en ny 5 a § som följer:

2 §

Tillsättande av nämnden

Statsrådet utser ordföranden, vice ordförandena och de övriga medlemmarna samt sju ersät-
tare för högst tre år åt gången. Den som har utsetts till nämnden får inte skiljas från sitt upp-
drag utan vägande skäl.

5 §

Behandlingen av ärenden i nämnden

Ett utlåtande av nämnden är inte bindande och ändring i det får inte sökas. Behandlingen av
ärenden i nämnden är avgiftsfri.

5 a §

Behandlingen av begäran om utlåtande i vissa fall

Om en fysisk person har begärt ett utlåtande, ska nämnden utan dröjsmål underrätta parterna
om detta när den har fått allt det material som behövs för att avge ett utlåtande i ärendet.

Om nämnden inte behandlar ett ärende, ska den ge den fysiska person som begär utlåtande
och vid behov försäkringsbolaget ett motiverat beslut om att det inte behandlar ärendet. Beslu-
tet ska meddelas senast tre veckor från det att grunden för avstående yppade sig.

6 §

Ersättningsärenden som nämnden behandlar

Skadelidande, försäkringstagare och övriga ersättningsberättigade har rätt att begära näm-
dens utlåtande i ärenden som gäller ersättande av trafikskada eller andra krav som hänför sig
till samma trafikskada. Utlåtande ska begäras hos nämnden inom ett år från den dag då en för-
säkringsanstalt enligt 1 mom. fattade sitt ersättningsbeslut.

Om en fysisk person har begärt ett utlåtande, ska ett motiverat utlåtande avges skriftligen
senast 90 dagar från det att nämnden har haft tillgång till allt det material som behövs för att
avge ett utlåtande. I ett ytterst komplicerat ärende får nämnden enligt prövning förlänga fristen

RP 74/2015 rd

på 90 dagar. Parterna ska då underrättas om att fristen har förlängts samt om den uppskattade tidpunkten för när ett utlåtande kommer att ges.

13 §

Närmare bestämmelser

Närmare bestämmelser om nämndens förvaltning, ordnandet av dess verksamhet, information i anslutning till dess verksamhet, viss information som ska ges parterna samt om annan verkställighet av denna lag utfärdas genom förordning av statsrådet.

Denna lag träder i kraft den _____ 20 .

Om det beslut av ett försäkringsbolag som begäran om utlåtande gäller har meddelats före ikraftträdandet av denna lag, tillämpas på tidsfristen för begäran om utlåtande de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet. Om en begäran om utlåtande är anhängig vid ikraftträdandet av denna lag, tillämpas på behandlingen av ärendet i nämnden de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

4.

Lag

om ändring av 2 kap. i konsumentskyddslagen

I enlighet med riksdagens beslut
fogas till 2 kap. i konsumentskyddslagen (38/1978) en ny 8 b § som följer:

2 kap.

Marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer

8 b §

Skyldighet att informera om tvistlösningsorgan utanför domstol

En näringsidkare som har en webbplats ska publicera information där det finns tydlig, begriplig och lättillgänglig information om minst ett sådant tvistlösningsorgan som har anmälts till Europeiska kommissionen i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG och som är behörigt att behandla tvistemål mellan näringsidkare och konsumenter. På webbplatsen ska också adressen till tvistlösningsorganets webbplats finnas tillgänglig. Motsvarande information ska finnas också i de av näringsidkaren sammanställda standardvillkor som ges till konsumenten.

Om en konsument har lämnat en reklamation avseende en konsumtionsnyttighet till en näringsidkare och parterna inte har nått en överenskommelse i saken, ska den information som nämns i 1 mom. ges konsumenten skriftligen eller i någon annan varaktig form.

Denna lag träder i kraft den 20 . _____

5.

Lag

om ändring av 11 § i lagen om preskription av skulder

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om preskription av skulder (728/2003) 11 § 1 mom. 1 punkten, sådan den lyder i lag 396/2011, som följer:

11 §

Rättsliga åtgärder som avbryter preskription

Preskriptionen av en skuld avbryts på det sätt som anges i 2 mom., om

1) borgenären väcker talan angående fordran mot gäldenären eller i fråga om fordran framställer ett krav vid domstol, konsumenttvistenämnden eller vid något annat lagstadgat organ eller i ett förfarande där ett avgörande eller en rekommendation i ärendet kan meddelas, eller vid ett organ som har anmälts till Europeiska kommissionen i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG,

Denna lag träder i kraft den 20 . _____

Helsingfors den 22 oktober 2015

Statsminister

Juha Sipilä

Justitie- och arbetsminister Jari Lindström

2.

Lag

om ändring av lagen om konsumenttvistenämnden

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om konsumenttvistenämnden (8/2007) 14 § 2 mom. och 25 § 1 mom. samt
fogas till 8 § ett nytt 3 mom., till lagen en ny 13 a §, till 14 § nya 4 och 5 mom., till lagen en
ny 17 a § och till 20 § ett nytt 2 mom. som följer:

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

8 §

Utänmning och förordnande av medlemmar

*Medlemmar och ersättare samt föredra-
gande med uppgiften som bisyssla får inte
skiljas från sitt uppdrag utan vägande skäl.*

13 a §

*Meddelande om att utredningsskedet har av-
slutats*

*Nämnden ska utan dröjsmål meddela par-
terna i tvisten att den har fått allt det materi-
al som behövs för att avgöra ärendet.*

14 §

*Avstående från avgörande eller behandling
av ett ärende*

Nämnden behöver inte behandla ett ärende,
om

- 1) ett avgörande i ärendet förutsätter att muntliga bevismedel används,
- 2) ärendet har inletts eller avgjorts utanför domstol i något annat organ för lösning av tvister,

14 §

*Avstående från avgörande eller behandling
av ett ärende*

Nämnden behöver inte behandla ett ärende,
om

- 1) ett avgörande i ärendet förutsätter att muntliga bevismedel används,
- 2) ärendet har inletts eller avgjorts utanför domstol i något annat organ för lösning av tvister,

RP 74/2015 rd

Gällande lydelse

- 3) samma ärende har inletts vid nämnden eller där avgjorts som gruppklagomål,
 - 4) sökandens motpart är i konkurs, *eller*
 - 5) det inte är ändamålsenligt att behandla ärendet i nämnden på grund av att det är exceptionellt komplicerat och svårt att utreda.
-

Föreslagen lydelse

- 3) samma ärende har inletts vid nämnden eller där avgjorts som gruppklagomål,
 - 4) sökandens motpart är i konkurs,
 - 5) det inte är ändamålsenligt att behandla ärendet i nämnden på grund av att det är exceptionellt komplicerat och svårt att utreda,
 - 6) konsumenten inte först har kontaktat konsumentrådgivningen för att utreda ärendet.
-

Om nämnden inte behandlar en ansökan som har getts in till nämnden, ska den ge sökanden och vid behov näringsidkaren ett motiverat beslut om ärendet senast tre veckor från det att grunden för avstående yppade sig. Om ett beslut om avstående på basis av 2 mom. 6 punkten inte har fattats senast tre veckor från det att ansökan anlände till nämnden, kan ansökan inte lämnas utan behandling med stöd av den punkten.

Om en sökande återkallar sin ansökan, förfaller behandlingen av ärendet i nämnden.

17 a §

Rekommendation om hur ärendet bör avgöras

En rekommendation till avgörande av ärendet med motivering ska ges skriftligen senast 90 dagar från det att nämnden har haft tillgång till allt det material som behövs för att avgöra ärendet. I ytterst komplicerade tvistemål får nämnden enligt prövning förlänga fristen på 90 dagar. Parterna ska då underrättas om att fristen har förlängts samt om den uppskattade tidpunkten för när en rekommendation kommer att ges.

20 §

Beslutets natur och besvärshöjning

Nämnden ska när den informerar parterna om sitt avgörande samtidigt nämna det besvärshöjning som anges i 1 mom. samt det faktum att nämndens avgöranden är rekommendationer.

RP 74/2015 rd

Gällande lydelse

25 §

Närmare bestämmelser

Närmare bestämmelser om nämndens organisation, personal och administration samt om avgörande av förvaltningsärenden utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

Föreslagen lydelse

25 §

Närmare bestämmelser

Närmare bestämmelser om nämndens organisation, personal och administration samt om avgörande av förvaltningsärenden, *information i anslutning till dess verksamhet och om viss information som ska ges parterna* utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

Denna lag träder i kraft den 20 .

På behandlingen av ansökningar som är anhängiga vid ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

3.

Lag

om ändring av lagen om trafikskadenämnden

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om trafikskadenämnden (441/2002) 2 § 2 mom., 5 § 6 mom., 6 § 4 och
5 mom. och 13 § samt
fogas till lagen en ny 5 a § som följer:

Gällande lydelse

2 §

Tillsättande av nämnden

Statsrådet utser ordföranden, vice ordförandena och de övriga medlemmarna samt sju ersättare för högst tre år åt gången.

5 §

Behandlingen av ärenden i nämnden

Behandlingen av ärenden i nämnden är avgiftsfri.

Föreslagen lydelse

2 §

Tillsättande av nämnden

Statsrådet utser ordföranden, vice ordförandena och de övriga medlemmarna samt sju ersättare för högst tre år åt gången. *Den som har utsetts till nämnden får inte skiljas från sitt uppdrag utan vägande skäl.*

5 §

Behandlingen av ärenden i nämnden

Ett utlåtande av nämnden är inte bindande och ändring i det får inte sökas. Behandlingen av ärenden i nämnden är avgiftsfri.

5 a §

Behandlingen av begäran om utlåtande i vissa fall

Om en fysisk person har begärt ett utlåtande, ska nämnden utan dröjsmål underätta parterna om detta när den har fått allt det material som behövs för att avge ett utlåtande i ärendet.

Om nämnden inte behandlar ett ärende, ska den ge den fysiska person som begär utlåtande och vid behov försäkringsbolaget ett motiverat beslut om att det inte behandlar ärendet. Beslutet ska meddelas senast tre

RP 74/2015 rd

Gällande lydelse

6 §

Ersättningsärenden som nämnden behandlar

Skadelidande, försäkringstagare och övriga ersättningsberättigade har rätt att begära nämndens utlåtande i ärenden som gäller ersättning av trafikskada eller andra krav som hänför sig till samma trafikskada.

En i 4 mom. avsedd har rätt att begära nämndens utlåtande inom 90 dagar från den dag då den i 1 mom. avsedda försäkringsanstalten fattade sitt ersättningsbeslut.

13 §

Närmare bestämmelser

Närmare bestämmelser om nämndens förvaltning och ordnandet av dess verksamhet samt om annan verkställighet av denna lag utfärdas genom förordning av statsrådet.

Föreslagen lydelse

veckor från det att grunden för avstående yppade sig.

6 §

Ersättningsärenden som nämnden behandlar

Skadelidande, försäkringstagare och övriga ersättningsberättigade har rätt att begära nämndens utlåtande i ärenden som gäller ersättning av trafikskada eller andra krav som hänför sig till samma trafikskada. *Utlåtande ska begäras hos nämnden inom ett år från den dag då en försäkringsanstalt enligt 1 mom. fattade sitt ersättningsbeslut.*

Om en fysisk person har begärt ett utlåtande, ska ett motiverat utlåtande avges skriftligen senast 90 dagar från det att nämnden har haft tillgång till allt det material som behövs för att avge ett utlåtande. I ett ytterst komplicerat ärende får nämnden enligt prövning förlänga fristen på 90 dagar. Parterna ska då underrättas om att fristen har förlängts samt om den uppskattade tidpunkten för när ett utlåtande kommer att ges.

13 §

Närmare bestämmelser

Närmare bestämmelser om nämndens förvaltning, ordnandet av dess verksamhet, *information i anslutning till dess verksamhet, viss information som ska ges parterna* samt om annan verkställighet av denna lag utfärdas genom förordning av statsrådet.

Denna lag träder i kraft den 20 .

Om det beslut av ett försäkringsbolag som begäran om utlåtande gäller har meddelats före ikraftträdandet av denna lag, tillämpas på tidsfristen för begäran om utlåtande de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet. Om en begäran om utlåtande är anhängig vid ikraftträdandet av denna lag, tillämpas på behandlingen av ärendet i nämnden de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

4.

Lag

om ändring av 2 kap. i konsumentskyddslagen

I enlighet med riksdagens beslut
fogas till 2 kap. i konsumentskyddslagen (38/1978) en ny 8 b § som följer:

Gällande lydelse

2 kap.

**Marknadsföring samt förfaranden i kund-
relationer**

Föreslagen lydelse

2 kap.

**Marknadsföring samt förfaranden i kund-
relationer**

8 b §

*Skyldighet att informera om tvistlösningsor-
gan utanför domstol*

En näringsidkare som har en webbplats ska publicera information där det finns tydlig, begriplig och lättillgänglig information om minst ett sådant tvistlösningsorgan som har anmälts till Europeiska kommissionen i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG och som är behörigt att behandla tvistemål mellan näringsidkare och konsumenter. På webbplatsen ska också adressen till tvistlösningsorganets webbplats finnas tillgänglig. Motsvarande information ska finnas också i de av näringsidkaren sammanställda standardvillkor som ges till konsumenten.

Om en konsument har lämnat en reklamation avseende en konsumtionsnyttighet till en näringsidkare och parterna inte har nått en överenskommelse i saken, ska den information som nämns i 1 mom. ges konsumenten skriftligen eller i någon annan varaktig form.

*Denna lag träder i kraft den
20 .*

5.

Lag

om ändring av 11 § i lagen om preskription av skulder

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om preskription av skulder (728/2003) 11 § 1 mom. 1 punkten, sådan den lyder i lag 396/2011, som följer:

Gällande lydelse

11 §

Rättsliga åtgärder som avbryter preskription

Preskriptionen av en skuld avbryts på det sätt som anges i 2 mom., om

1) borgenären väcker talan angående fordran mot gäldenären eller i fråga om fordran framställer ett krav vid domstol, konsumenttvistenämnden eller vid något annat lagstadgat organ eller i ett förfarande där ett avgörande eller en rekommendation i ärendet kan meddelas, eller vid ett organ som antecknats i den databas över organ som avgör konsumenttvister som Europeiska kommissionen svarar för,

Föreslagen lydelse

11 §

Rättsliga åtgärder som avbryter preskription

Preskriptionen av en skuld avbryts på det sätt som anges i 2 mom., om

1) borgenären väcker talan angående fordran mot gäldenären eller i fråga om fordran framställer ett krav vid domstol, konsumenttvistenämnden eller vid något annat lagstadgat organ eller i ett förfarande där ett avgörande eller en rekommendation i ärendet kan meddelas, eller vid ett organ som *har anmälts till Europeiska kommissionen i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG,*

Denna lag träder i kraft den 20 .

Justitieministeriets förordning

om ansökan om att förtecknas som alternativt tvistlösningsorgan och om lämnande av information

I enlighet med justitieministeriets beslut föreskrivs med stöd av 1 § 3 mom. och 15 § 3 mom. i lagen om alternativ lösning av konsumenttvister utanför myndigheter (/20):

1 §

Ansökan om att förtecknas som alternativt tvistlösningsorgan

Ett alternativt tvistlösningsorgan kan genom att lämna in en ansökan om saken till justitieministeriet begära att bli infört i den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som förs av Europeiska kommissionen. Till ansökan ska fogas de uppgifter som anges i artikel 19.1 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG.

2 §

Information till justitieministeriet

Ett alternativt tvistlösningsorgan som har ansökt om att bli infört i den förteckning som förs av Europeiska kommissionen ska med två års mellanrum lämna den information som avses i artikel 19.3 i det direktiv som nämns i 1 mom. till justitieministeriet.

Om den information som lämnats med stöd av 1 § ändras, ska justitieministeriet utan ogrundat dröjsmål underrättas om saken.

3 §

Information på webbplatsen

Ett alternativt tvistlösningsorgans webbplats ska innehålla den information som avses i artikel 5.2 a, 7.1, 7.2 och 15.1 i direktivet.

4 §

Information till parterna

När tvistlösningsförfarandet inleds ska det alternativa tvistlösningsorganet underrätta parterna om deras rätt att anlita jurist eller någon annan person som biträde eller företrädare samt en konsument om dennes rätt att återkalla sin ansökan.

RP 74/2015 rd

5 §

Ikraftträdande

Denna förordning träder i kraft den 20 .

Justitieministeriets förordning

om ändring av justitieministeriets förordning om konsumenttvistenämnden

I enlighet med justitieministeriets beslut
fogas till justitieministeriets förordning om konsumenttvistenämnden (188/2007) nya 10 a
och 10 b § som följer:

10 a §

Information på webbplatsen

Nämnden ska ha en webbplats som uppdateras och där det finns tydlig, begriplig och lättillgänglig information om nämnden och det förfarande som nämnden iakttar. Webbplatsen ska innehålla åtminstone den information som avses i artikel 5.2 a, 7.1, 7.2 och 15.1 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG.

Nämnden ska på begäran lämna den information som avses i 1 mom. skriftligen eller i någon annan varaktig form.

10 b §

Information till parterna

När förfarandet inleds ska nämnden underrätta parterna om deras rätt att anlita jurist eller någon annan person som biträde eller företrädare samt en konsument om dennes rätt att återkalla sin ansökan.

Denna förordning träder i kraft den _____ 20 .

Statsrådets förordning

om ändring av statsrådets förordning om trafikskadenämnden

I enlighet med statsrådets beslut
fogas till statsrådets förordning om trafikskadenämnden (551/2002) nya 9 a och 9 b § som följer:

9 a §

Nämnden ska ha en webbplats som uppdateras och där det finns tydlig, begriplig och lättillgänglig information om nämnden och det förfarande som nämnden iakttar. Webbplatsen ska innehålla åtminstone den information som avses i artikel 5.2 a, 7.1, 7.2 och 15.1 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG.

Nämnden ska på begäran lämna den information som avses i 1 mom. skriftligen eller i någon annan varaktig form.

När förfarandet inleds ska nämnden underrätta parterna om deras rätt att anlita jurist eller någon annan person som biträde eller företrädare samt en fysisk person som begär utlåtande om dennes rätt att återkalla sin ansökan.

9 b §

Nämnden ska med två års mellanrum lämna den information som avses i artikel 19.3 i det direktiv som nämns i 9 a § till justitieministeriet.

Denna förordning träder i kraft den _____ 20__ .