

Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning
Konsumentenheten

Yttrande över promemorian Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet

Fi2024/01706

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) lämnar med anledning av rubricerad promemoria följande synpunkter.

Ändrade värdegränser för prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden

Sedan den 1 augusti i år måste den konsument som vill göra en anmälan till ARN betala en avgift om 150 kr. Efter att avgiften infördes har ARN noterat en minskad ärendetillströmning och då särskilt på de avdelningar där det omtvistade värdet generellt sett är lägre, t.ex. på sko- och textilavdelningarna. En höjning av värdegränserna kommer därför inte att få lika stor påverkan på ärendeinflödet som tidigare antagits.

ARN noterar att den föreslagna differentieringen av höjningen av värdegränserna leder till fler nivåer än vad som finns i dag, fyra jämfört med tre. Det skapar viss ökad intern administration på myndigheten. Det bör också framhållas att gränsdragningen mellan de olika avdelningarna och därmed också värdegränserna inte alltid är helt enkel för konsumenterna att förstå, vilket i vissa fall också leder till visst arbete. Det finns risk för att detta kommer att öka när fler nivåer införs.

ARN konstaterar att spel och lotterier har en värdegräns som avviker från övriga ärendetyper på den allmänna avdelningen 1 000 kr jämfört med 500 kr. Det kan finnas skäl att ensa värdegränserna något, exempelvis genom att låta alla ärendetyper på den allmänna avdelningen ha samma värdegräns. Det skulle i så fall innebära att värdegränsen för spel och lotterier sänks något. Detta torde inte innebära någon större påverkan på ärendeinflödet.

När det gäller ärenden om tvätt, som oftast rör tvätt av kläder, kan det konstateras att den värdegränsen redan i dag är relativt hög i förhållande till exempelvis textil, som oftast rör köp av kläder (1 000 kr jämfört med 500 kr). Den föreslagna differentierade justeringen innebär att skillnaden mellan dessa ärendetyper blir ännu större (1 750 kr jämfört med 750 kr). Det bör övervägas om inte värdegränserna för tvätt och textil bör vara desamma och då möjligen på den lägre nivån. En sådan sänkning av värdegränsen för tvättärenden torde inte få någon stor

påverkan på ärendeflödet. Tvättavdelningen är ARN:s minsta avdelning; 2023 kom det in knappt 60 ärenden.

När det gäller den föreslagna förordningstexten föreslår ARN att den föreslagna 8 § punkten e) stryks och att elektronik, gas- och elavtal i stället förs in under punkten c) eftersom beloppet är detsamma för dessa tvister. Om regeringen anser att elektronik, gas- och elavtal bör ha en egen punkt bör den punkten komma före nuvarande punkt d) eftersom den sistnämnda innefattar även övriga tvister. Den punkten måste alltså avsluta uppräknningen.

ARN:s kommunikering med näringsidkare

ARN tillstyrker förslaget. Den föreslagna skrivningen befäster den hantering som redan i dag sker. Förslaget innebär inte på något vis att ARN:s hantering av näringsidkarens kontaktuppgifter försämras, utan klargör endast att samma kontaktuppgifter används för att kommunicera på ett mer tidsenligt och effektivt vis.

Undantaget för ARN:s prövning av hälso- och sjukvårdstjänster

ARN tillstyrker förslaget.

Övrigt

ARN har inga invändningar mot övriga förslag.

Detta remissvar har beslutats av Marcus Isgren, ordförande och chef, och Linda Mossberg Karlström, vice ordförande och rättschef (föredragande).