



## **Förordning med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden;**

utfärdad den 19 november 2015.

Regeringen föreskriver<sup>1</sup> följande.

### **Uppgifter**

#### **Inledande bestämmelser**

**1 §** Allmänna reklamationsnämnden är en nämnd för alternativ tvistlösning som avses i 4 § första stycket lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Myndigheten ska bl.a. ta emot anmälningar och pröva tvister som gäller konsumenters klagomål enligt vad som anges i 3–9 §§. Myndigheten ska även fullgöra de uppgifter som alternativa tvistlösningsorgan har enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG.

#### **Definitioner**

**2 §** I denna förordning avses med

1. *konsument*: dels en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, dels dödsbon,

2. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

#### **Myndighetens ansvarsområde**

**3 §** Myndigheten ska efter anmälan av en konsument rekommendera en lösning av

1. tvister mellan konsumenter och näringsidkare som härrör från ett avtal om köp av en vara, tjänst eller annan nyttighet,

2. tvister mellan konsumenter och försäkringsbolag om ersättning för skada ur en näringsidkares ansvarsförsäkring, om konsumenten har direktkravs rätt mot försäkringsbolaget och skadeståndskravet har sin grund i ett avtalsförhållande mellan konsumenten och den försäkrade näringsidkaren, och

3. tvister som rör skadestånd enligt 25 § fastighetsmäklarlagen (2011:666).

<sup>1</sup> Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i den ursprungliga lydelsen.

Myndigheten ska verka för att parterna kommer överens vid tvister enligt första stycket.

**4 §** Myndigheten ska även

1. informera konsumenter och näringsidkare om myndighetens praxis,
2. stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av tvister genom utbildning och information, och
3. genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet.

**Tvister som myndigheten inte prövar**

**5 §** Myndigheten prövar inte tvister om

1. utförande av hälso- och sjukvårdstjänster,
2. köp av fast egendom,
3. upplåtelse eller överlåtelse av bostadsrätt respektive tomträtt, eller
4. arrende eller hyra av lägenhet om tvisten avser annat än penningfordran.

**6 §** Myndigheten prövar inte tvister som kan prövas eller har prövats av en nämnd för alternativ tvistlösning som har godkänts enligt lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

Myndigheten prövar inte heller tvister som handläggs i eller är avgjorda av en domstol, Kronofogdemyndigheten eller en hyres- och arrendenämnd.

**7 §** Myndigheten prövar inte tvister som redan har prövats av myndigheten eller som omfattas av en rekommendation som getts i ett ärende om grupp-talan.

Bestämmelser om omprövning finns i 35 §.

**8 §** Myndigheten prövar inte tvister när

1. anmälan till myndigheten har gjorts av någon annan än konsumenten eller, när det gäller grupptalan enligt 9 §, någon annan än Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter,
  2. värdet av vad som yrkas understiger
    - a) 2 000 kronor för tvister som rör bank, fastighetsmäklare, försäkring, båt eller bostad,
    - b) 1 000 kronor för tvister som rör motor, resor, möbler, tvätt, spel eller lotterier,
    - c) 500 kronor för tvister enligt
      - Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91,
      - Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer,
      - Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004,
      - Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004, samt

d) 500 kr för tvister rörande elektronik, skor eller textil och för övriga tvister, eller

3. anmälan har kommit in till myndigheten mer än ett år efter det att konsumenten gjort en reklamation till näringsidkaren.

## Grupptalan

**9 §** Myndigheten får pröva tvister mellan en grupp konsumenter och en näringsidkare, om

1. det finns flera konsumenter som kan antas ha anspråk mot näringsidkaren på väsentligen likartade grunder,

2. tvisterna rör förhållanden som får prövas av myndigheten, och

3. en prövning av tvisterna är motiverad från allmän synpunkt.

Tvister enligt första stycket tas upp till prövning efter anmälan av Konsumentombudsmannen eller, om Konsumentombudsmannen har beslutat att inte göra någon anmälan, av en sammanslutning av konsumenter.

## Redovisning av statistik

**10 §** Myndigheten ska redovisa statistik över mottagna anmälningar. Statistiken ska vara uppdelad på kön, ålder och bostadsort och avse antal och typ av klagomål.

## Ledning

**11 §** Myndigheten leds av en myndighetschef.

**12 §** Vid myndigheten ska det finnas ett insynsråd som består av högst åtta ledamöter.

## Anställningar och uppdrag

**13 §** Ordföranden för Allmänna reklamationsnämnden är myndighetschef.

**14 §** Vid myndigheten ska det finnas en vice ordförande som också är ställföreträdande myndighetschef. Anställning som vice ordförande beslutas av regeringen på förslag av myndighetschefen.

**15 §** Externa ordförande förordnas av regeringen för en bestämd tid.

Andra ledamöter utses av myndighetens ordförande, eller av den som myndighetschefen delegerat uppgiften till, för en bestämd tid på förslag av de myndigheter och organisationer som regeringen bestämmer.

**16 §** Myndighetens ordförande och vice ordförande samt de externa ordförandena ska vara jurister med erfarenhet som domare.

Den som är ledamot får inte vara underårig eller i konkurs eller ha förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken.

## Personalansvarsnämnd

**17 §** Vid myndigheten ska det finnas en personalansvarsnämnd.

**Tillämpligheten av vissa förordningar**

**18 §** Myndigheten ska tillämpa personalföreträdarförordningen (1987:1101).

**Alternativ tvistlösning****Handläggning av tvister**

**19 §** Förfarandet vid myndigheten är skriftligt. Parterna har inte rätt närvara vid myndighetens sammanträden.

**20 §** Anmälan av tvister ska göras skriftligen. Myndigheten får begära in de kompletterande uppgifter från anmälaren som behövs för handläggningen.

Myndigheten ska skicka anmälan till den näringsidkare som anmälaren angett som motpart. Näringsidkaren ska uppmanas att svara inom skälig tid. Myndigheten behöver inte be näringsidkaren om svar, om det finns anledning anta att anmälares krav inte kommer att bifallas helt eller delvis.

Näringsidkarens svar enligt andra stycket ska skickas till anmälaren, som ska ges tillfälle att inom skälig tid yttra sig över svaret.

Ytterligare skriftväxling ska ske om det behövs för att klargöra parternas inställning.

**21 §** När ett ärende är färdigt för avgörande, ska myndigheten underrätta parterna om detta och om när de kan förvänta sig att få nämndens rekommendation om hur tvisten ska lösas.

**22 §** Myndigheten ska verka för att parterna kommer överens, om det inte bedöms som olämpligt. Om parterna träffar en överenskommelse ska myndigheten avskryva ärendet.

**23 §** En tvist ska avgöras inom 90 dagar efter det att ärendet är färdigt för avgörande. Om det är nödvändigt på grund av ärendets karaktär får handläggningstiden förlängas. Parterna ska informeras om att tidsfristen förlängs och om när de kan förvänta sig att få nämndens rekommendation om hur tvisten ska lösas.

**24 §** Myndighetens rekommendationer och avvisningsbeslut ska meddelas parterna skriftligen och innehålla de skäl som har bestämt utgången. Om det finns en skiljaktig mening ska den bifogas.

**Avvisning av ärenden**

**25 §** Om myndigheten inte är behörig att pröva en tvist enligt denna förordning, ska myndigheten avvisa ärendet.

En tvist där värdet av vad som yrkas understiger vad som anges i 8 § 2 eller där anmälan har kommit in efter den frist som stadgas i 8 § 3 får dock prövas, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl.

**26 §** Myndigheten får avvisa ett ärende, om

1. en komplettering som myndigheten har begärt av anmälaren inte kommer in inom angiven tid,

2. konsumenten inte har gjort en reklamation till näringsidkaren innan anmälan till myndigheten gjordes, eller

3. en prövning av ärendet med hänsyn till myndighetens arbetsformer eller av något annat skäl allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt.

**27 §** Om det redan av innehållet i en anmälan framgår att myndigheten inte är behörig att pröva tvisten, ska ärendet avvisas inom tre veckor efter det att anmälan kommit in till myndigheten.

### **Sammansättning och beslutsförhet**

**28 §** Tvister avgörs efter föredragning vid ett sammanträde, utom vid prövning enligt 31 §.

**29 §** Ett sammanträde leds av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern ordförande. Ett sammanträde i utökad sammansättning leds av myndighetens ordförande eller vice ordförande.

Övriga ledamöter vid ett sammanträde ska till lika antal vara utsedda efter nomineringar av konsument- respektive näringsidkarorgan.

**30 §** Tvister prövas av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern ordförande samt av fyra andra ledamöter. Myndigheten är dock beslutsför med en ordförande och två andra ledamöter, om inte någon av ledamöterna begär att fyra ledamöter ska delta.

**31 §** En tvist får avgöras av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern ordförande, om ärendet är av enkel beskaffenhet eller om näringsidkaren inte har yttrat sig i ärendet.

Myndighetens ordförande eller vice ordförande eller en extern ordförande får även avvisa eller avskryva ett ärende.

Myndighetens ordförande får i arbetsordningen eller i ett enskilt fall besluta att ärenden enligt första eller andra stycket också får avgöras av en annan tjänsteman eller annan särskilt förordnad som är knuten till myndigheten.

**32 §** En tvist får avgöras av myndigheten i utökad sammansättning om den är av särskild betydelse för myndighetens rättstillämpning eller annars är av särskild vikt.

Myndighetens ordförande beslutar om en tvist ska avgöras i utökad sammansättning.

Myndigheten i utökad sammansättning är beslutsför med myndighetens ordförande eller vice ordförande, två externa ordförande och fyra andra ledamöter. Om både myndighetens ordförande och vice ordförande deltar, ska endast en extern ordförande delta. Fler än sju ledamöter får inte delta.

**33 §** Myndigheten kan biträdas av en särskilt förordnad sakkunnig när den avgör ett ärende.

**34 §** Om det vid en överläggning framkommer skiljaktiga meningar, tillämpas föreskrifterna i 16 kap. rättegångsbalken om omröstning i tvistemål. Föredraganden har inte rätt att få en avvikande mening antecknad.

**Omprövning**

**35 §** Myndighetens avgörande av en tvist ska på begäran av en part omprövas av myndigheten om avgörandet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida och rättelse av beslutet inte kan komma i fråga.

En begäran om omprövning ska vara skriftlig och ha kommit in till myndigheten inom fyra veckor efter det att tvisten avgjordes.

Om myndigheten finner att ett beslut är uppenbart oriktigt på grund av någon annan omständighet än de som anges i första stycket, ska myndigheten ändra beslutet om det kan ske snabbt och enkelt och utan att det blir till nackdel för någon part.

Första–tredje styckena gäller också ärenden som har avvisats eller avskrivits.

**Överklagande**

**36 §** Myndighetens beslut i tvister får inte överklagas. Detsamma gäller myndighetens beslut i omprövningsärenden.

---

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 2016, då förordningen (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden ska upphöra att gälla.

På regeringens vägnar

PER BOLUND

Linda Utterberg  
(Finansdepartementet)