

ALLMÄNNA VILLKOR (S 2022:1)

1. INLEDNING

1.1 Dessa allmänna villkor gäller för samtliga tjänster som Ramberg Advokater KB tillhandahåller sina klienter. Era nya eller fortsatta instruktioner kommer att innebära ert godkännande av dessa allmänna villkor.

1.2 Sveriges Advokatsamfunds vägledande regler om god advokatsed samt andra aktuella advokatsamfunds motsvarande regler (inklusive Rådet för advokatsamfunden i Europeiska unionen (CCBE)) är tillämpliga på de tjänster som tillhandahålls av oss.

2. INTRESSEKONFLIKTER, IDENTIFIERING OCH PERSONUPPGIFTER

2.1 Enligt god advokatsed måste vi, innan ett uppdrag påbörjas, försäkra oss om att det inte föreligger någon intressekonflikt som skulle kunna hindra oss från att tillhandahålla våra tjänster till er. Det är således viktigt att ni, innan ett uppdrag antas av oss, tillhandahåller information som kan vara relevant för att avgöra huruvida en faktisk eller potentiell intressekonflikt föreligger.

2.2 Vi är enligt lag skyldiga att kontrollera våra klienters identitet och ägarförhållanden samt informera oss om ärendet och i vissa fall även om medel och andra tillgångars ursprung. Dessa skyldigheter föreligger innan uppdraget påbörjas. Vi kan därför komma att be om identitetshandlingar avseende er och de personer som företräder er och, om ni är en juridisk person, de fysiska personer som har den yttersta kontrollen över er (så kallade verkliga huvudmän) liksom dokumentation utvisande varifrån medel och andra tillgångar kommer. Vi är även skyldiga att verifiera den information som lämnas till oss och för detta ändamål kan vi komma att inhämta information från externa källor, såsom databaser.

2.3 Vi är enligt lag skyldiga att anmäla misstankar om penningtvätt eller terroristfinansiering till Finanspolisen. Vi är förhindrade att underrätta er om att sådana misstankar föreligger, eller att anmälan har gjorts eller kan komma att göras till Finanspolisen. I de fall misstankar om penningtvätt eller terroristfinansiering föreligger är vi skyldiga att avböja eller frånträda uppdraget.

2.4 Vi behandlar era personuppgifter för bland annat de ändamål som anges i denna punkt 2. Vi är personuppgiftsansvariga för personuppgifter som lämnas och inhämtas i samband med uppdrag eller som i övrigt behandlas av oss i samband med förberedelse för eller

administration av ett uppdrag. Vi är samtidigt personuppgiftsbiträde för behandlingar som utförs i ett uppdrag. I huvudsak samlar vi in personuppgifter direkt från berörda personer, men det förekommer att vi i uppdrag får information om involverade personer utan att informationen kommer direkt från dem. Vi kan även komma att komplettera personuppgifterna genom inhämtning av information från privata och offentliga register och källor. Se vår [Integritetspolicy](#) på www.rambergglaw.se/integritetspolicy/ om ni önskar mer information om vår behandling av personuppgifter enligt vid var tid gällande dataskyddslagstiftning (inbegripen EU:s allmänna dataskyddsförordning 2016/679). Om ni har frågor om vår personuppgiftsbehandling ber vi er att kontakta någon av de personer som anges i punkt 12.1 eller skicka ett e-postmeddelande till gdpr@rambergglaw.se.

3. BEFOGENHETER

3.1 Genom att anlita oss ger ni oss, såvida ni inte meddelar oss annat, rätt att vidta de åtgärder som vi anser vara nödvändiga eller önskvärda för att utföra uppdraget och i samband därmed ådra er skäliga kostnader.

3.2 Om vi med er tillåtelse anlitar andra rådgivare och fackmän kan vi begära att ni kontrakterar dem direkt och därigenom påtar er ett direkt betalningsansvar för deras arvoden och kostnader. I sådana fall kan vi även komma att lämna ut information till andra rådgivare och fackmän, som vi anser kan vara relevant för att hjälpa dem att ge er råd eller att utföra annat arbete för er.

4. TJÄNSTER

4.1 Som huvudregel arbetar vi i team bestående av minst två jurister, av vilka en är senior jurist som är ansvarig för tillhandahållandet av våra tjänster ("uppdragsansvarig jurist"), och som är ansvarig för att tillhandahålla er den expertis och de resurser som krävs för varje uppdrag. I början av ett uppdrag kommer vi som huvudregel överens om omfattningen av våra tjänster, vårt engagemang i uppdraget och vilka personer som är mest lämpliga att utföra arbetet. Omfattningen kan därefter komma att ändras, utökas eller minskas, och vi kan behöva ändra teamets medlemmar. Den uppdragsansvarige juristen är fri att utse de jurister och annan personal som han eller hon bedömer nödvändig eller önskvärd för att säkerställa att tjänsterna tillhandahålls på ett ändamålsenligt sätt.

4.2 Våra tjänster och arbetsprodukter utformas enbart utifrån de omständigheter, fakta och instruktioner som presenteras för oss i det enskilda uppdraget. Vi har rätt att förutsätta att dessa omständigheter, fakta och instruktioner är fullständiga och korrekta. Ni kan därför inte förlita er på våra tjänster och arbetsprodukter i ett annat uppdrag eller för ett annat ändamål än det för vilka de lämnades.

4.3 Vi tillhandahåller inte ekonomisk eller redovisningsmässig rådgivning eller rådgivning avseende förtjänster av att genomföra en viss investering eller transaktion. Vi tillhandahåller inte heller affärsmissiga rekommendationer om en viss investering eller transaktion bör genomföras eller inte.

4.4 Vi tillhandahåller inte rådgivning om eller utifrån rättsläget i någon annan jurisdiktion än Sverige. Baserat på vår allmänna erfarenhet av andra jurisdiktioner kan vi uttrycka uppfattningar om rättsläget i andra länder. Detta gör vi dock endast för att dela med oss av våra erfarenheter, och vad vi uttrycker i dessa fall utgör inte rådgivning som ni har rätt att förlita er på. Sådan rådgivning måste istället inhämtas från jurister med kvalificerad kunskap inom den aktuella jurisdiktionen.

4.5 De råd vi lämnar till er i ett uppdrag är baserade på rättsläget vid den tidpunkten de lämnas. Om vi inte särskilt avtalat annat, åtar vi oss inte att uppdatera de råd vi lämnat med hänsyn till efterkommande förändringar av rättsläget.

5. MARKNADSMISSBRUKSFÖRORDNINGEN

Vi förväntar oss att ni underrättar oss när ni vill att vi, för er räkning, upprättar, uppdaterar och/eller för en insiderförteckning för att ni ska kunna uppfylla era förpliktelser enligt EU:s marknadsmissbruksförordning (EU) nr 596/2014 med tillhörande delegerade förordningar och genomförandeförordningar.

6. KOMMUNIKATION

6.1 Vi kommunicerar med våra klienter och andra som är involverade i ett uppdrag på flera sätt, bland annat genom Internet och e-post. Även om Internet och e-post är effektiva sätt att kommunicera på, innebär de risker ur säkerhets- och sekretesssynpunkt. Vi påtar oss inget ansvar för dessa risker. Om ni skulle föredra att vi inte kommunicerar via Internet eller e-post i samband med ett uppdrag, ber vi er att meddela detta till uppdragsansvarig jurist.

6.2 Våra spam- och virusfilter och andra säkerhetsanordningar kan ibland avvisa eller filtrera bort legitim e-post. Ni bör därför följa upp viktig e-post via telefon.

7. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Upphovsrätt och andra immateriella rättigheter till de arbetsresultat vi genererar till er 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 som genererats av oss ges allmän spridning eller användas för marknadsföringsändamål.

8. SEKRETESS OCH UTLÄMNANDE AV INFORMATION

8.1 Vi skyddar på lämpligt sätt och i enlighet med god advokatsed den information som ni lämnar till oss. Således kommer all icke-offentlig information som vi i samband med vårt arbete erhåller från er om er eller er verksamhet eller andra affärsangelägenheter att behandlas som konfidentiell. I vissa fall åligger det oss emellertid enligt lag att lämna ut sådan information. Härutöver tillåter god advokatsed att vi lämnar ut sådan information i vissa situationer.

8.2 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.

8.3 Om vi i uppdraget anlitar eller samarbetar med andra rådgivare eller fackmän kan vi komma att lämna ut allt material och annan information som vi anser kan vara relevant för att hjälpa dem att ge er råd eller att utföra annat arbete för er.

8.4 Vi kan enligt lag vara skyldiga att lämna uppgifter till skattemyndigheterna om ert momsregistreringsnummer och fakturerade belopp. Genom att anlita oss anses ni ha samtyckt till att vi lämnar dessa uppgifter till skattemyndigheterna.

8.5 När ett uppdrag blivit allmänt känt kan vi komma att tillkännage vår medverkan i uppdraget i marknadsföringssyfte. Sådant tillkännagivande kommer endast innehålla information om uppdraget som redan är allmänt känt. Om vi har anledning att anta att ni kommer att ha invändningar mot tillkännagivandet, kommer vi inhämta ert medgivande innan så sker. Vi kan också komma att tillkännage vår medverkan i marknadsföringssyfte i de fall ni uttryckligen medgivit detta.

8.6 När det gäller lagstiftning grundad på 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.

9. ARVODEN OCH KOSTNADER

9.1 Våra principer för arvodesdebitering följer god advokatsed och fastställs utifrån en mängd faktorer, såsom nedlagd tid, arbetets komplexitet, den sakkunskap, erfarenhet och de resurser som krävs, de värden som uppdraget rör, eventuella risker för Ramberg Advokater, tidspress och uppnått resultat.

9.2 På begäran kan vi, när så är möjligt, inledningsvis lämna en uppskattning av vad vårt arvode kan komma att uppgå till, och även löpande hålla er underrättad om det upparbetade arvodet så länge uppdraget fortgår. En uppskattning av arvode baseras på den information som vi har tillgång till vid tidpunkten för uppskattningen, och är inte någon offert om fast pris. På begäran kan vi även, beroende på uppdragstyp, komma överens om fast pris, avgiftstak eller andra arvodesarrangemang.

9.3 Vårt uppdrag kan komma att medföra vissa kostnader som vi förväntar oss att ni betalar utöver arvodet. Kostnaderna inkluderar, om inte annat avtalats, registreringsavgifter, kostnader för registersökningar, kostnader för andra rådgivare och fackmän, översättningskostnader, rese- och budkostnader samt administrativa kostnader för hantering av utlägg.

9.4 Utöver arvodet och kostnader tillkommer mervärdesskatt, som kommer att debiteras när tillämpligt.

9.5 Administrationsarvodet kan tillkomma och debiteras då som en fast kostnad per ärende för att täcka administrativa kostnader och direkta utlägg.

9.6 Alla utlägg, förutom officiella avgifter till svenska myndigheter, debiteras vidare med ett påslag om fem (5) procent för att täcka våra hanterings-, valuta- och kapitalkostnader. Utlägg som kan förekomma är till exempel utlägg för utländska ombud och kostnader för legalisering eller notarisering utomlands.

10. FAKTURERING

10.1 Om vi inte avtalar annat fakturerar vi månadsvis. I stället för att fakturera nedlagt arbete under den aktuella tidsperioden kan vi ställa ut en preliminär faktura "a conto" för vårt arvode. I sådana fall ska den slutliga fakturan för uppdraget ange totalbeloppet för vårt arvode från vilket det arvode som betalats "a conto" dras av.

10.2 I vissa fall kan vi komma att begära betalning i förskott. Sådan betalning kommer att användas till att reglera framtida fakturor. Totalbeloppet för vårt arvode kan bli högre eller lägre än förskottsbeloppet.

10.3 Om inte annat avtalats förfaller våra fakturor till betalning 20 dagar från fakturadatum. Om en faktura inte betalas, kommer dröjsmålsränta på utestående belopp att utgå från förfallodagen till dess att betalning tas emot i enlighet med räntelagen (1975:635).

10.4 I domstolsprocesser och skiljeförfaranden kan den förlorande parten förpliktas att - helt eller delvis - betala den vinnande partens rättegångskostnader (inklusive advokatarvodet). Oavsett om ni är vinnande eller förlorande part måste ni betala våra arvoden för tillhandahållna tjänster och kostnader som uppkommit när vi företrätt er i domstolsprocess eller skiljeförfarande.

10.5 Om våra arvoden och kostnader ska finansieras genom ianspråktagande av en rättskydds försäkring måste ni ändå betala våra arvoden och kostnader i den omfattning de överstiger vad som betalas genom försäkringen.

10.6 Om ni ber oss adressera en faktura till någon annan, kan vi tillmötesgå er begäran endast om det är uppenbart att detta inte bryter mot lag, god advokatsed och att identiteten och andra frågor som anges i punkt 2 har kontrollerats beträffande adressaten. Vidare kräver vi att ni, på begäran, snarast betalar belopp som inte har betalats på förfallodagen. Något klientförhållande mellan oss och sådan fakturamottagare uppkommer inte.

11. ANSVARSBEGRÄNSNING

11.1 Er förbindelse i uppdraget är med Ramberg Advokater enbart, och inte med någon juridisk eller fysisk person som har anknytning till Ramberg Advokater (även om er uttryckliga eller underförstådda avsikt är att arbetet utförs av vissa specifika personer). Således ska ingen annan (vare sig juridisk eller fysisk person) än Ramberg Advokater ansvara för de tjänster som tillhandahålls såvida inget annat följer av tvingande lag. Utan att begränsa allmängiltigheten av vad som angetts, ska dessa allmänna villkor gälla till förmån för varje till Ramberg Advokater närstående juridisk eller fysisk person (exempelvis aktieägare, styrelseledamöter, verkställande direktör, anställda eller konsulter). Beloppsmässiga begränsningar ska i dessa fall avse Ramberg Advokater och med Ramberg Advokater närstående juridiska och fysiska personer aggregerat.

11.2 Vårt ansvar för skada som ni vållas till följd av fel eller försummelse från vår sida vid utförandet av vårt arbete ska i förhållande till varje uppdrag begränsas till 50 miljoner svenska kronor eller, om vårt arvode i det aktuella uppdraget understiger en miljon svenska kronor, fem miljoner svenska kronor. Denna ansvarsbegränsning ska dock inte gälla vid grov vårdslöshet eller uppsåt från vår sida.

11.3 Vårt ansvar gentemot er 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 skadelöshetsförbindelse som ni ingått eller är förmånstagare till, förutsatt att det inte är oförenligt med försäkringsvillkoren, villkoren enligt avtalet eller skadelöshetsförbindelsen och att era rättigheter enligt försäkringen, avtalet eller skadelöshetsförbindelsen därmed inte inskränks.

11.4 Andra rådgivare och fackmän ska anses vara fristående från oss (oavsett om vi anlitat dem eller om ni anlitat dem direkt). Vi ansvarar således inte för andra rådgivare och fackmän, inkluderande, utan begränsning, för valet av dem eller att vi rekommenderat dem eller för de råd och andra tjänster de tillhandahåller. Detta gäller oavsett om de rapporterar till oss eller till er.

11.5 Vi ansvarar inte för skada som direkt eller indirekt emanerar från att vi följer våra skyldigheter (som vi tolkar dem) i enlighet med punkt 2.2 och 2.3.

11.6 Vi är inte ansvariga gentemot er för skada som uppkommit till följd av att ni använt våra arbetsresultat eller råd i annat ärende eller för annat ändamål än för vilka de gavs. Med undantag för vad som anges i punkt 11.9 nedan, ansvarar vi inte för skada som drabbar tredje man genom att ni använt er av våra arbetsresultat eller råd.

11.7 Såvida inte uppdraget särskilt avsett just skatterådgivning är vi inte ansvariga gentemot er för skada som ni vållats till följd av att ni, som en konsekvens av våra tjänster, påförts eller riskerar att påföras skatt.

11.8 Vi är inte ansvariga gentemot er för skada som uppkommit till följd av omständighet utanför vår kontroll som vi inte skäligen kunde ha räknat med vid tidpunkten för uppdragets antagande och vars följder vi inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

11.9 Vårt ansvar omfattar inte minskning eller bortfall av produktion, omsättning eller vinst, utebliven förväntad besparing eller annan indirekt skada eller följdskada, oavsett om skadan varit svår att förutse eller inte.

11.10 Om vi på er begäran medger att en utomstående person får förlita sig på våra arbetsresultat eller råd, ska detta inte medföra att vårt ansvar ökar eller i övrigt påverkas till vår nackdel. Vi kan hållas ansvariga i förhållande till en sådan utomstående person i samma utsträckning som vi skulle ha kunnat hållas ansvariga gentemot er. Belopp som vi kan komma att vara skyldiga att betala till en sådan utomstående person ska i motsvarande mån minska vårt ansvar gentemot er och vice versa. Något klientförhållande mellan oss och dessa utomstående personer uppkommer inte. Vad som nu sagts gäller även om vi, på er begäran, utfärdar intyg, utlåtande eller liknande till en utomstående person.

12. FÖRFARANDE VID KLAGOMÅL OCH KRAV

12.1 Om ni av något skäl är missnöjda med våra tjänster och vill framföra klagomål, ber vi er att underrätta uppdragsansvarig jurist så snart som möjligt. Ni kan även kontakta er klientansvarige jurist (den seniora jurist som är er primära kontakt med Ramberg Advokater).

12.2 Krav ska framställas skriftligen och tillställas någon av juristerna som angetts i punkt 12.1 samt åtföljas av en redogörelse över det påstådda felet eller försummelsen och skadan ni åsamkats med anledning därav. För att kunna

göras gällande, måste kravet framställas så snart ni fick kännedom eller borde ha fått kännedom om de omständigheter som har föranlett kravet. Inget krav kan framställas senare än 12 månader efter den dag då den sista fakturan utställdes för det uppdrag som kravet avser. Krav kan inte under några omständigheter framställas efter utgången av den preskriptionstid som gäller enligt tillämplig lag.

12.3 Om ert krav har sin grund i en myndighets eller annan tredje mans krav mot er ska vi eller våra försäkringsgivare 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, en uppdragsbekräftelse eller due diligence-rapport eller annat dokument - håller er skadelösa. 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.

12.4 Om vi eller vår 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 subrogation eller överlåtelse.

13. ANSVARSFÖRSÄKRING

Vi upprätthåller en ansvarsförsäkring för vår verksamhet i tillägg till Sveriges Advokatsamfunds obligatoriska ansvarsförsäkring.

14. UPPDRAGETS UPPHÖRANDE OCH FRÅNTRÄDANDE

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

14.2 Lag och god advokatsed anger under vilka omständigheter vi har rätt eller är skyldiga att avböja eller frånträda ett uppdrag. Detta kan till exempel vara fallet vid otillräcklig klientidentifikation, misstankar om penningtvätt eller terroristfinansiering, intressekonflikt, utebliven betalning av våra arvoden och kostnader, bristande instruktioner eller om förtroende oss emellan 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 förhållanden upphör uppdraget när det fullgjorts i enlighet med era instruktioner.

15. BEVARANDE AV HANDLINGAR

15.1 När ett uppdrag har slutförts eller upphört, kommer vi att arkivera (eller lagra hos tredje part) i huvudsak alla handlingar och arbetsresultat som genererats inom uppdraget, i pappers- eller elektronisk form, under den

period som vi anser vara lämplig utifrån uppdragets art och som krävs enligt av lag och god advokatsed.

15.2 Eftersom vi är skyldiga att arkivera i stort sett alla handlingar och arbetsresultat som genererats inom ett uppdrag, kan vi inte tillmötesgå en begäran att återställa (utan att göra och behålla en kopia) eller förstöra en handling eller ett arbetsresultat innan arkiveringsperioden löpt ut. Om ni ber oss tömma våra elektroniska akter i vårt dokumenthanteringssystem kommer vi att efterkomma ert önskemål i den utsträckning som lag och god advokatsed tillåter detta (men vi kommer i dessa fall att behålla en papperskopia av de dokument som tas bort eller spara dem på någon elektronisk lagringsmedia) och normalt sett mot ersättning om arbetet är tidskrävande.

15.3 Om vi inte avtalat annat kommer vi att tillställa er alla originalhandlingar när ett uppdrag slutförts eller upphört. Vi har emellertid rätt att behålla en kopia av originalhandlingarna.

16. ÄNDRINGAR

Dessa allmänna villkor kan från tid till annan komma att ändras av oss. Den gällande versionen finns alltid publicerad på vår webbplats www.rambergglaw.se. Förändringar gäller endast i förhållande till uppdrag som påbörjas efter det att den förändrade versionen lagts ut på vår webbplats.

17. FÖRETRÄDE

Om vi har angett särskilda villkor i förhållande till ett uppdrag eller del av ett uppdrag (i en uppdragsbekräftelse, due diligence-rapport eller annat dokument) ska de villkoren äga företräde framför dessa allmänna villkor om och i den mån villkoren är oförenliga med varandra.

18. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

18.1 Dessa allmänna villkor (inklusive skiljeklausulen i punkt 18.2) 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.

18.2 Tvist, meningsskiljaktighet eller krav som härrör från eller har samband med dessa allmänna villkor, eventuella särskilda villkor för uppdraget, vårt uppdrag eller våra tjänster, ska slutligt avgöras genom skiljedom enligt Skiljedomsregler för Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut. Sätet för skiljeförfarandet ska vara Stockholm. Det språk som ska användas är svenska om vi inte överenskommer med er att istället använda engelska.

18.3 Skiljeförfarande som påkallas med hänvisning till punkt 18.2 samt all information som framkommer under förfarandet liksom beslut eller skiljedom som meddelas med anledning av förfarandet omfattas av sekretess och får inte i någon form utan motpartens uttryckliga medgivande röjas

för tredje man. En part ska emellertid inte vara förhindrad att röja sådan information för att tillvarata sin rätt i förhållande till den andre parten eller till en försäkringsgivare eller om sådan skyldighet föreligger enligt lag eller regelverk för emittenter eller liknande tvingande regler.

18.4 Oavsett vad som sagts i punkt 18.2, har Ramberg Advokater rätt att väcka talan angående klar och förfallen fordran i domstolar som har jurisdiktion över er eller någon av era tillgångar.

18.5 Om en tvist uppkommer har en klient som är konsument rätt att få tvisten prövad av Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd (Box 27321, 102 54 Stockholm; www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden). Med konsument avses en fysisk person, som agerar för ändamål som faller utanför närings- eller yrkesverksamhet. Först efter att försök att uppnå en lösning gjorts i samförstånd prövar konsumenttvistnämnden ärendet.