

## REMISSYTTRANDE

2008-06-27

Integrations- och  
Jämställdhetsdepartementet  
103 33 Stockholm

### **Allmänna reklamationsnämndens arbetsformer - förslag till effektiviseringar**

IJ2007/3481/KO

Svenska Bankföreningen och Svenska Fondhandlareföreningen, nedan kallade föreningarna, vill inledningsvis framhålla att föreningarna anser att Allmänna reklamationsnämnden (ARN) fyller en viktig funktion i det svenska samhället. Genom ARN finns tillgång till en snabb, effektiv och avgiftsfri tvistlösning utanför domstolsväsendet och ARN hävdar sig väl som ett alternativt tvistlösningsförfarande även ur ett internationellt perspektiv. Verksamheten på Bankavdelningen tycker vi fungerar smidigt för samtliga inblandande parter och det är utifrån den erfarenheten som föreningarna uttalar sig i det följande. Eventuella förändringar i verksamheten bör därför genomföras endast om de kan anses innebära påtagliga förbättringar. De förslag som lämnas i promemorian befarar vi snarare kunna få motsatt effekt. Vissa av förslagen innebär dessutom att nämnden får en alltmer domstolsliknande karaktär, vilket knappast varit åsyftat då nämnden inrättades. Det är i vart fall inte en utveckling som föreningarna ser som önskvärd. Vi saknar dessutom en kostnads- och konsekvensanalys av förslagen.

#### **2.1 Stor avdelning i fall av särskild betydelse**

*I promemorian föreslås att ärenden som är av principiell betydelse eller annars av större vikt får avgöras på stor avdelning.*

Föreningarna har inget att erinra mot att ärenden som är av större vikt lyfts upp och avgörs av en utökad krets. Det kan dock ifrågasättas varför förstärkningen enbart skulle ske på ordförandesidan. I promemorian motiveras detta av att det är viktigt att nämnden har en bred och kvalificerad juridisk kompetens. Intresseledamöterna är dock i regel, åtminstone inom bank- och värdepappersområdet, jurister som dessutom har sakkunskaper och erfarenheter från sin bransch. Om en förstärkning ska genomföras av kompetensen på ordförandesidan anser föreningarna att lekmannasidan bör få motsvarande förstärkning. Verksamheten inom det finansiella området har under senare tid utökats med en rad nya produkter och tjänster som kräver en bred erfarenhet och kompetens. Att en sådan kompetens finns att tillgå är särskilt viktigt vid den typ av tvistlösning som det nu är fråga om. Föreningarna har således ingen erinran mot att en ordning med stor avdelning inrättas under förutsättning att lekmannainslaget också förstärks.

## **2.2. Huvudregel för nämndens sammansättning**

*I promemorian föreslås en ny huvudregel som innebär att nämnden är beslutför när ordföranden samt minst två och högst fyra ledamöter är närvarande.*

Föreningarna avstyrker förslaget om en ny huvudregel för nämndens sammansättning eftersom det i praktiken skulle innebära att flertalet ärenden skulle avgöras med två intresseledamöter istället för fyra. Som nämnts ovan kan nämndens kompetens därmed komma att urholkas. Möjligheten att avgöra ärenden med enbart två ledamöter finns redan och enligt föreningarnas mening bör denna regel även i fortsättningen vara utformad som en undantagsregel. Enligt förslaget ankommer det på nämndens kansli istället för intresseledamöterna att bedöma om det behövs två eller fyra ledamöter. Risken finns att nämndens kansli saknar sakkunskap att bedöma ärendenas komplexitet på förhand. Fördelen med att som huvudregel ha fyra kunniga intresseledamöter med olika erfarenheter och kompetens bör väga tyngre än de kostnadsbesparingar som kan motivera en ändrad ordning.

## **3. Aktiv förlikningsverksamhet**

*I promemorian föreslås att nämnden ska verka för att parterna förlikas om det finns anledning att anta att parterna skulle kunna lösa tvisten i samförstånd.*

Föreningarna avstyrker förslaget om att nämnden ska verka för förlikning. ARN är ett alternativ till domstol och det bör inte eftersträvas att nämndens verksamhet alltmer liknar en domstol. Införande av förlikningsverksamhet riskerar att ske på bekostnad av en snabb och effektiv handläggning av ärenden. Tvister inom bank- och värdepappersområdet är dessutom noga övervägda inom institutet innan de når ARN och möjligheterna att uppnå förlikning är därför sannolikt små. Instituterna har klagomålsansvariga som missnöjda kunder först hänvisas till, dels enligt Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (FFFS 2002:23), dels på grund av kraven i 7 kap. i Finansinspektionens föreskrifter om värdepappersrörelse (FFFS 2007:16). I de flesta fall löses tvister i samförstånd med kunden redan i detta skede. De ärenden som instituten låter gå vidare till ARN är oftast av den karaktär att instituten förväntar sig någon form av prejudikat som riktmärke för att lösa eventuella framtida tvister med kunder.

#### **4. Muntlig förberedelse genom telefonkonferens**

*I promemorian föreslås att det införs möjligheter till muntliga förberedelser. En muntlig förberedelse ska hållas av ordföranden, vice ordföranden eller den tjänsteman som ordförande bestämmer. Parterna får närvara per telefon.*

Föreningarna avstyrker förslaget. I promemorian konstateras att en möjlighet att hålla muntliga förberedelser kommer att innebära ett visst merarbete för nämndens kansli. Förslaget motiveras av att det kan leda till att fler ärenden avskrivs. Föreningarna är mot bakgrund av vad som anförts under avsnitt 3 mycket tveksam till att en sådan effekt uppnås genom att hålla telefonkonferenser. Dessutom skulle en risk skapas för att ledamöterna, som inte tillåts närvara vid telefonkonferensen, inte får samma helhetsbild av tvisten som kansliet, även om protokollföring utlovas. Också detta förslag skulle innebära att verksamheten närmar sig ett domstolsförfarande vilket föreningarna anser vore en olycklig utveckling.

SVENSKA BANKFÖRENINGEN



Ulla Lundquist

SVENSKA  
FONDHANDLAREFÖRENINGEN



Kerstin Hermansson