

## ALLMÄNNA VILLKOR (S 2020:1)

### 1. Tillämpning och tolkning

**1.1** Dessa allmänna villkor gäller för samtliga tjänster som Advokatfirman Vinge KB ("Vinge") erbjuder.

**1.2** Sveriges advokatsamfunds vägledande regler om god advokatsed liksom motsvarande regler inom andra behöriga advokatsamfund (inklusive Rådet för advokatsamfunden inom EU (CCBE)) gäller också för tjänsterna.

**1.3** Hänvisningar i dessa allmänna villkor till "vi", "oss" eller "vår" är till Vinge. Referenser till "tjänster" avser såväl rådgivning som andra tjänster och inkluderar dokument och andra arbetsresultat. När det refereras till "uppdrag" ska samtliga delar och aspekter av ärendet gemensamt anses utgöra ett och samma uppdrag och detta även om det inbegriper flera juridiska eller fysiska personer, innefattar flera instruktioner (meddelade vid ett och samma eller vid olika tillfällen), hanteras av flera team inom Vinge, adresserar flera rättsområden, föranleder separata fakturor eller om vi företräder flera juridiska eller fysiska personer. Med "särskilda villkor" avses sådana villkor för våra tjänster som kan framgå av en uppdragsbekräftelse, due diligence-rapport eller annan handling.

### 2. Klientkännedom och personuppgifter

**2.1** Innan vi kan acceptera ett uppdrag måste vi enligt lag som regel ha inhämtat uppgifter om klienten och uppdraget i en omfattning som gör det möjligt för oss att hantera risken för penningtvätt och finansiering av terrorism. Det innebär att vi bland annat behöver identifiera er, de fysiska personer som företräder er i uppdraget och de fysiska personer som kontrollerar er samt, om ni är en juridisk person, utreda hur ni ägs och kontrolleras. Vi är även skyldiga att kontrollera uppgifterna och för detta ändamål kan vi komma att begära dokument som styrker dem samt inhämta information från privata eller offentliga register eller andra externa källor.

**2.2** Vi är skyldiga att anmäla misstankar om penningtvätt och finansiering av terrorism till polismyndigheten samt förhindrade att underrätta er om att sådana misstankar föreligger. Om misstankar om penningtvätt eller terrorismfinansiering föreligger är vi skyldiga att avböja eller frånträda uppdraget.

**2.3** Vinge är personuppgiftsansvarig för personuppgifter som inhämtas i samband med uppdragsförfrågningar och uppdrag. Hur, för vilka syften och under vilken tid vi behandlar uppgifterna framgår av vår integritetspolicy som finns publicerad på vinge.se.

**2.4** Om ni är en juridisk person ber vi er att informera de fysiska personer som företräder er i uppdraget liksom de fysiska personer som kontrollerar er om att Vinge behandlar deras personuppgifter och hänvisa dem till vår integritetspolicy på vinge.se. Är ni en fysisk person som företräds av ombud ber vi er göra detsamma i förhållande till de fysiska personer som företräder er i uppdraget.

### 3. Tjänster

**3.1** För varje uppdrag har en av våra advokater huvudansvaret. Uppdragsansvarig advokat har handlingsfrihet att utse de jurister och annan personal som han eller hon bedömer bör hantera uppdraget för att säkerställa att det utförs på ett ändamålsenligt sätt.

**3.2** Vi accepterar instruktioner från de personer som vi har skäl att förutsätta har rätt att instruera oss för er räkning.

**3.3** Vi tillhandahåller tjänster enbart utifrån de omständigheter, fakta och instruktioner som presenteras för oss i det enskilda uppdraget. Vi har rätt att förutsätta att dessa är fullständiga och korrekta.

**3.4** Vi tillhandahåller endast juridisk rådgivning och således inte rådgivning av t ex kommersiell, operativ eller finansiell natur.

**3.5** Vi tillhandahåller inte rådgivning om eller baserat på rättsläget i någon annan jurisdiktion än Sverige såvida inte Vinges jurist är kvalificerad inom en annan jurisdiktion och vi har samtyckt till att lämna rådgivning om eller baserat på rättsläget i den jurisdiktionen. Mot bakgrund av vår allmänna erfarenhet kan vi komma att uttrycka oppfattningar om rättsläget i andra jurisdiktioner. Vad vi uttrycker i dessa fall utgör inte rådgivning som ni har rätt att förlita er på. Sådan rådgivning måste istället inhämtas från lokala jurister.

**3.6** Våra råd är baserade på omständigheter, fakta och rättsläge vid den tidpunkt då de ges. Vi förbinder oss inte att uppdatera råden med hänsyn till efterkommande förändringar.

**3.7** Vår rådgivning innebär aldrig en garanti för ett visst utfall.

### 4. Immateriella rättigheter

Immateriella rättigheter till de dokument och andra arbetsresultat som vi genererar i samband med ett uppdrag tillhör oss men ni har rätt att använda resultaten för de ändamål för vilka de tagits fram. Om inte annat särskilt avtalats får inte något dokument eller annat arbetsresultat ges allmän spridning eller användas för marknadsföringsändamål.

### 5. Kommunikation och arbetsverktyg

För att effektivisera våra arbetsprocesser samarbetar och kommunicerar vi elektroniskt via internet och e-post och använder elektroniska arbetsverktyg och molnbaserade lösningar, som t ex virtuella datarum och AI (artificiell intelligens). Såväl elektronisk kommunikation som elektroniska arbetsverktyg och molnbaserade lösningar medför risker från informationssäkerhets- och sekretesssynpunkt samt, när det gäller elektronisk kommunikation, för att filter, brandväggar och andra säkerhetsanordningar filtrerar bort legitim e-post. Om ni skulle föredra att vi inte kommunicerar via internet eller e-post eller använder elektroniska arbetsverktyg och molnbaserade lösningar, ber vi er att meddela oss det.

### 6. Tystnadsplikt, röjande av information och rapporteringspliktiga arrangemang (DAC 6)

**6.1** Vi har tystnadsplikt beträffande det som anförtros oss eller som vi annars får kännedom om inom ramen för advokatverksamheten. I vissa fall har vi dock en lagstadgad skyldighet att lämna ut information som omfattas av tystnadsplikten. God advokatsed tillåter dessutom att vi lämnar ut sådan information med ert samtycke eller i samband med en tvist mellan er och oss. Vi förbehåller oss rätten att lämna ut sekretessbelagd information till våra försäkringsgivare i samband med en sådan tvist.

**6.2** Vi kan enligt lag vara skyldiga att lämna uppgifter till skattemyndigheterna om ert momsnummer och de belopp som vi har fakturerat er.

**6.3** Om vi i uppdraget anlitar eller samarbetar med andra rådgivare eller fackmän har vi rätt att lämna ut sådant material och annan information som vi anser är relevant för att rådgivaren eller fackmannen ska kunna lämna råd till eller utföra andra tjänster åt er. Detsamma gäller information och dokument som vi inhämtat i samband med klientkännedomsprocessen (se punkt 2.1).

**6.4** I de fall vi utför ett uppdrag för fler än en klient har vi rätt att lämna ut sådant material och annan information som en av klienterna lämnat till oss till de andra klienterna. I vissa fall har vi dessutom en advokatetisk skyldighet att delge de andra klienterna sådant material och information.

**6.5** När ett ärende blivit allmänt känt förbehåller vi oss rätten att i vår marknadsföring lämna information om vår medverkan och om andra redan allmänt kända uppgifter. I dessa situationer får vi också, såvida ni inte meddelar oss annat, visa era ägda eller licensierade logotyper i vårt marknadsföringsmaterial. Detsamma gäller även i förhållande till ett ärende som inte är allmänt känt om ni uttryckligen samtyckt till att vi offentligt gör vår medverkan.

**6.6** När det gäller EU:s direktiv om automatiskt utbyte av upplysningar som rör rapporteringspliktiga gränsöverskridande arrangemang (DAC 6) kan vi med hänsyn till vår tystnadsplikt varken rapportera några sådana arrangemang till skattemyndigheterna eller informera andra rådgivare om deras skyldighet att rapportera dem till skattemyndigheterna om det inte är så att ni uttryckligen instruerar oss att göra det och därmed befriar oss från vår tystnadsplikt. Om ni instruerar oss att rapportera ett arrangemang till skattemyndigheterna betraktar vi det som en del av vårt uppdrag för er.

### 7. Arvoden och kostnader

**7.1** Våra arvoden debiteras enligt principer som överensstämmer med god advokatsed och fastställs vanligtvis utifrån en mängd faktorer som exempelvis nedlagd tid, komplexitet, den sakkunskap, skicklighet,

erfarenhet och de resurser som uppdraget krävt, de värden som uppdraget rör, tidsnöd och uppnått resultat.

**7.2** Som regel höjer vi våra timtaxor årligen och då som lägst med ett belopp som motsvarar förändringen i tjänsteprisindex (TPI) för undergrupp 69.1 (juridiska tjänster) av avdelning M (juridik, ekonomi, vetenskap och teknik) sedan föregående år (jämförelsekvartal är kvartalet närmaste före den tidpunkt då höjningen genomförs).

**7.3** Om det är möjligt kan vi införa ett uppdrag och på er begäran göra en uppskattning av vad vårt arvode kan komma att uppgå till och även löpande hålla er underrättad om uppdragets arvode. En uppskattning är baserad på den information vi har tillgång till vid tidpunkten för uppskattningen och är inte någon offert om fast pris.

**7.4** Utöver arvoden debiterar vi vissa kostnader. Kostnaderna kan exempelvis röra registreringsavgifter, avgifter för databassökningar, andra rådgivare och fackmän, bud och resor, inhyrd personal, catering, telefonkonferenser och omfattande kopiering.

**7.5** Utöver arvode och kostnadsersättning utgår mervärdesskatt i de fall vi är skyldiga att debitera detta.

## 8. Fakturering och betalning

**8.1** Vi kan endast fakturera vår klient. En begäran om att ställa ut fakturan till någon annan kan vi därför inte tillmötesgå.

**8.2** I regel fakturerar vi er månadsvis. Fakturorna kan antingen vara a conto (preliminära) eller slutliga. En a conto-faktura anger en uppskattning av det belopp som ska betalas för de tjänster vi utfört. I de fall vi fakturerat er a conto, kommer den slutliga fakturan att ange det totala arvodet för uppdraget eller del av uppdraget med avdrag för det arvode som fakturerats a conto.

**8.3** I vissa fall kommer vi att begära förskott på arvode och kostnader. Belopp som betalats i förskott kommer då att användas för att reglera framtida fakturor. Det totala beloppet för utförda tjänster och kostnader kan bli högre eller lägre än förskottsbeloppet.

**8.4** Varje faktura anger förfallodag. Vid utebliven betalning debiteras dröjsmålsränta på utestående belopp från förfallodagen till dess att betalningen är mottagen efter den dröjsmålsräntesats som gäller enligt den svenska räntelagen.

**8.5** I svenska domstolsprocesser och skiljeförfaranden åläggs normalt den förlorande parten att betala den vinnande partens rättegångskostnader (inklusive advokatavvoden). Detta är dock inte alltid fallet. Under vissa förutsättningar ersätts de inte alls eller endast delvis. Oavsett om ni är vinnande eller förlorande part eller om ni inte tillerkänns full ersättning för rättegångskostnaderna, måste ni erlägga betalning för de tjänster vi utfört och för de kostnader vi haft i samband med att vi företrätt er i en domstolsprocess eller ett skiljeförfarande.

**8.6** Om vårt arvode och våra kostnader ska finansieras med allmänna medel eller genom att ni tar i anspråk en försäkring måste ni fortfarande erlägga betalning för arvodet och kostnaderna till den del de överstiger vad som betalas av allmänna medel eller ur försäkringen.

**8.7** Om ni i förhållande till belopp som vi fakturerat er är skyldiga att innehålla eller dra av ett visst belopp enligt lokala skatteregler, måste ni betala oss ett belopp motsvarande det innehållna eller avdragna beloppet så att vi alltid erhåller ett belopp som motsvarar det vi fakturerat.

**8.8** Om vi accepterat att fakturera er via ett av er utsett faktureringsystem förbehåller vi oss rätten att begära ersättning för licensavgifter och andra tillkommande kostnader samt att sluta använda systemet om det, enligt vår bedömning, skulle visa sig medföra orimligt mycket merarbete eller att tids- och kostnadsposter avvisas utan rimlig anledning.

## 9. Ansvarsbegränsningar

**9.1** Er förbindelse är med Vinge endast och inte med någon annan till Vinge närstående juridisk eller fysisk person. Således ska ingen annan än Vinge hållas ansvarig för de tjänster som tillhandahålls. Utan att begränsa allmängiltigheten av det föregående ska dessa allmänna villkor och eventuella särskilda villkor gälla till förmån för varje till Vinge närstående juridisk och fysisk person (exempelvis aktieägare, verkställande direktör, styrelseledamot, anställd och konsult). Beloppsmässiga begränsningar ska då gälla för Vinge och de med Vinge närstående juridiska och fysiska personerna som om de gemensamt vore en person.

**9.2** Vårt ansvar för skada som ni vållats till följd av fel eller försummelse eller avtalsbrott från vår sida är, såvida vårt agerande inte är uppsåtligt, begränsat till ett belopp per uppdrag om 50 miljoner svenska kronor eller, om vårt arvode i det aktuella uppdraget understiger en miljon svenska kronor, fem miljoner svenska kronor. Prisavdrag eller andra påföljder kan inte utgå i tillägg till skadestånd. Vi kan heller inte acceptera en skyldighet att utge viten.

**9.3** Vårt ansvar ska reduceras med belopp som ni kan erhålla ur försäkring som ni har tecknat eller som ni annars omfattas av eller enligt ett avtal eller en skadeslöshetsförbindelse som ni ingått eller är förmånstagare till, förutsatt att det inte är oförenligt med försäkringsvillkoren eller villkoren enligt avtalet eller skadeslöshetsförbindelsen och att era rättigheter enligt försäkringen, avtalet eller skadeslöshetsförbindelsen därmed inte inskränks.

**9.4** Andra rådgivare och fackmän ska anses vara oberoende av oss och detta oavsett om vi anlitar dem eller om ni kontrakterat dem direkt eller om de rapporterar till oss eller till er. Vi ansvarar således inte för andra rådgivare och fackmän, varken för valet av dem eller för att vi rekommenderat dem eller för deras arbete.

**9.5** Om vi och tredje man är ansvariga för uppkomsten av en skada, ska vårt ansvar för skadan begränsas till det belopp som är skäligt med hänsyn till vår del av ansvaret för att skadan uppkommit. Har ni accepterat en ansvarsfriskrivning eller ansvarsbegränsning i förhållande till den tredje mannen, ska vårt ansvar reduceras med det belopp som vi hade kunnat återfå från denne om dennes ansvar inte hade uteslutits eller begränsats (och oavsett om den tredje mannen skulle ha haft förmåga att betala beloppet till oss eller inte). Denna punkt ska inte begränsa allmängiltigheten av andra ansvarsbegränsningar i dessa allmänna villkor eller i eventuella särskilda villkor.

**9.6** Vi ansvarar inte för skada som uppkommit genom att ni helt eller delvis använt våra råd eller arbetsresultat för något annat ändamål eller i något annat sammanhang än för vilket de gavs eller tagits fram. Om inte annat följer av bestämmelserna i punkt 9.11 ansvarar vi inte för skada som drabbat tredje man genom att ni använt er av våra råd eller arbetsresultat.

**9.7** Om ni inte har bett oss att undvika att kommunicera via internet eller e-post, kan vi inte, såvida annat inte följer av tvingande lag, hållas ansvariga för skada som uppkommit till följd av att vi kommunicerat via internet eller e-post. Detsamma gäller om ni inte har bett oss att undvika att använda elektroniska arbetsverktyg och molnbaserade lösningar.

**9.8** Såvida uppdraget inte särskilt avsett just skatterådgivning ansvarar vi inte för skada som uppkommit genom att ni, som en konsekvens av de tjänster vi tillhandahållit, påfors skatt eller riskerar att påföras skatt.

**9.9** Vi kan inte hållas ansvariga för skada som ni förorsakats till följd av att vi iakttagit god advokatsed eller de skyldigheter som vi uppfattat åligger oss enligt lag, t ex de som beskrivs i punkterna 2.2 och 6.2.

**9.10** Vi ansvarar inte för skada som uppkommit till följd av omständigheter utanför vår kontroll som vi skäligen inte kunde ha räknat med vid tidpunkten för uppdragets antagande och vars följder vi inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

**9.11** Om vi på er begäran medger att tredje man får förlita sig på våra råd eller arbetsresultat ska detta inte medföra att vårt ansvar ökar eller i övrigt påverkas till vår nackdel. Vi kan hållas ansvariga i förhållande till en sådan tredje man endast i samma utsträckning som vi skulle ha kunnat hållas ansvariga gentemot er. Belopp som vi kan komma att vara skyldiga att utge till en sådan tredje man ska i motsvarande mån reduceras vårt ansvar i förhållande till er och vice versa. Något klientförhållande mellan oss och den tredje mannen uppkommer inte. Vad som sagts i det föregående gäller även i de fall vi på er begäran ställer ut intyg, utlåtanden eller liknande till tredje man.

## 10. Klagomål och krav

**10.1** Om ni av något skäl är missnöjd med våra tjänster och vill framställa klagomål eller krav, ber vi er kontakta uppdragsansvarig advokat. Vad beträffar krav, ska ett sådant åtföljas av en skriftlig redogörelse över det påstådda felet, försummelsen eller kontraktsbrottet och den förväntade skadan. För att kunna göras gällande måste vi ha mottagit kravet inom skälig tid men inte senare än sex månader efter den tidpunkt då ni fått kännedom (eller, efter rimliga efterforskningar, kunde ha fått kännedom) såväl om skadan som om att den kan ha föranletts av vårt påstådda fel, försummelse eller kontraktsbrott. Ett krav kan under inga omständigheter framställas efter utgången av den preskriptionstid som gäller enligt lag.

**10.2** Om ert krav har sin grund i en myndighets eller annan tredje mans krav mot er ska vi ha rätt att bemöta, reglera och förlika kravet för er räkning förutsatt att vi - med beaktande av de ansvarsbegränsningar som framgår av dessa allmänna villkor och eventuella särskilda villkor - håller er skadeslös. Om ni bemöter, reglerar, förliker eller på annat sätt vidtar någon åtgärd avseende ett sådant krav utan vårt samtycke, ska vi inte ha något ansvar för kravet.

**10.3** Om vi eller våra försäkringsgivare utbetalar ersättning till er med anledning av ert krav ska ni, som villkor för utbetalningen, till oss eller våra försäkringsgivare överföra rätten till regress mot tredje man genom överlåtelse eller subrogation.

## 11. Ansvarsförsäkring

Vi har för vår verksamhet anpassade ansvarsförsäkringar med välkända försäkringsbolag. Vi redovisar inte försäkringskyddets storlek men kan på begäran tillhandahålla ett intyg från vår försäkringsförmedlare som bekräftar att försäkringskyddet är marknadsmässigt.

## 12. Uppdragets upphörande

**12.1** Ni kan när som helst avsluta samarbetet med oss genom att begära att vi frånträder uppdraget. Ni måste emellertid erlägga betalning för de tjänster vi utfört och för de kostnader vi haft innan uppdraget upphörde.

**12.2** Lag och god advokatsed anger under vilka omständigheter vi har rätt eller skyldighet att avböja eller frånträda ett uppdrag. Detta kan t ex vara fallet vid otillfredsställande klientidentifikation, misstankar om penningtvätt eller finansiering av terrorism, risk för att internationella sanktioner överträds, intressekonflikt, utebliven betalning av våra arvoden eller kostnader, bristande instruktioner eller om förtroendet mellan er och oss inte längre föreligger. Om vi frånträder uppdraget måste ni emellertid erlägga betalning för de tjänster vi utfört och för de kostnader vi haft före frånträdan. Under alla omständigheter upphör uppdraget när det fullgjorts.

## 13. Arkivering

**13.1** När ett uppdrag slutförts eller på annat sätt upphört kommer vi att hos oss eller tredje man, i pappers- eller elektronisk form, arkivera i huvudsak alla handlingar som ansamlats eller genererats i uppdraget. Handlingarna kommer att arkiveras under den period som enligt vår uppfattning är påkallad av uppdragets art, dock aldrig under kortare tid än den som påkallas av lag eller god advokatsed.

**13.2** Eftersom vi är skyldiga att arkivera i stort sett alla handlingar som ansamlats eller genererats i uppdraget, kan vi inte tillmötesgå en begäran att återlämna eller förstöra en handling (utan att behålla en kopia) innan arkiveringsperioden löpt ut.

**13.3** Vi kan inte förvara era originalhandlingar och kommer därför att lämna dem till er i samband med att uppdraget slutförts eller på annat sätt upphör. Vi kan emellertid komma att behålla en kopia av originalhandlingarna i vår akt.

## 14. Ändringar, företräde och språkversioner

**14.1** Dessa allmänna villkor kan från tid till annan komma att ändras av oss. Den gällande versionen finns alltid publicerad på vinge.se. Förändringar gäller endast i förhållande till uppdrag som påbörjas efter det att den förändrade versionen publicerats på vinge.se.

**14.2** Om vi har angett särskilda villkor i förhållande till ett uppdrag eller del av ett uppdrag ska de villkoren äga företräde framför dessa allmänna villkor om och i den mån villkoren är oförenliga med varandra.

**14.3** Dessa allmänna villkor har upprättats på svenska och engelska. Om inte annat avtalats gäller den svenskspråkiga versionen för klienter med hemvist i Sverige och den engelskspråkiga versionen för övriga klienter. Den engelska versionen finns även i kinesisk översättning. Om och i den mån den kinesiska översättningen inte överensstämmer med den engelskspråkiga lydelsen gäller den engelskspråkiga lydelsen.

## 15. Tillämplig lag och tvistelösning

**15.1** Dessa allmänna villkor, inklusive skiljeklausulen i punkt 15.2, och eventuella särskilda villkor för uppdraget jämte samtliga frågeställningar med anledning av dem, vårt uppdrag och våra tjänster ska regleras och tolkas i enlighet med svensk materiell rätt.

**15.2** Tvist med anledning av dessa allmänna villkor, eventuella särskilda villkor för uppdraget, vårt uppdrag eller våra tjänster, ska slutligt avgöras genom skiljedom enligt Skiljedomsregler för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut. Sätet för skiljeförfarandet ska vara Stockholm. Det språk som ska användas är svenska eller, om ni eller vi begär det, engelska.

**15.3** Skiljeförfarandet omfattas av sekretess. Sekretessen omfattar all information som framkommer under förfarandet liksom beslut eller skiljedom som meddelas med anledning av förfarandet. Information som omfattas av sekretess får inte utan den andra partens skriftliga samtycke röjas för tredje man. Part ska emellertid inte vara förhindrad att röja sådan information för att kunna ta tillvara sin rätt gentemot den andra parten med anledning av tvisten eller gentemot en försäkringsgivare eller om parten enligt författning, föreskrift, myndighetsbeslut, borskontrakt eller motsvarande är skyldig att röja informationen.

**15.4** Oavsett vad som sägs i punkt 15.2 har vi rätt att väcka talan mot er angående förfallna fordringar i domstolar som har jurisdiktion över er eller någon av era tillgångar.

**15.5** Klienter som är konsumenter kan under vissa förutsättningar vända sig till Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd för att få arvodestvister och andra ekonomiska krav mot oss prövade. För vidare information, se advokatsamfundet.se/Konsumenttvistnämnden.

Advokatfirman Vinge KB, Bolagsverkets registreringsnummer 916618-4714, momsnummer 916618471401, [www.vinge.se](http://www.vinge.se)

### Kontor

Smålandsgatan 20, Box 1703, 111 87 **Stockholm**  
 Nordstadstorget 6, Box 11025, 404 21 **Göteborg**  
 Östergatan 30, Box 4255, 203 13 **Malmö**  
 Kajpromenaden 21, Box 1064, 251 10 **Helsingborg**  
 Rue de la Loi 23, BE-1040 **Brussels**

### Advokatsamfund

Sveriges advokatsamfund, Box 27321, 102  
 54 Stockholm  
[www.advokatsamfundet.se](http://www.advokatsamfundet.se)  
 Ordre des barreaux francophones et  
 germanophones, Maison de l'Avocat,  
 Avenue de la Toison D'Or, 65, B-1060  
 Brussels, **Belgium**  
[www.avocat.be](http://www.avocat.be) [www.advocaat.be](http://www.advocaat.be)

### Konsumenttvistnämnden

Konsumenttvistnämnden, Sveriges  
 advokatsamfund, Box 27321, 102 54  
 Stockholm  
[www.advokatsamfundet.se/Konsumenttvistnamnden](http://www.advokatsamfundet.se/Konsumenttvistnamnden)