



RIKSFÖRBUNDET M SVERIGE
FRIDHEMVGATAN 30
BOX 49163, 100 29 STOCKHOLM

Finansdepartementet
fi.remissvar@regeringskansliet.se
fi.ofa.ko@regeringskansliet.se

Stockholm 2021-05-04

Remissvar – Promemoria Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden och en ny möjlighet till omprövning

Riksförbundet M Sverige är en oberoende konsumentorganisation som erbjuder rådgivningsverksamhet inom trafik- och fordonssäkerhet samt konsumentrådgivning i tekniska och juridiska frågor kopplade till bilnehav. Vi har ungefär 75 000 medlemmar och ett trettiotal ideellt arbetande lokalklubbar. M Sverige är även en del av ett stort internationellt nätverk av motorklubbar genom samarbetet inom FIA (Fédération Internationale de l'Automobile) med över 80 miljoner medlemmar i hela världen.

M Sverige har fått tillfälle att lämna synpunkter på promemorian Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden och en ny möjlighet till omprövning. Riksförbundet M Sverige avstyrker förslaget med följande motivering.

Övergripande

Lagstiftaren har vid ett flertal tillfällen slagit fast att konsumentpolitikens uppgift är att stödja konsumenterna och förbättra deras ställning på marknaden. En viktig del av det konsumentpolitiska arbetet syftar till att underlätta för konsumenter att ta till vara sin rätt när det uppstår tvist med näringsidkare om en vara eller tjänst.

När det gäller möjligheten för konsumenter att ta tillvara sin rätt är det av stor vikt att det finns ändamålsenliga metoder för att lösa uppkomna tvister. Samtidigt är det från både enskild och allmän synpunkt viktigt att så långt som möjligt se till att tvister över huvud taget inte uppkommer. Det gäller med andra ord att förebygga reklamationanledningar.

I detta hänseende fyller Allmänna reklamationsnämnden en central roll. Dels kan konsumenten på ett enkelt sätt få sin fråga prövad, dels fungerar nämndens beslut som en viktig informationskälla såväl för konsumenter som näringsidkare. Det är därför viktigt att Allmänna reklamationsnämnden fortsätter vara lättillgänglig för konsumenter och att de reformer som görs syftar till att öka denna tillgänglighet, inte minska densamma.

Särskilda synpunkter

Avgift

I promemorian föreslås att regeringen ska bemyndigas att meddela föreskrifter om avgifter i ärenden om alternativ tvistlösning vid Allmänna reklamationsnämnden. En anmälningsavgift om 150 kronor föreslås införas. Om en konsument inte betalar anmälningsavgiften föreslås nämnden kunna avvisa ärendet. Det föreslås även ett förtydligande att endast ekonomisk skada ska räknas in i den värdegräns som behöver uppnås för att en tvist ska prövas. Det medför att anmälningsavgiften inte ska kunna räknas in i värdet.

Riksförbundet M Sverige avstyrker detta förslag. En konsument befinner sig i princip alltid i ett kunskapsunderläge gentemot en näringsidkare. Det är också så att konsumenten oftast har betydligt sämre ekonomiska förutsättningar att bedriva en tvist än en näringsidkare. Av denna anledning har lagstiftaren infört konsumentlagar som ska försöka balansera denna ojämlikhet i partsförhållandet.

I denna utjämning av ojämlikheten i partsförhållandet fyller Allmänna reklamationsnämnden en viktig roll. Det är därför viktigt att det är så lätt som möjligt för en konsument att göra en anmälan och få sin sak prövad. Att införa en avgift, oavsett hur låg denna avgift sätts, blir ett hinder för konsumenter att tillvarata sin rätt. När man kombinerar avgiften med det faktum att Allmänna reklamationsnämndens beslut inte är bindande för parterna utan endast rekommendationer blir risken uppenbar att fler konsumenter gör bedömningen att det inte är värt att ens försöka få sin sak prövad.

Samtidigt blir Allmänna reklamationsnämndens prövningar allt viktigare, särskilt i takt med att mer och mer inköp sker över nätet. När tjänster som exempelvis Blocket kräver att näringsidkare måste följa rekommendationer från Allmänna reklamationsnämnden för att få finnas kvar i tjänsten innebär det stora framsteg för konsumentskyddet. Att i detta läge, som promemorian föreslår, göra det svårare för en konsument att hävda sin rätt går helt emot syftet med konsumentlagstiftningen.

Det är svårt att överblicka konsekvenserna för konsumentskyddet om lagstiftaren på detta sätt försvårar för konsumenter att bevaka och hävda sin rätt, M Sverige avstyrker därför detta förslag.

Näringsidkares omprövningsmöjligheter

I promemorian föreslås att en ny möjlighet införs för näringsidkare att begära omprövning av ett beslut av Allmänna reklamationsnämnden om näringsidkaren gör sannolikt att han eller hon inte fått kännedom om anmälan.

Riksförbundet M Sverige avstyrker detta förslag.

I promemorian anges som skäl till detta förslag att ett ärende som avgörs utan att näringsidkaren yttrat sig över anmälan alltid avgörs till konsumentens fördel. Detta stämmer inte, se exempelvis ARN Beslut 2020-07454 där näringsidkaren inte svarade. Trots detta beviljade inte nämnden konsumentens förstahandsyrkande om hävning.

Som tidigare sagts är det redan en betydande obalans mellan en näringsidkare och konsument i de fall en tvist uppstår om varan eller tjänsten. Att i ett sådant läge ytterligare flytta vågskålarna till

näringsidkarens fördel motverkar hela syftet med konsumentlagstiftningen; att stödja konsumenten och förbättra dennes ställning.

En näringsidkare som inte svarar på Allmänna reklamationsnämnden får helt enkelt stå risken och konsekvenserna för detta. En konsument ska kunna förlita sig på att en rekommendation från Allmänna reklamationsnämnden står fast så snart beslutet har expedierats.

Riksförbundet M Sverige

Caroline Drabe
Vd

Heléne Lilja
Chef kommunikation och samhälle