

Justitiedepartementet
103 33 Stockholm

Betänkandet SOU 2014:47 Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – Ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet (Ju2014/4305/KO)

Sammanfattning

Lotteriinspektionen tillstyrker förslaget att Allmänna reklamationsnämnden (ARN) ska pröva tvister gällande spel, tips och lotter. Inspektionen föreslår dock att beloppsgränsen avseende den här typen av tvister ska sättas till 1 000 kr. Lotteriinspektionen ställer sig även frågande till den informationsskyldighet som åläggs spelbolagen som näringsidkare.

Avsnitt 12.6 Undantag från ARN:s kompetensområde

Direktivet innehåller inte något undantag för tvister rörande spel, tips och lotterier. Lotteriinspektionen tillstyrker att ARN prövar den här typen av tvister. Lotteriinspektionen har noterat att inget spelbolag och inte heller Spelbranschens Etiska Råd (SPER) är remissinstans. Inspektionen vill här lyfta fram möjligheten för SPER att verka som en bransch- och näringslivsorganisation som kan ställa krav på sina medlemmar att de ska följa ARN:s rekommendationer.

Avsnitt 12.7.4 ARN:s beloppsgränser i förhållande till direktivet

I förslaget föreslås samtliga beloppsgränser för prövning av tvister vid ARN att sänkas i förhållande till dagens nivåer. Beloppsgränsen avseende tvister rörande *övriga tvister*, som innefattar spel, tips och lotterier föreslås

vara 300 kr. Inspektionen är av den uppfattningen att den här typen av tvister med stor sannolikhet kommer att öka när det föreslås en möjlighet till alternativ tvistlösning och beloppsgränsen sänks. Som framgår av betänkandet lever ARN i viss uträkning redan upp till direktivets krav på effektivitet, men tvistlösningen måste bli snabbare för att kravet till fullo ska vara uppfyllt. Att sänka beloppsgränserna för *övriga tvister* kommer, som redan nämnts, innebära fler anmälningar och det kommer därför bli svårt att upprätthålla direktivets krav på effektivitet. Inspektionen förslår därför en beloppsgräns om 1 000 kr för den här typen av tvister. Av förslaget framgår att ARN även fortsättningsvis kommer kunna pröva tvister som är av principiellt intresse eller om det finns särskilda skäl. Inspektionen är av den uppfattningen att möjligheten att ändå pröva tvister rörande mindre belopp tillvaratar konsumenternas intressen.

Avsnitt 12.15 Näringsidkares information till konsumenter

Den 14 juli 2014 antog Europeiska kommissionen en rekommendation om principer för att skydda konsumenter och spelare i samband med onlinespeltjänster och för att förhindra att underåriga spelar onlinespel om pengar¹. Genom rekommendationen ålades spelaktörerna ett informationskrav på sina webbplatser. De informationsbestämmelserna som genom direktivet och förordningen nu ska genomföras innebär ytterligare skyldigheter för näringsidkarna. Lotteriinspektionen vill här framföra risken för att det, i och med att det redan finns ett informationskrav, blir ett ”överskott” av information och att syftet med den därmed går förlorad.

Avsnitt 13.2.3 Näringsidkares information till konsumenter och sanktioner vid utebliven betalning

Informationskravet enligt förordningen träffar de näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel. Här vill Lotteriinspektionen peka på det faktum att AB Svenska Spel och ATG inte får erbjuda spel utomlands och det kan förefalla märkligt att dessa ska åläggas en skyldighet att informera om

¹ Kommissionens rekommendation av den 14 juli 2014 om principer för att skydda konsumenter och spelare i samband med onlinespeltjänster och för att förhindra att underåriga spelar online om pengar (2014/478/EU).

alternativa tvislösningsorgan vid händelse av tvist som uppstår vid e-handel över gränserna.

Avsnitt 18.6.2 Administrativa kostnader för näringsidkare på grund av informationskraven

När det gäller kostnaderna vill Lotteriinspektionen peka på att de förändringar som krävs av webbprogrammen är relativt små och det uppskattas att de inte ska ta mer än en timme för en IT-programmerare att slutföra förändringarna².

Allmänna synpunkter

Tvister rörande spel, tips och lotterier kan vara av varierande slag. En del tvister kan vara av enklare karaktär och röra exempelvis betalningen av ett spel, tips eller en lott. Andra tvister kan vara betydligt svårare och exempelvis röra tekniska frågeställningar varav situationer kan uppkomma där konsumenten kommer att ha ytterst svårt att tillvarata sin rätt. Det går heller inte att utesluta att näringsidkaren, för att tillvarata sin rätt, måste visa företagshemligheter som annars undantas genom sekretessbestämmelser. Lotteriinspektionen vill peka på att, det vid ärenden av mer komplicerad art, därför kan bli svårt att göra materiellt riktiga bedömningar.

Detta beslut har fattats av Lotteriinspektionens styrelse, ordföranden Per Håkansson samt ledamöterna Henrik Berggren, Carina Tolke, Karin Starrin och Håkan Wall. Ärendet har föredragits av juristen Linda Sandblom.

Johan Röhr

Linda Sandblom

² Alternative Dispute Resolution for Consumers, Implementing the Alternative Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation – Impact Assessment (2014). Storbritanniens näringsministerium Department for Business, Innovation and Skills (BIS).