

## Motion till riksdagen 2023/24:1341

av Jennie Nilsson m.fl. (S)

# med anledning av prop. 2023/24:5 Avgift vid prövning av en tvist hos Allmänna reklamationsnämnden

---

## Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen avslår propositionen.

## Motivering

Vi har full förståelse för att ärendetillströmningen till Allmänna reklamationsnämnden (Arn) varit hög, inte minst med anledning av pandemin. Inställda resor och evenemang samt bankbedrägerier har bidragit till att många konsumenter vänt sig till Arn i ärenden där det uppstått tvister.

Med detta sagt tror vi inte att införandet av en avgift är rätt väg att gå. Dels riskerar det att leda till att ekonomiskt utsatta konsumenter måste avstå från att få sin tvist prövad, eftersom avgiften blir ännu en utgift i en redan svår ekonomisk situation, dels tror vi inte att en avgift inverkar styrande på vilka ärenden som anmäls. Det kan även med en avgift förekomma ärenden som är ofullständiga eller orimliga. Avgiften styr endast vilka som har råd att anmäla och inte vad eller hur de anmäler.

Vidare ser vi i det kompletterande yttrandet från Arn att kostnaderna för införandet av en avgift är omfattande. Utvecklingskostnader, löpande kostnader för hantering av betalningar samt kostnader till följd av manuell hantering av anmälningar uppgår till stora belopp. Merkostnaden för ärendehantering vid oförändrat antal ärenden anges till minst 2 000 000 kronor per år. Dessa pengar kan med fördel användas till mer väsentlig verksamhet inom Arn.

Vi anser att det finns andra lösningar för att hantera den ökade arbetsbördan. En sådan är t.ex. att vid digitala anmälningar efterfråga alla de uppgifter som krävs för att anmälan ska kunna hanteras. Det skulle minska antalet ärenden som måste kompletteras

både en och flera gånger för att de är ofullständiga med omfattande tidsspillan som följd.

Det primära är dock det förebyggande arbetet, att försöka se till att en tvisteanmälan aldrig behöver göras. Här har konsumentvägledningen en avgörande roll, och vi har i andra sammanhang påtalat att en sådan måste finnas tillgänglig i alla kommuner. När antalet konsumentvägledare under ett antal år har minskat är det inte förvånande att ärendemängden till Arn ökar. Tillgången till konsumentvägledare som både kan ge råd till konsumenten och medla i en pågående tvist kan i många fall leda till att ärendet inte behöver sändas in till Arn.

Regeringens förslag om en lagändring som möjliggör införande av en avgift bör därför avslås.

*Jennie Nilsson (S)*

*Leif Nysmed (S)*

*Denis Begic (S)*

*Markus Kallifatides (S)*

*Laila Naraghi (S)*

*Anna-Belle Strömberg (S)*