



JURIDISKA FAKULTETEN
vid Lunds universitet

Lisa Lundgren

Förhandling och medling över
Internet

Examensarbete
20 poäng

Gunnar Bergholtz

Processrätt
IT-relaterad rätt

Höstterminen 2001

Innehåll

SAMMANFATTNING	1
FÖRORD	2
FÖRKORTNINGAR	3
1 INLEDNING	4
1.1 Syfte	4
1.2 Material och efterforskning	4
1.3 Disposition och avgränsning	5
2 BAKGRUND	7
2.1 ADR	7
2.2 ODR	7
2.2.1 Före 1995	8
2.2.2 1995-1998	8
2.2.3 1998 fram till idag	8
2.3 En kort jämförelse	9
3 VIRTUELLA RUM	10
4 FÖRHANDLING	12
4.1 Förhandling	12
4.1.1 Förberedelse	12
4.1.2 Vid förhandlingsbordet	13
4.1.3 Att bryta dödlägen	14
4.2 Blind bidding	14
4.3 Andra förhandlingsalternativ	17
4.3.1 SmartSettle	17
4.3.2 Online Resolution	19
5 MEDLING	20
5.1 Medling	20
5.2 Online Resolution	21

5.3 Kommentarer	28
6 TYPER AV KONFLIKTER	30
6.1 E-handel	30
6.2 Försäkringstvister	32
6.3 Övriga	32
7 NÅGRA ORGANISATIONS- OCH MYNDIGHETSRAPPORTER	34
7.1 Federal Trade Commission	34
7.2 EU	36
7.3 OECD, ICC och Haagkonferensen om internationell privaträtt	38
8 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR FRAMGÅNG	40
8.1 Bekvämlighet	40
8.2 Förtroende	41
8.3 Expertis	42
8.4 Finns ett behov av medling och förhandling online?	42
9 SAMMANFATTANDE OM FÖRDELAR OCH NACKDELAR	44
10 ÖVRIGA FRÅGOR	47
10.1 Legala aspekter	47
10.2 Certifiering	47
10.3 Kostnader	48
10.4 Övriga anmärkningar	49
11 AVSLUTNING	50
BILAGA A	52
LITTERATURFÖRTECKNING	59
OFFENTLIGT TRYCK	63

Sammanfattning

Under senare år har intresset för tvistlösning över internet vaknat på allvar. Många tunga organisationer har visat stort intresse och i USA har ett flertal projekt dragits igång som tillhandahåller förhandling och medling online för en uppsjö olika slags tvister.

Främst har strålkastarna riktats mot möjligheten att lösa konflikter som uppstår inom e-handeln med hjälp av ODR. Detta för att ett enkelt sätt att lösa eventuella tvister online skulle kunna öka förtroendet hos konsumenterna för att handla elektroniskt. Vid gränsöverskridande handel på nätet finns ofta inget annat realistiskt alternativ då kostnaden och även besväret är för stort i förhållande till de omtvistade värdena att starta en domstolsprocess.

Under den senaste tiden har dock ODR tagit steget ut i den fysiska världen och numer löses även tvister som uppstått offline med hjälp av förhandling eller medling online. I USA har vissa försäkringsbolag börjat använda sig av något som kallas blind bidding, en form av budgivningsförfarande över nätet. Men även mer komplexa tvister som rör många olika frågeställningar kan hanteras över internet. Ett exempel på ett företag som tillhandahåller en sådan tjänst är Online Resolution vars Resolution Room är ett virtuellt rum ägnat att lösa tvister med hjälp av olika webbaserade verktyg.

För att nå framgång måste, förutom ett behov, tre faktorer vara närvarande. Tjänsten måste vara bekväm och enkel att använda för de tvistande. Den måste tillhandahålla expertis vilket betyder att information från användaren matas in och tillbaka kommer ett expertbehandlat svar. Dessutom måste ett förtroende för tjänsten byggas upp om att det som utlovas kommer att levereras.

Uppenbara nackdelar med en internetbaserad lösning är svårigheten att känna av en situation när man inte får träffa parterna på riktigt. Den helande effekt som t ex en medling kan ha när parterna får ventiler sina känslor blir svår att uppnå på ett lika tillfredsställande sätt online.

Det finns dock även många fördelar där de som står ut mest är snabbheten och enkelheten hos förfarandet, att man till stor del kommer undan schemalägningsproblem genom att använda sig av asynkron kommunikation och även möjligheten att dra ner kostnaderna markant jämfört med mer traditionella förfaranden.

Systemet befinner sig bara i början av sin utveckling och vi kan nog förvänta oss snabba framsteg inom en snar framtid.

Förord

Intresset för alternativa tvistlösningsformer väcktes i våras när jag var utbytesstudent i London en termin. Redan tidigare hade intresset för IT- relaterad rätt funnits där och kopplingen blev naturlig; tvistlösning över internet.

De flesta företeelserna som studeras här är amerikanska men ODR har blivit högaktuellt i stora delar av världen under den senaste tiden. Att använda sig av icke-bindande förfaranden där det är parterna som frivilligt kommer fram till en uppgörelse är ett utmärkt sätt att komma bort från problem med jurisdiktion, tillämplig lag och verkställighet som uppkommer i gränsöverskridande handel.

Potentialen hos internet och ny teknologi är fortfarande okänd och detsamma gäller för tvistlösning online. Jag är övertygad om att det inte kommer att dröja länge förrän det som beskrivs och analyseras i denna uppsats enbart är historia.

Kalmar nations penthouse i Lund, september 2001

Lisa Lundgren

Förkortningar

AAA	American Arbitration Association
ADR	Alternative Dispute Resolution
BATEF	Bästa Alternativ Till En Förhandlingslösning
DOC	Department of Commerce
EU	Europeiska Unionen
FTC	Federal Trade of Commerce
HCOFIL	Hague Conference On Private International Law
ICC	International Chamber of Commerce
MIRC	The Mediation Information & Resource Center
NCAIR	National Center for Automated Information Research
OECD	Organisation for Economic Cooperation and Development
ODR	Online Dispute Resolution

1 Inledning

1.1 Syfte

1996 hävdade Richard Susskind i sin bok, *The Future of Law*, att juridiken skulle omvandlas av den nya informationsteknologin. Detta inkluderade även sättet att lösa tvister på.¹ En stor förändring håller på att ske inom juridiken, vad den är och hur den fungerar. Förändringarna är sammankopplade med nya metoder för att lagra, behandla och kommunicera information.²

Syftet med detta arbete är att undersöka vilka förhandlings- och medlingstjänster det finns idag och deras fördelar respektive nackdelar. Många företag och organ som tillhandahåller ODR är amerikanska men jag skulle också vilja anlägga en europeisk, och då framförallt svensk, synvinkel och se vad förhandling och medling över internet har för framtid här.

1.2 Material och efterforskning

Den enda bok som är totalt dedikerad till ämnet ODR idag är Katshs och Rifkins bok "Online Dispute Resolution". Denna bok har varit mig mycket behjälplig och hänvisas ofta till. Jag har också använt litteratur om traditionell ADR för att ha en referenspunkt vid analys av olika fördelar och nackdelar samt likheter och skillnader mellan onlinelösningar och traditionell medling och förhandling.

Jag har undersökt ett flertal webbsidor där förhandlings- och medlingstjänster tillhandahålls för olika typer av konflikter. OnlineResolution har också varit så vänliga att de gett mig en privatguidad tur över deras sk "Resolution Room". På internet finns också många artiklar i ämnet, några av dem har varit till stor hjälp. Andra källor som använts är rapporter från olika myndighets- och handelsorganisationer. EU har varit aktivt på området och många källor emanerar därifrån.

Som så ofta när det handlar om internet och ny teknologi, kan tonen i många artiklar vara överdriven och det kan vara lätt att dras med. Det finns dock ingen anledning att återuppfinna hjulet (vilket många dot.com-företag försökt göra och sedan följdriktigt dragits med i den stora dot.com-döden) och det gäller att vara försiktig i sina överväganden. Men det finns heller ingen anledning att vara så

¹ Richard Susskind, *The Future of Law*, Oxford University Press, Oxford, 1996.

² Ethan Katsh, *The Electronic Media and the Transformation of Law*, Oxford University Press, 1989, s. 1.

skeptisk som en del traditionella yrkesutövare av ADR är eller åtminstone har varit. Jag har försökt att finna en rimlig balans här emellan.

1.3 Disposition och avgränsning

Online Dispute Resolution, ODR, kan delas in i tre kategorier, förhandling, medling och skiljeförfarande online. I de två första kategorierna är det parterna själva som kommer fram till en överenskommelse medan det i den sista är en tredje part som kommer fram till ett slut som vanligen är bindande för parterna. Detta leder till frågor angående t ex jurisdiktion och dylikt som man inte behöver handskas med när man använder sig av förhandling och medling. Skiljeförfaranden över internet är dock ofta icke-bindande. Det mest välkända exemplet torde vara ICANN:s procedur för att lösa domännamnstvister. Den här uppsatsen kommer enbart behandla de traditionellt icke-bindande formerna, medling och förhandling. Dessa tekniker verkar mest lämpade för transaktioner online eftersom de bygger på frivillighet och bevarar beslutanderätten och genomförandet hos de tvistande parterna. Verkställighet utifrån är oftast ej nödvändig eftersom de tvistande når en överenskommelse som ofta skall implementeras direkt.³

Terminologin är i stor utsträckning engelsk och jag har ofta valt att använda mig av de engelska beteckningarna.

Till att börja med kommer jag som en bakgrund att ge en kort beskrivning av ADR (Alternative Dispute Resolution) och dess historia för att sedan fortsätta med ODR:s korta historia. I det följande kapitlet tas skillnaderna mellan virtuella verktyg och virtuella rum upp. Något som ibland kan vara lätt att negligera.

Det finns fler sätt att förhandla över internet än ett och i kapitel 4, Förhandling, kommer jag beskriva och diskutera några av dem, samt att ta upp konkreta exempel. Någon större möda på att diskutera förhandling genom enbart e-mail kommer jag inte lägga ner då det är de mer sofistikerade formerna som är de intressanta. Innan jag går in på onlineförfaranden kommer jag att ta upp vissa generella teorier och mekanismer inom traditionell förhandling för att utnyttja dessa som en referenspunkt.

Kapitel 5 behandlar medling och börjar med en beskrivning av olika faser inom traditionell medling för att sedan gå vidare till en närmare redogörelse för Online Resolutions teknologi, där också många exempel kommer visas hur deras Resolution Room ser ut och fungerar.

³ MIRC answers to the Federal Trade Commission and the Departement of Commerce regarding Online Dispute Resolution, <http://www.mediate.com/ftc>, fråga 1.

Typiska konflikter som är aktuella för att lösas online är e-handelstvister och försäkringstvister. Dessa kommer att beskrivas i kapitel 6 och en diskussion om varför de ansetts lämpliga kommer föras. Även andra typer av tvister som vissa organ koncentrerat sig på kommer nämnas i detta kapitel.

ODR har getts uppmärksamhet från ett flertal organisationer i sammanhang där man diskuterat hur man skall höja konsumenternas förtroende för e-handeln. Bland dessa organisationer finner vi EU, OECD, Internationella handelskammaren (ICC), Haagkonferensen om internationell privaträtt och det amerikanska handelsdepartementet. Dokument från dessa organisationer och konferenser som de hållit kommer att ges uppmärksamhet i kapitel 7.

Efter detta kommer jag att se på vilka förutsättningar som krävs för att onlineförfaranden skall vinna framgång, sammanfatta fördelar och nackdelar med att förhandla och medla online samt att ta upp vissa övriga aspekter. Som en avslutning kommer jag att kommentera hur läget ser ut idag och vilken framtid ODR kan tänkas ha, både i ett internationellt sammanhang och i Sverige.

2 Bakgrund

2.1 ADR

ADR står för Alternative Dispute Resolution. De tre huvudtyperna är förhandling, medling och skiljeförfarande men i common law länder finns även mer okonventionella former som Mini Trial, Rent a Judge eller Summary Jury Trial.⁴

1976 hölls The Roscoe Pound Conference i USA. Juridiskt lärda träffades för att diskutera förbättringar av rättssystemet eftersom det fanns ett skriande behov av alternativ till rättegång. Som ett resultat bildades tre "Neighbourhood Justice Centers" för att se om medling kunde vara en möjlig lösning. Försöket visade sig vara framgångsrikt och idag används ADR flitigt i USA, England, Canada och Australien.⁵

En viktig anledning till att ADR växt så snabbt har givetvis varit möjligheten att minska belastningen på domstolarna och att på så sätt spara både tid och pengar. Mål kan behandlas snabbare och billigare än vid ett domstolsförfarande. Detta är dock inte den enda anledningen. ADR utgör också ett tillfälle att finna bättre och mer lämpliga lösningar av tvister än vad som kan nås i domstol. Genom att använda sig av ADR kan man istället försöka uppnå en win-win situation vilket är ett mycket ovanligt slut i domstol. Genom rättegång tenderar man istället att få en vinnare och en förlorare.⁶

2.2 ODR

Under det senaste decenniet har en ny typ av tvistlösningsform uppstått. Skiljeförfaranden, medling och förhandling kan numer praktiseras på Internet.

Katsh och Rifkin delar in ODR:s korta historia i tre perioder. Före 1995, 1995-1998 och 1998 fram tills idag.⁷

⁴ Bengt Lindell, *Alternativ tvistlösning - särskilt medling och skiljeförfarande*, Iustus Förlag AB, Uppsala 2000, s. 9.

⁵ Nicolas Johnson, *The origin of mediation*, <http://www.uiowa.edu/~cyberlaw/elp00/Evan/mediation/origin.html>.

⁶ Ethan Katsh & Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution - Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass, San Francisco 2001, s. 29.

⁷ *Online Dispute Resolution*, s. 47.

2.2.1 Före 1995

På det tidiga 90-talet uppstod de flesta konflikter på olika typer av mailinglistor och diskussionsgrupper. Om du ansluter dig till en mailinglista kan du skicka ett e-mail till en enskild adress och på så sätt nå alla andra på listan. Diskussioner på sådana listor sköts vanligen efter god netetikett men ibland degenererar de till s k flaming. Personer på listan eller i diskussions-gruppen skriver oförskämda och stötande meddelanden för att angripa någon personligen för något som personen ifråga skrivit. De mest aktiva personerna inom tvistlösning online var antagligen de olika listornas moderatorer under denna period.

En annan plats där tvister uppstod online tidigt var i s k virtual communities. En mycket känd dispyt uppstod i communityn LambdaMOO, en fantasivärld som tillät dig att göra saker som du inte kunde göra i den verkliga världen. Någon som kallade sig Mr Bungle skapade en natt en voodooocka som han sedan använde för att få två av de andra deltagarna i communityn att utföra vissa sexuella handlingar mot deras vilja. Övriga medlemmar av communityn tog mycket allvarligt på detta och Mr Bungle uteslöts ur systemet. Det övertygade också de kvarvarande deltagarna att communityn behövde en formell struktur och formella processer för att hantera konflikter mellan deltagarna. Ett skiljedomssystem utvecklades där deltagarna i LambdaMOO själva agerade skiljemän. Ingen utifrån var involverad, kanske helt enkelt för att i detta tidiga skede fanns det inga existerande ODR-projekt.⁸

2.2.2 1995-1998

1996 beviljade National Center for Automated Information Research (NCAIR) anslag till tre olika ODR-projekt, The Virtual Magistrate, Online Ombuds Office och Maryland Family Mediation Project. Det första var ett skiljeförfarandeprojekt medan de andra två koncentrerade sig på medling. Alla tre existerar fortfarande men graden av framgång har varit varierande.

Det var under denna period som behovet av ODR blev uppenbart.

2.2.3 1998 fram till idag

Den senaste perioden har karaktäriserats av en markant aktivitet hos olika entreprenörer och många regeringar och företag har visat stort intresse och stöd. ODR har också fått mycket uppmärksamhet från de traditionella ADR-aktörerna under senare år. Efterfrågan på ODR växer och nya intressanta och ambitiösa ODR system har uppstått.⁹

⁸ *Online Dispute Resolution*, s. 53f.

⁹ *Online Dispute Resolution*, s. 57ff.

ODR började sin utveckling i miljön online och löste tvister som uppstått genom aktiviteter online. Organisationer och myndigheter som har ägnat uppmärksamhet åt ODR har vanligen gjort det för att man sett ODR som en möjlighet att understödja e-handeln. Men ODR har också tagit steget ut i världen offline och tvistlösning online kan idag användas för flera olika typer av tvister.

2.3 En kort jämförelse

Flera av de fördelar som ADR har har givetvis också ODR. Fördelar som ett snabbare och billigare förfarande kommer att utvecklas senare i uppsatsen. Vissa sidor som är starka inom ADR har dock inte samma möjligheter att utvecklas online. Medan ett av ADR:s starka kort är bearbetning av känslor hos de tvistande är detta lite svårare att åstadkomma i en onlinemiljö. Å andra sidan kan asynkroniserad kommunikation (som används i stor utsträckning inom ODR) ha en avkylande effekt på heta konflikter. Om man känner behov av att kommunicera synkront finns alltid möjligheten att använda sig av olika chatprogram eller kanske rentav en videokonferens om man vill efterlikna interaktionen vid ett möte öga mot öga.

Att försöka efterlikna ADR i för hög utsträckning är inte meningsfullt enligt Katsh. "(...) online ADR should not seek to replicate those conditions. Instead, it should use the advantages of online technology to forge a new path."¹⁰

Ibland finns inte valet mellan ADR och ODR, utan ett förfarande online kan vara den enda praktiska möjligheten för parterna. Det är för kostsamt för parter som befinner sig långt ifrån varandra att gå till domstol eller t o m att träffas. Så är ofta fallet vad gäller e-handelstvister.

¹⁰ Ethan Katsh, *The New Frontier: Online ADR becoming a global priority*, Dispute Resolution Magazine, Winter 2000.

3 Virtuella rum¹¹

Katsh och Rifkin betonar i sin bok att det är skillnad på virtuella verktyg och virtuella rum. Verktyg används för att utföra en speciell eller ett mindre antal uppgifter medan en virtuell plats eller ett virtuellt rum (space) har verktyg som komponenter. Bekanta exempel på sådana platser är internetauktioner och internetbanker. Det vanligaste verktyget torde vara e-mail.

Det som ger dessa rum online sin karaktär är vilken kombination av verktyg de innehåller, hur verktygen presenteras och är koordinerade samt vilka andra resurser de inkluderar. För ODR är det nödvändigt att bygga upp platser för tvistlösning online och inte enbart ett verktyg. Text behöver platsen webbaserade verktyg som organiserar och utvärderar information, övervakar prestationer och klargör intressen och prioriteter.

Det finns ett flertal val som måste göras. Till att börja med: Hur ska parterna kommunicera med varandra och en eventuell tredje part? Synkroniserad kommunikation, där människor interagerar direkt utan fördröjning som vid videokonferenser, eller asynkroniserad kommunikation via e-mail eller andra webbaserade lösningar? Båda formerna har sina fördelar och nackdelar som kommer att diskuteras vidare senare i uppsatsen.

En annan fråga som måste övervägas är vilket medium som skall användas. Text har fördelen att komplicerade idéer kan förklaras grundligt och detaljer i en diskussion eller i en överenskommelse kan bevaras. Bilder är fördelaktiga att använda för att påvisa mönster och förändringar över tid. Video-konferenser har många av de kvaliteter som möten i den fysiska världen har och tillåter direkt interaktion.

När man designar ett ODR-system måste man också överväga hur mycket förtroende man ska lägga på en maskin (eller på mjukvaran för att vara mer exakt) och när människor skall tas in i processen. I sk blind bidding (se nästa kapitel) är den mänskliga inblandningen minimal.

De flesta tjänster och den övervägande delen av information som finns på internet är fortfarande gratis. Så är även fallet med många ODR-tjänster. Detta är möjligt eftersom organen och företagen som tillhandahåller tjänsterna är sponsrade av olika företag. Konsekvenserna av det är dock inte enbart positiva utan det kan även ge problem. När tvistlösningstjänsten är sponsrad kan det kompromettera oberoendet och neutraliteten hos tjänsten. Därför är det viktigt för ODR-organet att behålla en viss distans till företaget som subventionerar tjänsten. Användaren bör dock informeras om eventuella sponsorförhållanden.

¹¹ *Online Dispute Resolution*, s. 35ff.

Detta leder till frågan ”var” ODR-organet skall placera sin sajt. Skall den vara fristående eller kopplad till en annan sajt? Tillgängligheten främjas om sajten är länkad från sponsorns, den blir ju enklare att hitta för användaren, men det kan också reducera förtroendet för tjänstens neutralitet.

Det finns alltså många aspekter att ta hänsyn till vid skapandet av en plats eller ett rum på internet.

4 Förhandling

4.1 Förhandling

Till att börja med tänkte jag som en referenspunkt beskriva några viktiga steg inom traditionell förhandling som sker offline.

4.1.1 Förberedelse

I litteraturen påpekas vikten av en grundlig förberedelse innan parterna sätter sig vid förhandlingsbordet. En metod för att förbereda sig, 7-steps metoden, som utvecklats av Fischer och Ertell beskrivs i Normans bok, ”Medling”.¹²

1. Intressen och behov

- Vilka är parternas intressen och behov egentligen? Detta är alltså inte nödvändigtvis den position de intagit.

2. Möjliga överenskommelser

- Vilka överenskommelser är egentligen möjliga? Brainstorma fram olika idéer och förslag.

3. Alternativ

- Vilka alternativ finns till en förhandlingslösning? Vilket är parternas BATEF, dvs Bästa Alternativ Till En Förhandlingslösning? Om en part t ex anser att han skulle kunna uppnå ett bättre resultat i domstol talar mycket för att han inte kommer acceptera den föreslagna lösningen.

4. Objektiva kriterier

- Vilka krav kan ses som legitima?

5. Kommunikation

- Hur skall kommunikationen mellan parterna gå till? Vilken grad av öppenhet råder?

6. Relationen

- Vill man behålla en relation med motparten? Och vad kan man göra för att den ej ska ta skada?

7. Åtaganden

- Vilka uppoffringar och åtaganden är man beredd att göra?

¹² *Medling*, s. 58ff.

4.1.2 Vid förhandlingsbordet

Även om parterna redan tidigare utbytt viss information är det vid förhandlingsbordet som kommunikationsförmågan verkligen sätts på prov. Här utbyts information och eftergifter görs. Viktigt för att detta skall fungera så smidigt som möjligt är att man har en fungerande relation till motparten. Att man bör skilja på sak och person är ett välkänt uttryck men det betyder inte att man skall bortse från människan.¹³

Viktiga förmågor hos en god förhandlare är att kunna balansera känsla och förnuft, att kunna kommunicera, visa tilltro och själv agera på ett pålitligt sätt för att en ömsesidig förståelse skall uppstå. Förhandlarens attityd är viktig då en överlägsen attityd kan väcka irritation men även en alltför underlägsen attityd kan skapa problem.¹⁴

Vad gäller förhandlingsstil finns en uppsjö olika faktorer att ta hänsyn till. De som återges av Fischer, Ury och Patton är dessa¹⁵:

- Ett snabbt eller långsamt *tempo*?
- Har *etiketten* stor eller liten betydelse?
- Hur ska parterna *placeras* under förhandlingen?
- Skall överenskommelsen vara *skriftlig eller muntlig*?
- Hur skall man *kommunicera*? Rakt på sak eller mer försiktigt?
- Vilka *tidsramar* skall man hålla sig inom?
- Är relationen mer *affärsmässig eller öppen*?
- *Var* skall förhandlingen äga rum, privat eller på en mer offentlig plats?
- Skall de som förhandlar vara *statusmässigt jämbördiga* eller är det de som är mest *kunniga i sakfrågorna* som bör sitta runt bordet?
- Hur skall *löften* hanteras?

Oavsett vilka avväganden man gör avseende dessa faktorer har sättet du förhandlar på mycket stor betydelse. Förhandlingsstyrka handlar inte om vem som har mest resurser utan är istället en förmåga att övertyga någon att göra något. För att vara en skicklig förhandlare behöver man inte använda sig av olika tekniker och taktiker utan vanligen räcker det att använda sig av enkla verktyg som att *lyssna, fråga* och *stämna av*. De är lätta att komma ihåg och skapar inte ett konfliktförhållande med motparten.¹⁶

Att etablera en öppen kommunikation och att förstå motparten (och att han förstår dig) samt att visa varandra en ömsesidig respekt är helt grundläggande.

¹³ Fischer, Ury & Patton, *Vägen till Ja – en nyckel till framgångsrika förhandlingar*, 2 uppl., Liber Ekonomi, Malmö 1996, s. 150f.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ *Vägen till Ja*, s. 157.

¹⁶ *Medling*, s. 57.

Sätt att göra detta varierar förstås. Att lyssna aktivt påpekats ofta som viktigt i litteraturen. Att visa att man gör det kan ske genom att man ser motparten i ögonen eller att man kanske lägger in en följdfråga då och då.

4.1.3 Att bryta dödlägen

Det finns otaliga tekniker för att kunna bryta ett dödläge mellan parterna. Vanligen handlar det om att ta ett steg tillbaka och kanske också på något sätt försöka sätta sig in i motpartens situation. Konkreta tekniker som nämns av Jan Norman¹⁷ är t ex att byta förhandlare på båda sidor eller lokal, att lägga in nya förhandlingsparametrar, skriva ner vad man är överens om och vad man inte är överens om, att rannsaka sig själv och se om man försvarar en position eller ett intresse eller att göra eftergifter som är billiga men som är viktiga för motparten.

4.2 Blind bidding

Det finns ett flertal företag på nätet som erbjuder något som kallas ”blind bidding”. Sajterna erbjuder frivilliga deltagare en tjänst där man kan ge bud och motbud online för att få till stånd en överenskommelse. Om buden ligger inom en viss räckvidd (t ex 30%), delas skillnaden och en överenskommelse är nådd. Om buden är för långt ifrån varandra, fortsätter de vara hemliga och förhandlingarna kan fortsätta.

ClicknSettle	http://www.clicknsettle.com
Cybersettle	http://www.cybersettle.com
ResolveItNow	http://www.resolveitnow.com
SettleOnline	http://www.settleonline.com
SettleSmart	http://www.settlesmart.com

Tabell 4.1 Några blind bidding företag och deras hemsidor.

En sådan här tjänst kan enbart hantera tvister som rör en variabel, i praktiken pengar. Vissa företag har valt att koncentrera sig till fullo på försäkringsmarknaden, t ex Cybersettle, medan andra tillhandahåller tjänsten för alla typer av tvister. Ett exempel på ett sådant företag är SettleSmart. I bilaga A kan man närmare se hur deras sajt fungerar. En annan skillnad mellan olika blind bidding sajter är vilka personer som är tillåtna att förhandla. Hos Cybersettle är inte privatpersoner tillåtna att själva lägga sina bud utan istället är det endast jurister och försäkringsbolag som kan gå in i en förhandling.

¹⁷ Medling, s. 62f.

Detta kan anses öka rättssäkerheten i viss mån. Det är inte säkert att en privatperson har grepp om vilka belopp han bör förvänta sig från försäkringsbolaget (vilket är det fall som är aktuellt när det gäller Cybersettle) och att han då tvingas anlita en jurist gör att risken minskar för att han ska bli dragen vid näsan helt enkelt. Det har dock även vissa nackdelar. Kostnaderna för processen ökar och det finns även en risk för att det tar lite längre tid än om man inte behövt anlita ett ombud.

När det gäller just kostnaden att använda en blind bidding tjänst kan man konstatera att det är billigare än traditionell förhandling. Man kommer bort från kostnader som att arrangera en plats att förhandla på, resekostnader och dylikt. Vanligen tar företaget som tillhandahåller tjänsten först ut en mindre avgift för att registrera fallet och sedan en större om parterna faktiskt når en överenskommelse. Vissa företag inkluderar kostnaden för att lägga ett visst antal bud redan i registreringsavgiften medan andra väljer att ta betalt separat för att registrera fallet och budgivningen.

Företag	Regist-rerings-avgift	Pris för att lägga ett bud	Pris vid överenskommelse (Beror av uppgörelsen)
ClicknSettle	\$15	Dag 1-20: \$10 Dag 21-40: \$15 Dag 41-60: \$20	<\$10 000: \$100 per part. >\$10 000: \$200 per part.
Cybersettle	ingen	inget	Beror av uppgörelsen för juristen, ex: <\$5 000: \$100 >\$250 000: \$1000 Försäkringsbolag har individuell prissättning.
ResolveItNow	ingen	inget	<\$3 000: 5% av summan. >\$3 000: \$150 per part.
SettleOnline	ingen	inget	\$75 - \$250
SettleSmart	\$20	Pris för tre omgångar som betalas av initierande part. <\$20 000: \$50 >\$20 000: \$80	<\$20 000: \$80 >\$20 000: \$125

Tabell 4.2 Exempel på prissättning.

Blind bidding är en mycket enkel men även begränsad typ av tvistlösning. Som sagts ovan kan den bara användas vid en konflikt som endast innefattar en variabel, t ex pengar. Trots det finns givetvis fördelar. En är att även om onlineförhandlingar av denna typ ägt rum men inte gett något resultat, vet

fortfarande de båda parterna i princip inte något om varandras bud. (Förutom att de är längre ifrån varandra än att en lösning kunde uppnås på detta sätt.) Detta innebär att utgångspositionerna är intakta och att vidare förhandlingar inte påverkas.

Deborah Hensler, professor vid Stanford Law School, har uttalat att den opersonliga aspekten kan bli ett problem. Många klagande vill ofta ha en ursäkt eller åtminstone att allmänheten skall få reda på att ett företag behandlat den klagande illa, enligt professor Hensler.¹⁸ Problemet bör dock inte existera om någon direkt missgärning ej föreligger. Detta torde vara fallet i många försäkringstvister.

Om man jämför denna typ av onlineförhandling med traditionell förhandling kan man se att den skiljer sig markant. Givetvis är en viss förberedelse viktig även vad gäller blind bidding men eftersom det är en tvist med endast en variabel blir många av stegen i 7-stegs metoden helt enkelt aldrig aktuella. Möjligen görs vissa av de övervägandena när man väljer att använda sig av blind bidding. T ex riskerar man inte i någon nämnvärd grad att skada en relation när man använder sig av blind bidding. Vad gäller själva förhandlingssituationen utvecklar säkerligen en användare vissa budgivningstaktiker men jag skulle säga att det inte går att jämföra med en traditionell förhandling. Någon direkt möjlighet att bryta dödlägen finns inte heller. Parterna pratar ju inte med varandra, det enda som sker är en budgivning.

Blind bidding kan alltså trots sina begränsningar vara en god lösning i vissa situationer. Det ger en möjlighet till snabba och enkla överenskommelser i relativt okomplicerade fall. Om ingen uppgörelse nås har ändå kostnaden varit mycket moderat och ingen part har hamnat i ett sämre läge än om processen inte använts.

Intresset för sådana här lösningar ökar (åtminstone i USA) även om många fortfarande är skeptiska. Hos ClicknSettle väljer omkring 50 procent av alla parter som erbjuds att delta i förfarandet att göra det. Av de fallen nås en uppgörelse i cirka 45 procent. Roy Israel, grundaren av ClicknSettle, tror att detta beror på att förtroendefaktorn inte har nått punkten där människor tror på systemet till 100 procent. När produkten blir mer bekant, kommer antalet användare att öka, enligt Israel.¹⁹

Detta synsätt liknar Katshs och Rifkins resonemang.²⁰ Blind bidding sajterna är mycket säkra och enkla att använda. Trots det är det inte tillräckligt. Problemet är istället att det helt enkelt finns en risk i att göra något nytt.

¹⁸ *Local company concentrate on settling disputes online*, MSNBC Article, <http://stacks.msnbc.com/local/WNBC/1223913.asp?cp1=1>

¹⁹ Ibid.

²⁰ *Online Dispute Resolution*, s. 84.

Jag har svårt att se att denna typ av tvistlösning skulle kunna vinna insteg på den svenska marknaden. Amerikansk rättstradition skiljer sig från svensk och även om blind bidding skulle kunna göra mycket nytta i USA, där skadeståndskrav och dylikt torde vara mycket vanligare, kommer vi nog få vänta med att se ett svenskt företag starta upp en liknande service. Detta betyder givetvis inte att en svensk eller ett svenskt företag aldrig skulle bli inblandat i en sådan här typ av lösning. Handeln med USA ju är omfattande.

4.3 Andra förhandlingsalternativ

4.3.1 SmartSettle²¹

Det finns också andra typer av system på nätet som understödjer online förhandling. De här systemen kan hantera mer komplicerade typer av förhandlingar som involverar mer än två parter och en variabel. Ett exempel på ett sådant system är det som tillhandahålls av SmartSettle. Mycket av arbetet här är fortfarande dock enbart ett pilottest.²² Huvuddelen av förhandlingen sker online men det finns inget som säger att parterna inte kan mötas offline, exempelvis genom en telefonkonferens eller öga mot öga, om de skulle finna det lämpligt.

Varje part har SmartSettles mjukvaruklient installerad på sin dator. Klienten hjälper till att ta fram och analysera preferenser för varje part och kommunicerar med SmartSettles neutrala sajt. Privat information hålls hemlig och kan endast nå genom partens egenvalda lösenord. Transaktionerna mellan mjukvaruklienten och servern är krypterade med SSL teknik. Hur mycket som avslöjas är helt och hållet under varje parts egen kontroll.

Processen beskrivs enligt följande av SmartSettle självt.²³

1. Förberedelse för förhandling (Prepare for negotiation)

- Två eller fler parter, säg en arbetstagare och en arbetsgivare, har svårt att nå en bra uppgörelse angående ett särskilt ärende.
- Parterna begär ett målnummer genom att fylla i ett formulär på www.smartsettle.com.
- Parterna kan engagera en person (facilitator) för att assistera dem båda i förhandlingprocessen eller så väljer de att ha varsin egen assistent.

2. Identifiera intressen (Qualify interests)

- Assistenten från SmartSettle hjälper parterna att arbeta tillsammans för att formulera sina gemensamma intressen och identifiera sakfrågor utan att för den skull ställa upp specifika krav.

²¹ <http://www.smartsettle.com>.

²² E-mailkorrespondens med Dr. Ernest M. Thiessen, VD för SmartSettle.

²³ <http://www.smartsettle.com>.

- Parterna kommer överens om vilket ”ramavtal” (Framework for Agreement) som skall användas. Detta är ett preliminärt utkast till det slutliga avtalet, innehållande luckor som representerar beslut som ännu inte tagits.
- Assistenten skapar ett nytt mål online med hjälp av mjukvaran och ger en beskrivning av målet.

3. Kvantifiera tillfredställelse (Quantify satisfaction)

- Parterna utbyter inledande, optimistiska förslag som ger utrymme för eftergifter.
- Assistenten från SmartSettle arbetar separat med varje part för att ta fram deras inledande, konfidentiella preferenser. (När blir en part nöjd med varje individuell sakfråga och vilket är värdet av varje fråga?)

4. Etablera en överenskommelse (Establish equity)

- Parterna utbyter information (kan inkludera telefonsamtal eller fysiska möten) och erbjuder synliga eller osynliga eftergifter.
- Baserat på parternas preferenser och eftergifter gjorda av varje part, genereras lösningspaket som varje part skall överväga.
- Preferenserna görs om efter behov med hjälp från assistenten.
- När parterna accepterar samma identiska paket som en preliminär lösning, har en överenskommelse uppnåtts.

5. Maximera fördelarna (Maximize benefits)

- Genom preferensanalys och optimering försöker man generera förbättringar för alla parter jämfört med den föreliggande lösningen.

6. Att säkra överenskommelsen (Secure commitment)

- Så snart som en part vill avsluta förhandlingen, fylls ”ramavtalet” i med den föreliggande lösningen och signeras av alla parter.

Det är inte processen som sådan som är ny. De flesta stegen redovisade ovan kan till stor del återfinnas i litteratur på området. Det nya består istället i mjukvaran som stödjer förhandlingsprocessen och att huvuddelen av förhandlingen sköts över internet. De förhandlande parterna och den tredje parten är uppkopplade gentemot varandra, oberoende av var de befinner sig. Det ger möjligheten att utbyta anbud när som helst när det är lämpligt för parten själv.²⁴

Enligt Ernest M. Thiessen, vd för SmartSettle, hjälper mjukvaran till att snabbt klargöra utbyten, att se vilka förslag som är godtagbara för en part i varje enskild fråga och att generera optimala lösningar. ”(...) the parties’ decisions are based on more complete and more thoroughly evaluated information.”²⁵

²⁴ Ernest M. Thiessen, Joseph P. McMahon; *Beyond Win-Win in Cyberspace*; Ohio State Journal on Dispute Resolution; 2000;
<http://www.smartsettle.com/more/beyond/BeyondWinWin.html>.

²⁵ Ibid.

Onlineförhandlingar kan minska de tids- och rumsrestriktioner som finns hos förhandlingar i den fysiska världen men inget hindrar att man möts på riktigt eller plockar upp telefonen om man känner att detta är ett mer lämpligt sätt att kommunicera. Antagligen är det dessa hybridformer mellan offline- och onlinelösningar som lättare kommer att accepteras.

SmartSettle är byggt på grundläggande principer inom intressebaserad förhandling och mjukvaran är ingen ersättning för ordentlig förberedelse och deltagande. Istället tar verktygen och processen parterna till en plats där de effektivt kan utvärdera sina alternativ och få den bästa möjliga lösningen.

Mjukvaran är sponsrad. På sajten sägs inget om vem som stödjer företaget ekonomiskt vilket givetvis är en svaghet. Inte heller kan man läsa direkt på sajten hur mycket det kostar att lösa en tvist med hjälp av SmartSettle, man måste kontakta företaget. Kostnaden beror av typen av tvist och dess komplexitet. Dr. Thiessen nämner själv som ett exempel att en tvist på en arbetsplats som löses inom 30 dagar skulle kosta cirka \$5000 att lösa. Varje situation behandlas individuellt för tillfället.²⁶

4.3.2 Online Resolution

Online Resolution tillhandahåller "full-spectrum dispute resolution services"²⁷. Det betyder att de erbjuder medling, förhandling, skiljeförfarande och expertutvärdering på sin sajt.

Internetverktygen för förhandling är ämnade att ge assistans i att utveckla en agenda för problemlösning; vägledning för att föra konstruktiva och produktiva diskussioner om de olika frågeställningarna; metoder för att identifiera potentiella lösningar; en process för att utvärdera möjliga för- och nackdelar hos en föreslagen överenskommelse samt hjälp med att organisera och skriva själva överenskommelsen.²⁸

En närmare presentation av Online Resolutions Resolution Room kommer att ges i följande kapitel, Medling.

²⁶ E-mailkorrespondens med Dr. Thiessen.

²⁷ Matt Pordum, *Full spectrum Online ADR Goes Live*, Dec 11 2000, <http://www.office.com/global/0,2724,800-21116-21324,FF.html>

²⁸ <http://www.onlineresolution.com>

5 Medling

5.1 Medling

Medling är en form av organiserad förhandling.²⁹ Alltså är teorier och mekanismer bakom förhandling också relevanta för medling.

Inom traditionell medling läggs det ofta stor tonvikt vid miljön där medlingen äger rum. Bland de saker som ofta diskuteras är valet av plats och att den skall vara neutral³⁰, hur parterna skall sitta i relation till varandra och om man skall använda ett runt eller fyrkantigt bord (om man överhuvudtaget skall ha ett bord!). Andra saker som kan betraktas som bagateller men som faktiskt är viktiga är när man bör ta paus och tillgången till mat och dryck.³¹

Jan Norman delar in medlarens arbete i fem faser, utöver öppnings-anförandet.³² Öppningsanförandet vid bordet är mycket väsentligt. Här skall parternas förtroende för medlaren byggas upp om det inte redan finns där. Medlaren bör här presentera sig själv och sin utbildning och erfarenhet som medlare. Han bör också förklara att han är neutral och opartisk och om det skulle finnas någon omständighet som skulle tala för motsatsen bör han låta parterna få veta detta.

1. Att redogöra för processen

Medlaren bör självklart berätta hur en medlingsprocess går till men även ta upp sådana frågor som sekretess, kostnader och tidsanspråk. Att parterna får ha ett ombud under medlingen bör också klargöras. Det är också lämpligt att medlaren påtalar att han inte är en domare utan att parterna är där för att skapa en egen överenskommelse. Detta gäller även om medlingen skulle vara tvingande.

2. Att utröna behov och intressen samt att få parterna att ventilera känslor

Denna del av processen kräver stor uppriktighet från parterna. Medlaren måste påpeka för parterna att om deras behov och intressen skall kunna tillgodoses måste det klargöras vilka de är.

3. Att tillsammans med parterna kartlägga möjligheter, lösningar, alternativ och prioriteter

²⁹ *Medling*, s. 51.

³⁰ *Alternativ tvistlösning*, s. 83.

³¹ *Medling*, s. 73f.

³² *Medling*, s. 75ff.

Det här är den mest konstruktiva delen av processen där parterna kan generera idéer om hur de ska kunna få till stånd en lösning som tillgodoser båda parter behov.

4. Att utvärdera lösningar

Idéerna till lösningar som framkom i steget innan utvärderas av parter och medlaren tillsammans.

5. Att nå en överenskommelse

En överenskommelse som båda parter är rimligt nöjda med har störst chans att genomföras och efterlevas. Medlaren bör påpeka att parterna här kanske bör ta möjligheten att låta en jurist granska överenskommelsen innan den slutligt skrivs under. Överenskommelsen bör slutgiltigt utformas så den uppfyller de legala kraven på ett avtal. Detta för att det ska kunna vara möjligt att genomdriva det med myndigheternas hjälp.

Dessa faser kan man också finna inom medling online även om de inte ser helt likadana ut. T ex kan man tänka sig att medlaren får lägga större tyngd i den första fasen än vanligt.

5.2 Online Resolution

Det finns både ideella organ och kommersiella företag som tillhandahåller medlingstjänster på internet. Online Resolution som togs upp redan i kapitlet ovan angående förhandling, är ett kommersiellt företag som alltså tillhandahåller även medling. I detta kapitel tittar vi närmare på deras tjänster.

eResolution	http://www.eresolution.ca/
Iris Médiation	http://www.iris.sgdg.org/mediation/
Online Ombuds Office	http://www.ombuds.org
Resolution Forum	http://www.resolutionforum.org
Squaretrade	http://www.squaretrade.com
Webmediate	http://www.webmediate.com/

Tabell 5.1 Några ODR-organ och företag som tillhandahåller medling över nätet.

För att anmäla ett fall till Online Resolution fyller man i ett formulär på deras hemsida på internet.³³ Detta formulär ser likadant ut oavsett vilken form av

³³ <http://www.onlineresolution.com>

tvistlösning du vill använda dig av. Förutom grundläggande kontaktinformation om båda parter skall du även ange följande detaljer om tvisten:

- Vilket datum tvisten började.
- Ett uppskattat belopp på vad det man tvistar om är värt.
- Vad tvisten avser. (Denna information är den enda som kommer delas med den andra parten.)
- Vad du och den andra parten är oense om.
- Vad ni kan tänkas vara ense om.
- Vad har hänt hittills i tvisten.
- Vilken typ av tvistlösningsmetod man önskar använda och vad man vill få ut av sina försök att lösa tvisten.
- Övrig information som kan vara användbar.

Den andra parten kontaktas sedan av Online Resolution och får fylla i ett likadant formulär. Om denne svarar eller ej vill delta i förfarandet blir det ingen medling och inte heller behöver den anmälade parten betala något.

Om den andra parten svarar positivt och ett förfarande inleds beror kostnaden av det omtvistade värdet.

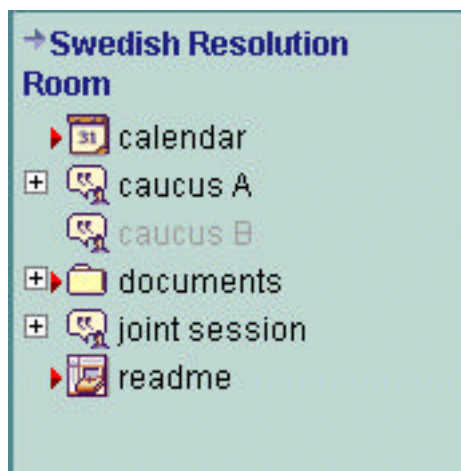
Omtvistat värde	Kostnad
<\$10 000 (alt. icke-monetär tvist med begäran om en "experienced neutral")	\$50 i timmen per part, en minimumavgift på 2 timmar/\$100
\$10 000 - \$50 000 (alt. icke-monetär tvist med begäran om en "expert neutral")	\$75 i timmen per part, en minimumavgift på 2 timmar/\$150
>\$50 000 (alt. en tvist med fler än två parter)	\$100 i timmen per part, en minimumavgift på 2 timmar/\$200

Tabell 5.2 Priser för Online Resolutions tjänster.

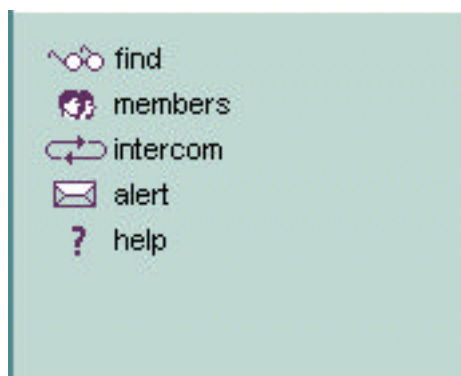
Wes Helms på Online Resolution (Director of ADR Network) gav mig den 21 september en guidad tur av deras tjänst och också ett eget Resolution Room för att närmare kunna undersöka hur funktionerna är uppbyggda. Nedan följer en översikt av de mest grundläggande funktionerna.

Verktygsfält

Verktygsfält som du använder dig av för att ta dig runt i rummet. Det finns hela tiden tillgängligt till vänster på skärmen.



Den röda pilen indikerar att här finns inlägg eller dokument som är olästa.



calendar: Tar dig till en kalender som delas av alla parter. En mycket bekväm funktion där alla alltså kan lägga in nya händelser vid olika datum. Och faktum är att den t o m är på svenska.

caucus A: Ett rum där medlaren och part A kan ha enskilda överläggningar.

caucus B: Här kan medlaren och part B ha enskilda överläggningar. Part A har ingen tillgång till detta rum, det är därför länken är grå.

documents: Här finns parternas gemensamma dokument.

joint session: Det man skulle kunna kalla själva förhandlings-rummet.

find: Sökverktyg som hjälper dig att hitta olika dokument eller diskussioner i ditt Resolution Room.

members: Här kan du se vilka medlemmar som finns i detta Resolution Room, både förhandlande parter och tredje parter som t ex medlare.

intercom: Här kan du chatta med de övriga medlemmar som befinner sig i chatrummet.

alert: Genom att använda denna funktion kan man genom ett e-mail eller ett direktmeddelande göra en annan part uppmärksam på något.

help: Hjälpverktyg för Resolution Room.

Joint session

Swedish Resolution Room
joint session

a discussion started by Colin Rule on 12 Jan 01

Topics

joint session 1

joint session
a topic started by Wes Helms on 12 Jan 01

This discussion is accessible to both parties. This is where the bulk of the work is done in the session. Many neutrals create multiple joint sessions, each one focusing on a different area of the dispute. Because the neutral controls the structure of the room they can really manage the movement from issue to issue.

If you click on "intercom" (on the left, the lower part of the toolbar, below find and members) you can take a look at our synchronous chat tool.

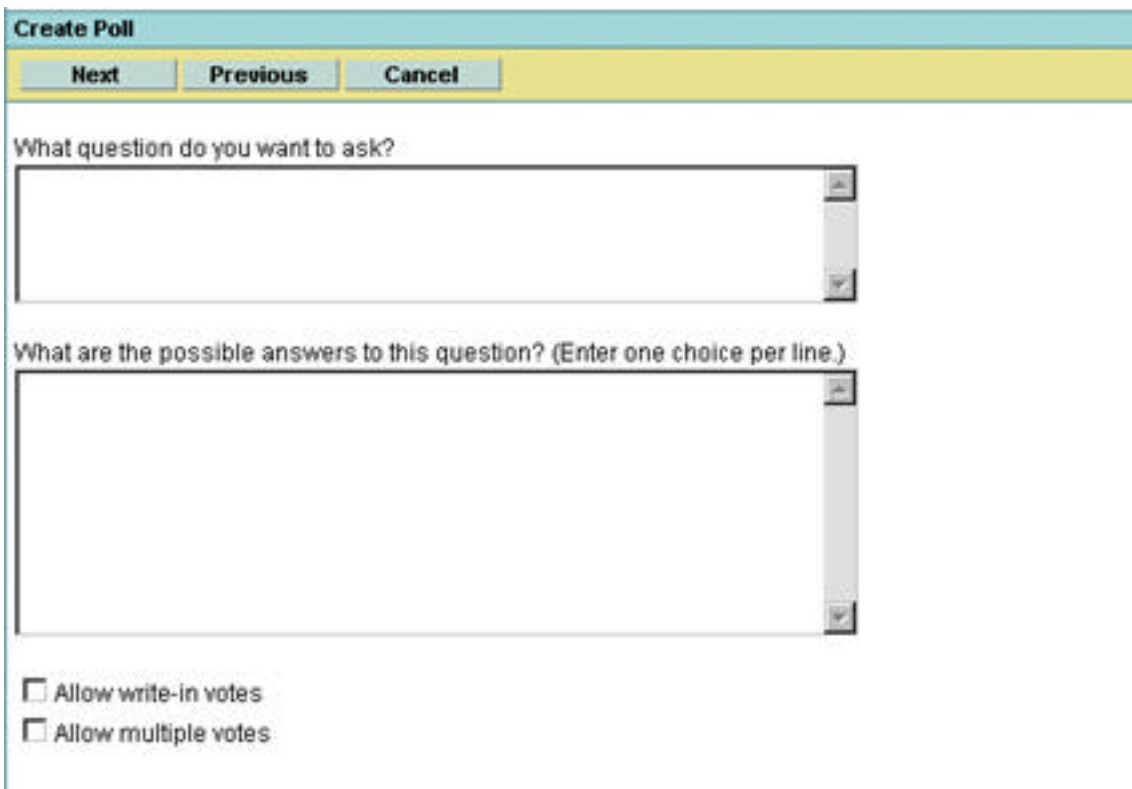
depositions (Wes Helms, online resolution, 21 Sep 01 4:33)

I would like to have access to the documents.

Detta är det viktigaste verktyget, där det mesta av jobbet görs. Här för parterna huvuddelen av sin diskussion kring olika frågor i tvisten. Om man vill göra en kommentar i en pågående diskussion klickar man på "add a comment". Man kan också starta en ny diskussion genom att klicka på "start a new topic". Det finns också möjlighet att be parterna att rösta i en enskild fråga genom att klicka på "take a vote" (se nedan).

Kommunikationen här är asynkroniserad och när en part gjort ett inlägg förväntar han sig alltså inte ett omedelbart svar vilket ger tid för eftertanke. Det betyder dock givetvis inte att man kan vänta alltför länge. Användare av internet är vana vid att saker och ting går snabbare än i den fysiska världen.

Take a vote



The screenshot shows a web form titled "Create Poll". At the top, there are three buttons: "Next", "Previous", and "Cancel". Below the buttons, there are two text input fields. The first field is labeled "What question do you want to ask?". The second field is labeled "What are the possible answers to this question? (Enter one choice per line.)". At the bottom of the form, there are two checkboxes: "Allow write-in votes" and "Allow multiple votes".

Om den part som ställer frågan inte klickar i någon av rutorna längst ner kommer alltså den som svarar på frågan vara tvungen att välja ett svar (kanske något så enkelt som ja eller nej) av de som angivits.

Intercom



Chatrummet fungerar liknande MSN Messenger. Du skriver in ett meddelande i fältet nere till vänster som sedan kommer upp på skärmen. Detta kan sedan ses direkt av alla medlemmar som är inloggade för tillfället. Kommunikationen är alltså här synkron och fungerar som ett komplement till den asynkrona kommunikationen i "joint session".

Caucus

The screenshot shows a web interface for a caucus. At the top, it says "Swedish Resolution Room" and "caucus A". Below that, it indicates "a discussion started by Colin Rule on 12 Jan 01". There is a "Topics" section with a "start a new topic" button. Underneath, "caucus A" is listed with a count of "0". The main content area shows "caucus A" as a topic started by "Wes Helms on 12 Jan 01". A text block explains: "This is a caucus space accessible only to the mediator and party A. If party B attempts to access this space, they will receive a message notifying them that they do not have permission to access this discussion." At the bottom, there are two buttons: "add a comment" and "take a vote".

Detta rum fungerar likadant som det för gemensamma diskussioner (joint session) men det är endast medlaren och i detta fallet part A som har tillgång till det. Här finns alltså möjlighet för enskilda samtal.

Här finns fördelar jämfört med enskilda samtal vid traditionell medling. Att ta en part avsides för att föra ett enskilt samtal kan störa medlingsprocessen som får ett konstigt avbrott. Vid en medlingssession i den fysiska världen lämnas den andra parten i ett annat rum eller ute i korridoren. Givetvis kommer denna part att undra vad som pågår under de enskilda samtalen och det är lätt hänt att parten ifråga känner sig utanför och att oro uppstår.³⁴

Att föra dessa samtal online är mer flexibelt. Den andra parten behöver inte ens veta om att dessa samtal förs om medlaren föredrar detta. Det är möjligt att tala enskilt med en part samtidigt som man för en gemensam diskussion.³⁵

³⁴ Colin Rule, *New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution*, <http://www.mediate.com/articles/rule.cfm>

³⁵ Ibid.

Documents

The screenshot shows a web interface for a folder named "documents" in the "Swedish Resolution Room". The folder was created by Colin Rule on 12 Jan 01. A yellow bar contains a "create" button. Below this is a text box stating: "This is a folder for document sharing, links, images, etc. that the parties want to share with the neutral and each other." A table lists the contents of the folder:

Name	Modified	Owner	Size
<input type="checkbox"/> > Arbitration Folder	21 sep 01 4:01	Wes Helms	3 items
<input type="checkbox"/> > CPR's Website	17 apr 01 4:16	Wes Helms	
<input type="checkbox"/> > Depositions.doc	29 jan 01 8:59	Wes Helms	19 k
<input type="checkbox"/> > Neutral's folder	29 jan 01 9:05	Wes Helms	0 items
<input type="checkbox"/> > Resolution Room Basics	17 apr 01 9:20	Colin Rule	

At the bottom, there are buttons for "create", "add file", "access", "notification", "select all", "cut", "copy", "copy link", "paste", "delete", "mark read", and "mark unread".

I denna folder kan parterna ladda upp dokument, bilder och länkar som man vill att även andra parter skall ha tillgång till. Detta är ett smidigt sätt att hantera dokument och man kan vara säker på att alla parter har tillgång till alla dokument som är relevanta för tvisten.

Så snart något händer i ett Resolution Room skickas ett meddelande ut till alla medlemmar via e-mail. På så sätt blir det enkelt att hålla sig uppdaterad. Tjänsten finns på ett flertal språk och man har många utländska klienter.³⁶ De som köper tjänsten är antingen själva parter i en tvist där Online Resolution alltså tillhandahåller både sin mjukvara och en tredje part (medlare, expert eller skiljeman beroende av vilken lösning parterna vill använda sig av) men det kan också vara medlare som endast köper rätten att använda sig av mjukvaran i sin egen praktik.

³⁶ Guidad tur av Wes Helms (Director of the ADR Network) genom Online Resolutions Resolution Room, 2001-09-21.

5.3 Kommentarer

En medlingsprocess online har samma steg som en traditionell medling.³⁷ Det som Norman beskriver som öppningsanförandet börjar redan på hemsidan, innan parterna anmält fallet. Förtroendet för ODR-organet måste byggas upp på ett tidigt stadium så att människor väljer att använda sig av ett onlineförfarande och ofta presenterar många organ sina medlare redan här. Vid första kontakten med parterna kommer dock säkerligen medlaren att göra det igen. Eftersom skepticismen kan vara stor mot att lösa en tvist över internet och då många är obekanta med processen kan medlarens uppgift att redogöra för densamma kräva stor noggrannhet för att reda ut alla frågetecken.

Mjukvaran gör det enklare att organisera informationen om parternas behov och intressen vilket kan underlätta kartläggning av alternativ och möjligheter. Det som kan vara svårare här är parternas uppriktighet när de ska ange sina behov och intressen. Om man har svårt för att skapa sig en uppfattning om den andre parten är uppriktig eller ej finns risken att man inte vågar vara det själv. Det är också lättare att ljuga över internet.³⁸

Vissa författare anser att den icke-verbala kommunikationen kan utgöra så stor del som upp till 80-90% av budskapet. Online finns inte mycket till kroppsspråk och blickar och knappt tonlägen heller. Detta kan givetvis ge upphov till problem både för medlaren och parterna när de försöker avläsa situationen. Den asynkrona kommunikationen ger dock möjlighet till eftertanke för parterna och det ger tid för att formulera behov och intressen mer omsorgsfullt och också tid för utvärdering av lösningar och förslag.

Eftersom hela medlingen finns dokumenterad underlättas upprättandet av en överenskommelse. Man kan t ex använda sig av formuleringar som parterna använt sig av under medlingens gång och gå tillbaka och titta på vad det var man verkligen kom överens om. Många tvister som slits över nätet har internationella kopplingar och därför måste man försäkra sig om att den slutliga överenskommelsen betraktas som gällande avtal enligt de olika ländernas lagstiftning.

I kapitel 3 påtalades vikten av att tvistlösningen sker i ett virtuellt rum och inte bara med ett eller ett par verktyg för att vara effektiv. Online Resolution har verkligen lyckats skapa ett sådant rum. Samma avväganden som görs offline angående t ex hur parterna ska sitta i relation till varandra görs dock inte här utan istället är det vilka verktyg och hur de skall koordineras som blir relevant för skapandet av rätt miljö.

³⁷ Maryland's On-line Mediation Service, Answers to Frequently Asked Questions About the Online Mediation Service, <http://www.mediate-net.org/frequent1.htm>.

³⁸ Kathleen Valley, *The electronic negotiator*, Harvard Business Review, January-February 2000, s. 16-17.

6 Typer av konflikter

Traditionell medling sker ofta i tvister där mycket känslor är involverade, t ex i familjetvister. Även i internationella, nationella eller regionala konflikter är medling ett ofta använt medel för att åstadkomma fred. Det är dock inte dessa känsloladdade konflikter som man först kommer att tänka på när man talar om medling och förhandling över internet.

6.1 E-handel

När handeln blir mer och mer gränslös, uppkommer ett ökande antal tvister mellan parter i olika länder. Att låta dessa tvistande parter lita till det traditionella tvistlösningssystemet skulle vara ytterst obekvämt och olämpligt, för att inte säga omöjligt. Många köpare och säljare har inte råd att börja en process i ett annat land, något som är mest uppenbart i s k small-amount claims. Kostnaden för att gå till domstol i dessa tvister överstiger vida värdet av tvisteföremålet.

Här tycks alltså ODR vara lämpligt att använda sig av. Eftersom tvisten uppstår online kan man också anta att det är människor som är komfortabla med att använda sig av internet som är inblandade och att försöka lösa tvisten online blir då mer naturligt.

Många medlare känner sig skeptiska inför onlinemedling. I dessa typer av sammanhang känner sig dock även kritikerna ofta komfortabla med att använda sig av ODR, även om detta är bara p g a att medling i en fysisk miljö är omöjlig i realiteten.³⁹

Det är också inom e-handels området som ODR först vunnit insteg, framförallt då för konsumenthandel.

”Those arenas in which incentives to make use of ODR are highest and resistance is lowest will likely be in the first wave of ODR applications. Therefore, the attention given to ODR in the consumer arena and its growing use there is not surprising.”⁴⁰

Många organisationer har visat uppmärksamhet för ODR inom e-handel för konsumenter.⁴¹ En av dessa är TACD (Trans Atlantic Consumer Dialogue) som är forum för konsumentorganisationer inom EU och USA. I dokumentet, ”Alternative Dispute Resolution in the Context of Electronic Commerce”⁴² har

³⁹ Colin Rule, *New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution*.

⁴⁰ *Online Dispute Resolution*, s. 22

⁴¹ Se även följande kapitel.

⁴² <http://www.tacd.org/cgi-bin/db.cgi?page=view&config=admin/docs.cfg&id=41>.

man fastslagit 12 principer som man anser att ADR system för konsumenttvister inom e-handeln skall baseras på. En del av principerna är mycket allmänna för hur ett system bör vara medan vissa är mer specifika för konsumentförhållanden. Det skall vara *frivilligt*⁴³ för konsumenten att delta i tvistlösningen och han skall *inte behöva avstå sina lagliga rättigheter*⁴⁴. Beslut skall i princip vara *bindande för den andra parten*⁴⁵ men vad gäller konsumenten skall han *inte vara förhindrad att använda sig av andra lösningar*⁴⁶ (som att gå till domstol) om han inte är nöjd med utgången.

Förfarandet tycks alltså mycket fördelaktigt för konsumenten. Det enda som han möjligen kan tänkas förlora är en viss tid om förfarandet inte skulle leda till ett slut han kan acceptera.

En elektronisk marknadsplats som valt att använda sig av ODR är den amerikanska sajten eBay. eBay är världens största elektroniska marknadsplats, enligt egen utsago, där köpare och säljare handlar direkt med varandra. Man har cirka 30 miljoner registrerade användare och förra året omsattes varor till ett värde av 5 miljarder på deras sajt. Där finns miljoner produkter till salu i tusentals kategorier.⁴⁷ Köpare och säljare som fått problem kan från eBay:s hemsida klicka sig vidare till SquareTrade⁴⁸ som tillhandahåller både förhandling och medling online. SquareTrade presenterar eBay som en partner, d v s man är sponsrad av eBay (och även ett flertal andra företag). Detta gör att kostnaden för användarna av Square Trades tjänster kan hållas nere. Att använda sig av de webbaserade förhandlingsverktygen är gratis och om man väljer att involvera en medlare kostar det endast \$15. (Priset beror av vilken partners handelsplats man har utnyttjat.)

Man får dock hålla i minnet att alternativ, icke-bindande tvistlösning endast är ett reellt alternativ i fall som uppstått p g a ett missförstånd och inte bedrägeri.⁴⁹

För e-handelsföretagen finns goda incitament för att tillhandahålla eller använda sig av ODR. Om konsumenten ser att det finns ett institut man kan vända sig till om problem skulle uppstå kan detta stärka förtroendet för att handla över nätet. Carly Fiorina, vd på Hewlett Packard, säger t o m att ett globalt, alternativt tvistlösningssystem är nödvändigt för att befrämja handel över gränserna.⁵⁰

⁴³ Princip 4.

⁴⁴ Princip 11.

⁴⁵ Princip 10.

⁴⁶ Princip 11.

⁴⁷ <http://www.ebay.com>.

⁴⁸ <http://www.squaretrade.com>.

⁴⁹ Maneesha Mithal från FTC i *Online arbitration offers faster, cheaper way to settle disputes* av Shelley Emling, <http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/prs/acj042901.jsp?vhostid=tomcat2&stmp=squaretrade>

⁵⁰ Matt Pordum, *Full spectrum online adr goes live*.

6.2 Försäkringstvister

I USA har, som framgått i kapitel 4.2, blind bidding företagen hittat en marknad i försäkringstvister.

Cybersettle, ett blind bidding företag som ägnar sig åt enbart försäkringstvister, är enligt egen utsago världens första företag att tillhandahålla en datorunderstödd metod för att lösa försäkringstvister. På sin hemsida anger de att de har hjälpt sina klienter att lösa tvister till ett sammanlagt värde överstigande 50 miljoner dollar. Över 475 försäkringsbolag använder sig av Cybersettle antingen direkt eller genom en tredje part de anlitar. För tillfället är det över 60 000 användare av deras system.⁵¹

USA är ett land där skadeståndsanspråk och försäkringstvister är vanliga och de omtvistade beloppen höga. Det är givetvis en anledning för intresset från försäkringsbranschen. Eftersom tvisterna heller vanligen inte involverar mer än en form av ersättning, d v s pengar, är de utomordentligt lämpliga för blind bidding. Att förfarandet är opersonligt har vid vissa enklare anspråk inte heller någon betydelse.

Ytterligare en fördel för konsumenterna kan vara att om försäkringsbolagen kan reducera sina kostnader för slitande av tvister, finns också utrymme för att priserna på försäkringar skall gå ner.⁵²

6.3 Övriga

I princip kan man lösa vilken tvist som helst över internet. Om vi ser på det frekvent använda exemplet Online Resolution så finns där inga uttalade begränsningar hos företaget självt på vilka slags tvister man åtar sig.

Exempel på andra typer av tvister som vissa ODR-organ koncentrerar sig på är familjetvister och arbetsplatstvister⁵³. Ett av de allra första projekt som lanserades 1996 var som nämnts ovan ”Maryland Family Mediation Project”⁵⁴. Något som är speciellt för detta projekt jämfört med andra ODR-tjänster är att det endast riktar sig till bosatta i en stat (Maryland, USA). Tjänsten är designad att lösa familjerättsliga tvister som uppstår under lagen i Maryland genom medling och drivs i princip av University of Maryland School of Law.

⁵¹ <http://www.cybersettle.com>.

⁵² John Zissu, Cybersettes talesman i *Online arbitration offers faster, cheaper way to settle disputes*.

⁵³ NewCourtCity, <http://www.newcourtcity.com>.

⁵⁴ <http://www.mediate-net.org/>.

Dessa två typer av tvister är nog inte de första man sätter i samband med att lösa över internet. Jag skulle säga att det främst är av två anledningar. Den ena är att det är tvister mellan människor som vanligen känner varandra ganska väl och den andra följer i princip därav – man träffar personerna ofta, kanske varje dag. Så behöver i och för sig inte vara fallet, familjemedlemmar vara spridda över hela världen och sålunda träffas mycket sällan.

Ändå finns det människor som väljer att lösa en tvist med människor i sin närhet över internet. Alltså måste det finnas andra fördelar än bara att man enkelt kan kommunicera över stora avstånd. Man ska inte förutsätta att bara för att det är en människa man känner väl så är det lättare att kommunicera öga mot öga. I vissa konflikter är känslorna så heta att det är nästintill omöjligt att få parterna att vara konstruktiva. Avståndet som finns i en process online kan då få en avkylande effekt. Kanske kan det vara lättare att vara rationell och hålla huvudet åtminstone något kallare över internet. Om man är angelägen att bevara en god relation med motparten kan denna avkylande effekt vara en anledning även här till att man väljer ett onlineförfarande.

7 Några organisations- och myndighetsrapporter

Uppmärksamheten som ägnats ODR av ett flertal organisationer har vanligen gällt sammanhang där man diskuterar konsumenters förtroende för att handla elektroniskt. Här kommer vi titta närmare på behandlingen av ODR från Handelskommissionen och Handelsdepartementet i USA, EU och OECD tillsammans med Internationella Handelskammaren och Haagkonferensen om internationell privaträtt. Lösningarna som diskuterats på olika konferenser behandlar inte uteslutande alternativ tvistlösning online utan alternativ tvistlösning överhuvudtaget. Som framgått i kapitel 6 finns i tvister som uppstår online en stor potentiell marknad för de organ och företag som tillhandahåller medling och förhandling över nätet.

7.1 Federal Trade Commission

I juni år 2000 höll Federal Trade Commission, FTC, och Department of Commerce, DOC, (USA) en workshop med titeln ”Alternative Dispute Resolution for Consumer Transactions in the Borderless Online Marketplace”.⁵⁵ Deltagare var bl a den amerikanska regeringen, EU, olika konsumentgrupper, professionella ADR specialister såväl som akademiker och ett flertal ODR-företag. Fokus låg på transaktioner online mellan affärsidkare och konsumenter (B2C) men även en bredare användning av ODR togs upp.

Sex viktiga områden identifierades och diskuterades. Här redovisas de och några viktiga synpunkter som lades fram.⁵⁶

1. Globala lösningar för globala transaktioner

Även om internet är gränslöst finns hinder för globala ODR-program. T ex kan det finnas språk- och kulturbarriärer och vissa företag har redan börjat erbjuda sina tjänster på flera språk.⁵⁷ Vidare finns risken för att användare utomlands kanske saknar förtroende för ett utländskt ODR-system. Ett globalt system får också brottas med problem som olika lagregleringar i olika länder gällande konsumentkontrakt ger upphov till. Överhuvudtaget kan olika regeringars inställning till vilket inflytande de bör ha över olika ADR-lösningar ge upphov till problem.

⁵⁵ <http://www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/>.

⁵⁶ <http://www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/summary.htm>.

⁵⁷ Ett exempel är eResolution (<http://www.eresolution.ca>).

2. Eftersträvande av nya tekniska lösningar

Nya tekniska lösningar kan öka effektiviteten och nya innovationer har resulterat i att säkerheten ökat. Parternas information är bättre skyddad och dessutom ger ny teknik möjlighet att kontrollera att företag är de som de utger sig för att vara. I viss utsträckning har dessa nya lösningar gjort att möten ansikte mot ansikte inte längre är lika nödvändiga.

3. Eftersträvande av flera olika typer av ADR-program

Olika typer av transaktioner behöver olika typer av lösningar. Kostnader för att använda sig av processen bör vara beroende av vilken typ av transaktion som gett upphov till tvisten. Det bör vara billigare att använda ODR i konsumenttvister än i tvister mellan affärsidkare.

Även omfattningen av processuella regler bör variera mellan olika slags tvister. När tvisten gäller ett relativt litet värde passar det bättre att inte ha ett alltför omfattande regelverk. Vad gäller information till användaren är det viktigare att ge mer detaljerad information i en tvingande process än i en frivillig.

4. Att säkerställa ADR-programs rättvisa och effektivitet

För att säkerställa att ett förfarande är både rättvist och effektivt måste ett antal faktorer tillgodoses. Förfarandet måste vara opartiskt, givetvis i praktiken men det måste också uppfattas som opartiskt av konsumenten. Det kan dock vara svårt att fastställa hur man skall försäkra sig om detta. Vissa anser att kravet på opartiskhet medför att företaget bakom tjänsten också måste vara oberoende. Detta medför dock att det blir svårt att hålla nere kostnaderna för konsumenten, något som är viktigt eftersom förfarandet blir ineffektivt om det kostar mer än det omtvistade värdet.

ADR-program bör vara lättillgängliga för användaren. Detta innebär att de både skall vara lätta att hitta och enkla att använda. Dessutom bör den som tillhandahåller tjänsten tydligt kungöra hur systemet fungerar för att användaren själv skall kunna avgöra vilka fördelar och vilka nackdelar processen har. Typisk information som bör ges är vilka typer av tvister som man tidigare hanterat, processuella och materiella regler, kostnader och på vilket sätt beslut tas. Vissa deltagare i konferensen tyckte också att man borde deklarerat sin opartiskhet och vad som händer om man uppnår en överenskommelse.

Vidare ansågs det vara av vikt att förfarandet genomfördes inom rimlig tid beroende av tvistens komplexitet. Man diskuterade även om ADR program skall tillåtas vara bindande för konsumenten, något som dock inte är relevant i någon högre grad för denna uppsats.

Det är viktigt att det råder balans mellan rättvisa och effektivitet. Den ena faktorn får inte ta upp för stort utrymme som inkräktar på den andras.

5. Utbildning av konsumenter och näringsidkare

Många konsumenter och näringsidkare känner inte till ADR. Därför ansåg deltagarna att de bör utbildas i vilka valmöjligheter som finns och vilka rättigheter konsumenterna har.

6. Åtgärder gentemot oseriösa och bedrägliga ADR-utövare

Åklagare skall åtala företag som bryter löften att följa vissa standarder, uppförandekoder och förtroendemärken (seal programs). Privata ADR-företag skall samarbeta med rättsapparaten för att internetbedrägerier skall kunna upptäckas och åtalas.

Vissa av de diskuterade problemen som uppkommer är typiska för konsumenttransaktioner och uppmärksamheten åt ODR ägnas främst för att man vill öka konsumenters förtroende för att handla över nätet. Andra sätt att göra det på är t ex med hjälp av förtroendemärken och uppförandekoder som e-handlaren kan ansluta sig till eller kvalificera sig för. De flesta uppförandekoder har kravet att man skall vara ansluten till ett ADR-program.⁵⁸

Vissa av kraven som deltagarna ställt upp är också relevanta i högre grad när det är en tredje part som föreslår en lösning eller avgör tvisten.

7.2 EU

Inom EU är det inte bara ny teknik för att underlätta distansförsäljning som gör att tvister över gränserna kommer uppstå i allt högre grad. Även införandet av euron och det ökande resandet påverkar.⁵⁹

EU har vid ett flertal tillfällen visat intresse för olika lösningar av konsumenttvister. Även här är anledningen att man vill öka konsumenternas förtroende för e-handeln för att den skall kunna växa i omfattning. 1998 kom ”Kommissionens Rekommendation om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol”

⁵⁸ Kommentar från EU-kommissionen till FTC:s workshop, <http://www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/comments/postworkshopcomments/europeancommission.pdf>.

⁵⁹ KOM (2001) 161, s. 3.

(98/257/EC). Och som en uppföljning till rekommendationen påbörjades projektet EEJ-Net, European Extra-Judicial Network.⁶⁰

Rekommendationen behandlar dock egentligen ADR-mekanismer som inkluderar procedurer där en aktiv tredje part intervenerar för att påtvinga eller föreslå en formell lösning för att avgöra tvisten. Alltså är den inte direkt relevant för medling och förhandling. Istället kom tidigare i år ytterligare en rekommendation ”Kommissionens rekommendation om principer som skall tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo”⁶¹ som i högsta grad rör just förhandling och medling, både sådan som sker online och offline. I rekommendationen (p. 6) nämns dock ”elektroniska system för reglering av tvister” särskilt. Påpekas bör dock att rekommendationen inte är avsedd att omfatta företags egna kundserviceavdelningar där man tar hand om konsumenternas klagomål och inte heller instanser som drivs av ett visst företag i direktkontakt med kunden.⁶²

Tidigare har Europaparlamentet uttalat (i sitt yttrande om förslaget till förordning om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område⁶³) ett krav på en omfattande användning av ADR i konsumenttvister.

I rekommendationen identifieras ett antal principer för utformning av sådana förfaranden. Principerna berör områdena opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa och under varje rubrik t ex anges vilka krav man ställer för att anse ett förfarande som opartiskt. Trots uttalanden om att man inte i detalj föreskriver hur sådana förfaranden⁶⁴ skall utformas är rekommendationen ganska utförlig i mitt tycke. I själva rekommendationen (skälen, p. 19) anges dock att densamma inte går utöver vad som är nödvändigt för att garantera att regleringen av konsumenttvister fungerar smidigt och att den därför är förenlig med subsidiaritetsprincipen.

Medlemsstaterna kommer lämna in uppgifter till kommissionen om hur principerna tillämpas i organen. Detta matas in i kommissionens databas över extrajudiciella organ så att de medverkar i EEJ-Net.

Kommissionen anser det nödvändigt att uppställa dessa gemensamma kriterier av ett flertal anledningar. Primärt finns givetvis en önskan om att säkra att tvistlösningssystemet är pålitligt, konsekvent och trovärdigt. Men det är även

⁶⁰ EEJ-NET towards a European Extra-Judicial Network for resolving consumer disputes - Lisbon Conference on 5-6 May 2000,

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just07_en.html.

⁶¹ 2001/310/EG.

⁶² 2001/310/EG, I, p. 2.

⁶³ Yttrande från den 21 september 2000 samt Rådets förordning (EG) nr 44/2001.

⁶⁴ KOM (2001) 161, s. 6.

viktigt för dem som tillhandahåller dessa tjänster att förtroendet inte undergrävs av organ vars tjänster håller låg kvalitet.⁶⁵

ADR för konsumenttvister kan inte konstrueras så att de ersätter domstolsförfaranden. Därför får inte utnyttjandet av sådana förfaranden beröva konsumenterna deras rätt att väcka talan inför domstol om de inte uttryckligen kommit överens om det efter det att tvisten uppkommit.⁶⁶

7.3 OECD, ICC och Haagkonferensen om internationell privaträtt

En konferens som var mycket omfattande och med representanter från en stor del av världen var den gemensamma konferens som OECD, ICC och HCOPIL⁶⁷ höll 11-12 december, 2000.⁶⁸

I huvuddrag behandlades följande på konferensen:

- **Behov av flexibilitet inom ADR-mekanismerna och ett starkt samarbete mellan olika intressenter**
Samarbete mellan regeringar, konsumentskyddsgrupper och affärsrörelser är nödvändigt. Flexibilitet är ett nyckelord för att kunna tillgodose olika behov i olika länder och kulturer och för olika typer av tvister.
- **Gemensamma principer för att uppnå rättvisa och effektiva ADR-system**
Liknande principer har identifieras från olika håll: tillgänglighet, låg kostnad för konsumenten, tydlighet m fl.
- **Skilda åsikter som kommit i fokus**
Skall det finnas situationer där det skall vara tvingande för konsumenten att först använda sig av ADR innan han går till domstol? Kan ODR vara bindande för parterna? Hur skall man försäkra sig om att parterna följer utgången av ett ADR.-förfarande?
- **Det ökande antalet klagomål från konsumenter relaterat till e-handel**
- **Tvister bör lösas i ett så tidigt stadium som möjligt**

⁶⁵ KOM (2001) 161, s. 6.

⁶⁶ 2001/310/EG, p. 14.

⁶⁷ OECD - Organisation for Economic Cooperation and Development, ICC - International Chamber of Commerce samt HCOPIL - Hague Conference On Private International Law

⁶⁸ *Building trust in the online environment: Business to consumer dispute resolution*, Rapport finns att läsa på http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf.

Det första steget mot att lösa tvister som uppstår online är att undvika dem.

- **Inte varje ODR-program passar för att lösa alla typer av konsumenttvister**

Det finns en bred skala av olika ODR-program. I ena änden befinner sig de som är fullständigt automatiserade och i den andra formella skiljeförfaranden.

- **Socioekonomiska och kulturella barriärer**

ODR-organ och företag skall arbeta för att göra ADR verkligt tillgängliga för alla.

- **Teknologi**

Tekniska framsteg kan underlätta vissa ODR-meknismer som t ex ”simulering” av möten ansikte mot ansikte. Häri ligger dock också en paradox eftersom just asynkron kommunikation ibland kan vara styrkan hos ODR.

- **Möjliga roller för domare**

Det traditionella rättssystemet kommer in om verkställighet blir nödvändigt eller om parterna inte kan komma överens och till slut måste vända sig till en domstol.

- **Rätt tid för intressenter inom ODR att göra gemensam sak**

8 Förutsättningar för framgång

För att nå framgång finns tre fundamentala faktorer som måste beaktas enligt Katsh och Rifkin.⁶⁹ Dessa är bekvämlighet (convenience), förtroende (trust) och expertis (expertise). Alla måste vara närvarande och dessutom krävs att mixen av dem är den rätta i det aktuella sammanhanget. Varje användare gör en värdering av dessa faktorer och varje parts minimumnivå av varje faktor måste uppnås. Faktorerna är beroende av varandra. För att öka en faktor måste man ofta ge avkall på en annan.

8.1 Bekvämlighet

”The great benefit of the online environment is commonly understood to lie in the area of convenience.”⁷⁰

Typiskt sett gör vi saker online eftersom det vi önskar göra är mer bekvämt att göra över internet. Vi kan t ex skicka e-mail till vem som helst, varifrån som helst. Detta får dock konsekvensen att vi inte tolererar några större problem med tillgänglighet och funktioner hos sidan som t ex servrar som ligger nere eller länkar som inte fungerar. En frustrerande upplevelse på en sajt betyder antagligen att du aldrig mer kommer att använda dig av den igen.

Ett exempel på ett system som är verkligt obekvämt att använda sig av är faktiskt domstolsförfarandet.⁷¹ Det är så obekvämt att man behöver en specialist, en jurist, för att använda sig av processen. För att kunna designa en onlinetjänst som upplevs som bekväm och enkel att använda för de tilltänkta användarna är det mycket viktigt att förstå hur användarna tänker. Vad är enklast och mest bekvämt för användaren? Här finns många avväganden att göra. Ett är hur kommunikationen skall gå till. Katsh och Rifkin föredrar asynkroniserad kommunikation, dvs kommunikation som ej sker i realtid. Men i vissa fall kanske andra former av kommunikation upplevs som bättre av användaren. Det är givetvis möjligt att använda sig av flera medier om det är mer lämpligt för någon part.

Vid tvister som uppstått på internet, t ex ett köp på en auktionssajt, framstår det som bekvämt att också lösa tvisten online. För tvister som uppstått offline kan det givetvis också vara så men man måste ha i åtanke att det är ytterst besvärligt för människor som inte har en snabb Internetuppkoppling eller kanske rent av ingen alls.

⁶⁹ *Online Dispute Resolution*, s. 73ff.

⁷⁰ *Online Dispute Resolution*, s. 82.

⁷¹ *Online Dispute Resolution*, s. 101.

8.2 Förtroende

Det gäller att inte förväxla förtroende med expertis. Förtroende handlar om om det som utlovas kommer att levereras och om det som sajten säger om sig själv och sin expertis är trovärdigt.

Om tjänsten inte åtnjuter förtroende inträder istället en känsla av risktagande hos användaren. Därför är givetvis förtroendefaktorn väldigt viktig. Här brottas man dock inte bara med problemet med förtroendet för sajten utan även för hela internet. Många kan känna sig tveksamma till den andra partens identitet och var han är lokaliserad eftersom man kanske inte sett personen ifråga med egna ögon. ”*On the Internet, Nobody Know’s You’re a Dog*” är ett berömt talesätt som inte direkt avhjälper problemen med förtroende för nätet. Idag finns dock ett flertal tekniker för att försäkra sig om att en person verkligen är den som han utger sig för att vara. Att använda sig av en falsk identitet blir alltså svårare och svårare.



*Bild 8.1. Klassiskt citat
illustrerat av Peter Steiner i
The New Yorker, 5 juli 1993.*

För att bygga förtroende lägger de flesta sajter ut data om sin expertis. Exempel på det är hur stora fördelar man kan dra av att använda sig av sajten, hur framgångsrik man varit tidigare och hur framgångsrika upphovsmännen bakom sajten är.⁷²

⁷² *Online Dispute Resolution*, s. 88.

8.3 Expertis

Att leverera användbar och värdefull expertinformation är inte samma sak som att leverera expertis. Expertis i den här bemärkelsen utgörs istället av en interaktiv process, där användaren matar in viss information på sajten som sedan behandlas och analyseras och sedan kommer ett resultat tillbaka till användaren. Efter det börjar kanske processen om igen.

Expertis är alltså en del av en process. I medling online t ex, tillhandahålls givetvis information till parterna men för att den skall vara värdefull behövs något mer. Medlaren måste få parterna att fortsätta att prata med varandra och få dem att komma närmare en acceptabel överenskommelse. Det är alltså den tredje partens bidrag till processen som ger parterna det mervärde man söker. Därför är det viktigt för ODR-företagen att öka interaktiviteten så att expertisen kan bli tillämplad mer effektivt.

Många är de som fokuserat på svagheter hos ODR. Katsh och Rifkin försöker istället att identifiera styrkorna hos internet och hur dessa styrkor kan användas. De påpekar också betydelsen av de teknologiska resurserna och går t o m så långt att de kallar teknologin för ”the fourth party”⁷³.

Den nya teknologin ersätter inte den tredje parten (t ex medlaren), förutom möjligtvis vid ett blind bidding förfarande. Däremot förändrar den situationen för den tredje parten. Nya färdigheter och kunskaper krävs och kanske även en förändring av strategier.

8.4 Finns ett behov av medling och förhandling online?

Att ODR diskuterats frekvent av stora, tunga organisationer och myndigheter som EU, OECD och FTC tyder på att det finns ett tydligt behov av ODR inom e-handeln, särskilt då denna är gränsöverskridande. Vid internationella transaktioner på nätet finns ofta inga andra realistiska alternativ att tillgå. Eftersom ODR lutar till parternas vilja att lösa en tvist utan att behöva gå till domstol ökar behovet av ODR varje gång som jurisdiktionsfrågor uppstår.⁷⁴

QXL.se som är en svensk auktionssajt, har inte valt samma lösning som eBay med en tvistlösningstjänst. Istället satsar man på en automatisk försäkring som ersätter köparen om säljaren inte levererar eller om varan skiljer sig väsentligt från beskrivningen. För att försäkringen skall gälla krävs dock att misstanke om brott såsom bedrägeri föreligger och att värdet på varan överstiger 250 kronor.

⁷³ *Online Dispute Resolution*, s. 92.

⁷⁴ *Online Dispute Resolution*, s. 21.

Köparen måste anmäla ärendet senast 30 dagar efter auktionen avslutats och säljaren får sedan ytterligare 30 dagar på sig att tillmötesgå köparens krav. Om de efter denna period inte kommit överens har köparen rätt att anmäla ärendet till QXL. En polisanmälan och en betalningsverifikation skall bifogas. Folksam (som är de som tillhandahåller försäkringen) har sedan 30 dagar på sig att reglera försäkringsärendet.⁷⁵

Det kan alltså dra ut ganska rejält på tiden innan köparen får några pengar tillbaka. Dessutom krävs att säljaren uppträtt bedrägligt, vanliga missförstånd torde alltså inte omfattas. Jag anser att QXL.se bör överväga att komplettera sin tjänst.

Att ett behov av nya lösningar finns inom e-handeln kan vi alltså konstatera men det kan även finnas ett behov där det inte är lika uppenbart. Ibland tycks jorden bara snurra allt snabbare och människor får mindre och mindre med tid. Problem med schemaläggning av förhandlingar kan lösas med att istället sköta saker och ting över internet när var och en har tid. Och i och med att fler och fler människor känner sig bekväma med ny teknologi desto större blir förutsättningar för att medling och förhandling online skall bli framgångsrikt.

Vi ser redan exempel på organ i USA som nått vissa framgångar, framförallt i de branscher där det har funnits ett synligt behov som t ex i försäkrings-branschen. Här i Sverige kommer det säkert att ta längre tid innan ODR vinner mark eftersom vi har en annan rättstradition och därmed inte samma behov. Lindell skriver att det finns ett värde i att ta del av för oss främmande lösningar även om de inte kommer att bli tillämpliga hos oss.⁷⁶ Detta gäller i hög grad även onlinelösningar. Intresse för sådana här lösningar har dock visats även i Sverige.

Internetombudsmannen, IO har studerat interaktiv tvistlösning och hade långt gångna planer på att lansera sådana tjänster, opartiskt och gratis för allmänheten. Planerna gick tyvärr i graven i den allmänna dot.com-döden eftersom kostnaderna för projektet skulle ha täckts av företag som drogs med i den.⁷⁷

Även om man skulle anse att vi i Sverige inte har något behov av ODR kan man inte avfärda det så enkelt som ofta görs med vissa ADR-lösningar. Internet är globalt och även om svenska företag inte kommer att satsa på att bygga upp tvistlösningstjänster på nätet kan många svenskar ändå komma att komma i kontakt med både förhandling och medling över internet.

⁷⁵ <http://www.qxl.se/>

⁷⁶ *Alternativ tvistlösning*, s. 10.

⁷⁷ E-mailkorrespondens med Mattias Svahn, Internetombudsmannen, 2001-09-12.

9 Sammanfattande om fördelar och nackdelar

Det är enkelt att anta att synkron kommunikation som sker i den fysiska världen är att föredra och ibland är det också mycket riktigt så. Att hitta ett tillfälle när denna kommunikation kan ske är dock inte alltid det lättaste, det gäller både fysiska möten, telefonkonferenser och videokonferenser. Om det är svårt att arrangera ett möte blir också pressen stor att detta möte skall vara givande. Något som kan vara mycket stressande för parterna och göra att mötet blir krisartat.⁷⁸ Ett slut stressas fram för att tid inte finns för fler möten.

Andra problem som synkron kommunikation kan ha är när medlaren önskar föra enskilda samtal med en part under en medlings-session. Detta kan vara mycket störande för processen och parten som lämnas utanför känner sig lätt just också utanför. Att då online kunna ta en part till ett enskilt rum utan att ens den andra parten märker det (om medlaren inte väljer att tala om det för honom) är mycket behändigt.⁷⁹

Asynkrona förhandlingar är mer stressfria då samma press att nå fram till ett slut snabbt ej föreligger. En part kan mer grundligt överväga förslag och utveckla valmöjligheter utom synhåll för andra parter. Istället för att reagera känslomässigt till en utveckling kan man på så sätt förhoppningsvis föra en mer övervägd diskussion. Att kommunikationen är textbaserad ger en distans som kan verka avkylande. Givetvis kan man fortfarande reagera starkt men det finns en god möjlighet att ta ett steg tillbaka och reflektera innan man svarar.⁸⁰

En medlare har också större möjligheter att omformulera ett inlägg i diskussionen från en part innan den andra parten ser det. Detta möjliggör en form av skytteldiplomati där medlaren måste godkänna ett inlägg från en part innan den andra kan se det.

När kommunikationen är textbaserad är det lättare att upprätta dokument. Parterna är tvingade att uttrycka sina preferenser i text redan i början av processen och formuleringar kan tas direkt från parternas kommunikation. Att allt som hänt under tvistlösningens gång finns dokumenterat kan också vara praktiskt då det bara är att gå tillbaka och se vad som tidigare sagts om oklarheter uppstår. Det kan dock också vara en nackdel. Om hårda ord sagts tidigare under

⁷⁸ Brenda Paik Sunoo, *Hot disputes Cool Down in Online Mediation*, <http://www.workforce.com/feature/00/06/17/>

⁷⁹ James Melamed, *Integrating The Internet Into Your Mediation Practice*, <http://www.mediate.com/articles/melamed8.cfm>

⁸⁰ Colin Rule, *New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution*.

förhandlingen eller medlingen kan parterna bli påmind om dem igen och plötsligt kan mycket som uppnåtts sedan dess i processen gå till spillo.⁸¹

En annan konsekvens som textbaserad kommunikation ger är att det nästan är omöjligt för medlaren att bedöma känslorna hos parterna.⁸² Det är följaktligen också mycket enklare att ljuga online och dessutom mer socialt accepterat. Om man dessutom inte ämnar att företa fler transaktioner med motparten (vanligt inom e-handeln) är risken större att parten inte förhandlar helt hederligt.⁸³

De typiska fördelarna med ODR som nämns i nästan varje rapport och artikel är snabbheten och effektiviteten i vissa fall. Och klart är att ett online-förfarande i många fall går snabbare än traditionell medling och förhandling. Här måste man dock ha i åtanke att det som någon som ägnar sig åt traditionell medling betraktar som snabbt kanske inte alls upplevs som snabbt av en van internetanvändare. På internet råder andra tidsramar och där menar man vanligen med utmärkt kundservice att man får svar samma dag.⁸⁴

Twistlösningsmekanismerna är också lättillgängliga för många och det är bekvämt att när som helst på dygnet kunna ägna sig åt tvisten. Här måste man dock ha i minnet att alla inte är lika komfortabla med ny teknik och en obalans mellan parterna kan uppstå på grund av detta.⁸⁵ Styrkeskillnader finns dock även, och kanske till och med i ännu större utsträckning, i den fysiska världen. Ett hinder som uppmärksammas mycket är språkbarriärer. Givetvis finns även de i den fysiska världen men de blir av större vikt online på grund av att en hemsida kan nås av användare från hela världen och eftersom man ofta förväntar sig att ODR just skall handskas med internationella tvister som är svårhanterliga på det traditionella sättet.

Många anser fortfarande att vissa typer av tvister är mer lämpade att hanteras öga mot öga. Glenn McElroy, advokat i Atlanta, USA med personskador som specialitet, tar till exempel upp fall som involverar allvarliga personskador och stora belopp.⁸⁶ Fall där den ena parten har ett stort intresse av en ursäkt eller att allmänheten skall få veta vad den andre har gjort mot honom är inte heller direkt lämpade för en snabb lösning över internet, bakom kulisserna.⁸⁷ Den helande effekten som särskilt en medling kan ha när parterna får en möjlighet att berätta hur de känner och varför de känner så kan bli svårt att uppnå i ett textbaserat

⁸¹ Colin Rule, *New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution*.

⁸² Blake Edward Vande Garde, *Alternative Dispute Resolution Becomes Online Dispute Resolution*, <http://www.ukans.edu/~cybermom/CLJ/vande/vande.html>.

⁸³ MIRC, fråga 25.

⁸⁴ BBB:s kommentar till FTC:s workshop, <http://www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/comments/postworkshopcomments/bbbonline.pdf>

⁸⁵ Blake Edward Vande Garde, *Alternative Dispute Resolution Becomes Online Dispute Resolution*.

⁸⁶ Shelley Emling, *Online arbitration offers faster, cheaper way to settle disputes*.

⁸⁷ Deborah Hensler i *Local company concentrate on settling disputes online*, MSNBC.

medium. Blake Edward Vande Garde tror att det problemet kan lösas med telefonkonferenser⁸⁸ men jag vill säga emot honom där. Inte heller att prata i telefon kan utreda känslor på samma sätt som att ”tala ut” öga mot öga.

En fördel som inte har direkt med parterna att göra är att det blir enklare för mentorer eller elever att observera en medlingssession. Vid en traditionell medling kan parterna uppleva det som störande om en person hela tiden finns i bakgrunden för att lyssna medan dynamiken i en process online inte alls bör påverkas.

⁸⁸ *Alternative Dispute Resolution Becomes Online Dispute Resolution.*

10 Övriga frågor

10.1 Legala aspekter

När parterna kommit fram till en överenskommelse uppkommer frågan hur den skall formuleras och vilken form den skall ha. Eftersom parterna frivilligt tillsammans kommit fram till lösningen kan det vara onödigt att se till att den är juridiskt bindande, förhoppningsvis kommer de att följa den av egen fri vilja.

Om parterna trots allt vill försäkra sig om överenskommelsens bindande karaktär, vilket väl kan vara lämpligt, bör den utformas som ett avtal. Här gäller vanliga avtalsrättsliga principer och som alla andra avtal kan det anses ogiltigt på grunder som t ex bedrägeri, tvång eller svek.⁸⁹ Om tvisten är internationell finns risken att man måste beakta flera länders avtalsregler och även problem med erkännande och verkställighet kan uppstå om en part försöker genomdriva avtalet i annat land.

10.2 Certifiering

Röster har höjts för en certifieringsprocess för företag och organ som tillhandahåller tvistlösningstjänster över nätet.⁹⁰ Consumers International hävdar i en undersökning av 30 ODR-organ att för närvarande kan inte konsumenter lita på att ett ODR-förfarande är ett fullgott alternativ. Därför efterfrågar de internationella standarder, ackreditering från ett tredje organ, översynsmekanismer och att resultat efter ODR-förfaranden ska offentliggöras för allmänheten.⁹¹ Det finns de som tycker att statliga eller överstatliga organ som EU bör stå bakom denna certifiering medan andra, som ICC, istället vill uppmuntra självreglering där olika konsument-organisationers granskningar skulle fungera som en slags översyn.⁹²

Inom traditionell ADR har det visat sig mycket svårt att i förväg avgöra vem som är en skicklig tvistlösare. Detta har gjort att uniforma certifieringskrav aldrig

⁸⁹ Jacqueline M. Nolan-Haley, *Alternative Dispute Resolution*, West Publishing Co, U.S 1992, s. 44f.

⁹⁰ Se kapitel 7.

⁹¹ Consumers international, *Disputes in Cyberspace, Online dispute resolution for consumers in cross-border disputes - an international survey*, December 2000, <http://www.consumersinternational.org/campaigns/electronic/sumadr-final.html>

⁹² Dan DeStephen, John Helie; *Online Dispute Resolution: Implications for the ADR Profession*; <http://www.mediate.com/articles/helie1.cfm>

antagits.⁹³ Istället finns organisationer som tillhandahåller etiska standarder som yrkesutövare kan ansluta sig till.⁹⁴

En certifiering skulle anses öka rättssäkerheten. Det finns dock också problem med att ställa upp en massa processuella krav på alternativ tvistlösning. Det kan gå ut över flexibiliteten och snabbheten hos förfarandet och kanske är det så att man till viss del måste ge avkall på rättssäkerheten till förmån för dessa faktorer. Inom förhandling och medling stannar beslutanderätten på parterna vilket gör att diskussionen kring rättssäkerhet blir mindre relevant.

10.3 Kostnader

Att använda sig av medling och förhandling över internet måste sannolikt vara billigare än ett traditionellt förfarande för att kunna slå igenom. Där tvisten finns mellan en konsument och en näringsidkare har många röster höjts för att tjänsterna skall vara tillgängliga för konsumenten för en mycket låg kostnad och helst gratis. Detta är möjligt om tjänsten är sponsrad av olika näringsidkare eller om näringsidkaren i den aktuella tvisten tar på sig att stå för hela kostnaden.

Faran i detta är givetvis att opartiskheten hos den som tillhandahåller tjänsten kan ifrågasättas om ett beroendeförhållande finns. I dagsläget skulle jag dock säga att konstellationen som t ex SquareTrade använder sig av med flera olika sponsorer från näringslivet är den mest rimliga. Det är dock viktigt att garantera opartiskheten trots detta.

Om det nu är så att det är näringsidkarna som skall betala för tvistlösnings-systemen måste det finnas goda incitament för dem att ansluta sig. Ett incitament kan vara s k förtroendemärkning. En sajt kan bli märkt med ett s k förtroendemärke om den följer vissa regler som t ex att vara ansluten till ett ADR-program. Om förtroendemärket är känt bland konsumenter och har ett gott rykte, kommer det vara en fördel för näringsidkaren att ha sin e-handels sajt märkt med detta och alltså utgöra ett starkt incitament för honom att ansluta sig till ett ADR-program. Ett annat incitament skulle kunna vara om det var ett krav att konsumenten deltog i någon form av icke-bindande ADR innan han kan stämna näringsidkaren inför domstol. Om förfarandet inte tar för lång tid skulle det inte inverka på konsumentens lagliga rätt till gottgörelse på något sätt.⁹⁵

I tvister som inte rör konsumentförhållanden kan parterna förväntas dela på kostnaderna. Priset jämfört med traditionell medling har alla förutsättningar att bli lägre även om medlaren fortfarande får lika mycket betalt som vid ett traditionellt

⁹³ MIRC, fråga 5.

⁹⁴ Ett sådant exempel är AAA:s standard.

⁹⁵ BBB:s kommentar till FTC:s workshop.

förfarande. Detta beror främst på kostnadsbesparingar som kan göras vad gäller resor, tid och plats.

10.4 Övriga anmärkningar

Besökare till olika hemsidor vill gärna kasta sig in i handlingen med en gång och inte spendera massor med tid att läsa igenom information och instruktioner. Detta gör att höga krav uppställs på den som designar en ODR-sajt. Att göra information tillgänglig är helt enkelt inte tillräckligt. Man måste försäkra sig om att parterna har en klar uppfattning om vad som förväntas av dem och vad de i sin tur kan förvänta sig av processen.⁹⁶

Det gäller också att övertyga potentiella användare om säkerheten hos förfarandet vilket kan oroa många. Tekniken finns dock där för att göra förfarandet i princip lika säkert som ett traditionellt förfarande, det svåra är att övertyga människor om det.

⁹⁶ MIRC, fråga 7.

11 Avslutning

I slutet av förra året gjorde Consumers International en undersökning av 30 olika organ som tillhandahåller ODR. En hel del kritik framkom. De flesta ODR-tjänster var endast tillgängliga för dem som talar engelska. Det var få man kunde använda om inte affärsidkaren var ansluten till tjänsten och endast tre tjänster opererade helt oberoende. Trots det var många tjänster fortfarande dyra i ett konsumentperspektiv. Variationen var betänkelig mellan de olika tjänsterna vad gäller säkerheten hos kommunikationen mellan parterna och många tillhandahöll inte adekvata incitament för att parterna skall rätta sig efter resultatet.

Det finns alltså fortfarande en hel del kritik som kan riktas mot online-förfaranden men många förbättringar har säkerligen skett redan idag, ett halvår senare. Vi befinner oss bara i början av utvecklingen av förhandling och medling över internet. Bredband och annan teknisk utveckling kommer att göra internet alltmer lämpligt för att handskas med en bred skala tvister. Med en gynnsam utveckling där många av de svagheter som finns idag försvinner eller åtminstone minimeras har ODR möjligheten att bli något som kan avlasta samhället och leda till större möjligheter för konsumenten att hävda sin rätt även i ett internationellt sammanhang.⁹⁷

Att lösa tvister online som uppstått i cyberrymden har blivit accepterat nästintill till fullo. IT-observatoriet anger i sin skrivelse till IT-kommissionen angående alternativ tvistlösning online att sådan tvistlösning är önskvärd. Det drar dock också slutsatsen att det inte finns något omedelbart behov av ytterligare åtgärder för att främja alternativ tvistlösning i konsument-förhållanden här i Sverige, detta eftersom allmänna reklamationsnämnden är framgångsrik och också öppen för användning av IT i kommunikationerna.⁹⁸

Att lösa mer traditionella tvister av olika slag som uppstår i den fysiska världen har stött på mer motstånd. Skepticismen är stor på många håll inom yrkeskåren och här finns en stor utmaning. Det är viktigt att få professionella medlare att utforska onlinemiljön och att få dem att inse att det finns många verktyg som de kan ha god användning av.⁹⁹ Detta betyder inte att de skall övertalas att flytta all sin praktik till internet. Däremot kan man genom att bygga onlinemiljöer så att de kan integreras i och komplettera traditionell ADR göra många yrkesutövare av ADR mer välvilligt inställda till ODR med tiden.¹⁰⁰

⁹⁷ Mattias Svahn, *Alternativ tvistlösning (ADR) online*, IT-observatoriePM 15:2001; <http://itkommissionen.se/extra/document/?id=395>, s. 21.

⁹⁸ *Alternativ tvistlösning (ADR) online*, IT-observatoriePM 15:2001, s. 4f.

⁹⁹ *Online Dispute Resolution*, s. 134.

¹⁰⁰ Colin Rule, *New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution*.

Ibland kommer förhandling och medling online att helt kunna ersätta traditionella former och ibland inte. När detta inte är möjligt kan det ändå ofta komplettera ”vanlig” medling eller förhandling. Katsh och Rifkin säger t o m att den ideala medlingsprocessen skulle inkludera både online och offline interaktioner för att ta fördel av styrkorna hos båda.¹⁰¹ Jag skulle nästan säga att det snart är oundvikligt att åtminstone i viss mån använda sig av olika onlineverktyg, särskilt e-mail, i förberedelserna för en förhandlings- eller medlings-session. Människor börjar bli så vana att kommunicera över internet att det faller sig naturligt.

En framtid för förhandling och medling över internet finns alltså, både här i Europa och kanske framförallt i USA. Hur den kommer att se ut mer exakt är svårt att bedöma men klart är att människor blir mer och mer vana vid att handskas med olika problem över internet. Återigen vill jag gärna påpeka att det inte finns någon poäng i att återuppfinna hjulet och att låta sig dras med i den allmänna euforin över hur internet kommer att förändra världen. Ny teknik kommer att förändra hur vi löser tvister men det betyder inte att vi helt plötsligt inte kommer ha något behov av att mötas öga mot öga i många situationer.

¹⁰¹ *Online Dispute Resolution*, s. 135.

Bilaga A

SettleSmart

Det här är en demonstration av hur SettleSmarts sajt för blind bidding ser ut.

A. Information som krävs om du vill starta en förhandling

Start a Settlement Negotiation	Step 1 of 2
---	--------------------

Please provide the following information. After submitting the necessary forms you will be assigned a *SettleSmart*TM Case Number which will be used to track all activity for your three phases of settlement negotiations. ALL FIELDS MARKED WITH AN * ARE REQUIRED. ALL INFORMATION WILL BE KEPT CONFIDENTIAL

Requesting Party Information [Please Note: If an Attorney or Claims Representative will negotiate the settlement for the Party, please insert the Attorney/Claims Representative address, phone, fax and E-mail information below]:

*Party Name:
Attorney or Claims Representative Name :
Insurance Claim Number:
Court Case Number:
Court Case Name (short version):
Organization:
*Street address:
*City:
*State/Province:
*Zip/Postal code:
*Work Phone:
*FAX:
*E-mail:

Please provide the following billing information:

*Credit card:
*Cardholder name:
*Card number:
*Expiration date:

***Case Type: (please choose one)**

Small Case [the amount in dispute is \$20,000 or less] : Yes

All Other Cases [the amount in dispute is more than \$20,000] : Yes

***Settlement Type : (please choose one)**

Are you the Party making
Settlement Demands (demands
to be paid money by the other
party in order to settle the claim)?
 Yes

Are you the Party making
Settlement Offers (offers to pay
money to the other party in order
to settle the claim)?
 Yes

***Fees and Terms:**

ENTER 'Y' to accept the terms of the *SettleSmart*[™] user
AGREEMENT, and agree that my credit card can be charged the
following amounts for each phase of the *SettleSmart*[™] process used by
the parties.

- \$20 fee to setup a *SettleSmart*[™] case
- \$50 or \$80 fee to process online negotiations
- \$80 or \$125 fee if a settlement is reached

When you click the "PROCEED" Button your Credit Card will be automatically
charged \$20

PROCEED TO ENTER SETTLEMENT TERMS

Settlement Terms

Step 2 of 2

Please provide the following information.
ALL FIELDS WITH AN * ARE REQUIRED
IF THERE IS NO FAX OR E-MAIL TYPE IN "NONE" IN THE SPACE PROVIDED
ALL INFORMATION WILL BE KEPT CONFIDENTIAL

Responding Party Information [Please Note: If an Attorney or Claims Representative will negotiate the settlement for the Party, please insert the Attorney/Claims Representative address, phone, fax and E-mail information below]:

*Party Name:
Attorney or Claims Representative Name:
Insurance Claim Number:
Court Case Number:
Court Case Name (short version):
Organization:
*Street address:
*City:
*State/Province:
*Zip/Postal code:
*Work Phone:
*FAX:
*E-mail:

You are the party making settlement demands.

Please select one of the following options which best describes your case or conflict:

- Injury/Death
- Employment
- Insurance
- Business
- Contract
- Construction
- Real Property
- Other

Your settlement demands :

Please enter three dollar amounts, each lower than the one before, which you will accept to settle the claim or case:

Phase 1:
Phase 2:
Phase 3:

[CLICK HERE TO START NEGOTIATIONS](#)

B. Information som krävs från den som svarar på en inbjudan till förhandling

Case # : 991022-101

This will be Offer 1 of 3 Offers

Person Requesting Settlement : John Doe

Dispute Description : Injury/Death

Settlement Terms	Step 2 of 2
-------------------------	--------------------

Please provide the following information to *SettleSmart*TM

ALL FIELDS WITH AN * ARE REQUIRED

IF THERE IS NO FAX OR E-MAIL TYPE IN "NONE" IN THE SPACE PROVIDED

ALL INFORMATION WILL BE KEPT CONFIDENTIAL

[Please Note: If an Attorney or Claims Representative will negotiate the settlement for the Party, please insert the Attorney/Claims Representative address, phone, fax and E-mail information below] :

*Party Name:
Attorney or Claims Representative Name :
Insurance Claim Number:
Court Case Number:
Court Case Name (short version):
Organization:

*Street address:
*City:
*State/Province:
*Zip/Postal code:
*Work Phone:
*FAX:
*E-mail:

I/we agree to participate in three phases of negotiation.

Offer # : 1

Settlement Offer (offer to pay money to the other party to settle the claim):

If you agree to negotiate, please submit your 1 settlement offer (offer to pay money to the other party to settle the claim).

Case No. : 991022-101 Settlement Offer : \$

ENTER Y to accept the terms of the *SettleSmart*TM user **AGREEMENT**

SUBMIT OFFER/DEMAND

C. Direkta uppdateringar via e-mail

1. När en överenskommelse nåtts

Congratulations! Your case has settled for the sum of \$ 10000

Now that your case has settled, per the terms of the SettleSmart user agreement signed by the parties, the offering party needs to prepare and send to the demanding party a Settlement Agreement and Release, and if the matter is in litigation, also needs to send a Request for Dismissal of the case with Prejudice. The demanding party needs to sign these documents and return them to the offering party, after which the offering party needs to mail to the demanding party a settlement check for the agreed amount, made payable to the demanding party and to their attorney if they are represented by counsel. The parties, and their counsel, are solely responsible for making sure these tasks are completed. To use SettleSmart again, anytime, just click on www.SettleSmart.com for further settlement negotiations.

If you have another case that needs a face to face mediation to settle, Monty A. McIntyre, Esq. can serve as your mediator. Mr. McIntyre has conference facilities in San Diego, Santa Ana, and Los Angeles, and will mediate cases in other locations as his schedule permits. For more information on Mr. McIntyre's mediation services please visit his web site at www.mcintyre-mcintyre.com, or call his office at 619-334-1500 or toll free at 877-334-1501.

We are happy we were able to help you settle this case, and we welcome the opportunity to help you or others in the future.

Sincerely,

SettleSmart

2. När förhandlingen ännu inte nått framgång (Runda 1 eller 2)

Settlement Update

Offer no. (1 or 2) has been processed.

We're sorry, but the Demand and Offer are too far apart to settle this case. You will be notified after the next offer/demand is made.

Sincerely,

SettleSmart

3. Ingen framgång i förhandlingarna efter tre rundor

Settlement Update

We're sorry, but the Settlement Demand and Settlement Offer remain too far apart to settle this case, and your three phases of negotiation have ended.

To use SettleSmart again, anytime, just click on www.SettleSmart.com for further settlement negotiations.

If you think this case needs a face to face mediation to settle, Monty A. McIntyre, Esq. can serve as your mediator. Mr. McIntyre has conference facilities in San Diego, Santa Ana, and Los Angeles, and will mediate cases in other locations as his schedule permits. For more information on Mr. McIntyre's mediation services please visit his web site at www.mcintyre-mcintyre.com, or call his office at 619-334-1500 or toll free at 877-334-1501.

We hope you are ultimately able to resolve your claim to your mutual satisfaction. It has been our pleasure assist you in your settlement efforts, and we welcome the opportunity to help you or others in the future.

Sincerely,

SettleSmart

SettleSmart can be contacted at : info@settlement.com
or at 1 877-334-1501

Copyright © 1999 Monty A. McIntyre, McIntyre & McIntyre A.P.C.,
info@settlement.com

Litteraturförteckning

Böcker

- Fischer, Roger; Ury, William & Patton, Bruce Vägen till Ja - en nyckel till framgångsrika förhandlingar, 2 uppl., Liber Ekonomi, Malmö 1996. (*Vägen till Ja*)
- Katsh, Ethan The Electronic Media and the Transformation of Law, Oxford University Press, 1989.
- Katsh, Ethan & Rifkin, Janet Online Dispute Resolution - Resolving Conflicts in Cyberspace, Jossey-Bass, San Francisco 2001. (*Online Dispute Resolution*)
- Lindell, Bengt Alternativ tvistlösning - särskilt medling och skiljeförfarande, Iustus Förlag AB, Uppsala 2000. (*Alternativ tvistlösning*)
- Nolan-Haley, Jacqueline M. Alternative Dispute Resolution, West Publishing Co, U.S 1992.
- Norman, Jan Medling och andra typer av ADR - Alternativ konfliktlösning, Iustus Förlag AB, Uppsala 1999. (*Medling*)
- Susskind, Richard *The Future of Law*, Oxford University Press, Oxford, 1996.

Artiklar

- Edward Vande Garde, Blake Alternative Dispute Resolution Becomes Online Dispute Resolution, <http://www.ukans.edu/~cybermom/CLJ/vande/vande.html>
- Emling, Shelley Online arbitration offers faster, cheaper way to settle disputes;
<http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/prs/acj042901.jsp?vhostid=tomcat2&stmp=squaretrade>
- Hultqvist, Jesper Snart kan du lösa tvister på Internet, Computer Sweden, 2001-03-16,

<http://nyheter.idg.se/print.asp?ID=010316-cs2>

- Johnson, Nicolas The origin of mediation, <http://www.uiowa.edu/~cyberlaw/elp00/Evan/mediation/origin.html>.
- Katsh, Ethan The New Frontier: Online ADR becoming a global priority, *Dispute Resolution Magazine*, Winter 2000.
- MSNBC Local company concentrate on settling disputes online, MSNBC Artikel, <http://stacks.msnbc.com/local/WNBC/1223913.asp?cp1=1>
- Pordum, Matt Full spectrum Online ADR Goes Live, Dec 11 2000, <http://www.office.com/global/0,2724,800-21116-21324,FF.html>
- Rule, Colin New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution, <http://www.mediate.com/articles/rule.cfm>
- Thiessen, Ernest M. & McMahon, Joseph P. Beyond Win-Win in Cyberspace, *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 2000, <http://www.smartsettle.com/more/beyond/BeyondWinWin.html>.
- Valley, Kathleen The electronic negotiator, *Harvard Business Review*, January-February 2000.

Rapporter

- Federal Trade Commission, Department of Commerce Summary of Public Workshop, June 6-7, 2000; November 2000, <http://www.ftc.gov/bcp/altresolution/summary.htm>
- CBBB, *BBBOnline* Alternative Dispute Resolution for Consumer Transactions in the Borderless Online Marketplace, Supplemental Comments, 21 juni 2000, <http://www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/comments/postworkshopcomments/bbbonline.pdf>

Consumers International	Disputes in Cyberspace, Online dispute resolution for consumers in cross-border disputes - an international survey, December 2000, http://www.consumersinternational.org/campaigns/electronic/sumadr-final.html
EG-kommissionen	Alternative Dispute Resolution for Consumer Transactions in the Borderless Online Marketplace, Comments by the European Commission, 30 maj 2000; http://www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/comments/postworkshopcomments/europeancommission.pdf
EG-kommissionen	EEJ-NET towards a European Extra-Judicial Network for resolving consumer disputes - Lisbon Conference on 5-6 May 2000, http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just07_en.html
IT-observatoriet	Alternativ tvistelösning (ADR) online, IT-observatoriePM 15:2001, http://itkommissionen.se/extra/document/?id=395
MIRC	MIRC answers to the Federal Trade Commission and the Departement of Commerce regarding Online Dispute Resolution, http://www.mediate.com/ftc , (MIRC).
OECD, ICC & HCOFIL	Building trust in the online environment: Business to consumer dispute resolution, 19 april 2001, http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf .
TACD	Alternative Dispute Resolution in the Context of Electronic Commerce, Februari 2000, http://www.tacd.org/cgi-bin/db.cgi?page=view&config=admin/docs.cfg&id=41

Hemsidor

<http://www.clicknsettle.com>

<http://www.cybersettle.com>

<http://www.ebay.com>

<http://www.eresolution.com>

<http://www.iris.sgdg.org/mediation/>

<http://www.mediate-net.org/>

<http://www.ombuds.org>

<http://www.onlineresolution.com>

<http://www.qxl.se/>

<http://www.resolutionforum.org>

<http://www.resolveitnow.com>

<http://www.settleonline.com>

<http://www.settlesmart.com>

<http://www.smartsettle.com>

<http://www.squaretrade.com>

<http://www.webmediate.com/>

Övriga källor

E-mailkorrespondens med Dr. Ernest M. Thiessen, VD för SmartSettle, 2001-09-10.

E-mailkorrespondens med Mattias Svahn, Internetombudsmannen, 2001-09-12.

Guidad tur av Wes Helms (Director of the ADR Network) genom Online Resolutions Resolution Room, 2001-09-21.

Maryland's On-line Mediation Service, Answers to Frequently Asked Questions About the Online Mediation Service, <http://www.mediate-net.org/frequent1.htm>.

Bild av Peter Steiner i The New Yorker, 5 juli 1993.

Offentligt tryck

98/257/EG	Kommissionens Rekommendation om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol
2001/310/EG	Kommissionens Rekommendation om principer som skall tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo.
KOM(2001) 161	Meddelande från Kommissionen om att öka konsumenternas tillgång till alternativa förfaranden för reglering av tvister.
EGT L 012 16.01.2001	Rådets förordning (EG) nr 44/2001 av den 22 december 2000 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område
Opubl.	Europaparlamentets yttrande om förslaget till förordning om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område från den 21 september 2000.