



2021-04-23

Ert dnr: Fi2021/00426

fi.remissvar@regeringskansliet.se

fi.ofa.ko@regeringskansliet.se

Handläggare: Mattias Andersson

Remissvar rörande Fi2021/00426 Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden och en ny möjlighet till omprövning

Svensk Kollektivtrafik är bransch- och intresseorganisation för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och länstrafikbolagen i Sverige. Årligen görs mer än 1,7 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 99 % av landets busstrafik och 85 % av landets persontågstrafik.

Svensk Kollektivtrafiks yttrande

Att införa en prövningsavgift

En avgift på 150 kr föreslås för att en konsument ska få sin sak handlagd av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) inför en prövning. Jämför man en tvistlösning via domstol där ansökningsavgiften är 900 kr eller 2800 kr beroende på tvistens storlek är den föreslagna avgiften låg. Å andra sidan, ARN tar upp tvister på belopp från 500 kr, en prövningsavgift på 150 kr motsvarar då 30% av tvistebeloppet, vilket kanske kan anses orimligt mycket att kräva av en konsument. Väljer man att se ARN som en förlängning av rättsväsendets myndigheter, genom att avlasta domstolar i enklare tvister bör förslaget om prövningsavgift avstyrkas.

Finansdepartementet anger att antalet ärendet ökat kraftigt när anmälningsmöjligheterna digitaliserats, e-handeln ökat, marknaden blivit mer komplex och att konsumenternas kännedom om den alternativa tvistlösningen ökat då handlare enligt lag blivit skyldiga att upplysa om möjligheten. I detta anför flera rimliga orsaker varför ärendena ökar, men prövningsavgiften och därmed att färre ärenden som prövas är knappast det som kommer att avskräcka osunda näringsidkare att svärta ner sin bransch, affärsmodellerna bli mer transparenta etc. Istället riskerar sådana verksamheter att kunna fortgå under längre tid då färre näringsidkare kommer att bli anmälda. Om man stiftar lagar som tvingar till att upplysa om möjligheten till alternativ tvistlösning bör man så klart också ta ansvar för dess konsekvenser, dvs finansiera verksamheten.

I promemorian anges att ca 20 000 ärenden inkommer per månad och kostnaden att handlägga ett ärende i snitt är 2 000 kr. Vidare står att ca 1/3 av ärenden avvisas tex för att beloppsgränsen inte är uppnådd eller att tidsgränsen att anmäla en tvist överskridits. Precis som allmänheten blivit bättre på att utnyttja digitaliserade tjänster bör även ARN dra nytta av digitaliseringsmöjligheter. Det torde anses vara en mycket enkel IT-teknisk åtgärd till en kostnad av ringa antal timmars programmeringsarbete att skapa en automatiserad rutin som i samband med inkommande av ärenden (ansökningsformulär) granskar beloppsgräns och datumfält i ansökan, sänder automatiska avslag samt loggar dessa ärenden till diariet.



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

2021-04-23

Utöver det kan man utläsa i promemorian att många ärenden också avskrivs då handlingarna inte är kompletta och den sökande uteblir från att sända in kompletteringar. Det borde också vara rimligt att kräva att de handlingar som krävs bifogas i samband med ansökan. Tydlig information i det digitala ansökningsformuläret och en omöjlighet att sända in om inte kriterierna uppfylls borde vara rimliga krav att ställa på den sökande. ARN borde ha erfarenhet vilka dokument som vanligtvis behövs för att avgöra ett ärende. Detta är åtgärder som helt utan att införa avgifter borde styra handläggningens mängd till mer rimliga nivåer.

Rätten till omprövning

Det är rimligt att det införs en möjlighet för näringsidkare att få sin sak omprövad i de fall denne kan göra sannolikt att denne inte fått information om att anmälan inkommit. Detta eftersom ARN har som rutin att ett ärende som avgörs utan att näringsidkaren yttrat sig över anmälan alltid avgörs till konsumentens fördel. Ett stärkande skäl till rätten till omprövning är att näringsidkaren riskerar att som förlorande part i tvistlösningen hamna på publicerade "svarta listor". Listor som i så fall på orätta grunder kan minska näringsidkarens omsättning och kundstock och i värsta fall hota verksamhetens existens.

Som skäl till att näringsidkaren inte nås anges att felaktig adress använts etc. Samtidigt kunde man ändå tycka att ARN bör överväga att ta till rutin att sända rekommenderat brev till firmatecknaren om meddelande inte verkar få återkoppling.

Om dödsbon

När det gäller möjligheten för dödsbon att få alternativ tvistlösning via ARN anges rimliga skäl att inte längre tillåta detta. Däremot bör det tydliggöras att ett ärende om alternativ tvistlösning som ansöks av en fysisk person som avlidit under tvistlösningens processen självklart inte ska avskrivas utan dödsboet övertar rätten att företräda i ett pågående ärende.

ARN beslutsdelegation

Svensk Kollektivtrafik har inga synpunkter på delegationen att låta extra ordföranden fatta beslut. Ett ytterligare steg till effektivisering skulle vara att ge myndighetens styrelse möjligheten att avgöra beslutsdelegationen till sin personal i frågor den har rådighet över.

Ikraftträdande

Vi har inget att erinra mot förslagets ikraftträdande tid, då vi förutsätter att ett underhandssamråd skett med ARN angående införandetidplanen.

SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

Johan Wadman
VD Svensk Kollektivtrafik