Regeringskansliet

Remiss

2018-03-16
Fi2018/01147/KO

Finansdepartementet

Promemoria Ändringar i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden

Remissinstanser

1 Konsumentverket
2 Allmänna reklamationsnämnden
3 Statens energimyndighet
4 Energimarknadsinspektionen
5 Aktiespararna
6 BIL Sweden
7 Branschkansliet
8 Branschorganisationen Färg Möbler och Interiör
9 Energiföretagen Sverige
10 Fastighetsägarna
11 Finansbolagens Förening
12 Frisörföretagarna
13 Föreningen Turism i Sverige
14 Företagarnas Riksorganisation (Företagarna)
15 Hyresgästernas Riksförbund
16 Installatörsföretagen Service i Sverige AB
17 Konsumenternas energimarknadsbyrå
18 Kooperativa Förbundet
19 Motorbranschens Riksförbund

Telefonväxel: 08-405 10 00
Fax:
Webb: www.regeringen.se

Postadress: 103 33 Stockholm
Besöksadress: Jakobsgatan 24
E-post: fi.registrator@regeringskansliet.se

20 Motorförarnas Helnykterhetsförbund
21 Motormännens Riksförbund
22 Måleriföretagen
23 Naturskyddsföreningen
24 Researrangörsföreningen i Sverige
25 Sjösportens Samarbetsdelegation
26 Spelbranschens Riksorganisation
27 Svensk Bensinhandel
28 Svensk Försäkring
29 Svensk Handel
30 Svensk kollektivtrafik
31 Svenska Bankföreningen
32 Svenska Byggingenjörers Riksförbund
33 Svenska FlygBranschen
34 Svenska Fondhandlareföreningen
35 Svenska kyl & värmepumpföreningen
36 Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen
37 Svenskt Näringsliv
38 Sveriges Byggindustrier
39 Sveriges Fordonsverkstäders Förening
40 Sveriges Konsumenter
41 Sveriges Motorcykelhandlares Riksförbund
42 Sveriges Skomakarmästarförbund
43 Sveriges Tvätteriförbund
44 Sweboat – Båtbranschens Riksförbund
45 Textilimportörerna
46 Unga Aktiesparare
47 Villaägarnas Riksförbund
48 Visita

Remissvaren ska ha kommit in till Finansdepartementet senast den **27 april 2018**. Svaren bör lämnas i elektronisk form (gärna i både word- och pdf-format) till fi.remissvar@regeringskansliet.se och fi.ofa.ko@regeringskansliet.se. Ange diarienummer Fi2018/01147/KO och remissinstansens namn i ämnesraden på e-postmeddelandet.

Vid eventuella frågor under remisstiden går det bra att kontakta Catarina Erséus (catarina.erseus@regeringskansliet.se 08-405 45 48).

Myndigheter under regeringen är skyldiga att svara på remissen. En myndighet avgör dock på eget ansvar om den har några synpunkter att redovisa i ett svar. Om myndigheten inte har några synpunkter, räcker det att svaret ger besked om detta.

För **andra remissinstanser** innebär remissen en inbjudan att lämna synpunkter.

Råd om hur remissyttranden utformas finns i Statsrådsberedningens promemoria Svara på remiss – hur och varför (SB PM 2003:2). Den kan laddas ner från Regeringskansliets webbplats www.regeringen.se.

Sophie Nordström
Departementsråd

Promemoria

Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning

Ändringar i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden

Mars 2018

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning 3

2 Förslag till ändringar i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden 4

3 Bakgrund 6

4 Överväganden och förslag 6

4.1 Sänkt beloppsgräns för vissa tvister om leverans av el

4.2 Sammanträden med förstärkt juridisk sammansättning utan ledamöter från konsument- och näringsidkarorgan 7

5 Ikraftträdande 8

6 Konsekvenser 9

1 Sammanfattning

I promemorian föreslås att beloppsgränsen enligt 8 § förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden för prövning av avtalsrättsliga tvister som rör leverans av el sänks från 2 000 kr till 500 kr.

Det föreslås även att en ny bestämmelse införs i förordningen som gör det möjligt för nämnden att, i ärenden där sakkunskap från ledamöter från konsument- och näringsidkarorgan inte behövs, pröva tvister i en sammansättning som består av myndighetens ordförande eller vice ordförande och två externa ordförande.

Förordningsändringarna föreslås träda i kraft den 1 juli 2018.

2 Förslag till ändringar 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 § ska ha följande lydelse,

dels att det ska införas en ny paragraf, 32 a §, av följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
8 §[1]	
Myndigheten prövar inte tvister när	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,	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	2. värdet av vad som yrkas understiger
a) 2 000 kronor för tvister som rör bank, fastighetsmäklare, försäkring, båt eller bostad,	a) 2 000 kronor för tvister som rör bank, fastighetsmäklare, försäkring, båt eller bostad,
b) 1 000 kronor för tvister som rör motor, resor, möbler, tvätt, spel eller lotterier,	b) 1 000 kronor för tvister som rör motor, resor, möbler, tvätt, spel eller lotterier,
c) 500 kronor för tvister enligt	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 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 (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer,
– Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av	– Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av

[1] Senaste lydelse 2016:124.

den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004,	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,	– 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	– lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter, samt
d) 500 *k*r för tvister rörande elektronik, skor eller textil och för övriga tvister, eller	d) 500 kr*onor* för tvister rörande elektronik, *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.	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.

32 a §

En tvist får avgöras av myndighetens ordförande eller vice ordförande och två externa ordförande, om behov inte finns av andra ledamöters kompetens. Om både myndighetens ordförande och vice ordförande deltar, ska endast en extern ordförande delta.

Myndighetens ordförande beslutar om en tvist ska avgöras i sådan sammansättning.

Denna förordning träder i kraft den 1 juli 2018.

3 Bakgrund

EU antog 2013 ett direktiv om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden (härefter tvistlösningsdirektivet).[2] Direktivet är genomfört i Sverige genom lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Syftet med tvistlösningsdirektivet är att göra organ för alternativ tvistlösning av hög kvalitet tillgängliga i hela EU för alla konsumentklagomål vid avtalstvister i samband med försäljning av varor eller av tjänster (artikel 1).

Tvistlösningsdirektivet hindrar inte medlemsstaterna att, under vissa förutsättningar, behålla eller införa förfarandemässiga regler som tillåter tvistlösningsorganen att avstå från att hantera vissa tvister. En sådan grund för att avstå från att pröva en tvist kan enligt direktivet vara att klagomålens värde understiger eller överstiger ett på förhand fastställt tröskelbelopp (artikel 5.4 d). Möjligheten att avstå från att pröva en tvist på detta sätt har dock begränsningar. Ett tröskelbelopp får inte fastställas på en sådan nivå att det väsentligen försämrar konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden (artikel 5.5).

Enligt förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden prövas tvister som huvudregel av myndighetens ordförande eller vice ordförande eller av en extern ordförande samt fyra andra ledamöter, som utsetts efter nominering av konsument- respektive näringsidkarorgan (28–30 §§ i nämndens instruktion).

Det ständigt ökande antalet inkomna ärenden till nämnden medför att behovet av fler sammanträden ökar. I budgetpropositionen för 2018 uttalas att regeringen avser att noga följa utvecklingen och vid behov överväga om det finns effektiviseringsåtgärder som kan vidtas utan att tvistlösningens kvalitet äventyras.

4 Överväganden och förslag

4.1 Sänkt beloppsgräns för vissa tvister om leverans av el

Förslag: Beloppsgränsen för prövning av avtalsrättsliga tvister som rör leverans av el sänks från 2 000 kr till 500 kr.

Skälen för förslaget: I Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövas tvister som på något sätt rör el på ”bostadsavdelningen”. Både tvister om elinstallationer och tvister om elleveranser prövas, enligt uppgift från

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

ARN, på denna avdelning som har en beloppsgräns på 2 000 kr (8 § punkten 2 a).

En elinstallation är typiskt sett en tjänst som utförs vid ett tillfälle och som därefter kan betecknas som slutfört. För denna typ av tvister är det även fortsättningsvis rimligt med en beloppsgräns om 2 000 kr. Tvister som rör leverans av el har däremot likheter med andra tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör löpande avtal, t.ex. abonnemang på telefoni, bredband och kosttillskott, där beloppsgränsen är 500 kr. Att liknande tvister på elområdet som huvudregel inte prövas av nämnden, om det belopp som krävs understiger 2 000 kr kan innebära att konsumenters tillgång till tvistlösning försvåras på ett sätt som möjligen kan anses strida mot tvistlösningsdirektivet.

Regeringen har uppmärksammats på att tvister som rör löpande avtal om leverans av el ofta handlar om väsentligt lägre belopp än de 2 000 kr som är gränsen i dag för att få en tvist prövad i ARN. Exempelvis kan det handla om tvister som rör dubbla elavtal eller avbrottsersättning vid elavbrott där beloppen ofta hamnar mellan 500 och 1 000 kr.

Mot bakgrund av det ovan anförda bör därför beloppsgränsen sänkas till 500 kr såvitt avser avtalsrättsliga tvister som rör leverans av el.

4.2 Sammanträden med förstärkt juridisk sammansättning utan ledamöter från konsument- och näringsidkarorgan

Förslag: En ny bestämmelse införs som gör det möjligt för nämnden att, i ärenden där sakkunskap från ledamöter från konsument- och näringsidkarorgan inte behövs, pröva tvister i en sammansättning som består av myndighetens ordförande eller vice ordförande och två externa ordförande. Myndighetens ordförande ska besluta om en tvist ska avgöras i sådan sammansättning.

Skälen för förslaget: När tvister prövas hos ARN är det av stort värde att det finns tillgång till sådan sakkunskap som ledamöterna utsedda efter nomineringar av konsument- respektive näringsidkarorgan har. Att ledamöter med särskild sakkunskap medverkar ökar förutsättningarna för materiellt riktiga rekommendationer och har i förlängningen betydelse för förtroendet för nämndens beslut. Ärendena handlar inte sällan om att bedöma ett fel eller en funktion, exempelvis i en teknisk apparat, eller om att bedöma om en hantverkstjänst har blivit fackmässigt utförd. Men det förekommer också ärenden utan behov av den sortens bedömningar som rör rent juridiska frågeställningar. Det kan t.ex. handla om en rättslig tolkning av ett avtal. Vid sådana tvister är det snarare av värde med förstärkt juridisk kompetens, vilken kan säkras genom att tre ordförande deltar i avgörandet.

Det finns redan en möjlighet för ARN att fatta beslut utan ledamöter med särskild sakkunskap i ärenden som är av enkel beskaffenhet, eller om näringsidkaren inte yttrat sig i ärendet, genom ett så kallat kanslibeslut (se 31 § första stycket i förordningen med instruktion för ARN). En sådan tvist

får avgöras av myndighetens ordförande, vice ordförande eller av en extern ordförande. Om ARN ges möjlighet att pröva rent juridiska frågeställningar i en sammansättning utan ledamöter med särskild sakkunskap kan nämnden behandla likartade ärenden från olika avdelningar (t.ex. elektronik, motor och allmänna avdelningen) vid ett och samma sammanträde. Detta skulle effektivisera verksamheten och gynna en mer enhetlig praxisbildning. Att nämndens ordförande eller vice ordförande alltid måste delta verkar också i den riktningen. De rättsliga klargöranden som en enhetlig praxisbildning medför kan i sin tur leda till att fler tvister anses vara av enkel beskaffenhet och av den anledningen kan avgöras genom kanslibeslut enligt 31 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden, vilket skapar ytterligare effektivitetsvinster.

En liknande bestämmelse som nu föreslås finns i lagen (2016:188) om patent- och marknadsdomstolar. Av 4 kap 1 § första stycket framgår att Patent- och marknadsdomstolen vid huvudförhandling i mål om bl.a. arbetstagares uppfinningar och patent ska bestå av fyra ledamöter, av vilka två ska vara lagfarna domare och två tekniska ledamöter. Om det finns skäl för det får antalet lagfarna domare utökas med en. Detsamma gäller i fråga om antalet tekniska ledamöter. Men om det inte finns behov av teknisk sakkunskap får rätten i stället bestå av tre lagfarna domare. Motsvarande reglering för mål om bl.a. marknadsföring och avtalsvillkor finns i 4 kap 4 § första stycket i fråga om antalet ekonomiska ledamöter. I förarbetena till lagen anges att det finns behov av flexibilitet i de mål som prövas i patent- och marknadsdomstolen såvitt avser såväl deltagandet av tekniska och ekonomiska ledamöter som antalet ledamöter och att sammansättningsreglerna därför bör medge att målen kan handläggas och avgöras med den sammansättning som i varje enskilt fall framstår som den mest lämpliga. De föreslagna sammansättningsreglerna ger utrymme för att beakta att det i vissa mål inte finns behov av särskild sakkunskap (se prop. 2015/16:57 s. 221 och 225).

Mot bakgrund av det ovan anförda bör en ny bestämmelse införas i förordningen som gör det möjligt för nämnden att, i ärenden där sakkunskap från ledamöter från konsument- och näringsidkarorgan inte behövs, pröva tvister i en sammansättning som består av myndighetens ordförande eller vice ordförande och två externa ordförande.

5 Ikraftträdande

Förslag: Ändringarna i förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden ska träda i kraft den 1 juli 2018.

Skälen för förslaget: De föreslagna ändringarna i förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden syftar dels till att stärka konsumentskyddet, dels till att öka effektiviteten hos ARN. Mot denna bakgrund bör ändringarna träda i kraft så snart som möjligt. Med hänsyn

till den tid de återstående leden i författningsprocessen kan antas ta bör ikraftträdandet ske den 1 juli 2018.

6 Konsekvenser

En sänkning av beloppsgränsen till 500 kr, såvitt avser avtalsrättsliga tvister som rör leverans av el, stärker konsumentskyddet då fler konsumenter därigenom får möjlighet att få en tvist prövad av ARN. Initialt kan en sänkning av beloppsgränsen innebära en något ökad mängd ärenden till ARN. Detta får dock anses rymmas inom ramen för befintligt anslag. Efter en tid, då praxis skapats, kan ärendemängden antas minska.
Att införa en bestämmelse som tillåter att nämnden prövar tvister utan medverkan av ledamöter med särskild sakkunskap, när det inte finns behov av det, skulle effektivisera verksamheten och därmed förbättra förutsättningarna för att ärenden kan avgöras inom ramen för den föreskrivna handläggningstiden om 90 dagar som tvistlösningsdirektivet kräver, liksom skapa bättre förutsättningar för en mer enhetlig praxisbildning över fler rättsområden.