

Svenska Fordonsbranschens synpunkter avseende åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet

Inledning

Svenska Fordonsbranschen, branschorganisationen för fordonsverkstäder och grossister med cirka 1800 medlemmar, tackar för möjligheten att inkomma med synpunkter på promemorian *Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet*.

Svenska Fordonsbranschen har 14 ledamöter i ARN som är aktiva som branschspecialister inom tvisteområdet Motor. Nedan vill vi lyfta våra synpunkter kring de föreslagna ändringarna samt framföra våra synpunkter som vi anser kan bidra till att ytterligare effektivisera och förbättra Allmänna reklamationsnämndens (ARN) verksamhet.

Förslag till höjning av värdegränser

Svenska Fordonsbranschen ställer sig positivt till höjningen av värdegränserna och anser att de bör harmoniseras mellan olika produktkategorier. För att uppnå en högre grad av rättvisa föreslår vi att en gemensam värdegräns på 1000 kronor införs för samtliga områden. Detta skulle säkerställa en mer enhetlig hantering av inkomna ärenden.

Förslag om ny anmälningsavgift

Svenska Fordonsbranschen föreslår att ARN höjer anmälningsavgiften i syfte att minska antalet oseriösa anmälningar. I dagens digitala miljö, där anmälningar enkelt kan göras online, har det blivit enklare för anmälare att lämna in ärenden vilket har lett till en ökning av ärenden och således bidragit till en större arbetsbörda för ARN och övriga parter. Vi föreslår en fast anmälningsavgift på 500 kronor, som återbetalas till anmälaren om ärendet bifalles. Detta skulle fungera som ett naturligt filter för att minska antalet oseriösa fall och ge ARN möjlighet att fokusera på de mer välgrundade ärendena.

Säkerställande av mottagna utskick

En brist i den nuvarande processen hos ARN är att ärenden fortskrider även om det inte kan säkerställas att den anmälda parten faktiskt har mottagit utskicket. Detta medför en risk där anmälaren medvetet kan lämna felaktiga kontaktuppgifter för att försvåra för det anmälda företaget att inkomma med svar. För att säkerställa en mer rättssäker process föreslår vi att ARN inför en rutin som verifierar att den anmälda parten har mottagit utskicket innan ärendet fortskrider.

Begränsning i antalet svar och tillägg

ARN:s nuvarande process tillåter parterna att inkomma med svar och tillägg i flera omgångar. Detta leder till att ärenden växer i omfattning, vilket kan göra dem svårhanterliga för både ARN och berörda parter. För att effektivisera processen föreslår vi att varje part endast tillåts inkomma med ett begränsat antal kompletteringar eller svar. En sådan struktur skulle minska den administrativa bördan och leda till kortare handläggningstider.

Kompetensutveckling för ledamöter

Svenska Fordonsbranschen vill betona vikten av att samtliga ledamöter har tillräcklig kunskap om området Motor. Den snabba tekniska utvecklingen inom fordonsbranschen väcker frågor om hur nämndledamöter säkerställer att deras kompetensnivå bibehålls.

Vi rekommenderar att både kunskap och intresse för det specifika område som ärendet gäller säkerställs för att garantera välgrundade beslut. Vi uppmuntrar ARN att se över sina rutiner för kompetensutveckling och säkerställa att nämnden har tillgång till den senaste tekniken och kunskapen, inte minst inom områden som rör fordonssäkerhet och ny teknik. Relevant och uppdaterad kompetens är av avgörande betydelse för att ledamöterna ska kunna fatta välgrundade beslut i komplexa tekniska frågor, ur olika perspektiv.

Sammanfattning

Svenska Fordonsbranschen stödjer flera av de föreslagna åtgärderna för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens (ARN) verksamhet men vi betonar behovet av ytterligare förbättringar.

Vi föreslår att anmälningsavgiften höjs till 500 kronor in, som återbetalas till anmälaren om ärendet bifalles.

Det är också viktigt att ARN säkerställer att anmälda parter mottager utskick samt inför begränsningar i antalet tillägg och svar som kan lämnas.

Vi förordar att ARN vidtar åtgärder för kompetensutveckling för att säkerställa att ledamöter har rätt kunskapsnivå för att fatta välgrundade beslut.

Övrigt

Svenska Fordonsbranschen förespråkar en segmentering av ärenden i området Motor så att de kategoriseras inom avdelning Fordonshandel respektive avdelning Service/reparationer. Detta för att säkerställa att ledamöter med relevant kompetens närvarar vid de olika nämndmötena, och således öka kvaliteten i bedömningarna.

Med vänliga hälsningar,

Lars Bergmark, vd Svenska Fordonsbranschen