

Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning
Konsumentenheten

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

Stockholm 2024-11-28

REMISSYTTRANDE;
**Promemoria; Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna
reklamationsnämndens verksamhet
(Ert diarienummer Fi2024/01706)**

Visita är bransch- och arbetsgivarorganisation för den svenska besöksnäringen. Visita samlar nästan 6 000 medlemsföretag med drygt 9 000 arbetsställen, huvudsakligen hotell, restauranger, caféer, nöjesrestauranger, cateringföretag, konferensanläggningar, spa, campingföretag, vandrarhem, skidanläggningar, nöjes- och djurparker, turistbyråer, museer samt turist- och eventföretag. Visita tecknar branschens kollektivavtal och är en medlemsorganisation i Svenskt Näringsliv. Som branschorganisation hjälper Visita företagen att växa och utvecklas och är besöksnäringens företrädare i politiska frågor.

Visita representeras av två ledamöter inom området resor i Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Visita har tagit del av rubricerad promemoria och får härmed komma in med följande.

YTTRANDE

- Visita tillstyrker förslaget om att öka värdegränsen för att ARN ska pröva en tvist rörande resor till 1 750 kronor.
- Visita avstyrker förslaget om att anmälan av en tvist inte längre ska skickas till näringsidkaren utan ska ske digitalt via myndighetens ärendehanteringssystem.

Ändrade värdegränser för prövning av en tvist vid ARN

Mot bakgrund av den stora ökningen av antalet anmälningar till ARN under senare år samt att merparten av värdegränserna inte har justerats sedan år 2003 föreslås i promemorian att värdegränserna för att ARN ska pröva en tvist justeras i olika omfattning beroende på område. Beträffande tvister avseende resor föreslås en höjning från dagens 1 000 kronor till 1 750 kronor.

Visita ställer sig mycket positiv till att höja värdegränsen för tvister rörande resor.

Visita kan konstatera att vid samtliga sammanträden där Visitas ledamöter deltar hanteras ett stort antal anmälningar med ett mycket bristfälligt underlag. Anmälaren har i ärendet inte bifogat relevant underlag och kompletterar inte heller sin anmälan, trots begäran från ARN. Ärendena innehåller mycket sällan underlag som styrker de påstådda felen eller bristerna i klagomålet. Ett stort antal anmälningar grundas enbart på anmälares förväntningar och subjektiva upplevelse. Detta resulterar i att nämnden inför varje sammanträde har ett stort antal ärenden att hantera som kräver både tid och resurser från relevanta ärenden. Ett sätt att stävja den stora omfattningen av ofullständiga ärenden och bagatellärenden är att höja värdegränsen för prövning av ärenden. Detta skulle således medföra att ARN kunde fokusera sina resurser på väl underbyggda och seriösa ärenden i stället.

ARN:s kommunikering med näringsidkare

I promemorian föreslås att när en anmälan av en tvist kommit in till ARN ska myndigheten göra anmälan tillgänglig för den näringsidkare som anmälaren angett som motpart. Detta behöver inte göras genom att anmälan skickas till näringsidkaren utan det kan ske digitalt via myndighetens ärendehanteringssystem.

Visita ställer sig starkt kritisk till ovanstående förslag. Visita vill framhålla att ARN behöver ha rutiner som säkerställer att näringsidkaren verkligen tagit emot anmälan och att den kommit näringsidkaren till handa i ett läsbart skick. Om näringsidkaren inte vet att det finns ett ärende är risken stor att denne uppfattar ett meddelande från myndigheten som någon form av bedrägeri och raderar meddelandet utan att öppna ärendet i fråga och får på så sätt aldrig möjlighet att ge sin version av händelsen. Förslaget kommer medföra att det blir mer komplicerat för näringsidkaren att ta del av en anmälan vilket urholkar rättssäkerheten.

Det framstår som ytterst osäkert att ARN ska förlita sig på att den privatperson som lämnar in anmälan har rätt kontakt- och företagsuppgifter till näringsidkaren. Det finns ingen garanti för att en privatperson som lämnar in en anmälan har vetskap om korrekta och relevanta uppgifter beträffande näringsidkaren. Det föreslagna

förfarandet skulle dessutom kunna medföra en risk att anmälaren medvetet väljer att lämna felaktiga eller bristfälliga kontaktuppgifter så att näringsidkaren inte ens får en möjlighet att besvara och ge sin version av händelseförloppet.

Visita kan vidare konstatera att det i många ärenden som rörande resor redan betalats ut en viss ersättning till anmälaren av näringsidkaren, men anmälaren vill ha en betydlig högre ersättning. I fall som dessa skulle således näringsidkaren, om denne inte fått vetskap om att det finns ett klagomål, behöva betala ytterligare ersättning på grunder som inte är tillräckligt utredda vilket urholkar rättssäkerheten och trovärdigheten för ARN.

Visita avgränsar sina synpunkter på förslagen i promemorian enligt ovan.



Jonas Siljhammar
VD



Katarina Alfredsson
Branschjurist