

Finansdepartementet

## **Kompletterande yttrande över promemorian Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden m.m.**

Fi2021/00426

Finansdepartementet bereder för närvarande frågan om att införa en avgift vid prövning av en tvist vid ARN. Departementet har begärt ett uppdaterat underlag för vilka kostnader det skulle vara förenat med att införa en anmälningsavgift.

### *Utvecklingskostnader*

ARN måste tillhandahålla olika betalningslösningar för att kunna ta emot betalning av anmälningsavgifter. Utgångspunkten är att anmälan i normalfallet görs via webbformulär på ARN:s webbplats och att betalning sker i samband med att anmälan slutförs och i elektronisk form skickas in till myndigheten. För att detta ska kunna ske krävs det att betalningslösningarna kopplas samman med ARN:s ärendehanteringssystem. Utvecklingskostnaderna för detta uppskattas till 600 000 kr. Det är fråga om en investering, vilket innebär att avskrivnings- och räntekostnaden blir 120 000 kr resp. 20 000 kr per år.

### *Löpande kostnader för hantering av betalningar*

ARN kommer att tillhandahålla olika betalningslösningar, såsom kortbetalning, swishbetalning och bankgiro betalning. Kostnaden för att hantera betalningarna uppskattas till ca 100 000 kr per år.

### *Merkostnader till följd av ökad manuell hantering av anmälningar*

För närvarande ges ungefär 90 procent av alla anmälningar in i elektronisk form. Det innebär att ca 2 000 anmälningar ges in i pappersform. ARN bedömer att antalet pappersanmälningar kommer att öka om en avgift införs. Det är svårt att uppskatta denna ökning, men ARN gör bedömningen att antalet pappersanmälningar fördubblas. Det innebär att ytterligare ca 2 000 anmälningar kommer att hanteras manuellt. Den genomsnittliga arbetstiden för att hantera pappersanmälningarna är klart större än för att hantera de elektroniska anmälningarna. Det är fråga framför allt om tid för posthantering, skanning och manuell registrering av anmälningarna i

ärendehanteringssystemet. Kostnaden för den ökning av arbetstiden som är hänförlig till hantingen av ett större antal pappersanmälningar uppskattas till ca 150 000 kr per år.

När en pappersanmälan har registrerats kommer ARN att skicka ett föreläggande om betalning till anmälaren. Betalning ska bokföras och destineras till rätt ärende i ARN:s ärendehanteringssystem. Om betalning inte erläggs ska ärendet avvisas. ARN:s ambition är att använda en helt automatiserad process för detta, innefattande föreläggande och beslutsfattande vid avvisningar. I en sådan situation uppstår inga direkta merkostnader för ökad arbetstid för myndigheten exempelvis för att destinerar betalningar eller avvisa ärenden till följd av bristande betalning.

Hantering av bankgirobetalningar är däremot förenad med vissa kostnader. Statens servicecenter har uppskattat kostnaden för att hantera sådana betalningar till ca 150 000 kr per år. Kostnaden är inte direkt hänförlig till antalet anmälningar, utan den är till största delen statisk.

Med hänsyn till att bankgirobetalningar är förenade med förhållandevis höga kostnader överväger ARN att ta ut en särskild avgift i storleksordningen 50 kr vid betalning via bankgiro. Konsekvensen av det torde bli dels att andelen som anmäler och betalar via webbformuläret blir högre, vilket innebär att ARN:s merkostnad för den manuella hanteringen minskar, dels att kostnaden för Statens servicecenters tjänster nästan täcks genom den särskilda avgiften. Denna fråga måste emellertid utredas ytterligare.

#### *Andra ekonomiska konsekvenser*

Införandet av en avgift vid prövning av en tvist vid ARN medför konsekvenser av olika slag. Det finns exempelvis fog för att anta att fler konsumenter än i dag kommer att begära omprövning av beslut som går dem emot. Även om hanteringen av betalningar i stor utsträckning kommer att ske automatiserat så kommer problem, felföringar m.m. att uppstå som kräver manuell hantering. Krav på avgift kommer sannolikt att ge upphov till ett inte obetydligt antal telefonsamtal och mejl från anmälare med frågor kring betalningsprocessen och liknande. Det finns också skäl att anta att konsumenterna kommer att vara mer måna om sin processföring, vilket bland annat kan innebära att skriftväxling och processmaterial generellt sett blir mer omfattande efter att en avgift har införts samt att färre ärenden kommer att avvisas till följd av bristande komplettering. Under senare år har ungefär 10 procent av det totala antalet anmälningar avvisats på grund av att anmälaren inte har inkommit med de kompletteringar som ARN begärt. År 2022 avvisades ca 2 300 ärenden på den grunden. Det kan antas att antalet avvisningar på denna grund minskar med minst hälften. Även om en effekt sannolikt är att ett antal konsumenter, som ändå inte hade för avsikt att fullfölja sin anmälan, avstår ifrån att ge in en anmälan, så kommer sannolikt ytterligare i vart fall 500 ärenden att behöva handläggas och avgöras i sak framöver.

Samtliga nu redovisade omständigheter medför merarbete för ARN:s medarbetare i förhållande till dagens situation. Det är svårt att i tid uppskatta denna effekt. Men om det, mycket lågt räknat,

skulle innebära 3 minuters extra tid i varje ärende så motsvarar det totalt sett arbetstid för en årsarbetskraft, dvs. 800 000 kr. Sannolikheten är stor att merkostnaden uppgår till minst det dubbla. Till detta kommer att en högre andel ärenden kommer att handläggas och avgöras i sak, med den extra arbetstid och de merkostnader för beslutsfattande som det för med sig. De sammanlagda merkostnaderna uppskattas till i vart fall 2 000 000 kr.

Samtidigt kan det naturligtvis inte bortses ifrån att antalet anmälningar kan komma att minska, vilket i så fall innebär att den totala arbetstiden minskar, även om den genomsnittliga arbetstiden per ärende ökar.

#### *Sammanfattning av kostnaderna per år*

- Utvecklingskostnader – 140 000 kr (under fem år)
- Betalningar via webb – 100 000 kr
- Betalningar via bankgiro – 150 000 kr (kostnaden kan täckas via en särskild avgift för betalning via bankgiro)
- Merkostnader för manuell hantering – 150 000 kr (denna kostnad kan minska om en särskild avgift för betalning via bankgiro införs)
- Merkostnader för ärendehantering vid oförändrat antal ärenden – minst 2 000 000 kr.

#### *Tid för genomförande*

Från det att ärendet är klart för beslut behöver ARN ca sex månader för att genomföra de nödvändiga tekniska förändringarna.

---

Marcus Isgren, ARN:s ordförande och chef