
Finansdepartementet

Avdelningen för offentlig förvaltning
Konsumentenheten

Förslag om alternativ tvistlösning för konsumenter

Dnr Fi2023/02829

Allmänna reklamationsnämndens (ARN) huvudsakliga uppgift är att opartiskt pröva tvister mellan konsumenter och företag som härrör från ett avtal om köp av en vara, tjänst eller annan nytthet (konsumenttvister).

ARN har tagit särskild utgångspunkt i hur förslaget kan komma att påverka myndighetens verksamhet och lämnar med detta i beaktande följande synpunkter.

Tillämpningsområdet

ARN är den nämnd för alternativ tvistlösning som prövar de tvister som omfattas av direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister. Som redan angetts prövar nämnden tvister mellan konsumenter och företag som härrör från ett avtal om köp av en vara, tjänst eller annan nytthet. Det är alltså en förutsättning att det finns ett avtal mellan anmälaren (konsumenten) och motparten (företaget). Förslaget innebär att tillämpningsområdet utvidgas till att omfatta klagomål relaterade till utomobligatoriska och förkontraktuella situationer där det finns konsumentskyddande bestämmelser och konsumenträttigheter även om konsumenten i slutänden inte ingår ett avtal med näringsidkaren.

ARN konstaterar att förslaget skulle innebära att tvistlösningsinstitutet förändras i grunden. ARN skulle exempelvis pröva tvister som rör frågor som ligger mycket nära sådana frågor som Konsumentverket för närvarande ansvarar för på det marknadsrättsliga området, där lagstiftningen till stor del utgörs av bestämmelser som en enskild inte kan grunda ekonomiska anspråk mot ett företag på. ARN har svårt att se att en sådan förändring innebär att konsumentskyddet stärks.

Den föreslagna förändringen kommer att innebära ökade kostnader för ARN.

Gränsöverskridande tvister samt tvister som rör köp av digitala tjänster eller digitalt innehåll

ARN handlägger redan i dag ett mycket stort antal tvister där företag verksamma utanför EU är motparter. ARN prövar sådana tvister under förutsättning att företaget riktar sin verksamhet mot Sverige. ARN är också sedan i dag behörig att pröva tvister som rör köp av digitala tjänster eller digitalt innehåll. Den föreslagna förändringen bedöms därför inte i nuläget få några konsekvenser för ARN.

Skyldighet för näringsidkare att svara inom 20 dagar

Det är oklart hur en sådan ordning skulle införas i det svenska systemet. Bestämmelsen kan komma att påverka nämndens handläggning av ärenden beroende på hur den ska tillämpas.

Bistånd till konsumenter

Införandet av en kontaktpunkt vid gränsöverskridande alternativ tvistlösning kan säkert komma att innebära ett visst ökat konsumentskydd i internationella sammanhang. Det skulle eventuellt också kunna leda till högre kvalitet på de anmälningar som rör gränsöverskridande tvister som kommer in till ARN. Det kan dock ifrågasättas om nyttan motiverar de resurser som införandet av förslaget skulle kräva.

Öppenhet och information som tvistlösningsorgan ska lämna till de behöriga myndigheterna

ARN ställer sig positiv till förslaget om administrativa lättnader för tvistlösningsorganen.

Upphävande av förordningen om tvistlösning online för konsumenttvister

Under år 2022 överlämnades fyra ärenden från ODR-plattformen till ARN och hittills under 2023 har fem ärenden överlämnats. ARN ställer sig positiv till att ODR-plattformen avvecklas.

Detta remissvar har beslutats av Marcus Isgren, ARN:s ordförande och chef. I handläggningen har deltagit Karin Hallsten, vice ordförande och referent, samt Ylva Lindén, jurist och föredragande.