
Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning
Konsumentenheten

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

Fi2021/00426

ARN önskar med anledning av rubricerad promemoria lämna följande synpunkter.

Avgift i ärenden om alternativ tvistlösning

Allmänt

ARN har inga synpunkter på förslaget i sig, dvs. att införa en avgift vid prövning av en tvist vid ARN. Detta är i huvudsak en politisk fråga. ARN kan inte se att storleken på den föreslagna avgiften strider mot tvistlösningsdirektivet.

Kan konsumenten ha rätt till ersättning för anmälningavgiften av näringsidkaren?

ARN efterlyser ett klagande när det gäller frågan om en konsument kan ha rätt till ersättning för anmälningavgiften av näringsidkaren om konsumenten får helt eller delvis bifall till sina krav.

Det framgår förvisso av promemorian att anmälningavgiften inte ska räknas in i själva yrkandet. Men av detta uttalande kan det inte dras några slutsatser när det gäller frågan om konsumenten kan ha rätt till ersättning för anmälningavgiften av näringsidkaren för det fall konsumenten får framgång med sin talan eller inte. Ett sådant ersättningskrav är närmast att jämställa med ett krav på ersättning för rättegångskostnad i domstol, som alltså ligger utanför själva käromålet och inte heller räknas in i det krav som avgör om ett mål är ett s.k. förenklat tvistemål, med lägre ansökningsavgift.

Eftersom det är fråga om konsumenttvister så är det av stor vikt att det är tydligt för konsumenterna vad som gäller i fråga om eventuell ersättning från motparten för anmälningavgiften, liksom vad gäller möjligheten till återbetalning av anmälningavgiften i övrigt. Detta bör framgå direkt av förordningen.

Det bör också framgå direkt av förordningen att anmälningsavgiften inte i något fall ska återbetalas av ARN. Sådana viktiga ställningstaganden bör tydliggöras och inte framgå enbart av en promemoria.

En avgift per tvist

Det framgår av förslaget att den som anmäler en tvist ska betala en avgift till ARN och att anmälningsavgiften ska vara 150 kronor *per tvist*.

Det framgår emellertid inte vad som avses med *tvist*. ARN efterlyser ett klargörande i denna del under den fortsatta beredningen av ärendet.

Det är inte ovanligt att en anmälan från en konsument innehåller krav som riktar sig mot flera olika näringsidkare eller flera krav mot en och samma näringsidkare. Nedan ges fem vanliga exempel.

1. En konsument begär ersättning för en inställd resa. Kravet riktas mot företaget som arrangerar resan, mot företaget som sålde resan, mot den bank som utställt det kreditkort som betalning har gjorts med samt mot det försäkringsbolag som tillhandahållit en försäkring. Är detta en eller fyra tvister?
2. En konsument har utsatts för ett bedrägeri där hen har frånlurats pengar från konton i tre olika banker. Konsumenten riktar i en och samma anmälan krav mot samtliga tre banker. Är detta en eller tre tvister?
3. Fem vänner ska åka på en resa och köper fem flygbiljetter av ett flygbolag. Resan ställs in. En av resenärerna ger in en anmälan som omfattar samtliga fem flygresor. Är detta en eller fem tvister?
4. En konsument riktar flera olika krav mot ett och samma företag. Konsumenten har köpt en bil av företaget och anser att bilen är felaktig. Därefter har företaget utfört en reparation av ett annat fel och konsumenten är missnöjd med reparationen. I ett senare skede lämnas bilen in för felsökning till företaget och då uppstår en skada på bilen, som konsumenten vill ha ersättning för. Konsumenten ger in en anmälan som avser samtliga krav. Är detta en eller tre tvister?

5. En konsument har vid tre olika tillfällen köpt varor på distans av ett och samma företag. Konsumenten har krav mot företaget hänförliga till samtliga tre köp, vilka framställs i en anmälan. Är detta en eller tre tvister?

ARN efterlyser mot den nu angivna bakgrunden ett klargörande av hur begreppet *tvist* ska bedömas.

Söker man ledning i rättegångsbalkens bestämmelser om vad som ska anses utgöra ett käromål och bestämmelserna om förening av mål i 14 kap. RB, som ligger till grund för domstolarnas uttag av ansökningsavgift vid stämningsansökan, så skulle de flesta exemplen ovan anses utgöra flera tvister. För mål som inleds vid domstol ska principerna om vad som ska anses utgöra ett käromål och bestämmelserna om förening av mål i 14 kap. RB beaktas vid bedömningen av om en eller flera ansökningsavgifter ska betalas.

Söker man i stället ledning i vad som gäller vid ansökan om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten så finns det inte några särskilda bestämmelser om vad som ska anses utgöra ett eller flera mål i betalningsföreläggandelagen. I förarbetena till lagen uttalas emellertid att en ansökan om betalningsföreläggande bör få omfatta en borgenärs samtliga fordringar på en gäldenär oavsett om fordringarna stöder sig på samma grund eller ej (prop. 1989/90:85 s. 54). En ansökan om betalningsföreläggande kan därmed innehålla flera käromål i rättegångsbalkens mening utan att någon närmare prövning har gjorts av sambandet mellan fordringarna.

ARN handlägger ofta tvister enligt exemplen i punkterna 1-5 ovan i ett och samma ärende, men ibland delas tvisten upp i flera ärenden. Det kommer att innebära ett förhållandevis stort administrativt merarbete för ARN om begreppet *tvist* ska bedömas i enlighet med rättegångsbalkens bestämmelser. Det kan också antas att ARN i sådana fall kommer att behöva skicka ett stort antal förelägganden till anmälare angående betalning av flera ansökningsavgifter.

Å andra sidan framstår det som tveksamt om endast en avgift ska tas ut vid en anmälan, som innehåller flera krav mot en eller flera näringsidkare från en eller flera konsumenter.

Det måste vara förutsebart och enkelt för konsumenterna att förstå vad som gäller för uttag av avgift i olika situationer. ARN anser därför att det bör klargöras hur begreppet *tvist* ska bedömas.

Ska en avgift tas ut vid en begäran om omprövning?

Det framgår inte om en avgift ska tas ut vid en begäran om omprövning. ARN utgår ifrån att avsikten inte är att en avgift ska tas ut i sådana fall. Det kan dock finnas skäl för att detta ska framgå direkt av förordningen.

Överklagande av uttag av avgift m.m.

Det framgår inte om ARN:s beslut om avgift kan överklagas. Det kan antas att den frågan kommer att aktualiseras exempelvis i de fall där konsumenten anser att det rör sig om *en* tvist och därmed om *en* avgift men där ARN anser att det är fråga om *flera* tvister och därmed *flera* avgifter. ARN kan i en sådan situation avvisa de tvister som konsumenten inte har betalat avgift för. Frågan är om ett sådant beslut ska kunna överklagas eller omprövas.

Det framgår av 37 § ARN:s instruktion att ARN:s beslut i tvister inte får överklagas. Men anmälningsavgiften är inte ett beslut i en tvist utan en administrativ åtgärd. Om ett beslut om anmälningsavgift ska kunna överklagas måste detta tydligt framgå och i vilken ordning detta ska ske, jfr. avgiftsförordningens 14 § (som inte gäller p.g.a. storleken på den föreslagna avgiften).

Det bör också tydligt framgå om ett beslut att avvisa en tvist till följd av att anmälningsavgiften inte har betalats ska kunna omprövas eller inte. Enligt 35 § i ARN:s instruktion kan ARN:s avgörande av en tvist, på begäran av en part, omprövas av myndigheten. Ett beslut om att avvisa en tvist på grund av att anmälningsavgiften inte har betalats är inte ett avgörande av en tvist och torde därmed inte kunna omprövas; handläggningen har vid denna tidpunkt inte inletts. Det har emellertid i promemorian föreslagits att den nya avvisningsgrunden ska föras in som en ny punkt i 26 § tillsammans med övriga avvisningsgrunder, vilka samtliga kan bli föremål för omprövning. Detta ger sken av att även ett beslut om att avvisa en tvist till följd av att anmälningsavgiften inte har betalats kan bli föremål för omprövning. Nämnden efterlyser ett klagande i frågan om ett avvisningsbeslut i dessa situationer ska kunna omprövas.

Avgiftssystemet

När det gäller hanteringen av avgiften så är det, precis som framgår av promemorian, viktigt att systemet inte blir så administrativt betungande att det får negativa konsekvenser för ARN:s möjligheter att bedriva verksamheten effektivt. Det finns flera alternativ som möjliggör en smidig och enkel hantering, exempelvis genom betalning direkt via en betaltjänstlösning på ARN:s webbplats.

En förutsättning för att detta ska fungera effektivt i praktiken är att betalningen kan kopplas till ARN:s ärendehanteringssystem. En sådan lösning skulle innebära att ARN snabbt kan få information om att betalning är gjord utan onödig fördröjning av handläggningen av ärendet.

De preliminära uppgifter som ARN har fått är att det kommer att krävas ca 1 000 arbetstimmar för IT-konsulter för att skapa de funktioner som krävs för att koppla betalningarna till ärendehanteringssystemet. Kostnaden för detta uppskattas därmed till ca 1,2 – 1,5 Mkr. Denna kostnad kan inte hanteras inom befintligt anslag.

Med hänsyn till tidsåtgången är det tveksamt om den i promemorian föreslagna tidpunkten för ikraftträdande, dvs. den 1 januari 2022, är realistisk. Från det att ärendet är klart för beslut behöver ARN minst sex månader för att genomföra de nödvändiga tekniska förändringarna.

En ytterligare möjlighet till omprövning

ARN tillstyrker förslaget.

ARN ska inte längre pröva tvister anmälda av dödsbon

ARN tillstyrker förslaget.

Extra ordförande

ARN tillstyrker förslaget.

Detta remissvar har beslutats av Marcus Isgren, ordförande och chef, Linda Mossberg Karlström, vice ordförande, Maria Berge, administrativ chef, och Ulf Roos, service- och informationschef. I handläggningen har också Maria Cederschiöld, jurist, deltagit som föredragande.