

Finansdepartementet  
Avdelningen för offentlig förvaltning

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

**Dnr: Fi2024/01706**

## **REMISSYTTRANDE**

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

Måleriföretagen i Sverige (nedan "Måleriföretagen") tackar för möjligheten att inkomma med synpunkter på rubricerad remiss. Måleriföretagen är en bransch- och arbetsgivarorganisation med drygt 1 000 medlemsföretag som är verksamma inom måleri. I företagen finns omkring 10 000 medarbetare. Vi representerar en bransch som i stor utsträckning består av små företag och enmansbolag och som vänder sig till konsumenter och är angelägna om att tvistlösningen i Allmänna reklamationsnämnden fungerar på ett förutsebart och rättssäkert sätt.

Måleriföretagen har tagit del av promemorian huvudsakligen med utgångspunkt i de intressen vi som bransch- och arbetsgivarorganisation bevakar och avgränsar därför vårt svar till att avse tvisteområdet bostad och önskar utifrån det lämna följande remissvar.

#### **Sammanfattning**

- Måleriföretagen ställer sig positiva till förslaget om att öka värdegränsen för att ARN ska pröva en tvist rörande bostad.
- Måleriföretagen ställer sig negativa till att anmälan av en tvist inte längre ska skickas till näringsidkaren utan ska ske digitalt via myndighetens ärendehanteringssystem.

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

Måleriföretagen tillstyrker förslaget att höja värdegränsen från 2 000 kr till 3 500 kr. Måleriföretagen anser att förslaget om höjda värdegränser är motiverade med hänsyn till kostnadsläget och att förslaget bidrar till en effektivisering av ARN genom att frigöra resurser för prövning av ärenden över värdegränsen.



MÅLERIFÖRETAGEN  
I SVERIGE

## **Förslag till ändring av ARN:s kommunikering med näringsidkare**

Måleriföretagen avstyrker förslaget om att anmälan av en tvist inte längre ska skickas till näringsidkaren utan ske digitalt via myndighetens ärendehanteringssystem.

Måleriföretagen anser att ARN behöver ha rutiner som säkerställer att näringsidkaren verkligen har tagit emot anmälan och att den kommit näringsidkaren till handa i ett för denne läsbart skick. Detta behöver säkerställas såväl i förordningstexten som i den praktiska hanteringen. Om näringsidkaren inte vet att det finns ett ärende är risken stor att denne uppfattar ett meddelande om att man ska logga in i ARN:s ärendehanteringssystem som skräppost eller någon form av bedrägeri och raderar meddelandet utan att öppna ärendet i fråga och får därmed inte möjlighet att ge sin version av händelsen. Förslaget skulle vidare medföra att det blir mer komplicerat för näringsidkaren att ta del av en anmälan vilket urholkar rättssäkerheten. Måleriföretagen vill i sammanhanget påpeka att hänsyn behöver tas till att variationen är stor, kanske särskilt hos mindre företag, kring digital mognad. Eftersom det rör sig om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden menar Måleriföretagen att det är centralt av rättssäkerhetsskäl att säkerställa att en anmälan kommer näringsidkaren till del och att denne därmed har möjlighet att bemöta de förhållanden som görs gällande i en anmälan.

Det framstår som alltför osäkert att ARN ska förlita sig på att den privatperson som lämnar in anmälan har rätt kontakt- och företagsuppgifter till näringsidkaren. Det finns ingen garanti för att en privatperson som lämnar in en anmälan har vetskap om korrekta och uppdaterade uppgifter beträffande näringsidkaren. Det föreslagna förfarandet möjliggör även för anmälare att medvetet kunna lämna felaktiga eller bristfälliga uppgifter så att näringsidkaren inte ens får en möjlighet att besvara och ge sin version av det anmälaren påstår. Vidare finns risk för att meddelandet skickas till en icke behörig representant för företaget, eftersom det inte kommer fram till företagets fysiska adress.

Justitieombudsmannen (JO) har vid flera tillfällen riktat kritik mot ARN gällande just bristande kontroll av korrekta mailadresser, bolagsnamn och organisationsnummer. JO har i ärende 6398-2017 uttalat att det är väsentligt att ARN vidtar rimliga åtgärder för att se till att näringsidkare som anmäls till nämnden får del av klagomålen som riktas mot dem, och tillfälle att bemöta dessa. På så sätt får näringsidkare också möjlighet att rätta uppgifter om identitet, exempelvis genom att invända att det är en annan näringsidkare med förväxlingsbart namn som anmälan är riktad mot. Detta skulle bidra till en mer effektiv och rättssäker process och minska risken för att företag fälls utan möjlighet att försvara sig.



**MÅLERIFÖRETAGEN**  
I SVERIGE

Måleriföretagen har förståelse för att det är önskvärt att effektivisera hanteringen hos ARN och att och hur handläggningen fungerar och förordningsregleringen stämmer överens. En anpassning av såväl regelverket som den praktiska handläggningen måste dock göras på ett rättssäkert och ändamålsenligt sätt, där man säkerställer att ärenden avgörs efter att såväl anmälare som näringsidkare först har fått komma till tals.

Måleriföretagen i Sverige

Pontus Sjöstrand  
Verkställande direktör