

Finansepartementet
2024/01706

Fordonsbranschens synpunkter avseende åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet

Mobility Sweden är den svenska branschorganisationen för tillverkare och importörer av personbilar, lastbilar och bussar. Fordon, oberoende om valet är personbil, lätt lastbil, buss eller tung lastbil, utgör en viktig del av samhällsstrukturen som underlättar individers vardag. Just nu genomgår fordonsbranschen en historisk omställning med skifte av drivlinor, nya affärsmodeller, uppkoppling, digitalisering och en högre grad av automatisering av fordonen. Elektrifieringen är huvudspåret i omställningen, men användningen av biodrivmedel och grön vätgas spelar en avgörande roll. Den gröna omställningen bidrar till att stärka industrins konkurrenskraft, främja exportframgångar, utveckla jobben i Sverige och bidra till landets välbefinnande. Därtill medför de nya fordonsteknologierna reducerade utsläpp, en minskad ljudnivå och förbättrad trafiksäkerhet. Branschen bidrar även till utsläppsminskning globalt och möjliggör för Sverige att nå uppsatta klimatmål och skapar långsiktigt hållbar tillväxt.

Sammanfattning

Mobility Sweden tackar för möjligheten att inkomma med synpunkter på remissen "Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet". Vi representerar en sektor där teknikutvecklingen sker snabbt, och konsumenternas upplevelser av våra produkter har stor betydelse för branschens långsiktiga hållbarhet och framgång. Mobility Sweden har även tre platser i Allmänna reklamationsnämndens (ARN) jury och är aktiva som branschspecialister i tvisteområde motor.

Mobility Sweden stödjer flera av de föreslagna åtgärderna för att effektivisera ARN:s verksamhet, men betonar behovet av ytterligare förbättringar. För att minska mängden oseriösa anmälningar föreslås en höjning av anmälningsavgiften baserad på produktens eller tjänstens värde. Det är också avgörande att ARN säkerställer att anmälda parter mottar utskick samt inför begränsningar i antal tillägg och svar som kan lämnas. Slutligen uppmanas ARN uppmuntra juryns kompetensutveckling för att möta den snabba teknikutvecklingen inom fordonsindustrin.

Förslag till höjning av värdegränser

Mobility Sweden ställer sig till positiva till höjning av värdegränserna, men frågar sig samtidigt om inte olika värdegränser för olika produkter är förlegat? Frågeställningen kan tydliggöras genom exemplet där konsumenten som köpt en möbel för 1 500 kronor som går sönder inte får anmäla detta till ARN, men en konsument som köpt skor för 750 kronor får pröva sin tvist hos ARN. För att skapa en högre grad av rättvisa bör värdegränsen för olika tvisteområden sättas lika högt, förslagsvis 1 000 kronor. Om nu ARN fortsättningsvis önskar ha differentierade värdegränser föreslår Mobility Sweden att värdegränsen för tvisteområde motor höjs till 3 500 kronor, på samma sätt som för tvisteområde bank, försäkring, båt eller bostad med skillnaden att ärenden som berör tvister under detta belopp bör hanteras på tjänstemannanivå och ärenden över detta belopp hanteras i nämnd. Detta på grund av att det finns ärenden i tvisteområde motor som inte handlar om fordon, utan om exempelvis elsparkcyklar eller reservdelar. Frågan är dock om inte värdegränser helt ska slopas till förmån för höjda anmälningsavgifter i stället? (se nedan).

Förslag till höjning av anmälningsavgift

Vi föreslår att ARN i stället för värdegränser höjer den anmälningsavgift som infördes 2023 i syfte att minska antalet oseriösa anmälningar som inkommer. Tidigare fanns en naturlig barriär i och med att anmälningar behövde skickas in via post, vilket innebar ett mer övervägt beslut från konsumentens sida. I dagens digitala miljö har processen förenklats, vilket har lett till en ökning av anmälda ärenden och därmed en betydligt större arbetsbörda för ARN och övriga inblandande parter.

För att motverka denna utveckling av oseriösa anmälningar föreslår vi att ARN istället inför en avgift för anmälningar motsvarande 0,5% av produktens eller tjänstens värde, dock minst 500 kronor och max 5 000 kronor. Detta skulle fungera som en filtreringsmekanism och därigenom minska antalet oseriösa fall, vilket ger ARN mer tid och resurser att hantera de seriösa och välgrundade ärendena. Det kan möjligtvis också utvärderas om denna anmälningsavgift ska utgå, alternativt betalas av motparten om motparten förlorar fallet.

Säkerställande av mottagna utskick

En av bristerna i nuvarande hanteringsprocess hos ARN är att ärenden fortskrider även om det inte kan säkerställas att den anmälda parten faktiskt har mottagit begäran om svaromål. Justitieombudsmannen (JO) har vid ett flertal tillfällen riktat kritik mot ARN gällande just bristande kontroll av korrekta mailadresser, bolagsnamn och organisationsnummer (se diarienummer 6398-2017, 3647-2012 och 6768-2012). Detta skapar en risk där anmälaren medvetet kan lämna felaktiga kontaktuppgifter för att försvåra för det anmälda företaget att inkomma med svar. Denna obalans i processen riskerar att leda till att ärenden avgörs utan att båda parter har fått möjlighet att ge sin version av händelserna. Därför bör ARN, i enlighet med tidigare lämnade förslag från JO, införa en rutin som säkerställer att det tydligt kan bekräftas att den anmälda parten har mottagit utskicket, innan ärendet hanteras vidare. Detta skulle bidra till en mer rättssäker process och minska risken för att företag felaktigt fälls utan möjlighet att försvara sig.

Begränsning i antalet svar och tillägg

En annan brist i ARN:s nuvarande process är att parterna tillåts inkomma med svar och tillägg i flera omgångar. Detta skapar en risk att ärendena växer i omfattning, vilket kan göra dem svårhanterliga både för ARN och för de inblandade parterna. Denna fragmenterade hantering kan förlänga handläggningstiden och leda till onödigt komplicerade processer. För att effektivisera arbetet och minska den administrativa bördan bör en tydligare struktur införas, där varje part endast tillåts inkomma med ett begränsat antal kompletteringar eller svar, så att ärendena hålls mer hanterbara och effektiva.

Förslag till uppdatering av arbetsprocessen

Mobility Sweden anser också att ARN bör uppdatera sin arbetsprocess för att säkerställa att beslut fattas på bästa möjliga grund. I nuläget baseras bedömningarna på det material som parterna skickar in. ARN bör i stället, vid behov, begära in expertutlåtanden från externa och oberoende experter/sakkunniga för att komplettera bedömningen, särskilt när det rör sig om tekniskt komplexa produkter som fordon, där tekniken utvecklas mycket snabbt. Detta skulle kunna förbättra kvaliteten på beslutsunderlaget och bidra till mer rättssäkra beslut. Detta handlar alltså inte om att begära in ytterligare bevisunderlag, utan snarare bjuda in experter på exempelvis en viss teknisk funktion i ett fordon för att ge juryn bättre förutsättningar att ta korrekta beslut.

Klustring av ärenden

Mobility Sweden föreslår att ARN klustrar ärenden som rör tvisteområde motor mer nischat och i förväg talar om vilken inriktning på frågor varje sammantråde hanterar. Detta skapar möjligheter för branschorganisationerna att välja rätt person med rätt kompetens till varje specifikt sammantråde vilket kommer leda till bättre förutsättningar att ta mer korrekta beslut. Detta görs redan i andra tvisteområden och torde därför vara tämligen enkelt att genomföra även för tvisteområde motor.

Säkerställande av juryns expertis

Den snabba teknikutvecklingen inom fordonsindustrin väcker frågor om hur ARN:s jury säkerställer att deras kompetensnivå bibehålls. Teknisk kunskap blir snabbt föråldrad, och det är avgörande att juryn har tillgång till den senaste informationen och expertisen, särskilt vad gäller den senaste fordons- och säkerhetsteknologin. Vi ifrågasätter därför hur kompetensutvecklingen säkerställs och uppmanar ARN att se över sina rutiner för att säkerställa att juryn kan ta välgrundade och uppdaterade beslut i frågor som rör ny teknik.

Vi hoppas dessa synpunkter tas i beaktande och ser fram emot en fortsatt dialog kring utvecklingen av ARN:s verksamhet.

Stockholm den 2 december 2024

Mobility Sweden

Mazdak Haghanipour

Teknisk specialist laddinfrastruktur, servicemarknad och mobilitetstjänster samt ledamot i Allmänna reklamationsnämnden