

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

Konsumentverket avger följande remissyttrande.

Införande av avgift för att göra en anmälan

Konsumentverket är emot att en avgift för att anmäla tvister till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) införs eftersom det skulle innebära ett hinder för att få tvister prövade, särskilt för ekonomiskt utsatta konsumenter. Exempelvis är äldre en grupp som i stor utsträckning är måltavla för oseriösa företag. Många av dem har en ansträngd ekonomi och det är inte önskvärt att de avstår en prövning på grund av att de ska betala en anmälningsavgift.

Att avgiften inte återbetalas om anmälan avvisas, exempelvis för att värdegränsen inte uppnås riskerar att drabba alla anmälare och är särskilt olyckligt för ekonomiskt svaga konsumenter. Det kan vara svårt för den som anmäler att förstå och uppfylla de krav som ställs på en anmälan för att anmälan inte ska avvisas. Exempelvis kan det vara svårt att avgöra om ärendet faller utanför de tidsgränser som ställs upp. Att avgiften då inte återbetalas är olyckligt.

Enligt förslaget ska en betalningslösning införas. Beroende på vilken betalningslösning som väljs kan betalningslösningen i sig innebära ett hinder för de som inte har så mycket datavana och exempelvis saknar Bank-ID. Detta innebär att inte bara avgiftsbeloppet utan även proceduren att betala avgiften kan innebära ett hinder för konsumenterna. Det föreligger enligt Konsumentverket en risk för digitalt utanförskap, med andra ord att vissa konsumenters möjligheter till tvistlösning minskar på grund av de krav på tekniskt kunnande som det föreslagna systemet ställer.

Konsumentverket anser att en införd anmälningsavgift och att avgiften inte återbetalas kan leda till en ökad tillströmning till vägledningstjänsten Hallå konsument. De konsumenter som på grund av avgiften avstår från att anmäla till ARN kan i större utsträckning tänkas söka vägledning hos Hallå konsument

och antalet ärenden av mer komplicerad karaktär kan därmed öka om konsumenterna avstår från att anmäla sin tvist till ARN.

Om en anmälningsavgift införs enligt förslaget är det av stor vikt att konsumenterna får tydlig information om avgiften.

Ny möjlighet till omprövning

Konsumentverket är emot den nya omprövningsgrunden. Det främsta skälet till det är att konsumenterna ska kunna känna sig trygga i att ett fattat beslut kommer att bestå. Det är förvisso viktigt att företaget får reda på att en anmälan har gjorts mot företaget, för att säkerställa en så rättssäker process som möjligt. Detta bör dock enligt verkets mening istället ske genom att större ansträngningar att hitta företaget görs under beredningen av ärendet.

Konsumentverket vill också peka på att det ligger ett ansvar på företagen att ha aktuella kontaktuppgifter. I många fall är det en skyldighet enligt lag, exempelvis ska namn, adress och e-postadress ges enligt 8 § e-handelslagen för företag som verkar på internet. Informationen ska finnas tillgänglig för tjänstemottagare och myndigheter på ett enkelt, direkt och stadigvarande sätt. Konsumentverket anser att det inte ska ligga konsumenten till last att företaget är svårt att komma i kontakt med.

Dödsbon ska inte längre få anmäla

Enligt förslaget ska dödsbon inte längre få anmäla tvister för prövning i ARN med anledning av att en branschnämnd numera prövar tvister om begravnings tjänster. Konsumentverket menar att det finns andra avtal som kan vara tvistiga mellan ett dödsbo och ett företag. Erfarenheter från vägledningstjänsten Hallå konsument visar att tvister uppstått mellan dödsbon och företag vid avtal om exempelvis spärrtjänster, larmavtal, och serviceavtal med långa bindningstider. Även juristtjänster, städning, telekomavtal, och leasing av bil förekommer hos Hallå konsument.

Konsumentverket konstaterar att det förekommer tvister som involverar dödsbon som inte är begränsade till begravnings tjänster. Konsumentverket anser att det finns ett behov att fortsatt kunna lösa dessa tvister i ARN och är emot att den möjligheten tas bort.

Konsumentverket bedömer att kännedomen om att ARN prövar tvister med dödsbon är låg och anser att mer information om denna möjlighet bör spridas.

Extra ordföranden

Konsumentverket ställer sig positivt till förslaget om att anställda på ARN ska kunna bli förordnade som extra ordföranden. Verket instämmer i att det kan leda till ökad flexibilitet och kapacitet att lösa tvister och att det kan ge ökade möjligheter till utveckling för de anställda på ARN.

Övrigt

Konsumentverket har idag en rutin för hantering av passagerares klagomål baserade på flygpassagerarförordningen (EU 261/2004). Konsumenter kan i dagsläget anmäla till Konsumentverket att de exempelvis blivit försenade och kräver ersättning samt att de fått bristande information om sina rättigheter. Konsumentverket granskar då den delen som rör bristande information och skickare vidare klagomålet som gäller ersättningskrav till ARN. Om en avgift tas ut kommer verket inte längre kunna skicka över klagomål.

Detta yttrande har beslutats av Joachim Allard, avdelningschef. I handläggningen har också tjänsteutvecklaren Isabelle Hjalmarsson och föredragande jurist Magnus Karpe deltagit.

.....
Joachim Allard
Beslutande

.....
Magnus Karpe
Föredragande