



För bilbranschens bästa

Sida 1 (2)  
2024-09-12

## Finansdepartementet

Avdelningen för offentlig förvaltning,  
Konsumentenheten

Dnr: Fi2024/01706

Dnr: Fi2024/01706

## Remiss angående åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet

*MRF är branschorganisation för seriösa bilhandlare samt service- och skadeverkstäder i Sverige. MRF har ungefär 1 100 medlemmar på ca 1 500 platser runt om i hela Sverige. MRF ställer höga krav sina medlemmar, inte minst vad gäller miljö, kvalitet och kundskydd.*

### Förslag till höjning av värdegränser

MRF ställer sig till positivt till höjning av värdegränserna, men frågar sig samtidigt om inte olika värdegränser för olika produkter är omotiverat och otidsenligt? Frågeställningen kan tydliggöras genom exemplet där konsumenten som köpt en möbel för 1 500 kronor vilken gått sönder inte får anmäla en tvist gällande detta köp, men en konsument som köpt skor för 750 kronor får pröva sin tvist hos ARN. För att skapa en högre grad av rättvisa bör värdegränsen för olika tvisteområden sättas lika högt, förslagsvis 1 500 kronor.

### Förslag till höjning av anmälningsavgift

För att begränsa antalet obefogade anmälningar föreslår vi att ARN i stället inför en avgift för anmälningar motsvarande 0,5% av produktens eller tjänstens värde, dock lägst 400 kronor och max 4 000 kronor. Detta skulle fungera som en filtreringsmekanism och därigenom minska antalet obefogade och ofullständiga fall, vilket ger ARN mer tid och resurser att hantera mer välgrundade och underbyggda ärenden.



### **Säkerställande av mottagna utskick**

En av bristerna i nuvarande hanteringsprocess hos ARN är att ärenden handläggs även om det inte kan säkerställas att den anmälda parten faktiskt har mottagit begäran av svaromål. JO har vid ett flertal tillfällen riktat kritik mot ARN gällande bristande kontroll av korrekta mailadresser, bolagsnamn och organisationsnummer (se Dnr 6398-2017, 3647-2012 och 6768-2012). Denna rättsosäkerhet i processen riskerar att leda till att ärenden avgörs utan att båda parter har haft möjlighet att ge sin version av händelserna. Därför bör ARN - i enlighet med tidigare lämnade förslag från JO - införa rutiner som säkerställer att den anmälda parten har mottagit utskicket och att det är korrekt juridisk person, innan ärendet hanteras vidare. Detta bidrar till en mer rättssäker process.

### **Begränsning i antalet svar och tillägg**

En annan brist i ARN:s nuvarande handläggning är att parterna tillåts inkomma med svar och genmälen i allt för många omgångar. Detta skapar en onödigt lång handläggningstid av ärendena, vilket kan göra dem svårhanterliga både för ARN och för de inblandade parter. För att effektivisera arbetet och minska den administrativa bördan bör en tydligare struktur införas, med sk. stupstocksföreläggande.

Dag som ovan

David Norrbohm

Jurist  
MRF