

## Finansdepartementet

### Avdelningen för offentlig förvaltning

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

---

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning .....	3
2	Författningsförslag .....	4
2.1	Förslag till lag om ändring i lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.....	4
2.2	Förslag till förordning om ändring i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.....	5
2.3	Förslag till förordning om ändring i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.....	8
3	Bakgrund.....	10
4	Avgifter i ärenden om alternativ tvistlösning.....	11
4.1	Regeringen bör få meddela föreskrifter om avgifter .....	11
4.2	En anmälningsavgift om 150 kronor införs .....	13
5	En ytterligare möjlighet till omprövning.....	16
6	Allmänna reklamationsnämnden ska inte längre pröva tvister anmälda av dödsbon.....	17
7	Extra ordförande .....	18
8	Ikraftträdande.....	19
9	Konsekvenser.....	20
10	Författningskommentar.....	21
10.1	Förslag till lag om ändring i lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.....	21

# 1 Sammanfattning

I promemorian föreslås att regeringen ska bemyndigas att meddela föreskrifter om avgifter i ärenden om alternativ tvistlösning vid Allmänna reklamationsnämnden. En anmälningavgift om 150 kronor föreslås införas. Om en konsument inte betalar anmälningavgiften 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 anmälningavgiften inte ska kunna räknas in i värdet.

Vidare föreslås att en ny möjlighet införs för näringsidkare att begära omprövning av ett beslut av Allmänna reklamationsnämnden.

I promemorian föreslås också att dödsbon inte längre ska få anmäla en tvist för prövning hos nämnden.

Dessutom föreslås att regeringen för en bestämd tid får förordna anställda vid nämnden som är jurister med erfarenhet som domare att som extra ordförande leda nämndens sammanträden och avgöra tvister.

Förändringarna föreslås ske genom ändringar i lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Ändringarna som avser avgiftsuttaget föreslås träda i kraft den 1 januari 2022 och övriga ändringar den 1 juni 2021.

## 2 Författningsförslag

### 2.1 Förslag till lag om ändring i lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Härigenom föreskrivs att det i lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden ska införas en ny paragraf, 14 a §, och närmast före 14 a § en ny rubrik av följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

#### ***Bemyndigande***

##### *14 a §*

*Regeringen får meddela föreskrifter om avgifter i ärenden om alternativ tvistlösning hos den förvaltningsmyndighet som avses i 4 § första stycket.*

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2022.

## 2.2 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden

Härigenom föreskrivs att 2, 14, 16, 29–31 och 35 §§ förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden ska ha följande lydelse.

### *Nuvarande lydelse*

### *Föreslagen lydelse*

#### 2 §

I denna förordning avses med

1. konsument: *dels* en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, *dels dödsbon*,

1. konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,

2. näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

#### 14 §

Vid myndigheten ska det finnas en vice ordförande som också är ställföreträdande myndighetschef. Anställning som vice ordförande beslutas av regeringen på förslag av myndighetschefen.

*Regeringen får även förordna en anställd vid myndigheten som myndighetschefen föreslagit till extra ordförande för en bestämd tid.*

#### 16 §

Myndighetens ordförande och vice ordförande samt de externa ordförandena ska vara jurister med erfarenhet som domare.

Myndighetens ordförande och vice ordförande samt de externa *och de extra* ordförandena ska vara jurister med erfarenhet som domare.

Den som är ledamot får inte vara underårig eller i konkurs eller ha förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken.

#### 29 §

Ett sammanträde leds av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern ordförande. Ett sammanträde i utökad sammansättning leds av myndighetens ordförande eller vice ordförande.

Ett sammanträde leds av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern *eller en extra* ordförande. Ett sammanträde i utökad sammansättning leds av myndighetens ordförande eller vice ordförande.

Övriga ledamöter vid ett sammanträde ska till lika antal vara utsedda efter nomineringar av konsument- respektive näringsidkarorgan.

### 30 §

Tvister prövas av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern ordförande samt av fyra andra ledamöter. Myndigheten är dock beslutsför med en ordförande och två andra ledamöter, om inte någon av ledamöterna begär att fyra ledamöter ska delta.

Tvister prövas av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern *eller en extra* ordförande samt av fyra andra ledamöter. Myndigheten är dock beslutsför med en ordförande och två andra ledamöter, om inte någon av ledamöterna begär att fyra ledamöter ska delta.

### 31 §

En tvist får avgöras av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern ordförande, om ärendet är av enkel beskaffenhet eller om näringsidkaren inte har yttrat sig i ärendet.

En tvist får avgöras av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern *eller en extra* ordförande, om ärendet är av enkel beskaffenhet eller om näringsidkaren inte har yttrat sig i ärendet.

Myndighetens ordförande eller vice ordförande eller en extern ordförande får även avvisa eller avskrika ett ärende.

Myndighetens ordförande eller vice ordförande eller en extern *eller en extra* ordförande får även avvisa eller avskrika ett ärende.

Myndighetens ordförande får i arbetsordningen eller i ett enskilt fall besluta att ärenden enligt första eller andra stycket också får avgöras av en annan tjänsteman eller annan särskilt förordnad som är knuten till myndigheten.

### 35 §

Myndighetens avgörande av en tvist ska på begäran av en part omprövas av myndigheten om avgörandet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida och rättelse av beslutet inte kan komma i fråga.

Myndighetens avgörande av en tvist ska på begäran av en part omprövas av myndigheten

*1. om avgörandet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida och rättelse av beslutet inte kan komma i fråga, eller*

*2. om näringsidkaren gör sannolikt att han eller hon inte fått kännedom om anmälan.*

En begäran om omprövning ska vara skriftlig och ha kommit in till myndigheten inom fyra veckor efter det att tvisten avgjordes.

En begäran om omprövning ska vara skriftlig. *En begäran om omprövning enligt första stycket 1 ska ha kommit in till myndigheten inom fyra veckor efter det att tvisten avgjordes, och en begäran om omprövning enligt första*

*stycket 2 senast inom två månader  
efter det att tvisten avgjordes.*

Om myndigheten finner att ett beslut är uppenbart oriktigt på grund av någon annan omständighet än de som anges i första stycket, ska myndigheten ändra beslutet om det kan ske snabbt och enkelt och utan att det blir till nackdel för någon part.

Första–tredje styckena gäller också ärenden som har avvisats eller avskrivits.

---

Denna förordning träder i kraft den 1 juni 2021.

## 2.3 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden

Härigenom föreskrivs i fråga om förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden

*dels* att 8 och 26 §§ ska ha följande lydelse,

*dels* att det ska införas en ny paragraf, 19 a §, av följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### 8 §<sup>1</sup>

Myndigheten prövar inte tvister när

1. anmälan till myndigheten har gjorts av någon annan än konsumenten eller, när det gäller grupptalan enligt 9 §, någon annan än Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter,

2. värdet av vad som yrkas understiger

a) 2 000 kronor för tvister som rör bank, försäkring, båt eller bostad,

b) 1 000 kronor för tvister som rör motor, resor, möbler, tvätt, spel eller lotterier,

c) 500 kronor för tvister enligt

– Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91,

– Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer,

– Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004,

– Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004,

– lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter, samt

d) 500 kronor för tvister som rör elektronik, gas- och elavtal, skor eller textil och för övriga tvister, eller

3. anmälan har kommit in till myndigheten mer än ett år efter det att konsumenten gjort en reklamation till näringsidkaren.

I beloppen enligt första stycket 2 räknas inte in yrkanden om ersättning för annan skada än ekonomisk skada.

I beloppen enligt första stycket 2 räknas inte in yrkanden om ersättning för annan skada än ekonomisk skada. *Inte heller anmälningsavgiften enligt 19 a § räknas in i yrkanden om ersättning.*



*19 a §*

*Den som anmäler en tvist ska betala en avgift till myndigheten. Anmälningsavgiften är 150 kronor per tvist.*

26 §

Myndigheten får avvisa ett ärende, om

1. en komplettering som myndigheten har begärt av anmälaren inte kommer in inom angiven tid,

2. konsumenten inte har gjort en reklamation till näringsidkaren innan anmälan till myndigheten gjordes, eller

3. en prövning av ärendet med hänsyn till myndighetens arbetsformer eller av något annat skäl allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt.

*1. anmälningsavgift enligt 19 a § inte har betalats,*

2. en komplettering som myndigheten har begärt av anmälaren inte kommer in inom angiven tid,

3. konsumenten inte har gjort en reklamation till näringsidkaren innan anmälan till myndigheten gjordes, eller

4. en prövning av ärendet med hänsyn till myndighetens arbetsformer eller av något annat skäl allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt.

---

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 2022.

### 3 Bakgrund

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en statlig myndighet som lämnar rekommendationer om hur en tvist som en konsument har med en näringsidkare ska lösas. Under 2011 blev ARN en e-myndighet, vilket innebar att konsumenter fick möjlighet att anmäla en tvist digitalt via myndighetens webbplats. Denna förenkling har inneburit en ökning av antalet anmälningar till nämnden.

EU antog 2013 ett direktiv om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden<sup>2</sup> (tvistlösningsdirektivet). Direktivet är genomfört i Sverige genom lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

I takt med att konsumentmarknaderna har förändrats har även ARN:s verksamhet påverkats. Några faktorer som påverkat nämnden är bl.a. ökad e-handel, att konsumentmarknaderna blivit mer komplexa och att konsumenter fått ökad kännedom om möjligheten till alternativ tvistlösning, bl.a. eftersom näringsidkare numera måste informera om denna möjlighet. I dagsläget finns också en förväntan hos medborgarna att finna digitala lösningar som fungerar effektivt.

Utvecklingen har medfört att ärendetillströmningen till ARN ökat stadigt de senaste åren. Sedan det blev möjligt att anmäla en tvist digitalt 2011 har ärendetillströmningen ökat kraftigt. Från 2016 och fram t.o.m. 2020 har ärendetillströmningen ökat med drygt 100 procent. Förutom att fler ärenden kommer in till nämnden har också ärendena ökat i komplexitet och omfattning. Det skapar stora utmaningar för myndigheten. Nämnden har vidtagit flera åtgärder för att förbättra effektiviteten i handläggningen av ärenden.

I denna promemoria föreslås ett antal åtgärder som syftar till att skapa en mer ändamålsenlig och kostnadseffektiv verksamhet för ARN.

<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativa tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG.

## 4 Avgifter i ärenden om alternativ tvistlösning

### 4.1 Regeringen bör få meddela föreskrifter om avgifter

**Förslag:** En ny bestämmelse införs i lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden som innebär att regeringen får meddela föreskrifter om avgifter i ärenden om alternativ tvistlösning hos Allmänna reklamationsnämnden.

#### Skälen för förslaget

##### *Införandet av en avgift*

Verksamheten vid ARN är i dag avgiftsfri. En konsument som vill anmäla en tvist med en näringsidkare som härrör från ett avtal om köp av en vara, tjänst eller annan nyttinghet kan göra det kostnadsfritt. ARN tog i början av sin verksamhet ut en mindre avgift av konsumenten. Avgiften var 10–15 kronor, beroende på tvisteföremålets värde. Systemet med ansökningsavgifter avskaffades efter kort tid på grund av att de administrativa kostnaderna blev alltför höga (se SOU 1978:40 s. 203). Frågan om nämndens verksamhet bör avgiftsbeläggas har därefter behandlats vid olika tillfällen, senast i samband med genomförandet av tvistlösningsdirektivet. Tvistlösningsdirektivet anger att alternativt tvistlösningsförfarande bör vara åtkomligt, attraktivt och billigt för konsumenterna om kostnader tillämpas (beaktandesats 41). Direktivet tillåter att en symbolisk avgift tas ut från konsumenterna (artikel 8c). Utredningen föreslog, utifrån kostnadseffektiva överväganden och konsumentpolitiska skäl, att ingen avgift skulle införas (se SOU 2014:47 s. 371 f.).

I dag avvisas ungefär en tredjedel av de ärenden som kommer in till nämnden med hänvisning till någon av de avvisningsgrunder som anges i förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Det kan bl.a. handla om att värdet av vad som yrkas understiger de beloppsgränser som anges för olika tvister (8 § första stycket 2) eller att den tidsgräns som finns för att få anmäla en tvist har överskridits (8 § första stycket 3). Den vanligaste orsaken till att ett ärende avvisas är att en komplettering som myndigheten har begärt av anmälaren inte kommer in inom angiven tid. I de fallen innebär det att resurser måste läggas på att handlägga ärenden som aldrig prövas i sak. En mindre avgift som förutsättning för att handläggning ska inledas skulle sannolikt innebära att en större andel av de som anmäler en tvist och betalar avgiften också följer nämndens eventuella begäran om kompletteringar. Utgångspunkten för ett sådant antagande är att de konsument som i dag inte kommer in med nödvändiga kompletteringar kan antas vara mindre benägna att betala en anmälningsavgift. Dessa anmälningar kommer då att kunna avvisas utan att nämnden behöver lägga resurser på att inleda handläggning.

Ett införande av en avgift vid ARN skulle kunna uppfattas som en försämring av konsumentskyddet. Det bör i det sammanhanget beaktas att

det finns många tjänster som tillhandahålls av det offentliga som är förenade med åtminstone en låg avgift. För att få en tvist prövad i allmän domstol behöver en konsument lämna in en stämningsansökan som är förenad med en ansökningsavgift. En avgift måste också betalas av den som vill ansöka om förhandsbesked hos Skatterättsnämnden, liksom av den som vill be om hjälp att få betalt genom att ansöka om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten. Även för andra offentligt finansierade tjänster behöver en avgift betalas, exempelvis hälso- och sjukvård, förskola och vägar. Det kan därmed på en principiell nivå inte anses orimligt att det tas ut en avgift även för att få en tvist prövad vid ARN.

I dag finns också fler möjligheter att ordna med ett avgiftssystem utan att det blir för kostsamt för nämnden att administrera (se *Avgiftssystemet* avsnitt 4.2).

Sammantaget bör därför en avgift för handläggningen hos ARN införas.

### *Riksdagen behöver bemyndiga regeringen att besluta om avgiften*

För att avgöra om det är riksdag eller regering som har rätt att besluta om en avgift för att anmäla en tvist till ARN, behöver det klargöras om avgiften är att se som tvingande eller frivillig. Om avgiften är att betrakta som tvingande förutsätts lag för att kunna införa den, eftersom det rör förhållandet mellan enskilda och det allmänna som gäller åligganden för enskilda (8 kap. 2 § första stycket 2 regeringsformen). Det är möjligt att delegera föreskriftsrätt kring sådana avgifter till regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer (8 kap. 3 och 10 §§ regeringsformen). Riksdagen ger regeringen bemyndigande genom lag. Om avgiften betraktas som frivillig kan regeringen besluta att införa den med stöd av den föreskriftsrätt som brukar kallas för restkompetensen (8 kap. 7 § första stycket 2 regeringsformen).

Det finns inte någon närmare definition av vad som anses vara en tvingande avgift, förutom vad som framgår direkt av lagtexten i 8 kap. 2 § första stycket 2 regeringsformen (SOU 2007:96 s. 48). För att kunna bedöma när en avgift är tvingande eller frivillig bör avgörande vikt fästas vid om den enskilde befinner sig i en sådan situation att han eller hon rättsligt eller faktiskt kan anses vara tvingad att betala avgiften. Frågan får avgöras för varje enskilt fall efter en helhetsbedömning (se prop. 1973:90 s. 218). Vid denna bedömning kan graden av tvång vara svår att fastställa. Att konsumenten själv efterfrågar tjänsten har ingen avgörande betydelse för bedömningen. Det har i litteraturen anförts att principen att 8 kap. 2 § första stycket 2 regeringsformen inte avser förpliktelser som den enskilde frivilligt har underkastat sig inte bör drivas för långt. Ofta kan den enskilde sägas frivilligt ha givit sig in i en situation som träffas av en föreskrift eller avgift, utan att han eller hon för den skull kan sägas ha frivilligt underkastat sig föreskriften eller avgiften. Det kan t.ex. inte ha varit lagstiftarens mening att den som frivilligt ger sig ut för att köra bil och därmed blir underkastad trafikreglerna i trafikförordningen, ska anses frivilligt ha underkastat sig trafikreglerna och att dessa därför inte skulle omfattas av 8 kap. 2 § första stycket 2 regeringsformen (H. Strömberg, Normgivningsmakten enligt 1974 års regeringsreform, 3 u., s. 76).

Förarbetena till regeringsformen anger vidare att när avgiften inom ett visst verksamhetsområde betalas frivilligt som ersättning för en vara eller prestation och avser att bidra till eller helt täcka statens kostnader inom ifrågavarande verksamhetsområde bör avgiftssättningen falla inom regeringens kompetensområde (prop. 1973:90 s. 218). Det har också uttryckts så att avgiften ska utgöra ett ”rimligt vederlag” för en frivilligt ianspråktagen tjänst (prop. 1975:8 s. 46). När avgiftssättningen däremot syftar till intäkter som klart överstiger statens kostnader bör avgiftssättningen enligt förarbetena anses falla inom riksdagens kompetensområde även om den avser en avgift för en vara eller tjänst som är frivilligt efterfrågad (prop. 1973:90 s. 218).

Genom ikraftträdandet av tvistlösningsdirektivet får Sverige anses ha en skyldighet att inrätta ett system för alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Regleringen innebär förvisso att även privata rättssubjekt kan godkännas som alternativa tvistlösningsorgan, men offentligt finansierad alternativ tvistlösning erbjuds enbart av ARN. Vad gäller den nu föreslagna avgiften är det konsumenten själv som efterfrågar tjänsten, dvs. att få en tvist prövad. Förslaget innebär dock att avgiften måste betalas för att handläggningen av ärendet ska påbörjas. I detta sammanhang torde en sådan avgift betraktas som en offentligrättslig avgift som är tvingande (jfr dock Lagrådets yttrande i prop. 1997/98:65 om Reformerat förhandsbesked i skattefrågor, m.m.).

I praktiken är det inte alltid lätt att skilja mellan en tvingande avgift och en avgift för en frivilligt efterfrågad vara eller tjänst. Enligt förarbetena har riksdagens befogenheter att delegera beslutskompetens den fördelen att någon strikt gränsdragning mellan avgifter som primärt ligger inom regeringens kompetensområde och övriga avgifter inte behövs. I fall då det är tveksamt om regeringen har en egen rätt att besluta om avgifter kan den nämligen utverka riksdagens bemyndigande för sin befogenhet (SOU 2007:96 s. 50 och prop. 1973:90 s. 219).

Mot bakgrund av det anförda talar övervägande skäl för att den föreslagna anmälningsavgiften ska betraktas som tvingande. Därför föreslås att en ny bestämmelse införs i lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden som bemyndigar regeringen att meddela föreskrifter om avgifter i ärenden om alternativ tvistlösning vid ARN. Därmed blir det regeringens uppgift att bestämma storleken på en sådan avgift.

## 4.2 En anmälningsavgift om 150 kronor införs

**Förslag:** En anmälningsavgift om 150 kronor införs vid Allmänna reklamationsnämnden för den konsument som vill anmäla en tvist med en näringsidkare. Anmälningsavgiften är en förutsättning för att få ett ärende handlagt hos nämnden.

Om en konsument inte betalar anmälningsavgiften kan nämnden avvisa ärendet. Anmälningsavgiften räknas inte in i värdet av vad som yrkas.

## Skälen för förslaget

### *Anmälningsavgiftens storlek bör vara 150 kronor*

Tvistlösningsdirektivet tillåter att en avgift tas ut för tvistlösningsförfarandet, men den måste hållas på en låg nivå. Frågan blir vilket belopp som kan anses motsvara en sådan symbolisk avgift som direktivet tillåter. Ett belopp som nämnts i tidigare sammanhang där denna fråga har behandlats är 100 kronor (se SOU 2014:47 s. 371). Det kan noteras att det inom EU förekommer avgifter som både är högre och lägre än 100 kronor. Vid bestämmandet av nivån på avgiften bör hänsyn tas till att löne- och kostnadsläget ser olika ut i de olika EU-länderna. Mot bakgrund av att Sverige har ett högre löne- och kostnadsläge än de flesta andra EU-länder torde beloppet kunna vara högre än 100 kronor och ändå vara förenlig med direktivets krav om att förfarandet ska vara åtkomligt, attraktivt och billigt. Mot bakgrund av att den lägsta värdegränsen för när ARN prövar ärenden är 500 kronor kan dock anmälningsavgiften inte vara så hög att den medför att det kan uppfattas som för kostsamt att göra en anmälan till nämnden i förhållande till värdet på den vara eller tjänst som tvisten handlar om.

Det bör även beaktas att ARN inte är den enda möjligheten för en konsument att få en tvist prövad mellan konsumenten och en näringsidkare. En konsument kan alltid vända sig till allmän domstol där civilrättsliga tvister kan prövas. För en tvist som uppenbart inte överstiger hälften av ett prisbasbelopp (vilket 2021 innebär 23 800 kronor), ett s.k. förenklat tvistemål eller småmål, är ansökningsavgiften 900 kronor. Om kravet överstiger ett halvt prisbelopp, eller om tvisten inte rör något bestämt belopp, är ansökningsavgiften 2 800 kronor. Mot bakgrund av detta torde en avgift om 150 kronor för att få en tvist prövad vid ARN inte ses som orimlig.

En avgift om 150 kronor bör uppfylla såväl de krav tvistlösningsdirektivet ställer för en avgift och inte anses för högt i förhållande till den lägsta värdegräns om 500 kronor som nämnden ställt upp för att anmäla vissa tvister.

### *Avgiftssystemet*

Ett system med en avgift för att få göra en anmälan till nämnden får inte bli så administrativt betungande att det får negativa konsekvenser för ARN:s möjligheter att bedriva verksamheten effektivt. En avgift om 150 kronor motsvarar inte kostnaden för att bygga upp ett eget avgiftshanteringsystem och låta myndigheten administrera avgiften. Ett kostnadseffektivt avgiftssystem kan dock ordnas på annat sätt genom att nämnden köper tjänsten av en annan myndighet som redan har system för att administrera avgifter.

Anmälningsavgiften får inte heller försvåra för konsumenten att göra en anmälan till ARN. Ett avgiftssystem bör därför vara uppbyggt så att det är enkelt för konsumenten att betala, men också enkelt för nämnden att kontrollera att avgiften blivit betald för att kunna påbörja handläggningen av ärendet. En del myndigheter möjliggör i dag betalning direkt via sin webbplats genom olika betaltjänstlösningar. För den som t.ex. vill ansöka om jaktkort hos Naturvårdsverket går det bra att betala med konto- eller

kreditkort, vilket dock förutsätter att den som ska betala har en e-legitimation. Det går emellertid även att betala till ett bankgirokonton, antingen via sin internetbank, eller genom att göra en fysisk betalning på ett bankkontor.

I ARN:s fall skulle en betaltjänstlösning kunna göras tillgänglig i direkt anslutning till där konsumenten gör sin anmälan på nämndens webbplats. Det bör också finnas vissa möjligheter att koppla en genomförd betalning till nämndens ärendehanteringssystem. En sådan lösning skulle innebära att nämnden snabbt kan få information om att betalning är gjord utan onödig fördröjning av handläggningen av ärendet. I de fall betalning skett på ett bankkontor kommer det dock ta något längre tid att kontrollera denna.

#### *Anmälningsavgiftens förhållande till avgiftsförordningen*

Då den föreslagna avgiften understiger den lägsta avgiftsklassen i avgiftsförordningen (1992:191) bedöms 9–14 §§ i den förordningen inte vara tillämpliga. Eftersom avgiften är att betrakta som tvingande (se avsnitt 4.1) är grundprincipen att intäkterna ska tillfalla staten och redovisas mot inkomstittel i statsbudgeten (25 § avgiftsförordningen). I övrigt gäller avgiftsförordningen i tillämpliga delar för den föreslagna avgiften.

#### *Avgiften ska vara en förutsättning för att en tvist handläggs*

Avgiften bör vara en förutsättning för att nämnden ska påbörja handläggning av ärendet. Avgiften är dock inte en garanti för att nämnden kommer att pröva ärendet i sak. Nämnden bör även fortsättningsvis få avskriva eller avvisa ärenden på de grunder som anges i förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Avgiften bör inte återbetalas om nämnden, efter att handläggning påbörjats, avskriver eller avvisar ärendet i enlighet med vad som anges i förordningen. Avgiften bör inte heller återbetalas om nämnden prövar ärendet och rekommenderar en lösning som ger konsumenten rätt.

Det blir viktigt att ARN tydligt kommunicerar innebörden av anmälningsavgiften som en förutsättning för att nämnden ska påbörja handläggningen av ärendet så att konsumenten kan ta ett medvetet beslut om konsumenten vill fullfölja anmälan eller inte.

#### *Avgiften ska inte räknas in i värdet av det som yrkas*

Enligt 8 § första stycket 2 förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden finns olika värdegränser för prövningen av tvister. Nämnden prövar som huvudregel således inte konsumenttvister där värdet av vad som yrkas understiger respektive värdegräns som anges i bestämmelsen.

Av andra stycket samma bestämmelse framgår att i yrkandet om ersättning inte kan räknas in annan skada än ekonomisk skada. Det bör även framgå i bestämmelsen att anmälningsavgiften inte ska räknas in i värdet av det som yrkas. Avgiften kommer därmed inte att påverka värdegränserna.

## 5 En ytterligare möjlighet till omprövning

**Förslag:** En möjlighet införs för en näringsidkare att få en omprövning av ett avgörande av en tvist om näringsidkaren gör sannolikt att han eller hon inte fått kännedom om anmälan. Tiden inom vilken en sådan begäran om omprövning måste inkomma till nämnden är två månader.

### Skälen för förslaget

#### *Nuvarande möjligheter till omprövning*

Möjligheten för en enskild att begära att myndighetsbeslut som riktas mot den enskilde ska ändras av myndigheten finns i flera sammanhang (se t.ex. 113 kap. 7 § socialförsäkringsbalken och 61 § lagen [1997:238] om arbetslöshetsförsäkring). En sådan begäran om ändring kan t.ex. handla om att rätta till skriv- eller räknefel (rättelse) eller att ett beslut som myndigheten fattat ska ändras i sak (omprövning eller rättelse). Detta är en viktig funktion ur ett rättssäkerhetsperspektiv för den enskilde.

Enligt 35 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden finns en möjlighet för en part att begära att myndighetens avgörande omprövas. Skyldigheten för myndigheten att göra en sådan omprövning är dock begränsad till vissa situationer. Omprövning ska ske dels om myndighetens avgörande är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida och rättelse av beslutet inte kan komma i fråga, dels om beslutet är uppenbart oriktigt på grund av någon annan omständighet och en ändring i dessa fall kan ske snabbt och enkelt och utan att det blir till nackdel för någon part.

#### *Behov av en kompletterande omprövningsgrund*

Det finns situationer där det kan finnas skäl att på begäran av en part ompröva ett avgörande som inte omfattas av den nuvarande bestämmelsen. En sådan situation är när tvisten avgjorts utan att näringsidkaren yttrat sig och det i efterhand visat sig att det berott på att näringsidkaren inte fått kännedom om anmälan och därför inte haft tillfälle att yttra sig i ärendet.

ARN är numera en e-förvaltningsmyndighet. Det innebär bl.a. att korrespondens med parter som utgångspunkt sker via e-post. Nämnden har nyligen infört en rutin där påminnelse om svar även skickas per post innan beslut meddelas. Trots detta finns det fall där näringsidkare inte har fått del av begäran om svar på anmälan. Enligt den befintliga regleringen är detta dock inte en grund för omprövning. Ett ärende som avgörs utan att näringsidkaren yttrat sig över anmälan avgörs alltid till konsumentens fördel. En näringsidkare kan alltså få ett beslut meddelat mot sig i en tvist med en konsument utan att denne haft möjlighet att bemöta det som framförts i en sådan anmälan. Mot bakgrund av det kan näringsidkaren vara mindre benägen att följa ARN:s rekommendation att kompensera konsumenten i enlighet med nämndens beslut. Detta kan dock också få negativa konsekvenser för näringsidkaren. Två gånger om året görs sammanställningar över vilka företag som inte har följt nämndens rekommendationer. Dessa sammanställningar begärs regelmässigt ut av tidningen Råd & Rön som använder informationen som underlag för publi-



ceringen av sin s.k. Svarta lista. Listan fungerar som konsumentupplysning och syftar till att varna konsumenter för företag som väljer att inte följa nämndens rekommendationer. Ett företag kan således komma att bli uppförd på denna lista utan att tvisten egentligen har avgjorts i sak.

Förslaget om en ny möjlighet till omprövning kan komma att innebära att en konsument får sitt beslut ändrat till nackdel för honom eller henne. Då nämndens beslut inte är bindande utgör en sådan konsekvens inget hinder mot att införa en sådan bestämmelse. En kompletterande omprövningsgrund bör mot denna bakgrund införas som innebär att ARN ska ompröva ett avgörande på begäran av en näringsidkare i de fall denne gör sannolikt att denne inte haft kännedom om anmälan och därför inte har yttrat sig tidigare i ärendet.

Skäl talar för att tiden för när en begäran om omprövning på den nu aktuella grunden ska ha kommit in till ARN bör sättas något längre än de fyra veckor som enligt 35 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden gäller för de fall då omprövning begärs på den grunden att avgörandet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida. Risken är nämligen betydande att även kommuniceringen av avgörandet brister i dessa fall, t.ex. till följd av att en felaktig adress används. Mot detta måste vägas konsumentens intresse av att få ett så snabbt avgörande av tvisten som möjligt och att processen inte drar ut på tiden i onödan. En förlängning av tiden med en månad framstår som en rimlig avvägning. Detta innebär att omprövning på den aktuella grunden måste begäras senast inom två månader efter det att tvisten avgjorts.

## 6 Allmänna reklamationsnämnden ska inte längre pröva tvister anmälda av dödsbon

<b>Förslag:</b> Allmänna reklamationsnämnden prövar inte tvister när anmälan har gjorts av ett dödsbo.
--

**Skälen för förslaget:** Av 1 och 3 §§ förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden framgår att myndigheten ska ta emot anmälningar och pröva tvister som gäller konsumenters klagomål avseende tvister mellan konsumenter och näringsidkare som härrör från ett avtal om köp av en vara, tjänst eller annan nyttighet. Av 2 § 1 framgår att med konsument avses dels en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, dels dödsbon. I 8 § 1 anges att myndigheten inte prövar tvister när anmälan till myndigheten har gjorts av någon annan än konsumenten eller, när det gäller grupp-talan enligt 9 §, någon annan än Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter.

Tillägget om dödsbon infördes i slutet av 1990-talet på begäran av ARN, så att även tvister avseende begravnings-tjänster som anmäldes av dödsbon skulle kunna prövas av nämnden (se bet. 1997/98:LU21 s. 35). Vid genomförandet av tvistlösningsdirektivet föreslog utredningen att tillägget

om dödsbon skulle behållas i instruktionen eftersom detta inte ansågs strida mot direktivet (se SOU 2014:47 s. 178). Den nya instruktionen som beslutades i anslutning till lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden innebar inte någon ändring i förhållande till utredningens förslag.

Tvister rörande begravningstjänster prövas numera av en branschnämnd – Sveriges Begravningsbyråers Förbunds reklamationsnämnd. Enligt förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden prövar inte nämnden tvister som kan prövas av en annan nämnd som godkänts enligt 6 § lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Sveriges Begravningsbyråers Förbunds reklamationsnämnd är en sådan godkänd nämnd. Det ursprungliga syftet med tillägget för dödsbon i instruktionen gör sig därför inte längre gällande.

Mot denna bakgrund bör därför dödsbon tas bort från instruktionens definition av konsumenter. Detta innebär att dödsbon inte längre kommer ha möjlighet att anmäla en tvist till Allmänna reklamationsnämnden.

## 7 Extra ordförande

**Förslag:** En möjlighet införs för regeringen att förordna en anställd vid myndigheten som myndighetschefen föreslagit till extra ordförande att leda nämndens sammanträden och avgöra tvister. Den anställde ska vara jurist med erfarenhet som domare och förordnas för en bestämd tid.

**Skälen för förslaget:** Enligt förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden avgörs tvister efter föredragning vid ett sammanträde (28 §). Ett sådant sammanträde leds av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern ordförande (29 §). Av instruktionen framgår vidare att dessa personer ska vara jurister med erfarenhet som domare (16 §). Förutom myndighetschefen kan således vice ordföranden vid nämnden leda ett sådant sammanträde. Därutöver har regeringen förordnat externa ordförande för en viss tid, som också får leda ett sådant sammanträde (15 §).

Ett sätt att ytterligare effektivisera ARN:s verksamhet är att möjliggöra för fler anställda vid myndigheten att vara ordförande för ett sammanträde. Denna möjlighet bör vara begränsad till personer som har nödvändig kompetens för att komma ifråga som ordförande vid ett sammanträde, dvs. jurister med erfarenhet som domare. Förutom att det skulle öka flexibiliteten i verksamheten genom att fler personer enkelt kan göras tillgängliga för att leda ett sammanträde, skulle det också vara ett sätt att öka attraktiviteten hos nämnden som arbetsplats och därmed öka intresset för jurister med domarbakgrund att söka en anställning vid myndigheten.

Av tvistlösningsdirektivet (artikel 6.1) framgår att personer som utses till att ansvara för alternativ tvistlösning ska ha nödvändig sakkunskap, vara oberoende och opartiska, ha nödvändiga kunskaper och allmän kännedom om lagen och utses för en så lång tid att deras oberoende kan

säkerställas. Andra kriterier är att personen inte är underkastad instruktioner av någondera parten eller att personen får ersättning på ett sätt som inte är kopplat till resultatet av förfarandet.

Tvistlösningsdirektivet innebär inte några hinder mot att en anställd på myndigheten också är en sådan ordförande som kan leda nämndens sammanträde och avgöra tvister. Detta gäller redan för myndighetens ordförande och vice ordförande som båda är anställda vid myndigheten.

Det är regeringen som beslutar om anställning av myndighetens ordförande och vice ordförande samt förordnar externa ordförande. Mot denna bakgrund bör även de extra ordförandena förordnas av regeringen på förslag av myndighetschefen. På samma sätt som för de externa ordförandena bör ett sådant förordnande vara för en bestämd tid och upphöra att gälla vid utgången av denna eller vid anställningens upphörande om den tidpunkten infaller före utgången av förordnandetiden.

Enligt förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden avgörs tvister som är av särskild betydelse för myndighetens rättstillämpning eller annars är av särskild vikt av en utökad sammansättning (32 §). Vissa tvister kan också avgöras enbart med fyra juristdomare (32 a §). I sådana sammansättningar ska en eller två externa ordförande delta. Det är av stor vikt att även fortsättningsvis låta externa ordförande ingå i dessa sammansättningar, utifrån den kompetens och den långa erfarenhet som sådana ordförande oftast besitter samt värdet av att dessa tvister inte avgörs med enbart interna ordförande. Extra ordförande bör därför kunna leda nämndens sammanträden och avgöra tvister, men inte kunna delta i sammansättningar som kräver mer än en juristdomare för att vara beslutsför.

## 8 Ikraftträdande

**Förslag:** Ändringarna i lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden som innebär att en anmälningavgift införs träder i kraft den 1 januari 2022. Övriga ändringar i förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden träder i kraft den 1 juni 2021.

**Skälen för förslaget:** Ändringarna i lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden som innebär att en anmälningavgift införs syftar till en mer effektiv verksamhet vid nämnden. Ändringen i lagen förutsätter beslut av riksdagen. Med hänsyn till detta, och med beaktande av den tid som de återstående leden i lagstiftningsprocessen kan antas ta, föreslås att avgiften införs den 1 januari 2022.

Övriga föreslagna ändringar i förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden bör träda i kraft den 1 juni 2021.

## 9 Konsekvenser

### *För Allmänna reklamationsnämnden*

Införandet av en avgift för att få ett ärende handlagt av ARN innebär inledningsvis kostnader för nämnden i samband med att en lämplig betaltjänst tas fram. Eftersom avsikten är att myndigheten inte ska upprätta ett eget avgiftssystem uppskattas dessa initiala kostnader bli låga och bl.a. hänföra sig till vissa anpassningar i ärendehanteringssystemet. Därutöver tillkommer vissa årliga kostnader för administreringen av avgiften, men som också bedöms bli låga. De sammanlagda kostnaderna för att införa och administrera avgiften bedöms därmed rymmas inom myndighetens befintliga anslag.

Risken att en avgift kan komma att innebära att vissa konsumenter avstår från att anmäla en tvist med en näringsidkare till ARN, och att nämnden därmed skulle få in färre ärenden som prövas i sak, bedöms som låg mot bakgrund av att avgiften föreslås vara förhållandevis låg. Däremot kan en avgift komma att medföra att de anmälningar som kommer in också kompletteras om nämnden efterfrågar det. Det skulle då innebära att andelen ofullständiga anmälningar minskar och att nämnden därmed inte behöver lägga ner resurser i onödan. Införandet av en avgift bedöms därmed leda till en mer effektiv verksamhet.

För ARN innebär den föreslagna ändringen av omprövningsbestämmelsen att nämnden i större utsträckning än i dag ska ompröva sina avgöranden på en begäran av en part. Detta torde innebära en försumbar ökning av antalet omprövningar. De eventuella merkostnader för myndigheten som eventuellt kan uppkomma kan finansieras inom befintliga ramar.

Att ARN inte längre ska pröva tvister anmälda av dödsbon innebär i praktiken ingen förändring för nämndens verksamhet, då tvister som rör begravnings tjänster numera hanteras av en branschnämnd.

Införandet av en möjlighet för regeringen att förordna extra ordförande innebär en ökad flexibilitet och därmed en möjlighet till ökad effektivitet i nämndens verksamhet. Förslaget kan även bidra till att fler jurister med domarbakgrund söker anställning vid nämnden.

### *För staten*

Den genomsnittliga kostnaden för handläggning av ett ärende vid ARN är över 2 000 kronor. Den nu aktuella avgiften om 150 kronor som konsumenten föreslås betala för att få anmäla en tvist till ARN innebär därmed ingen full kostnadstäckning för vad det kostar att handlägga ett ärende vid nämnden

Under 2019 inkom drygt 20 000 anmälningar till nämnden. Den föreslagna avgiften, som ska redovisas mot inkomstitel, innebär en intäkt för staten (25 § avgiftsförordningen). Om ärendetillströmningen fortsätter på samma nivå som tidigare, kan den beräknade intäkten komma att uppskattas till ca 3 miljoner kronor per år.

### *För näringsidkarna*

För näringsidkarna innebär den föreslagna kompletterande omprövningsgrunden en möjlighet att begära omprövning i de situationer då näringsidkaren inte fått kännedom om anmälan från en konsument och därför inte haft möjlighet att yttra sig i ärendet. Genom att denna möjlighet till omprövning införs ökar förutsättningarna för mer korrekta beslut, samtidigt som risken minskar för att näringsidkare på felaktiga grunder hamnar på Råd & Röns lista över företag som inte följer nämndens beslut.

Införandet av en möjlighet för regeringen att förordna extra ordförande innebär en möjlighet till ökad effektivitet i verksamheten som skulle kunna leda till kortare handläggningstider, vilket gynnar näringsidkarna.

### *För konsumenterna*

Att införa en handläggningsavgift för den konsument som vill anmäla en tvist med en näringsidkare skulle eventuellt kunna innebära att vissa konsumenter av ekonomiska skäl avstår från att göra en sådan anmälan. Risken för att detta skulle kunna bli fallet bedöms vara som störst då värdet på det som tvisten rör är lågt. Med hänsyn till att den föreslagna avgiften endast är 150 kronor bedöms dock risken även i dessa fall vara låg.

Den föreslagna kompletterande omprövningsgrunden innebär att en konsument som fått bifall till följd av att näringsidkaren inte yttrat sig i ärendet, kan komma att få det beslutet ändrat. Det innebär att ett beslut från ARN kan komma att ändras till konsumentens nackdel. Denna försämring får anses acceptabel då ändringen ökar förutsättningarna för mer korrekta beslut och därmed en mer rättssäker handläggning.

Att ARN enligt sin instruktion inte längre ska pröva tvister när anmälan har gjorts av ett dödsbo innebär ingen försämring eftersom dödsbon numera kan vända sig till en godkänd branschnämnd för att få tvister avseende begravnings tjänster prövade.

Förslaget att införa en möjlighet för regeringen att förordna extra ordförande innebär en möjlighet till ökad effektivitet i verksamheten som skulle kunna leda till kortare handläggningstider, vilket gynnar konsumenterna.

## 10 Författningskommentar

### 10.1 Förslag till lag om ändring i lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

#### *14 a §*

I paragrafen, som är ny, bemyndigas regeringen att meddela föreskrifter om avgifter i ärenden om alternativ tvistlösning vid Allmänna reklamationsnämnden.

Övervägandena finns i avsnitt 4.1.