



SVENSKA
FONDHANDLARE
FÖRENINGEN

2014-09-30

Justitiedepartementet
S-103 33 Stockholm

Yttrande över betänkandet Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet (SOU 2014:47)

Sammanfattning

- Svenska Bankföreningen och Svenska Fondhandlareföreningen (föreningarna) välkomnar på ett allmänt plan att direktivet genomförs inom ramen för befintligt system där Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har en central roll.
- Föreningarna tillstyrker förslaget att ARN:s avgöranden även fortsättningsvis bör utgöra rekommendationer. Detta är utomordentligt viktigt för att ARN ska behålla sin unika roll och inte en mer formaliserad process likartad den befintliga vid domstol skapas vilket skulle bli konsekvensen om besluten gjordes bindande.
- Det finns skäl att i svensk lagstiftning definiera gränsöverskridande tvister för att tydliggöra vilka ärenden ARN bör avvisa.
- Förslaget om en uttrycklig bestämmelse att nämnden inte prövar ett klagomål om konsumenten inte har försökt lösa den aktuella tvisten med näringsidkaren välkomnas.
- Av resurs- och effektivitetsskäl är det viktigt att ARN fortsatt har möjligheten att avvisa ärenden som inte är lämpliga för nämndens behandling. Föreningarna stödjer också att det tydliggörs i författningstext att parterna inte har rätt till muntlig förhandling.
- Förslaget om en sänkning av beloppsgränserna avstyrks. Det är inte visat att Sverige inte lever upp till direktivets krav med befintlig ordning. Förslaget tycks inte väl underbyggt i denna del och får ekonomiska konsekvenser för statens budget och näringslivet. Även med oförändrade beloppsgränser kan ett ärende av särskild betydelse prövas trots att tvisten avser ett värde lägre än aktuell beloppsgräns.
- Föreningarna instämmer i utredningens tolkning att direktivet bör läsas så att

ärenden ska avgöras 90 kalenderdagar efter att ett ärende är färdigt för avgörande. Enligt artikel 8 e) i direktivet liksom enligt utredningens överväganden ska undantag för 90-dagarsgränsen kunna göras vid mycket *komplexa* tvister. Samma begrepp bör användas i ARN:s instruktion.

- En skyldighet för näringsidkaren att vid en tvist informera konsumenten om att han eller hon kan vända sig till ett alternativt tvistlösningsorgan för att få tvisten prövad föreslås. Föreningarna tolkar bestämmelsen som att en tvist anses ha uppstått vid den tidpunkt då konsumenten uttryckt ett preciserat krav och näringsidkaren motsatt sig detta efter att ha givits skälig tid att behandla klagomålet. Informationsskyldigheten uppstår därmed i många fall inte på butiksgolvet (i bankkontoret) utan i ett något senare skede.
- Föreningarna tillstyrker förslaget om upprättande av handläggnings- och tidsplan samt att ARN verkar för att materialet i ärendena begränsas. Det är viktigt att inte fastställa någon tidpunkt för när ytterligare material inte får inkomma och beaktas i ett ärende. Ledamöterna måste kunna fatta beslut grundade på allt underlag av relevans, även om det inkommit i ett sent skede.
- Det är utomordentligt viktigt att huvudregeln även fortsättningsvis är att avgöranden av ARN sker genom nämndbeslut. Det är sammansättningen av nämndledamöter som gör ARN unikt och medför att nämndens beslut har hög acceptans i näringslivet. Att fler kanslibeslut ska fattas, dessutom enligt förslaget utan föredragning, är oroväckande. Det finns t.ex. en risk att ärenden som inte lämpar sig för kanslibeslut ändå av misstag avgörs i den ordningen i strävan att hålla ner handläggningstiderna.
- Föreningarna motsätter sig inte förslaget att ARN ska bedriva förlikningsverksamhet i vissa typer av ärenden. På Bankavdelningen torde detta inte vara en framkomlig väg med beaktande av att flertalet potentiella tvister klaras ut redan inom ramen för bankernas klagomålshantering.
- Föreningarna välkomnar utredningens slutsats att det inte bör införas någon skyldighet för näringsidkare att, oavsett utgången i domstolsprocessen, ersätta konsumenters rättegångskostnader i de fall konsumenten väljer att driva sitt krav i domstol mot näringsidkare som inte följt ARN:s beslut.
- Förslaget att det även framdeles bör vara avgiftsfritt för konsumenter att föra en tvist till ARN samt att båda parter står sina kostnader för förfarandet välkomnas. På motsvarande sätt bör inte avgifter tas ut av näringsidkaren, något som skulle formalisera processen betydligt.
- Föreningarna instämmer i bedömningen att ytterligare resurser måste tillföras ARN men befarar att utredningen underskattar de resurser som kommer att krävas på Konsumentverket/Konsument Europa om dess roll är att aktivt verka för att tvistlösning via onlineplattformen sker på ett smidigt sätt. Myndigheterna måste ta ett stort ansvar att klara ut innebörden av olika dokument, förtydliga översättningar och begära preciseringar för att undvika att konsumenterna och näringsidkarna tvingas lägga betydande tid på tolkningar och att författa inlagor med begäran om tydliggöranden.

Allmänt

Svenska Bankföreningen och Svenska Fondhandlareföreningen (föreningarna) välkomnar på ett allmänt plan utredningens förslag att direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (direktivet) genomförs inom ramen för befintligt system där Allmänna reklamationsnämnden (ARN) och vissa privata branschnämnder har en central roll. I konsekvens därmed finns skäl att utvidga ARN:s kompetensområde till idag undantagna områden, lämpligtvis med undantag för upplåtande av fast egendom om detta visar sig möjligt enligt EU-kommissionens riktlinjer. Även fortsättningsvis föreslås nämndbeslut vara huvudregeln vilket är centralt för nämndens trovärdighet. Det ter sig lagtekniskt ändamålsenligt att som utredningen föreslår införa en lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

Nedan kommenteras ett antal frågeställningar som föreningarna fäster särskild vikt vid.

11.7.4 Bindande beslut

I promemorian föreslås att ARN:s avgöranden även fortsättningsvis bör utgöra rekommendationer.

Föreningarna tillstyrker utredningens förslag. En mängd skäl som utredningen pekar på i sin analys visar det olämpliga i att besluten skulle bli bindande. Föreningarna vill understryka att den viktiga roll ARN har på konsumentområdet med högt förtroende från såväl konsumenter som näringsidkare bygger på processens informella karaktär och ett arbetssätt som är förhållandevis enkelt, snabbt och billigt. En ändring av rådande ordning genom införande av bindande beslut skulle förändra detta förhållande på ett negativt sätt. Som framgår av betänkandet skulle bindande beslut bl.a. medföra krav på formell delgivning, möjlighet för parterna att begära muntlig bevisning samt om- och överprövning i domstol. Skillnaden mot vanligt domstolsförfarande skulle minska och ARN därmed förlora sin unika roll.

Föreningarnas medlemmar följer nämndens rekommendationer.

12.5.6 Prövning av inhemska och gränsöverskridande tvister

Utredningen konstaterar att det i förordningen med ARN:s instruktion och i nämndens föreskrifter inte finns några uttryckliga bestämmelser om nämndens geografiska behörighet vad gäller gränsöverskridande tvister. ARN är inte bunden av Bryssel I-förordningen och det har utvecklats en praxis i nämnden där konsumentens hemvist saknar betydelse för om en tvist ska tas upp eller inte. Utredningen drar slutsatsen att ARN uppfyller kraven i direktivet och därtill går längre än vad direktivet

kräver varför det inte bedöms krävas något särskilt förtydligande av ARN:s hantering av gränsöverskridande tvister.

Föreningarna delar bedömningen att ARN:s verksamhet lever upp till kraven i direktivet avseende såväl behandling av inhemska som gränsöverskridande tvister. Det får vidare anses naturligt att gå längre än direktivets krav i den meningen att en konsument på besök i Sverige som handlar av en i Sverige etablerad näringsidkare ska kunna vända sig till nämnden för tvistlösning även om han eller hon inte är bosatt i landet. Detsamma kan sägas om en konsument i en annan medlemsstat som aktivt uppsökt hemsidan hos en näringsidkare i Sverige för att handla online när näringsidkaren inte riktat sin verksamhet mot konsumentens medlemsstat.

Mer tveksamt är om det är resurseffektivt och ens alltid rättssäkert att ARN behandlar en tvist där såväl konsumenten som näringsidkaren är hemmahörande i ett tredje land men tvisten rör en händelse som inträffat i Sverige, en typ av ärenden som nämnden ibland handlägger. Det förekommer exempelvis att en försening i Stockholm med ett spanskt flygbolag som drabbat spanska resenärer behandlas av ARN trots att tvisten med fördel kan handhas av ett spanskt tvistlösningsorgan. På Bankavdelningen är denna typ av ärenden mer ovanliga men det förefaller naturligt att i fall där såväl konsument som finansinstitut är hemmahörande i en annan medlemsstat bör tvisten handhas i den medlemsstaten även om det rör en transaktion vidtagen i Sverige. Det kan därför, i motsats till vad utredningen kommit fram till, finnas skäl att i svensk lagstiftning definiera gränsöverskridande tvister för att tydliggöra vilka ärenden ARN bör avvisa.

12.7.3 ARN:s avvisningsgrunder i förhållande till direktivet

Utredningen föreslår att det införs en uttrycklig bestämmelse i ARN:s instruktion om att nämnden inte prövar ett klagomål om konsumenten inte har försökt lösa den aktuella tvisten med näringsidkaren. Vidare föreslås ändringar i instruktionen avseende möjligheten att avvisa en tvist som inte lämpar sig för nämndens bedömning.

Föreningarna tillstyrker förslaget om en uttrycklig bestämmelse att nämnden inte prövar ett klagomål om konsumenten inte har försökt lösa den aktuella tvisten med näringsidkaren. Det är en viktig grundprincip i svensk konsumenträtt att näringsidkaren ska ges en möjlighet att lösa uppstådda problem och klara ut eventuella missförstånd innan ärendet tas upp till prövning. Många ärenden löses i direkt kontakt mellan konsumenten och näringsidkaren utan att behöva belasta ARN:s verksamhet. Förtydligandet är därför välkommet.

En förutsättning för att tvistlösning vid ARN ska vara relativt sett snabb och billig är att tvisterna avgörs på handlingarna, dvs. att muntlig förhandling inte förekommer. Inte heller bör nämndens tid upptas av komplexa och omfattande ärenden där det

förekommer omfattande skriftväxling eller ord står mot ord om centrala sakomständigheter i ärendet. Det måste fortsatt vara möjligt att avvisa ärenden på den grund att de inte lämpar sig för prövning i nämnden. Utredningen föreslår ändringar i förhållande till 15 § 3 i ARN:s instruktion enligt vilken ett ärende kan avvisas då det i övrigt med hänsyn till myndighetens arbetsformer eller andra omständigheter inte lämpar sig för prövning. Enligt motiveringen i betänkandet innebär de ändringar som görs i författningstexten i praktiken inte någon större skillnad mot dagens ordning. Denna tolkning välkomnas av föreningarna då det är viktigt att ARN, av resurs- och effektivitetsskäl fortsatt har möjligheten att avvisa ärenden som inte är lämpliga för nämndens behandling. Vidare tillstyrker föreningarna att det tydliggörs i författningstext att parterna inte har rätt till muntlig förhandling i nämnden.

12.7.4 ARN:s beloppsgränser i förhållande till direktivet

Artikel 5.4 d) och 5.5 samt skäl 25 i direktivet reglerar hur medlemsstaterna kan tillåta alternativa tvistlösningsorgan att avstå från att hantera en tvist om klagomålet understiger eller överstiger ett på förhand fastställt tröskelbelopp. Sådana tröskelbelopp får enligt direktivet förekomma men måste fastställas på en sådan nivå att de *inte väsentligen försämrar konsumenternas tillgång* till de alternativa tvistlösningsorganens behandling av klagomål. Det finns ingen angivelse i direktivet vad som är att räkna som skäliga beloppsgränser men beträffande gränsöverskridande tvister måste beaktas att tvistens reella värde kan variera mellan medlemsstaterna och att fastställandet av ett oproportionellt högt tröskelbelopp i en medlemsstat kan försämra tillgången till alternativ tvistlösning för konsumenterna från andra medlemsstater. Utredningen föreslår som en konsekvens av dessa bestämmelser i direktivet att ARN:s beloppsgränser bör sänkas.

Föreningarna finner ingen utredning eller diskussion i betänkandet hur de föreslagna beloppsgränserna mer exakt fastställts eller varför de befintliga beloppsgränserna anses vara för höga för ett korrekt genomförande av direktivet. En analys efterlyses hur befintliga och föreslagna beloppsgränser står sig i förhållande till köpkraften i Sverige och andra medlemsstater och varför eller varför inte de kan antas *väsentligen försämra tillgången till tvistelösning* för konsumenterna i andra medlemsstater. Det görs inte i betänkandet något försök till uppskattning av hur stor ökningen av antalet anmälningar blir, från konsumenterna i Sverige resp. andra medlemsstater, om beloppsgränserna ändras. En sådan analys är viktig med beaktande av de konsekvenser förslaget kommer att få om det genomförs.

Som framkommer på flera ställen i betänkandet väntas antalet ärenden öka om beloppsgränserna sänks. Detta innebär en ökad belastning på ARN och därmed ökade kostnader för statens budget, men det åsamkar även näringsidkarna ökade handläggningskostnader liksom kostnader för att bistå med representanter till ett ökat antal nämndsammanträden.

Syftet med beloppsgränserna är att sålla bort ärenden av obetydliga värden där kostnaden för att handlägga tvisten blir oproportionell i förhållande till värdet på tvisten. Tvister om låga värden kan ofta lösas direkt i kontakten mellan konsumenten och näringsidkaren. Det finns skäl att anta att näringsidkare i tvister om lägre belopp, där konsumenten inte nödvändigtvis har rättsligt stöd för sina krav, av goodwillskäl tillmötesgår konsumentens begäran. Det kan också antas att viljan att finna lösningar och kompromisser i vissa fall är större från båda parter när möjligheten att föra frågan till ARN inte står till buds. En eftergift av goodwillkaraktär kan ligga näringsidkaren till last i en efterföljande nämndprövning som intäkt för ett indirekt erkännande av brister i varan/den utförda tjänsten. Föreningarna befarar att sänkta beloppsgränser kan leda till en betydande ökning av antalet anmälningar av vilka få kommer att bifallas. Det leder till ökade kostnader för staten och näringsidkarna - och därmed indirekt konsumenterna - utan att det är till nytta för konsumentkollektivet.

I sammanhanget är det viktigt att understryka att tvister om värden lägre än beloppsgränserna men som är av principiellt intresse även fortsättningsvis kan prövas av ARN, något föreningarna välkomnar. Med oförändrade beloppsgränser kan alltså fortsatt ärenden av särskild betydelse prövas.

Föreningarna avstyrker en sänkning av beloppsgränserna och efterlyser en analys vad som gör beloppsgränserna 300 kr, 500 kr och 1 000 kr mer adekvata än befintliga beloppsgränser eller för all del några helt andra beloppsgränser däremellan. Det är inte visat att Sverige inte lever upp till direktivets krav med befintlig ordning. Förslaget tycks inte väl underbyggt i denna del och får ekonomiska konsekvenser för statens budget och näringslivet.

12.10.4 Effektivitet

I betänkandet föreslås ett tillägg till ARN:s instruktion att en tvist som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Om ett ärende är mycket komplicerat kan tiden för avgörande förlängas.

Föreningarna instämmer i utredningens tolkning att direktivet bör läsas så att ärenden ska avgöras 90 kalenderdagar efter att ett ärende är färdigt för avgörande. Att tiden skulle räknas från den tidpunkt då klagomålet kommer in skulle i många fall göra det praktiskt omöjligt att bereda ärendet på ett rimligt sätt före beslut, till nackdel för alla parter.

Enligt artikel 8 e) i direktivet liksom enligt utredningens överväganden ska undantag för 90-dagarsgränsen kunna göras vid mycket *komplexa* tvister. I författningsförslaget med instruktion till ARN fastslås i 17 § istället att tiden för avgörande kan förlängas för ärenden som är mycket *komplicerade*. Föreningarna

förordar att samma begrepp används i instruktionen som i direktivet då begreppens innebörd skiljer sig åt.

12.15.3 Skyldighet för näringsidkare att lämna information om alternativ tvistlösning vid tvist

Enligt förslaget införs en skyldighet för näringsidkaren att vid en tvist informera konsumenten om att han eller hon kan vända sig till ett alternativt tvistlösningsorgan för att få tvisten prövad. Utredningen ger uttryck för att en tvist ska anses föreligga om näringsidkaren motsätter sig ett någorlunda preciserat krav från konsumenten. Underlåter näringsidkaren att svara på konsumentens krav inom rimlig tid anses det stå klart att han eller hon inte tänker rätta sig efter konsumentens krav. I en sådan situation anses näringsidkaren ha brutit i sin informationsplikt.

Som framförts ovan under 12.7.3. är en viktig grundprincip att näringsidkaren ska ges en möjlighet att lösa uppstådda problem och klara ut eventuella missförstånd innan ärendet tas upp till prövning. Föreningarna tolkar den föreslagna bestämmelsen som att en tvist bör anses ha uppstått vid den tidpunkt då konsumenten uttryckt ett preciserat krav och näringsidkaren motsatt sig detta efter att ha givits skälig tid att behandla klagomålet. I praktiken betyder det att hos större näringsidkare som har upprättat en kundtjänstfunktion ska klagomålet behandlas där och därmed skulle i många fall inte informationsskyldigheten uppstå på butiksgolvet (i bankkontoret) utan i ett något senare skede. Detta bör förtydligas.

14.3.3 Åtgärder för att förbättra ärendehandläggningens effektivitet och kvalitet

I betänkandet föreslås att det av ARN:s instruktion ska framgå att en handläggnings- och tidsplan ska skickas till parterna, om detta inte bedöms som obehövt. Vidare ska parterna informeras när ett ärende är färdigt för avgörande.

Föreningarna tillstyrker utredningens förslag att ärendehandläggningen bör påskyndas genom åtgärder såsom att upprätta en handläggnings- och tidsplan samt verka för att materialet i ärendena begränsas. Föreningarna instämmer i slutsatsen att någon tidpunkt inte bör fastställas för när ytterligare material inte får inkomma och beaktas i ett ärende. Det är inte ovanligt att nya uppgifter inkommer nära inpå inplanerade sammanträden och det skulle te sig märkligt om ledamöterna var förhindrade att fatta beslut grundade på allt underlag av relevans. Förfarandet vid ARN skiljer sig så pass från det vid allmän domstol att några paralleller med rättegångsbalkens procedurregler inte kan dras i denna del.

14.5 Sammansättning och beslutsformer

Utredningen föreslår att ARN:s instruktion ändras så att kanslibeslut ska kunna fattas utan föredragning i enklare ärenden och ärenden där näringsidkaren inte har yttrat sig. ARN bör enligt förslaget arbeta mer aktivt för att utnyttja möjligheten att avgöra enklare ärenden genom kanslibeslut, när det är lämpligt.

Huvudregeln ska enligt betänkandet även fortsättningsvis vara att avgöranden av ARN sker genom nämndbeslut. Det konstateras att ett nämndbeslut, där konsument- och näringsidkarintressena är representerade av ledamöter med särskild sakkunskap, har större dignitet i förhållande till parterna än kanslibeslut. Utredningen refererar bl.a. till den stora enighet som finns bland avdelningsordföranden, experter och sakkunniga med särskild erfarenhet av ARN att nämndens normala sammansättning, med som huvudregel ordförande och fyra intresseledamöter, är viktig för välgrundade beslut och det allmänna förtroendet för ARN. Föreningarna kan inte nog understryka betydelsen av dessa slutsatser. Det är sammansättningen av nämndledamöter som gör ARN unikt och medför att nämndens beslut har hög acceptans i näringslivet. Att fler kanslibeslut ska fattas, dessutom enligt föreslagen ändring utan föredragning, är oroväckande. Det blir utomordentligt viktigt att ansträngningarna att hålla nere handläggningstiderna inte av misstag leder till att ärenden som inte lämpar sig för kanslibeslut ändå beslutas i den ordningen.

14.6 Aktiv förlikningsverksamhet

Utredningen föreslår att ARN ska verka för att parterna uppnår en samförstånds-lösning, om det inte bedöms som olämpligt med hänsyn till ärendets karaktär.

Föreningarna motsätter sig inte utredningens förslag att ARN ska verka för samförståndslösningar i vissa typer av ärenden. Sannolikt är denna arbetsmetod mer lämplig på vissa avdelningar än andra. I flertalet ärenden på Bankavdelningen torde förlikningsverksamhet inte vara en framkomlig väg med beaktande av att flertalet potentiella tvister klaras ut redan inom ramen för bankernas klagomålshantering och de fall som slutligen når ARN rör krav som saknar grund eller strider mot gällande lagstiftning och praxis. Bankerna eftersträvar alltid att uttömma alla möjligheter att finna en lösning på kundernas problem innan ärendena når ARN. Av resursskäl är det viktigt att vara uppmärksam på att ARN:s aktiva förlikningsverksamhet inte får ske på bekostnad av skyndsamt handläggning av hög kvalitet. Det finns en risk att aktiv förlikningsverksamhet kan leda till att det tar längre tid att nå beslut i enskilda ärenden där förutsättningar för samförståndslösning saknas eftersom denna möjlighet redan uttömts.

15.6 Näringsidkare bör inte bli skyldiga att ersätta konsumenters rättegångskostnader

Utredningen anser inte att någon skyldighet ska införas för näringsidkare att, oavsett utgången i domstolsprocessen, ersätta konsumenters rättegångskostnader i de fall konsumenten väljer att driva sitt krav i domstol mot näringsidkare som inte följt ARN:s beslut.

Utredningen om konsumentskydd vid finansiell rådgivning (SOU 2014:18) uttryckte uppfattningen att näringsidkare skulle betala konsumenters kostnader i en efterföljande domstolsprocess, oavsett utgången i rättegången, om näringsidkaren inte följt ARN:s beslut. I sitt remissvar ifrågasatte Föreningarna starkt detta förslag som knappast är förenligt med grundläggande processuella principer. Det är glädjande att även konsumenttvistutredningen drar slutsatsen att en sådan ordning skulle innebära betydande och orimliga rättsverkningar för berörda näringsidkare.

16 Bör Allmänna reklamationsnämnden finansieras genom avgifter?

Förslaget innebär att tvistlösning vid ARN inte ska vara förenat med någon avgift för konsumenter eller näringsidkare.

Föreningarna tillstyrker förslaget att det även framdeles bör vara avgiftsfritt för konsumenter att föra en tvist till ARN samt att båda parter står sina kostnader för förfarandet. Syftet med alternativ tvistlösning är att det ska vara en enkel processform där konsumenten lätt och smidigt kan få en tvist prövad. Risken att tvistlösningen kan åsamka honom eller henne kostnader kan ha en avhållande verkan. På motsvarande sätt är det inte lämpligt att inom ramen för detta förfarande ta ut avgifter av näringsidkaren eftersom, såsom konstateras av utredningen, processen därmed skulle formaliseras betydligt.

18 Konsekvenser

Med hänvisning till vad som anförts ovan i anslutning till utredningens olika förslag önskar föreningarna särskilt peka på de ökade kostnader förslaget om ändrade beloppsgränser kommer att innebära för ARN och näringsidkarna.

Utan att ta ställning till riktigheten i utredningens uppskattning av storleken på de ytterligare kostnader som ARN kommer att få stödjer föreningarna bedömningen att ytterligare resurser måste tillföras myndigheten. För att förfarandet ska vara rättssäkert och såväl näringsidkare som konsumenter ska ha ett fortsatt förtroende för att ärenden bereds på ett relevant sätt är det en nödvändighet att ARN utför sina uppgifter med fortsatt hög kvalitet, även vid en påtagligt ökad arbetsbörda.

Då den nya onlineplattformen ännu inte finns är det omöjligt att närmare bedöma hur denna praktiskt kommer att fungera och vilka resurser som kommer att behövas.

Föreningarna befarar dock att utredningen underskattar de resurser som kommer att krävas på Konsumentverket/Konsument Europa om dess roll är att aktivt verka för att tvistlösning via plattformen sker på ett smidigt sätt. Det kommer att vara en stor utmaning av kommunicera material mellan parter i olika medlemsstater med olika rättstradition där parterna ska förstå varandras argumentation och yrkanden/svaromål. Behov av kompletteringar och preciseringar kommer att bli nödvändiga. Detta visar redan dagens erfarenheter av ärenden i ARN där någon av parterna är hemmahörande i en annan medlemsstat. EU-kommissionen har åtagit sig att översätta alla handlingar vilket är en utmaning i sig. Föreningarna menar att myndigheterna, sannolikt Konsument Europa i högre grad än ARN beroende på hur man ska tolka rollen som kontaktpunkt, måste ta ett stort ansvar att klara ut innebörden av olika dokument, förtydliga översättningar och begära preciseringar. Att oprecisa och svårförståeliga handlingar enkom slussas mellan parterna utan närmare behandling skulle leda till att konsumenterna och näringsidkarna tvingas lägga betydande tid på tolkningar och att författa inlagor med begäran om tydliggöranden.

Svenska Bankföreningen

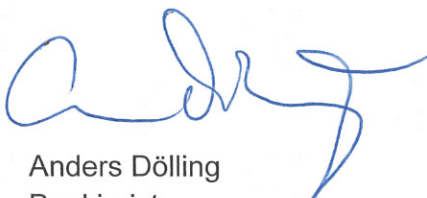
Svenska Fondhandlareföreningen



Thomas Östros
Verkställande direktör



Lars Afrell
Direktör



Anders Döling
Bankjurist