

Till:  
Finansdepartementet  
Avdelningen för offentlig förvaltning,  
Konsumentenheten, Catarina Erséus  
[fi.remissvar@regeringskansliet.se](mailto:fi.remissvar@regeringskansliet.se)  
[fi.ofa.ko@regeringskansliet.se](mailto:fi.ofa.ko@regeringskansliet.se)

Datum 2021-04-28  
diarienummer:  
Fi2021/00426

## Remissvar promemoria

### Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden och en ny möjlighet till omprövning

#### **Anmälningavgift**

Från Sveriges Konsumenter förstår vi att ärendetillströmningen till Allmänna reklamationsnämnden, ARN under de senaste åren, och särskilt under senaste året, då ett stort antal flyg och evenemang ställts in, orsakat en näst intill omöjlig situation hos ARN. Detta med konsekvenser för konsumenter som fått vänta länge på beslut och möjlighet till rättelse, likväl för företag som är anmälda till ARN.

Det kan då vara rimligt att förvänta sig att en anmälningavgift skulle kunna verka dämpande på ärendetillströmningen. Detta skulle i sin tur kunna leda till både en mer rimlig arbetssituationen på ARN, och möjlighet för konsumenter att få sin tvist prövad i tid. Problemet är att man inte med en anmälningavgift kan förutspå vilka ärenden som kommer att anmälas till ARN eller vilka som inte kommer att anmälas, och alltså inte prövas. Vi har varken i vår konsumentvägledning eller i vår kontakt med våra medlemsorganisationer uppfattat att man gör anmälningar utan att ha skäl till det. Snarare tvärt om. Att göra en anmälan till ARN är relativt omfattande och kräver en hel del både tid och ansträngning när man ska ta fram uppgifter både om själva tvisten, om företaget, och ta fram och skicka med bevisning. Något som många konsumenter söker hjälp med i vår rådgivning. Man kan inte på förhand förutspå vilka anmälningarna som kommer att minska genom att införa en anmälningavgift. Att det skulle röra sig om ett stort antal ”onödiga” anmälningar som kommer in till ARN, är inte heller något vi fått uppfattning om genom våra kontakter med ARN eller vårt deltagande i ARNs insynsråd.

Vi förutsätter att det, förutom den pandemi som orsakat stora problem med inställda resor och evenemang, är möjligheten till digitala anmälningar, och att fler och fler under det gångna året tvingats bli digitala, som medverkat till den ökande anmälningensgraden. Dessutom har en större medvetenhet om vilka rättigheter man har när ett köp av vara eller tjänst brister ökat under det senaste året. Också här tror vi att pandemin påverkat. Både ARN, Konsumentverket, HallåKonsument och lokal konsumentvägledning samt media, har i större utsträckning informerat om vilka rättigheter konsumenter har, då en resa eller evenemang inte blir av, och vad

man ska tänka på för att inte råka ut för problem, när man tex ska boka en resa eller ett evenemang.

Efter att ha genomfört en organisationsförändring och blivit mer digitala har produktiviteten hos ARN aldrig varit så hög som nu. Trots den exceptionella ärendeökningen minskade de genomsnittliga genomströmningstiderna under 2020.

Produktiviteten ökade med 22 procent jämfört med 2019, från 418 ärenden per årsarbetskraft 2019 till 511 år 2020. Jämfört med år 2018 har produktiviteten ökat med hela 47 procent.

Även styckkostnaden minskade med drygt 14 procent för nämndbeslut och 11 procent för kanslibeslut jämfört med 2019.

Genom att ärendehandläggningen har effektiviserats har fler ärenden avgjorts som kanslibeslut, dvs. av en ensam beslutsfattare. Detta har i sin tur lett till att verksamheten aldrig har varit så effektiv som den var under 2020.

Att då som en av de få tvistlösningsnämnden ta ut en avgift (den andra nämnden som tar ut en avgift är Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd) tror inte vi kommer att ha någon större betydelse för antalet anmälda ärenden, eller konsekvenserna att väntetiden för konsumenter att få sin tvist prövad kommer att minska. Det är inte en kostnad på 150 kr som avgör om man gör en anmälan eller inte, men skulle kunna vara ett hinder i de fall man som konsument har en väldigt ansträngd ekonomi, och tvingas välja vad man lägger sina sista hundralappar på. Det skulle alltså kunna få en effekt att en konsument som verkligen är i behov av att få sin tvist prövad drar sig för detta, då man inte har 150 kr över. Men för ARN som nämnd spelar intäkten väldigt liten roll. Man får ju också ta i beräkning att administrera avgiften också kommer att medföra en viss tid och kostnad för ARN.

I stället tror vi på en starkare och mer omfattande konsumentvägledning i alla våra kommuner. Detta gäller både för att få fram en korrekt och fullständig anmälan och för att avvärja en anmälan gällande en tvist som nämnden inte kan pröva. En lokalt förankrad konsumentvägledning där man kan besöka sin kommunala konsumentvägledare för att få hjälp att ta fram uppgifter och fylla i blanketten korrekt, och redan innan man gör en anmälan få information om vad som kan och vad som inte kan prövas vid det förenklat förfarande som nämnden erbjuder. Detta tror vi är ett bättre sätt att reglera vilka anmälningar som kommer in till nämnden, att dom är både fullständiga och korrekt ifyllda och gäller ärenden som nämnden kan pröva.

### **Möjlighet införs för näringsidkare att begära omprövning av ett beslut av Allmänna reklamationsnämnden.**

Gällande möjligheten för näringsidkare att begära omprövning av ett beslut i ARN ställer vi oss däremot positiva till. I vårt arbete på Råd&Rön med Svarta listan, en lista där man som företag riskerar att hamna på om man inte följer ARNs beslut, har vi i ett flertal fall sett att näringsidkaren på grund av olika omständigheter inte haft möjlighet att bemöta eller lägga fram sin bevisning vid en tvist med konsument. Det kan vara felaktiga uppgifter såsom kontakt och adressuppgifter, som konsumenten har uppgett i sin anmälan, felaktigt namn på företaget eller andra omständigheter som gjort att anmälan eller beslutet inte nått företaget i tid. Det kan därför vara bra med en möjlighet för ett företag att i vissa fall kunna begära en omprövning av beslutet.

## **Möjlighet att förordna anställda vid nämnden som är jurister med erfarenhet som domare att som extra ordförande leda nämndens sammanträden och avgöra tvister**

Att förordna anställda som vid nämnden är jurister med erfarenheter som domare, att som extra ordförande leda nämndens sammanträde och avgöra tvister, ser vi också som en möjlighet att ta tillvara den kompetens som finns vid nämnden. Detta så länge det handlar om ärenden som man inte själv har utrett. Har man domarkompetens och arbetar vid nämnden är man väl så lämpad att leda ett sammanträde och tillsammans med ledamöterna i nämnden avgöra ett ärende, som externa jurister med domarerfarenhet, som inte dagligdags arbetar vid nämnden. Den gemensamma erfarenhet som utvecklas genom arbetet på ARN och i nämnden borde utgöra ett gott underlag för att det fattas korrekta beslut vid ARNs nämnder. Det borde också medföra att det blir fler nämndbeslut i förhållande till kanslibeslut, där det inte är en partsammansatt nämnd som fattar beslut. Något som också borde medverka till korrekt fattade beslut.

Dag som ovan

Maria Wiezell  
Konsumentjuridisk expert