



1.7.2020

OKV/265/10/2020

OKV/265/10/2020-OKV-1

SAK **Behandlingstiden vid konsumenttvistenämnden**

KLAGOMÅL

Klaganden har i sitt klagomål (OKV/916/1/2019, nytt diarienummer OKV/265/10/2020) till justitiekanslern 23.5.2019 kritiserat konsumenttvistenämndens förfarande vid behandlingen av sitt ärende.

Klaganden hade 7.6.2017 inlämnat till konsumenttvistenämnden en begäran av avgörande angående en reklamationstvist med en finsk näringsidkare (dnr D/2862/33/2017). Klaganden har kritiserat det att han inte ännu hade fått ett avgörande i sitt ärende trots att medlemsstaterna ska enligt europeisk konsumenträtt ha ett tvistlösningsorgan för tvister mellan konsumenter och näringsidkare som avgör dessa tvister inom skälig tid.

Konsumenttvistenämnden hade inte hållit sina utfästelser om när ärendet skulle vara avgjort. Först hade klaganden fått besked om att ärendet skulle vara avgjort senast i augusti 2018. Sedan hade klaganden fått svar på sin förfrågan om tidtabellen att ärendet skulle vara avgjort senast i mars 2019. När avgörandet inte var gjort i mars förnyade klaganden sin förfrågan men fick inte något svar på sin e-post 4.4.2019.

UTREDNING

Konsumenttvistenämnden har 25.9.2019 gett en utredning som sänds med detta beslut klaganden till kännedom.

AVGÖRANDE

Meddelanden till parterna och behandlingstiden i klagandens ärende

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

Enligt 21 § 1 mom. i grundlagen ska var och en ha rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en domstol eller någon annan myndighet som är behörig enligt lag.

Enligt 7 § 1 mom. i förvaltningslagen ska möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat.

Enligt 23 § 1 mom. i förvaltningslagen ska ett ärende behandlas utan ogrundat dröjsmål.

Enligt 13 a § i lagen om konsumenttvistenämnden ska nämnden utan dröjsmål meddela parterna i tvisten att den har fått allt det material som behövs för att avgöra ärendet.

Enligt 17 a § i samma lag 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. 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.

Enligt utredningen inkom klagandens begäran om avgörande till konsumenttvistenämnden 7.6.2017, ärendet avgjordes 7.5.2019 och beslutet meddelades till klaganden 16.7.2019.

Till klaganden hade 13.6.2017 skickats en 12.6.2017 daterad bekräftelse om att begäran om avgörande inkommit till konsumenttvistenämnden. Enligt bekräftelsen fattas beslut i sektionen inom 12 månader.

Enligt lagen ska konsumenttvistenämnden utan dröjsmål meddela parterna i tvisten att den har fått allt det material som behövs för att avgöra ärendet. Av det tillgängliga materialet framgår inte när konsumenttvistenämnden skulle ha meddelat parterna i det ärende som inkommit att nämnden skulle ha fått allt det material som behövs för att avgöra ärendet.

På basis av ärendeutdraget och handlingarna i ärendet ser det ut som om nämnden skulle ha haft allt det material som behövdes för att avgöra klagandens ärende när nämnden 31.10.2017 emottagit den av motparten begärda tilläggsutredningen och ärendet 1.11.2017 överförts till föredraganden.

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.

Enligt utredningen krävdes i klagandens ärende tekniskt kunnande och ärendet avgjordes i sektionens sammanträde i stället för enklare metoder.

Handlingarna i ärendet innefattar ett koncept för delgivning 4.6.2019. Adressfältet i konceptet är tomt. I konceptet har antecknats föredragandens namn. Enligt anteckningarna i ärendeutdraget har dokumentet avfattats 4.6.2019 och dess rubrik lyder ”Meddelande om att förberedelsen avslutas, komplicerat”. Därtill konstateras i konceptet att: ”Ditt ärende har överförts till föredragningskön. Det har visat sig vara komplicerat att avgöra. Inom denna sektion beslutet kan ges i genomsnitt om XX månader. (Lagrum Lagen om konsumenttvistenämnden 17 a §)”. I ärendeutdraget finns ingen anteckning om att konceptet skulle ha skickats till någon.

På basis av utredningen, ärendeutdraget och det nämnda konceptet har klagandens ärende behandlats som ett ytterst komplicerat ärende enligt lagen om konsumenttvistenämnden. Ett koncept för delgivning enligt 17 a § har som sagt avfattats först 4.6.2019 och har uppenbarligen inte skickats till parterna i tvisten.

Enligt min mening har i ärendet inte förfarits på det sätt som bestäms i 13 a § och 17 a § i den nämnda lagen, när sådana meddelanden som där avses inte har skickats till parterna i tvisten enligt den utredning som jag haft till mitt förfogande.

I lagen om konsumenttvistenämnden bestäms att en rekommendation till avgörande ska ges inom tidsfristen 90 dagar. Dessutom ska i de olika skedena av ärendenas behandling i konsumenttvistenämnden iakttas kravet på behandling utan ogrundat dröjsmål. Även i de ärenden som nämnden ansett vara ytterst komplicerade tvistemål ska beslut fattas utan ogrundat dröjsmål.

Enligt utredningen är i den sektion (bilhandelssektion IV b) där klagandens ärende behandlades den genomsnittliga behandlingstiden för sådana ärenden som kräver tekniskt kunnande och avgörs i sektionens sammanträde i stället för enklare metoder, 17,5 månader och medianen 16,8 månader.

Behandlingstiden i klagandens ärende blev i sin helhet ca 25 månader.

I utredningen konstateras att tyvärr har ärendena i nämnden anhopat sig redan i flera år vilket är allmänt känt och vilket också justitiekanslern känner till med anledning av tidigare klagomål.

Temporär ökning av personalresurser har inte mycket bidragit till att förkorta behandlingstiderna eftersom klagomålsvolymen samtidigt har ökat, vilket ytterligare förlänger köerna. Det kom in 5749 nya ärenden år 2015, 6132 år 2016, 6417 år 2017, 6289 år 2018, och då utredningen gavs förutspåddes det att gränden på 7000 ärenden kommer att överskridas år 2019.

Anhopningarna härstammar i sin tur redan från 20-30 år tillbaka i tiden. Nämnden har konstaterat att den inte kan påverka antalet ärenden som kommer in eller det att ärendemängderna fortfarande ökar och att den nytta som uppnås genom reformer och effektivisering går åt till detta. Nämnden har i olika sammanhang föreslagit att man skulle överväga lagstiftningsmässiga ändringar för att begränsa antalet begäranden om avgörande.

Enligt utredningen hörde i klagandens fall nämndens vice ordförande sig särskilt för hos gruppledaren för bilärendegruppen om i vilket skede ärendet var, och gruppledaren uppskattade att ärendet skulle hinna tas upp på fjärde sektionens sammanträde i mars 2019. Då visste man inte att ordföranden för fjärde sektionen hade för avsikt att avgå från sitt uppdrag. Ordföranden lämnade 7.3.2019 sin avskedsanmälan till justitieministeriet, som tillsätter nämndens medlemmar och beviljar dem avsked. Nämndens medlemmar är förtroendevalda i bisyssla. De lagfarna medlemmarna som nämns i 6 § i lagen om konsumenttvistenämnden väljs som ordförande i sektionerna. Det har varit svårt att finna dem. Sålunda lyckades man utse en ny ordförande för fjärde sektionen först 3.6.2019. Vice ordföranden stod inte heller till förfogande under den tiden. Följande sammanträde hölls också genast 7.6.2019. Där avgjordes också klagandens ärende.

I utredningen konstateras att i klagandens ärende krävdes tekniskt kunnande och i konsumenttvistenämnden ansågs att ärendet var ett ytterst komplicerat tvistemål. Enligt utredningen är den genomsnittliga behandlingstiden 17,5 månader i dylika ärenden vid sektionen. Av utredningen framgår inte entydigt huruvida fråga är om den totala behandlingstiden.

Den totala behandlingstiden ca 25 månader i klagandens ärende har varit längre än den nämnda genomsnittliga behandlingstiden. Den totala behandlingstiden har varit alltför lång.

Enligt min mening har något ogrundat dröjsmål inte skett i ärendets förberedelseskede 6/2017-10/2017.

I klagandens fall har den långa behandlingstiden motiverats med att sektionens ordförande hade avgått från sitt uppdrag, vilket för sin del hade förlängt behandlingstiden (med tre månader). Denna fördröjning har inte berott på nämnden. Någon annan enskild orsak till fördröjningen av behandlingen har inte framförts.

Jag anser att det att sektionens ordförande avgick hade endast en ca tre månader lång inverkan på behandlingstiden. När andra till detta enskilda fall anknutna godtagbara grunder för dröjsmålet vid behandlingen inte har framförts, anser jag att det har uppkommit ett ogrundat dröjsmål vid behandlingen av klagandens ärende.

Nämnden har i sin utredning allmänt åberopat att givandet av rekommendation till avgörande hade fördröjts på grund av det ökade antalet ärenden, vilket nämnden enligt utredningen inte själv kan påverka. Jag kan dock som laglighetsövervakare inte acceptera att den i utredningen åberopade allmänna anhopningen av arbetet skulle vara en godtagbar orsak till att givandet av rekommendationer till avgörande fördröjs. Dessutom visar statistiken i utredningen om årligt antal av ärenden ingen drastisk ökning.

Jag har senast i mitt beslut gällande konsumenttvistenämnden 17.4.2020 (OKV/550/1/2019) fäst konsumenttvistenämndens allvarliga uppmärksamhet på att iaktta den i lagen bestämda tidsfristen och på att ärenden ska behandlas tillbörligt. Jag har sänt det nämnda beslutet även till justitieministeriet och bett att ministeriet senast 1.9.2020 utreder sina åtgärder i syfte att förkorta behandlingstiderna i nämnden och att även i övrigt utveckla verksamheten i nämnden. Jag sänder även detta beslut till ministeriet för kännedom.

Besvarandet av klagandens förfrågan

Enligt 7 § 1 mom. i förvaltningslagen ska möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat.

Enligt 8 § 1 mom. i förvaltningslagen ska myndigheterna inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden.

Enligt 23 § 2 mom. i samma lag ska en myndighet på en parts begäran ge en uppskattning om när ett beslut kommer att ges samt svara på förfrågningar om hur behandlingen framskrider.

Lagen innefattar ingen bestämmelse om den tid inom vilken en myndighet borde uppfylla sin skyldighet att svara. Ett svar kan i flesta fall ges genast. (RP 72/2002 rd, detaljmotiveringar) I varje fall ska till en myndighet riktade sakliga förfrågningar besvaras inom skälig tid.

Klaganden har med anledning av sin förfrågan per e-post 15.1.2019 fått ett svar av nämndens vice ordförande 28.1.2019. I svaret har dröjsmålet med att besvara beklagats och informerats att gruppledaren hade uppskattat att ärendet skulle kunna avgöras senast i mars 2019. Klaganden hade däremot inte fått något svar på den till vice ordföranden 4.4.2019 sända förfrågan om varför ärendet inte på nämnt sätt hade avgjorts i mars.

Enligt utredningen hade vice ordförande tagit sig på ansvaret för att svara redan vid de tidigare tillfällena då klaganden tagit kontakt eftersom ärendet sköttes på svenska. Att svaret på klagandens förfrågan uteblev berodde i detta fall på ren glömska. Vice ordförande beklagar den olägenhet som detta åsamkat klaganden.

Åtgärder

Jag uppmärksammar konsumenttvistenämnden på vikten av att iaktta 13 a och 17 a § i lagen om konsumenttvistenämnden.

Jag uppmärksammar allvarligt konsumenttvistenämnden på att ärendena ska behandlas utan dröjsmål. Jag sänder detta beslut även till justitieministeriet för kännedom. Jag ber att mitt beslut beaktas när ministeriet senast 1.9.2020 utreder sina åtgärder i syfte att förkorta behandlingstiderna i nämnden och även i övrigt utveckla verksamheten i nämnden.

Därtill uppmärksammar jag nämndens vice ordförande på vikten av att iaktta noggrannhet vid besvarandet av förfrågningar.

Klagomålet har inte gett anledning till andra åtgärder.

Biträdande justitiekanslern

Mikko Puumalainen

Äldre justitiekanslerssekreterare

Minna Pulkkinen