

Delningsekonomi På användarnas villkor



BETÄNKANDE AV
UTREDNINGEN OM ANVÄNDARNA
I DELNINGSEKONOMIN


STATENS OFFENTLIGA
UTREDNINGAR
SOU 2017:26

Till statsrådet Per Bolund

Regeringen beslutade den 17 december 2016 att ge en särskild utredare i uppdrag att göra en beskrivande kartläggning av delningsekonomiska modeller, analysera användarnas roller och rättsliga ställning vid delningsekonomiska transaktioner, resonera om den befintliga lagstiftningens ändamålsenlighet i delningsekonomin och behovet av nya författningar samt att bedöma om det finns skäl att föreslå andra åtgärder än lagstiftning för att främja en positiv utveckling av delningsekonomin. Samtidigt fastställdes direktiv för utredningen (dir. 2015:136).¹

Universitetslektorn, Tekn. dr., Karin Bradley förordnades den 17 februari 2016 att vara särskild utredare.

Att som experter biträda utredningen förordnades från och med den 15 juni 2016 Anna Haraldsson Jenssen, Riksorganisationen Hela Sverige ska leva, miljöekonomen Linda Hellbom, Naturvårdsverket, kommunikationsansvariga Christin Gatica Holm, Sveriges konsumenter, departementsrådet Helena Hånell McKelvey, Näringsdepartementet, sakkunnige Per Jonsson, Konkurrensverket, styrelseordföranden Johan Jörgensen, knuten till Start-Up People of Sweden, enhetschefen Daniel Karfs, Konsumentverket, utredaren Ola Landström, Kommerskollegium, samhällspolitiska chefen Patrik Nilsson, Företagarna, professor Robin Teigland, Handelshögskolan i Stockholm, samt ordföranden Emma Öhrwall, Kollaborativ ekonomi Göteborg.

Kanslirådet Anders Bagge, Finansdepartementet, förordnades från samma datum att vara sakkunnig i utredningen.

Från och med den 26 april 2016 anställdes juristen Olle Högrell att vara utredningens sekreterare. Textredigering och layout har utförts av kanslissekreteraren Lisbeth Lindin, Kommittéservice.

¹ Bilaga 1.

Utredningen har antagit namnet Utredningen om användarna i delningsekonomin. Utredningen överlämnar betänkandet *Delningsekonomi på användarnas villkor* (SOU 2017:26). Uppdraget är härmed slutfört.

Stockholm i mars 2017

Karin Bradley

/ Olle Högrell

Innehåll

Sammanfattning	11
Summary: Sharing economy – on the terms of the users	31
1 Inledning.....	51
1.1 Uppdraget och dess bakgrund	51
1.2 Utredningsarbetet.....	52
1.2.1 Strategier	53
1.2.2 Arbetet i expertgruppen.....	53
1.2.3 Samråd m.m.	54
1.2.4 Externa uppdrag	56
1.3 Läsanvisningar.....	56
2 Delningsekonomis framväxt och utmaningar	59
2.1 Vad är delningsekonomi?	61
2.2 Utredningens begreppsanvändning	63
2.3 Delningsekonomis drivkrafter och utbredning	65
2.4 Frågeställningar som delningsekonomin aktualiserar.....	70
2.5 Utredningens syfte och avgränsningar	73
3 Modeller för delningsekonomiska transaktioner.....	75
3.1 Allmänna utgångspunkter	75
3.1.1 Metod	76
3.1.2 Allmänt om kartläggningens resultat	78

3.2	Modeller för delningsekonomiska transaktioner	79
3.2.1	Övergripande iakttagelser.....	79
3.2.2	Delningsekonomiska modeller i ett geografiskt perspektiv.....	86
3.2.3	Konkreta exempel på delningsekonomiska transaktionsmodeller	87
3.3	Övriga iakttagelser i ett användarperspektiv.....	96
3.3.1	Priser och prisinformation	97
3.3.2	Roller och rättslig ställning	98
3.3.3	Kontaktuppgifter	99
4	Användarna i delningsekonomin	101
4.1	Inledning	101
4.1.1	Närmare om undersökningen	101
4.1.2	Undersökningens design och metod	102
4.2	Resultat	106
4.2.1	Den kvantitativa undersökningen	107
4.2.2	Djupintervjuer med vana användare	129
5	Gällande rättsregler.....	139
5.1	Allmänna utgångspunkter.....	139
5.2	Partsrelationer i delningsekonomin	140
5.3	Köprättsliga regler	143
5.3.1	Köplagen.....	143
5.3.2	Konsumentköplagen	148
5.4	Tjänsteavtal	153
5.4.1	Konsumenttjänstlagen	153
5.4.2	När konsumenttjänstlagen inte är tillämplig.....	154
5.5	Hyra av lös egendom.....	155
5.6	Skadeståndslagen	156
5.7	Produktansvarslagen.....	156
5.8	Marknadsrättsliga regler.....	158
5.8.1	Avtalsvillkor i konsumentförhållanden	158

5.8.2	Marknadsföringslagen	160
5.8.3	Prisinformationslagen	161
5.8.4	Regler om internet- och distanshandel	162
5.8.5	Produktsäkerhetslagen	166
5.9	Diskrimineringslagen	167
5.10	Twistlösning	169
5.10.1	Allmän domstol	169
5.10.2	Twister i konsumentförhållanden	171
5.11	Skatterättsliga frågor	175
5.11.1	Inkomstbeskattning	176
5.11.2	Mervärdesskatt	178
6	Rättsreglernas tillämpning i delningsekonomin	181
6.1	Inledning	181
6.2	Tjänster	182
6.2.1	Tapetseringen	182
6.3	Hyra av lös egendom utom bil	187
6.3.1	Hoverboarden	187
6.3.2	Skidbindningen	190
6.4	Bilhyra	191
6.4.1	Hyrbilen	191
6.5	Hyra av fast egendom	196
6.5.1	Semesterbostaden	196
6.6	Tillämpning av marknadsrättsliga regler	201
6.6.1	Avtalsvillkor mellan användare och plattform i ett marknadsrättsligt perspektiv	202
6.6.2	Bedömning	203
7	Delningsekonomi i vår omvärld	211
7.1	Inledning	211
7.2	EU:s arbete med delningsekonomi	211
7.2.1	Rättsakter och policydokument	212

7.2.2	Meddelandet om en strategi för den inre marknaden	213
7.2.3	Den europeiska agendan för delningsekonomi... ..	214
7.2.4	Strategin för en inre digital marknad	219
7.2.5	Onlineplattformars roll i den digitala ekonomin	220
7.3	OECD	222
7.4	Åtgärder i andra länder	223
7.4.1	Metod	224
7.4.2	Lokala och regionala samarbetsprojekt	225
7.4.3	Städers initiativ	226
7.4.4	Nationella och regionala initiativ	230
7.5	Utvecklingslinjer med relevans för policyutveckling i delningsekonomin	245
7.5.1	Plattformskooperativ – när användare blir ägare	245
7.5.2	Blockkedjan – tillit utan mellanhänder	246
7.6	Sammanfattande slutsatser	247
8	Allmänna överväganden	251
8.1	Allmänna utgångspunkter	251
8.1.1	Utredningsbehov	253
8.1.2	Utredningens avgränsningar	254
8.2	Huvudsakliga iakttagelser	256
8.2.1	Delningsekonomiska plattformar	256
8.2.2	Användarna i delningsekonomin	259
8.2.3	Användarnas och plattformarnas roller och rättsliga ställning	261
8.2.4	Användarnas data	268
8.2.5	Åtgärder i andra länder	269
8.3	Samlad bedömning	271
8.3.1	Behovet att stärka användarnas ställning	271
8.3.2	Behovet av lagstiftning i användarrelationen	274
8.3.3	Behovet av lagstiftning om plattformars verksamhet	277

8.3.4	Förslagens nivå och inriktning	278
9	Förslag för en delningsekonomi på användarnas villkor.....	281
9.1	Principiella utgångspunkter.....	281
9.2	Användarstöd genom information och vägledning	282
9.2.1	Bakgrund	282
9.2.2	Samlad bedömning	286
9.3	Att följa utvecklingen i ett användarperspektiv	290
9.4	Tvistlösning	292
9.5	Egenåtgärder	295
9.6	Stöd till innovationer och utveckling av delningsekonomin.....	297
10	Konsekvenser av förslagen.....	299
10.1	Formella förutsättningar	299
10.2	Konsekvenser av förslagen	300
10.2.1	Effekter av ökad delningsekonomisk aktivitet	300
10.2.2	Kostnader och intäkter för det allmänna	301
10.2.3	Övriga konsekvenser	303
Bilagor		
Bilaga 1	Kommittédirektiv 2015:136.....	305
Bilaga 2	Förteckning över delningsekonomiska plattformar ...	311
Bilaga 3	Enkätformulär i den kvantitativa undersökningen	321
Bilaga 4	Metoddiskussion och resultat av kontrollmätning.....	335

Sammanfattning

Uppdraget

Regeringen beslutade den 17 december 2016 att ge en särskild utredare i uppdrag att

- göra en beskrivande kartläggning av olika modeller som möjliggör eller underlättar transaktioner där privatpersoner säljer, hyr ut, lånar ut eller ger bort materiella eller finansiella tillgångar, samäger eller samnyttjar sådana tillgångar eller erbjuder tjänster,
- analysera olika användares roller och rättsliga ställning vid sådana transaktioner,
- resonera kring om befintlig lagstiftning är ändamålsenlig eller om det finns eventuella behov av författningsändringar, såväl nationellt som inom EU, framför allt i fråga om förmögenhetsrätt, konsumenträttsliga delar av marknadsrätten, produktsäkerhet, tillsyn och tvistlösning samt att
- bedöma om det finns behov av andra åtgärder för att främja en positiv utveckling, exempelvis när det gäller information eller samarbete mellan olika samhällsaktörer.

För uppdraget gäller vissa restriktioner. Utredningen ska inte resonera om behov av författningsändringar i den arbetsrättsliga regleringen. Utredningen ska inte heller lämna författningsförslag eller föreslå någon ny myndighet.

Allmänna utgångspunkter

Delningsekonomin har varit föremål för stor medial uppmärksamhet under senare tid. Den har väckt mycket debatt och många frågor. Många nya utredningar, betänkanden och rapporter berör direkt eller indirekt delningsekonomin. Med delningsekonomi menas, enkelt uttryckt, den del av ekonomin där privatpersoner, ofta via webbplattformer och mobilappar, kan hyra, hyra ut, byta eller låna tillgångar av varandra såsom maskiner, verktyg, fordon, bostäder och arbetskraft. Antalet webbaserade plattformer i delningsekonomin har ökat snabbt. Många menar också att delningsekonomin har förutsättningar att växa kraftigt, även i kvantitativa, ekonomiska termer.

Delningsekonomi är dock inte en helt ny företeelse. Grannar, vänner och bekanta har i alla tider lånat verktyg, maskiner och jordbruksredskap av varandra eller hjälpt varandra med tjänster och gentjänster av olika slag. Det nya är att webbplattformer och mobilappar nu möjliggör ett mer systematiskt samutnyttjande och i en mycket bredare krets av användare än förut.

I utredningen används begreppet delningsekonomi för att beteckna den del av ekonomin där *privatpersoner* ger varandra tillgång till *underutnyttjade* resurser, egendom såväl som tjänster, mot eller utan betalning. Detta kan ske med hjälp av digitala plattformer eller via analoga fora. Gemensamt är dock att resurserna ska kunna delas med användare *bortom den egna bekantskapskretsen*. Exempel på sådana plattformer, där privatpersoner kan komma i kontakt med varandra, är Airbnb eller Couchsurfing, som via sina webbplattformer förmedlar korttidsboende mellan privatpersoner i många länder.

Den delningsekonomiska huvudmodellen utgörs, typiskt sett, av en trepartskonstellation där användarna, dvs. de som erbjuder och tillhandahåller, respektive efterfrågar och nyttjar en nytta ingår ett avtal med varandra. Nyttigheten, och kontakten mellan användarna, förmedlas av en plattform, som kan vara digital eller analog. Det nya, och bakgrunden till utredningsuppdraget, är framväxten av digitala plattformer som är specialanpassade för delningsekonomiska transaktioner.

Modellen omfattar således i regel tre olika avtal. De båda användarna ingår var sitt *användaravtal* med den förmedlande plattformen.

Det tredje avtalet ingås *mellan användarna* och kan avse exempelvis hyra eller lån av föremål och bostäder eller tjänster, dvs. olika slag av arbetsinsatser.

Delningsekonomin utveckling väcker också många frågor i ett användarperspektiv. En första fråga gäller användarnas ställning från konsumenträttsliga utgångspunkter. Lagar som konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen gäller när näringsidkare säljer varor eller tjänster till enskilda konsumenter. Båda lagarna ger skydd för konsumenterna och gäller i stället för avtalsvillkor om villkoren skulle innebära sämre konsumentskydd än lagarna. Utgångspunkten är att den svagare parten, konsumenten, typiskt sett behöver skyddas. Konsumenträtten gäller dock inte vid delningsekonomiska transaktioner, förutsatt att den tillhandahållande parten inte uppträder som näringsidkare. Här är utgångspunkten att parterna är jämnstarka.

När privatpersoner ingår avtal med varandra kan det i många fall vara oklart vem av dem som egentligen är den starkare eller svagare parten. Det kan ibland även vara oklart i vilka situationer en part är privatperson och när denne i stället ska behandlas som näringsidkare. I delningsekonomin tillkommer den förmedlande plattformen. Det kan i många fall också vara oklart vilket ansvar plattformen har i förhållande till användarna, men även i relationen mellan dem.

Om en tvist uppstår mellan användare som är privatpersoner är möjligheterna att få saken prövad mer begränsad än i ett avtal mellan konsument och näringsidkare. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövar t.ex. inte tvister mellan privatpersoner. Det kan också uppstå oklarheter om produktsäkerhet och produktansvar när privatpersoner lånar eller hyr saker av varandra, samåker i varandras bilar eller hyr bostäder av varandra. På så vis utmanar delningsekonomin flera av fundamenten i dagens ekonomi och samhälle, såsom etablerade företagsformer, regelverk och relationer. Det är mot den bakgrunden utredningsuppdraget ska ses.

I den inledande kartläggningen av delningsekonomiska plattformar tillämpar utredningen ett brett perspektiv. Kartläggningen omfattar plattformar i vid mening, såsom, webbaserade plattformar och appar anpassade för delningsekonomiska transaktioner, andra typer av webbaserade plattformar där delningsekonomiska trans-

aktioner kan förmedla, exempelvis Facebook, samt analoga plattformar, såsom bytesbutiker, cykelkök, kläd- och verktygsbibliotek.

I utredningens senare skede, där bl.a. användarnas och plattformarnas roller och rättsliga ställning samt behovet av lagstiftning och tillsyn behandlas, har utredningen tillämpat ett snävare perspektiv. Där har i huvudsak fokuserats på *webbaserade, kommersiella plattformar*, vars uppträdande på marknaden regleras i marknadsrätten. I detta sammanhang behandlas också de regler som gäller när privatpersoner ingår avtal med varandra, oavsett vilken typ av plattform som använts, och hur sådana regler kan tillämpas i delningsekonomin.

Modeller för delningsekonomiska transaktioner

Utredningen har i den del som avser *kartläggning av delningsekonomiska modeller* sammanställt underlag genom sökningar på internet inklusive sociala medier. Sökningarna har resulterat i ett stort antal rapporter, tidningsartiklar, översikter, faktaböcker och annan dokumentation från senare tid, där delningsekonomin och dess olika aktörer beskrivs. Informationen har sammanställts och resulterat i en förteckning över delningsekonomiska plattformar.¹

Förteckningen omfattar ett sextiototal plattformar eller plattformstyper. De representerar en betydande bredd i olika slag av verksamheter, liksom i en geografisk dimension och i dimensionen ideell kontra kommersiell verksamhet. De olika slag av varor, tjänster och andra nyttigheter som delas via plattformarna representerar vitt skilda områden, såsom hyra eller lån av bostäder och fritidsbostäder, hyra, byte och lån, av lös egendom av många skilda slag såsom verktyg, maskiner, kläder, leksaker och fritidsutrustning. Vidare finns plattformar för samåkning och en rik variation av olika andra tjänstetyper som barnpassning, trädgårdsarbete, städning, datorhjälp, transporttjänster etc.

Förteckningen ger en bild av delningsekonomin utbudssida i Sverige hösten 2016, men bara i kvalitativa termer. Den ger inte underlag för att *kvantifiera* hur vanliga de olika typerna av plattformar är när det gäller de nyttigheter som erbjuds, kommersiella

¹ Se bilaga 2.

eller ideella verksamheter eller fördelningen mellan webbaserade eller analoga plattformar. Det finns t.ex. en stor mängd lokala Facebook-grupper och lokala, analoga marknadsplatser, som inte kunnat kartläggas och kvantifieras inom ramen för utredningsarbetet.

I ett geografiskt perspektiv visar kartläggningen att delnings-ekonomiska plattformar kan delas in i följande huvudgrupper.

1. Internationella plattformar som vänder sig till användare i många länder och där delning av tillgångar kan ske internationellt (Airbnb m.fl.).
2. Internationella plattformar som vänder sig till användare i många länder men där delning av tillgångar sker lokalt (Streetbank, Care.com m.fl.).
3. Nationella plattformar som vänder sig till användare i Sverige och där delning av tillgångar sker lokalt (Rentl, Yepstr m.fl.).
4. Lokala plattformar, praktiskt taget uteslutande analoga, där delning av tillgångar sker lokalt (gratisbutiker, klädoteck etc.).
5. Grupper på Facebook och andra sociala medier, som inte är specialanpassade för delningsekonomiska transaktioner och där delning av tillgångar sker lokalt.

Den klart vanligaste *betalningsmodellen* för de kommersiella plattformarnas förmedlingstjänster utgörs av *provisionsersättning*, men det förekommer också betalning genom köp av "*premium- eller guldmedlemskap*". En grundläggande servicenivå kan då vara kostnadsfri, men ett betalt medlemskap ger ytterligare funktioner och uppges öka användarens chanser att finna en motpart och genomföra en transaktion. Båda användarna betalar i regel, på ett eller annat sätt, för förmedlingstjänsten. Den som efterfrågar en nytthet kan t.ex. få betala en serviceavgift. Det är också vanligt att båda användarna, enligt användarvillkoren, överlåter sina data till plattformen. Även det är en typ av betalningsmedel.

Även betalning *mellan användarna* kan ske på många olika sätt. Ibland regleras detta mer eller mindre detaljerat i användarvillkoren. I vissa fall är det förbjudet för användarna att ta betalt av varandra. I andra fall anges ett intervall eller olika riktlinjer för hur ersättningen mellan användarna ska beräknas. Prissättningen kan också vara helt fri och lämnas till användarna att bestämma inbördes.

De delningsekonomiska plattformarna erbjuder olika funktioner för att skapa trygghet och tillit mellan användarna och mellan dem och plattformen. En sådan metod är att tillhandahålla någon form av *betygsystem*, dvs. mer eller mindre utvecklade system där användarna kan betygsätta varandra och lämna omdömen.

Legitimering via t.ex. Bank-ID för att säkerställa användarnas identitet är också ett exempel på en funktion för att skapa trygghet bland användarna. Så kan också ske genom inloggning på plattformen via Facebook-konton. Användaren kan då få information om motparten via dennes Facebook-profil.

Särskilt vid hyra av bostäder och fritidsbostäder förekommer olika slag av ekonomiska garantier, som ska täcka kostnader för eventuella skador motparten orsakat. Sådana garantier kan ställas ut av den förmedlande plattformen eller i form av deposition som hanteras av plattformen och betalas innan transaktionen sker, t.ex. innan en hyrd bostad tillträds.

I vissa fall finns också en bemannad kundtjänst. Det är dock relativt ovanligt. I många fall kan plattformarna bara kontaktas genom ett elektroniskt kontaktformulär. Chattfunktioner förekommer också, som i vissa fall liknar en kundtjänst.

Ett övergripande intryck av kartläggningsarbetet är att det på plattformarna ofta framhålls hur lätt det är att använda tjänsten, ofta illustrerat i form av kortfattade animationer eller bilder. Samtidigt är informationen på plattformarna ofta bristfällig när det gäller frågor som, enligt utredningens mening, borde vara viktiga för användarna. Det handlar t.ex. om förutsättningar för eventuell skattskyldighet och kriterier för när en tillhandahållande användare ska räknas som näringsidkare. Det senare har betydelse för vilken lagstiftning som ska tillämpas mellan användarna vid en eventuell tvist. Vidare saknar utredningen, i de flesta fall, lätt tillgänglig information om vad det kostar att använda plattformarna och kontaktuppgifter till plattformarna. Ett allmänt intryck är även att kommersiella plattformar i vissa fall vill ge intryck av att vara ideella verksamheter.

Användarna i delningsekonomin

Utredningen har ett tydligt användarperspektiv. Huvuduppdraget är, som det tolkats, att utifrån befintliga rättsregler resonera om huruvida dessa är ändamålsenliga för att tillvarata användarnas intressen och, om så inte är fallet, peka på behovet av författningsändringar eller andra åtgärder för att stärka och förtydliga användarnas ställning, inbördes och i förhållande till plattformarna.

Mot den bakgrunden har undersökningsföretaget Novus på uppdrag av utredningens uppdrag genomfört en brett upplagd användarundersökning, som omfattar en förstudie med fokusgrupper, en kvantitativ enkätundersökning samt djupintervjuer med personer som har stor vana av att delta i delningsekonomin. Syftet med undersökningen har varit att, i både kvalitativa och kvantitativa termer, kartlägga den svenska befolkningens erfarenheter av delningsekonomi. Särskild uppmärksamhet har ägnats eventuella problem, som kan ha förekommit i användarrelationen eller i förhållande till den förmedlande plattformen.

Resultaten visar att omkring 10 procent av befolkningen någon gång använt delningsekonomiska tjänster under de senaste två åren. De flesta av dem har enbart använt tjänsterna enstaka gånger.

En klar majoritet, 80 procent, av de som deltagit i delningsekonomin anger att de har *övervägande positiva* erfarenheter. Tre procent har angivit att de har *övervägande negativa* erfarenheter av delningsekonomiska transaktioner.

Nästan sju av tio respondenter (68 procent) som använt delningsekonomiska tjänster anger att de inte har upplevt några problem med en annan privatperson vid sådana transaktioner. En fjärdedel uppger å andra sidan att de har råkat ut för problem. Vanligast är *enstaka* problem. Bland de upplevda problemen är *otrevligt bemötande, försening eller utevaro* samt *problem med betalning* vanligast. Mellan sex och 18 procent i den grupp som upplevt problem anger någon av flera företeelser som konsumentlagstiftningen skulle kunna tillämpas på, om den hade kunnat tillämpas i den aktuella relationen. Det innebär, generaliserat till befolkningen i stort, att ungefär 0,3 procent har upplevt problem i delningsekonomin av en typ som, i motsats till bl.a. otrevligt bemötande, kan motverkas eller avhjälpas med civilrättslig lagstiftning.

Respondenterna ger uttryck för att vissa delningsekonomiska tjänster är mer trygga att använda än andra. Resultaten är i allt väsentligt desamma oavsett om det handlar om att tillhandahålla eller nyttja en nytta. Hyra av bostäder för tillfälligt fritidsboende och småtjänster uppfattas som tryggast. Störst otrygghet finns i samband med båt- och bilhyra och när bostäder upplåts som arbetsplats.

Respondenterna har också fått ange vad som behövs för att de ska börja använda delningsekonomiska tjänster, eller för att använda dem mer än i dag. Det mest markerade alternativet, 37 procent, gäller *lagar* som bättre skyddar användarna vid delningsekonomiska transaktioner. En officiell *kvalitetsmärkning* eller certifiering av typen "Trygg E-handel", är också en åtgärd som har stöd bland respondenterna. En tredjedel har angett detta alternativ. På tredje plats i ordningen kommer tillgång till *enkel och billig tvistlösning*, som markerats av 28 procent av respondenterna.

Den främsta orsaken till att delningsekonomiska tjänster *inte* används är, enligt undersökningsresultaten, att de helt enkelt inte känt till att de finns. De som känt till att delningsekonomiska tjänster finns har i första hand (83 procent) angivit att de *inte haft behov av sådana tjänster* som skäl för att avstå från användning av dem. En knapp femtedel anger osäkerhet i relationer med privatpersoner och att professionella motparter föredras som skäl för att avstå från att delta i delningsekonomin.

Användarnas och plattformarnas roller och rättsliga ställning

Utredningen har, mot bakgrund av befintliga regler i civilrätt och marknadsrätt, analyserat vilken roller och rättslig ställning användare och plattformar kan ha vid delningsekonomiska transaktioner. Det finns inga entydiga svar. Rättstillämpning saknas, utom när det gäller frågan om när en användare får ställning som näringsidkare.

Rättsförhållandena kan regleras i avtal mellan parterna och när sådana avtal finns utgör avtalsinnehållet en utgångspunkt. Utredningen har dock utgått från en situation där avtalsregler mellan användarna saknas utöver t.ex. villkor om pris, plats och tidpunkt för transaktionen.

Relationen mellan användarna

När användarna, tillhandahållaren såväl som den som nyttjar en vara eller en tjänst, är att betrakta som privatpersoner regleras relationerna, förutom i eventuella avtal mellan dem, i allmän civilrätt såsom i avtalslagen och köplagen. Om den tillhandahållande användaren är att räkna som näringsidkare i konsumenträttslig mening, ska t.ex. konsumentköplagen eller konsumenttjänstlagen tillämpas. Dessa ger den nyttjande användaren ett större skydd, och lägger ett större ansvar på den tillhandahållande användaren, än t.ex. den allmänna köplagen. Frågan om den tillhandahållande användaren ska räknas som näringsidkare är således central för bedömningen av vad som ska gälla i avtalet mellan parterna.

Om t.ex. konsumenttjänstlagen ska tillämpas har den tillhandahållande användaren ett särskilt ansvar för att tjänsten utförs fackmässigt. Vidare finns ett ansvar för att avråda motparten från tjänsten om den inte kan medföra rimlig nytta för motparten. Prisuppgifter får inte överstigas med mer än 15 procent. Kraven på information till motparten är högre i konsumentförhållanden än i övriga affärsrelationer och lagen innebär att näringsidkaren ska tillvarata motpartens intressen i högre grad än i andra fall. En väsentlig skillnad mellan konsumenträtten och övrig civilrätt är också att konsumenträtten är *tvingande* till konsumentens förmån. Det innebär att avtalsvillkor, som ger konsumenten sämre rättigheter än vad som stadgas i lagen, inte är giltiga.

I förarbetena till den konsumenträttsliga lagstiftningen framgår att termen *näringsidkare* ska tolkas i vidsträckt mening. Termen omfattar varje fysisk eller juridisk person, som driver verksamhet av ekonomisk natur av viss omfattning och varaktighet och av sådan karaktär att den kan betecknas som yrkesmässig. Kravet på *yrkesmässighet* syftar främst till att undanta fall då en person visserligen är näringsidkare, men i det enskilda fallet handlar i egenskap av privatperson.² I praxis har kraven på omfattning och varaktighet av verksamheten ställts lågt. Så snart mer än enstaka transaktioner genomförs tyder det på att säljaren, dvs. tillhandahållaren, ska anses vara näringsidkare. Det krävs inte att verksamheten går med vinst eller att det finns ett vinstsyfte. Även en verksamhet som i ett

² Prop 1989/90:89, s. 60 samt Olsen, Konsumentskyddets former, s. 28.

skatterättsligt hänseende klassificeras som hobbyverksamhet kan betraktas som näringsverksamhet i konsumenträttslig mening.

Det leder till slutsatsen att en pensionerad målare, som då och då via en delningsekonomisk plattform utför målnings- och tapetseringsarbeten åt privatpersoner, kan betraktas både som användare av en delningsekonomisk tjänst och som näringsidkare i konsumenträttslig mening i förhållande till uppdragsgivaren, dvs. den nyttjande användaren av samma delningsekonomiska tjänst. Bedömningen måste dock ske från fall till fall och omfatta en rad olika tolkningsdata såsom omfattningen av verksamheten, tillhandahållarens yrkeskunskaper och vilken associationsform som eventuellt tillämpas.

Vid delningsekonomiska transaktioner som privatpersoner gör med varandra finns sällan någon speciallagstiftning som reglerar rättsförhållandet mellan användarna. Vi bortser då från köp av föremål, som innebär en ägarövergång och därmed inte utgör delningsekonomiska transaktioner i den mening som här är aktuell. I sådana fall gäller köplagen. I andra fall måste, i den mån avtalsvillkor saknas, en analog tillämpning ske av t.ex. köplagen, konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen. Det gäller t.ex. när en privatperson utför trädgårdsarbete eller hyr ut maskiner eller verktyg åt en annan privatperson och förutsatt att den tillhandahållande parten inte är näringsidkare. Dessa avtalstyper svarar av allt att döma för en betydande andel av de transaktioner som sker i delningsekonomin.

Även i näringslivet, exempelvis vid hyra av bilar, maskiner och verktyg mellan företag, liksom vid tjänster, saknas särskilda lagregler för hyres- och tjänsteavtal. I sådana relationer tillämpas dock praktiskt taget alltid förtryckta avtalsvillkor för att, i brist på lagstiftning, reglera rättsförhållandet. Exempel på sådana avtalsformulär är de i byggsektorn regelmässigt tillämpade allmänna bestämmelserna (AB) och de villkor som tillämpas av biluthyrningsföretag, som t.ex. Hertz och Avis. När privatpersoner ingår avtal med varandra, t.ex. om småtjänster eller hyra av föremål, är avtalsförhållandet däremot i regel oreglerat utom när det gäller frågor som pris, plats och tid för transaktionen.

Relationen mellan användare och plattform

I relationen mellan användare och *plattform* gäller i normalfallet konsumenträtten om en tvist skulle uppstå mellan användaren och plattformsföretaget. Det förutsätter att tvisten avser den tjänst, eller en del av den tjänst, som företaget åtagit sig att mot betalning tillhandahålla, exempelvis att sköta betalningsströmmar mellan användarna. Ett undantag är när en tillhandahållande part ska räknas som näringsidkare. Då föreligger inte ett konsumentförhållande mellan användaren och plattformen. Båda är i så fall näringsidkare. Vidare kan plattformsföretagens uppträdande på marknaden, i konsumentförhållanden, prövas enligt det marknadsrättsliga regelverket i delar som omfattas av avtalet och tillsyn kan utövas över t.ex. marknadsföring, prisinformation och allmänna användarvillkor.

Innehållet i, och omfattningen av, den tjänst som plattformen erbjuder enskilda konsumenter måste bedömas från fall till fall, bl.a. utifrån informationen på plattformen och innehållet i de allmänna användarvillkor som plattformen tillämpar. Det är en uppgift för rättstillämpningen, liksom att bedöma när en användare inte uppträder som privatperson i förhållande till plattformen utan som näringsidkare.

En användare kan rikta ett krav mot plattformen för en fordran på den andre användaren förutsatt att plattformen i avtalsvillkoren direkt eller indirekt åtagit sig ett sådant ansvar. Det har bl.a. förekommit att en plattform, mot bakgrund av de allmänna användarvillkoren, rekommenderats av Allmänna reklamationsnämnden att betala ut ersättning för en för sent återlämnad bil, som nyttjaren av bilen varit skyldig att erlagga.

Skatterättsliga noteringar

Utredningen har inte närmare studerat skatterättsliga regler och effekter. Emellertid bör noteras att reglerna om beskattning kan ha stor betydelse för användarna av delningsekonomiska plattformar. Exempelvis bör understrykas att privatpersoners uthyrning av föremål, såsom bilar och maskiner, beskattas som inkomst av kapital med en rak trettioprocentig skattesats.

Inkomst av tjänster däremot beskattas, om de inte utgör inkomst av näringsverksamhet, som inkomst av hobby- eller uppdragsverksamhet i inkomstslaget inkomst av tjänst. Från inkomst av tjänst får ett grundavdrag göras varje år. Inkomster av t.ex. tjänsteutövning i delningsekonomin, som överstiger grundavdraget, läggs till övriga inkomster av tjänst, t.ex. lön eller pension och beskattas olika i varje enskilt fall beroende på marginals kattens storlek.

Delningsekonomi i vår omvärld

Det finns än så länge inga bindande EU-rättsakter som direkt avser att reglera verksamheter i delningsekonomin. Däremot har delningsekonomin framväxt uppmärksamhets av kommissionen i ett antal policydokument inom ramen för arbetet med att åstadkomma en effektivare inre marknad, i synnerhet den *digitala* inre marknaden.

Kommissionens meddelanden om bl.a. delningsekonomin och onlineplattformar belyser både möjligheter och farhågor i fråga om rättigheter och skyldigheter för användarna och plattformarna i delningsekonomin. Målet är en balanserad och hållbar utveckling av delningsekonomin.

Den internationella utblicken visar att få länder, än så länge, genomfört systematiska nationella åtgärder för att främja eller, vid behov, reglera delningsekonomin. Bland de Europeiska länder som kommit långt i att analysera delningsekonomin funktion och effekt och genomföra åtgärder bör Frankrike, Storbritannien, och Italien framhållas.

De franska åtgärderna avser bl.a. ny lagstiftning från oktober 2016.³ Där stadgas bl.a. att delningsplattformar måste tillämpa tydliga och lättillgängliga allmänna villkor. Offentliga dokument och data ska tillgängliggöras via internet ”i ett format som lätt kan återanvändas”. Det inkluderar källkod från programvara och algoritmer, som används i behandling av data inom offentlig förvaltning, exempelvis vid beräkning av inkomstskatt. Vidare ska plattformar skicka en årlig summering av genererade intäkter till sina användare. Slutligen bör noteras en regel som innebär att även privatper-

³ Se <https://www.republique-numerique.fr/>

soner ska betala sociala avgifter och registrera sig som näringsidkare om de haft inkomster över vissa nivåer. För uthyrning av bostad, t.ex. via en plattform som Airbnb, gäller t.ex. 23 000 euro per år. Det motsvarar cirka 220 000 kronor. Vid uthyrning av bil, båt, gräsklippare m.m. gäller 7 720 euro per år, som motsvarar cirka 73 000 kronor.

De nationella åtgärderna i Storbritannien avser i huvudsak inte ny lagstiftning. Ett undantag är dock de nya skatteavdrag, som införts med syfte att främja delningsekonomiska transaktioner. I stället används i första hand åtgärder som informationsinsatser, kvalitetsmärkning av delningsekonomiska plattformar och, i brist på specialanpassade författningsregler, standardiserade hyreskontrakt vid korttidsuthyrning av privatbostäder.

Det är exempel på åtgärder som i praktiken förutsätter att en fungerande branschorganisation för delningsekonomiska plattformar har bildats. Så är fallet också i Storbritannien, där *Sharing-EconomyUK* spelar en viktig roll bl.a. i samband med kvalitetscertifiering av delningsekonomiska plattformar.

I Italien bereds f.n. ett lagförslag som innebär reglering och registrering av delningsekonomiska plattformar. Lagen innebär också att plattformarna ska vara skyldiga att dra av den användarnas preliminära skatt, som följer på inkomster av delningsekonomiska transaktioner. Denna skatt redovisas i ett nytt inkomstslag och är, med 10 procent intill en brytpunkt om 10 000 euro per år, lägre än skatten på andra tjänsteinkomster i Italien.

Utredningen har inte funnit något exempel på att lagstiftning införts eller övervägts i syfte att reglera *rättsförhållandet mellan användarna* i delningsekonomin. Däremot finns, som framgått, exempel på lagstiftning som reglerar plattformarnas verksamhet och vissa användarrelaterade företeelser, såsom kontrolluppgifter och skatteavdrag. Det tycks också vara så att länderna tills vidare prövar om befintliga *marknadsrättsliga* regler kan tillämpas på de företag som driver verksamhet med plattformar i delningsekonomin.

De nordiska länderna har inte kommit lika långt. Här är delningsekonomin och dess olika användaraspekter f.n. föremål för utredning och förslag. I Norge presenterade Delingsøkonomiutvalget i februari 2017 ett antal förslag som avser att stärka och förtydliga användarnas ställning, såsom att Forbrukerrådets med-

lingsfunktion i konsumenttvister utvidgas till att omfatta även tvister mellan privatpersoner och att myndigheter och företag inleder en dialog om utveckling av branschstandarder för delnings-ekonomiska plattformar.⁴

Samlad bedömning

Redan på första raden i regeringens direktiv (dir 2015:136) finns begreppet ”den s.k. delningsekonomin”. Uttryckssättet antyder att begreppet och dess innebörd inte är helt klar eller allmänt spridd och vedertagen. *Företeelsen* delningsekonomi är däremot mer känd, i synnerhet om medialt väl exponerade verksamheter som Airbnb eller Uber nämns som exempel.

En orsak till detta är att delningsekonomin är mycket mångfacetterad med verksamheter som spänner över en stor bredd av olika varu- och tjänsteområden och som kan vara ideella, kommersiella, multinationella eller geografiskt begränsade till en tätort, en stadsdel eller ett kvarter. Delningsekonomin är en svårfångad företeelse. Delningsekonomin har varit föremål för stor medial uppmärksamhet under senare tid. Den har och väckt mycket debatt och många frågor. Många nya utredningar, betänkanden och rapporter berör delningsekonomin.

Så är det, i ett historiskt perspektiv, ofta med nya företeelser, vars betydelse kan anas, men vars karaktär, utbredning, innebörd och effekter ännu är okända, diffusa, hoppingivande eller skrämmande, beroende på vem som betraktar dem.

Det är också lätt att överskatta, eller underskatta, betydelsen av, eller fördelar och faror med, i var tidsepok nya företeelser såsom järnvägar, automobiler, elektricitet, hemvideo, satellit-TV, internet, e-handel eller delningsekonomi ”Internet är bara en fluga!” har i efterhand blivit ett bevingat uttryck, som i historiens ljus visar hur vi på kort tid totalt omvärderat en ny företeelse.

E-handeln, som började introduceras i slutet av 1990-talet, gav snabba och dramatiska effekter: en börsbubbla som sprack, stora konkurser i spåren av överoptimistiska investeringar (Boo.com) och, liksom med delningsekonomin, en intensiv debatt och en lika

⁴ NOU 2017:4, s. 22.

intensiv utredningsverksamhet i intresseorganisationer, regeringar och myndigheter i många länder. Den då "så kallade" e-handeln har gynnat marknadernas transparens och lett till ett större utbud och lägre priser genom ökad konkurrensen till nytta för konsumenterna. Såväl regleringar som konsumentinformation har varit viktiga komponenter i den utvecklingen.

Utredningen ska bl.a. resonera om huruvida befintlig lagstiftning är ändamålsenlig i delningsekonomin eller om det finns behov av författningsändringar eller andra åtgärder. I relationen användare emellan saknas i praktiken lagregler som är anpassade till delningsekonomiska transaktioner. Av allt att döma är det också ovanligt att rättsförhållanden mellan användare i delningsekonomin regleras i avtal, utom när det gäller pris, tid och plats för transaktionen. Det innebär att lagstiftningen i denna relation inte kan betraktas som ändamålsenlig. Den är snarare obefintlig. Så är fallet också i avtal mellan företag i avtalstyper som är vanliga i delningsekonomin, såsom hyres- och tjänsteavtal. I sådana sammanhang regleras dock rättsförhållandet ofta i mer eller mindre standardiserade avtalsvillkor, som tagits fram av en av parterna eller i ett branschsamarbete.

En central fråga i relationen mellan användarna är huruvida den tillhandahållande parten ska betraktas som *näringsidkare*. I det föregående har framgått att tröskeln till en ställning som näringsidkare är låg. En privatperson som mer än enstaka gånger, och i yrkesmässiga former, erbjuder en viss typ av delningsekonomisk tjänst kan komma att ses som näringsidkare vid en rättslig prövning. Det gäller oavsett om vinstsyfte finns eller om verksamheten i skattehänseende utgör näringsverksamhet.

Under utredningsarbetet har aktualiserats att detta kan utgöra ett hinder för delningsekonomin. Då uppstår frågan om särskilda regler borde införas som skapar någon typ av frizon för delningsekonomiska transaktioner. Detta skulle i så fall innebära att tröskeln till en ställning som näringsidkare höjs vid just delningsekonomiska transaktioner, men inte i andra, liknande fall.

Utredningen menar att en sådan ordning skulle vara problematisk av flera skäl. Konsumenträtten har tillämpats sedan början av 1970-talet då den första konsumentköplagen och den första lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden trädde i kraft. Därefter har flera lagar tillkommit på konsumenträttens område. Med

tiden har också en omfattande praxis växt fram, inte minst i Allmänna reklamationsnämnden (ARN), när det gäller tolkning av begreppen *konsument* och *näringsidkare*. Frågan om när en privatperson ska anses agera som konsument, respektive som näringsidkare är mycket vanlig i nämndens praxis.

Utredningen menar att det finns principiella svårigheter med att införa särregler i detta avseende, beroende på vilket sätt, och via vilka media, två privatpersoner fått kontakt med varandra inför en transaktion. Exempelvis skulle en låg tröskel tillämpas om kontrahenterna fått kontakt via Blocket, en analog anslagstavla, en tidningsannons eller via bekanta, men en högre tröskel gälla om kontakten förmedlats via en delningsekonomisk plattform av något slag. Utredningen har svårt att finna bärande skäl för att skyddsbehov, rättigheter och skyldigheter ska värderas olika beroende på vilket sätt kontrahenterna fått kontakt. Det ska också noteras att konsumenträtten inte ställer orimliga krav och att det vid en konsumenträttslig bedömning tas hänsyn till om en näringsidkare är ett stort företag eller en enskild fysisk person. En ordning som den föreslagna skulle sannolikt också leda till betydande gränsdragningsproblem.

Vid en samlad bedömning, och mot bakgrund av det starkt begränsade antalet erfarenheter av problem och tvister i delningsekonomiska transaktioner, finner utredningen inte nu skäl att resonera om författningsändringar i de delar som avser relationen mellan användarna i delningsekonomin. Utredningen noterar också att användning av i förväg utarbetade standardiserade kontraktsformulär med allmänna villkor sannolikt skulle fylla en viktig funktion. Det gäller särskilt vid de avtalstyper som är vanliga i delningsekonomin såsom vid hyra av bilar, maskiner och bostäder samt vid småtjänster.

Relationen mellan användare och plattform utgör typiskt sett ett konsumentförhållande i de delar som avser plattformens åtagande och för vilket användarna på ett eller annat sätt betalar, t.ex. genom provision, medlemsavgifter eller genom att överlåta data. I den relationen gäller konsumenträtten. Där kan också marknadsrätten tillämpas. Det betyder exempelvis att plattformarnas marknadsföring och informationsinnehåll kan granskas mot bakgrund av reglerna i marknadsföringslagen och att avtalsvillkorens skälighet kan bedömas enligt avtalsvillkorslagen. Prisinformationslagen kan

tillämpas på plattformarnas information om priser för förmedlingstjänsten osv.

Utredningen menar, mot bakgrund av iakttagelserna vid kartläggningen, att sådan marknadsrättslig tillsyn är angelägen. Plattformarnas informationsinnehåll varierar, men generellt saknas information av den typ som kan antas vara väsentlig för användarna. Det saknas t.ex. i många fall vägledning om vilka roller plattformen och användarna ikläder sig, t.ex. under vilka förutsättningar en användare ska betraktas som näringsidkare. Vidare finns sällan information om vilka skattekonsekvenser en delningsekonomisk transaktion kan leda till och vilket ansvar en användare har enligt olika slag av speciallagstiftning, såsom livsmedelslagstiftningen eller regler om transporter. Information om priser och kontaktuppgifter till plattformarna är också i många fall bristfällig. I utredningens användarundersökning är det betydligt fler som angivit att sådan information är viktig än som ansett att den är lätt att finna. Slutligen bör här inflikas att utredningen funnit användarvillkor vars skälighet kan ifrågasättas mot bakgrund av reglerna i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

Utredningen bedömer att de marknadsrättsliga bestämmelser, som i olika avseenden reglerar plattformarnas marknadsuppträdande, förefaller ändamålsenliga. De har däremot inte hittills, såvitt utredningen kunnat finna, tillämpats på företag som tillhandahåller delningsekonomiska plattformar.

Utredningsresultaten visar, med viss styrka, att de som hittills deltagit i delningsekonomin kännetecknas av nyfikenhet och öppenhet inför nya samhällsfenomen, starka sociala drivkrafter och en viss riskbenägenhet. Det är "early adopters" och unga människor i storstadsregioner som använder delningsekonomiska tjänster mest. De är förlåtande inför bristande funktioner och friktion i relationerna med andra användare och med plattformarna. De skiljer sig alltså i några viktiga avseenden från befolkningen i stort.

En klar majoritet, mer än fyra femtedelar av de som *inte* använt delningstjänster anger som orsak här till de *inte haft behov* av delningstjänster, oavsett typ av tjänsteområde. Det är enligt utredningens mening ett iögonfallande resultat, eftersom det numera finns delningsekonomiska tjänster för en lång rad vardagliga eller mer sällsynta behov, såsom av övernattning, bil- och cykelanvänd-

ning, semesterbostad, trädgårdsskötsel, snöskottning, städning, barnpassning, hundvakt, handverktyg, läxhjälp etc.

Resultatet indikerar också att behoven olika slags nyttigheter, från barnpassning till semesterbostad, inte närmare övervägts i denna bredare grupp av befolkningen. Det torde i sin tur tyda på en lägre grad av nyfikenhet och experimentlust än i den grupp som använder delningstjänster.

Andra skäl som angivits för att avstå från delningstjänster gäller osäkerhet om vad det innebär att anlita eller handla med privatpersoner och att professionella motparter föredras. Omkring en femtedel av de som känt till delningstjänster, men avstått från att använda dem, anger denna orsak. En liknande andel anger, i en undersökning Nordea nyligen genomfört, att de inte använt delningstjänster för att *"Det är oklart hur man gör om något går fel. Jag känner mig inte helt trygg"*.⁵

Utredningen har, i användarledet, trots allt identifierat hinder mot en tillväxt av delningsekonomin i Sverige, som i första hand kan relateras till osäkerheter i stora delar av befolkningen om gällande rättsregler, partsförhållanden, tillgång till tvistlösning och plattformarnas ställning.

Detta leder, enligt utredningens mening, till slutsatsen att det krävs någon typ av tillkommande, trygghetsskapande åtgärder och funktioner om delningsekonomin ska kunna växa och etablera sig utanför kretsen av nyfikna, socialt intresserade och något riskbenägna "early adopters".

Sådana åtgärder bör vara av flera slag. Det är, enligt utredningens mening, i första hand en utmaning för de företag och organisationer, som tillhandahåller delningsekonomiska plattformar. Utredningen har vid sina överläggningar med företrädare för plattformsföretagen noterat en ökande insikt om betydelsen av trygghets- och tillitsskapande information och funktioner, inte minst som en strategisk framgångsfaktor för aktörerna själva. Det är också, i viss mån, en uppgift för försäkringsbranschen att informera om t.ex. bil- och hemförsäkringars räckvidd vid delningsekonomiska transaktioner och att utveckla sortimentet av försäkringsprodukter.

⁵ Nordeas studie kan nås via en sökning med en kombination av sökbegreppen *Nordea* och *Delningsekonomin*.

Om staten anser att en positiv utveckling av delningsekonomin är önskvärd, innebär det att vissa väl avvägda statliga åtgärder bör övervägas för att förtydliga användarnas ställning i delningsekonomin. Det handlar bl.a. om att följa utvecklingen och samla mer kunskap. Vidare bör staten svara för att användare, och potentiella användare, av delningsekonomiska tjänster har tillgång till oberoende information och vägledning.

Utredningen har också övervägt behovet av enkel och billig tvistlösning i delningsekonomin och funnit att det finns ett sådant behov. En sådan funktion skulle eventuellt kunna etableras genom en utvidgning av uppdraget till Allmänna reklamationsnämnden. Lösningen innebär dock vissa praktiska och principiella svårigheter. För det första skulle en sådan ordning kräva författningsstöd. Vidare kan de stora volymerna av tvister mellan privatpersoner inte förväntas uppstå i delningsekonomiska transaktioner, utan i samband med köp mellan privatpersoner via t.ex. Blocket, Tradera och liknande marknadsplatser. Det skulle för allmänheten sannolikt framstå som märkligt om en ny prövningsmöjlighet införs inom ett område där den kan förväntas möta minst efterfrågan. Nämndens sammansättning med konsument- och näringsidkarrepresentanter, som i många fall inte är jurister, är inte heller anpassad att pröva tvister mellan privatpersoner där konsumenträtten inte är tillämplig.

Vidare har utredningen konstaterat att *egenåtgärder* i många fall varit ett lämpligt sätt att förbättra marknadens funktionssätt. Det gäller t.ex. inom den elektroniska handeln, där ett system med kvalitetscertifiering av e-handelsföretag genom branschorganisationen Svensk digital handel tillämpas. Certifieringen innebär att det certifierade företaget förbinder sig att leva upp till 14 olika krav på verksamheten. I Storbritannien har en liknande kvalitetscertifiering inrättats för plattformar i delningsekonomin. En sådan ordning förutsätter dock att det finns en intresse- eller branschorganisation inom det delningsekonomiska området. En sådan saknas dock ännu i Sverige.