

## Remissvar



Finansdepartementet  
fi.remissvar@regeringskansliet.se

**Finansinspektionen**  
Box 7821  
103 97 Stockholm  
Tel +46 8 408 980 00  
finansinspektionen@fi.se  
www.fi.se

2024-12-02

FI dnr 24–24888  
(Anges alltid vid svar)

# Promemoria: Åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet

Ert dnr: Fi2024/01706

## Sammanfattning

Finansinspektionen (FI) tillstyrker att värdegränserna för tvistområdena Bank och Försäkring höjs, men anser att det, för att värna konsumentskyddet, ska ske med 45 procent, motsvarande utvecklingen av konsumentprisindex (KPI), inte 75 procent som promemorian föreslår.

## FI:s synpunkter

FI har begränsat sitt svar till frågan om ändrade värdegränser, det vill säga vilket värde en tvist minst måste ha för att behandlas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Likaså begränsas yttrandet till tvistområdena Bank och Försäkring.

FI vill betona att det är viktigt att konsumenterna har tillgång till enkel, snabb och billig tvistlösning för att kunna värna sina rättigheter. Därför är ARN:s verksamhet utomordentligt betydelsefull. Det kan dock konstateras att det finns hinder för konsumenterna att vända sig till ARN vilket begränsar möjligheten till utomrättslig tvistlösning. Dels handlar det om de värdegränser som remissen avser, dels att konsumenterna sedan en tid måste betala en anmälningsavgift för att få en tvist prövad. Vid en bedömning av

lämplig nivå på värdegränserna måste alla aspekter som påverkar konsumentens tillgång till utomrättslig tvistlösning beaktas. Att vända sig till domstol är mycket sällan ett alternativ för konsumenter då domstolsprocesser är dyra och tidskrävande.

I promemorian jämförs nuvarande värdegränser med utvecklingen av KPI, som ökat med 45 procent sedan ARN:s värdegränser senast höjdes. Av promemorian framgår att det på grund av prisutvecklingen är motiverat att höja värdegränserna, men det förordas en betydligt större höjning av dessa än motsvarande höjningen av KPI.

FI har inget att invända mot att höja värdegränserna för att på så sätt kompensera för prisutvecklingen sedan dessa senast höjdes. FI ser dock inga skäl att höja värdegränsen med 75 procent, långt utöver ökningen av KPI. Det riskerar att försämra konsumentskyddet.

FI anser i stället att det skulle vara rimligt att höja värdegränserna med motsvarande KPI. Det skulle ge en värdegräns på 2 900 kronor, vilket kan jämföras med 3 500 kronor enligt förslaget (och dagens 2 000 kronor). I promemorian anges att det finns en risk att värdegränserna urholkas om de inte höjs enligt förslaget. FI menar dock att detta uppvägs av att man i promemorian lämnar en möjlighet att göra en översyn av gränserna vart femte år. FI noterar att givet ett inflationsmål på 2 procent tar en höjning med 30 procentenheter mer än KPI stigit sedan förra justeringen höjd för den KPI-nivå som (överslagsmässigt) kan förväntas råda först om 10 år.

FINANSINSPEKTIONEN

Daniel Barr  
Generaldirektör

Jonas Skärström  
Finansinspektör

I detta ärende har generaldirektören Daniel Barr beslutat. Finansinspektören Jonas Skärström har varit föredragande. I den slutliga handläggningen har också enhetschefen Anders Dölling deltagit.

Kopia till: [fi.ofa.ko@regeringskansliet.se](mailto:fi.ofa.ko@regeringskansliet.se)