

## **Inspektion av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) den 23–24 oktober 2017**

---

### **Inspektionens genomförande**

På uppdrag av chefsjustitieombudsmannen (chefsJO) Elisabeth Rynning genomförde byråchefen Dan Johansson den 23–24 oktober 2017 en inspektion av Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Vid inspektionen deltog även föredragandena Sofia Hansson (protokollförare), Carl-Johan Malmqvist och Rickard Tennisberg.

Inspektionen inleddes den 23 oktober med ett möte där ARN:s ordförande och chef AA, vice ordföranden BB, verksjuristen CC och IT-ansvariga DD närvarande. Vid mötet redogjorde Dan Johansson inledningsvis för JO:s verksamhet samt för syftet med och upplägget av inspektionen. Han förklarade att chefsJO Elisabeth Rynning inte skulle delta personligen i inspektionen men att de iakttagelser som gjordes skulle föredras för henne och att hennes bedömningar skulle redovisas i ett inspektionsprotokoll. Därefter berättade AA och hennes medarbetare om ARN:s organisation och verksamhet m.m. (se närmare nedan under Redogörelse för ARN:s verksamhet).

Före inspektionen hade ARN bl.a. gett in statistik över aktuella genomströmningstider för tviste- och omprövningsärenden samt myndighetens arbetsordning, årsredovisning 2016, redovisning av regeringsuppdrag 2016 och verksamhetsplan 2017, se handling 5 och 6.

Efter det inledande mötet påbörjade chefsJO:s medarbetare granskningen av de i förväg beställda handlingarna (se närmare nedan under Granskningens omfattning). Vid granskningen hade chefsJO:s medarbetare även tillgång till ARN:s ärendehanteringssystem. Granskningen slutfördes den 24 oktober.

Under inspektionens första dag lämnade ARN:s medarbetare in en organisationsbild, exempel på mallbrev och statistik över genomströmningstider för kansli- och nämndbeslut, se handling 8, 9 och 10.

Inspektionen avslutades den 24 oktober med att chefsJO:s medarbetare träffade AA och de av hennes medarbetare som deltagit vid det inledande mötet för en avslutande genomgång. Dan Johansson inledde mötet med att berätta att akterna och handlingarna inte hade granskats ur alla aspekter. Därefter beskrev han det allmänna intrycket av verksamheten som mycket gott, men framhöll samtidigt att de gjorda iakttagelserna skulle föredras för chefsJO Elisabeth Rynning och att hennes bedömning skulle redovisas i protokollet (se närmare nedan under Iakttagelser och bedömningar). Därefter presenterades de iakttagelser som gjorts vid granskningen översiktligt av Dan Johansson, Sofia Hansson, Carl-Johan Malmqvist och Rickard Tennisberg. ARN:s företrädare gavs utrymme att kommentera det som fördes fram.

### **Redogörelse för ARN:s verksamhet**

Vid redogörelsen för ARN:s organisation och verksamhet hänvisade AA till delar av det material som getts in innan inspektionen, se handling 6. Följande antecknades:

Organisationen ser i stort sett likadan ut som vid JO:s senaste inspektion år 2010 (se organisationsbilden, handling 8). Sedan ARN blev en e-förvaltningsmyndighet i oktober 2011 har antalet inkommande ärenden ökat varje år. Förbättringar av webbplatsen, däribland olika former av tillgänglighetsanpassningar och förenklingar av själva anmälningsförfarandet, har troligtvis varit av stor betydelse för ärendetillströmningen. Ärendena tenderar även att bli allt mer omfattande på grund av att parterna sänder in många kompletterande underlag. Att det är enkelt för parterna att kommunicera via den inloggning som parterna ges när ett ärende skapas bidrar också till att ärendena växer i omfattning. Detta leder i sin tur till att det tar allt längre tid för beredningsjuristerna att handlägga ärendena. Det händer att ärendena växer och blir så pass omfattande att de inte längre bedöms lämpliga för ARN:s prövning och därför avvisas (se 26 § 3 förordningen [2015:739] med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden). Under 2016 fattades avvisningsbeslut i 26 procent av ärendena, och 22 procent av ärendena skrevs av. I övriga ärenden prövade ARN tvisten. Det fattades kanslibeslut i 14 procent av fallen medan 38 procent av ärendena avgjordes genom nämndbeslut.

ARN har inte längre några uttalade mål beträffande genomströmningstiderna på de olika avdelningarna. Målsättningen är i stället att klara av att hålla sig inom de tider som numera föreskrivs i myndighetens instruktion. Enligt instruktionen ska en tvist som regel vara löst inom 90 dagar, räknat från den tidpunkt ett ärende är färdigt för avgörande fram till dess att beslutet i ärendet har expedierats (se 23 § ARN:s instruktion). I 90-dagarsfristen ingår bl.a. den tid det tar för föredragandena och ordföranden att skriva ett beslutsförslag respektive justera beslutet efter ett sammanträde. Föredraganden och ordföranden har getts två veckor

vardera till detta, vilket tidigare ofta överskreds. Under 2016 infördes därför ett påminnesystem för att bevaka att fristerna hålls. Detta har haft god effekt.

För att effektivisera handläggningen har det under senare år hållits gemensamma sammanträden på bl.a. textil- och tvättavdelningarna samt på fastighetsmäklar- och bostadsavdelningarna. Möjligheten att hålla kombinerade sammanträden förutsätter emellertid att ledamöterna har överlappande kompetens inom de olika sakområdena. Utrymmet för att hålla gemensamma sammanträden på fler avdelningar är därför begränsat.

CC redogjorde för nämndens genomströmningstider i tviste- och omprövningsärenden i enlighet med i förväg ingiven statistik, se handling 6. I samband därmed uppgav AA bl.a. följande: När ett ärende beviljas omprövning fattar nämnden som regel ett nytt beslut i sak på samma gång. I de ärenden där kansliet finner skäl att bevilja omprövning men bedömer att tvisten i sak behöver föredras vid ett sammanträde, bokas ärendet in så att det kan föredras vid det närmast följande nämndsammanträdet.

DD redogjorde för ARN:s rutiner för registrering, diarieföring och lottning av ärenden samt demonstrerade hur de olika åtgärderna hanterades i ärendehanteringssystemet. Hon uppgav därvid bl.a. följande: Konsumenter kan anmäla en tvist till myndigheten genom att fylla i den anmälan som finns tillgänglig på webbplatsen eller genom att sända in en anmälan per mejl eller i pappersform. Inkomna anmälningar registreras och ärendet får då ett ärendenummer. Om anmälan har gjorts i pappersform scannas den och exporteras in i ärendehanteringssystemet. I de fall en webbanmälan gjorts förs de uppgifter som konsumenten har lämnat i formuläret per automatik över till ärendekortet. Parternas person- eller organisationsnummer registreras inte. Vissa näringsidkare har självmant meddelat ARN sina adressuppgifter. Dessa "standardadresser" finns samlade i ett "motpartsregister" och används vid registreringen av de näringsidkare som finns upptagna i registret. Vid registreringen av näringsidkare i övrigt används regelmässigt de uppgifter som konsumenterna har lämnat i sina anmälningar. Ärendena lottas till den avdelning som hanterar tvister om det slag av varor/tjänster som den ifrågavarande anmälan gäller. Lottningen på avdelningarna sker via ett kvotsystem som innebär att beredningsjuristerna tilldelas ett visst antal ärenden utifrån egna kvoter. Beredningsjuristerna kan handlägga varandras ärenden och får också i uppgift att göra detta vid behov, exempelvis vid en kollegas sjukfrånvaro och/eller ledighet. Beredningsjuristerna bedömer när ett ärende är klart för avgörande, och tar då även ställning till om ärendet bör avgöras genom kansli- eller nämndbeslut. Färdigberedda ärenden sänds till "beslutslådan" för antingen kansli- eller nämndbeslut. Om konsumenten har lämnat en e-postadress till näringsidkaren används som regel

denna vid kommunikeringen av anmälan. Om mejlet ”studsar”/kommer i retur kommuniceras motparten med vanlig post i stället.

AA redogjorde för myndighetens rutiner för service och tillgänglighet och uppgav bl.a. följande: I början av 2016 bytte ARN till ett nytt telefonsystem. En skillnad jämfört med tidigare är att inkommande samtal numera kopplas till särskilda svarsgrupper som bemannas utifrån myndighetens kännedom om frekvensen av inkommande samtal under veckans dagar och vid olika tidpunkter på dygnet. Alla inkommande telefonsamtal som hör till ett visst ärende antecknas i systemet. Om samtalen är av mer omfattande karaktär upprättas också en tjänsteanteckning.

BB redogjorde för nämndens förlikningsverksamhet och uppgav bl.a. följande: Sedan 2016 följer det av ARN:s instruktion (se 3 och 22 §§) att nämnden ska verka för att parterna kommer överens. Under förra hösten inleddes en försöksverksamhet för att hitta balans mellan nytta och tidsåtgång för detta arbete. Under försöksperioden genomförde beredningsjuristerna förlikningssamtal per telefon och mätte bl.a. den tid de lade ner på samtalen. Vid utvärderingen kunde konstateras att beredningsjuristerna hade lyckats förlika parterna i den övervägande delen av fallen men att förlikningssamtalen tagit väldigt mycket tid i anspråk. Beredningsjuristerna rekommenderas därför att inte väcka frågan om förlikning i samtliga ärenden utan endast undantagsvis. Inom områdena bank- och försäkring är det myndighetens uppfattning att det aldrig är någon idé att försöka förlika parterna då den anmälda näringsidkaren som regel redan tagit ställning slutligt innan tvisten ens anmälts till myndigheten.

På frågor om hur ARN följer upp och mäter följsamheten av sina beslut uppgav AA bl.a. följande: Bifallsfrekvensen ligger på omkring 40 procent. När ARN har utfärdat en rekommendation till fördel för en konsument ombuds konsumenten att inkomma med svar på frågan om näringsidkaren följt rekommendationen eller inte. Uteblivna svar tolkas som att myndighetens rekommendation har följts. I de fall konsumenten svarar att näringsidkaren inte har vidtagit rättelse ges näringsidkaren möjlighet att yttra sig i saken. Två gånger om året görs sammanställningar över vilka företag som inte har följt ARN:s rekommendationer. Dessa sammanställningar begärs regelmässigt ut av Råd och Rön som använder dem som underlag inför publiceringen av sin s.k. Svarta lista.

### **Granskningens omfattning**

Inför inspektionen hade chefsJO:s medarbetare begärt fram följande handlingar:

1. En förteckning över myndighetens 100 äldsta ännu inte avgjorda ärenden
2. Innehållsförteckning (dagboksblad) och anmälan i myndighetens 20 äldsta ännu inte avgjorda ärenden
3. De fem senast meddelade nämnd- respektive kanslibesluten på bank, motor- och textilavdelningarna
4. Besluten i de fem senast avvisade respektive avskrivna ärendena på bank, motor- och textilavdelningarna

I samtliga ovan nämnda fall avsågs ärendenas status per den 6 oktober 2017.

5. Akterna i ärendena från årets första nämndsammanträde på bostadsavdelningen

Vid granskningen hade chefsJO:s medarbetare digital åtkomst till myndighetens ärendehanteringssystem vilket möjliggjorde att även de ärenden där endast vissa handlingar beställts fram i förväg kunde granskas i sin helhet.

---

Nedan framgår vad som redovisats för chefsJO Elisabeth Rynning efter inspektionen och hennes bedömningar av det.

### **lakttagelser och bedömningar**

#### **Myndighetens 100 äldsta ännu inte avgjorda ärenden**

Förteckningen över myndighetens 100 äldsta oavgjorda ärenden visade att myndigheten per den 6 oktober 2017 hade 17 ärenden som var äldre än ett år och totalt 59 ärenden som var inkomna år 2016. Det yngsta ärendet av de 100 äldsta hade kommit in till ARN den 30 januari 2017. Det äldsta ärendet var inkommet den 3 maj 2016.

#### **Myndighetens 20 äldsta ännu inte avgjorda ärenden**

Anmälningarna i de äldsta ännu inte avgjorda ärendena hade kommit in till myndigheten under perioden maj–oktober 2016.

Vid granskningen noterades att anledningen till att handläggningen dragit ut på tiden i flera fall var bristande bevakning och/eller sen uppföljning av de senast vidtagna handläggningsåtgärderna i ärendet.

I ett ärende hade exempelvis en begäran om svar från motparten skickats ut tre månader efter det att anmälan bedömts vara komplett.

I ett annat ärende hade en påminnelse om en begäran om komplettering skickats ut först fyra månader efter det att den frist inom vilken kompletteringen ursprungligen skulle ha getts in hade löpt ut.

I några andra ärenden noterades att begäran om svar från motparten som hade skickats per e-post och kommit i retur, inte hade sänts ut på nytt per post förrän mellan två och sex månader efter det att ARN hade fått in felmeddelanden om att e-posten inte hade nått de avsedda mottagarna (se närmare nedan under Om myndighetens rutiner för kommunikering med motparter).

Vidare hade fördröjningen av handläggningstiden i två ärenden förorsakats av att en sammanblandning skett av anmälarna, vilket medförde svårigheter att reda ut vad anmälarna hade yrkat i sina respektive ärenden (se närmare nedan under Om myndighetens rutiner för registrering av ärenden m.m.).

Elisabeth Rynning: Vid granskningen uppmärksammades att handläggningen i flera fall hade präglats av omotiverade uppehåll till följd av bristande bevakning av vidtagna handläggningsåtgärder. I sammanhanget kan därför påpekas att när ett ärende har inletts hos en myndighet är det myndighetens uppgift att aktivt driva ärendet fram till ett avgörande. Varje ärende där någon enskild är part ska enligt 7 § förvaltningslagen (1986:223) handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. Det innebär bl.a. att ärendet ska avslutas genom någon form av beslut inom rimlig tid. Vad som kan anses vara rimligt i det enskilda fallet avgörs ytterst utifrån ärendets beskaffenhet. Av kravet på skyndsamhet följer att nämnden, när en anmälan kommer in, så snart som möjligt ska inleda processen med att driva ärendet framåt. Även innan den i myndighetens instruktion angivna fristen på 90 dagar börjar löpa är nämnden alltså skyldig att handlägga ärendet skyndsamt och driva det framåt till ett avgörande. Bevakningen av ärendena är en central uppgift och jag vill därför rekommendera nämnden att se över huruvida det kan finnas behov av att ändra rutinerna för bevakning och/eller uppföljning av vidtagna handläggningsåtgärder för att motverka omotiverade uppehåll i handläggningen.

De fem senast meddelade nämnd- respektive kanslibesluten på bank, motor- och textilavdelningarna

En generell iakttagelse vid granskningen var att besluten var välformulerade och lättlästa.

Det noterades dock att det i besluten från bankavdelningen rörande obehöriga transaktioner varierade i fråga om någon hänvisning till relevant lagstiftning hade lämnats eller inte.

I denna del uppgav ARN:s företrädare bl.a. följande: Det har utarbetats mallar för beslutsformuleringar och riktlinjer i fråga om hur myndighetens beslut lämpligen bör utformas men ordförandena bestämmer i slutändan själva hur de vill formulera sina egna beslut. En gemensam strävan är dock att besluten genomgående ska vara "enkla" och exempelvis inte i onödan tyngas av redogörelser för gällande rätt.

När det gäller besluten om obehöriga transaktioner är förklaringen till att någon lagtext inte har återgetts i samtliga fall att så endast gjorts i de ärenden där ARN konstaterat att obehöriga uttag de facto förekommit, eftersom det utgör en grundförutsättning för att lagen om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument ska vara tillämplig.

Elisabeth Rynning: Jag noterar att besluten är välformulerade och lättlästa samt ser positivt på detta. När det gäller frågan om hänvisning till lagstiftning låter jag mig nöjas med de besked som ARN lämnat.

#### Besluten i de fem senast avvisade respektive avskrivna ärendena på bank, motor- och textilavdelningarna

En generell iakttagelse vid granskningen av de inför inspektionen begärda avvisningsbesluten var att de inte innehöll någon hänvisning till den författningsbestämmelse som tillämpats.

Vidare noterades att beslutsmotiveringarna varierade i tydlighet i fråga om den aktuella grunden för avvisningen. Detta gällde framförallt besluten i de fall där ärendena hade avvisats på den grunden att en prövning av ärendet allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt, dvs. med stöd av 26 § 3 i ARN:s instruktion. En återkommande formulering i de granskade besluten var: ”En förutsättning för att nämnden ska pröva ett ärende mot företag utan säte i Sverige är att företaget svarar i ärendet. Nämnden har försökt kontakta företaget med e-post och vanligt brev utan att få något svar. Brevet har kommit i retur. Eftersom företaget har adress i utlandet och inte har svarat kan nämnden inte pröva ärendet.” En annan återkommande formulering var: ”Nämnden tillämpar bara svensk lag. Nämnden konstaterar att utländsk lag är tillämplig.”

I denna del uppgav ARN:s företrädare i huvudsak följande: Lydelsen i 26 § 3 i ARN:s instruktion är ny och följer ordalydelsen i direktivet om alternativ tvistelösning (Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistelösning vid konsumenttvister). Innebörden motsvarar dock i praktiken avvisningsgrunden i den tidigare instruktionen där det angavs att nämnden kunde avvisa ett ärende med hänvisning till att ärendet inte lämpade sig för ARN:s prövning.

Nämnden har erfarit att konsumenter har reagerat negativt när ARN har motiverat avvisningsbesluten utifrån författningsbestämmelsens senaste ordalydelse och återger som regel därför endast de bakomliggande faktiska skälen till besluten.

Elisabeth Rynning: Enligt 24 § i ARN:s instruktion ska myndighetens rekommendationer och avvisningsbeslut meddelas parterna skriftligen och innehålla de skäl som har bestämt utgången. Om det finns en skiljaktig mening ska den bifogas.

Dessa krav härrör från artikel 9.1.c i direktivet om alternativ tvistelösning, där det anges att parterna ska meddelas resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet skriftligen eller på ett varaktigt medium och få en redogörelse för grunderna för resultatet.

För att redogörelsen för skälen för ett beslut ska fylla sin funktion krävs det att den håller en viss kvalitet.

I fråga om motiveringsskyldigheten enligt 20 § förvaltningslagen, som motsvarar bestämmelsen i 24 § ARN:s instruktion, har JO tidigare uttalat att det är den egentliga motiveringen som ska anges och att den föreskrift som motiveringen grundar sig på ska återges. Det ska också gå att utläsa vad som har varit avgörande i det enskilda fallet (se bl.a. JO 2013/14 s. 490 och JO 2015/16 s. 311).

ARN:s beslut saknar rättsverkan för någon part och det kan inte ställas lika höga krav på motiveringen som om besluten varit verkställbara. Jag anser trots detta att en allmän utgångspunkt måste vara att det utifrån redogörelsen för skälen för ett myndighetsbeslut ska kunna utläsas vilket författningsstöd myndigheten har för sin bedömning. Enligt min mening bör nämnden se över formuleringarna av sina avvisningsbeslut med beaktande av det som nu anförts.

#### De ärenden som behandlats vid bostadsavdelningens första nämndsammanträde år 2017

Handläggningen såg i huvudsak bra ut. Skrivelserna till parterna var tydliga med bra och relevant rubriksättning. Besluten var välskrivna.

Elisabeth Rynning: Jag noterar att granskningen visade att handläggningen i huvudsak ser bra ut och har inte något att tillägga.

#### Om myndighetens rutiner för registrering av ärenden m.m.

Vid granskningen av de äldsta ärendena framkom att ett ärende som inkommit i augusti 2016 hade blandats ihop med ett annat ärende i vilket en familjemedlem till anmälaren hade anmält en liknande tvist. Den uppkomna situationen medförde svårigheter för beredningsjuristen att genom skriftväxling reda ut vad anmälarna hade åberopat i sina respektive ärenden. Skriftväxlingen pågick fortfarande vid tiden för inspektionen.

På fråga om vilka rutiner ARN har för att se till att anmälningar som på ett eller annat sätt har samband med varandra sammanförs uppgav företrädare för myndigheten i huvudsak följande:

Om en anmälare inkommer med mer än en anmälan inom en viss tidsperiod uppmärksammas det av systemet så att registratören kan göra en manuell kontroll av om den anmälda motparten och/eller saken är densamma som tidigare anmälts. Registratören tar därefter ställning till



huruvida den senare anmälningen ska läggas upp som ett nytt ärende eller läggas in som en inlaga i det befintliga ärendet.

För att förhindra olika hantering och/eller olikformiga avgöranden i ärenden som avser samma sak eller händelse registreras sökord med koppling till den aktuella sakfrågan. På reseavdelningen används exempelvis flightnummer för att koppla samman de anmälningar som rör en viss flygning.

Ärenden som på ett eller annat sätt har samband med varandra lottas som regel också på samma beredningsjurist så att de, så långt det är möjligt, kan behandlas vid ett och samma tillfälle.

Elisabeth Rynning: JO har tidigare uttalat sig om vikten av att myndigheter har rutiner som så långt möjligt reducerar risken för olikformiga avgöranden (se dåvarande chefsJO Mats Melins beslut den 18 maj 2010, dnr 1340-2010). ARN har såvitt framkommit infört nya rutiner för att komma till rätta med de nämnda problemen, vilket naturligtvis är positivt.

#### Särskilt om myndighetens rutiner för registrering av uppgifter om motparter

Vid granskningen framkom att det i flera fall hade förekommit oklarheter och förväxlingar avseende vilket eller vilka bolag som var att betrakta som anmäld motpart och att dessa oklarheter fått till följd att handläggningen av ärendena dragit ut på tiden.

Vidare noterades i ett par ärenden att ARN i sina beslut hade uppgett namn på motparter som inte stämde överens med de bolagsnamn som använts under handläggningen av ärendena. I ett ärende hade ARN:s beslut till följd av detta inte expedierats till den ena av två motparter.

I denna del uppgav ARN:s företrädare i huvudsak följande:

Vid kommuniceringen av en anmälan utgår nämnden från anmälares uppgifter om namn- och adress till motparten. Om motparten svarar och anger ett annat namn och/eller lämnar andra kontaktuppgifter ändrar nämnden till de nya uppgifterna i ärendehanteringssystemet. De kontrollerar inte några uppgifter med bolagsregistret. Enligt nämndens uppfattning kan det inte heller anses nödvändigt eftersom myndighetens beslut inte har någon rättsverkan för någon av parterna, utan endast utgör rekommendationer om hur en tvist bör lösas. Den enda egna kontroll som görs är en avstämning mot myndighetens så kallade motpartsregister. Varifrån olika uppgifter om ändrade bolagsnamn m.m. har hämtats ska dock alltid framgå. Noteringar avseende detta brukar föras i form av annoteringar, vilka tas bort i samband med att besluten i ärendena expedieras.

Om ARN anser att uppgifterna om en motpart är osäkra eller om det faktiskt uppmärksammas att motparten har "blivit fel" följer myndigheten inte upp följsamheten av sitt beslut i det ärendet. Dyliga ärenden ges även kodningen "annat" och kommer därigenom inte att ingå i statistiken över näringsidkare som inte har följt ARN:s rekommendationer. Dessa ärenden hamnar därför inte heller på de listor som Råd och Rön begär ut som underlag för publiceringen av sin Svarta lista.

Elisabeth Rynning: Det är bra att ARN har rutiner som innebär att de ärenden där det råder tveksamhet om huruvida uppgifterna om en motpart är korrekta eller inte behandlas i särskild ordning och undantas från statistiken över näringsidkare som inte har följt ARN:s rekommendationer. Därigenom minskas spridningen av eventuellt felaktiga uppgifter. Åtgärden förhindrar däremot inte att felaktiga uppgifter om bolag förs in i myndighetens register.

Även om nämndens beslut utgör rekommendationer och därmed inte är verkställbara innebär det inte att de saknar betydelse. Det är inte ovanligt att såväl enskilda som företag kontrollerar om en näringsidkare förekommer hos nämnden innan man inleder en affärsrelation. Vidare publiceras vissa av ARN:s beslut på myndighetens hemsida. Därtill finns det konsumentorganisationer som publicerar uppgifter om företag som inte följer nämndens rekommendationer. Huruvida en näringsidkare förekommer i anmälningar hos ARN eller inte kan därför ses som en slags värdeomätare på dennes pålitlighet. JO Lars Lindström har i ett beslut den 20 maj 2013 (dnr 3647-2012) resonerat kring just detta och uttalat att det mot bakgrund av det sagda är av central betydelse att ARN i ett tidigt skede förvissar sig om att de uppgifter som registreras om de näringsidkare som förekommer i ärendena är riktiga. Jag delar hans uppfattning.

Mot bakgrund av att bolag kan drabbas av potentiellt långtgående konsekvenser redan av att förekomma i anmälningar hos myndigheten anser jag att myndigheten borde överväga att införa någon form av kontroll av exempelvis bolagsnamn, organisationsnummer eller liknande i samband med registreringen av en anmälan.

#### Om myndighetens rutiner för kommunikering med motparter

Vid granskningen framkom att en ofta återkommande anledning till att handläggningen av ärendena tenderade att dra ut på tiden var att kommuniceringsbrev till de anmälda motparterna hade sänts till felaktiga mejladresser.

I ett ärende sändes begäran om svar från motparten liksom påminnelse om svar initialt till en felaktig e-postadress, varefter det dröjde drygt ett halvår innan en ny begäran om svar från motparten sändes ut per post.

I ett annat ärende sändes ett meddelande till motparten ut på nytt först drygt två månader efter det att myndigheten mottagit ett felmeddelande om att meddelandet, som var sänt per e-post, inte hade levererats till adressaten.

I ytterligare ett annat ärende där en begäran om komplettering hade sänts till en felaktig e-postadress dröjde det drygt en månad, räknat från det att myndigheten mottagit ett felmeddelande med innebörden att meddelandet inte hade levererats, innan en ny begäran sändes ut via post.

Vid granskningen noterades också ett ärende där anmälaren uppgett sin egen hotmailadress som kontaktuppgift även till motparten, som var en resebyrå. ARN hade skickat såväl begäran om svar som påminnelse om svar till den felaktiga mejladressen.

I denna del uppgav ARN:s företrädare i huvudsak följande: Inkomna anmälningar kommuniceras inledningsvis med den anmälda näringsidkaren. Om denne inte yttrar sig sänds en påminnelse med begäran om yttrande. KommunikERING sker regelmässigt via mejl om anmälaren lämnat en mejladress i anmälan. Om ett mejl kommer i retur sänds en ny begäran om yttrande med vanlig post i stället. Vid uteblivet svar sänds också en påminnelse om svar per post. Myndighetens uppfattning är att e-post är lika säker som vanlig post i fråga om huruvida den når fram till rätt mottagare eller inte.

I de fall en anmälan är gjord via webbformuläret förs adressuppgifter per automatik över till ärendehanteringssystemet utan någon föregående kontroll av uppgifternas ”karaktär”. Inför treds kobeslut görs dock en extra kontroll av uppgifternas tillförlitlighet. Om anmälaren exempelvis lämnat en hotmailadress till motparten kan det tala för att adressen kan vara felaktig. I en sådan situation ska treds kobeslut inte meddelas.

Elisabeth Rynning: För att minska risken för att felaktiga adressuppgifter används bör en kontroll av registrerade uppgifters tillförlitlighet göras så tidigt som möjligt i handläggningen. Enligt min mening borde ARN göra någon form av kontroll av uppgivna mejladresser redan inför utskicken av begäran om svaromål. På så sätt undviks att en felaktig mejladress uppdragas först inför ett eventuellt treds kobeslut. Vidare bör myndigheten försäkra sig om att den har fungerande system för att uppmärksamma om mejl inte levereras.

#### Övrigt

I ärendebeskrivningen i ett ärende hade en beredningsjurist noterat ”typ treds kis”.

Företrädare för ARN uppgav att dylika noteringar givetvis inte ska ske i ärendebeskrivningsfältet, som är synligt för allmänheten.

Elisabeth Rynning: Jag delar uppfattningen att noteringar som ger uttryck för en handläggares preliminära bedömning inte ska göras i ärendebeskrivningen. Jag vill tillägga att de interna noteringar som görs i samband med en myndighets handläggning av ett ärende, enligt min mening också bör formuleras på ett sätt som inte riskerar att ge intryck av en nonchalant inställning till arbetsuppgifterna.

---

Protokollförare har varit Sofia Hansson.

Uppvisat den 15 december 2017

Dan Johansson

Justerat den 15 december 2017

Elisabeth Rynning