

Finansdepartementet  
[fi.remissvar@regeringskansliet.se](mailto:fi.remissvar@regeringskansliet.se)  
[fi.ofa.ko@regeringskansliet.se](mailto:fi.ofa.ko@regeringskansliet.se)

**Dnr: Fi2024/01706**

### **Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet**

Installatörsföretagen tackar för möjligheten att inkomma med synpunkter på rubricerad remiss. Vi är en bransch- och arbetsgivarorganisation med 4 000 medlemsföretag som ser till att funktioner som vatten, el, värme, kyla, ventilation, larm och fiber fungerar i byggnader och verksamheter. I företagen finns omkring 60 000 medarbetare. Medarbetare på Installatörsföretagen deltar regelbundet som ledamöter i Allmänna reklamationsnämndens (ARN:s) verksamhet.

Installatörsföretagen har granskat promemorian huvudsakligen med utgångspunkt i de intressen vi bevakar och avgränsar därför vårt svar till att avse tvisteområdet bostad och önskar utifrån det avge följande remissvar.

### **Sammanfattning**

Installatörsföretagen välkomnar effektiviseringen av ARN och ställer sig positiva till att höja värdegränsen för tvisteområdet bostad och att anmälan görs tillgänglig, istället för att den skickas till företaget. Däremot är Installatörsföretagen kritiska till att ARN inte har en instruktion om att säkerställa att företagen mottagit anmälan innan ärendet avgörs och föreslår därför att en sådan införs.

### **Förslag till ändring av värdegränser**

Installatörsföretagen tillstyrker förslaget att höja värdegränsen från 2 000 kr till 3 500 kr avseende tvister som avser bostad. Vi anser att det är väl motiverat med beaktande av att denna värdegräns inte ändrats på över 20 år och i jämförelse med dagens kostnadsläge. Vi anser också att förslaget bidrar till en effektivisering av ARN eftersom det möjliggör för myndigheten att fokusera på ärenden av lite större värden som därmed är mer betydande för både konsumenter och företag.

## Förslag till ändring av ARN:s kommunikering med företag

Installatörsföretagen ställer sig positiva till att en anpassning görs i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden till hur handläggningen redan fungerar i praktiken idag. Det är inte nödvändigt att anmälan skickas till företaget utan det räcker i de flesta fall, som förslaget gör gällande, att anmälan görs tillgänglig för företaget genom ARN:s digitala ärendehanteringssystem. Dock måste det i sammanhanget nämnas att det är en brist att ARN inte har någon instruktion om att tillse att ett företag på något sätt blir delgivet anmälan, utan processen fortskrider hos ARN och ett beslut kan fattas till nackdel för ett företag utan att ARN först säkerställt att företaget faktiskt har mottagit anmälan. Det är en rättsosakerhet för företagen.

ARN skriver på sin webbplats att myndigheten *"kommunicerar med företaget via den e-postadress som anmälaren angett. Vi gör ingen kontroll i bolagsregistret. Om vi inte får något svar avgör vi ärendet ändå, vilket innebär att konsumenten får vad hen begärt."*<sup>1</sup>

Det är av yttersta vikt att ARN:s ställning som opartisk tvistlösningssinstans inte kan ifrågasättas. Eftersom det är företagets motpart som i sin anmälan uppger den kontaktuppgift som ARN sedan använder i sin kommunikation med företaget blir detta system extra sårbart när e-postadresser, i och med förslaget, kommer att användas i ännu större utsträckning.

Installatörsföretagen föreslår därför att det införs en instruktion för ARN att säkerställa att företag mottar anmälan innan myndigheten går vidare i handläggningen av ärenden.

Med vanlig hälsning

Saira Alladin  
Vd

Betti-Ann Pettersson  
Entreprenadjurist

---

<sup>1</sup> Allmänna reklamationsnämnden, <https://www.arn.se/foretag/#report-3>, [241129]