

---

Finansdepartementet

---

### **Betänkandet digitalförvalning.nu (Fi2017/01289/DF)**

Allmänna reklamationsnämndens (ARN) huvudsakliga uppgift är att opartiskt pröva tvister mellan konsumenter och företag som härrör från ett avtal om köp av en vara, tjänst eller annan nytthet (konsumenttvister).

Sedan hösten 2011 är ARN en e-förvaltningsmyndighet. ARN har ett väl fungerande system med möjlighet för konsumenter att göra en anmälan via ARN:s webbplats. År 2016 gjordes 67 procent av anmälningarna via webben. Parterna kan även logga in och följa sitt ärende via webben. Ärendehandläggningen är helt digitaliserad och de handlingar som kommer in på papper skannas och läggs in i ärende- och dokumenthanteringssystemet, som hanterar hela ärendeprocessen.

Det är viktigt att de myndigheter som redan har ett fungerande system ska kunna använda sig av detta och att kostnaderna för digitaliseringen hålls på en rimlig nivå.

I övrigt har inte ARN några synpunkter på förslaget.

---

Detta remissvar har beslutats av nämndens ordförande Britta Ahnmé Kågerman. I handläggningen har också verksjuristen Maria Berge deltagit som föredragande.