

Tvistlösning mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar

*Ett påbörjat arbete med att utveckla
en mekanism för opartisk tvistlösning*

Dnr: 21/02768

Innehåll

1	Sammanfattning.....	5
2	Bakgrund.....	6
2.1	Uppdraget till myndigheten.....	6
2.2	Bakgrunden till uppdraget	6
2.3	Hur uppdraget har genomförts (metod).....	7
2.4	Utgångspunkter och avgränsningar.....	8
3	Videodelningsplattformar och gällande rätt.....	9
3.1	Inledning.....	9
3.2	AV-direktivet	9
3.2.1	Närmare om vad en videodelningsplattformstjänst är	10
3.2.2	Bestämmelser för videodelningsplattformstjänster.....	12
3.3	Radio- och tv-lagen.....	15
3.3.1	Bestämmelser för videodelningsplattformar	16
3.3.2	Myndigheten för press, radio och tv:s tillsynsansvar	18
3.3.3	Granskningsnämnden för radio och tv:s tillsynsansvar.....	19
3.4	Bestämmelser om tvistlösningsmekanismer i andra regelverk på EU-nivå	20
4	Marknaden för videodelningsplattformar.....	21
4.1	Inledning.....	21
4.2	Svenska videodelningsplattformar.....	21
4.2.1	Intresseforum med möjlighet till videodelning.....	21
4.2.2	Videodelningsplattform för streaming av sport	21
4.2.3	Liveshopping - ett nytt fenomen.....	22
4.2.4	Marknaden framöver.....	22
4.3	Utländska plattformar som möjliggör videodelning.....	22
5	Alternativ tvistlösning i Sverige.....	24
5.1	Inledning.....	24
5.2	Alternativ tvistlösning	24
5.3	Godkända nämnder för alternativ tvistlösning	25
5.3.1	Allmänna reklamationsnämnden (ARN).....	25
5.3.2	Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN).....	27
5.3.3	Nämnden för Rättsskyddsfrågor.....	30

5.3.4	Personförsäkringsnämnden	32
5.3.5	Sveriges advokatsamfunds Konsumenttvistnämnd	32
5.3.6	Sveriges Begravningsbyråers Förbunds (SBF) Reklamationsnämnd.....	34
5.3.7	Trafikskadenämnden.....	35
5.3.8	Den europeiska plattformen för tvistlösning online.....	36
5.4	Andra typer av tvistlösningsmekanismer.....	37
5.4.1	Internetstiftelsens alternativa tvistlösningsförfarande	37
6	Internationell utblick.....	40
6.1	Inledning.....	40
6.2	Länder som har en tvistlösningsmekanism.....	40
6.3	Länder som inte har en tvistlösningsmekanism	44
7	Berörda aktörers och intressenters syn på en tvistlösningsmekanism.....	48
7.1	Google Sverige.....	48
7.2	Funktionsrätt Sverige.....	49
7.3	Solidsport.....	50
7.4	Svenska Fotbollförbundet	50
7.5	Sveriges Radio AB.....	51
7.6	Sveriges Television AB.....	52
7.7	Synskadades Riksförbund	52
7.8	TV4 AB.....	52
7.9	Villaägarnas Riksförbund.....	53
8.	En tvistlösningsmekanism för videodelningsplattformar.....	54
8.1	Inledning.....	54
8.2	Mekanismens uppdrag och ansvarsområde	54
8.2.1	Typer av tvister	54
8.2.2	Parterna i en tvist.....	54
8.2.3	Mekanismens ansvar i relation till Myndigheten för press, radio och tv:s tillsyn.....	55
8.2.4	Bedömningen av om en plattformslieferantör omfattas av mekanismens prövning.....	55
8.2.5	Icke-bindande beslut.....	56
8.2.6	Utvärdering av mekanismen	56
8.3	Möjliga utformningar.....	57
8.3.1	Gemensamt för samtliga utformningar.....	57
8.3.2	En tvistlösningsnämnd	58
8.3.3	Ett förfarande med enskilda tvistlösare	64
8.3.4	Ett utökad uppdrag för granskningsnämnden.....	66
8.4	Myndighetens bedömning	69

8.4.1	Generella synpunkter	69
8.4.2	Val av utformning.....	69
9	Referenslista	71
10	Bilagor	72

1 Sammanfattning

Sammanfattningen kommer skrivas under framtagandet av den slutliga versionen av denna rapport.

2 Bakgrund

2.1 Uppdraget till myndigheten

Regeringen beslutade den 10 december 2020 att ge Myndigheten för press, radio och tv i uppdrag att påbörja ett arbete med att utveckla en mekanism för tvistlösning enligt kraven i artikel 28b.7 i direktiv 2010/13/EU (AV-direktivet), i lydelsen enligt direktiv (EU) 2018/1808 (ändringsdirektivet). Tvistlösningsmekanismen ska möjliggöra en opartisk tvistlösning mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar och ska vara fristående från myndigheten.

Myndigheten bör via sitt arbete i den europeiska gruppen för regleringsmyndigheter (Erga) utbyta erfarenheter kring hur tvistlösningsmekanismer i enlighet med kraven i AV-direktivet ser ut i andra medlemsstater.

Avstämning ska göras med Regeringskansliet (Kulturdepartementet) under arbetets gång.

Uppdraget ska redovisas till regeringen (Kulturdepartementet) senast den 10 juni 2022.

2.2 Bakgrunden till uppdraget

I maj 2016 presenterade Europeiska kommissionen (nedan kommissionen) ett förslag till ändringar i AV-direktivet. Den 14 november 2018 antogs sedan det så kallade ändringsdirektivet som både innehåller ändringar i befintliga artiklar i AV-direktivet och helt nya bestämmelser.¹ Ändringarna i AV-direktivet innebär bland annat att direktivets tillämpningsområde – som tidigare endast omfattade audiovisuella medietjänster (tv-sändningar och beställ-tv) – utökades till att även omfatta videodelningsplattformar (se vidare nedan). En av de nya bestämmelserna i AV-direktivet gällande videodelningsplattformar (artikel 28b.7) medför en skyldighet för medlemsstaterna att säkerställa att mekanismer för prövning utanför domstol är tillgängliga för att lösa tvister mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar vad gäller tillämpningen av artikel 28b.1 och 28b.3 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet. Av artikel 28b.1 framgår att medlemsstaterna ska säkerställa att leverantörer av videodelningsplattformar inom deras jurisdiktion vidtar lämpliga åtgärder för att skydda minderåriga och allmänheten från vissa typer av innehåll. Av artikel 28b.3 framgår vad de åtgärder som en leverantör ska vidta ska bestå i.

I propositionen *En moderniserad radio- och tv-lag* (prop. 2019/20:168) lämnades förslag på hur ändringarna i AV-direktivet skulle genomföras. I propositionen föreslogs bland annat att Myndigheten för press, radio och tv skulle få i uppgift att utveckla ovannämnda tvistlösningsmekanismer. Regeringen bedömde att det var lämpligt att myndigheten fick

¹ När hänvisningar görs till en artikel i AV-direktivet som ändrats eller tillkommit genom ändringsdirektivet hänvisas i rapporten till "AV-direktivet genom ändringsdirektivet" om det inte av texten i övrigt framgår att det är fråga om en ny artikel eller bestämmelse. När hänvisningar görs till skäl i ändringsdirektivet hänvisas endast till "ändringsdirektivet". I övrigt hänvisas enbart till "AV-direktivet".

denna uppgift eftersom myndigheten även föreslogs få i uppgift att dels utöva tillsyn över bestämmelserna om leverantörernas skyldighet att vidta ovannämnda åtgärder, dels medverka till samreglering när det gäller sådana åtgärder.² Eftersom det förutsågs att myndigheten därigenom kommer vara involverad i frågeställningar som rör de åtgärder som ska vara möjliga att pröva inom ramen för en tvistlösningsmekanism, och myndigheten dessutom genom sitt arbete kommer få god kännedom om leverantörerna, ansåg regeringen att det var lämpligt att myndigheten även gavs i uppgift att utveckla tvistlösningsmekanismer som uppfyller de krav som ställs i ändringsdirektivet.³

Under beredningen av propositionen efterlyste myndigheten tydligare riktlinjer och ramar för hur sådana mekanismer är tänkta att utformas. Regeringen ansåg dock att det var svårt att ge några närmare riktlinjer eftersom utformningen av tvistlösningsmekanismer till stor del är beroende av hur plattformar under svensk jurisdiktion är uppbyggda, vilken inriktning de har och antalet användare. Klart var dock, enligt regeringen, att tvistlösningsmekanismer som tas fram ska vara fristående från myndigheten. Myndighetens tillsynsarbete ska inte heller påverka förutsättningarna för en opartisk tvistlösning mellan en leverantör av en plattform och användarna av plattformen. Inte heller får en sådan mekanism frånta användarna det rättskydd som erbjuds i svensk rätt eller utesluta möjligheten för en användare att försvara sina rättigheter inför domstol. Regeringen ansåg vidare att myndigheten via sitt arbete i Erga bör utbyta erfarenheter avseende tillämpningen av ändringsdirektivets krav i denna del.⁴

2.3 Hur uppdraget har genomförts (metod)

Under hösten 2021 har möten hållits med olika aktörer och intressenter för att samla in underlag kring hur en eventuell tvistlösningsmekanism skulle kunna vara utformad. Möten har hållits med de sju godkända svenska nämnderna för alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden enligt kraven i direktiv 2013/11/EU (direktivet om alternativ tvistlösning) samt Internetstiftelsen som tillhandahåller ett alternativt tvistlösningsförfarande gällande domännamn. Dessa möten har hållits för att bland annat få information om hur deras organisationer fungerar och hur de arbetar med tvistlösning. Möten har även hållits med två potentiella svenska leverantörer av videodelningsplattformar samt en internationell leverantör av en videodelningsplattform för att samla in synpunkter från ett leverantörsperspektiv. Därutöver har möten hållits med tre programföretag för att samla in synpunkter från ett användarperspektiv. Även andra aktörer och intressenter har getts möjlighet att träffa myndigheten. En lista över de aktörer och intressenter som myndigheten träffat bifogas rapporten i bilaga 1. De frågor som skickades ut inför mötena bifogas rapporten i bilagorna 2 och 3.

Kontakter har vidare tagits med Kammarkollegiet såsom behörig tillsynsmyndighet för de nämnder som arbetar med alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden, samt med utredningen om ersättning vid tillgänglighetsförändringar på begäran och alternativ tvistlösning på upphovsrättsområdet (Dir. 2021:31) som bland annat har i uppdrag att ta ställning till om det

² Av artikel 28b.5 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet framgår dels att medlemsstaterna ska införa de mekanismer som är nödvändiga för att bedöma om de åtgärder som en leverantör vidtagit är lämpliga, dels att bedömningen av åtgärderna ska anförtros de nationella tillsynsmyndigheterna eller tillsynsorganen. Av skäl 49 i ändringsdirektivet framgår vidare att det är lämpligt att så långt som möjligt involvera plattformslieferantörerna när de lämpliga åtgärder som ska vidtas enligt AV-direktivet genomförs och att samreglering därför bör uppmuntras.

³ Prop. 2019/20:168 s. 130 f.

⁴ Prop. 2019/20:168 s. 131.

finns behov av ett nytt, frivilligt system för tvistlösning utom domstol mellan upphovsmän eller utövande konstnärer och de som förvärvat rättigheter till utnyttjandet av deras verk eller framföranden, för tvister som gäller frågor som regleras i det så kallade ersättningskapitlet i direktiv (EU) 2019/790 (det nya upphovsrättsdirektivet).

Under hösten 2021 skickade myndigheten även ut frågeformulär till aktörer och intressenter på den svenska marknaden som myndigheten inte har träffat men som på ett eller annat sätt skulle kunna komma att beröras av en eventuell tvistlösningsmekanism i framtiden, såsom potentiella användare eller leverantörer av en videodelningsplattform. Frågeformulären skickades ut för att hämta in synpunkter på hur en potentiell tvistlösningsmekanism skulle kunna vara utformad. Ett frågeformulär skickades även ut inom Erga för att samla in information om eventuella tvistlösningsmekanismer i andra länder. En lista över de aktörer, intressenter och andra länders mediemyndigheter som besvarat myndighetens frågeformulär bifogas i bilaga 1. De frågor som ingick i myndighetens frågeformulär bifogas rapporten i bilagorna 3 och 4.

Myndigheten har vidare stämt av med regeringen (Kulturdepartementet) under arbetets gång.

Det underlag och de synpunkter som har samlats in har använts av myndigheten i arbetet med att ta fram detta utkast till rapport. Utkastet har publicerats på myndighetens webbplats för att ge intressenter en möjlighet att komma in med synpunkter på utkastets innehåll.

2.4 Utgångspunkter och avgränsningar

Myndigheten har fått i uppdrag att påbörja arbetet med att utveckla en mekanism för opartisk tvistlösning mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar under svensk jurisdiktion. Fokuset i rapporten ligger därmed på att presentera och utvärdera olika lösningar på hur en mekanism för videodelningsplattformar kan vara utformad vad gäller organisation, sammansättning, finansiering, etc.

Eftersom det framgår av uppdraget att mekanismen ska vara fristående från myndigheten har det inte närmare utretts om myndigheten – med hänsyn till dess tillsynsansvar vad gäller leverantörernas skyldighet att vidta lämpliga åtgärder i radio- och tv-lagen – skulle kunna hantera eventuella tvistlösningsärenden. Av samma skäl har tvistlösningen vid exempelvis Post- och telestyrelsen (PTS) inte redogjorts för eller beaktats i denna rapport.

Eftersom det framgår av direktivet att mekanismerna ska möjliggöra opartisk tvistlösning har myndigheten inte heller närmare utrett frågan om det skulle vara tillräckligt att leverantörerna själva hanterar eventuella tvistlösningsärenden genom att tillhandahålla egna interna tvistlösningsmekanismer. Då leverantörerna kommer utgöra ena parten i en tvist skulle en sådan lösning kunna leda till ett ifrågasättande av tvistlösningens opartiskhet. Det finns dock inget som hindrar att leverantörerna själva inrättar interna tvistlösningsmekanismer⁵ och att användarna i första hand vänder sig till dessa mekanismer för att lösa eventuella tvister. Det skulle till och med kunna vara önskvärt.

⁵ Jämför artikel 28b.3 led i i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.

3 Videodelningsplattformar och gällande rätt

3.1 Inledning

I detta kapitel redogör myndigheten först för AV-direktivet och de definitioner och bestämmelser gällande videodelningsplattformar som tillkommit genom ändringsdirektivet (avsnitt 3.2). Myndigheten redogör bland annat närmare för vad en videodelningsplattformstjänst är samt vilka krav som ställs upp på en leverantör vad avser skyldigheten att vidta lämpliga åtgärder för att skydda minderåriga och allmänheten från vissa typer av innehåll. Myndigheten redogör även för medlemsstaternas skyldighet att säkerställa att det finns mekanismer för prövning av tvister, utanför domstol, mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar. Myndigheten redogör därefter för hur bestämmelserna om videodelningsplattformar genomförts i svensk rätt och vilket tillsynsansvar som Myndigheten för press, radio och tv samt granskningsnämnden för radio och tv har på området (avsnitt 3.3). I avsnitt 3.4 framgår slutligen att det även finns bestämmelser om mekanismer för tvistlösning utanför domstol på andra rättsområden i redan existerande eller kommande regelverk på EU-nivå.

3.2 AV-direktivet

AV-direktivet samordnar vissa bestämmelser om tillhandahållande av audiovisuella medietjänster inom både Europeiska unionen (EU) och övriga delar av det Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES). Direktivet innehåller grundläggande bestämmelser om bland annat skydd av barn, audiovisuella kommersiella meddelanden (produktplacering, sponsring och reklam)⁶, innehåll som uppmanar till hat och våld, samt regler om bland annat främjande av system för själv- och samreglering.

AV-direktivet är ett så kallat minimidirektiv. Det innebär att medlemsstaterna ska uppfylla den lägstanivå som direktivet lägger fast, samtidigt som de har möjlighet att föreskriva mer detaljerade eller långtgående regler på de områden som samordnas genom direktivet. Dessa regler måste dock alltid överensstämja med unionsrätten i övrigt.

Den 25 maj 2016 presenterade kommissionen ett förslag till ändringar i AV-direktivet. Den 14 november 2018 antogs sedan det så kallade ändringsdirektivet. Ändringsdirektivet innehåller både ändringar i befintliga artiklar i AV-direktivet samt helt nya bestämmelser. En av de största förändringarna är, som ovan nämnts, att det förts in en reglering av videodelningsplattformstjänster. Ändringarna i AV-direktivet motiverades av följande skäl.

[...] Sedan [2007] har marknaden för audiovisuella medietjänster utvecklats avsevärt och i snabb takt till följd av den fortlöpande konvergensen mellan tv- och internetjänster. Den tekniska utvecklingen har möjliggjort nya typer av tjänster och användarupplevelser. Tittarvanorna har ändrats avsevärt, särskilt hos yngre generationer. Den vanliga tv-skärmen är visserligen fortfarande viktig för gemensamma

⁶ Se vidare artikel 1.1 h i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.

audiovisuella upplevelser, men många tittare har övergått till annan, bärbar utrustning för att konsumera audiovisuellt innehåll. Traditionellt tv-innehåll står fortfarande för en stor del av den genomsnittliga dagliga tittartiden.

Nya typer av innehåll, som videoklipp eller användargenererat innehåll, har dock blivit allt viktigare och nya aktörer är numera väletablerade, inbegripet leverantörer av videotjänster på begäran (video-on-demand) och videodelningsplattformar. Denna mediekonvergens kräver ett uppdaterat regelverk för att spegla utvecklingen på marknaden och skapa balans mellan tillgång till innehållstjänster online, konsumentskydd och konkurrenskraft.⁷

Utökningen av tillämpningsområdet till att även omfatta videodelningsplattformar, inklusive sociala medietjänster, motiverades vidare på följande sätt.

Genom videodelningsplattformstjänster tillhandahålls audiovisuellt innehåll som allmänheten, i synnerhet ungdomar, tar del av i allt högre grad. Detta gäller även sociala medietjänster, som har blivit en viktig kanal för att dela information, underhålla och utbilda, bland annat genom att ge tillgång till program och användargenererade videor. Dessa sociala medietjänster behöver omfattas av tillämpningsområdet för direktiv 2010/13/EU eftersom de konkurrerar om samma publik och intäkter som de audiovisuella medietjänsterna. Dessutom har de ett betydande genomslag genom att de ger användarna möjlighet att forma och påverka andra användares åsikter. För att skydda minderåriga från skadligt innehåll och alla medborgare från uppmaning till hat, våld och terrorism, bör de tjänsterna därför omfattas av direktiv 2010/13/EU i den utsträckning de omfattas av definitionen av en videodelningsplattformstjänst.⁸

Eftersom användarna i allt större utsträckning förlitar sig på videodelningsplattformstjänster för att ta del av audiovisuellt innehåll är det nödvändigt att säkerställa en tillräcklig konsumentskyddsnivå genom att i lämplig utsträckning anpassa reglerna om audiovisuella kommersiella meddelanden med avseende på samtliga leverantörer. Det är därför viktigt att audiovisuella kommersiella meddelanden på videodelningsplattformar är tydligt identifierade och följer ett antal grundläggande kvalitativa minimikrav.⁹

3.2.1 Närmare om vad en videodelningsplattformstjänst är

En videodelningsplattformstjänst definieras som

en tjänst enligt definitionen i artiklarna 56 och 57 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, där tjänsten, en särskiljbar del av tjänsten eller en väsentlig funktion i tjänsten har som huvudsakligt syfte att i informations-, underhållnings- eller utbildningssyfte tillhandahålla allmänheten program, användargenererade videor, eller bådadera, för vilka leverantören av videodelningsplattformen saknar redaktionellt ansvar, via elektroniska kommunikationsnät i den mening som avses i artikel 2 a i direktiv 2002/21/EG, och där det är leverantören av videodelningsplattformen som bestämmer hur de ska organiseras, inbegripet genom automatiserade metoder eller algoritmer, i synnerhet genom presentation, taggning och sekvensering.¹⁰

En videodelningsplattformstjänst är därmed lite förenklat en tjänst där allmänheten kan ta del av program¹¹ eller användargenererade videor¹² som användare laddar upp på plattformen. Begreppet användare definieras inte i vare sig AV-direktivet eller den svenska radio- och tv-lagen (2010:696) men anses omfatta både de som endast tar del av innehållet på

⁷ Skäl 1 i ändringsdirektivet.

⁸ Skäl 4 i ändringsdirektivet.

⁹ Skäl 46 i ändringsdirektivet.

¹⁰ Artikel 1.1 aa i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.

¹¹ Ett program är en uppsättning rörliga bilder med eller utan ljud som, oavsett längd, utgör ett enskilt inslag i en programtablå eller en katalog som har sammanställts av en leverantör av medietjänster, t.ex. långfilmer, videoklipp, sportevenemang, komediserier, dokumentärer, barnprogram och dramaproduktioner (artikel 1.1 b i AV-direktivet genom ändringsdirektivet).

¹² En användargenererad video är en uppsättning rörliga bilder med eller utan ljud som, oavsett längd, utgör ett enskilt inslag som skapats av en användare och laddats upp på en videodelningsplattform av samma eller någon annan användare (artikel 1.1 ba i AV-direktivet genom ändringsdirektivet).

en plattform och de som själva laddar upp innehåll på en plattform.¹³ Ett av de mest kända exemplen på en videodelningsplattform är Youtube.¹⁴

Videodelningsplattformar skiljer sig åt från audiovisuella medietjänster (tv-sändningar och beställ-tv) genom att innehållet på plattformarna huvudsakligen tillhandahålls av användarna i stället för leverantörerna själva¹⁵, samt genom att leverantörerna saknar redaktionellt ansvar¹⁶ för det innehåll som användarna laddar upp.¹⁷ Leverantörerna har med andra ord inte kontroll över användarnas val av program eller videor på plattformarna. Leverantörerna ska dock kunna styra över hur innehållet organiseras, genom till exempel automatiserade metoder eller algoritmer, och då i synnerhet genom presentation, taggning eller sekvensering.

För att videodelningsplattformar ska omfattas av direktivet ska det vara fråga om tjänster enligt definitionen i artiklarna 56 och 57 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt. Det innebär att tjänsterna ska vara prestationer som normalt utförs mot ersättning. Att prestationen ska utföras mot ersättning innebär dock inte att tjänsten måste betalas av den som mottar den. Det räcker att tjänsten är av ekonomisk betydelse. Definitionen av en videodelningsplattformstjänst bör inte omfatta icke-ekonomisk verksamhet, såsom tillhandahållande av audiovisuellt innehåll på privata webbplatser och hos icke-kommersiella intressegrupper.¹⁸

Det huvudsakliga syftet med en videodelningsplattform ska vara att tillhandahålla allmänheten program och användargenererade videor i informations-, underhållnings- eller utbildningssyfte. Kravet avseende huvudsakligt syfte bör även anses uppfyllt om tjänsten har audiovisuellt innehåll och en audiovisuell form som kan särskiljas från tjänsteleverantörens huvudsakliga verksamhet. En särskiljbar del av en tjänst – till exempel fristående delar av nättidningar som innehåller audiovisuella program eller användargenererade videor – kan därmed vara en videodelningsplattform enligt direktivet. Det är då endast den särskiljbara delen som omfattas av direktivets krav och då endast med avseende på de program och användargenererade videor som finns där. En tjänst bör betraktas som endast ett komplement som är oskiljbart från den huvudsakliga verksamheten till följd av kopplingar som finns mellan det audiovisuella utbudet och den huvudsakliga verksamheten, såsom tillhandahållande av nyheter i skriftlig form. Videoklipp som är inbäddade i det redaktionella innehållet i digitala versioner av nyhetstidningar och magasin bör inte omfattas av AV-direktivet. Detsamma gäller rörliga bilder såsom GIF-bilder.¹⁹

¹³ SOU 2019:39 s. 245.

¹⁴ Youtube kommer dock inte omfattas av de svenska reglerna om videodelningsplattformar eftersom leverantören av plattformen inte är etablerad i Sverige utan på Irland och därmed kommer stå under irländsk jurisdiktion.

¹⁵ En leverantör av en videodelningsplattform är en fysisk eller juridisk person som tillhandahåller en videodelningsplattformstjänst (artikel 1.1 da i AV-direktivet genom ändringsdirektivet).

¹⁶ Redaktionellt ansvar definieras som faktisk kontroll av såväl valet av program som hur de ska struktureras, antingen i en kronologisk programtablå, när det gäller tv-sändningar, eller i en katalog, när det gäller audiovisuella medietjänster på begäran. Det redaktionella ansvaret medför inte nödvändigtvis något rättsligt ansvar enligt nationell lagstiftning för innehållet eller tillhandahållna tjänster (artikel 1.1 c i AV-direktivet).

¹⁷ Av skäl 3 i ändringsdirektivet framgår att det på en videodelningsplattform kan finnas audiovisuella medietjänster (tv-sändningar eller beställ-tv) vars leverantörer är skyldiga att följa AV-direktivets bestämmelser om tv-sändningar eller beställ-tv, även om leverantören av videodelningsplattformen saknar redaktionellt ansvar för innehållet. Det redaktionella ansvaret ligger då i stället hos leverantörerna av de audiovisuella medietjänsterna.

¹⁸ Skäl 6 i ändringsdirektivet.

¹⁹ Skäl 3 och 6 i ändringsdirektivet.

Av definitionen av en videodelningsplattformstjänst framgår vidare att om en väsentlig funktion i en tjänst har som huvudsakligt syfte att tillhandahålla allmänheten program eller användargenererade videor så kan tjänsten omfattas av AV-direktivet.²⁰

Även om syftet med AV-direktivet inte är att reglera sociala medietjänster som sådana så framgår det av ändringsdirektivet att en social medietjänst bör omfattas av direktivet om tillhandahållandet av program och användargenererade videor utgör en väsentlig funktion i tjänsten. Tillhandahållandet av program och användargenererade videor kan anses utgöra en väsentlig funktion i den sociala medietjänsten om det audiovisuella innehållet inte endast är underordnat eller utgör en mindre del av verksamheten i den sociala medietjänsten.²¹

3.2.2 Bestämmelser för videodelningsplattformstjänster

De bestämmelser i AV-direktivet som gäller för videodelningsplattformstjänster finns samlade i ett nytt kapitel IXA (artiklarna 28a och 28b).

Ursprungslandsprincipen och frågan om jurisdiktion

Den grundläggande principen i AV-direktivet är den så kallade ursprungslandsprincipen eller sändarlandsprincipen. Principen innebär att en leverantör endast ska omfattas av en (1) medlemsstats jurisdiktion och att den medlemsstat där leverantören är etablerad ska övervaka att leverantören följer den medlemsstatens reglering, och därigenom AV-direktivets krav. Detta ska säkerställa en fri rörlighet inom EES utan en andra kontroll i en mottagande medlemsstat. Är leverantören av plattformen etablerad i Sverige har Sverige därmed jurisdiktion även om innehållet på plattformen laddas upp och ses av användare utanför Sverige.

I artikel 28a hanteras huvudsakligen frågan om jurisdiktion. Jurisdiktionen över en videodelningsplattform bestäms utifrån var leverantören är eller ska anses vara etablerad i enlighet med direktiv 2000/31/EG (det så kallade e-handelsdirektivet).²²

Lämpliga åtgärder

I artikel 28b hanteras bland annat medlemsstaternas skyldigheter att säkerställa att leverantörer av videodelningsplattformar under deras jurisdiktion vidtar lämpliga åtgärder för att skydda minderåriga och allmänheten från vissa typer av innehåll.

Enligt artikel 28b.1 a–c ska medlemsstaterna²³ säkerställa att leverantörer av videodelningsplattformar inom deras jurisdiktion vidtar lämpliga åtgärder för att skydda

²⁰ Av skäl 5 i ändringsdirektivet framgår bland annat att kommissionen, vid behov och efter samråd med kontaktkommittén, bör utfärda riktlinjer för den praktiska tillämpningen av kriteriet om väsentlig funktion i definitionen av en videodelningsplattformstjänst i syfte att säkerställa tydlighet, effektivitet och konsekvent genomförande.

²¹ Skäl 5 i ändringsdirektivet.

²² Huvudregeln är att en leverantör som är etablerad i en medlemsstat enligt e-handelsdirektivet även lyder under den medlemsstatens jurisdiktion vid tillämpningen av AV-direktivet. E-handelsdirektivet är till största delen genomfört i Sverige genom den så kallade e-handelslagen (2002:562). Enligt e-handelslagen är en leverantör etablerad i Sverige om näringsverksamheten bedrivs här och leverantören har sitt fasta driftställe här. Är en leverantör inte etablerad i någon medlemsstat enligt e-handelsdirektivet anses en leverantör vara etablerad i en viss medlemsstat baserat på förekomsten av moderföretag, dotterföretag eller en grupp av företag. Vad som avses med dessa tre begrepp framgår av artikel 28a.2 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.

²³ Utan att det påverkar tillämpningen av artiklarna 12–15 i e-handelsdirektivet (se nedan).

- a) **minderåriga** från program, användargenererade videor och audiovisuella kommersiella meddelanden som kan skada deras fysiska, mentala eller moraliska utveckling²⁴,
- b) **allmänheten** från program, användargenererade videor och audiovisuella kommersiella meddelanden som innehåller uppmaning till våld eller hat²⁵ mot en grupp eller en medlem av en grupp på någon av de grunder som anges i artikel 21 i stadgan²⁶,
- c) **allmänheten** från program, användargenererade videor och audiovisuella kommersiella meddelanden med innehåll vars spridning utgör en offentlig uppmaning att begå terroristbrott²⁷, brott som gäller barnpornografibrott²⁸ och rasistiska och främlingsfientliga brott²⁹.

Av ändringsdirektivet framgår att det finns nya utmaningar, i synnerhet i samband med videodelningsplattformar, där användare – särskilt minderåriga – i allt högre grad konsumerar audiovisuellt innehåll. I detta sammanhang har skadligt innehåll och hatpropaganda som tillhandahålls via videodelningsplattformstjänster gett upphov till alltmer oro. För att skydda minderåriga och allmänheten från sådant innehåll är det nödvändigt att fastställa proportionella bestämmelser om dessa frågor. Eftersom leverantörer av videodelningsplattformar – även om de saknar redaktionellt ansvar för en betydande andel av det innehåll som tillhandahålls på videodelningsplattformstjänster – normalt brukar fastställa hur innehållet (program, användargenererade videor och audiovisuella kommersiella meddelanden) på plattformarna ska organiseras bör dessa leverantörer vara skyldiga att vidta lämpliga åtgärder för att skydda minderåriga och allmänheten från vissa typer av innehåll.³⁰

Enligt artikel 28b.3 ska de lämpliga åtgärderna vid tillämpningen av artikel 28b.1 fastställas mot bakgrund av det berörda innehållets art, den skada som det kan orsaka, egenskaperna hos den kategori av personer som ska skyddas samt de rättigheter och legitima intressen som berörs, inklusive rättigheterna och de legitima intressena för leverantörerna av videodelningsplattformar och de användare som skapat eller laddat upp innehållet samt allmänintresset. Medlemsstaterna ska säkerställa att alla leverantörer av videodelningsplattformar som lyder under deras jurisdiktion tillämpar sådana åtgärder. Åtgärderna ska vara praktiskt genomförbara och proportionella med beaktande av videodelningsplattformstjänstens storlek och den tillhandahållna tjänstens art. Åtgärderna får inte ge upphov till förhandskontroll eller uppladdningsfiltrering av innehållet som inte står i överensstämmelse med artikel 15 i e-handelsdirektivet. För det skydd av minderåriga som föreskrivs i artikel 28b.1 a ska det skadligaste innehållet omfattas av de striktaste åtgärderna för åtkomstkontroll.³¹

Dessa åtgärder ska, beroende på vad som är lämpligt, bestå i att

- a) **i villkoren** för videodelningsplattformstjänsterna inkludera och tillämpa de krav som avses i artikel 28b.1 (se ovan),

²⁴ I artikeln hänvisas till artikel 6a.1 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet som gäller för tv-sändningar och beställ-tv. Exempel på lämpliga åtgärder enligt artikel 6a.1 är val av sändningstid, verktyg för ålderskontroll eller andra tekniska åtgärder.

²⁵ Se vidare skäl 17 i ändringsdirektivet.

²⁶ Kön, ras, hudfärg, etniskt eller socialt ursprung, genetiska särdrag, språk, religion eller övertygelse, politisk eller annan åskådning, tillhörighet till nationell minoritet, förmögenhet, börd, funktionshinder, ålder, sexuell läggning eller nationalitet. Skrivningen motsvarar den som finns för tv-sändningar och beställ-tv i artikel 6.1 a i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.

²⁷ Enligt artikel 5 i direktiv (EU) 2017/541. Se vidare skäl 18 i ändringsdirektivet.

²⁸ Enligt artikel 5.4 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/93/EU.

²⁹ Enligt artikel 1 i rambeslut 2008/913/RIF.

³⁰ Skäl 45 och 47 i ändringsdirektivet.

³¹ Enligt skäl 20 i ändringsdirektivet, som gäller för tv-sändningar och beställ-tv, bör det skadligaste innehållet, som kan skada minderårigas fysiska, mentala eller moraliska utveckling men som inte nödvändigtvis är brottsligt, vara föremål för de striktaste åtgärder såsom kryptering och effektiv föräldrakontroll, utan att detta påverkar medlemsstaternas möjligheter att vidta striktare åtgärder.

- b) **i villkoren** för videodelningsplattformstjänsterna inkludera och tillämpa de krav som fastställs i artikel 9.1³² för audiovisuella kommersiella meddelanden som inte marknadsförs, säljs eller arrangeras av leverantörerna av videodelningsplattformar³³,
- c) ha en funktion genom vilken användare som laddar upp användargenererade videor kan uppge huruvida videorna, såvitt de vet eller skäligen kan förväntas veta, innehåller **audiovisuella kommersiella meddelanden**,
- d) upprätta och driva transparenta och användarvänliga mekanismer där användare av videodelningsplattformar till den berörda leverantören av videodelningsplattformar kan **rapportera eller flagga** sådant innehåll som avses i artikel 28b.1 och som tillhandahålls på leverantörens plattform,
- e) upprätta och driva system som leverantörer av videodelningsplattformar kan använda för att förklara för användarna av videodelningsplattformar vilka **effekter som rapportering och flaggning** enligt artikel 28b.3 led d har haft,
- f) upprätta och driva **ålderskontrollsystem** för användare av videodelningsplattformar med avseende på innehåll som kan skada minderårigas fysiska, mentala eller moraliska utveckling,
- g) upprätta och driva lättanvända system som gör det möjligt för användare av videodelningsplattformar att **betygsätta** sådant innehåll som avses i artikel 28b.1,
- h) se till att det finns **föräldrakontrollsystem** som kontrolleras av slutanvändaren med avseende på innehåll som kan skada minderårigas fysiska, mentala eller moraliska utveckling,
- i) upprätta och driva transparenta, lättanvända och ändamålsenliga **förfaranden för att handlägga och lösa klagomål** som användare framför till videodelningsplattformens leverantör med avseende på genomförandet av de åtgärder som avses i artikel 28b.3 led d–h,
- j) se till att det finns ändamålsenliga åtgärder och verktyg för **medie- och informationskunnighet**³⁴ och öka användarnas medvetenhet om dessa åtgärder och verktyg.

Av artikel 28b.3 framgår vidare att personuppgifter om minderåriga som samlats in eller på annat sätt genererats av leverantörer av videodelningsplattformar i enlighet med artikel 28b.3 led d–h inte ska behandlas för kommersiella ändamål, såsom direktmarknadsföring, profilering och beteendestyrd annonsering.

Uppräkningen i artikeln är enbart exempel på lämpliga åtgärder. Vilka åtgärder som ska vidtas kan variera från fall till fall, och beror bland annat på vilken målgrupp plattformen riktar sig till, hur den är organiserad och hur många användare den har.³⁵

De lämpliga åtgärderna bör, mot bakgrund av det sätt på vilket leverantörerna är delaktiga i hanteringen av innehållet på plattformarna, avse hur innehållet organiseras och inte innehållet som sådant. Kraven på att vidta lämpliga åtgärder innebär inte någon skyldighet för leverantörerna att avlägsna visst innehåll från plattformarna, att övervaka den

³² Av artikel 9.1. framgår bland annat att audiovisuella kommersiella meddelanden ska vara lätta att identifiera som sådana, att de inte får innehålla eller främja diskriminering på grund av kön, ras eller etniskt ursprung, nationalitet, religion eller trosuppfattning, funktionsnedsättning, ålder eller sexuell läggning samt att de inte får orsaka minderåriga fysisk, mental eller moralisk skada. I artikel 9.1 finns även förbud gällande vissa typer av produkter och tjänster, bland annat cigaretter och andra tobaksvaror. Se vidare skäl 27–30, 33 och 46 i ändringsdirektivet.

³³ Enligt artikel 28b.2 ska en plattformslverantör uppfylla AV-direktivets grundläggande krav på audiovisuella kommersiella meddelanden i artikel 9.1 om meddelandena marknadsförs, säljs eller arrangeras av leverantören själv. Om meddelandena inte marknadsförs, säljs eller arrangeras av leverantören själv ska denne vidta lämpliga åtgärder för att direktivets regler följs. Vidare ska leverantören av en plattform tydligt informera användarna när användargenererade videor eller program innehåller audiovisuella kommersiella meddelanden, under förutsättning att användaren uppgett detta vid uppladdningen av en video eller om leverantören har kännedom om detta.

³⁴ Se vidare skäl 59 i ändringsdirektivet.

³⁵ Prop. 2019/20:168 s. 119.

information som läggs upp på plattformen eller att aktivt efterforska fakta eller omständigheter som kan tyda på olaglig verksamhet. Några allmänna krav på automatiskt borttagande av innehåll eller på förhandskontroll varken kan eller ska ställas upp.³⁶

Det bör förbli möjligt för leverantörer av videodelningsplattformar att vidta striktare åtgärder på frivillig grund i enlighet med unionsrätten och med respekt för yttrande- och informationsfriheten och mediepluralismen.³⁷

Twistlösningsmekanismer

Som framgår ovan ska Sverige säkerställa att det finns mekanismer för prövning utanför domstol för att lösa tvister mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar vad gäller tillämpningen av artikel 28b.1 om att leverantörerna ska vidta lämpliga åtgärder för att skydda minderåriga och allmänheten samt artikel 28b.3 om vad åtgärderna ska bestå i.³⁸ Sådana mekanismer ska möjliggöra opartisk tvistlösning och får inte frånta konsumenten det rättsskydd som erbjuds i nationell rätt. Användare ska också kunna tillvarata sina rättigheter inför domstol.³⁹ Rätten till ett effektivt rättsmedel och rätten till en rättvis rättegång är grundläggande rättigheter som föreskrivs i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (nedan kallad stadgan). Bestämmelserna i AV-direktivet bör därför inte tolkas på ett sätt som skulle hindra parter från att utöva sin rätt till domstolsprövning.⁴⁰

3.3 Radio- och tv-lagen

AV-direktivet är i Sverige till största del genomfört genom radio- och tv-lagen (2010:696) och det framgår av 1 kap. 3 a § radio- och tv-lagen att lagen är tillämplig på videodelningsplattformar om leverantören av plattformen är etablerad i Sverige enligt AV-direktivet genom ändringsdirektivet. De senaste ändringarna i radio- och tv-lagen trädde i kraft den 1 december 2020.

En videodelningsplattform definieras i radio- och tv-lagen som

*en tjänst där tjänsten, eller en väsentlig funktion i den, som huvudsakligt syfte har att, med hjälp av elektroniska kommunikationsnät i informations-, underhållnings- eller utbildningssyfte, tillhandahålla allmänheten användargenererade videor eller tv-program som leverantören av tjänsten organiserar men inte har redaktionellt ansvar för.*⁴¹

Definitionen i radio- och tv-lagen utgår ifrån direktivets definition men har anpassats för att bland annat stämma överens med den terminologi som redan finns i radio- och tv-lagen. I radio- och tv-lagen används eller definieras till exempel inte begreppet *program* eftersom den svenska yttrandefrihetsgrundlagen (YGL) innehåller en definition av program som skiljer sig åt från definitionen i AV-direktivet.⁴² AV-direktivets programbegrepp motsvaras därför i stället i radio- och tv-lagen till stora delar av begreppet *tv-program* och lagens definition av

³⁶ Skäl 48 i ändringsdirektivet samt prop. 2019/20:168 s. 114 ff.

³⁷ Skäl 49 i ändringsdirektivet.

³⁸ Artikel 28b.7 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.

³⁹ Artikel 28b.8 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.

⁴⁰ Skäl 50 i ändringsdirektivet. Se vidare skäl 55 i ändringsdirektivet.

⁴¹ 3 kap. 1 § 23 radio- och tv-lagen.

⁴² I 1 kap. 2 § YGL definieras program som innehållet i ljudradio, tv eller andra sådana överföringar av ljud, bild eller text som sker med hjälp av elektromagnetiska vågor samt innehållet i offentliga uppspelningar ur en databas. Definitionen omfattar mer än AV-direktivets definition av samma begrepp. Till exempel omfattas ljudradioprogram, sökbar text-tv och innehåll i databaser med grundlagsskydd av begreppet. I YGL finns inte heller något krav på att ett program ska utgöra ett enskilt inslag av en programtablå eller en katalog.

videodelningsplattform innehåller därmed begreppet tv-program.⁴³ Radio- och tv-lagens definitionen är dock inte avsedd att omfatta andra plattformar än de som omfattas av direktivets definition.⁴⁴

En leverantör av en videodelningsplattform definieras i radio- och tv-lagen som den som tillhandahåller en videodelningsplattform.⁴⁵ Leverantörer av videodelningsplattformar ska anmäla sin verksamhet för registrering hos Myndigheten för press, radio och tv. I anmälan ska bland annat anges de omständigheter som medför att verksamheten omfattas av radio- och tv-lagen. Leverantörerna är även skyldiga att genast anmäla om de förhållanden som tidigare anmälts till myndigheten ändras.⁴⁶

3.3.1 Bestämmelser för videodelningsplattformar

Bestämmelserna om videodelningsplattformar är samlade i ett nytt kapitel 9 a i radio- och tv-lagen. Det svenska genomförandet har inte gått längre än vad ändringsdirektivet kräver, förutom när det gäller bestämmelserna om produktplacering, sponsring och reklam, där motsvarande regler som gäller för leverantörer av audiovisuella medietjänster, så långt möjligt, har införts.⁴⁷ Som framgår nedan så skiljer sig en plattformslverantörs ansvar åt beroende på om det är leverantören själv som medverkar till att en användargenererad video eller ett program till exempel sponsras eller om sponsringen förekommer utan medverkan från leverantören.

Produktplacering, sponsring och reklam

En leverantör av en videodelningsplattform som ingår eller främjar avtal om produktplacering i användargenererade videor eller tv-program ska, på samma sätt som gäller för tv, se till att det finns information om att produktplacering förekommer i dessa videor eller tv-program. Leverantören får inte ingå eller främja avtal om produktplacering i användargenererade videor och tv-program om produktplaceringen avser sådana varor och tjänster som omfattas av förbud enligt radio- och tv-lagen, till exempel alkoholdrycker och tobaksvaror⁴⁸, eller videon eller programmet huvudsakligen riktar sig till barn under tolv år.⁴⁹

En leverantör som ingår eller främjar avtal om sponsring av användargenererade videor eller tv-program ska ange vem som sponsrat videon eller programmet. Vidare gäller förbuden mot och begränsningarna av sponsring gällande bland annat alkoholdrycker och tobaksvaror⁵⁰ för en leverantör av en videodelningsplattform som ingår eller främjar avtal om sponsring av användargenererade videor eller tv-program.⁵¹

⁴³ Tv-program definieras i 3 kap. 1 § 21 radio- och tv-lagen som program som huvudsakligen består av rörliga bilder med eller utan ljud som ingår i tv-sändning eller i beställ-tv. En användargenererad video definieras i sin tur som en uppsättning rörliga bilder med eller utan ljud som utgör ett enskilt inslag som skapats av en användare och laddats upp på en videodelningsplattform av samma eller någon annan användare (3 kap. 1 § 3 radio- och tv-lagen).

⁴⁴ Prop. 2019/20:168 s. 112.

⁴⁵ 3 kap. 1 § 10 radio- och tv-lagen.

⁴⁶ 2 kap. 2 och 4 §§ radio- och tv-lagen.

⁴⁷ Det finns enligt regeringen flera fördelar med att låta samma skyddsnivå gälla för marknadsföring oavsett vilken medietjänst det är fråga om. Ur tittarens perspektiv är det svårt att argumentera för att skyddsintresset inte är lika stort när audiovisuellt innehåll tillhandahålls på en videodelningsplattform som när det tillhandahålls i en tv-sändning eller i beställ-tv. Även ur annonsörernas och mediemarknadens perspektiv framstår det som lämpligt att villkoren inte skiljer sig åt beroende på var innehållet tillhandahålls (prop. 2019/20:168 s. 109).

⁴⁸ 6 kap. 2 § 1–7 radio- och tv-lagen.

⁴⁹ 9 a kap. 4–5 §§ radio- och tv-lagen.

⁵⁰ 7 kap. 2–3 a §§ radio- och tv-lagen.

⁵¹ 9 a kap. 6–7 § radio- och tv-lagen.

En leverantör som tillhandahåller reklam ska se till att det före och efter varje annonsering förekommer en särskild signatur som tydligt skiljer reklamen från det övriga innehållet. Signaturen ska bestå av ljud eller bild. Vid annonsering med delad skärm ska signaturen alltid vara synlig.⁵²

En leverantör får inte avbryta användargenererade videor eller tv-program för reklam om dessa videor eller program huvudsakligen riktar sig till barn under tolv år. Leverantören får inte heller tillhandahålla reklam omedelbart före eller efter användargenererade videor eller tv-program eller en del av sådana videor eller program som huvudsakligen riktar sig till barn under tolv år. En leverantör får vidare inte före, under eller efter användargenererade videor eller tv-program tillhandahålla reklam som syftar till att fånga uppmärksamheten hos barn under tolv år eller tillhandahålla reklam för medicinsk behandling som är tillgänglig endast efter ordination.⁵³

Radio- och tv-lagen innehåller även en upplysningsbestämmelse om att det finns förbud mot marknadsföring i annan lagstiftning.⁵⁴ Förbudet mot kommersiella annonser i tv har vidare utvidgats till att omfatta annonser som tillhandahålls av en leverantör av en videodelningsplattform före, under eller efter användargenererade videor eller tv-program.⁵⁵

Skydd av barn och skydd mot brottsligt innehåll

En leverantör av en videodelningsplattform ska vidta lämpliga åtgärder så att användargenererade videor, tv-program och audiovisuella kommersiella meddelanden med ingående våldsskildringar av verklighetstrogen karaktär eller med pornografiska bilder inte tillhandahålls på ett sådant sätt att det finns en betydande risk för att barn kan se dessa, om det inte av särskilda skäl ändå är försvarligt. Personuppgifter som samlats in eller på annat sätt genererats av leverantörer av videodelningsplattformar för att uppfylla kravet på sådana åtgärder får inte behandlas för kommersiella ändamål.⁵⁶

En leverantör ska vidare vidta lämpliga åtgärder för att användargenererade videor, tv-program och audiovisuella kommersiella meddelanden på plattformen inte har ett innehåll som avses i brottsbalkens bestämmelser om olaga hot, uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott och olaga våldsskildring eller brott enligt 3 § lagen (2010:299) om straff för offentlig uppmaning, rekrytering och utbildning avseende terroristbrott och annan särskilt allvarlig brottslighet.⁵⁷

Skyldighet att vidta åtgärder för att få användarna att agera

Kraven enligt artikel 9.1 i AV-direktivet gäller om leverantören marknadsför, säljer eller arrangerar audiovisuella kommersiella meddelanden. Av prop. 2019/20:168 s.124 framgår att leverantören således på något sätt måste medverka till att exempelvis en användargenererad video sponsras eller att det förekommer produktplacering i videon. Detta uttrycks i radio- och tv-lagen vad gäller produktplacering och sponsring som att leverantören ingår eller främjar avtal om produktplacering eller sponsring av videor eller tv-program. Är det leverantören som tillhandahåller reklam genom att till exempel placera ut reklam före, under eller efter videor eller tv-program bör leverantören följa dels radio- och tv-lagens

⁵² 9 a kap. 8 § radio- och tv-lagen. Bestämmelser om reklamidentifiering finns i 9 § marknadsföringslagen (2008:486).

⁵³ 9 a kap. 9–11 § radio- och tv-lagen.

⁵⁴ 9 a kap. 12 § radio- och tv-lagen.

⁵⁵ 7 kap. 3 § andra stycket alkohollagen (2010:1622).

⁵⁶ 9 a kap. 1–2 § radio- och tv-lagen.

⁵⁷ 9 a kap. 3 § radio- och tv-lagen.

bestämmelser om förbud mot barnreklam och mot reklam för medicinsk behandling, dels alkohollagens förbud mot reklam för alkohol som gäller för tv.

Om det förekommer produktplacering i eller sponsring av en video utan medverkan från leverantören är det emellertid inte möjligt att ställa krav på leverantören att följa radio- och tv-lagens krav på förbud och begränsningar av produktplacering eller sponsring. Detsamma gäller om leverantören inte tillhandahållit reklam som åtföljer en video eller ett tv-program. I sådana fall ställs i stället krav på leverantören att vidta lämpliga åtgärder i syfte att få användarna av plattformen att agera i enlighet med bestämmelserna. En leverantör av en videodelningsplattform har därför en skyldighet att vidta lämpliga åtgärder i syfte att få användarna av plattformen att agera i enlighet med vad som föreskrivs i kapitel 9 a i radio- och tv-lagen och i 7 kap. 3 § andra stycket alkohollagen.⁵⁸

3.3.2 Myndigheten för press, radio och tv:s tillsynsansvar

Myndigheten har i uppdrag att verka för yttrandefrihet samt främja möjligheterna till mångfald och tillgänglighet inom press, radio och tv. Myndigheten ansvarar – i de fall uppgifterna inte ligger på regeringen eller någon annan myndighet – för frågor om bland annat registrering, tillstånd, avgifter och tillsyn när det gäller tv och ljudradio samt – sedan den 1 december 2020 – videodelningsplattformar. Myndigheten har uppgifter enligt bland annat lagen (1991:1559) med föreskrifter på tryckfrihetsförordningens och yttrandefrihetsgrundlagens områden samt radio- och tv-lagen. Myndigheten ska även bland annat

- följa och analysera utvecklingen inom medieområdet och sprida kunskap om den till allmänheten,
- publicera statistik och annan information om ägande- och branschstruktur, teknik, innehåll och ekonomiska förhållanden inom medieområdet,
- sprida information om gällande regler och beslut av större vikt eller principiell betydelse till berörda aktörer och till allmänheten, samt
- medverka till samreglering när det gäller frågor om sådana lämpliga åtgärder som leverantörer av videodelningsplattformar ska vidta enligt radio- och tv-lagen.

Myndigheten är vidare nationell tillsynsmyndighet enligt artikel 30 i AV-direktivet och ska delta i Ergas arbete. Myndigheten ska även medverka till informationsutbyte med andra behöriga tillsynsmyndigheter i enlighet med artikel 30 a i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.⁵⁹

Myndigheten har enligt radio- och tv-lagen tillsyn vad avser leverantörer av videodelningsplattformar när det gäller bestämmelserna om krav på lämpliga åtgärder i 9 a kap. 1, 3 och 13 §§.⁶⁰ Det kan till exempel handla om att kontrollera att en leverantör vidtagit åtgärder och bedöma om de åtgärder som vidtagits är tillräckliga eller inte.⁶¹ Myndigheten får besluta om de förelägganden som behövs i enskilda fall för att en leverantör av en videodelningsplattform ska följa dessa bestämmelser. Myndigheten får även besluta om de

⁵⁸ 9 a kap. 13 § radio- och tv-lagen.

⁵⁹ 1–4 och 9 §§ förordning med instruktion för Myndigheten för press, radio och tv (2020:879) (nedan instruktionen).

⁶⁰ 16 kap. 3 § andra stycket radio- och tv-lagen. Myndigheten ska i frågor om lämpliga åtgärder som leverantörer ska vidta samråda med Konsumentverket när det gäller åtgärder kopplade till audiovisuella kommersiella meddelanden, och Statens medieråd när det gäller åtgärder till skydd av barn och åtgärder som handlar om medie- och informationskunnighet (8 § instruktionen).

⁶¹ Prop. 2019/20:168 s. 129.

förelägganden som behövs för att en leverantör ska följa bestämmelsen om att lämna upplysningar enligt 16 kap. 9 a §.⁶² Myndigheten får vidare besluta om de förelägganden som behövs för att bestämmelsen om anmälningsskyldighet i 2 kap. 2 och 4 §§ följs. Ett beslut om förelägganden gällande anmälningsskyldigheten får förenas med vite.⁶³

3.3.3 Granskningsnämnden för radio och tv:s tillsynsansvar⁶⁴

Inom Myndigheten för press, radio och tv finns ett särskilt beslutsorgan⁶⁵ som benämns granskningsnämnden för radio och tv (granskningsnämnden). Granskningsnämnden övervakar genom granskning i efterhand om program som har sänts i tv, sökbar text-tv eller ljudradio eller som har tillhandahållits i beställradio som finansieras med public service-avgift enligt lagen (2018:1893) om finansiering av radio och tv i allmänhetens tjänst eller i beställ-tv står i överensstämmelse med denna lag och de programrelaterade villkor som kan gälla för tjänsterna.⁶⁶ Granskningsnämnden har bland annat tillsyn över att bestämmelser om produktplacering, sponsring och reklam följs. Nämnden har även tillsyn över att leverantörer av medietjänster följer bestämmelserna om skydd av barn i 5 kap. 2 och 3 §§ radio- och tv-lagen. Enligt 5 kap. 2 § radio- och tv-lagen får program med ingående våldsskildringar av verklighetstrogen karaktär eller med pornografiska bilder inte sändas i tv under sådan tid och på sådant sätt att det finns en betydande risk för att barn kan se programmen, om det inte av särskilda skäl ändå är försvarligt. Sådana program får inte heller tillhandahållas i beställ-tv på sådant sätt att det finns en betydande risk för att barn kan se programmen, om det inte av särskilda skäl ändå är försvarligt. Enligt 5 kap. 3 § radio- och tv-lagen ska en leverantör av medietjänster som sänder eller tillhandahåller program med ingående våldsskildringar av verklighetstrogen karaktär eller med pornografiska bilder varna för att sådant innehåll förekommer.

Nämnden ska vidare enligt 16 kap. 2 § fjärde stycket radio- och tv-lagen anmäla till Justitiekanslern, om den finner att en sändning eller ett tillhandahållande innehåller våldsskildringar eller pornografiska bilder i strid med 5 kap. 2 §, eller en sändning har ett innehåll i strid med 5 kap. 14 §.⁶⁷

Granskningsnämnden har tillsyn över att leverantörer av videodelningsplattformar följer bestämmelserna i 9 a kap. 4–9 §§ om produktplacering, sponsring och reklam.⁶⁸ Nämndens beslut gällande dessa bestämmelser får inte överklagas.⁶⁹

En leverantör som inte följer bestämmelserna får enligt 17 kap. 5 § åläggas att betala en särskild avgift. Vid prövning av frågan om avgift ska påföras ska rätten särskilt beakta överträdelsens art, varaktighet och omfattning. Avgiften tillfaller staten. Frågor om

⁶² 17 kap. 11 a § radio- och tv-lagen.

⁶³ 17 kap. 11 § första stycket 1 radio- och tv-lagen.

⁶⁴ Se vidare närmare information om granskningsnämnden under avsnitt 8.3.3.

⁶⁵ Beslutande organ inom en myndighet regleras i första hand i myndighetens instruktion. Beslutsorganen ansvarar för sina beslut inför regeringen och ska inte förväxlas med rådgivande organ, till exempel samråds- eller expertorgan, som utses av myndighetens ledning (<https://www.regeringen.se/490474/contentassets/dd46d2979bc2481db56eaa146f34170d/vagledning-for-statliga-myndighetsstyrelser.pdf>).

⁶⁶ 16 kap. 2 § radio- och tv-lagen.

⁶⁷ Enligt 5 kap. 14 § radio- och tv-lagen får program som sänds över satellit enligt 1 kap. 3 § första stycket 2 eller 3 och som inte är avsedda att tas emot i Sverige inte ha ett innehåll som uppmanar till terroristbrott, våld eller hat som omfattas av artikel 6 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet och som avses i brottsbalkens bestämmelser om olaga hot, uppvigling och hets mot folkgrupp eller brott enligt 3 § lag (2010:299).

⁶⁸ 16 kap. 2 § radio- och tv-lagen. Konsumentombudsmannen har, precis som för tv, tillsyn över bestämmelserna om barnreklam (9 a kap. 10 §) och förbud mot reklam för medicinsk behandling som är tillgänglig endast efter ordination (9 a kap. 11 §).

⁶⁹ 20 kap. 6 § radio- och tv-lagen.

påförande av särskild avgift enligt 17 kap. 5 § prövas av Förvaltningsrätten i Stockholm på ansökan av granskningsnämnden.⁷⁰

3.4 Bestämmelser om tvistlösningsmekanismer i andra regelverk på EU-nivå

Förutom att det finns regler om tvistlösningsmekanismer i AV-direktivet genom ändringsdirektivet finns det även bestämmelser i andra redan existerande eller kommande regelverk på EU-nivå. Det finns exempelvis bestämmelser om tvistlösningsmekanismer i det ovannämnda upphovsrättsdirektivet. Det kommer även finnas regler om tvistlösningsmekanismer i den kommande förordningen om en inre marknad för digitala tjänster (den så kallade DSA-förordningen).⁷¹

⁷⁰ 19 kap. 4 § radio- och tv-lagen.

⁷¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-services-act-package>.

4 Marknaden för videodelningsplattformar

4.1 Inledning

I det här kapitlet redogör myndigheten först för hur marknaden ser ut för videodelningsplattformar i Sverige (avsnitt 4.2). Myndigheten beskriver då även hur marknaden troligtvis kommer se ut framöver. Myndigheten redogör därefter för den utländska marknaden för plattformar som möjliggör videodelning, och då med särskilt fokus på de stora globala plattformarna (avsnitt 4.3).

4.2 Svenska videodelningsplattformar

Myndigheten har identifierat tre olika segment, inom vilka det potentiellt kan finnas videodelningsplattformar under svensk jurisdiktion. Dessa tre segment är *intresseforum med möjlighet till videodelning*, *videodelningsplattformar för streaming av sport* samt *liveshopping*.

I mars 2022 registrerade myndigheten den första och hittills enda svenska videodelningsplattformen; plattformen Swebbtube som tillhandahålls av Svensk Webbtv AB. Denna plattform får anses höra till segmentet intresseforum med möjlighet till videodelning.

4.2.1 Intresseforum med möjlighet till videodelning

De potentiella svenska videodelningsplattformar som hör till detta segment är antingen en del av en webbplats, en beställ-tv-tjänst eller en app där medlemmar har möjlighet att dela videor. Gemensamt för dessa är att de vänder sig till personer med ett nischat specialintresse. Det är svårt att säga hur många det finns inom detta segment, eller hur många det kommer att finnas framöver. Tekniken gör att det är enkelt att ha en funktion för att dela användargenererade videor på en webbplats. Samma möjlighet finns även i intressebaserade Facebook-grupper eller på Youtube (se nedan).

4.2.2 Videodelningsplattform för streaming av sport

Det finns ett stort intresse för att titta på och sända eller tillhandahålla sport. Leverantörer av medietjänster betalar mycket höga ersättningar för attraktiva så kallade premiumsporträttigheter som de distribuerar via sina audiovisuella medietjänster (tv-sändningar och beställ-tv). Förbund och föreningar vill dock kunna sända matcher och event även för de sporter som programföretag inte är intresserade av att köpa rättigheterna till. Det handlar till exempel om att kunna visa breddidrott och barn- och ungdomsserier.

Sedan 2019 har pandemin skapat en ökad efterfrågan på att kunna sända träningar, matcher och cuper med tanke på rekommendationer om social distansering. Denna efterfrågan – som fortsatt kvarstår – tillsammans med den tekniska utvecklingen på marknaden som har gjort

det enkelt att dela videoinnehåll, talar för att framför allt de stora riksidrottsförbunden kommer välja att skapa egna plattformar för videodelning framöver.

4.2.3 Liveshopping - ett nytt fenomen

Liveshopping kombinerar e-handel med rörlig bild och sociala medier. En e-handlare skapar ett digitalt kundevent, ofta tillsammans med en så kallad influencer, där kunder kan shoppa och chatta under livesändningen. Det sannolika scenariot här är att videodelningen kommer ske antingen via e-handlarnas webbplatser och/eller via de stora sociala medieplattformarna, till exempel Instagram. Beroende på utformning etc. kan det bli fråga om separata videodelningsplattformar.

4.2.4 Marknaden framöver

Så länge de globala sociala medietjänsterna (se nedan) fortsätter att vara användarvänliga och gratis och fortsatt används av många så är det sannolikt att dessa plattformar kommer vara de vanligaste för videodelning. Den så kallade nätverkseffekten fungerar nämligen som en inläsningsmekanism. Med nätverkseffekten avses det faktum att en person som har hela sitt sociala nätverk på en plattform inte kommer lämna den plattformen för en miljö som andra i nätverket inte använder, eftersom det skulle kunna innebära att personen förlorar alla sina kontakter. Effekten blir att de stora, välkända sociala medieplattformarna och plattformarna för videodelning kan förväntas fortsätta vara stora medan små uppstickare får svårare att etablera sig.

Ovanstående betyder inte att marknaden är helt satt, vilket den sociala medietjänsten Tiktok som når allt fler användare är ett tecken på. Däremot leder det till att marknaden för videodelningsplattformar under svensk jurisdiktion sannolikt kommer att vara begränsad till ett fåtal aktörer. Dessa aktörer skulle kunna återfinnas inom segment som intresseforum med möjlighet till videodelning, eller videodelningsplattformar för streaming av sport eller liveshopping. De videodelningsplattformar som framför allt vänder sig till, eller är framtagna av, idrottsrörelsen är de tjänster som troligtvis har störst potential att blir stora. Där finns det en intresserad publik som kan tänka sig att betala för att se videor av sportevenemang.

En anledning till att inte använda de stora videodelningsplattformarna skulle kunna vara att man vill dela olämpligt eller olagligt innehåll som bryter mot reglerna på plattformarna, till exempel terrorisminnehåll, pornografi, videor med våld- och hatbudskap eller en live stream av ett sportevenemang utan att man äger sändningsrättigheterna.

4.3 Utländska plattformar som möjliggör videodelning

Det finns ett flertal sociala medieplattformar och andra digitala plattformar som möjliggör videodelning på olika sätt och i olika hög utsträckning. Youtube är den största plattformen för att dela video, men det är även möjligt att nå ut till en större grupp användare med ett rörligt innehåll via sociala medier såsom Facebook, Instagram, Tiktok och Snapchat. Gemensamt för dessa plattformar är att de är användarvänliga, gratis och når många globalt. För Youtube behövs det inget användarkonto för att titta på innehåll som laddats upp av andra, men för övriga tjänster behövs ett konto och kontoägaren måste vara 13 år eller äldre.

Twitch är ytterligare en tjänst för videodelning. Den används mestadels till att livesända datorspel och är därför mer nischad.

Användningen av sociala medier är utbredd i Sverige. Nästan nio av tio av hela befolkningen, inklusive de som inte är internetanvändare, använder sociala medier under en tolv månaders period. Motsvarande siffra i gruppen internetanvändare över 8 år är 95%. Många av de som är födda på 80-talet eller senare använder en eller flera sociala medietjänster dagligen.

Drygt 80% har använt Youtube någon gång under de senaste 12 månaderna. I daglig användning är Facebook och Instagram dock större än Youtube. Den dagliga användningen uppgår enligt Internetstiftelsen till 54% för Facebook, 46% för Instagram, 35% för Youtube, 23% för Snapchat och 10% för Tiktok (diagram 1).⁷²

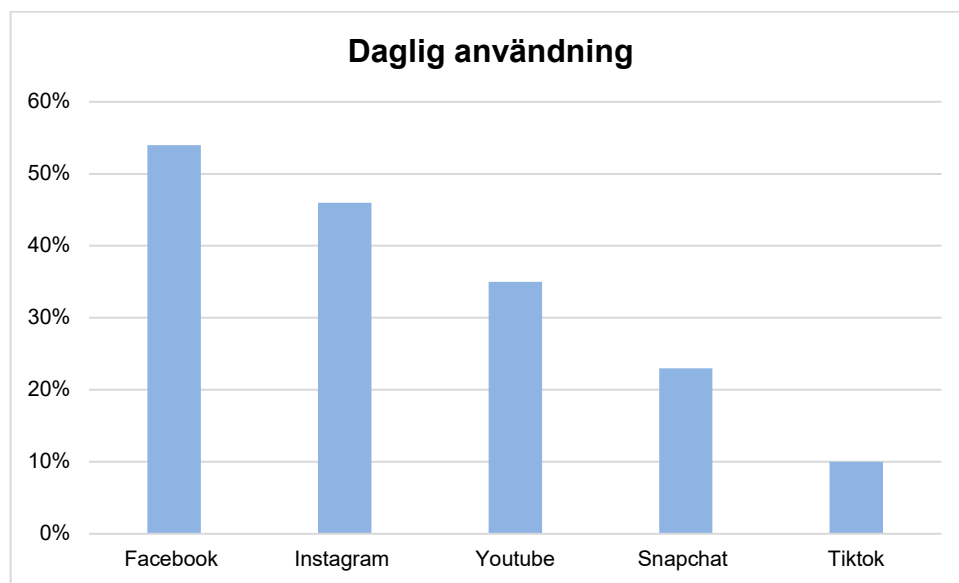


Diagram 1: Daglig användning av utländska plattformar som möjliggör videodelning

Användningen skiljer sig åt mellan olika åldersgrupper. Vuxna använder främst Facebook och Instagram, medan Snapchat är störst bland högstadie- och gymnasieungdomar. Barn använder också sociala medier i hög utsträckning. Sju av tio barn mellan 8 och 11 år använder sociala medier dagligen. I den här åldersgruppen är Youtube, Tiktok och Snapchat populärast.⁷³

Youtube har hög räckvidd och används av många. Det är dock inte särskilt många svenska användare som lägger upp eget material på Youtube. År 2021 var det endast tre procent av svenska användare (8+ år) som la upp egna videor. Det kan jämföras med hur det ser ut för Tiktok som har en betydligt lägre räckvidd, men där det är vanligt bland användarna att dela egna videor. Fyra av tio Tiktok-användare har delat en egen video det senaste året. Av Tiktok-användande barn i mellanstadieålder så har åtta av tio delat en video det senaste året. Motsvarande för barn i lågstadiet, eller ungdomar i gymnasiet är fem av tio. Det är vanligare att flickor delar videor än att pojkar gör det. Siffrorna för Tiktok bör dock användas med försiktighet eftersom urvalet är litet, vilket ökar risken för felmarginal.⁷⁴

⁷² Internetstiftelsen, Svenskarna och Internet 2021, <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/>.

⁷³ a.a.

⁷⁴ a.a.

5 Alternativ tvistlösning i Sverige

5.1 Inledning

I detta kapitel redogör myndigheten först för vad alternativ tvistlösning är och vilka likheter och skillnader det finns mellan tvistlösning och tillsyn (avsnitt 5.2). I efterföljande avsnitt beskriver myndigheten sedan olika alternativa tvistlösningsmekanismer som redan finns i Sverige på olika områden. I avsnitt 5.3 beskrivs de sju svenska nämnderna för alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Myndigheten beskriver vidare den europeiska plattformen för tvistlösning online som samtliga av dessa tvistlösningsnämnder är anslutna till. I avsnitt 5.4 beskriver myndigheten sedan Internetstiftelsens alternativa tvistlösningsförfarande med enskilda tvistlösare för tvister gällande bättre rätt till domännamn.

5.2 Alternativ tvistlösning

Ett alternativt tvistlösningsförfarande innebär en möjlighet att få en tvist prövad utanför domstol och/eller utan prövning av en tillsynsmyndighet eller ett tillsynsorgan. För att vara ett relevant alternativ till ett domstols- eller tillsynsförfarande bör ett tvistlösningsförfarande vara snabbt, billigt och enkelt utan att avkall görs på rättssäkerheten. Det är även viktigt att relevant sak- och branschkunskap finns representerad inom tvistlösningsmekanismen. Ett tvistlösningsförfarande bör vidare uppfylla krav på oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler⁷⁵.

Det finns både likheter och skillnader mellan tvistlösning och regelrätt tillsyn. Både tvistlösning och tillsyn handlar om tillämpning och tolkning av lagregler samt olika skyldigheter en viss aktör kan ha. Tvistlösning sker dock endast på initiativ av en part i en tvist medan tillsyn kan ske både efter en anmälan till exempelvis en tillsynsmyndighet eller på initiativ av myndigheten själv. Tvistlösningen är begränsad till den i tvisten aktualiserade frågan och ett tvistlösningsbeslut reglerar enbart förhållandet mellan de i tvisten aktuella parterna (även om besluten i sig även kan vara praxisbildande). Tillsyn kan i sin tur utgöra en mer generell eller omfattande granskning och kan leda till mer generellt tillämpliga beslut. Tvistlösningen utgör vidare alltid en tvåpartsprocess med en sökande och en motpart, medan tillsyn endast riktar sig mot en viss aktör eller ett antal aktörer som är föremål för tillsynen. Ett tvistlösningsbeslut är oftast inte bindande för någon av eller båda parterna och åtföljs inte av någon direkt sanktionsmöjlighet⁷⁶, medan ett beslut i ett tillsynsärende ska följas av den som är föremål för tillsynen, ofta vid äventyr av exempelvis vite.

⁷⁵ Jämför de krav som ställs upp på nedan beskrivna tvistlösningsnämnder som godkänns och kontrolleras av Kammarkollegiet.

⁷⁶ Se dock möjligheten för exempelvis Sveriges advokatsamfund att initiera ett disciplinärende om en advokat inte följer konsumenttvistnämndens beslut. Ärendet prövas av Advokatsamfundets disciplinnämnd och kan leda till att advokaten får en disciplinär påföljd (avsnitt 5.3.5).

5.3 Godkända nämnder för alternativ tvistlösning

Den 1 januari 2016 trädde lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden (2015:671) i kraft. Den bygger på direktiv 2013/11/EU (direktivet om alternativ tvistlösning), som fastslår att det ska finnas alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet för konsumenttvister i hela EU.

Kammarkollegiet prövar och godkänner alternativa tvistlösningsorgan i Sverige enligt ovannämnda lag och följer också upp och kontrollerar att de nämnder som arbetar med alternativ tvistlösning fortsätter att uppfylla kraven på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler. Nämnderna ska rapportera in sina resultat till Kammarkollegiet vartannat år. Kammarkollegiet sammanställer sedan uppgifterna i en rapport till EU.

I Sverige finns för närvarande följande sju godkända nämnder.⁷⁷

- Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
- Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN)
- Nämnden för Rättsskyddsfrågor
- Personförsäkringsnämnden
- Sveriges advokatsamfunds Konsumenttvistnämnd
- Sveriges Begravningsbyråers Förbunds (SBF) Reklamationsnämnd
- Trafikskadenämnden

Endast ett fåtal av nämnderna hanterar tvistlösning inom samma sektorer. Viss överlappning finns inom sektorer där de mindre tvistlösningsnämnderna enbart löser tvister för anslutna företag (medlemmar) medan ARN har kompetens att pröva tvister gällande övriga näringsidkare.

Samtliga nämnder är anslutna till den europeiska plattformen för tvistlösning online som tillhandahålls av kommissionen och som har inrättats så att konsumenter som handlar varor eller tjänster online från andra EU-länder ska kunna lösa sina tvister direkt på internet. Plattformen är ett gratis webbverktyg för att kunna kontakta en näringsidkare vid problem i samband med shopping online eller för att skicka tvisten vidare till alternativ tvistlösning.⁷⁸

5.3.1 Allmänna reklamationsnämnden (ARN)⁷⁹

Nämndens uppdrag och organisation

ARN har funnits i snart 55 år och är sedan 1981 en egen myndighet. ARN avgör ärenden där konsumenter är i tvist med företag och fattar beslut som utgör rekommendationer om hur ärenden ska lösas. Myndigheten är ett enrådighetsverk med ett insynsråd. ARN har drygt 45 medarbetare, varav flertalet är jurister. ARN:s ledningsgrupp består av myndighetens ordförande och chef, nämndens vice ordförande och den administrativa chefen. Myndighetens beredningsenhet arbetar med att bereda och avgöra ärenden samt ge stöd till

⁷⁷ <https://www.kammarkollegiet.se/vara-tjanster/alternativ-tvistlosning-och-overklaga/ansok-om-att-bli-namnd-for-alternativ-tvistlosning/godkanda-namnder-for-alternativ-tvistlosning>. ARN har inte godkänts av Kammarkollegiet utan det framgår redan av ARN:s instruktion (förordning (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden) att myndigheten är en nämnd för alternativ tvistlösning enligt ovannämnda lag och att myndigheten ska fullgöra de uppgifter som åligger sådana nämnder.

⁷⁸ <http://ec.europa.eu/odr>.

⁷⁹ <https://www.arn.se/>.

den kommunala konsumentvägledningens hantering av konsumenttvister. På enheten jobbar cirka 30 jurister, varav de allra flesta är tingsmeriterade. Därutöver finns ett stort antal externa föredraganden knutna till ARN som ofta är jurister som arbetar vid domstol. Beredningsenheten är indelad i 12 avdelningar som hanterar tvister inom olika områden, till exempel bank, försäkring, möbler, resor och textil. Myndigheten har även en administrativ enhet som arbetar med administration, service samt registrering och hantering av de ärenden som kommer in.

Nämndens sammansättning

Nämnden består idag av två interna ordföranden (ARN:s ordförande och chef samt nämndens vice ordförande) och cirka 30 externa ordföranden som är jurister med domarerfarenhet samt cirka 300 ledamöter. Regeringen utser de externa ordförandena. Ledamöterna representerar olika branschorganisationer och myndigheter som regeringen har utsett, till exempel Svensk handel, Hyresgästföreningen - Riksförbundet, Konsumentverket och Energimarknadsinspektionen. Det är organisationerna och myndigheterna som nominerar ledamöter. ARN fattar sedan beslut om vilka ledamöter som ska ingå i nämnden och kan även entlediga ledamöter. Ledamöterna företräder inte de enskilda konsumenterna eller företagen utan ska vara opartiska. Ledamöterna som sitter i nämnden har branschkunskap, allmän kännedom om näringslivet i stort eller om förhållandena inom konsumentområdet. De måste vara myndiga och får inte vara försatta i konkurs. Ledamöterna utses för en period om 5 år. Ersättning till ledamöterna bestäms i enlighet med förordningen (1992:1299) om ersättning för uppdrag i statliga styrelser, nämnder och råd m.m.

Handläggning och beslut

Det är endast konsumenter som kan ansöka om prövning av en tvist, och då endast gentemot ett företag. Beroende på ärende kan ARN besluta om att ett företag ska avhjälpa ett fel, byta ut en vara, göra ett prisavdrag eller att avtalet ska hävas. Man kan inte få ersättning för sveda och värk utan enbart för ekonomisk skada. Man kan inte heller få ersättning för ombudskostnader. Man måste använda sig av någon av myndighetens blanketter för att kunna anmäla en tvist. Om man anmäler via myndighetens webbplats får man ett mejl inom ett par dagar med användarnamn och lösenord. Genom att logga in kan man sedan följa ärendet och se alla handlingar och all kommunikation i ärendet så fort de registrerats in. Man kan även lägga in egna handlingar etc. i ärendet. Man kan inte ansöka anonymt och man måste vara personligen berörd av tvisten (man kan dock ha ombud). Det kostar inget att få sitt ärende prövat av nämnden. Konsumenten ska före ansökan ha varit i kontakt med företaget och framställt en reklamation. Innan konsumenten anmäler ärendet till ARN måste företaget ha sagt helt eller delvis nej till konsumentens krav, eller inte svarat alls. Företaget bör normalt få cirka fyra veckor på sig att svara.

Ansökan ska göras inom ett år från det att tvisten uppkom, om inte en undantagssituation föreligger på grund av något principiellt intresse. Förfarandet är skriftligt och genomförs i första hand på svenska språket och minoritetsspråken. ARN tar även emot ansökningar på engelska, danska och norska. Parterna ansvarar själva för sin bevisning. Parterna kan inte åberopa muntlig bevisning men har möjlighet att komma in med till exempel skriftliga vittnesattester som sedan får värderas av nämnden i behörig ordning. För att garantera sin egen opartiskhet inhämtar nämnden ingen egen utredning. Nämnden använder sig dock av den sakkunskap som finns bland nämndens ledamöter.

ARN kan avvisa ett ärende som blir allt för omfattande. ARN kan även avvisa en tvist om den till exempel prövas eller har prövats av en annan godkänd nämnd för alternativ tvistlösning, handläggs i eller är avgjord av en domstol, Kronofogdemyndigheten eller en hyres- och arrendenämnd eller redan har prövats av ARN, anmälan har kommit in till myndigheten mer än ett år efter det att konsumenten gjort en reklamation till näringsidkaren eller om värdet av vad som yrkas understiger vissa belopp. En behörig jurist på kansliet får avvisa ett ärende.

Nämnden kan pröva en tvist även om motparten inte svarar. När ett ärende är kommunicerat och färdigberett föredras ärendet av en av kansliets jurister eller en extern föredragande. Nämndens beslut ges i form av ett skriftligt yttrande som är rådgivande. Besluten kan inte överklagas men det går att begära omprövning. Om man inte är nöjd med nämndens beslut har man alltid möjlighet att gå till allmän domstol. Besluten blir offentliga och sparas, medan övriga handlingar gallras efter två år. Parternas personuppgifter finns med i besluten men anonymiseras om besluten publiceras på hemsidan. Alla beslut blir inte offentliga på hemsidan utan bara ett praxisskapande urval. Generellt fattas ett beslut per person men undantag kan ske om det till exempel finns flera anmälare på samma anmälningsblankett.

Handläggningstiderna ligger vanligtvis runt 160–180 dagar men har under en tid varit längre bland annat på grund av pandemin. Det finns inga förtursärenden. Om ett ärende har beslutats vid ett sammanträde kan dock likartade ärenden beslutas av en behörig jurist på kansliet (så kallade *kanslibeslut i sak*). Sådana ärenden har i genomsnitt en handläggningstid på 90–100 dagar.

Nämnden prövar cirka 20–25 000 ärenden per år (ärendeantalet har ökat betydligt i antal under senare år, bland annat på grund av pandemin) och håller årligen cirka 350 sammanträden, vanligtvis två per dag. Vid sammanträdena deltar normalt en ordförande samt två ledamöter från konsumentensida och två ledamöter från branschensida. I undantagsfall kan nämnden fatta beslut med endast en ledamot från respektive sida, om till exempel en ledamot är jävig eller blir sjuk. En tvist får avgöras av myndigheten i utökad sammansättning om den är av särskild betydelse för myndighetens rättstillämpning eller annars är av särskild vikt. Myndighetens ordförande beslutar om en tvist ska avgöras i utökad sammansättning. Myndigheten i utökad sammansättning är beslutför med myndighetens ordförande eller vice ordförande, två externa ordförande och fyra andra ledamöter. Om både myndighetens ordförande och vice ordförande deltar, ska endast en extern ordförande delta. Fler än sju ledamöter får inte delta. Eftersom det alltid är ett ojämnt antal beslutande för varje ärende har ingen ledamot utslagsröst. Vid sammanträdena presenteras ärendena av en jurist från ARN eller av en särskilt utsedd föredragande.

Finansiering

Myndigheten får årligen ett statligt anslag.

5.3.2 Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN)⁸⁰

Nämndens uppdrag och organisation

FRN drivs inom ramen för ett icke vinstdrivande aktiebolag, som ägs av de båda mäklarförbunden Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet. De båda förbunden

⁸⁰ <https://www.frn.se/>.

representerar tillsammans omkring 97 procent av landets drygt 7 500 fastighetsmäklare. Bolagets styrelse består av fyra personer. Styrelsen beslutar om ekonomi och administration samt lämnar generella direktiv om verksamheten. Styrelsen har inte, och får inte heller ha, inflytande på den dagliga verksamheten såsom beslut. FRN prövar främst tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare. Nämnden prövar tvister efter anmälan av konsumenter som rör krav på skadestånd, nedsättning av provision eller om rätten till provision överhuvudtaget uppkommit. Nämnden får även pröva tvister efter anmälan av en mäklare (rätt till provision) om konsumenten skriftligen medger att frågan kan tas upp. Tidigare prövades denna typ av ärenden hos ARN.

Kansliet består av en jurist och en assistent (jur.stud.) som arbetar 80 respektive cirka 20 procent av en heltidstjänst.

Nämndens sammansättning

FRN består av sex ordinarie ledamöter samt minst två suppleanter, jämte en ordförande och en vice ordförande som båda ska vara kvalificerade jurister. Det finns inget krav på att ledamöterna ska vara jurister. Ledamöterna och suppleanterna ska dock ha kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen. Ledamöterna, suppleanterna samt ordföranden och vice ordföranden ska vara opartiska. Ledamöterna och suppleanterna utses av styrelsen i bolaget efter nominering från organisationer som representerar konsumentintresset och fastighetsmäklarintresset. Totalt utses tre ledamöter från vardera sida. Ledamöterna, suppleanterna samt ordföranden och vice ordföranden utses för en mandatperiod om två år i taget. Ledamöterna arvoderas per sammanträde. Det är styrelsen som bestämmer arvodets storlek.

Följande organisationer utser varsin ledamot: Konsumentvägledarnas förening, Villaägarnas Riksförbund, Sveriges Konsumenter, Fastighetsmäklarförbundet och Mäklarsamfundet.

FRN har möjlighet att adjungera sakkunnig i ärenden. En sakkunnig har inte rösträtt.

Handläggning och beslut

FRN prövar endast krav som är tvistiga. Innan man gör en anmälan till nämnden måste man därför först ha framställt sitt krav till fastighetsmäklaren. Om mäklaren eller dennes ansvarsförsäkringsbolag helt eller delvis avvisar kravet kan man vända sig till FRN. Man kan också vända sig till FRN om mäklaren eller ansvarsförsäkringsbolaget dröjer orimligt länge med att ange sin inställning till kravet. Om fastighetsmäklaren meddelar konsumenten att kravet anmälts till eller kommer anmälas till det försäkringsbolag där mäklaren har sin ansvarsförsäkring – vilket mäklaren normalt är skyldig att göra enligt försäkringsvillkoren – föreligger en tvist först sedan företrädare för försäkringsbolaget lämnat sitt besked om inställningen till kravet. Om konsumenten inte är nöjd med det besked han eller hon då får, kan konsumenten vända sig till FRN. Om en mäklare avvisar konsumentens begäran är mäklaren numera skyldig att ge besvärshänvisning till FRN, vilket antagligen har ökat antalet anmälningar till nämnden. Den enskilde mäklaren är personligen ansvarig för ersättningsfrågor. Man kan när som helst återkalla en anmälan till nämnden.

Förfarandet i FRN är skriftligt. På FRN:s webbplats finns instruktioner på vad som bör ingå i en anmälan men anmälaren får skriva på egen hand. Det behövs inte någon särskild blankett. En anmälan ska bland annat innehålla ett yrkande som ska vara preciserat till ett visst belopp i kronor eller annan valuta. Man kan inte vara anonym. Fri bevisföring råder och

nämnden hanterar vittnesattester, filmer, inspelade telefonsamtal m.m. Bevisbördan är enligt vanliga processregler i tvistemål. Parterna ansvarar själva för bevisningen. Nämnden inhämtar inte någon egen utredning. Man har möjlighet att företrädas av ett ombud med fullmakt men får då stå för ombudskostnaderna själv. Man kan aldrig bli betalningsskyldig för motpartens ombudskostnader. Kommunikationen sker i första hand via mejl men nämnden tar även emot skrivelser via vanlig post. Nämnden har telefontid två timmar per dag. Anmälningar tas emot på svenska, engelska, norska och danska. Det är vanligt med norska och danska fastighetsägare i Sverige.

Inom tre veckor från det att FRN har mottagit en komplett anmälan får konsumenten reda på om nämnden kan ta upp ärendet till prövning. FRN får bland annat avvisa ett ärende om värdet av vad som yrkas understiger 1 000 kronor, ansökan sker senare än ett år efter det att sökanden lämnade in klagomålet till fastighetsmäklaren, ärendet inleds av okynne eller saknar grund, ärendet med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av nämnden eller allvarligt skulle förhindra nämnden från att fungera effektivt (till exempel på grund av att det är alltför omfattande eller kräver muntlig bevisning), eller ärendet handläggs av domstol. FRN ska bland annat avvisa ett ärende om ärendet inte är tvistigt, nämnden inte är behörig att pröva tvisten eller ärendet är avgjort av domstol genom lagkraftvunnen dom.

Att utreda ett ärende kan ta alltifrån tre veckor till mer än ett år, men oftast tar det omkring två månader. Från det att ärendet är färdigutrett ska det normalt avgöras inom 90 dagar, men för närvarande är väntetiden fyra till fem månader. FRN ska skriftligen underrätta parterna när ett ärende är färdigt för beslut. Om ett ärende är komplext kan tiden för avgörande förlängas. I sådana fall ska parterna underrättas om detta, skälet till förlängningen och om hur lång tid det kan förväntas ta att pröva ärendet. Ett ärende kan förklaras vilande om tvisten prövas av fastighetsmäklarens ansvarsförsäkringsgivare. När ärendet är färdigutrett läggs det på kö i väntan på att avgöras i turordning. Det finns inga förtursärenden.

Kansliet behandlar omkring 150 ärenden per år, varav 120–125 ärenden går till nämnden. Övriga ärenden skrivs av eller avvisas, vilket är beslut som vice ordföranden kan ta. Nämnden sammanträder ungefär tio gånger per år. Under de senaste åren har vissa beslut, bland annat på grund av pandemin, tagits per capsulam, det vill säga utan att ledamöterna har träffats eller sammanträtt. Det har rört lättare ärenden och ledamöterna ombeds då godkänna eller föreslå ändringar i ett skriftligt förslag till beslut.

Kansliets jurist föredrar ärendena vid sammanträdena och sedan fattar nämnden beslut. Nämnden är beslutsför med lika många ledamöter från vardera sida, dock minst två ledamöter från vardera sida. Tillsammans med ordföranden deltar alltid ett udda antal beslutande och därmed behövs ingen utslagsröst. Skiljaktiga meningar antecknas. Besluten är endast rekommendationer för båda parter men mäklarna har åtagits sig att följa FRN:s beslut om inte ansvarsförsäkringsbolagen tycker annorlunda, vilket aldrig har hänt. En konsument som är missnöjd med nämndens beslut har alltid möjlighet att vända sig till allmän domstol. Handläggningen i FRN sker under sekretess. Besluten blir offentliga men inte handlingarna i ärendet. Allt som kan ses som personuppgifter tas bort. Om beslutet till exempel rör en mäklare på en liten ort ändras platsen till en påhittad ort. Besluten kan inte överklagas men en part kan under vissa förutsättningar begära omprövning.

Finansiering

Verksamheten finansieras genom att en avgift debiteras medlemmarna i respektive mäklarförbund.

5.3.3 Nämnden för Rättsskyddsfrågor⁸¹

Nämndens uppdrag och organisation

Svensk Försäkring är en ideell förening och försäkringsföretagens och tjänstepensionsföretagens branschorganisation. De flesta försäkringsföretag och tjänstepensionsföretag är medlemmar. Nämnderna prövar försäkringsärenden rörande bolag som är ansluta till nämnderna. På uppdrag av Svensk Försäkring hanteras sex av nämnderna av kansliet Svensk Försäkrings Nämnder, varav två – Personförsäkringsnämnden och Nämnden för Rättsskyddsfrågor – är tvistlösningsmekanismer sedan 2016. Nämnderna fanns redan innan ovannämnda direktiv trädde i kraft men fick då anpassa sina verksamheter för att bli godkända som tvistlösningsmekanismer. Kansliet samarbetar även med Trafikskadenämndens kansli.

Nämnden för Rättsskyddsfrågor prövar omfattningen av rättsskyddsförsäkring och motsvarande del i trafikförsäkring, frågor om ersättningsanspråk inom nämnda försäkringar samt överprövning av ombuds lämplighet inom rättsskyddsförsäkring och trafikförsäkring. Kansliet består av nio anställda, en kanslichef, fyra administratörer som sköter handläggningen och fyra jurister vars huvudsakliga uppgift är att föredra ärenden och skriva yttranden. Kansliets personal är även anställda hos Trafikskadenämndens kansli, även om nämnderna har olika huvudmän.

Nämndens sammansättning

Nämnden består av en ordförande, en vice ordförande och ett 15-tal ledamöter. Ordföranden och vice ordföranden är eller har tidigare varit domare. Ordförandena utses av styrelsen för Svensk Försäkring, som också utser de ledamöter som har erfarenhet av försäkring. Övriga ledamöter utses av Konsumentverket respektive Företagarna. Anställda vid Konsumentverket företräder konsumentsidan medan anställda vid Företagarna representerar ersättningsberättigade företag. Branschen företräds av anställda vid försäkringsbolag, och då alltid från andra bolag än det bolag som saken rör. Ledamöterna ska besitta sakkunskap och är ofta jurister.

Ledamöterna utses för en period om 3 år. Inget arvode betalas till ledamöterna från försäkringsbolagen utan respektive bolag bestämmer själva om ersättning till sina representanter ska utgå. Nämnden betalar arvodet till ordförandena samt ledamöterna från Konsumentverket och Företagarna. Ordförandena och ledamöterna får betalt per sammanträde. Styrelsen för Svensk Försäkring beslutar om arvodets storlek.

Handläggning och beslut

Försäkringsbolaget måste ha tagit slutlig ställning i ärendet innan det kan tas upp för prövning i nämnden. Konsumenten eller företaget måste ha kontaktat försäkringsbolaget inom sex månader från det att tvisten uppstod. Tvisten ska ha anmälts till nämnden inom ett år från det att klagomålet lämnades in till försäkringsgivaren annars kan nämnden komma att avvisa ärendet. Ytterligare avvisningsgrunder framgår av nämndens stadgar samt

⁸¹ <https://www.forsakringsnamnder.se/namnden-for-rattsskyddsfragor/provning-i-namnden-fnr/>.

ovannämnda direktiv. Nämnden kan till exempel avvisa ett ärende om det inte lämpar sig för prövning av nämnden på grund av att hanteringen av en sådan tvist skulle allvarligt hindra nämnden från att fungera effektivt. Om det redan av ansökan framgår att ett ärende inte kan prövas av nämnden ska det avvisas av en ordförande inom tre veckor från det att det kom in. Nämnden kan enbart ta upp ett ärende om det anmälda bolaget är anslutet till nämnden. Både konsumenter och företag kan beroende på ärendetyp ansöka i egenskap av försäkringstagare. Det är dock alltid ett försäkringsbolag som är motpart. Ansökan kan göras via post eller digitalt via nämndernas portal. Parterna loggar in i portalen med Bank-ID. Det är endast konsumenten eller dess ombud, handläggaren vid försäkringsbolaget och behöriga personer på nämndernas kansli som har tillgång till handlingarna i ett enskilt ärende. Förfarandet ska vara så enkelt att man kan klara det själv utan ombud. Man får dock ha ombud. Prövningen är kostnadsfri och all kommunikation sker som huvudregel på svenska. Förfarandet är skriftligt och ett ärende avgörs på de handlingar som anmälaren och försäkringsbolaget har skickat in. Nämnden gör inte någon egen utredning men kan begära in ytterligare handlingar från en part. Den andra parten delges då dessa handlingar. Under själva sammanträdet föredras ärendet muntligen varvid en diskussion följer. Parterna har inte möjlighet att personligen delta på sammanträdet. Nämnden kan dock ta del av till exempel videor vid behov. Beslutet skrivs i form av ett yttrande där nämnden anger hur tvisten bör lösas. Yttrandena är endast rekommendationer och parterna har möjligt att ta ärendet till domstol om de inte är nöjda med nämndens beslut. I de flesta fall följer dock försäkringsbolagen nämndens yttranden. Om bolaget inte följer ett yttrande måste bolaget meddela nämnden detta och varför det inte avser att följa yttrandet. Vid det årliga möte då alla ledamöter samlas för att diskutera verksamheten informeras ledamöterna om vilka bolag som valt att inte följa ett beslut. Inkomna handlingar blir inte offentliga. Praxisbeslut publiceras utan personuppgifter på nämndens webbplats.

Den genomsnittliga handläggningstiden för de ärenden som expedierats var 5,3 månader under 2021, och beräknas från det att ansökan kommit in till nämnden till dess att nämnden lämnat sitt beslut till parterna. När ärendet är färdigberett prövas det av nämnden efter i genomsnitt 65 dagar. Nämnden sammanträder en gång per månad. Nämnden är partssammansatt men har alltid en opartisk domare som ordförande. Som huvudregel består nämnden vid beslutsfattandet av två representanter från vardera sidan. I enklare frågor kan det vara tillräckligt med två ledamöter jämte ordföranden. Det händer då och då att samtliga ledamöter är jäviga. Då har man i stället anlitat pensionerade försäkringsjurister. Nämnden hanterar cirka 100 ärenden per år.

Finansiering

Driften av nämndens verksamhet har lejt ut till Svensk Försäkrings Administration AB, där kansliets personal är anställda. Bolaget beslutar också om budgeten. Kostnaderna för nämndens verksamhet under ett kalenderår fördelas mellan de försäkrings- och tjänstepensionsföretag som deltar i verksamheten i förhållande till antalet inkomna ärenden från respektive företag under kalenderåret. Kostnaderna uppgår till drygt 12 000 kr/ärende och då ingår samtliga kostnader såsom kanslipersonal, administration, arvode och lokaler.

5.3.4 Personförsäkringsnämnden⁸²

Nämndens uppdrag och organisation

Personförsäkringsnämnden prövar tvister gällande personförsäkring mellan konsumenter och deras försäkringsbolag i de fall det rör en försäkringsmedicinsk fråga.

Personförsäkringsnämnden prövar också när en konsument nekats – helt eller delvis – att teckna eller förnya en individuell personförsäkring som konsumenten ansökt om. Svensk Försäkring är huvudman för nämnden. Kansliet, Svensk Försäkrings Nämnder, hanterar nämndens verksamhet. Se vidare om organisationen etc. under *Nämnden för Rättskyddsfrågor* ovan.

Nämndens sammansättning

Nämnden består av fyra ordföranden och ett 70-tal ledamöter. Ordföranden ska vara jurist med domarerfarenhet och sakkunnig i de frågor som faller inom nämndens verksamhet. Ordföranden utses av Svensk Försäkrings styrelse. Konsumentvägledarnas förening utser de ledamöter som ska representera konsumentintresset. Svensk Försäkrings styrelse utser de ledamöter som ska ha stor erfarenhet av personförsäkring. Dessa ledamöter är skadereglerare eller riskbedömare beroende vilken typ av ärende som prövas. Nämnden har även sakkunniga läkare knutna till sig, vilka deltar på sammanträdet. Läkarna, som utses av Svensk Försäkrings styrelse, får inte ha anknytning till något försäkringsbolag. Ledamöterna utses för en period om 3 år. Inget arvode betalas till ledamöterna från försäkringsbolagen utan respektive bolag bestämmer på egen hand om ersättning ska utgå. Konsumentvägledarna får ingen ersättning utan arvodet betalas till kommunerna där de är anställda. Arvode betalas ut till ordförandena samt de sakkunniga läkarna. Ordförandena får dels ett grundbelopp per termin, dels ett bestämt belopp per ärende. De sakkunniga läkarna får betalt per ärende. Styrelsen för Svensk Försäkring beslutar om arvodets storlek.

Handläggning och beslut

Nämnden prövar 1 200 ärenden per år och sammanträder två gånger per vecka. Vid sammanträdena deltar en ordförande och två ledamöter som representerar konsumentintresset respektive två ledamöter med stor erfarenhet av personförsäkring samt en rådgivande läkare. Se vidare om handläggning och beslut under *Nämnden för Rättskyddsfrågor* ovan.

Finansiering

Se vidare om finansieringen under *Nämnden för Rättskyddsfrågor* ovan.

5.3.5 Sveriges advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd⁸³

Nämndens uppdrag och organisation

Advokatsamfundet är en privaträttslig yrkesorganisation för Sveriges idag över sex tusen advokater. Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd är en nämnd för alternativ tvistlösning. Konsumenttvistnämnden prövar tvister mellan en konsument och en advokat eller advokatbyrå gällande en tjänst som advokaten eller advokatbyrån tillhandahållit konsumenten. Konsumenttvistnämnden är ett självbeslutande organ. På nämndens kansli arbetar tre handläggare med konsumenttvistärenden. Samtliga handläggare är jurister.

⁸² <https://www.forsakringsnamnder.se/personforsakringsnamnden/provning-i-namnden-pfn/>.

⁸³ <https://www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden/>.

Nämndens sammansättning

Advokatsamfundets styrelse utser ledamöter och suppleanter i Konsumenttvistnämnden. Nämnden består av fem ledamöter och fem suppleanter. Konsumentintresset och advokatintresset är representerat med två ledamöter vardera. Ordföranden i Konsumenttvistnämnden är en före detta ordinarie domare. Samtliga ledamöter och suppleanter utses för tre år med möjlighet till förlängning om ytterligare tre år. Ingen ersättning för nedlagt arbete utgår till de ledamöter/suppleanter som är advokater. Övriga ledamöter/suppleanter ersätts per sammanträde. Ersättningen är inte kopplad till utgången i ärendena utan är en schablonersättning för nedlagt arbete i nämndens verksamhet.

Handläggning och beslut

Det är endast konsumenter som kan vända sig till nämnden. Man kan inte anmäla anonymt och man måste vara personligen berörd av tvisten. Man får ha ett ombud men kan inte få ersättning för ombudskostnader. För att nämnden ska kunna pröva en tvist måste konsumenten först ha försökt komma överens i samförstånd med advokaten. En anmälan måste sedan ha kommit in till nämnden inom ett år efter det att konsumenten klagat till advokaten. Det utgår en ansökningsavgift på 100 kronor. Ansökan kan göras på svenska eller engelska. Det finns möjlighet att anmäla via ett formulär på webbplatsen och efter det att man har svarat på ett antal frågor framställs ansökan i en pdf. Konsumentens krav får inte understiga 1 000 kr eller överstiga 200 000 kr. En part ansvarar enbart för sina egna kostnader och kan aldrig bli betalningsskyldig för motpartens kostnader. Parterna svarar själva för att all bevisning tillförs ärendena. Nämnden gör inte någon egen utredning. Nämnden är strikt med att förfarandet enbart ska vara skriftligt. Handläggarna på kansliet tar emot och bereder ärenden, sköter skriftväxlingen och kommunicerar med parterna. De skriver också beslutsförslag som föredras för nämnden och planerar sammanträdena. Handläggarna kan även avgöra vissa enklare avvisningsärenden och ärenden där konsumenten återkallat sin talan. Nämndens ordförande kan även fatta beslut om avvisning på egen hand i vissa fall. Ärenden kan avvisas om de till exempel har kommit in för sent, om de utgör okynnesanmälningar eller är för komplicerade för att vara lämpade för nämndens prövning.

Vid sammanträdena deltar normalt en ordförande samt en representant vardera för advokat- och konsumentintresset. Om det krävs muntlig förhandling lämpar sig inte ärendet för nämnden utan då får parterna vända sig till allmän domstol. Nämndens beslut är bindande för advokaten. Följer inte advokaten nämndens beslut kan Advokatsamfundet initiera ett disciplinärende som prövas av Advokatsamfundets disciplinnämnd och kan leda till att advokaten får en disciplinär påföljd. Man kan begära ändring av besluten. Det är möjligt för en utomstående att begära ut ett beslut fattat av Konsumenttvistnämnden. Beslut lämnas ut i anonymiserad form till skydd för konsumenten.

När ett ärende ska prövas i sak fattar Konsumenttvistnämnden beslut inom 90 dagar från det att ärendet är färdigberett. Det finns inga förtursärenden. Nämnden har sammanträde en gång per månad och behandlar cirka 80 ärenden per år.

Finansiering

Nämnden finansieras dels av Advokatsamfundet, dels av anmälningsavgifterna.

5.3.6 Sveriges Begravningsbyråers Förbunds (SBF) Reklamationsnämnd⁸⁴

Nämndens uppdrag och organisation

Sveriges Begravningsbyråers Förbunds (SBF) Reklamationsnämnd har funnits i 30 år och är sedan 1 januari 2016 en godkänd tvistlösningsnämnd. Nämnden är bildad av styrelsen i SBF på uppdrag av de begravningsbyråer inom landet som är anslutna till förbundet. Ändring och tillägg av nämndens stadgar görs av SBF:s styrelse. Det finns totalt 800 begravningsbyråer i Sverige. Av dessa är 425 byråer anslutna till förbundet. Den som har klagomål på byråer som inte är anslutna till förbundet får vända sig till ARN.

Nämndens kansli består av två personer som har nämndens arbete som deltidssyssla (cirka 10–15 procent av en heltidstjänst tillsammans). Kansliet arbetar med beredning och föredragning av ärenden samt för protokoll vid nämndsammanträden.

Nämndens sammansättning

Nämnden består av åtta ledamöter; en ordförande och en vice ordförande som är advokat respektive jurist samt sex ledamöter som representerar konsumentintresset och branschen. Konsumentintresset företräds av Konsumentvägledare, PRO och Sveriges pensionärsförbund. Branschen företräds av erfarna begravningsentreprenörer med juridisk kunskap. Ledamöterna utses för en period om två år i taget med möjlighet till förlängning. För att inte alla ledamöter ska bytas ut samtidigt så förordnas ledamöterna som representerar konsumentintresset ett år och ledamöterna som representerar branschintresset ett annat år. Ordförandena och övriga ledamöter får ersättning enligt fastställda belopp per sammanträde.

Handläggning och beslut

Det är i första hand privatpersoner som ansöker om tvistlösning hos nämnden men det finns inget hinder för juridiska personer att göra en anmälan. Dödsboet företräds av dödsbodelägare eller Kammarkollegiets Allmänna Arvsfond. Man kan inte vara anonym när man anmäler och man måste vara personligen berörd. Man får ha ombud men man kan inte få ersättning för eventuella ombudskostnader. Utgångspunkten är att det ska vara lätt att anmäla och det finns blanketter på förbundets webbplats. Man kan anmäla på både svenska och engelska. Kansliet har även en konsumentrådgivningstelefon. Yrkandet måste uppgå till minst 1 000 kronor. Anmälaren måste först ha kontaktat byrån för att försöka lösa tvisten innan den kan anmälas till nämnden för prövning. Tvisten måste anmälas till nämnden inom två år från när tvisten uppstod. Nämnden kan avvisa på de grunder som framgår av det ovannämnda direktivet. Nämnden kan bland annat avvisa ett ärende om det inte finns något yrkat belopp eller om det redan prövats i domstol eller av ARN. Kansliet har möjlighet att fatta beslut om avvisning.

Handläggningen är enbart skriftlig men det har under pandemin förts diskussioner om att bjuda in anmälare via digitala system för videokonferens. Det har dock inte skett än. Nämndens beslut är bindande för de anslutna byråerna. Man kan begära omprövning av besluten. Väger byråerna att betala har förbundet en garantifond som uppgår till 200 000 kr. Om en byrå vägrar följa nämndens beslut kan den uteslutas ur förbundet.

Ett ärende avgörs inom 90 dagar från det att det är färdigberett. Nämnden sammanträder oftast 3 gånger per år och hanterar sammanlagt 15 ärenden per år. Vid ett sammanträde ska

⁸⁴ <https://www.begravningar.se/reklamationsnamnden>.

minst en ordförande och två ledamöter från respektive sida delta men oftast deltar alla ledamöter. Ordföranden har utslagsröst. Nämnden har möjlighet att avgöra om ett visst ärende bör behandlas skyndsamt beroende på omständigheterna i det enskilda fallet. Varken handlingar eller beslut blir offentliga.

Finansiering

Nämnden finansieras av förbundet genom avgifter från de anslutna begravningsbyråerna.

5.3.7 Trafikskadenämnden⁸⁵

Nämndens uppdrag och organisation

Trafikskadenämnden som är administrativt knuten till Trafikförsäkringsföreningen prövar rätten till ersättning och ersättningens storlek för den som har skadats i trafiken, oavsett vilket försäkringsbolag som hanterar eller betalar för skadan. Nämnden blev 2016 godkänd av Kammarkollegiet som en nämnd för alternativ tvistlösning vid konsumenttvister. Nämnden har dock funnits i 85 år. Verksamheten styrs av ett reglemente som regeringen godkänt. Nämnden har ett råd som kan ses som styrelse med rätt att fatta ett antal beslut som rör verksamheten och processuella frågor. Trafikskadenämnden prövar två olika typer av ärenden: obligatoriska ärenden och tvistlösningsärenden. I ett obligatoriskt ärende har försäkringsbolaget en skyldighet att låta nämnden pröva ärendet, oavsett om den skadade och försäkringsbolaget är överens eller inte och nämnden kan både höja och sänka den av bolaget föreslagna ersättningen. Den som har fått ett slutligt beslut från sitt försäkringsbolag och som inte är nöjd med beslutet kan ansöka om en prövning hos nämnden. Ärendet blir då ett tvistlösningsärende. Endast privatpersoner kan ansöka om prövning.

På kansliet arbetar 17 personer, varav tre administratörer och 14 föredragande jurister. Nämndens kansli har ett samarbete med Svensk Försäkrings Nämnders kansli där administratörer samarbetar och de föredragande juristerna från båda kanslierna föredrar i samtliga nämnder.

Nämndens sammansättning

Nämnden består av tre grupper av ledamöter. Dessa är vice ordförandegruppen samt representanter för konsumenterna och för försäkringsföretagen. Vice ordförandegruppen består av jurister med domarerfarenhet. Konsumentintresset företräds av fackförbunden som har ledamöter med goda kunskaper i frågor som rör socialförsäkring m.m. Nämndens ordförande utses av regeringen medan övriga ledamöter utses av Finansinspektion efter förslag från nämndens råd (konsumentsidan) och Trafikförsäkringsföreningens styrelse (försäkringsföretagen). Ledamöterna som företräder försäkringsbranschen utses för ett år medan ledamöterna som företräder konsumentintresset utses för två år. Samtliga förordnanden kan förlängas. Regeringen beslutar om ersättning till ordföranden medan Finansinspektionen beslutar om ersättning till vice ordföranden samt konsumentrepresentanterna. Försäkringsbolagen bestämmer själva ersättningen till sina representanter. Arvodet kan därför skifta.

Handläggning och beslut

Sökanden måste före ansökan till nämnden ha varit i kontakt med sitt försäkringsbolag för att försöka lösa frågan. Enligt ovannämnda direktiv ska ansökan till nämnden sedan göras

⁸⁵ <https://www.trafikskadenamnden.se/>.

inom ett år från det att tvisten uppstod. Förfarandet i nämnden är skriftligt och genomförs i första hand på svenska språket men nämnden tar även emot ansökningar på engelska, danska och norska. Ansökan kan göras digitalt via nämndens portal där man loggar in med Bank-ID eller via en ansökningsblankett som kan skrivas ut. Kommunikation med parterna sker företrädesvis via nämndens portal. Majoriteten av alla tvistlösningsärenden är av enklare beskaffenhet. Parterna ansvarar själva för sin bevisning. Nämnden har även fristående läkare med specialistkompetens knutna till sig. Fri bevisföring råder och den som påstår något har bevisbördan. Nämnden tar emot och kan hantera de flesta typer av handlingar, till exempel videor. När ett ärende är kommunicerat och färdigberett föredras ärendet för nämnden av en av kansliets jurister. Nämndens beslut ges i form av ett skriftligt yttrande som är rådgivande. Om försäkringsbolaget avser att inte följa nämndens rekommendationer ska bolaget meddela det till nämnden. En väldigt liten del av yttrandena (mindre än en procent) följs inte av bolagen. Cirka sex procent av tvistlösningsärendena går den sökande till mötes. Om den sökande inte är nöjd med yttrandet kan hen vända sig till allmän domstol senast 1 månad efter att den sökande fått del av nämndens yttrande. Nämnden kan bland annat avvisa ärenden om de kommit in för sent eller om de inte lämpar sig för prövning av nämnden.

Det tar i genomsnitt cirka 5,5 månader från det att ärendet kommit in till dess det är avslutat. När ärendet är färdigberett prövas det i genomsnitt efter 50 dagar. Det finns inga förtursärenden. Under 2020 behandlade kansliet 550 tvistlösningsärenden, att jämföras med år 2016 då denna del uppgick till 800–900. Minskningen beror bland annat på att det förekommit färre allvarliga skador då det nu finns bättre vägar och säkrare bilar. Nämnden har cirka 120 sammanträden per år. Ungefär en tredjedel av ärendena som behandlas utgörs av tvistlösningsärenden. Vid sammanträden deltar normalt en ordförande och/eller en vice ordförande samt två representanter vardera för konsumenter och försäkringsbolag. De senare får inte delta när beslut fattas i det egna försäkringsbolagets ärenden.

Finansiering

Nämnden administreras av Trafikförsäkringsföreningen (TFF) och genom en avräkning fördelas kostnaderna på respektive försäkringsbolag som är medlem i TFF. Avgiftens storlek baseras på försäkringsbolagets marknadsandelar. Den sökande betalar ingen ansökningsavgift.

5.3.8 Den europeiska plattformen för tvistlösning online⁸⁶

Den europeiska plattformen för tvistlösning online tillhandahålls av kommissionen och har till syfte att göra internethandeln säkrare och rättvisare genom tillgång till högkvalitativa verktyg för tvistlösning. Tvistlösningen omfattar både varor och tjänster som köpts på nätet. Alla återförsäljare och näringsidkare som är verksamma på internet inom EU, på Island eller i Liechtenstein eller Norge är skyldiga att tillhandahålla en lättillgänglig länk till plattformen och en e-postadress som plattformen kan kontakta aktören på. Plattformen kan användas av de konsumenter som är bosatta i något av ovanstående länder och klagomålen kan göras på respektive lands officiella språk.

När en konsument vill klaga på en vara eller en tjänst ska konsumenten fylla i ett elektroniskt klagomålsformulär som finns tillgängligt på onlineplattformen. Efter att en konsument kommit in med ett klagomål till plattformen skickas klagomålet över till näringsidkaren. Näringsidkaren som vill bemöta klagomålet måste låta registrera sig för att svara.

⁸⁶ <http://ec.europa.eu/odr>.

Näringsidkaren får då ge sin version av vad som har hänt till konsumenten och får föreslå vilket eller vilka tvistlösningsorgan som ska hantera tvisten. Näringsidkaren får på plattformen upp en lista med möjliga tvistlösningsorgan beroende på informationen om klagomålet, men kan också lägga till fler. Samtliga sju svenska godkända nämnder för alternativ tvistlösning finns med på plattformens lista över möjliga organ. Konsumenten väljer sedan ett tvistlösningsorgan från näringsidkarens lista eller ber om nya förslag. Parterna måste enas om ett tvistlösningsorgan inom 30 dagar. EU-plattformen vidarebefordrar sedan kravet till det tvistlösningsorgan som parterna kommit överens om. Tvisten prövas då enligt det aktuella tvistlösningsorganets förfaranderegler. Om parterna inte kan enas om ett tvistlösningsorgan avslutas klagomålet automatiskt. På plattformen finns information om hur konsumenten då kan gå vidare med sitt ärende på annat sätt.

Plattformen kan även användas av en konsument för att kontakta näringsidkaren för att lösa tvisten direkt. Näringsidkaren får då ett meddelande från plattformen. Om näringsidkaren är villig att samtala kan parterna utbyta meddelanden, skicka bilagor och boka onlinemöten direkt via plattformen. Parterna har då 90 dagar på sig att nå en överenskommelse. Om det inte lyckas får parterna 30 dagar på sig att komma överens om vilket tvistlösningsorgan som ska användas. Om inte heller det lyckas avslutas ärendet automatiskt.

I vissa fall kan en näringsidkare som är baserad i EU, på Island eller i Liechtenstein eller Norge även använda plattformen för att skicka in ett klagomål gentemot en kund med anledning av en näthandelstvist. Sådana klagomål kan endast skickas in då kunden är bosatt i Belgien, Tyskland, Luxemburg eller Polen.

Varje stat har en särskild utsedd kontaktpunkt där konsumentinformation lämnas och där konsumenten kan få information från en rådgivare. I Sverige kan en konsument vända sig till ECC Sverige⁸⁷, som är en del av Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå konsument och som ingår i nätverket European Consumer Centres Network, som delfinansieras av kommissionen.

5.4 Andra typer av tvistlösningsmekanismer

Utöver ovan beskrivna nämnder för alternativ tvistlösning finns i Sverige även tvistlösningsmekanismer med enskilda tvistlösare eller medlare. En av dessa mekanismer är Internetstiftelsens alternativa tvistlösningsförfarande för tvister gällande bättre rätt till domännamn som redogörs för nedan. Därutöver finns ett antal alternativa tvistlösningsförfaranden, såsom Medlingsinstitutet, Inkassonämnden och det ovannämnda tvistlösningsförfarandet vid PTS, som verkar inom andra områden. Dessa förfaranden har inte bedömts vara direkt relevanta för utformningen av nu aktuell mekanism och de redogörs därför inte för i denna rapport.

5.4.1 Internetstiftelsens alternativa tvistlösningsförfarande⁸⁸

Stiftelsens uppdrag och organisation

Internetstiftelsen grundades år 1997 och är en oberoende, allmännyttig stiftelse. Ändamålet med stiftelsen och reglerna om hur stiftelsen ska arbeta slås fast i dess stiftelseurkund med tillhörande stadgar. I Internetstiftelsens styrelse ingår representanter för användare och

⁸⁷ <https://www.hallakonsument.se/omrade/ecc-sverige-en-del-av-ecc-natverket/>.

⁸⁸ <https://internetstiftelsen.se/domaner/tvistlosning/>.

experter inom internetområdet. Internetstiftelsen ansvarar för internets svenska toppdomän ".se" och sköter drift och administration av toppdomänen ".nu". Stiftelsens intäkter finansierar satsningar som gör att människor kan använda internet på bästa sätt och stimulerar kunskapsdelning och innovation med inriktning på internet.

Internetstiftelsen hanterar även tvister där någon anser att den har bättre rätt till ett registrerat domännamn under toppdomänen ".se". Denna skyldighet för Internetstiftelsen framgår i lagen (2006:24) om nationella toppdomäner för Sverige på internet. Förfarandet bygger på internationella principer för domännamnstvister. Förfarandet administreras av World Intellectual Property Organization (WIPO). WIPO är en mellanstatlig organisation och ett specialiserat FN-organ, dedikerat till att främja skyddet för immaterialrätt över hela världen. WIPO Arbitration and Mediation Center (WIPO Center) administrerar ansökan om tvistlösning, skriftväxlingen mellan parterna och beslut i ärenden gällande domännamn så som toppdomänen ".se".

Närmare om tvistlösarna

Nio oberoende tvistlösare, alla jurister och kunniga inom immaterialrättsområdet, beslutar i ärendena och de avlönas av Internetstiftelsen på konsultbasis. Samtliga tvistlösare har varit med från början när tvistlösningsförfarandet inleddes och utsågs då av Internetstiftelsen. Inga nya ledamöter har tillkommit sedan dess även om ett fåtal har slutat. Eventuella nya tvistlösare utses av vd:n för Internetstiftelsen. Alla tvistlösare är oberoende från Internetstiftelsen och WIPO. Tvistlösaren för det enskilda ärendet utses av WIPO Center, utifrån en turordningslista. Någon av parterna i ärendet kan begära att ärendet ska avgöras av tre tvistlösare, då utser även parterna varsin tvistlösare.

Handläggning och beslut

Både privatpersoner och företag kan ansöka om prövning. Det finns inget krav på att anmälaren först ska ha varit i kontakt med motparten för att försöka lösa tvisten eller att anmälan ska ha kommit in inom en viss tid efter det att tvisten uppstod. Förfarandet är skriftligt och genomförs på svenska eller engelska. Ärendet avgörs på det material som parterna lämnar in men det finns viss möjlighet för tvistlösarna att se till att tvistefrågan blir så utredd som dess beskaffenhet kräver och att inget onödigt dras in i förfarandet. Genom frågor och påpekanden får tvistlösare avhjälpa otydligheter och ofullständigheter i parternas framställningar. Ett ärende som blir allt för omfattande kan avvisas och hänvisas till allmän domstol. Ett ärende kan även avvisas om sökanden inte uppfyller de formella kraven eller inte betalar in ansökningsavgiften.

När ansökan har skickats till motparten har denne 30 dagar på sig att svara. Det finns inga speciella ärenden som har förtur, men möjlighet till snabbare beslut (påskyndat förfarande) finns om motparten inte svarar på ansökan. Efter de 30 dagarna har tvistlösaren 10, 20 eller 45 dagar på sig att meddela beslut, beroende på ärendetyp (påskyndat förfarande, en tvistlösare, tre tvistlösare). Däremellan tillkommer tid för administration. Ärendena avgörs som huvudregel av en tvistlösare, utan föredragning. Har någon av parterna valt tre tvistlösare sker det samråd dem emellan, men utan inblandning av Internetstiftelsen eller WIPO Center. Det sker inga sammanträden avseende beslutsfattande i ärendena. Däremot hålls årligen ett till två möten där tvistlösarna diskuterar praxis, intressanta ärenden (som är beslutade), statistik etc. Dessa möten anordnas av Internetstiftelsen.

Det avgörs cirka 60 ärenden per år. Besluten offentliggörs avidentifierade. Besluten är bindande på så sätt att om inte talan väcks i allmän domstol inom 14 dagar från beslutet så verkställs beslutet (domännamnet överförs till sökanden eller avregistreras, beroende på sökandens yrkande). Besluten kan inte överklagas, men förlorande part kan välja att väcka talan om bättre rätt i allmän domstol inom de 14 dagarna. Om så sker så verkställs inte beslutet. Besluten kan inte heller omprövas men en sökande som förlorat kan välja att ansöka på nytt. För att få ett annat utfall krävs då ny bevisning.

Domännamnsinnehavaren är bunden till det alternativa tvistlösningsförfarandet och dess resultat genom att innehavaren godkänner registreringsvillkoren för ".se"-domäner.

Finansiering

Sökanden betalar en ansökningsavgift. Om sökanden vinner ärendet återbetalas hälften till sökanden. Ansökningsavgifterna täcker inte kostnaderna för tjänsten så en stor del subventioneras av Internetstiftelsen.

6 Internationell utblick

6.1 Inledning

I detta avsnitt redovisas hur EU- och Efta-länderna har utvecklat eller planerar att utveckla sina respektive tvistlösningsmekanismer. Myndigheten för press, radio och tv har ställt frågor till tillsynsmyndigheterna i de olika länderna under hösten 2021. Myndigheten har även samlat in information om ländernas implementering av artikel 28b i AV-direktivet genom att ta del av svar som tillsynsmyndigheterna lämnade i samband med en Erga-undersökning som genomfördes under våren 2021. Frågorna som ställdes av Myndigheten för press, radio och tv respektive Erga bifogas rapporten i bilaga 4.

Myndigheten har fått in svar från 24 av totalt 31 tillfrågade tillsynsmyndigheter (se bilaga 1). Svaren varierar i omfattning och därför är nedanstående redovisningar av de olika ländernas tvistlösningsmekanismer i vissa fall mer kortfattade och i andra fall mer utförliga.

6.2 Länder som har en tvistlösningsmekanism

I **Danmark** är artikel 28b i AV-direktivet implementerad genom en förordning om videodelningsplattformar⁸⁹. Enligt 4 kap. 17 § i förordningen hanterar Radio- och tv-nämnden inom Slots- och Kulturstyrelsen tvister mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar. Det finns för närvarande en (1) registrerad videodelningsplattform i Danmark och nämnden har ännu inte använt reglerna för videodelningsplattformar i praktiken.

I **Grekland** kommer tvister mellan videodelningsplattformar och användare att lösas genom befintliga mekanismer för prövning utanför domstol. Tillsynsmyndigheten the National Council for Radio and Television (NCRTV) kommer inte vara behörig att lösa sådana tvister. NCRTV beskriver medlingsprocessen på följande sätt.

Medlingsprocessen är frivillig och inleds vanligtvis med ett gemensamt möte mellan medlaren (som är certifierad och registrerad hos justitieministeriet) och parterna, som framför sina synpunkter efter att ha informerats i detalj av medlaren om hela processen. Därefter följer antingen gemensamma eller enskilda möten mellan medlaren och parterna för att medlaren dels ska kunna hjälpa parterna att kommunicera med varandra, dels ska kunna förmedla förslag och motförslag med parternas samtycke. I slutet av förfarandet tar medlaren fram en rapport över om parterna kommer nå en överenskommelse eller inte. De advokater som potentiellt bjuds in till medling som partsombud har en avgörande roll i medlingsprocessen. De är skyldiga att närvara med sina huvudmän samt ge dem juridisk rådgivning, bistå dem under hela processen och upprätta den slutliga överenskommelse som träffas av parterna. Överenskommelsens protokoll ska bland annat innehålla ett eventuellt förlikningsavtal och ska undertecknas av alla parter. Protokollet kan lämnas in till kansliet för

⁸⁹ <https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2020/1158>.

den behöriga förstainstansrätten, om någon av parterna begär det, för att fungera som en exekutionstitel.

I **Litauen** är det the Radio and Television Commission of Lithuania (LRTK) som löser tvister mellan personer och videodelningsplattformar som lyder under litauisk jurisdiktion. Att ansöka om tvistlösning till LRTK hindrar inte individer från att vända sig till domstol för samma tvist. Finansieringen av LRTK:s verksamhet sker genom att bland annat leverantörer av videodelningsplattformar som erhåller intäkter från verksamheten ska föra över 0,8 procent av deras inkomster från plattformstjänsterna till LRTK.

The Broadcasting Authority of **Malta** uppger att samma mekanism som används för att avgöra klagomål gällande audiovisuella medietjänster kommer att användas som en mekanism för prövning utanför domstol enligt artikel 28b. Mekanismen har prövats och testats flera gånger vad gäller klagomål gällande audiovisuella medietjänster och myndigheten är övertygad om att den kommer att fungera även för frågor som rör videodelningsplattformar. Processen beskrivs på följande sätt.

Anmälaren lämnar in sitt klagomål till leverantören av videodelningsplattformen och skickar även en kopia till myndigheten. Leverantören är skyldig att svara inom tre dagar. Om klagomålet bifalles ska leverantören vidta lämpliga åtgärder samtidigt som den underrättar den klagande och myndigheten. Ärendet anses då vara utrett. Om en klagande inte är nöjd med svaret från leverantören, kan denne begära att myndigheten anordnar en förhandling där båda parter lägger fram sina argument. Myndigheten avgör därefter ärendet genom att fatta ett beslut.

Myndigheten tar inte ut några avgifter för processen. Parterna måste själva stå för eventuella ombudskostnader om de väljer att ha juridisk hjälp under förhandlingen.

Vad beträffar frågan om en internationell lösning anser myndigheten å ena sidan att en internationell mekanism skulle kunna lätta bördan av att ha en mekanism på nationell nivå. Å andra sidan kan internationella mekanismer ses eller uppfattas som otillgängliga och avlägsna och kan implicit begränsa allmänheten från att använda dem. En internationell mekanism skulle kunna ge intrycket av att vara otillgänglig för en konsument som kommer från en liten ö som Malta.

I **Polen** löses en dispyt mellan en användare och en leverantör av en videodelningsplattform genom medling. En medlare kan vara en fysisk person med examen i juridik samt kunskap och erfarenhet inom medieområdet. Det är ordföranden i The National Broadcasting Council som tillhandahåller en lista av medlare. Medlingsförfarandet går till på följande sätt.

Medlingen är frivillig och ska bedrivas på grundval av ett avtal om medling eller ett domstolsbeslut som förelägger parterna att medla. Ett avtal får även träffas genom att en part går med på medling när den andra parten har framställt en begäran om medling.

I medlingsavtalet ska parterna särskilt ange föremålet för medlingen, namn på medlaren eller det sätt på vilket medlaren ska väljas. Medlaren ska förbli opartisk när han bedriver medling och ska omedelbart upplysa parterna om alla omständigheter som kan ge upphov till tvivel om hans opartiskhet. Medlaren ska bedriva medling med olika metoder som syftar till att lösa tvisten i godo, bland annat genom att bistå parterna med att utarbeta förlikningsförslag, eller

på parternas gemensamma begäran ange metoder för att lösa tvisten som inte är bindande för parterna.

Medlingsförfarandet ska inte vara offentligt. Medlaren, parterna och andra personer som deltar i medlingsförfarandet är skyldiga att hemlighålla de omständigheter som de fått kännedom om i samband med medlingens genomförande. Parterna kan befria medlaren och andra personer som deltar i medlingsförfarandet från denna skyldighet. Det ska sakna verkan att under en process vid domstol eller skiljedomstol hänvisa till förlikningsförslag, förslag om ömsesidiga eftergifter eller andra uttalanden som gjorts i medlingsförfarandet.

Medlaren har rätt till arvode och ersättning för kostnader i samband med genomförandet av medlingen, om han inte har samtyckt till att genomföra medlingen utan ersättning. Ersättning och kostnadsersättning ska debiteras parterna. Arvoden ska tas emot av medlaren direkt från parterna. Rätten ska fastställa och tilldöma dem till medlaren endast om minst en av de parter som hänvisats till medling av domstolen var befriad från rättegångskostnader till omfattningen av medlarens arvode, och de andra parterna inte har betalat medlaren dessa avgifter i sin helhet.

Medling ska initieras om en part lämnar över en begäran om medling till medlaren, tillsammans med bevis på leverans av en kopia till den andra parten. Trots delgivning av begäran ska medling inte inledas om:

1. den ordinarie medlaren, inom en vecka efter att ha delgivits begäran om att genomföra medling, har vägrat att genomföra medling;
2. parterna har ingått ett medlingsavtal om att till medlare utse en person, som inte är ordinarie medlare, och den personen inom en vecka från delgivningen av begäran om medling har vägrat att bedriva medling;
3. parterna har ingått ett medlingsavtal utan att ange medlare och den medlare som den ena parten begärt antingen inte har gått med på att medla inom en vecka från dagen för begäran eller inte har godkänts av den andra parten inom en vecka;
4. parterna inte har ingått något medlingsavtal och den andra parten inte har samtyckt till medling.

Ansökan om att bedriva medling ska innehålla utpekande av parterna, ett exakt specificerat krav, angivande av omständigheter som motiverar kravet, partens underskrift och förteckning över bilagor. Om parterna har ingått ett medlingsavtal skriftligen, ska en kopia av avtalet bifogas begäran.

En förlikning som träffats inför en medlare, när den godkänts av domstolen, har rättskraft som en förlikning som träffats vid domstol. En förlikning som träffats inför en medlare och som har intygats av domstolen som verkställbar fungerar som en exekutionstitel.

I **Portugal** ska leverantörer av videodelningsplattformar tillhandahålla alternativa tvistlösningsmekanismer för användare som delar videor de skapar på videodelningsplattformar. Tillämpliga föreskrifter ska publiceras på plattformarnas webbsidor. Driftskostnaderna för de inrättade mekanismerna ska helt och hållet finansieras av leverantörerna av videodelningsplattformarna och endast debiteras en leverantörs motpart när den agerar i ond tro. Det krävs inte representation av advokater för att använda sig av

tvistlösningsmekanismen och det går att vända sig till domstol i samma ärende. Videodelningsplattformar kan dock som ett alternativt till denna lösning ansluta sig till redan befintliga skiljedomsorgan.

Tyskland har valt att inrätta ett förlikningsorgan – en skiljenämnd – vid tillsynsmyndigheterna, som dock inte har använts än.

Reglerna gäller dels för tjänster under tysk jurisdiktion, dels för leverantörer av videodelningsplattformar etablerade utanför EU i den mån de är avsedda för användning i Tyskland. Processen är inte offentlig utan sker under sekretess. Språket är på tyska och kommunikeringen sker skriftligen om inte skiljenämnden anser att en muntlig process är nödvändig för att uppnå en uppgörelse mellan parterna.

Skiljenämnden består av tre representanter eller anställda vid de olika statliga tillsynsmyndigheterna. Ledamöterna i skiljenämnden väljer ordförande och deras ställföreträdare bland dem själva. Minst två ledamöter ska vara kvalificerade att inneha ämbetet som domare. Ordföranden ska ha kvalifikationer för domartjänst eller vara domare.

Skiljenämnden bildas på nytt inför varje förfarande. För utnämningsprocessen upprättas två medlemsförteckningar. Två representanter eller anställda som är kvalificerade att inneha ämbetet som domare väljs från en medlemsförteckning och en företrädare eller anställd utan kvalifikationer för domstolstjänst från en annan medlemsförteckning. Ledamöterna får ingen ersättning för sitt arbete i nämnden.

Ansökan om att inleda skiljeförfarandet lämnas in till någon av de tyska tillsynsmyndigheterna. Klaganden ska skicka in en redogörelse för alla fakta och dokument som stöder begäran. Svaranden har sedan tio dagar på sig att svara. Skiljenämnden kan begära att klaganden kompletterar begäran. Om inte ansökan kompletteras i tid anses ansökan som återkallad. Det går inte att förnya en ansökan i samma ärende. Skiljenämnden kan vid vissa tillfällen avslå genomförandet av ett skiljeförfarande till exempel om det är olämpligt för nämnden att lösa tvisten eller om nämnden bedömer att det inte går att komma till ett snabbt avtal. Skiljenämnden ska lämna ett avslagsbeslut inom tio arbetsdagar från mottagandet av en fullständig ansökan.

Efter det att skiljenämnden bedömt att ansökan är fullständig ska nämnden inom tio arbetsdagar skicka ett förlikningsförslag till de berörda parterna. De inblandade parterna ska acceptera skiljedomsförslaget inom en rimlig tid, som inte bör understiga tio arbetsdagar. Deadline kan förlängas på begäran. Om någon av parterna inte accepterar förslaget kan de vända sig till domstol. Varje deltagare står själv för kostnaderna för att delta i skiljeförfarandet.

I **Österrike** finns sedan 1 januari 2021 ett skiljedomsorgan för videodelningsplattformar. Det är RTR GmbH (RTR), ett administrativt organ inom den österrikiska tillsynsmyndigheten the Austrian Communications Authority, som ansvarar för tvistlösningsmekanismen.

Om det förekommer upprepade klagomål på de åtgärder som vidtagits av en leverantör av en videodelningsplattform eller åtgärder som är obligatoriska enligt lag saknas, inleder RTR ett förfarande för att granska lämpligheten av de åtgärder som vidtagits av leverantören. Som nämnts ovan är det RTR, tillsynsmyndighetens administrativa organ, som ansvarar för processen. Det är fyra personer som arbetar inom området och utöver det har RTR redan

stor erfarenhet som skiljenämnd inom andra områden. Tillsynsmyndigheten är inte involverad i RTR:s klagomålsnämnd.

Om RTR på grund av frekvensen och typen av klagomål, kommer till slutsatsen att de åtgärder som vidtagits av leverantören av videodelningsplattformen är otillräckliga eller att en allvarlig lagöverträdelse har inträffat, meddelar RTR leverantören om att åtgärda överträdelserna och att vidta lämpliga försiktighetsåtgärder för att undvika framtida lagöverträdelser. Leverantören måste åtgärda överträdelserna inom en fyraveckorsperiod och rapportera det till RTR. Om en leverantör redan har underrättats mer än en gång eller leverantören inte följer ett beslut från RTR kan böter utdömas.

RTR har en blandad finansiering, å ena sidan bidrag från marknadsaktörer och å andra sidan från offentliga medel.

Förutsättningen för att använda tvistlösningsmekanismen är att användaren tidigare har kontaktat leverantören av videodelningsplattformen och antingen inte fått svar från denne eller att de två parterna inte har kunnat lösa tvisten. Det officiella språket är tyska. För att lämna in en ansökan till tvistlösningsmekanismen måste användaren fylla i ett formulär, som finns tillgängligt på RTR:s hemsida.

Angående en internationell tvistlösningsmekanism skulle eventuellt leverantörer av videodelningsplattformar vara mer benägna att samarbeta om mekanismen var internationell. I princip ser tillsynsmyndigheten fördelar med alla samarbetsmekanismer som syftar till att göra verkställigheten mer effektiv. Sådana mekanismer får dock inte söka efter lösningar på icke-existerande problem. När det till exempel gäller mediereglering ser myndigheten inget behov av alleuropeiska lösningar eftersom de gränsöverskridande problemen inte är paneuropeiska, utan gäller högst två eller tre länder. Samma sak gäller för tvärssektoriella mekanismer, det vill säga mekanismer som även hanterar andra frågor än mediereglering, till exempel telekomfrågor. De flesta av de ärenden som den österrikiska myndigheten har stött på rör mediereglering i sin kärna. De har inte tvärssektoriella element och kräver därför inte en tvärssektoriell mekanism.

6.3 Länder som inte har en tvistlösningsmekanism

Nedanstående länder hade vid tidpunkten för frågeformuläret ännu inte implementerat AV-direktivet och/eller utvecklat en tvistlösningsmekanism.

Belgien (den flamländska gemenskapen), har inte en tvistlösningsmekanism i nuläget men bedömer att en sådan mekanism kommer att kräva en hög nivå av teknisk och juridisk kunskap.

Tillsynsmyndigheten ser både fördelar och nackdelar med en internationell tvistlösningsmekanism. Fördelarna skulle vara att det skapas en kontaktpunkt som användarna kan vända sig till och det skulle vara möjligt att skapa informationskampanjer på EU-nivå.

Vid tillfället för myndighetens frågor hade **Cypern** inte implementerat ändringsdirektivet och det fanns ingen nationell tvistlösningsmekanism. The Cyprus Radio-Television Authority (CRTA) nämner dock i sitt svar att i lagförslaget som förväntas röstas igenom har frågan om en tvistlösningsmekanism inkluderats och beaktats. Vidare nämner CRTA att det redan finns

existerande mekanismer för prövning utanför domstol i Cypern, såsom skiljeförfarande och medlingstjänster. Dessutom finns det inom Cyperns advokatsamfund en kommitté som behandlar frågor om skiljeförfarande och medling (Arbitration and Mediation Committee of the Cyprus Bar Association).

När det kommer till frågan om en eventuell framtida internationell lösning utesluter CRTA inte möjligheten att en internationell tvistlösningsmekanism skulle kunna vara en lösning. Det skulle dock vara en fråga för framtiden och som då skulle övervägas i linje med den praxis som andra medlemsländer kommer att följa.

Traficom, Finlands tillsynsmyndighet, har svarat att Traficom inom ramen för sin allmänna tillsynsroll – enligt regeringens lagförslag – även kommer fungera som ett utomrättsligt samarbetsorgan i tvister mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar. Denna roll skulle dock bara sträcka sig till bedömningen av de åtgärder som videodelningsplattformar har vidtagit och om dessa åtgärder är tillräckliga.

Irland hade vid tidpunkten för frågorna inte implementerat ändringsdirektivet och det fanns inte någon tvistlösningsmekanism på plats. Ändringsdirektivet kommer implementeras genom lagen "Online Safety and Media Regulation (OSMR) Bill". I lagförslaget finns förslag på att the Broadcasting Authority of Ireland (BAI) ska ersättas av the Media Commission. I lagförslaget nämns två sorters klagomål som the Media Commission föreslås hantera. Den ena sortens klagomål är enskilda klagomål där the Media Commission ges befogenhet att granska eventuella användarklagomål och mekanismer för hantering av klagomål gällande videodelningsplattformar. The Media Commission ska också kunna förelägga en leverantör av videodelningsplattform att vidta specifika åtgärder, såsom att återställa eller ta bort enskilda delar av innehåll eller ändra driften av deras system. Detta ska kunna göras periodiskt eller ad hoc efter behov.

Den andra sortens klagomål som the Media Commission ska kunna hantera är så kallade "superklagomål". Det är klagomål som kommer från vissa organ, såsom icke-statliga organisationer eller medlemmar i Erga, och som handlar om till exempel återkommande eller allvarliga systematiska problem med plattformarna.

BAI uppgav i Erga-undersökningen våren 2021 att deras rekommendation till regeringen i fråga om utvecklandet av en tvistlösningsmekanism är att leverantörerna av videodelningsplattformarna ska använda sig av "opartiska beslutsfattare" som inkorporeras i leverantörernas befintliga infrastruktur för innehållsmoderering. Det skulle enligt BAI skapa en strömlinjeformad och enkel tillsynsmetod för att säkerställa opartiskhet för användare på videodelningsplattformar. BAI uppger dock i sitt senaste svar till myndigheten att en nyligen genomförd parlamentarisk rapport har uttryckt en preferens för ett system som innebär att the Media Commission ska hantera klagomål från enskilda användare av videodelningsplattformar.

Vidare anser BAI att en internationell lösning kan vara värd att utforska. Det skulle dock vara viktigt att ha i åtanke att de nationella tillsynsmyndigheternas beredskap att delta i en sådan process varierar med tanke på att direktivet först nyligen har införlivats i ett antal EU-stater och ännu inte har införlivats i vissa medlemsländer.

Island och **Italien** hade vid tidpunkten för myndighetens frågor inte implementerat direktivet och hade ännu inga tvistlösningsmekanismer.

Kroatien har inte någon tvistlösningsmekanism på plats. Tillsynsmyndigheten vet inte hur en eventuell framtida mekanism kommer vara utformad. Möjligen skulle det kunna röra sig om en självregleringsmekanism.

Letlands tillsynsmyndighet uppger att myndigheten vid tidpunkten för frågorna ännu inte har haft kapacitet att utreda vad en tvistlösningsmekanism skulle innebära men har tolkat skrivelsen som att en tvistlösningsmekanism ska erbjuda oberoende medling eller liknande. Myndigheten skriver att vissa plattformar har nämnt att en annan lösning för att reda ut tvister skulle kunna vara en intern process som liknar ett domstolsförfarande. Myndigheten anser att en internationell lösning skulle kunna vara bra.

Luxemburgs tillsynsmyndighet har svarat att de vid tidpunkten för frågorna inte har en tvistlösningsmekanism. Myndigheten ser det dock som sannolikt att de kommer att vara inblandad i åtminstone några av de steg som krävs för att lösa tvister.

I **Nederländerna** har tillsynsmyndigheten inte fått i uppdrag att inrätta en tvistlösningsmekanism. Det finns ingen specifik bestämmelse i lagen genom vilken det reviderade AV-direktivet har införlivats som hänvisar till denna fråga. Motiveringen till genomförandepropositionen hänvisar dock till de flertaliga nuvarande utomrättsliga tvistlösningsmekanismer som finns tillgängliga för konsumentfrågor i Nederländerna.

Myndigheten anser att en internationell mekanism definitivt skulle vara värd att utforska då många potentiella problem med plattformarna sannolikt är internationella.

Norge har vid tidpunkten för myndighetens frågor ingen tvistlösningsmekanism.

Rumänien hade vid tidpunkten för frågorna ännu inte implementerat ändringsdirektivet men den rumänska tillsynsmyndigheten skriver i sitt svar att de är i slutskedet av lagstiftningsprocessen. I lagförslaget finns ingen specifik bestämmelse om en tvistlösningsmekanism, men ingenting hindrar användare från att pröva sin sak i domstol. Myndigheten hänvisar även till den nationella lagen om elektronisk handel, som är allmän lag i dessa frågor och där det framgår att tvistlösning kan ske utanför domstol.

Det **slovakiska** kulturministeriet har presenterat ett utkast till lagstiftning som införlivar ändringsdirektivet. Genom lagstiftningen införs en mekanism för prövning utanför domstol. Tillsynsmyndigheten kommer ansvara för lösningen av tvister mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar. I lagförslaget ges inga detaljer om strukturen av mekanismen.

Fördelen med en internationell mekanism skulle vara att myndigheterna har en databas över avslutade tvister som kan inspirera till att förfina de nationella mekanismerna.

Slovenien hade vid tidpunkten när frågorna ställdes ännu inte implementerat direktivet och hade ingen tvistlösningsmekanism på plats.

Spanien har ingen tvistlösningsmekanism och för närvarande finns ingen specifik bestämmelse i utkastet till relevant lagstiftning. Tillsynsmyndigheten kommer dock enligt utkastet vara ansvarig för att kontrollera att videodelningsplattformar efterlever sina juridiska skyldigheter.

Tjeckien hade vid tidpunkten för frågorna inte implementerat direktivet än. För närvarande kan användare söka lösning av potentiella tvister såsom konsumenter enligt konsumentskyddslagen för konsumentrelaterade frågor, men inga andra utomrättsliga prövningsmekanismer finns tillgängliga avseende videodelningsplattformar.

7 Berörda aktörers och intressenters syn på en tvistlösningsmekanism

Nedan redovisas berörda aktörers och intressenters synpunkter på en tvistlösningsmekanism för videodelningsplattformar. Synpunkterna har lämnats vid möten med myndigheten eller som svar på det frågeformulär myndigheten skickade ut till aktörer och intressenter på den svenska marknaden under hösten 2021 (se bilaga 3).

7.1 Google Sverige

Google Sverige⁹⁰ har i huvudsak sammanfattningsvis lämnat följande synpunkter.

Google förespråkar centraliserade beslutsorgan och processer. Det är viktigt att mekanismen är oberoende, har tillgång till juridisk kompetens och tar hänsyn till kulturella aspekter.

Google ser flera utmaningar för plattformar såsom Youtube med anledning av de regelverk som numera finns eller håller på att tas fram på EU-nivå (till exempel AV-direktivet, upphovsrättsdirektivet och den kommande DSA-förordningen) och som samtliga innehåller bestämmelser om mekanismer för tvistlösning utanför domstol. Användarperspektivet är viktigt att ta om hand och det kan bli svårt för både användare och leverantörer att förstå vilken mekanism som ska avgöra en viss tvist om flera mekanismer hanterar tvister gällande samma plattformar. Det kan även bli svårt för de inblandade parterna att förstå och sätta sig in skillnaderna mellan mekanismernas processer och hantering av tvisterna. Det finns vidare en stor risk för fragmentering om de olika mekanismerna fattar olika beslut i samma eller liknande/överlappande frågor. Därutöver kan det uppstå stora kostnader för att upprätta och driva flera olika mekanismer. Kostnaderna måste vara proportionerliga och det måste vara tydligt vem som ska stå för vilka kostnader.

Olika regelverk kan vidare ha olika regler om vilket lands mekanism man ska vända sig till gällande en viss tvist. I vissa regelverk har man ursprungslandsprincipen som grundregel medan en användare enligt andra regelverk kan få välja vilket land den vill driva ett ärende i. Det senare är en stor risk för leverantörer av globala plattformar eftersom det kommer vara svårt för leverantörerna att göra rätt i alla länder. När det kommer till medieinnehåll är det dessutom viktigt att hänsyn tas till nationella och kulturella kontexter och skillnader eftersom något som är accepterat eller lagligt i ett land skulle kunna vara problematiskt eller olagligt i ett annat land. Regelverken kan därutöver vara olika förmånliga i olika länder, vilket troligtvis kommer vara avgörande för användaren om det finns ett val.

Det är vidare viktigt att fundera på vad som ska vara offentligt och hur mycket information en leverantör ska behöva lämna om hur innehåll har hittats och bedömts genom användandet av bland annat algoritmer. En tvistlösningsmekanism får inte utnyttjas för att

⁹⁰ Youtube tillhandahålls inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och Schweiz av Google Ireland Limited (<https://www.youtube.com/t/terms>).

komma åt känslig eller hemlig information genom att man blir part i ett ärende. Det är även viktigt – särskilt med tanke på hur mycket material som laddas upp varje dygn – att det byggs in vissa trösklar, till exempel avgifter, för att motverka okynnesanmälningar, etc. Det bör även ställas upp krav på att användaren ska ha vänt sig till leverantören av videodelningsplattformen före en anmälan till mekanismen, att tvisten måste ha anmälts till mekanismen inom en viss tid från det att tvisten uppstod och att samma tvist endast ska kunna anmälas en gång till tvistlösningsmekanism. Slutligen måste det vara möjligt för både användaren och plattformen att även kunna gå till domstol för att få frågan prövad.

7.2 Funktionsrätt Sverige

Funktionsrätt Sverige har i huvudsak sammanfattningsvis lämnat följande synpunkter.

Funktionsrätt Sverige uppfattar att direktivet kräver en opartisk tvistlösningsmekanism. Möjligheten att gå till domstol måste även finnas kvar. Bristerna i skyddet för personer med funktionsnedsättning måste åtgärdas och det ska framgå vilka som omfattas i enlighet med artikel 21 i stadgan. Mekanismen måste motverka diskriminering på samtliga diskrimineringsgrunder, inklusive funktionsnedsättning. Inom mekanismen måste det finnas en bred kompetens i att arbeta brottsförebyggande. Det måste även finnas en tydlig barnrättskompetens.

Självgranskning är bra och bör uppmuntras men det lever inte upp till kravet på oberoende i direktivet. Tvistlösningen måste därför hanteras av en oberoende aktör. Vilken oberoende instans det skulle kunna vara är svårt att se. Möjligen skulle det kunna hanteras inom ramen för ett utökat uppdrag till granskningsnämnden. Erga har enligt direktivet inte en sådan roll att Erga skulle vara aktuella, men samordningen mellan de nationella organisationerna är förstås oerhört viktig och där kan Erga spela en roll.

En tvistlösningsmekanism skulle – beroende på hur den utformas och tillgängliggörs – kunna förenkla för användare som upplever överträdelser och avskräcka andra från att begå ytterligare överträdelser. Mekanismen skulle även kunna öka kunskapen bland allmänheten och på marknaden. För att tvistlösningsmekanismens beslut ska få effekt bör det övervägas att göra besluten bindande för parterna. Besluten bör även bli offentliga för att skapa medvetenhet om utveckling av praxis samt skapa ytterligare avskräckande verkan på andra aktörer som inte varit part i en tvist. Frågor som rör ersättning och sanktioner behöver diskuteras närmare.

Det är idag oklart vart man ska vända sig med klagomål gällande innehållet eller hanteringen av innehållet på en videodelningsplattform. Olika jurisdiktioner för olika plattformar är helt klart ett problem som försvårar för användare att veta vem som har ansvar. Det måste vara enkelt att både anmäla och få svar på sitt eget språk. Skyddet mot alla diskrimineringsgrunder måste vara likvärdigt. Det måste gå att anmäla ärenden på flera sätt, till exempel genom e-post eller vanlig post. Det måste också finnas en möjlighet till muntliga inslag för att klargöra talan och visa på effekter av ett visst beteende och av det innehåll som är föremål för en tvist. Mekanismen bör kunna pröva anmälningar från både privatpersoner och företag. Mekanismen bör även kunna pröva tvister mellan en grupp användare och en leverantör av en videodelningsplattform.

En e-tjänst kan vara bra för att anmäla ett ärende, särskilt för att underlätta statistik och data (såväl anmälningar som resultat) som öppet kan redovisas (utan personuppgifter). Tillgänglighet, även kognitiv, för personer med funktionsnedsättning måste säkerställas vid framtagandet av en e-tjänst och övrig infrastruktur för tvistlösningsmekanismen. Det måste även finnas en beredskap för rimligt tillmötesgående och åtgärder för tillgänglighet om den allmänna tillgängligheten brister i en enskild situation.

Det allmänna bör finansiera tvistlösningsmekanismen när ett ärende rör enskilda eftersom även mindre avgifter kan avskräcka en enskild, och särskilt barn, att lämna in en anmälan. Om det är företag som vill använda tvistlösningsmekanismen kan det möjligen fungera med en ansökningsavgift, men risken är att den begränsar effekten av tillhandahållandet av tvistlösningsmekanismen, särskilt som domstolarna inte kräver några höga ansökningsavgifter. En inte alltför komplex tvist bör kunna avgöras inom några månader. En av bristerna inom flera domstolar idag är att det kan dra ut betydligt längre på tiden i olika mål.

7.3 Solidsport

Solidsport har i huvudsak lämnat följande synpunkter.

Solidsport välkomnar att det kommer regler för videodelningsplattformar och ser positivt på en möjlig tvistlösningsmekanism, även om det inte förekommer några direkta tvister i enlighet med artikel 28b.7 i dagsläget. En mekanism kan genom sina beslut hjälpa till att sätta standarder för vilka typer av tekniska åtgärder som bör vidtas på en viss typ av plattform. Det finns fördelar med både en nationell och en internationell mekanism. Om man utgår ifrån en svensk marknad så ligger en nationell mekanism närmare aktörerna, vilket skulle kunna underlätta hanteringen, både språkmässigt och kontaktmässigt. En nationell mekanism skulle på ett enklare sätt kunna ta hänsyn till nationella kontexter. En nationell mekanism skulle i sin tur kunna vara knuten till en internationell plattform som agerar som en administrativ knutpunkt. Eftersom användarna av videodelningsplattformar kan sitta över hela världen skulle en fördel med en internationell mekanism kunna vara att användarna skulle kunna vända sig till en central punkt, i stället för att behöva fundera ut vilken mekanism som är behörig att pröva tvister gällande en viss tjänst. Det vore bra om eventuella mekanismer i de olika EU-länderna inte ställer alltför olika krav på leverantörerna. Det kan göra det svårt att konkurrera över gränserna.

Det bör vara enkelt att anmäla en tvist till mekanismen. En lägre ansökningsavgift skulle kunna införas för att förhindra okynnesanmälningar. Det bör finnas ett enkelt men tydligt anmälningsförfarande med tydliga anvisningar om vad som behövs för att mekanismen ska kunna pröva en tvist.

7.4 Svenska Fotbollförbundet

Svenska Fotbollförbundet har i huvudsak lämnat följande synpunkter.

Förbundet har hittills inte sett något behov av en tvistlösningsmekanism för videodelningsplattformar, vare sig på nationell eller internationell nivå. De frågor som de framför allt stöter på är upphovsrättsliga frågor och handlar oftast om att förbundets innehåll laddas upp utan tillstånd på andra plattformar.

Om det skulle inrättas en internationell mekanism så är det viktigt att den nationella kontexten inte glöms bort. Eftersom det är många unga som använder sig av videodelningsplattformar är det även viktigt att ta hänsyn till språkbarriärer. Det måste vara möjligt att ansöka om tvistlösning på svenska. Beslut och eventuell kommunikation måste också vara på svenska eller kunna översättas till svenska så att parterna har möjlighet att följa processen och förstå utgången. Det bör inom mekanismen finnas experter på frågor gällande till exempel skydd av barn för att garantera att aspekter specifika för frågor relaterade till innehåll och barn kan beaktas fullt ut.

Det bör inte finnas några direkta trösklar för att anmäla ett ärende till mekanismen. Eventuellt skulle det vara rimligt med en lägre ansökningsavgift för att förhindra okynnesanmälningar men en sådan avgift får inte vara så hög att den avskräcker anmälningar från personer med ett legitimt ärende. Återigen är det viktigt att ta hänsyn till att barn och unga kan stå bakom anmälningar till mekanismen. Det bör inte finnas någon begränsning vad avser vilka typer av användare som ska kunna anmäla en tvist. Både privatpersoner och juridiska personer, såsom företag, förbund och andra typer av organisationer, bör kunna anmäla en tvist. Med hänsyn till de typer av innehåll som användarna ska skyddas mot enligt AV-direktivet är det viktigt att tvisterna avgörs skyndsamt.

Om leverantörerna av videodelningsplattformar ska vara med och bekosta mekanismen är det viktigt att kostnaderna inte blir så höga att verksamheten eller tillhandahållandet av plattformarna i sig inte kan motiveras.

7.5 Sveriges Radio AB

Sveriges Radio AB har i huvudsak lämnat följande synpunkter.

De frågor eller tvister som uppkommer är nästan uteslutande upphovsrättsfrågor, där något av programföretagets innehåll publiceras på exempelvis Youtube.

Det finns flera fördelar med en nationell mekanism i stället för en internationell mekanism. En nationell mekanism kan till exempel hantera nationella hänsyn, såsom kulturella kontexter, på ett bättre sätt än en internationell mekanism. En nationell mekanism ligger också närmare användarna och aktörerna. Potentiellt skulle man kunna inrätta en nordisk mekanism eftersom det inom Norden finns kulturella likheter. Om man skulle inrätta en internationell mekanism måste man dessutom ta hänsyn till språkbarriärer. En fördel med en internationell mekanism är att det skulle vara lättare för användaren att veta var man ska vända sig med sin anmälan. En användare vet inte nödvändigtvis vilket land en leverantör är etablerad i.

Förfarandet bör vara så enkelt som möjligt, både vad gäller ansökningsförfarandet och handlägningsprocessen. Förfarandet får inte vara alltför administrativt och komplext. Det kan avskräcka användarna från att vända sig till mekanismen. Det är bra om förfarandet är så strömlinjeformat som möjligt med så få hinder som möjligt. Det bör dock finnas en ekonomisk barriär, till exempel en ansökningsavgift, så att det inte blir fråga om en massa okynnesanmälningar. E-tjänster fungerar ofta bra men det bör uppställas krav på användarna så att det inte går att ”slöanmäla”. Det bör även finnas regler som hanterar transparens så att det inte blir ett helt stängt förfarande. Det gynnar övriga aktörer på marknaden att kunna få del av de beslut som fattas. Besluten bör bli vägledande för hela branschen.

7.6 Sveriges Television AB

Sveriges Television AB har i huvudsak lämnat följande synpunkter.

Programföretaget ser för närvarande inget större behov för egen del av en tvistlösningsmekanism för svenska leverantörer av videodelningsplattformar. De frågor som vanligtvis förekommer i dagsläget är upphovsrättsfrågor kopplade till de större internationella videodelningsplattformarna och där har bolaget bra kontakt redan med leverantörerna. Dessutom har till exempel Youtube tagit fram system som underlättar samarbetet kring upphovsrättsskyddat material. Det är dock troligtvis lättare för större programföretag än enskilda individer att ha en bra dialog med de stora aktörerna.

Programföretaget kan se att arbetet med att hantera det innehåll som laddas upp på plattformarna har utvecklats över tid för de stora internationella aktörerna. Mindre svenska aktörer kommer troligtvis behöva göra en liknande resa för att anpassa sina tjänster både till det innehåll som laddas upp på plattformarna och användarnas behov av lämpliga skyddsåtgärder. En tvistlösningsmekanism skulle kunna hjälpa till med detta genom att ge rekommendationer kring vilka åtgärder som bör vidtas på en viss plattform.

En tvistlösningsmekanism bör hantera frågor om vilka åtgärder som är lämpliga för en viss plattform utifrån en svensk kontext. Inom EU finns stora kulturella skillnader och det är därför kanske bättre med en nationell tvistlösningsmekanism än en internationell mekanism. Om man skulle ta fram en internationell mekanism behövs nordisk representation. Med hänsyn till att tvistlösningsmekanismen grundar sig i EU-lagstiftning är det rimligaste kanske att det är staten som finansierar den, särskilt med utgångspunkt i hur den svenska marknaden ser ut. Om det skulle dyka upp fler aktörer under svensk jurisdiktion skulle det kanske kunna bli aktuellt att branschen tar över finansieringen av mekanismen.

7.7 Synskadades Riksförbund

Synskadades Riksförbund har lämnat följande synpunkter.

Om e-tjänster ska användas för tvistlösningen, till exempel för att inleda ett ärende och få information i ärendet, så utgår förbundet från att formuläret följer tillgänglighetskraven i DOS-lagen (2018:1937) och standarden EN 301 549. Utöver att kravställning görs och att det säkerställs att standarden följs anser förbundet att tester ska göras med skärmläsare och förstoringshjälpmedel. Det får gärna ske tillsammans med användare.

7.8 TV4 AB

TV4 AB har i huvudsak lämnat följande synpunkter.

Bolaget ser i dagsläget inte något större behov av en tvistlösningsmekanism i enlighet med artikel 28b.7 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet, i vart fall inte för videodelningsplattformar under svensk jurisdiktion. De frågor eller tvister som kan uppkomma rör vanligtvis upphovsrättsfrågor och bolaget har redan idag en bra kontakt med de större internationella videodelningsplattformarna för att lösa sådana frågor.

Bolaget ser inte något behov av att skapa ytterligare parallella system utöver granskningsnämnden för radio och tv och Medieombudsmannen. Om en tvistlösningsmekanism tas fram bör man se till att det är så enkelt som möjligt för en användare att nyttja förfarandet. Det är inte orimligt med en ansökningsavgift för att bidra till finansieringen samt motverka okynnesanmälningar. Avgiften bör dock inte vara så hög att den hindrar användarna från att vända sig till mekanismen. Det bör inom mekanismen finnas expertis kopplad till de olika typerna av innehållsfrågor som nämndens prövning kan komma att beröra. För att kunna avgöra om en viss åtgärd är lämplig för en viss typ av plattform så bör det finnas experter inom mekanismen vad gäller till exempel skydd av barn och hets mot folkgrupp. Det bör även finnas teknisk expertis inom mekanismen.

Det är viktigt att mekanismen är oberoende. Det får inte bli fråga om att en mekanism ska styras utifrån politiska tendenser eller önskemål om innehållskontroll. Flera olika regleringar har tagits eller håller på att tas fram på EU-nivå, inklusive upphovsrättsdirektivet och DSA-förordningen. Det är viktigt att de olika frågor som hanteras inom de olika regleringarna på EU-nivå inte buntas ihop, utan att innehållsfrågor under AV-direktivet hålls isär från övriga typer av frågor. Innehållsfrågorna bör även bedömas på nationell nivå så att nationella värderingar gällande innehåll och kultur etc. beaktas fullt ut. Det är bättre med en liten nationell mekanism än en stor internationell mekanism som inte tar hänsyn till nationell kontext och kulturella skillnader. En liten nationell mekanism skulle i sin tur kunna vara kopplad till en internationell plattform som agerar som en administrativ knutpunkt.

7.9 Villaägarnas Riksförbund

Villaägarnas Riksförbund har i huvudsak lämnat följande synpunkter.

Förbundet ser positivt på en möjlig tvistlösningsmekanism för videodelningsplattformar under svensk jurisdiktion. Förbundet ser dock främst tvister som handlar om rätt att publicera material. Eftersom det kan innebära svårigheter för vissa att göra sig förstådda om förfarandet inte sköts på svenska så kan ett förfarande i Sverige vara att föredra. Ett svenskt förfarande skulle också underlätta kommunikeringen med leverantörerna. Förfarandet bör vara skriftligt för att göra det så enkelt, snabbt och billigt som möjligt. Mekanismen bör kunna pröva anmälningar från både privatpersoner och näringsidkare samt bör kunna pröva tvister mellan en grupp användare och en leverantör av en videodelningsplattform. Inom mekanismen bör det finnas juridisk kompetens. Om tvistlösningsmekanismen ska finansieras med anmälningsavgifter, bör anmälningsavgiften vara låg, i vart fall för konsumenter. En avgift runt 150 kr skulle kunna vara rimligt. Det är lämpligt att besluten publiceras, på motsvarande sätt som till exempel ARN och domstolarna gör idag.

8. En tvistlösningsmekanism för videodelningsplattformar

8.1 Inledning

I det här kapitlet redogör myndigheten först för den nu aktuella tvistlösningsmekanismens uppdrag och ansvarsområde (avsnitt 8.2). Myndigheten redogör bland annat för vilka typer av tvister som kan komma att prövas av mekanismen, hur mekanismens ansvar ser ut i relation till Myndigheten för press, radio och tv:s tillsyn vad gäller leverantörernas skyldighet att vidta lämpliga åtgärder samt behovet av en utvärdering av tvistlösningsmekanismen efter ett antal år. Myndigheten redogör därefter för de tre möjliga utformningar som myndigheten huvudsakligen ser för nu aktuell tvistlösningsmekanism samt resonerar kring frågor om organisation, sammansättning, handläggnings- och beslutsprocesser samt finansiering (avsnitt 8.3). Myndigheten redogör slutligen för sin bedömning av vilken utformning som är lämpligast för en tvistlösningsmekanism för videodelningsplattformar (avsnitt 8.4).

8.2 Mekanismens uppdrag och ansvarsområde

Sverige har numera en skyldighet att säkerställa att en mekanism för prövning utanför domstol är tillgänglig för att lösa tvister mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar vad gäller tillämpningen av artikel 28b.1 och 3 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.⁹¹

8.2.1 Typer av tvister

Mekanismens ansvarsområde är genom hänvisningen till artikel 28b.1 och 3 begränsat till att avse tvister gällande de lämpliga åtgärder som en leverantör ska vidta för att skydda minderåriga och allmänheten från vissa typer av innehåll samt vad de åtgärderna ska bestå i. Tvisterna skulle därmed kunna handla om allt från att en leverantör inte har möjliggjort för användarna att flagga eller rapportera potentiellt olagligt innehåll till att leverantören inte har upprättat ett ålderskontrollsystem. Upphovsrättsliga tvister eller tvister gällande borttagande av innehåll kommer inte prövas av mekanismen.

8.2.2 Parterna i en tvist

Ansvarsområdet är vidare begränsat till tvister mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar. Vad gäller frågan om vilka användare som ska kunna anmäla en tvist till mekanismen anses begreppet användare omfatta både de som endast tar del av innehållet på en plattform och de som själva laddar upp innehåll på en plattform.⁹² Detta innebär att både privatpersoner och näringsidkare bör kunna ses som användare. Det finns ingen begränsning baserat på jurisdiktion vad gäller användare, utan var och en som tar del

⁹¹ Artikel 28b.7 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.

⁹² SOU 2019:39 s. 245.

av eller laddar upp innehåll – oavsett var detta görs – ska kunna anmäla en tvist till mekanismen.

Vad gäller frågan om vilka leverantörer av videodelningsplattformar som ska kunna anmälas till tvistlösningsmekanismen så begränsar den ovannämnda ursprungslandsprincipen ansvarsområdet för en svensk mekanism till tvister gällande leverantörer under svensk jurisdiktion. Youtube kommer därmed till exempel inte kunna anmälas till den svenska mekanismen oavsett vilken användare som står bakom anmälan. Myndigheten är av uppfattningen att samtliga leverantörer av videodelningsplattformar under svensk jurisdiktion kommer kunna anmälas till tvistlösningsmekanismen. På motsvarande sätt som för exempelvis ARN kommer det inte krävas att en leverantör har anslutit sig till mekanismen eller frivilligt underkastat sig mekanismens prövning för att leverantören ska kunna omfattas av en tvist såsom part i ett ärende.

8.2.3 Mekanismens ansvar i relation till Myndigheten för press, radio och tv:s tillsyn

Myndigheten för press, radio och tv har tillsyn vad avser de lämpliga åtgärder som leverantörerna ska vidta enligt radio- och tv-lagen. Det kan till exempel handla om att kontrollera att en leverantör vidtagit åtgärder och bedöma om de åtgärder som vidtagits är tillräckliga.⁹³ Myndighetens tillsyn innebär därmed ett generellt ansvar för att leverantörer vidtar de åtgärder som leverantörerna ska vidta på sina plattformar. Tvistlösningsmekanismens ansvar är i stället begränsat till den tvist som anmäls i det enskilda ärendet.

Myndighetens prövning kan – precis som i andra ärenden – inledas på initiativ av myndigheten själv eller efter anmälan från allmänheten, medan mekanismens prövning inleds först efter en anmälan från en användare. En och samma användare skulle i praktiken kunna vända sig både till myndigheten och mekanismen med anmälningar gällande samma grundproblematik på en viss plattform. Anmälningarna skulle då få hanteras och avgöras av myndigheten och mekanismen i enlighet med deras respektive förfaranderegler. Det finns ingen vägledning i direktivet eller förarbetena kring om en sådan situation skulle uppstå. Det som står klart är dock att myndighetens tillsynsarbete inte ska påverka förutsättningarna för en opartisk tvistlösning mellan en användare och en leverantör av en plattform. Klart är även att tvistlösningsmekanismen ska vara fristående från myndigheten. Tvistlösningsmekanismen ska därför inte vara bunden av de bedömningar som myndigheten gör eller har gjort gällande lämpliga åtgärder på en viss plattform. Mekanismen skulle därmed i ett enskilt fall exempelvis kunna komma fram till att en leverantör borde ha vidtagit andra åtgärder för att skydda barn från ett visst innehåll än vad myndigheten kommit fram till gällande samma innehåll eller innehållet mer generellt på en plattform. Beroende på mekanismens respektive myndighetens beslut skulle anmälningarna kunna leda till ett icke-bindande beslut av mekanismen om att plattformen bör vidta ytterligare åtgärder eller ett föreläggande från myndigheten om att leverantören ska vidta ytterligare åtgärder.

8.2.4 Bedömningen av om en plattformslieferantör omfattas av mekanismens prövning

En fråga som uppstår vad gäller vilka leverantörer som ska kunna anmälas till tvistlösningsmekanismen är frågan om vem som ska avgöra om en viss aktör är en leverantör

⁹³ Prop. 2019/20:168 s. 129.

av en videodelningsplattform under svensk jurisdiktion. Myndigheten för press, radio och tv har i enlighet med vad som framgår ovan i uppgift att registrera leverantörer av videodelningsplattformar som står under svensk jurisdiktion. Innan myndigheten registrerar en leverantör gör den en bedömning av om leverantören uppfyller de krav gällande till exempel etablering som ställs upp för att leverantören och dess verksamhet ska omfattas av radio- och tv-lagen, och därmed AV-direktivet. Det finns dock inte någon vägledning som klargör om mekanismen ska vara bunden av myndighetens beslut gällande registrering. Frågan är därför om tvistlösningsmekanismen ska göra en egen bedömning av om en viss leverantör står under svensk jurisdiktion när en anmälan kommer in till mekanismen, eller om mekanismen ska vända sig till myndigheten för att få veta om leverantören finns registrerad.

En risk med att mekanismen skulle vara bunden av myndighetens bedömning av om en leverantör står under svensk jurisdiktion är att en anmälan mot en viss tjänst skulle kunna komma in till mekanismen redan innan leverantören har anmält sig för registrering eller godkänts och registrerats av myndigheten. Mekanismen skulle då vara förhindrad att pröva en tvist gällande tjänsten innan leverantören har registrerats av myndigheten. Detta är inte önskvärt.⁹⁴ En annan risk är att mekanismens ställning som självständig funktion försvagas. Mekanismen bör därför enligt myndighetens bedömning inte vara bunden av myndighetens beslut gällande registrering. Mekanismen bör i stället kunna göra en egen bedömning av om en leverantör står under svensk jurisdiktion som ett inledande steg i hanteringen av en anmälan. Det bör dock inte finnas något hinder mot ett informationsutbyte mellan mekanismen och myndigheten.

8.2.5 Icke-bindande beslut

Mekanismen får inte frånta användarna det rättskydd som erbjuds i svensk rätt eller utesluta möjligheten för en användare att försvara sina rättigheter inför domstol. Mekanismens beslut ska inte vara bindande för användarna utan de ska ha möjlighet att ta tvisten till domstol om de inte är nöjda med besluten.⁹⁵ Följderna av en anmälan till mekanismen respektive myndigheten kan därmed skilja sig åt, eftersom myndighetens beslut om att vidta lämpliga åtgärder är bindande för leverantören och leverantören kan föreläggas att följa bestämmelserna om lämpliga åtgärder i radio- och tv-lagen.

8.2.6 Utvärdering av mekanismen

Oavsett utformning är det viktigt att mekanismens funktion utvärderas efter ett antal år och att det regelbundet utvärderas om mekanismen uppfyller kraven på att vara ett billigt, snabbt och enkelt förfarande. I denna utvärdering bör ingå en kontroll av om mekanismen uppfyller krav på relevant erfarenhet och sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler.⁹⁶ Dessutom bör frågan om mekanismens beslut bör vara bindande för leverantörerna utvärderas efter ett antal år när det finns möjlighet att granska leverantörernas följsamhet.⁹⁷ Beroende på utvecklingen på marknaden vad avser bland annat leverantörer under svensk jurisdiktion samt den framtida ärendemängden bör det eventuellt utredas om leverantörerna eller eventuella branschorganisationer själva bör hantera

⁹⁴ Här kan tilläggas att även om myndighetens beslut om att registrera en tjänst utgör en presumtion för att leverantören omfattas av radio- och tv-lagen så är lagens tillämplighet inte beroende av om en leverantör finns upptagen i registret eller inte. I stället behöver en tillsynsmyndighet göra en fristående prövning i varje enskilt ärende (prop. 2019/20:168 s. 150).

⁹⁵ Artikel 28b.7 och 8 i AV-direktivet genom ändringsdirektivet.

⁹⁶ Jämför de krav som ställs upp på ovan beskrivna tvistlösningsnämnder som godkänns och kontrolleras av Kammarkollegiet.

⁹⁷ På motsvarande sätt som flera av ovannämnda tvistlösningsmekanismers beslut är bindande för de olika branschaktörerna.

tvistlösningsmekanismen på motsvarande sätt som de olika branscherna gör för flera av de ovan beskrivna tvistlösningsförfarandena. Det kan även bli relevant framöver att utvärdera om mekanismen bör vara en egen mekanism enbart för tvistlösningsärenden enligt AV-direktivet eller om den bör samarbeta eller slås samman på nationell eller internationell nivå med förekommande tvistlösningsmekanismer på samma eller närliggande områden. Det senare bör endast bli aktuellt om en sådan sammanslagen tvistlösningsmekanism som hanterar flera olika rättsområden kan tillgodose behovet av erfarenhet samt sak- och branschkunskap inom medierättens område. Därutöver är det viktigt att en sådan mekanism kan hantera eventuella skillnader mellan hur ärenden kopplade till olika rättsområden bör tas om hand, med särskild hänsyn till exempelvis kulturella kontexter och andra frågor av vikt för tvistlösningsärenden gällande medieinnehåll.

8.3 Möjliga utformningar

Myndigheten ser huvudsakligen tre möjliga utformningar för mekanismen. Mekanismen skulle kunna vara utformad som en nämnd liknande de nämnder för alternativ tvistlösning som godkänts av Kammarkollegiet, eller som ett system med tvistlösare liknande det som Internetstiftelsen har för tvister gällande bättre rätt till domännamn.⁹⁸ Båda dessa alternativ skulle, om det anses lämpligt med hänsyn till finansiering etc., kunna inordnas i redan existerande strukturer, till exempel som självbeslutande organ inom en myndighet. Det tredje alternativet skulle vara att utöka granskningsnämndens uppdrag till att inkludera prövning av tvister mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar.

Därutöver finns möjligheten att utforska om tvisterna skulle kunna hänvisas till redan existerande mekanismer, inklusive medlingsinstitut eller skiljeförfaranden. För att det ska vara ett relevant alternativ till ovanstående utformningar krävs dock att det inom dessa mekanismer finns tillgång till relevant erfarenhet samt sak- och branschkunskap. Med anledning av detta krav förespråkar myndigheten de tre ovannämnda utformningarna i första hand och behandlar därför endast dessa alternativ närmare i denna rapport.

8.3.1 Gemensamt för samtliga utformningar

Det är i dagsläget svårt – oavsett val av utformning – att förutspå hur många ärenden som skulle kunna tänkas komma i fråga för tvistlösningsmekanismen eftersom det dels inte står klart hur många videodelningsplattformar som finns eller kommer finnas under svensk jurisdiktion, dels inte finns någon direkt begränsning på hur många användare som skulle kunna anmäla en tvist. Det senare är helt beroende av hur många användare en plattform har, vilket troligtvis kan komma att variera över tid. Det är därför för närvarande svårt att bedöma till exempel vilken ledning, organisation och storlek på organisation som skulle vara lämpligast för mekanismen. Det som står klart är dock att det kommer behöva finnas en organisation som leder och/eller stödjer arbetet för att få mekanismen att fungera så effektivt och rättssäkert som möjligt. Oavsett val av utformning kommer även mekanismens behov av bland annat lokaler, relevant erfarenhet och sak- eller branschkunskap samt finansiering behöva tillgodoses på lämpligt sätt.

⁹⁸ Det senare alternativet skulle potentiellt även kunna vara utformat som ett system med medlare i stället för tvistlösare, där medlarna endast sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo utan att åläggas parterna en lösning. Alternativt skulle medlarna kunna föreslå parterna en lösning.

Till detta kommer även ett behov av ett regelverk som fastställer leverantörernas skyldighet att vidta lämpliga åtgärder och mekanismens uppdrag att lösa eventuella tvister gällande dessa åtgärder. Det materiella regelverket skulle kunna vara allmänt hållet för att sedan över tid kompletteras genom utvecklingen av mekanismens praxis. Beroende på behov och val av utformning skulle redan existerande lagstiftning samt eventuellt relevant myndighetsförordning kunna kompletteras med nödvändiga bestämmelser. Det faktiska förfarandet skulle – återigen beroende på val av utformning – även kunna regleras genom exempelvis stadgar för mekanismen.

8.3.2 En tvistlösningsnämnd

Organisation (inklusive behov av kansli, lokaler och utrustning)

Som framgår ovan under beskrivningarna av redan existerande nämnder för alternativ tvistlösning så skiljer sig nämndernas organisation åt vad gäller ledning, storlek och roll, bland annat beroende på nämndernas uppdrag och ärendemängd. ARN, som är ett enrådgivningsverk och som hanterar uppemot 25 000 ärenden per år, har drygt 45 anställda och en organisation som består av en ledningsgrupp, en beredningsenhet och en administrativ enhet. Därtill har ARN bland annat ett stort antal externa föredraganden knutna till sig. FRN och SBF:s Reklamationsnämnd, som är exempel på mindre nämnder med en styrelse i stället för en ledningsgrupp, hanterar i stället ungefär 15–150 ärenden per år och har mindre kanslier bestående av två deltidsanställda. Däremellan finns övriga nämnder med varierande styrning, storlek och antal ärenden.

Ett möjligt scenario för en ny tvistlösningsnämnd är att börja med en liten organisation, motsvarande den hos FRN och SBF:s Reklamationsnämnd, för att sedan skala upp vid behov. Detta mindre kansli kommer då troligtvis, så långt möjligt, få sköta handläggning av ärenden, beredning av beslut samt eventuell administration kopplad till nämndens verksamhet. Som framgår ovan under beskrivningarna av de existerande nämnderna så besitter kanslipersonalen vanligtvis juridisk kompetens, vilket är något som bör eftersträvas även för nu aktuell nämnd, då juridiska frågor kommer vara en tydlig del av nämndens funktion och verksamhet. Potentiellt får viss annan kompetens inhämtas externt vid behov.

Beroende på storleken på organisationen kommer nämndens övriga behov av till exempel lokaler för kansliet och eventuella nämndsammansattnar samt utrustning (datorer, telefoni, etc.) se olika ut. Om det åtminstone inledningsvis endast behövs ett mindre kansli (som potentiellt endast arbetar deltid med nämndens verksamhet) kan det vara tillräckligt med kontorsutrymme och utrustning för kansliet med möjlighet för nämnden att hyra in sig i mötes- eller konferensrum vid behov. Med dagens möjligheter till bland annat digitala möten skulle nämnden även kunna nyttja sådana system, så länge teknisk infrastruktur tillhandahålls.

En väsentlig fråga kopplad både till nämndens organisation och behov av lokaler etc. är frågan om vem eller vilka som kommer vara nämndens huvudman eller huvudmän. Detta kommer vara avgörande för vilken typ av ledning nämnden bör ha (styrelse, ledningsgrupp, etc.) och hur nämndens behov av till exempel lokaler kan lösas. Flera av ovan beskrivna nämnder nyttjar lokaler etc. som tillhör eller bekostas av deras huvudmän (genom nämndernas finansiering). Huvudmännen är i flera av dessa fall branschorganisationer eller förbund som sitter med i eller utgör nämndernas styrelser (där ARN är ett undantag genom att myndigheten är ett enrådgivningsverk med ett insynsråd). I det nu aktuella fallet finns det inga branschorganisationer eller förbund för leverantörer av videodelningsplattformar. Vad gäller leverantörerna så finns det som ovan nämnts heller ingen klar bild av hur många

leverantörer det finns under svensk jurisdiktion. Beroende på utvecklingen på marknaden kan det bli aktuellt med en branschorganisation framöver, men i dagsläget är det mindre sannolikt.

En potentiell lösning vad gäller nämndens behov av ledning, kanslipersonal (inklusive administrativ personal), lokaler och annan utrustning kan vara att låta nämnden ingå som en fristående del i en redan existerande struktur. Nämnden skulle till exempel kunna ingå som ett självständigt beslutsorgan i en myndighet på motsvarande sätt som både granskningsnämnden och mediestödsnämnden⁹⁹ redan gör idag i Myndigheten för press, radio och tv. Nämnden skulle då kunna nyttja myndighetens personalresurser, lokaler och utrustning för att bedriva sin verksamhet. Med hänsyn till att myndigheten redan har en uppbyggd organisation för att bistå självständiga beslutsorgan på medierättens område så skulle myndigheten kunna vara en lämplig existerande struktur även för nu aktuell nämnd. Det krävs då att nämnden inordnas i myndigheten på ett sätt som gör att den är fristående från myndigheten i övrigt. Myndighetens tillsynsarbete får inte heller påverka nämndens förutsättningar för en opartisk tvistlösning mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar under svensk jurisdiktion. Som framgår nedan är granskningsnämnden – som ett självständigt beslutsorgan – fristående från myndigheten trots att den ingår i myndighetens struktur. Nu aktuell nämnd skulle kunna inordnas i myndigheten på motsvarande sätt som granskningsnämnden. Om mekanismen skulle inordnas i Myndigheten för press, radio och tv skulle radio- och tv-lagen – som redan innehåller bestämmelser om leverantörers skyldighet att vidta lämpliga åtgärder – kunna kompletteras med bestämmelser vid behov. Radio- och tv-lagen samt myndighetens instruktion skulle vidare kunna kompletteras med bestämmelser gällande mekanismen och dess uppdrag.

En möjlig framtida lösning vad avser frågan om behov av bland annat administrativ personal, men även till exempel översättning av dokument, är att på sikt utveckla en plattform motsvarande kommissionens plattform för tvistlösning online eller ett samarbete med en internationell plattform motsvarande det som Internetstiftelsen har med WIPO. Potentiellt skulle nu aktuella tvister, av resurs- och effektivitetshänsyn, kunna hanteras inom ett utökat uppdrag för någon redan existerande plattform så att en helt ny infrastruktur inte behöver tas fram för att hantera administrationen av tvistlösningsärenden enligt AV-direktivet gällande videodelningsplattformar. Detta arbete skulle behöva ske i samarbete med andra länder och deras mekanismer för tvistlösning samt eventuella plattformar av intresse.

Sammansättning (inklusive ledamöternas erfarenhet samt sak- och branschkunskap)

Vad avser nämndens sammansättning – med hänsyn till ordförande och ledamöter snarare än organisationen i övrigt - så finns det ett antal frågor som behöver besvaras. Vilken erfarenhet och sak- eller branschkunskap bör finnas representerad inom nämnden? Hur ska eventuella ledamöter utses och för hur lång tid, samt hur ska de arvoderas?

De tvister som kan komma att anmälas till en eventuell nämnd kommer troligtvis kräva att ledamöterna besitter både teknisk kunskap kopplat till de verktyg som exemplifieras i artikel 28b.3 led c–j samt sakkunskap gällande sådant innehåll som minderåriga och allmänheten ska

⁹⁹ Mediestödsnämnden är ett särskilt beslutsorgan inom Myndigheten för press, radio och tv som beslutar om och fördelar ut statens ekonomiska stöd till nyhetsmedier (25–28 §§ instruktionen).

skyddas ifrån enligt artikel 28b.1. En fördel med en nämnd – jämfört med ett system med enskilda tvistlösare – är att den kan bestå av ett (större) antal personer som besitter olika typer av relevanta erfarenheter och kunskaper. Ledamöterna skulle därigenom tillsammans kunna bedöma alla de typer av tvister som kan tänkas komma in till mekanismen, oavsett om det handlar om tekniska kunskaper kopplade till de åtgärdsverktyg som leverantörerna kan tänkas upprätta och driva, eller eventuella bedömningar som mekanismen kan behöva göra för att avgöra en åtgärds lämplighet kopplat både till innehållet på plattformen och skyddsobjekten i fråga.

Något som står klart är att det bland nämndens ledamöter bör finnas juridisk expertis representerad för att kunna hantera de juridiska frågor som kan komma att aktualiseras i de olika ärendena. Samtliga godkända nämnder för alternativ tvistlösning som beskrivits ovan har jurister som ordförande och vice ordförande, och då oftast jurister med domarerfarenhet. Därutöver har flera av nämnderna ytterligare ledamöter som är jurister.

Inom nämnden bör det även finnas ledamöter med sak- och branschkunskap inom de för nämnden relevanta sakområdena. Som framgår ovan bör det inom nämnden bland annat finnas ledamöter med teknisk kunskap eller expertis för att kunna hantera frågor kopplade till de olika typer av åtgärdsverktyg som leverantörerna kan tänkas upprätta och bedriva för att uppfylla kraven på att vidta lämpliga åtgärder i artikel 28b.3. Det kan här vara fråga om allt ifrån ålderskontrollsystem till system för betygsättning av innehåll. Det bör även finnas ledamöter som besitter bransch- och/eller sakkunskap gällande de typer av innehåll som leverantörerna ska skydda minderåriga och allmänheten ifrån enligt artikel 28b.1, det vill säga innehåll som kan vara skadligt för minderårigas utveckling samt olika typer av potentiellt brottsligt innehåll.

Om man ser till sammansättningen av ledamöterna i ovan beskrivna nämnder behöver man även fundera på om det bör finnas ledamöter i nämnden som företräder parternas olika intressen, vilka dessa ledamöter skulle kunna vara samt hur nämndens sammansättning bör se ut vid sammanträden etc. Som framgår ovan under beskrivningarna av redan existerande nämnder företräds båda parternas intressen av ett lika antal ledamöter under nämndernas olika sammanträden. Med hänsyn till att det kanske inte kommer finnas lika enkelt utpekade representanter för parternas intressen i nu aktuella tvister bör man fundera på om ledamöterna som ska vara med och avgöra ett visst ärende i den nu aktuella nämnden i stället bör utgöras av personer med olika typer av erfarenhet och sak- eller branschkunskap nödvändiga för att avgöra just det ärendet. Det senare kan vara mer lämpligt för de typer av tvister och bedömningar som nu aktuell nämnd ska hantera, där det till skillnad från i ovan beskrivna nämnder inte är fråga om tvister i konsumentförhållanden, utan i stället är fråga om tvister kopplade till visst innehåll på en videodelningsplattform.

Utnämning av ledamöterna i nämnden

Vem som ska utse ordföranden respektive övriga ledamöter är något som bland annat kommer bero på vem eller vilka som kommer vara nämndens huvudman eller huvudmän. I flera av de ovan beskrivna nämnderna är det regeringen som utser ordföranden medan övriga ledamöter nomineras och/eller utses av de organisationer eller aktörer som representerar parternas intressen eller av nämnderna själva. Detta skulle kunna vara en lämplig metod även för nu aktuell nämnd. Återigen kommer dock även marknadsutvecklingen spela en roll. Beroende på hur många leverantörer av videodelningsplattformar som finns eller kommer finnas under svensk jurisdiktion kan det bli aktuellt att även låta

leverantörerna, eller eventuella branschorganisationer, nominera och/eller utse ledamöter i nämnden. Det är av stor vikt för opartiskheten att jävsfrågor beaktas i samband med att ledamöterna utses så att det inte uppstår situationer där ett ärende inte kan prövas av nämnden på grund av jäv. Det är viktigt att de ledamöter som är med och beslutar i ett ärende är obundna av eventuella partsintressen och uteslutande kan företräda nämnden i deras roll som nämndledamöter.

Arvodering till ledamöterna i nämnden

Vad gäller frågan om arvodering så skiljer sig arvodena åt för ovan beskrivna nämnder. Gemensamt för de flesta nämnderna är dock att nämndledamöterna, inklusive ordförandena, arvoderas per sammanträde (med möjlighet i vissa fall att arvoderas för ett halvt sammanträde) och att det är nämnderna själva, eller snarare deras ledning, som bestämmer arvodesbeloppen. Dessa belopp återfinns oftast i nämndernas stadgar. Detta upplägg ter sig lämpligt även för nu aktuell nämnd.

Längd på ledamöternas förordnanden

Vad avser längden på ledamöternas förordnanden bör de, i enlighet med vad som gäller för ovan beskrivna nämnder, gälla för viss tid med möjlighet till förlängning. Det bör även ordnas så att samtliga ledamöter inte byts ut på en och samma gång. Med hänsyn till det potentiellt begränsade antalet personer som besitter den erfarenhet och kunskap som bör finnas representerad inom nämnden bör det inte heller finnas någon begränsning för hur många gånger en ledamot kan omförordnas. Någon sådan begränsning finns inte heller i de flesta av de redan existerande nämnderna.

Handläggning och beslut

Även vad gäller handläggnings- och beslutsprocesserna ser myndigheten att det finns ett stort antal frågor som behöver utredas närmare i det fortsatta arbetet med att utveckla en tvistlösningsmekanism. En första kategori av frågor handlar om vilka krav som bör ställas på parterna för att nämnden ska kunna pröva en tvist. En andra kategori av frågor handlar om vilka krav som bör ställas upp på nämnden. Dessa kategorier av frågor kan i sin tur delas upp i frågor om till exempel vilka krav man kan ställa upp på en anmälan och hur nämnden bör arbeta.

Krav på föregående kontakt och tidsfrister för en anmälan

Ett första exempel på en fråga som aktualiseras är vilka krav man bör ställa på en användare redan innan en anmälan görs till nämnden. Bör användaren till exempel först ha vänt sig till leverantören av videodelningsplattformen för att försöka lösa tvisten innan den anmäler tvisten till nämnden? Detta kan ses som ett rimligt krav med tanke på att det är först när leverantören har fått vetskap om en viss fråga som man kan avgöra om en tvist överhuvudtaget föreligger. Om krav uppställs på att en användare först ska vända sig till leverantören kan man troligtvis undvika att vissa frågor, som i slutändan inte är tvistiga, hamnar hos nämnden. Ett exempel på en närliggande fråga är om ärendet måste anmälas till nämnden inom en viss tid från det att tvisten uppstod. Även detta bör ses som ett rimligt krav för att överhuvudtaget möjliggöra en faktisk prövning.

Anmälningssystem och krav på tillgänglighet

En ytterligare fråga av relevans är om det bör finnas särskilda blanketter eller e-tjänster som en användare måste använda för att anmäla ett ärende till mekanismen. Här arbetar de ovan beskrivna nämnderna på olika sätt. Vissa nämnder har tagit fram färdiga

anmälningsblanketter eller e-tjänster som behöver användas för att nämnden ska pröva ett ärende, medan andra överlåter åt användarna att själva formulera sina anmälningar och endast tillhandahåller vissa instruktioner om vad som behöver framgå. Vid besvarandet av denna fråga bör man bland annat fundera på hur många olika typer av tvister som skulle kunna anmälas av nämnden, hur eventuella skillnader mellan tvister kan hanteras genom till exempel rullgardinsmenyer samt vilka krav på tillgänglighet som bör ställas upp för att tillgodose samtliga anmälares behov. Det är av vikt att eventuella blanketter eller e-tjänster inte hindrar anmälare från att anmäla en viss tvist utan i stället förenklar arbetet både för parterna och nämnden. Det är även viktigt att eventuella blanketter eller e-tjänster uppfyller krav på tillgänglighet för att möjliggöra för alla att kunna anmäla en tvist till nämnden. Överhuvudtaget bör det ställas upp krav på att nämndens verksamhet uppfyller de krav som gör att nämnden blir tillgänglig för alla, oavsett funktionsförmåga.

Om nämnden skulle inordnas som ett självständigt beslutsorgan i Myndigheten för press, radio och tv – som redan har ett tillsynsansvar vad gäller leverantörernas skyldighet att vidta lämpliga åtgärder enligt radio- och tv-lagen – är det vidare av vikt att det blir tydligt både för myndigheten och mekanismen samt anmälaren om en viss anmälan är riktad till, och därmed kommer prövas av, myndigheten och/eller nämnden. Det behöver redan i samband med att en anmälan görs vara tydligt för anmälaren vilka skillnaderna är mellan de olika förfarandena så att anmälaren kan göra ett informerat val.

Kommunicering och språk

Exempel på frågor som bör utredas närmare vad avser krav på nämnden och dess arbete är på vilket eller vilka sätt nämnden bör kommunicera med parterna och vice versa samt på vilket eller vilka språk en anmälan ska kunna lämnas in. De flesta nämnder som beskrivs ovan tar till exempel emot anmälningar på svenska, engelska, danska och norska. Med hänsyn till att en användare av en videodelningsplattform under svensk jurisdiktion i princip kan sitta var som helst i världen och ta del av innehåll på plattformen kommer frågan om språk och eventuella översättningar av handlingar etc. bli en viktig fråga för nu aktuell nämnd. En potentiell europeisk eller internationell plattform motsvarande den europeiska plattformen för tvistlösning online som beskrivs ovan skulle i framtiden kunna underlätta hanteringen av vissa typer av ärenden genom att bistå med översättningar etc.

Avvisningsgrunder och ett skriftligt förfarande

Andra exempel på frågor som avser nämndens arbete och prövning av tvister är på vilka grunder nämnden ska kunna avvisa en anmälan, och då särskilt med hänsyn till sådana tvister som inte lämpar sig för prövning av nämnden med anledning av att förfarandet ska vara snabbt, billigt och enkelt. För att förfarandet ska uppfylla dessa krav bör det enbart vara skriftligt. Olika typer av bevisning bör kunna hanteras av nämnden, såsom videoklipp och skriftliga eller inspelade vittnesattester, men det bör inte gå att ställa några krav på muntlig bevisning eller att parterna personligen ska få närvara vid till exempel sammanträden eller liknande. Precis som för ovan beskrivna nämnder bör det därför finnas möjlighet för nämnden att avvisa ärenden som är alltför komplicerade eller omfattande eller som av annan anledning lämpar sig bättre för prövning i domstol, till exempel på grund av att det kommer krävas att parterna eller vittnen hörs gällande en viss fråga. För att ytterligare garantera att förfarandet är snabbt bör det eventuellt ställas upp krav på handläggningstiden eller tiden för avgörande av tvisten från det att ärendet är färdigutrett, motsvarande det krav om 90 dagar som ställs upp på ovannämnda tvistlösningsnämnder i direktivet om alternativ tvistlösning.

Krav på parterna och ett opartiskt förfarande

Som framgår av uppdragsbeskrivningen så ska nämnden möjliggöra opartisk tvistlösning mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar. Något som flera av ovan beskrivna nämnder har lyft som del av hur de garanterar att de förblir opartiska är att de inte inhämtar egen utredning. I stället får parterna själva ansvara för att allt som bör tillföras ärendena kommer in till nämnderna. Viss processledning förekommer dock för att se till att ärendena antingen går att avvisa eller pröva. Nämnderna kan till exempel kompletteringsförelägga en part vid hot om avvisning om en anmälan inte uppfyller de formella kraven. Nu aktuell nämnd bör arbeta på motsvarande sätt för att garantera en opartisk tvistlösning.

Övrigt

Ytterligare frågor som aktualiseras är om det till exempel bör finnas förtursärenden, om samma tvist ska kunna anmälas flera gånger, om handlingar och beslut bör offentliggöras (potentiellt efter det att vissa eller samtliga personuppgifter tagits bort), om samtliga avgöranden ska avgöras av nämnden eller om enklare ärenden kan avgöras av behöriga personer på kansliet samt om man bör kunna få ersättning för vissa typer av kostnader (till exempel eventuella ombudskostnader).

Finansiering

Myndigheten ser huvudsakligen tre möjliga finansieringsmodeller, där den tredje modellen är beroende av att nämnden inordnas som ett självständigt beslutsorgan i en redan existerande struktur.

Modell 1 – finansiering genom anmälningsavgifter

Den första modellen bygger på att nämndens arbete finansieras genom anmälningsavgifter. Detta innebär att nämnden tar ut en anmälningsavgift från varje enskild användare som vill anmäla en tvist till nämnden. De inbetalade avgifterna ska sedan täcka nämndens kostnader vad avser lokaler, utrustning, personal, etc. Med hänsyn till att det i dagsläget inte står klart hur många anmälningar som skulle kunna komma in till nämnden är det svårt att förutse hur hög en sådan avgift skulle behöva vara för att avgifterna totalt sett ska kunna täcka nämndens kostnader. Ju färre anmälningar som kommer in, desto högre skulle avgiften rent faktiskt behöva vara. Eftersom antalet ärenden skulle kunna ändras över tid skulle även avgiften kunna behöva ändras över tid.

Det är svårt att motivera att kostnaden för att anmäla ett ärende till nämnden skulle kunna ändras beroende på hur många tvister som förekommer. Det skapar även en osäkerhet vad gäller nämndens möjlighet att fungera effektivt och rättssäkert. Därutöver bör ett alternativt tvistlösningsförfarande, för att vara ett relevant alternativ till ett domstolsförfarande, vara billigt för att inte riskera att användarna inte har råd att använda sig av förfarandet. Även om en lägre symbolisk ansökningsavgift skulle kunna motiveras för att verka som ett hinder mot okynnesanmälningar, skulle en högre avgift riskera leda till att förfarandet inte ses som ett relevant alternativ för användarna. Den här modellen framstår därför som mindre lämplig.

Modell 2 – finansiering genom leverantörer eller branschorganisationer

Den andra modellen innebär att det är leverantörerna själva, eller eventuella branschorganisationer, som bekostar nämndens arbete. Detta är också den modell som de flesta av ovan beskrivna nämnder har som finansieringsmodell. I dagsläget står det som ovan nämnts inte klart hur många leverantörer som faktiskt finns under svensk jurisdiktion och

som därmed skulle kunna vara med och finansiera nämndens verksamhet. Med utgångspunkt i att det troligtvis endast finns och kommer finnas ett mindre antal leverantörer under svensk jurisdiktion kommer kostnaderna behöva fördelas på ett fåtal aktörer, vilket kan leda till relativt stora kostnader per aktör. Även denna modell framstår därför som mindre lämplig.

Modell 3 – statlig finansiering

Den tredje modellen bygger på att staten bekostar nämndens arbete, antingen genom att nämnden i sig finansieras genom statliga medel eller genom att nämnden inordnas i en redan existerande statligt finansierad struktur, till exempel en myndighet, och att kostnaden för nämnden därmed finansieras genom ett utökat anslag till den strukturen. Med hänsyn till vad som redogjorts för under modell ett och två framstår detta alternativ, enligt myndighetens mening, som det lämpligaste alternativet.

8.3.3 Ett förfarande med enskilda tvistlösare¹⁰⁰

Organisation (inklusive behov av kansli, lokaler och utrustning)

Motsvarande frågor som lyfts ovan vad gäller behoven av ledning, organisation och lokaler etc. för en nämnd, gör sig även gällande för ett system med enskilda tvistlösare. Även för denna utformning finns det ett behov av en organisation som stöttar och/eller leder arbetet för att få mekanismen att fungera effektivt och rättssäkert. Av samma skäl som angivits ovan kan det även vid val av denna utformning vara lämpligt att börja med en liten organisation som kan skalas upp vid behov. Även för ett system med tvistlösare kommer denna organisation troligtvis, så långt möjligt, få sköta eventuell administration kopplad till systemets verksamhet. Den huvudsakliga handläggningen av ärendena och beredningen av besluten kommer dock för detta alternativ troligtvis kunna hanteras av tvistlösarna själva (jämför beskrivningen av Internetstiftelsens system). Potentiellt får återigen viss kompetens inhämtas externt vid behov. Precis som för en nämnd bör juridisk kompetens finnas representerad inom organisationen då juridiska frågor kommer vara en tydlig del av verksamheten. Återigen skulle en möjlig framtida lösning vad avser frågan om behov av bland annat administration vara att utveckla en plattform motsvarande kommissionens plattform för tvistlösning online eller ett samarbete motsvarande det som Internetstiftelsen har med WIPO.

Vad gäller frågan om lokaler så skiljer sig behoven för en nämnd och ett system med tvistlösare troligtvis åt, i och med att systemet med tvistlösare inte bör ha samma behov av större sammanträdesrum som en nämnd har för eventuella nämndsammanträden. Om systemet med tvistlösare byggs upp på samma sätt som Internetstiftelsens system – där ärendena som huvudregel avgörs av en enskild tvistlösare som tillfördelas ärenden i turordning – kommer det inte finnas något behov av andra lokaler än vad kansliet – samt undantagsvis tvistlösarna – kan tänkas behöva.

Ännu en gång – och på motsvarande sätt som beskrivits ovan för en eventuell nämnd – skulle en potentiell lösning vad gäller behoven av kanslipersonal (inklusive administrativ personal), lokaler och annan utrustning kunna vara att låta mekanismen ingå som en fristående del i en redan existerande struktur, till exempel en myndighet. Myndighetens personal skulle exempelvis kunna hantera administrationen kopplad till ärendena samt

¹⁰⁰ Detta alternativ skulle som ovan nämnts även kunna vara utformat som ett system med medlare i stället för tvistlösare, där medlarna endast sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo utan att ålägga parterna en lösning. Alternativt skulle medlarna kunna föreslå parterna en lösning.

fördela ärendena på tvistlösarna. Tvistlösarna skulle vid behov även kunna nyttja myndighetens lokaler och utrustning, etc.

Sammansättning (inklusive tvistlösarnas erfarenhet samt sak- och branschkunskap)

Även för ett system med enskilda tvistlösare behöver det till exempel utredas vilken erfarenhet samt sak- och branschkunskap tvistlösarna bör besitta, hur tvistlösarna ska utses och arvoderas samt hur länge deras förordnanden ska gälla.

Precis som för en nämnd, kommer de tvister som kan komma att anmälas troligtvis kräva att tvistlösarna besitter både teknisk kunskap kopplat till de verktyg som exemplifieras i artikel 28b.3 led c–j samt sakkunskap gällande sådant innehåll som minderåriga och allmänheten ska skyddas ifrån enligt artikel 28b.1. Tvistlösarna bör även – precis som tvistlösarna i Internetstiftelsens mekanism – besitta juridisk kompetens för att kunna hantera de juridiska spörsmål som kan komma att aktualiseras.

Eftersom det potentiellt kan bli svårt att hitta enskilda personer som på egen hand besitter den erfarenhet och kunskap som behövs för att pröva alla de typer av tvister som kan tänkas komma in till mekanismen bör man, om möjligt, utse tvistlösare med expertkunskaper inom olika områden. Beroende på tvisten i det enskilda fallet skulle sedan ärendena kunna fördelas ut på den tvistlösare som besitter den erfarenhet och kunskap som behövs i just det ärendet och som därmed är bäst lämpad att försöka lösa den tvisten. Möjligheten bör även finnas att utse fler än en tvistlösare i de ärenden som kräver det för att de frågor som aktualiseras i ärendena fullt ut ska kunna hanteras.

Återigen kommer svaret på frågan om vem som ska utse tvistlösarna bero på vem eller vilka som kommer vara mekanismens huvudman eller huvudmän. Som framgår ovan är det i flera fall regeringen som utser ledamöterna i tvistlösningsnämnderna, vilket skulle kunna vara ett alternativ även för ett system med tvistlösare. För Internetstiftelsen räkning är det i stället stiftelsen själv som utser tvistlösarna. Även detta är ett möjligt alternativ för nu aktuell mekanism. Om mekanismen skulle inordnas som en fristående del av till exempel en myndighet skulle myndigheten potentiellt kunna utse tvistlösarna.

Vad gäller frågan om arvodering så får Internetstiftelsens tvistlösare ersättning per ärende enligt förbestämda taxor, beroende på hur många tvistlösare som deltar i ett ärende. Denna hantering framstår som lämplig även för nu aktuellt förslag.

Vad avser längden på ledamöternas förordnanden så bör de, i enlighet med vad som gäller för såväl ovan beskrivna nämnder som för Internetstiftelsens tvistlösare, gälla för viss tid med möjlighet till förlängning. Det bör även ordnas så att samtliga tvistlösare inte byts ut på en och samma gång. Det bör vidare – av samma anledning som beskrivits ovan för en eventuell nämnd – inte finnas någon begränsning för hur många gånger en tvistlösare kan omförordnas.

Handläggning och beslut

De flesta av de frågor som har aktualiserats ovan under beskrivningen av en eventuell nämnds handläggnings- och beslutprocesser gör sig även gällande för ett system med tvistlösare. Återigen skulle en motsvarighet till den europeiska plattformen för tvistlösning online eller ett samarbete liknande det Internetstiftelsen har med WIPO kunna underlätta hanteringen av anmälningar, översättningar av dokument, etc.

Finansiering

Motsvarande finansieringsmodeller som beskrivs och utvärderas under beskrivningen av finansieringen av en eventuell nämnd gör sig gällande även för ett system med tvistlösare. Återigen är den ena modellen beroende av att mekanismen inordnas som ett självständigt beslutsorgan i en redan existerande struktur, till exempel en myndighet.

8.3.4 Ett utökat uppdrag för granskningsnämnden

Som ovan nämnts skulle ett alternativ till att skapa en ny nämnd eller ett nytt system med tvistlösare vara att utöka granskningsnämndens uppdrag till att även inkludera prövning av tvister mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar. Nämnden skulle med ett sådant utökat uppdrag få ett ansvar att både utöva tillsyn i granskningsärenden och hantera tvistlösningsärenden vad gäller samma aktörer, det vill säga leverantörer av videodelningsplattformar. En förutsättning för en sådan utökning av nämndens uppdrag är att nämndens roller som tillsynsorgan och tvistlösningsorgan inte sammanblandas och att nämndens tillsynsarbete inte påverkar möjligheten till en opartisk tvistlösning.

*Närmare om granskningsnämnden*¹⁰¹

Granskningsnämnden ingår som ett självständigt beslutsorgan inom Myndigheten för press, radio och tv. Granskningsnämnden ansvarar för sina beslut och ansvarar för sin verksamhet inför myndighetens ledning. Myndighetens ledning ansvarar inför regeringen för att granskningsnämnden tilldelas resurser för sin verksamhet och för att verksamheten bedrivs författningsenligt och effektivt och redovisas på ett tillförlitligt sätt.¹⁰²

Nämnden består av en ordförande och sex andra ledamöter. För ledamöterna finns ersättare till det antal regeringen bestämmer. Minst en av ledamöterna eller ersättarna ska vara vice ordförande. Ordföranden och vice ordföranden ska vara eller ha varit ordinarie domare. Övriga ledamöter bör enligt förarbetena, vara personer med kompetens, integritet och erfarenhet från olika delar av kultur- och samhällslivet.¹⁰³ Den som är riksdagsledamot, statsråd eller anställd i Regeringskansliet får inte vara ledamot i granskningsnämnden.¹⁰⁴

Regeringen utser för en bestämd tid ordförande, vice ordförande samt andra ledamöter och ersättare i granskningsnämnden. Nämndens ledamöter ska utses för en period om fyra år, om inte särskilda skäl föranleder en kortare period. För att samtliga ledamöter inte ska utses vid samma tillfälle ska minst tre och högst fyra av ledamöterna utses vartannat år. Om en ledamot slutar innan förordnandet löper ut ska en ny ledamot utses för den tid som återstår av den entledigade ledamotens förordnande. Nämndens ledamöter och ersättare får omförordnas.¹⁰⁵

Granskningsnämnden granskar program efter anmälan eller på initiativ av myndigheten. Granskningen efter anmälan ska främst avse de anmälningar vars prövning bidrar till effektiv kontroll och en god efterlevnad av radio- och tv-lagen och de programrelaterade villkor som kan gälla för tjänsterna. Granskningsnämnden ska alltid pröva anmälningar som berör en enskilds personliga intressen, liknande intressen för företag eller frågor av principiell betydelse. Med granskningsärende avses ett ärende i vilket granskningsnämnden prövar om

¹⁰¹ Se ytterligare information om granskningsnämndens tillsynsansvar enligt radio- och tv-lagen under avsnitt 3.3.3.

¹⁰² 23–24 §§ instruktionen.

¹⁰³ Se prop. 1993/94:160 s. 42.

¹⁰⁴ 16 kap. 14 § första och andra stycket radio- och tv-lagen.

¹⁰⁵ 30 § instruktionen.

den som ansvarar för sändningen eller tillhandahållandet har fullgjort sina skyldigheter enligt radio och tv-lagen eller de programrelaterade villkor som kan gälla för tjänsten. Om en anmälan har kommit in till myndigheten senare än tre månader efter det att programmet sändes, ska granskningsnämnden endast granska programmet om det finns särskilda skäl. Granskningsnämnden får begära in yttranden i granskningsärenden. En underrättelse om ett beslut i ett granskningsärende ska lämnas till den som har ansvar för sändningen eller tillhandahållandet. Myndigheten får i arbetsordningen meddela föreskrifter om eller i enskilda fall besluta att granskningsärenden som prövas av ordföranden eller en vice ordförande får avgöras utan föredragning.¹⁰⁶

Granskningsnämnden är beslutför med ordföranden eller en vice ordförande och ytterligare tre ledamöter. Ärenden som uppenbart inte är av större vikt eller principiell betydelse får dock avgöras av ordföranden eller en vice ordförande. Om det vid en överläggning i granskningsnämnden för radio och tv kommer fram skiljaktiga meningar, tillämpas föreskrifterna i 16 kap. rättegångsbalken (1942:740).¹⁰⁷

Organisation vid ett utökat uppdrag (inklusive behov av kansli, lokaler och utrustning)

De frågor som aktualiseras för en helt ny mekanism vad gäller ledning, organisation, administration och behov av lokaler etc. är i huvudsak redan besvarade vad gäller denna möjliga utformning. Nämnden skulle även med ett utökat uppdrag fortsättningsvis fungera som en fristående del av myndigheten och själv ansvara för sina beslut samt ansvara för sin verksamhet inför myndighetens ledning. Myndighetens ledning skulle i sin tur fortsatt ansvara inför regeringen för att nämndens verksamhet bedrivs författningsenligt och effektivt och redovisas på ett tillförlitligt sätt. Nämnden skulle även fortsättningsvis nyttja myndighetens lokaler och utrustning och myndighetens personal skulle på motsvarande sätt som idag agera som ett kansli för nämndens verksamhet genom att handlägga ärenden och/eller bereda beslut på det sätt som bedöms lämpligt för nämndens tvistlösningsärenden. Myndighetens arbete skulle på samma sätt som redan är fallet idag vara skilt från nämndens arbete så att det inte påverkar nämndens förutsättningar för en opartisk tvistlösning.

Nämndens sammansättning vid tvistlösning (inklusive ledamöternas erfarenhet samt sak- och branschkunskap)

För granskningsnämnden finns som framgår ovan redan regler för bland annat hur och för hur lång tid ordföranden och övriga ledamöterna ska utses. Myndigheten ser ingen anledning till att dessa regler ska ändras. Däremot ser myndigheten ett behov av att se över vilken ytterligare erfarenhet samt sak- och branschkunskap som bör finnas representerad inom granskningsnämnden för att nämnden fullt ut ska kunna hantera eventuella tvistlösningsärenden.

De tvister som kan komma att anmälas till nämnden kommer som ovan nämnts troligtvis kräva att ledamöterna tillsammans besitter både teknisk kunskap kopplat till de verktyg som exemplifieras i artikel 28b.3 led c–j samt sakkunskap gällande sådant innehåll som minderåriga och allmänheten ska skyddas ifrån enligt artikel 28b.1. Därutöver bör det inom

¹⁰⁶ 14–17 och 19–21 §§ instruktionen.

¹⁰⁷ 16 kap. 14 § tredje och fjärde stycket radio- och tv-lagen.

nämnden – precis som för en helt ny mekanism – även finnas juridisk expertis representerad för att kunna hantera de juridiska frågor som kan komma att aktualiseras i de olika ärendena.

Granskningsnämndens ordförande och vice ordförande ska vara eller ha varit ordinarie domare. Behovet av juridisk kompetens tillgodoses därmed på detta sätt. Därutöver har nämnden idag – utan att det uppställs som ett krav – även ytterligare en ledamot som är jurist, och det finns inget som hindrar att fler ledamöter besitter den kompetensen framöver. Övriga ledamöter bör enligt förarbetena vara personer med kompetens, integritet och erfarenhet från olika delar av kultur- och samhällslivet. Även denna typ av erfarenhet och kunskap är värdefull för de tvistlösningsärenden som kan tänkas komma in till nämnden. Nämnden har dessutom redan idag tillsynsansvar över bestämmelser som syftar till att skydda minderåriga och allmänheten från vissa typer av innehåll, och det finns erfarenhet av att hantera denna typ av ärenden inom nämnden.¹⁰⁸ De nu aktuella tvisterna kan dock även komma att kräva teknisk kunskap kopplat till de verktyg som leverantörer av videodelningsplattformar kan tänkas upprätta och driva för att uppfylla kraven på att vidta lämpliga åtgärder enligt artikel 28b. Om granskningsnämnden skulle få ett utökat uppdrag att pröva tvistlösningsärenden ser myndigheten ett behov av att även denna kunskap finns representerad inom nämnden. Ett sådant behov skulle även kunna tillgodoses genom en möjlighet för nämnden att anlita en oberoende tekniskt sakkunnig i de ärenden som kräver det.

Handläggnings- och beslutsprocesser gällande tvistlösningsärenden

För granskningsnämnden finns redan idag utarbetade metoder för nämndens handläggnings- och beslutsprocesser gällande granskningsärenden. Dessa processer kommer behöva ses över och anpassas i vissa delar för att fullt ut vara applicerbara på tvistlösningsärenden. Det skulle till exempel – på motsvarande sätt som för en ny nämnd eller ett nytt system med tvistlösare – behöva ses över vilka krav som bör ställas på parterna i ett tvistlösningsärende för att nämnden ska kunna pröva en tvist. Bör användaren till exempel först ha vänt sig till leverantören av videodelningsplattformen för att försöka lösa tvisten, och bör tvisten anmälas till nämnden inom en viss tid efter det att den först uppstod? Även för granskningsnämnden skulle dessa krav kunna ses som rimliga att ställa upp för att bland annat säkerställa att det föreligger en tvist som nämnden bör och kan pröva. Det behöver även – precis som för en ny nämnd eller ett nytt system med tvistlösare – ses över vilka krav som bör ställas upp på nämnden vad gäller exempelvis blanketter, e-tjänster, språk, handläggningstider och avvisningsgrunder samt hur beslut i ärenden av lättare beskaffenhet ska kunna hanteras. Vidare bör det ses över hur nämnden bör arbeta för att garantera sin opartiskhet i förhållande till parterna. Detta kan exempelvis ske genom att nämnden, vilket redan är fallet idag, inte hämtar in egen utredning i ärendena. Viss processledning bör dock även fortsatt kunna förekomma.

Finansiering av nämnden vid ett utökat uppdrag

Kostnader med anledning av granskningsnämndens utökade uppdrag skulle finansieras genom ett utökat anslag till myndigheten. Myndighetens ledning skulle på motsvarande sätt som den gör idag ansvara inför regeringen för att nämnden tilldelas resurser för verksamheten.

¹⁰⁸ Se vidare avsnitt XX ovan samt 5 kap. 2–3 och 14 §§ och 16 kap. 2 § i radio- och tv-lagen.

8.4 Myndighetens bedömning

8.4.1 Generella synpunkter

Med hänsyn till att det i dagsläget inte står klart hur många ärenden som kan tänkas komma in till mekanismen ser myndigheten – oavsett val av utformning – fördelar med att börja med en liten organisation som går att skala upp vid behov. Myndigheten ser även stora fördelar med att mekanismen åtminstone till en början inordnas i en redan existerande statligt finansierad struktur, exempelvis en myndighet, för att på ett rimligt sätt tillgodose mekanismens behov av bland annat organisation, administration, lokaler och finansiering. Med hänsyn till att Myndigheten för press, radio och tv är nationell tillsynsmyndighet enligt AV-direktivet och redan har en uppbyggd organisation för att bistå självständiga beslutsorgan på medierättens område skulle myndigheten vara en lämplig existerande struktur även för nu aktuell mekanism. I enlighet med vad som framgår av uppdragsbeskrivningen – att tvistlösningsmekanismen ska vara fristående från myndigheten – är det med ett sådant upplägg viktigt att mekanismen verkligen är fristående från myndigheten och att myndighetens tillsynsarbete inte påverkar förutsättningarna för en opartisk tvistlösning.

8.4.2 Val av utformning

Mot bakgrund av hur uppdraget har formulerats ser myndigheten huvudsakligen tre möjliga utformningar; en helt ny tvistlösningsnämnd, ett helt nytt system med tvistlösare eller ett utökat uppdrag till granskningsnämnden. Bland dessa alternativ förordar myndigheten alternativet att granskningsnämndens uppdrag utökas till att även omfatta tvistlösningsärenden.

För den nu aktuella mekanismen förespråkar myndigheten generellt sett en nämnd i stället för ett system med enskilda tvistlösare eftersom en nämnd kan bestå av ett (större) antal personer som besitter olika typer av relevanta erfarenheter och kunskaper. Ledamöterna bör därigenom tillsammans kunna hantera alla de typer av tvister som kan tänkas komma in till mekanismen. Det kan tänkas bli svårare att hitta enskilda personer som kan hantera samtliga typer av tvister i ett system med enskilda tvistlösare.

Vad gäller granskningsnämnden mer specifikt så besitter nämndens ledamöter redan stora delar av den erfarenhet samt sak- och branschkunskap som kommer behövas för att kunna pröva de typer av tvister som kan bli aktuella. Granskningsnämnden kommer dessutom få god kännedom om svenska leverantörer av videodelningsplattformar genom det tillsynsansvar nämnden har vad gäller de tillämpliga bestämmelserna om produktplacering, sponsring och reklam i radio- och tv-lagen. Till detta kommer – med hänsyn till de olika erfarenheter och kunskaper som de olika tvisterna kan komma att kräva – att det potentiellt skulle kunna bli svårt att duplicera den erfarenhet och kunskap som redan finns inom granskningsnämnden i en ny nämnd. Därutöver kan det anses mindre lämpligt eller rimligt att ta fram en helt ny mekanism för ett – åtminstone till en början – potentiellt litet antal ärenden.

För granskningsnämnden finns det därtill redan en uppbyggd infrastruktur inom vilken tvistlösningsmekanismens behov vad avser organisation, administration, lokaler, finansiering etc. i huvudsak redan är tillgodosedda eller på ett relativt enkelt sätt kan tillgodoses. Nämnden skulle precis som är fallet idag även fortsättningsvis fungera som en fristående del

av myndigheten och själv ansvara för sina beslut samt ansvara för sin verksamhet inför myndighetens ledning. Myndighetens ledning skulle i sin tur fortsatt ansvara inför regeringen för att granskningsnämnden tilldelas resurser för sin verksamhet och för att nämndens verksamhet bedrivs författningsenligt och effektivt och redovisas på ett tillförlitligt sätt. För granskningsnämnden finns dessutom redan utarbetade metoder för nämndens handläggnings- och beslutsprocesser gällande granskningsärenden på plats. Dessa processer kommer visserligen behöva ses över och anpassas i vissa delar för att fullt ut vara applicerbara på tvistlösningsärenden men en grund finns redan att bygga på.

Som framgår ovan är en förutsättning för att nämndens uppdrag ska kunna utökas till att omfatta tvistlösning gällande videodelningsplattformar att nämndens roller som tillsynsorgan och tvistlösningsorgan inte sammanblandas och att nämndens tillsynsarbete inte påverkar möjligheten till en opartisk tvistlösning. Den kunskap och kännedom om leverantörer av videodelningsplattformar under svensk jurisdiktion som nämnden får genom sitt tillsynsarbete – och som är en av de saker som talar för att nämnden är det mest lämpliga alternativet – får därmed inte leda till att nämnden inte kan förhålla sig opartisk i ett tvistlösningsärende.

9 Referenslista

- Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/13/EU av den 10 mars 2010 om samordning av vissa bestämmelser som fastställs i medlemsstaternas lagar och andra författningar om tillhandahållande av audiovisuella medietjänster (AV-direktivet)
- Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1808 av den 14 november 2018 om ändring av direktiv 2010/13/EU om samordning av vissa bestämmelser som fastställs i medlemsstaternas lagar och andra författningar om tillhandahållande av audiovisuella medietjänster, mot bakgrund av ändrade marknadsförhållanden (ändringsdirektivet)
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning)
- Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/790 av den 17 april 2019 om upphovsrätt och närstående rättigheter på den digitala inre marknaden och om ändring av direktiven 96/9/EG och 2001/29/EG (upphovsrättsdirektivet)
- Rådets direktiv 89/552/EEG av den 3 oktober 1989 om samordning av vissa bestämmelser som fastställts i medlemsstaternas lagar och andra författningar om utförandet av sändningsverksamhet för television (TV-direktivet)
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (e-handelsdirektivet)
- Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2017/541 av den 15 mars 2017 om bekämpande av terrorism, om ersättande av rådets rambeslut 2002/475/RIF och om ändring av rådets beslut 2005/671/RIF (terrorismdirektivet)
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/93/EU av den 13 december 2011 om bekämpande av sexuella övergrepp mot barn, sexuell exploatering av barn och barnpornografi samt om ersättande av rådets rambeslut 2004/68/RIF
- Rådets rambeslut 2008/913/RIF av den 28 november 2008 om bekämpande av vissa former av och uttryck för rasism och främlingsfientlighet enligt strafflagstiftningen.
- Lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster (e-handelslagen)
- Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om en inre marknad för digitala tjänster (rättsakten om digitala tjänster) och om ändring av direktiv 2000/31/EG, COM(2020) 825 (Digital Services Act eller DSA-förordningen)

10 Bilagor

Bilaga 1 – Aktörer och intressenter

Aktörer och intressenter som myndigheten träffat

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN)

Google Sverige

Internetstiftelsen

Nämnden för Rättsskyddsfrågor

Personförsäkringsnämnden

Solidsport

Svenska Fotbollförbundet

Sveriges advokatsamfund

Sveriges Begravningsbyråers Förbunds Reklamationsnämnd

Sveriges Radio AB

Sveriges Television AB

Trafikskadenämnden

TV4 AB

Svenska aktörer och intressenter som besvarat myndighetens frågeformulär

Funktionsrätt Sverige

Synskadades Riksförbund

Villaägarnas Riksförbund

Andra länders mediemyndigheter som besvarat myndighetens frågeformulär

Belgien (den flamländska gemenskapen)

Cypern

Danmark

Finland

Grekland

Irland

Italien

Kroatien

Lettland

Litauen

Luxemburg

Malta

Nederländerna

Polen

Portugal

Rumänien

Slovakien

Slovenien

Spanien

Tjeckien

Tyskland

Österrike

Norge (EES, EFTA)

Island (EES, EFTA)

Bilaga 2 – Frågor till svenska tvistlösningsmekanismer

1. Organisation

- a. Har ni en ledningsgrupp eller liknande? Vilka ingår i så fall?
- b. Har ni en beredningsenhet eller liknande? Vilken kunskap/erfarenhet finns i så fall representerad?
- c. Har ni en administrativ enhet för administration, service och registrering/hantering av ärenden, etc.?
- d. Hur många arbetar inom mekanismen (inkl. ledning, beredning, administration, etc.)?
- e. Hur många ledamöter finns det inom/knutna till mekanismen?
- f. Hur många ordföranden finns det (inkl. vice ordföranden)?
- g. Vilken erfarenhet och sak-/branschkunskap finns representerad bland ordförandena respektive övriga ledamöter?
- h. Finns det representanter för staten bland mekanismens ledamöter (t.ex. representanter för statliga myndigheter)?
- i. Hur utses ledamöterna?
- j. För vilken tid utses ledamöterna?
- k. Hur bestäms ersättningen till ledamöterna?
- l. Hur ser ledamöternas anställningsförhållanden ut?

2. Mekanismens handlägningsförfarande

- a. Hur många ärenden/tvister hanterar ni per år?
- b. Finns det krav på att den som vill anmäla ett ärende till mekanismen först ska ha varit i kontakt med motparten för att försöka lösa tvisten?
 - i. Om ja, ska motparten först ha fått viss tid på sig att reagera/agera innan ärendet kan anmälas till mekanismen?
- c. Ska ett ärende ha anmälts till mekanismen inom en viss tid efter det att tvisten uppstod?
 - i. Om ja, finns det regler för när ett ärende kan tas upp till prövning även om det anmäls för sent till mekanismen?
- d. Kan mekanismen pröva anmälningar från både privatpersoner och företag?
- e. Kan man vara anonym när man anmäler ett ärende till mekanismen?
- f. Kan man anmäla å någon annans vägnar eller måste man själv vara personligen berörd?
- g. Kan mekanismen pröva tvister mellan en grupp användare och en motpart?
- h. Vilka typer av aktörer kan en anmälan göras mot inom er mekanism (företag, enskilda personer, etc.)?
 - i. Hur kontrollerar ni att ni kan pröva en tvist mot den aktör som har anmälts?
- i. Finns det särskilda blanketter/en särskild e-tjänst som måste användas för att anmäla ett ärende till mekanismen?
- j. På vilket/vilka sätt kan er mekanism kommunicera med parterna?
- k. På vilket/vilka språk kan klagomål lämnas in och tvistlösningsförfarandet genomföras?
- l. Prövar mekanismen – med hänsyn till att ett alternativt tvistlösningsförfarande ska vara snabbt, billigt och enkelt – endast ärenden som inte är alltför omfattande eller komplicerade?
- m. Inhämtar mekanismen egen utredning (gör egna efterforskningar) eller ansvarar parterna själva för att all bevisning tillförs ärendena?

- n. Förelägger mekanismen en part vid avvisnings-, avskrivnings- och avgörandeäventyr (om t.ex. en anmälan inte uppfyller de formella kraven eller om en part inte svarar på en begäran om yttrande)?
- o. Vem har bevisbördan i ärendena?
- p. Arbetar ni med fri bevisföring?
- q. Är mekanismens förfarande enbart skriftligt eller kan även muntlig bevisning (förhör med parter, vittnen etc.) hanteras?
- r. Vilken typ av bevisning (bortsett från muntlig bevisning) kan mekanismen hantera (skriftliga inlagor och vittnesattester, videor etc.)?
- s. Hur lång tid tar det i genomsnitt för mekanismen att lösa en tvist?
- t. Finns det förtursärenden?
 - i. Om ja, vilken typ av ärenden kan föranleda förtur?
- u. Blir handlingar som lämnas in till mekanismen offentliga som huvudregel?

3. Mekanismens beslutsprocess

- a. Avgörs samtliga ärenden vid sammanträden eller kan ärenden av enklare beskaffenhet avgöras av en enskild beslutsfattare (efter föredragning)?
 - i. Om det senare, hur bestäms det om ett visst ärende är av enklare beskaffenhet?
- b. Fattar mekanismen någonsin per capsulam-beslut?
- c. Förutsatt att ni har sammanträden;
 - i. Hur många sammanträden har ni per år?
 - ii. Hur långa är sammanträdena?
 - iii. Hur många ärenden hanteras i genomsnitt under ett sammanträde?
 - iv. Hur många ledamöter sitter med under sammanträdena?
 - 1. Hur beslutas det vilka ledamöter som ska sitta med under ett visst sammanträde?
 - v. Har någon av ledamöterna (t.ex. ordföranden) utslagsröst om det behövs för att kunna fatta beslut i ett ärende?
 - vi. Får ledamöterna del av handlingar och eventuella beslutsutkast i förväg?
 - 1. Om ja, hur och när får de del av underlaget?
 - vii. Vem/vilka föredrar ärenden under sammanträdena?
- d. Prövar mekanismen ärenden utifrån några andra regler än allmänna rättsregler (lagstiftning, (bransch)praxis, domar/beslut, uppföranderegler (god sed), etc.)?
- e. På vilka grunder kan mekanismen avvisa en tvist?
 - i. Vem fattar beslut om avvisning?
- f. Hur stor andel av tvisterna går anmälaren respektive motparten till mötes?
- g. Kan man få ersättning/skadestånd från motparten om mekanismen beslutar till ens fördel?
- h. Kan man få ersättning för sina kostnader (inkl. ombudskostnader) från motparten om mekanismen beslutar till ens fördel?
- i. Är mekanismens beslut bindande för någon av parterna eller endast rekommendationer?
- j. Kan mekanismens beslut överklagas?
 - i. Om ja, till vilken instans?
- k. Kan en part begära omprövning av mekanismens beslut?
- l. Offentliggörs mekanismens beslut?
- m. Hur är era beslut utformade (vi tar gärna del av ett exempelbeslut om möjligt)?

4. **Mekanismens finansiering**

- a. Hur finansieras mekanismen?

5. **Övrigt/sammanfattningsvis**

- a. Finns det något som skulle kunna förbättras med er tvistlösningsmekanism?
- b. Vilka konsekvenser, både positiva och negativa, medförde införandet av mekanismen för allmänheten och marknaden?
- c. Finns det några ytterligare hänsyn som bör tas i arbetet med att utveckla en tvistlösningsmekanism? Beskriv gärna eventuella tekniska krav, rättsliga skyldigheter eller övriga omständigheter som ni anser har betydelse för frågan.
- d. Har ni exempel på andra nationella/internationella tvistlösningsmekanismer som skulle kunna vara av intresse för vårt arbete med att utveckla en tvistlösningsmekanism?

Bilaga 3 – Frågor till potentiella användare och leverantörer av videodelningsplattformar

1. Hur många videodelningsplattformar under svensk jurisdiktion skulle ni uppskatta att det finns idag? Har ni några exempel på tjänster?
2. Vilka typer av tvister förekommer mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar idag?
 - a. Hur många tvister förekommer enligt er uppskattning?
3. Hur och till vem anmäler en användare, utifrån er erfarenhet och kunskap, innehållet på en videodelningsplattform eller hanteringen av innehållet på en videodelningsplattform idag?
4. Finns det ett behov av en tvistlösningsmekanism – som ett alternativ till ett domstolsförfarande – för opartisk tvistlösning mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar i Sverige?
 - a. Skulle ett eventuellt behov i Sverige kunna tillgodoses genom en mekanism som tillhandahålls på internationell nivå?
 - b. Skulle ett eventuellt behov i Sverige kunna tillgodoses genom att leverantörerna av videodelningsplattformarna själva tillhandahåller egna tvistlösningsmekanismer?
5. Vilka konsekvenser, både positiva och negativa, skulle införandet av ovan nämnda tvistlösningsmekanism kunna medföra för allmänheten och marknaden?
6. Med utgångspunkt i den typ av ärenden som kommer kunna prövas av tvistlösningsmekanismen (se artikel 28.b 1 och 3 nedan), vilken erfarenhet och sak-/branschkunskap bör finnas representerad inom mekanismen för att tillgodose både användarnas och leverantörernas intressen?
7. Vad innebär det att förfarandet ska vara snabbt, billigt och enkelt (t.ex. att särskilda blanketter/en särskild e-tjänst måste användas för att anmäla ett ärende och/eller att tvistlösningsmekanismens förfarande enbart är skriftligt)?
8. Hur bör tvistlösningsmekanismen finansieras (t.ex. genom att den som vill anmäla ett ärende till tvistlösningsmekanismen måste betala en avgift för att få sitt ärende prövat)?
9. Bör tvistlösningsmekanismen kunna pröva anmälningar från både privatpersoner och företag?
10. Bör tvistlösningsmekanismen kunna pröva tvister mellan en grupp användare och en leverantör av en videodelningsplattform?
11. Finns det några ytterligare hänsyn som bör tas i arbetet med att utveckla en tvistlösningsmekanism? Beskriv gärna eventuella tekniska krav, rättsliga skyldigheter eller övriga omständigheter som ni anser har betydelse för frågan.

Bilaga 4 – Frågor till andra länders mediemyndigheter

Följande frågor ställdes i den Erga-undersökning som genomfördes våren 2021.

1. Hur förstår och tolkar ni skrivelsen ”medlemsstaterna ska se till att det finns mekanismer för prövning utanför domstol för att lösa tvister mellan användare och leverantörer av videodelningsplattformar”?
2. Är er nationella tillsynsmyndighet skyldig (eller kommer sannolikt att bli i händelse av att AV-direktivet ännu inte implementerats) att lösa sådana tvister?

Följande frågor ställdes i myndighetens frågeformulär under hösten 2021.

Har det skett några förändringar och/eller framsteg när det gäller tvistlösningsmekanismen i ert land sedan ni besvarade frågorna under Erga-undersökningen? Om så är fallet, vänligen beskriv ändringarna och/eller framstegen.

1. Om ni redan har en tvistlösningsmekanism, vänligen beskriv/utveckla:
 - i) mekanismens struktur/organisation (inkl. information om huruvida er nationella tillsynsmyndighet är involverad i processen samt vilka typer av erfarenhet och expertis/branschkunskap som finns representerad inom mekanismen för att säkerställa att både användarnas och leverantörernas intressen är tillgodosedda), och
 - ii) hur mekanismen är finansierad.
2. Har ni reflekterat över några specifika överväganden som bör beaktas för att säkerställa att mekanismen möjliggör opartisk tvistlösning? Beskriv eventuella tekniska krav, juridiska skyldigheter eller andra omständigheter som ni anser vara relevanta för frågan.
3. Ser ni några fördelar eller nackdelar med en internationell mekanism/plattform (t.ex. en mekanism/plattform liknande online-tvistlösningen för konsumenter - <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>)?