|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | Dnr FI2016/01296/KO |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Finansdepartementet** |
| Konsumentministern |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Till riksdagen

Svar på fråga 2015/16:1053 av Lars Mejern Larsson (S) Hantverksfusk

Lars Mejern Larsson har frågat mig om regeringen har en plan för att stärka konsumenternas skydd när det gäller att på ett enkelt sätt kunna hävda sin rätt och samtidigt se till att fuskbyggare och andra oseriösa företag slås ut.

Det är av grundläggande betydelse för ett väl fungerande konsumentskydd att konsumentskyddslagstiftningen får genomslag och respekteras. En konsument som råkar illa ut behöver kunna få upprättelse. Annars kan inte lagar ge avsett skydd och förtroendet för marknader kan urholkas. Allmänna reklamationsnämndens kostnadsfria verksamhet som alternativ till prövning i allmän domstol är därför av stor betydelse.

Allmänna reklamationsnämndens avgöranden innebär en rekommendation om hur en tvist bör lösas. Senaste statistiken från nämnden visar att 82 procent av företagen följer nämndens rekommendationer. Antalet anmälningar till nämnden har ökat kraftigt under senare år. Denna ökning kan bland annat förklaras av att nämnden har förbättrat sin service genom att göra det möjligt att anmäla ärenden via webben. Exempel på andra förhållanden som ställer förändrade och nya krav på nämnden är nya typer av produkter och försäljningsmetoder, fler gränsöverskridande tvister och nya EU-krav. Myndighetens betydelse för konsumentskyddet har medfört att regeringen genomfört en särskild satsning på Allmänna reklamationsnämnden. För att stärka tvistlösningsverksamheten har regeringen permanent ökat Allmänna reklamationsnämnden anslag med 10,2 miljoner kronor.

Allmänna reklamationsnämnden har från årsskiftet också fått nya uppgifter. Det handlar bland annat om att möjlighet getts till nämnden att medla i ärenden, krav på snabbare handläggning och att vidta förtroendeskapande åtgärder gentemot näringslivet.

Slutligen vill jag framhålla betydelsen av att hitta lösningar som ger stöd till konsumenter när de ska anlita hantverkare. Genom ”Hallå konsument” finns numera en samordnad konsumentupplysning på telefon, chatt och e-post, liksom en webbplats som en rad myndigheter och andra aktörer bidrar med underlag till. Där finns information och tips på vad man ska tänka på innan man anlitar en hanteverkare samt mallar till olika avtal.

Stockholm den 13 april 2016

Per Bolund