

# DELNINGSTJÄNSTER

Konsumentvänliga lösningar för en delningsekonomi på allas villkor



SVERIGES  
KONSUMENTER

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Bakgrund	3
Konsumentproblem vid delningstjänster	5
Lagstiftning och försäkring	5
Delningsplattformarnas makt och betygssättning	5
Prosument eller konsument?	6
Delningsplattformar och ansvar	7
Tvistlösning	7
Säkerhet	7
Avtal	7
Vår vision om delningsekonomin	8
Våra lösningar	12
Förslag till politiken	12
Användbarhet	12
Konsumentskydd	12
Integritet	13
Förslag till plattformarna	15

## BAKGRUND

Att hyra, låna eller dela saker blir allt vanligare. Denna verksamhet – delningsekonomin – kan handla om allt från skruvdragare och bilar, till platser för övernattning och cykelreparationer.

Delningsekonomi innebär utlåning eller uthyrning av produkter eller tjänster under en begränsad tid. Ofta arrangeras det genom en digital plattform, som i många fall är professionell och har ett kommersiellt intresse. Men det finns också ideella plattformar, även om de ser ut att få mindre och mindre plats.

Denna form av konsumtion ger större möjligheter för många, inte bara på den nationella utan också på den globala marknaden. Delningstjänster ger konsumenter en större och mer ekonomiskt fördelaktig tillgång till produkter och tjänster som man själv inte äger. Samtidigt kan de erbjuda den som äger varan eller tjänsten en möjlighet att få hjälp med finansiering av och till och med att tjäna pengar på dyra investeringar, exempelvis genom att hyra ut. Detta förvandlar konsumenten till något som kan kallas *prosument*.

Med hjälp av delningsekonomi kan man spara både tid som går åt för att underhålla och sköta produkterna och plats som krävs att förvara dem på. Plattformarna som förmedlar varorna och tjänsterna kan även bidra till nya mötesplatser där människor med gemensamma intressen kan träffas. Detta kan gälla mellan nyanlända och etablerade svenskar, mellan gamla och unga och mellan land och stad.

Ett annat område där delningsekonomin har potential är inom det privata resandet. Där har delningstjänster till exempel gjort att samåkning fungerar som en lösning för områden där traditionell kollektivtrafik inte fungerar. Genom samåkning finns det även miljöfördelar att räkna in.

Men delningsekonomi kan också medföra osäkerhet och problem. Detta gäller särskilt om konsumenter inte vet vilket ansvar eller rättigheter och förpliktelser de har. Det finns ett behov av att tydliggöra vilka rättigheter och skyldigheter konsument och prosument har gentemot varandra.

Att använda delningstjänster och delningsplattformar kan också innebära integritetsproblem. Till exempel när en delningsplattform kräver eller uppmanar till att lämna ifrån sig fler personuppgifter än vad som är nödvändigt för tjänsten. Det gäller särskilt om personuppgifterna delas till annan, så kallad tredje part.



Det sägs att en bormaskin bara används i 12 minuter under hela sin livslängd. Ett smartare sätt att nyttja sällan-använda produkter är att fler delar på samma produkt, där tillgång är viktigare än ägande.

# KONSUMENTPROBLEM VID DELNINGSTJÄNSTER

Med delningsekonomin förändras sättet vi konsumerar på. Förtjänsterna med detta har potential att tillföra mycket gott men för att det ska fungera måste lagstiftningen följa med i utvecklingen. Det har den i nuläget inte gjort. För att främja utvecklingen behöver vi eliminera de risker och problem som finns.

## LAGSTIFTNING OCH FÖRSÄKRING

Ett problem är att de traditionella lagarna som konsumentköplagen, konsumenttjänstlagen och lag om distansavtal och avtal utanför affärslokal inte är tillämpliga när handel sker mellan konsumenter istället för mellan konsument och näringsidkare.

Enligt nuvarande lagstiftning finns det ingen närmare precisering av när man blir näringsidkare. I förklaringen till konsumentköplagen, konsumenttjänstlagen och lag om distansavtal och avtal utanför affärslokal står det att näringsidkare är en juridisk eller fysisk person som handlar för ändamål som har samband med egna näringsverksamheten. En vag beskrivning som inte kräver något vinstsyfte. Hur mycket man som privatperson kan låna eller hyra ut innan det betecknas som näringsverksamheten finns ingen exakt definition på i konsumentlagstiftningen.

När två privatpersoner ingår avtal med varandra blir det istället avtalslagen som blir tillämplig. Rättigheter och skyldigheter får regleras i avtal mellan parterna och mellan parterna och delningsplattformen. Eventuella tvister mellan konsument och prosumant kan inte prövas i Allmänna reklamationsnämnden utan måste lösas i allmän domstol, om inte plattformen tillhandahåller andra lösningar.

Även försäkringsmässigt kan det uppstå problem. Genom sin hemförsäkring har man försäkrat de saker man äger, men det är inte säkert att försäkringen gäller om det är någon utanför ens hushåll som skadar ens saker eller omvänt att ens egen hemförsäkring gäller om man orsakar skada på någon annans egendom. För att ett krav enligt skadeståndslagen ska uppstå krävs det att man genom brottslig gärning, vårdslöshet eller uppsåt orsakar en skada, inte bara att det sker genom en olyckshändelse.

Det kan också bli problem om ens egendom orsakar en person- eller sakskada för den som lånar eller hyr av en konsument/prosumant. Möjligheten till ersättning kan bero på vilket ansvarsskydd som finns i utlånares/uthyrarens egen hemförsäkring.

## DELNINGSPLOTTFORMARNAS MAKT OCH BETYGSSÄTTNING

En risk med stora delningsplattformar, med större intäkter från användare och bättre möjlighet till annonsförsäljning eller försäljning av insamlade användardata, är att de kan få en allt mer monopolistisk ställning. Det kan finnas fördelar med att ha större aktörer som har gedigna regelverk och resurser att verkligen efterleva alla delar av lagstiftningen.

Samtidigt kan konkurrensen, närheten, den personliga integriteten och flexibiliteten öka om det finns fler aktörer.

Det finns också en risk att standardnivån sänks på varor och tjänster, både på grund av bristande kontroll av säkerhet och brist på kompetens. En konsument/prosument bör vara beredd på ett större risktagande och osäkerhet om gällande regler och rättigheter, så länge som vi har en oreglerad delningsmarknad.

Användarens inställning till plattformen, konsumenten, prosumenten, varan eller tjänsten blir också beroende av användarnas betygsättning, vilket kan vara vilseledande. Användarprofiler är ofta knutna till personliga profiler på andra sociala medier där rykte kan få konsekvenser och personuppgifter hamna i fel händer och för oavsiktliga ändamål. Denna form av värdering av ens digitala identitet kan påverka användarens rykte lika mycket i det sociala som i det fysiska samhället.

Delningsplattformar kan också bli en metod för företag att tillämpa oetiska affärsmodeller för att undkomma ansvar gällande till exempel skatt och arbetsvillkor. Konsumenterna kan oavsiktligt riskera att stödja oetiska affärsmodeller (t.ex. skattebedrägeri eller dåliga arbetsvillkor). Delningsekonomi kan i vissa fall uppfattas som mer hållbar än det finns bevis för.

### **PROSUMENT ELLER KONSUMENT?**

Om prosumenten erbjuder varor och tjänster i så stor omfattning att hen bedöms vara näringsidkare innebär det ett antal specifika lagstadgade skyldigheter och ansvar som skall tillämpas. Prosumenten måste därför veta sin status i förväg.

Om man agerar som privatperson eller som näringsidkare har förutom konsumenträttsliga förpliktelser också en inverkan på skattefrågor och risk för böter och straff om man inte följer regelverket. Prosumenter måste därför enkelt få tillgång till information om sina skyldigheter i sin leverantörsroll, inklusive status som näringsidkare eller privatperson.



## DELNINGSPLOTTFORMAR OCH ANSVAR

Det är relativt enkelt att se om de som tillhandahåller en delningsplattform är näringsidkare. Detta särskilt då flera av delningsplattformarna är aktiebolag (som exempelvis Hygglo AB, Grannsaker AB, Rentl AB, Taskrunner AB och Yepstr AB).

Ofta fungerar delningsplattformarna bara som en digital mötesplats där den som har något att låna eller hyra ut kan hitta och knyta kontakt med någon som behöver detta. Plattformarna tar oftast inget ansvar för utlåningen, uthyrningen, betalningslösningar eller eventuella skadeståndsanspråk som skulle kunna uppstå. Men vissa tar dock på sig ett större ansvar för tjänsten att låna eller hyra något och även för betalningen och för att tillhandahålla försäkringslösningar i de fall ett skadeståndsanspråk skulle uppkomma.

### TVISTLÖSNING

En del plattformar tar ytterligare ansvar och erbjuder tvisteskydd genom särskilt bolag. Tvisteskyddet innebär att lånare och utlånanen utlovas att snabbt och enkelt kunna lösa oegentligheten sig emellan.

Andra plattformar har en automatisk försäkring för objekt upp till ett visst belopp. Föremål med högre värde som behöver egen försäkring måste uthyraren själv försäkra och där ersätter försäkringen självriskerna upp till ett visst belopp. Andra erbjuder möjlighet för utlånanen att aktivt välja att försäkra sina saker samt eventuell skada för lånanen.

### SÄKERHET

Vissa plattformar erbjuder säkerhetslösningar såsom BankID för att göra tjänsterna enkla att använda och ge ett tryggt sätt för alla att veta vilka de kommunicerar med. Vissa tar dessutom kreditupplysning på alla som ska hyra något. Andra plattformar kräver att lånanen betalar med sitt bankkort och håller pengarna fram tills dess att uthyrningen är avslutad och allt gått bra, varefter pengarna betalas ut till uthyraren. Det finns även plattformar som också sköter återbetalning om uthyraren inte är hemma, är sen eller gör sig otillgänglig inför eller under hyresperioden.

### AVTAL

Viktiga för alla relationer i delningsekonomin är de avtalsvillkor man erbjuder och måste acceptera om man vill använda tjänsten. Det gäller både för relationen mellan uthyrare och lånanen och relationen uthyrare/lånanen och delningsplattformen. Särskilt viktiga är villkoren gällande integritetspolicy och hantering av personuppgifter, till exempel hur man samlar in och använder personuppgifter, så att de inte står i strid med reglerna i dataskyddsdirektivet GDPR.

I vår genomgång har vi funnit flertalet olikheter mellan delningsplattformarnas avtal. Vissa har mångsidig avtalstext på engelska och andra har totala friskrivningar. Det finns också

plattformar som inte kräver ett aktivt samtycke från användarna och där villkoren kan ändras utan föregående information. Vissa plattformar begränsar sitt ansvar för fel på sidan och förbehåller sig rätten att i princip göra vad de vill, exempelvis sälja de uppgifter användaren har angivit på sidan. Det finns också avtal med friskrivningar för ansvar för länkar till produktinformation, företag, marknadsföring med mera och där man förbehåller sig rätten att avsluta användarens konto utan orsak och utan rätt att ta med något innehåll användaren har lagt in eller postat på sidan.

Beroende på utformning av delningsplattformen och de avtalsvillkor som plattformen erbjuder kan avtalet mellan uthyraren/lånaren och delningsplattformen i vissa fall omfattas av konsumentskyddande lag. Det sker till exempel om inget annat är avtalat och man inte fullföljer avtalet. Dessutom kan ångerrätten enligt lag om distansavtal och avtal utanför affärslokal vara tillämplig. Men grundfrågan är till stor del vem som tillhandahåller plattformen – är det en näringsidkare eller inte?

Det finns även kommersiella plattformar som verbalt tar stort ansvar och bra betalt för att förmedla varor och tjänster, utan att ta det faktiska ansvaret när det går fel.

För att styra användarens beteende finns det plattformar som begränsar tjänsten om man tar bort cookiesfunktionen och/eller varnar för sämre funktion om man inte tillåter dem att använda geolokalisering, funktioner som plattformarna också kan dela med tredje part.





Ett starkt konsumentskydd  
är en förutsättning för en  
hållbar delningsekonomi på  
allas villkor.

## VÅR VISION OM DELNINGSEKONOMIN

Sveriges Konsumenters vision är en väl fungerande marknad och en hållbar utveckling där konsumenternas rättigheter och möjligheter att göra informerade val är stark. En väl fungerande marknad omfattar också andra sätt att konsumera än de traditionella.

Genom delningsekonomi kan vi på ett enkelt och tryggt sätt få tillgång till både saker och tjänster, utan att behöva belastas av tunga investeringar. Man kan enkelt se vem man lånar eller hyr en sak eller tjänst av och det är lätt att se om delningsplattformen tillhör en kommersiell eller ideell aktör.

Avtalsvillkoren mellan samtliga inblandade parter är lätta att hitta och enkla att förstå. Redan från början står det klart och tydligt om och i så fall vilket ansvar delningsplattformen tar för utbytet mellan aktörerna. Detta gäller såväl för reklamerings- och integritetsfrågor som för betalningslösningar och frågor rörande försäkringar och eventuella skadestånd.

Det ska vara möjligt att använda delningsplattformar utan registrering och att bara behöva ange ett minimum av personuppgifter. Det ska även finnas rimliga sätt för användarna att avsluta konton och ta med sig sina persondata. Nya digitala betalningsmedel ska vara så reglerade att de är säkra och respekterar användarnas integritet.



Myndigheter och beslutsfattare tar ansvar för både tillgänglighets- och tillgångsperspektiv så att inga användare diskrimineras. Hur utbytet av varor och tjänster går till och hur insamlad data används är reglerat och lagar och regleringar är anpassade till en delandemarknad. Vi har konsumentlagstiftning och lagstiftning för digitala produkter och tjänster som även gäller vid delningsekonomi.

Användarna är skyddade från att känsliga uppgifter lagras och sprids samt från identitetsstölder. Myndigheten för digital förvaltning (Digg), eller motsvarande myndighet, tar ett tydligt ansvar att bevaka konsumenträttsliga aspekter. Resurser satsas på information och utbildning om hur man skyddar sig och sina uppgifter men också den utrustning som finns uppkopplad.

Innovation inom det digitala tjänsteområdet innebär ofta stora fördelar för konsumenter och även för utsatta grupper. Forskning och utveckling är inriktad på personer i olika åldrar, med olika ekonomiska förutsättningar, olika funktionsvariationer eller med annat språk än svenska som modersmål, vilket ger förutsättningar till universellt utformade produkter och tjänster för alla.

Det finns en tydlig politik för delningsekonomi där även civilsamhällets kompetens tas tillvara. Detta för att utveckla delningsekonomin så att fler ska kunna använda dessa tjänster.

# VÅRA LÖSNINGAR

## FÖRSLAG TILL POLITIKEN

### Användbarhet

- 

Skilj mellan konsumenter som ibland erbjuder tjänster och yrkesmässiga leverantörer med hjälp av fastställda tröskelvärden. Det bör i lagstiftning eller annan reglering definieras när en konsument blir prosument eller professionell (näringsidkare) inom olika sektorer (till exempel genom antal uthyrningar/tjänster eller omsättning).
- 


Analysera behov och reella hållbarhetseffekter. Främja forskning inom miljö- och klimatpåverkan inom olika typer av delningstjänster. Mät den sociala, ekonomiska och miljömässiga påverkan av delningsekonomin och arbeta för att eliminera att rebound- eller sharewasheffekter uppstår, alltså att miljöaspekterna framställs som mer positiva än de egentligen är.
- 

Utveckla teknikneutral reglering som gäller för alla, oavsett hur man ingått avtalet. Säkerställ att alla kan ta del av delningsekonomin och dess positiva utveckling genom tillgång till bredband och universell design. Gör en översyn av delningsplattformarnas tillgänglighet för personer med funktionsvariationer och underlätta för mindre vana användare och personer med nedsatt kognitiv förmåga. Lagstifta om krav på tillgänglighet för alla, mot funktionsdiskriminering och med ett tydligt tillsynsansvar från relevant myndighet.
- 

Reformera reglerna för nyttoparkering och boendeparkering så att även bilar från bildelningstjänster omfattas.
- 

Skapa goda förutsättningar bland annat genom standardisering för en utveckling av delningsekonomin som involverar användare med olika behov och förutsättningar. Säkerställ även att civilsamhällets organisationer finns representerade på politisk nivå. Brukarmedverkan och brukarpaneler är ofta nödvändigt för att utveckla digitala tjänster såsom delningstjänster för att de ska fungera för alla och i synnerhet för användare med olika kognitiva förutsättningar.

### Konsumentskydd

- 

Nya eller reviderade regler bör implementeras i befintlig konsumentlagstiftning, med krav på ett lika högt konsumentskydd när det gäller varor och tjänster inom delningsekonomin som inom övrig ekonomi. Om det skulle visa sig lämpligare, stifta en ny konsumentskyddande lag om delningsekonomi.

- 

Standardisera och stärk skyddet i EU mot oskäliga avtalsvillkor på nätet. Grundläggande information och avtalsvillkor för delningstjänster bör vara lätta att både förstå och jämföra. Kräv sammanfattning av avtalsvilkorens huvudsakliga innebörd på lättläst svenska. Alltför vidlyftiga friskrivningar och onödiga villkor skall anses oskäliga.
- 


För att garantera ett högt konsumentskydd bör även konsument till konsumenttransaktioner kunna omfattas av försäkringsskydd och garantier om något går fel. Se över om det behövs en revidering av försäkringsavtalslagen.
- 


Kräv att professionella plattformar/mellanhänder är ansvariga gentemot konsumenterna om plattformen/förmedlaren spelar en aktiv roll i avtalet och/eller har ett ekonomiskt intresse i den. Till exempel genom att ta ansvar kring transaktioner. Omfattningen av ansvaret kan variera beroende på situationen och vara/tjänst som utbyts.
- 


Konsument och prosumert ska få tillgång till en förenklad tvistlösning och rättslig prövning. Både konsument och prosumert ska garanteras möjligheten att klaga på plattformen/mellanhanden när det gäller det oberoende avtalsförhållandet mellan parterna, till exempel i samband med betalningar, hantering av personliga tjänster, etc.
- 

Marknadskontrollen av delningstjänster behöver stärkas väsentligt för att motverka bedrägerier, överdrivna påståenden om positiva miljöeffekter och oetiska affärsmodeller. Det är också viktigt att kontrollera att gällande konsumentlagstiftning följs när det är en näringsidkare som tillhandahåller varor och tjänster inom en delningsplattform.

## Integritet

- 

Konsumenterna ska inte avkrävas mer än nödvändiga personuppgifter för att använda en delningsplattform.
- 



Säkerställ att information såsom konsumenters och prosumerters personuppgifter, allt från namn och adresser till kreditkortsinformation, intressen, resor, historia, köpbeteende mm, som innehålls av plattformen/mellanhanden, inte säljs vidare till tredje part, utan tydlig information och samtycke från konsument eller prosumert.
- 

Säkerställ ett tillräckligt skydd mot förmedling av personuppgifter för bearbetning och lagring. Det bör också säkerställas att konsumenterna och prosumerterna har möjlighet att överföra användardata/profiler till andra plattformar, om så önskas (så kallad "dataportabilitet").

- Säkerställ höga säkerhetskrav för hantering och lagring av användarnas data för att undvika skada från cyberattacker och intrång med risk för dataförlust och ekonomisk skada. Konsumenter behöver upplysas om de säkerhetsriskerna en digital tjänst eventuellt innebär.
- Säkerställ att användarna erbjuds fullständig och begriplig information om hur data lämnas av användarna eller kopplad till användarens profil kommer att användas. Kräv användarens samtycke innan data överförs till annan part. Om användaren begär information om sina persondata ska sådan lämnas i säker form utan dröjsmål.
- Integritetsfrågor måste integreras redan från början. Detta för att bland annat minimera mängden insamlad information och hur länge den lagras, garantera användaren korrekt information, kräva användarens samtycke till användning av data samt att tillåta insyn i hanteringen av data.
- Reglera de nya formerna av informationsinsamling som fungerar som kreditupplysning (till exempel ratings och aggregators) för att skydda användarnas integritet.
- Förbättra transparensen i betygssystem och användarrecensioner för att säkerställa att betyg och användarrecensioner är sanna och från verkliga personer.
- Inför regler som tydligt skyddar användarnas utsatthet när det gäller beteendeorienterad marknadsföring som är baserad på användarnas aktiviteter och agerande på nätet.



## FÖRSLAG TILL PLATTFORMARNA

-  Skapa en säker miljö för alla användare på plattformarna, inklusive när användarens identitet verifieras. Informera även om former för tvistlösning etc.
-  **Transparens:** Tillhandahåll begriplig, lättillgänglig och kortfattad information om hur plattformen erbjuder sina tjänster inklusive rankningsystem etc. Var även tydlig med vilken affärsmodell man använder sig av. Informationen ska finnas direkt på plattformen och på det språk där tjänsten används.
-  Informera användarna om deras skyldighet när det exempelvis gäller bokning och avbokning, kostnader, klagomålshantering, rankningsystemen och vikten av att ha försäkring.
-  Förklara kortfattat och tydligt vilken lagstiftning och vilka regler som gäller när användaren är konsument/prosument.
-  Säkerställ att dataskyddslagstiftningen respekteras för och av alla användare på plattformen. Det ska vara enkelt att ändra och ta bort information och personuppgifter från plattformen och att ta med sig sin information och personuppgifter till annan plats.
-  Erbjud ett urval av säkra betalningslösningar och var tydlig gällande vilka olika betalningsmetoder som erbjuds och om extra kostnader kan uppkomma.
-  Gör plattformarna tillgängliga för alla utifrån existerande standarder såsom ISO 26000 eller webstandarden WCAG 2.0 och tillförsäkra lösningar med utgångspunkt i en god kognitiv tillgänglighet.

# SVERIGES KONSUMENTER

Sveriges Konsumenter är en oberoende ideell organisation som arbetar för ökad konsumentmakt. Vi verkar för alla konsumenters självklara rätt till skydd, inflytande och möjlighet att göra medvetna och hållbara val. Vi arbetar brett med konsumentfrågor, men lägger också särskilt fokus vid frågor som rör livsmedel, banktjänster, tillgänglighet, integritet på nätet och hållbar konsumtion. Bakom vår organisation står 21 medlemsorganisationer.

Sveriges Konsumenter driver frågor både nationellt, inom EU och internationellt och representerar konsumentperspektivet i ett 30-tal forum. Däribland genom aktivt medlemskap i den europeiska konsumentorganisationen BEUC, i Consumers International och i organisationen ANEC, konsumentrösten i standardisering.

Vi ger ut den oberoende och reklamfria tidningen Råd & Rön och driver på uppdrag av kommuner rådgivande konsumentvägledning.

Postadress: Box 38001, 100 64 Stockholm  
Besöksadress: Hornsgatan 172  
Telefon 08-674 43 00  
[info@sverigeskonsumenter.se](mailto:info@sverigeskonsumenter.se)  
[www.sverigeskonsumenter.se](http://www.sverigeskonsumenter.se)