

# Företaget har blivit anmält



## 1 Svara på anmälan

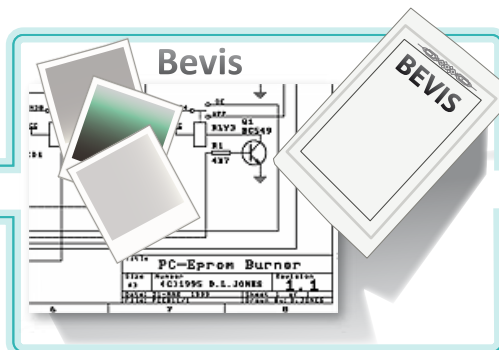
Det är viktigt att svara skriftligt på en anmälan. Bemöt de uppgifter anmälaren lämnat som ni tycker är felaktiga. Har konsumenten flera olika krav är det klokt att bemöta dem var för sig. Svarar ni inte alls, utgår vi oftast från att konsumenten har rätt.

## Offentliga uppgifter

Alla handlingar och uppgifter som kommer in till nämnden är offentliga. Det betyder att vem som helst har rätt att se dem. Medier kan komma att publicera anmälningar, beslut och uppgifter om vilka företag som inte följer våra beslut.

## Kostnader

Vår prövning kostar inget och båda parter får stå för sina egna kostnader. Det går alltså inte att få ersättning till exempel för att anlita ombud.



## 2 Bevis

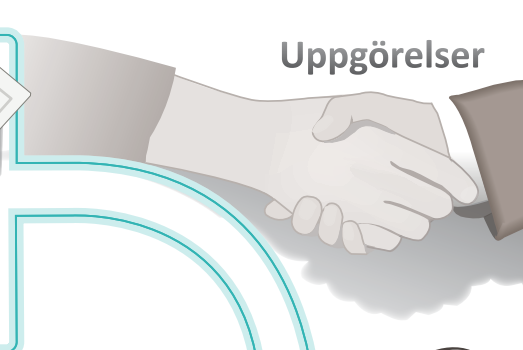
Vi gör ingen utredning och håller inte förhör med parterna. Vi bedömer parternas egna beskrivningar och underlag (bevis som stödjer påståenden). Det är därför viktigt att svara sakligt, tydligt och fullständigt på en anmälan. Bifoga det underlag som finns – det kan vara skriftliga avtal, fotografier, ritningar, besiktningsprotokoll eller annat.

## 3 Uppgörelser

Att företaget har anmälts är inget hinder för att försöka nå en uppgörelse med konsumenten. Har ni kommit överens är det viktigt att meddela oss. Vi kontrollerar med anmälaren att ni är överens och avskriver sedan ärendet.

## ARN - opartisk instans

ARN är en opartisk instans och kan därför inte ge råd. Särskild rådgivning behövs sällan för att besvara en anmälan. Har företaget behov av råd brukar branschorganisationerna ge juridiska råd till sina medlemmar.



## Efter beslutet



## 4 Efter beslutet

Om vi anser att konsumentens krav har stöd i lagen rekommenderas företaget att ge konsumenten rättelse på något sätt. Besluten är inte tvingande men det anses vara god marknads sed att följa dem. De flesta företag följer våra beslut och branschorganisationerna brukar ha som krav att deras medlemmar ska följa besluten.

# ARN

Allmänna reklamationsnämnden

[www.arn.se](http://www.arn.se)