



Årsredovisning
2020

ARN

Allmänna reklamationsnämnden

Innehåll

1. Ordföranden har ordet	5
2. Det här är ARN	6
Resultatredovisning	9
3. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse	10
3.1 Inledning	10
3.2 Resultat och måluppfyllelse	11
3.3 Coronapandemins påverkan på verksamheten	12
4. Tvistlösning och information	15
4.1 Tvistlösning	15
4.2 Information	30
4.3 Verksamhetsutveckling	32
4.4 Övriga mål och återrapporteringskrav	42
Ekonomisk redovisning	43
5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter	44
6. Resultaträkning	46
7. Balansräkning	47
8. Anslagsredovisning	49
9. Tilläggsupplysningar och noter	50
10. Sammanställning över väsentliga uppgifter	59
11. Underskrift	60
Bilaga Antalet anmälningar uppdelat på kön och ålder	62



Marcus Isgren
Ordförande och chef

1. Ordföranden har ordet

ARN:s tvistlösning har stor betydelse för konsumenter och företag i vårt samhälle. Det märktes tydligt under 2020. Antalet ärenden slog rekord och aldrig tidigare har myndigheten varit så uppmärksam i media.

När pandemin slog till stod ARN väl rustad. I början av året hade en organisationsförändring genomförts som syftade till att skapa en organisation som är hållbar över tid och som är flexibel och rustad att möta framtida förändringar. ARN hade också inför 2020 upphandlat en ny IT-miljö samt inlett ett arbete som syftade till att skapa förutsättningar för ett mobilt arbetssätt, där möten och nämndsammanträden kunde genomföras helt digitalt.

Det innebär att när myndigheten i mitten av mars 2020 med mycket kort varsel, i enlighet med Folkhälsomyndighetens riktlinjer, beslutade att alla medarbetare som utgångspunkt skulle arbeta hemifrån och att alla nämndsammanträden skulle genomföras digitalt, så kunde övergången ske mycket smidigt och utan några direkta problem. Verksamheten kunde bedrivas utan störningar från första dagen som medarbetarna jobbade hemma. Parter och allmänhet som kom i kontakt med myndigheten märkte ingenting av den stora förändring som det innebär för ARN att i stort sett alla medarbetare jobbade hemifrån.

Tack vare det utvecklingsarbete som bedrivits kunde utmaningarna under året mötas och antalet avgjorda ärenden ökade mycket kraftigt. Produktiviteten har aldrig varit så hög som nu. Trots den exceptionella ärendeökningen minskade de genomsnittliga genomströmningstiderna under året. Jag vill i detta sammanhang framhålla det imponerande arbete som alla medarbetare med stort engagemang har utfört under året.

På ARN jobbar vi strategiskt och visionärt med framtidsfrågor. Det är avgörande för att vi ska åstadkomma en ännu enklare och mer

effektiv ärendehantering med bibehållen hög kvalitet. Det ska vara enkelt för konsumenter och företag att få en tvist prövad av ARN och det ska gå snabbt att få ett beslut.

I grunden för utvecklingsarbetet ligger tre kärnvärden som vi uttrycker genom orden *tillsammans, kvalitet och brukaren i fokus*. Vi är övertygade om att vi gör ett bättre jobb tillsammans. Genom samarbete delar och sprider vi kunskap och erfarenheter och skapar en generös och prestigelös kultur.

Under 2020 fortsatte det systematiska förbättringsarbetet inom området förtroende. Tre arbetsgrupper tillsattes: bemötandegruppen, webbgruppen och klarspraksgruppen.

Ordet förtroende är viktigt. Våra rekommendationer är inte bindande, så vår framgång bygger på att konsumenter och företag har förtroende för oss och att företagen följer våra beslut trots att de inte är tvingade till det. Rekommendationerna följs också i mycket hög grad, vilket vi är stolta över.

Under året inleddes också en satsning på miljö- och hållbarhetsfrågor. Frågorna är viktiga och vi på ARN vill göra vad vi kan för att bidra till ett hållbart samhälle. En hållbarhetsgrupp tillsattes och den bedriver ett aktivt arbete som gynnar både myndigheten, samhället och medarbetarna. Det är spännande att se vilka positiva resultat ett systematiskt miljöarbete ger även för kärnverksamheten.

2020 var ett på många sätt annorlunda år. Jag vill nu rikta blicken framåt. Jag är övertygad om att vi genom vårt utvecklingsarbete och medarbetarnas engagemang kommer att kunna möta även kommande utmaningar och även i fortsättningen tillhandahålla högkvalitativ tvistlösning åt Sveriges konsumenter och företag.

Vi ser nu fram emot ett händelserikt 2021!

Marcus Isgren

2. Det här är ARN

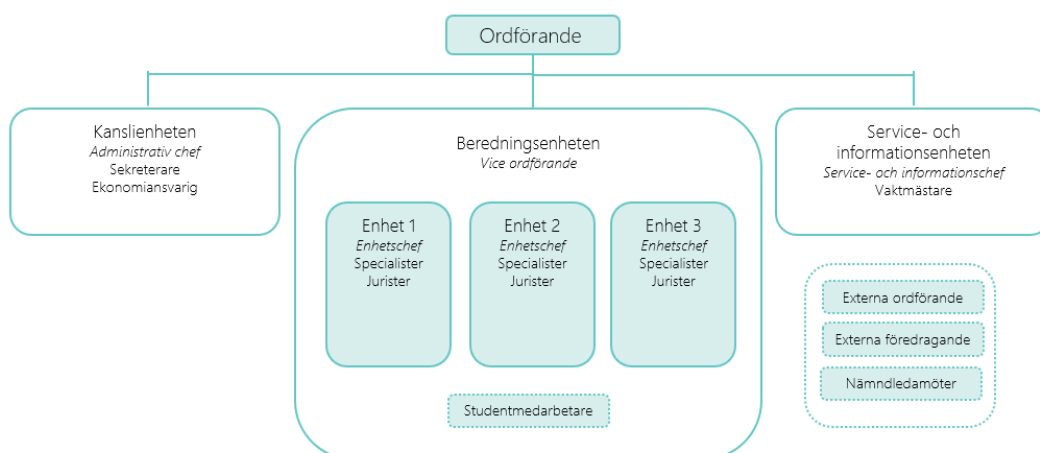
ARN:s uppdrag

ARN:s kärnverksamhet består av dels tvistlösning, dels information. Enligt förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden har ARN i uppdrag att:

- pröva konsumenttvister
- informera konsumenter och näringsidkare om ARN:s praxis
- stödja den kommunala konsumentvägledningens hantering av tvister genom utbildning och information
- genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet
- verka för att parterna kommer överens
- redovisa statistik över antalet anmälningar, uppdelad avdelningsvis, på anmälarnas kön och ålder.

Organisation

ARN leds av en ordförande som också är chef. Ordföranden biträds av en vice ordförande, en administrativ chef och en service- och informationschef, vilka också ingår i ledningsgruppen. Beredningen av ärenden sker i huvudsak på beredningsenheten, där ett trettiotal jurister tjänstgör. Enheten är indelad i tre enheter, som var och en leds av en enhetschef. Vice ordföranden är chef för beredningsenheten och ansvarar för utvecklingen av det juridiska arbetet. Kanslienheten har som huvudsaklig uppgift att bistå beredningsenheten men har även en del andra uppgifter, såsom ansvar för ekonomi, HR och verksamhetsjuridik. Kanslienheten består av sekreterare och den ekonomiansvariga och leds av den administrativa chefen. Service- och informationsenheten ansvarar huvudsakligen för service, IT, information, säkerhet och lokaler. Till enheten hör vaktmästaren.



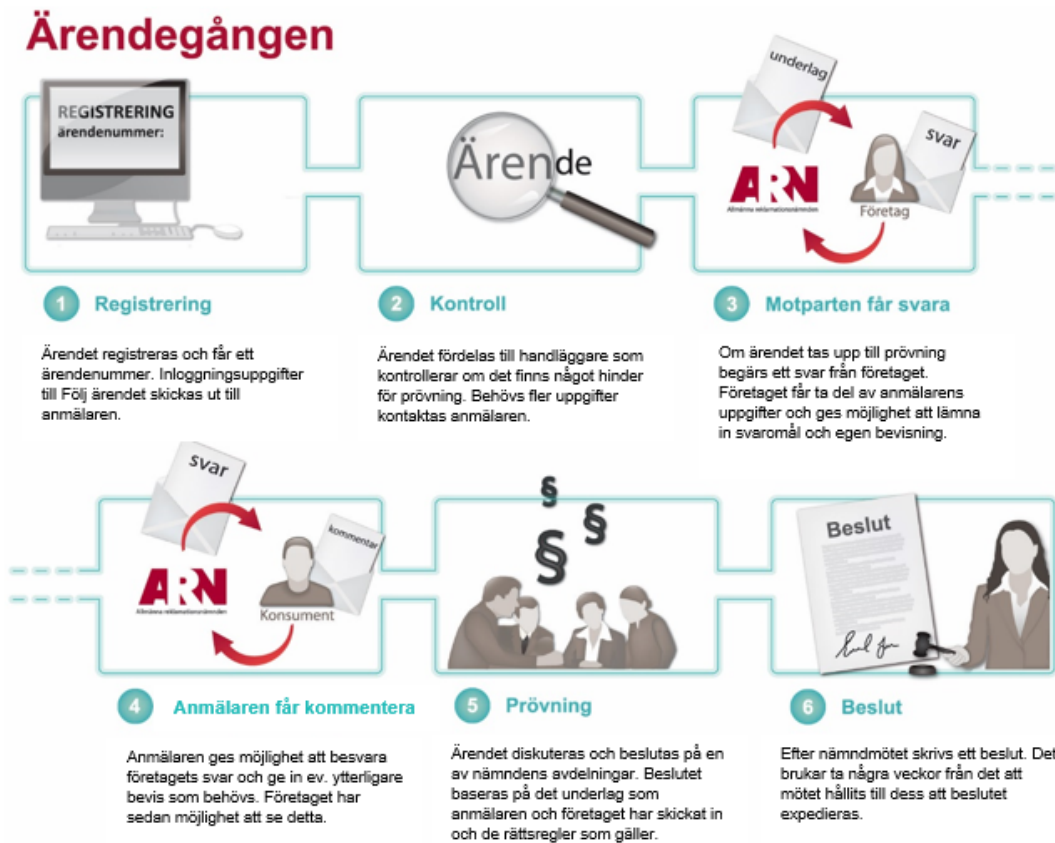
ARN anlitar också externa medarbetare. ARN:s ordförande ansvarar för 25 externa ordförande som leder sammanträden och fattar beslut, vice ordföranden ansvarar för ca 30 externa föredragande och den administrativa chefen för drygt 300 nämndledamöter.

Hur anmäler man?

En konsument som vill anmäla en tvist kan göra det på en av ARN:s anmälningsblanketter. Anmälan kan göras antingen via ett elektroniskt anmälningsformulär på ARN:s webbplats eller på en pappersblankett.

Parterna får inloggningsuppgifter till Följ ärendet, som är en webbsida där de själva kan följa vad som händer i ärendet samt lägga till och läsa handlingar.

På webbplatsen finns information om vilka regler som gäller för att ARN ska pröva en tvist. Informationen ger konsumenten möjlighet att själv bedöma om tvisten kan prövas av ARN eller inte.



Vad hände med anmälningarna?

Efter det att en anmälan kommit in handläggs ärendet av någon av myndighetens jurister. Under handläggningen kontrolleras om ärendet kan prövas av ARN och därefter får motparten möjlighet att ge sin syn på saken. När skriftväxlingen är avslutad prövas ärendet antingen av en jurist (kanslibeslut) eller av en nämnd bestående av en jurist med domarerfarenhet och ett antal ledamöter (nämndbeslut). Ledamöterna är nominerade av konsument- och näringslivsorganisationer samt av Konsumentverket, Energimyndigheten och Energi-marknadsinspektionen.

Nästan hälften av ärendena som anmäldes under 2020, 47 procent, prövades i sak. Det innebär att tvisten prövades utifrån det underlag som parterna gett in och de rättsregler som gäller och därefter lämnade ARN i ett beslut en rekommendation till hur tvisten bör lösas.

År 2020 avskrevs 25 procent av ärendena från vidare handläggning. Tvisten prövades alltså inte av ARN. Det vanligaste skälet till att ett ärende avskrevs var att konsumenten återkallade sin anmälan sedan hen och företaget själva kommit överens om en lösning av tvisten.

Av de beslut som fattades 2020 var 28 procent avvisningsbeslut. Det innebär att ARN inte prövade tvisten. En avvisning kan bero på att det belopp som krävs är för lågt, att anmälan till ARN gjorts för sent, att anmälaren inte skickat in de kompletterande uppgifter som ARN begärt eller att ARN bedömt att ärendet inte kan prövas eftersom det finns behov av att höra parterna muntligen eller för att ärendet är alltför omfattande.

Diagrammet nedan visar fördelningen av de olika typer av beslut som fattades 2020.

Fyra typer av beslut

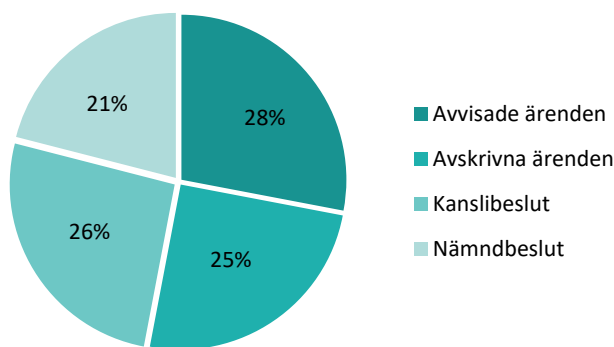


Diagram 1

Fyra typer av beslut
2020

Jämförelse 3 år tillbaka

År	Avvisade	Avskrivna	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2020	28 %	25 %	26 %	21 %
2019	30 %	23 %	18 %	29 %
2018	31 %	24 %	11 %	34 %

Resultatredovisning



3. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse

3.1 Inledning

Resultatredovisningen inleds med en sammanfattning av resultat och bedömning av verksamheten och är därefter indelad i följande avsnitt.

- Tvistlösning
- Information
- Verksamhetsutveckling
- Övriga mål och återrapporteringskrav

I varje avsnitt redovisas resultaten utifrån de uppgifter och återrapporteringskrav ARN har enligt instruktion, regleringsbrev och myndighetens serviceåtagande.

ARN använder sig av flera resultatindikatorer för att mäta måluppfyllelse och kvalitet i verksamheten. Antalet avgöranden, ärendebalansens storlek och genomströmningstider är de huvudsakliga resultatindikatorerna som används vid analys och bedömning av ARN:s resultat och utveckling. Såväl kvalitet som effektivitet kan i viss mån mätas i genomströmningstider för avgjorda ärenden.

En sammantagen analys och bedömning görs av om målsättningen såvitt avser ärendehantering har uppnåtts och för att bedöma om utvecklingen går i önskad riktning.

Resultatutvecklingen analyseras och kommenteras också med utgångspunkt i produktivitet. Produktiviteten definieras som antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, men den uttrycks också i styckkostnad per avgjort ärende. Även här används indikatorerna för att bedöma om utvecklingen går i önskad riktning.

Två andra resultatindikatorer som används är följsamheten till ARN:s beslut samt antalet omprövningsärenden. Några andra särskilda resultatindikatorer har av kostnadsskäl inte tagits fram för verksamhetsåret. Flertalet avsnitt innehåller en analys och bedömning av resultat och övrig väsentlig information.

Ärendehantering redovisas främst genom antal inkomna och avgjorda ärenden, genomströmningstider, balansläge och produktivitet. I de fall bedömningen är att det varken är möjligt eller relevant att redovisa prestationer numerärt beskrivs dessa i text.

3.2 Resultat och måluppfyllelse

ARN:s övergripande mål är att ha en effektiv och rättssäker ärendehantering med så låga genomströmningstider som möjligt.

För tvistlösningsverksamheten har regeringen i ARN:s instruktion uttryckt verksamhetsmålen på så sätt att en tvist som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar efter det att ärendet är färdigt för avgörande samt att ett ärende ska avvisas inom 3 veckor efter det att anmälan kommit in till ARN, om det redan av innehållet i anmälan framgår att ARN inte är behörig att pröva tvisten.

ARN har även satt upp egna verksamhetsmål och definierat ett antal fokusområden under vilka olika aktiviteter identifierats som viktiga för att bidra till måluppfyllelsen. Genomströmningstiden ska som vara skälig. ARN har i sitt serviceåtagande angett att ett ärende som utgångspunkt ska avgöras inom 6 månader samt att vi strävar efter att ett ärende inte – utom i särskilda fall – ska bli äldre än 9 månader och aldrig – utom i exceptionella fall – ska bli äldre än 12 månader.

ARN nådde under 2020 regeringens mål att en tvist som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Den genomsnittliga tiden var 58 dagar. Detta var en förbättring med hela 20 dagar jämfört med 2019.

Även målet att ett ärende ska avvisas inom 3 veckor från det att anmälan kommit in till ARN, om det redan av innehållet i anmälan framgår att ARN inte är behörig att pröva tvisten, nåddes. Den genomsnittliga tiden var 11 dagar.

Under året ökade såväl antalet inkomna som avgjorda ärenden mycket kraftigt. Aldrig tidigare har det kommit in så många ärenden till ARN som under 2020. Det kom in 27 863 ärenden, vilket var en ökning med 35 procent jämfört med 2019. Den ökade tillströmningen av ärenden gav ARN sämre förutsättningar att minska genomströmningstider och ärendebalans. Trots att antalet avgjorda ärenden ökade mycket kraftigt och att klart fler ärenden avgjordes än något år tidigare så ökade den ineliggande ärendebalansen. Däremot lyckades vi, genom de effektiviseringsåtgärder som genomförts, minska de totala genomströmningstiderna och särskilt tiden från det att ett ärende är klart för avgörande till beslut. Även serviceåtagandet får därmed i huvudsak anses ha uppfyllts.

Vid en analys av resultatförändringen mellan 2019 och 2020 kan måluppfyllelsen diskuteras med utgångspunkt i arbetsbelastning, insatta resurser och produktivitet.

Arbetsbelastningen är främst beroende av antalet inkomna ärenden, men påverkas även av komplexiteten i ärendena och ärendebalansens sammansättning. Antalet inkomna ärenden innebar att arbetsbelastningen ökade mellan 2019 och 2020. Personalstyrkan på ARN ökade marginellt jämfört med 2019.

Produktiviteten definierad som antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, förbättrades kraftigt under året. Produktiviteten ökade med 22 procent jämfört med 2019, från 418 ärenden per årsarbetskraft 2019 till 511 år 2020. Jämfört med år 2018 har produktiviteten ökat med hela 47 procent. Produktiviteten har aldrig varit högre.

Produktivitet kan även uttryckas i styckkostnad per avgjort ärende. Även kostnadsproduktiviteten förbättrades under året. Styckkostnaden minskade med drygt 14 procent för nämndbeslut och 11 procent för kanslibeslut jämfört med 2019.

Produktivitetsoökningen beror i huvudsak på att ärendehandläggningen har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs som kanslibeslut, dvs. av en ensam beslutsfattare. Verksamheten har aldrig varit så effektiv som den var under 2020.

Myndighetens beslutsfattande håller hög kvalitet och parterna har förtroende för att ARN kan bidra till en lösning av deras tvister. Dessa bedömningar bygger bland annat på den omständigheten att följsamheten av ARN:s beslut under det första halvåret 2020 låg kvar på samma höga nivå som under föregående år, dvs. 77 procent. Ett annat stöd för bedömningen är att andelen omprövningsärenden låg kvar på en låg nivå.

ARN är en attraktiv arbetsgivare som kan rekrytera och behålla kompetenta medarbetare. Myndigheten arbetar aktivt med utvecklings-, arbetsmiljö- och hållbarhetsfrågor och har en låg sjukfrånvaro.

3.3 Coronapandemins påverkan på verksamheten

Coronapandemin är en väsentlig händelse som påverkade verksamheten under året inom en rad olika områden.

Pandemin påverkade i första hand verksamheten genom den mycket stora ärendeökning som var en följd av de restriktioner som myndigheter i Sverige och andra länder införde för att begränsa smittspridning och som innebar att resor och evenemang av olika slag ställdes in eller flyttades fram.

Men även de åtgärder som ARN vidtog under året för att minska smittspridning påverkade verksamheten på olika sätt. Merparten av medarbetarna arbetar sedan början av mars 2020 hemifrån. Möten och nämndsammanträden genomförs sedan dess helt digitalt där samtliga deltagare medverkar via videolänk.

Genom de organisatoriska förändringar och det IT-arbete som utförts inför 2020 var ARN väl rustad att möta den utmaning som pandemin innebar. I avsnittet *En hållbar organisation* (s. 39 f) beskrivs detta närmare.

Diskussioner fördes under året med medarbetarna och i samverkansgruppen om pandemins påverkan på möjligheterna att nå verksamhetsmålen och vilka åtgärder som behövde vidtas för att målen skulle kunna nås.

Pandemin innebar att ARN fick delvis nya ärendetyper och dessutom aktualiserades och prövades en mängd nya rättsfrågor. Antalet ärenden om inställda eller avbokade flygningar och paketresor ökade mycket kraftigt, liksom antalet ärenden om inställda eller framflyttade föreställningar, motionslopp och evenemang av olika slag.

Behovet av intern och extern kommunikation förändrades under året. En lärdom är att digitala möten inte kan ersätta fysiska möten rakt av. Kommunikationen måste i stället anpassas och digitala möten förberedas och genomföras på ett annat sätt än fysiska möten.

Även ekonomiskt påverkades ARN av pandemin. Kostnader för resor och hotell minskade. I stället ökade kostnader för inköp av teknisk utrustning under året. Pandemin bidrog också till att medarbetarna inte tog ut semester i samma omfattning som tidigare år. Semesterlöneskulden ökade därför under 2020. Den stora ärendeökningen innebar också ökade kostnader för övertid och inhyrd personal.

Sammanfattningsvis kan den slutsatsen dras att pandemin påverkade genomströmningstiderna och den ineliggande ärendebalansen genom den mycket stora ärendeökning som har sin grund i pandemin. Samtidigt innabar pandemin att det utvecklings- och digitaliseringsarbete som bedrivits på myndigheteten intensifierades och påskyndades, vilket ledde till en kraftigt ökad effektivitet och produktivitet. Distansarbete visade sig också ha en positiv påverkan på effektiviteten.





4. Tvistlösning och information

4.1 Tvistlösning

Inkomna ärenden

Det totala antalet inkomna ärenden 2020 uppgick till 27 863. Ärendetillströmningen ökade med 7 150 ärenden (+ 35 procent) jämfört med 2019. Den största ökningen hade reseavdelningen med 4 115 ärenden (+ 77 procent) och allmänna avdelningen med 3 759 ärenden (+ 82 procent). Tvister som har sin grund i coronapandemin, så som inställda flyg, var den ärendetyp som ökade mest.

Det är 5 avdelningar som haft ett minskat inflöde och det är bank-, bostad-, båt-, sko- och tvättavdelningarna. Flera av de avdelningar som minskat är små avdelningar. Att bostadsavdelningen har fått in färre ärenden är ett trendbrott.

Andelen omprövningsärenden ligger på samma nivå 2020 som 2019; 2,7 procent av de inkomna ärendena var en begäran om omprövning.

Inflödet av ärenden har ökat mycket kraftigt under flera år. Ökningen de senaste två åren har varit dramatisk och aldrig tidigare har det kommit in så många ärenden som under 2020. Ökningen 2020 beror huvudsakligen på coronapandemin. Sedan 2017 har antalet inkomna ärenden nästan fördubblats. Ökningen har flera orsaker, men en av de främsta är att känndomen om ARN har ökat under de senaste åren.

Den 1 januari 2016 började en ny lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden att gälla och denna innebär bland annat att företag som säljer varor eller tjänster till konsumenter vid tvist ska informera konsumenterna om att de kan vända sig till en nämnd för att lösa tvisten. I de allra flesta fallen är ARN den nämnd som företagen ska informera om. Ett annat skäl för att känndomen om ARN ökat är att Konsumentverket har skapat upplysningstjänsten Hallå Konsument samt genomfört flera informationsinsatser om konsumenters rättigheter. Till detta kommer en ökad e-handel som leder till ett ökande behov av tillgång till effektiv och högkvalitativ utomrättslig tvistlösning samt en ökande befolkning.



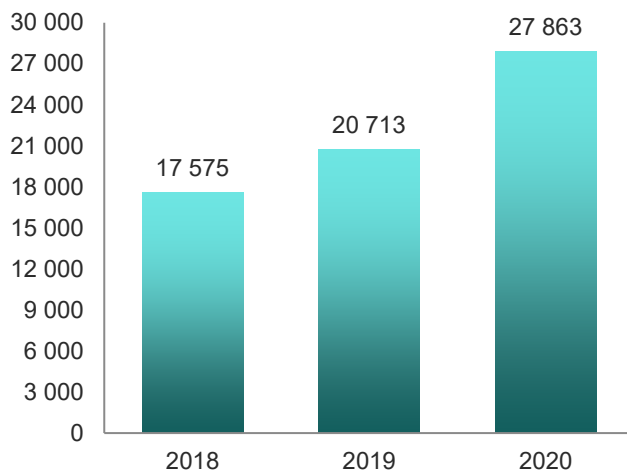


Diagram 2
Inkomna ärenden
2018-2020

Tabell 1. Inkomna ärenden 2018-2020 per avdelning

Avdelning	2018	2019	2020
Allmänna	2 752	3 371	6 130
Bank	865	1 067	941
Bostad	2 122	2 603	2 353
Båt	95	93	78
Elektronik	2 065	2 139	2 360
Försäkring	956	1 076	1 215
Motor	3 083	3 417	3 560
Möbler	728	840	966
Resor	4 105	5 346	9 461
Sko	231	265	234
Textil	501	427	513
Tvätt	72	69	52
Total	17 575	20 713	27 863

Avgjorda ärenden

Under 2020 avgjordes totalt 25 037 ärenden. Det är en ökning med 4 950 ärenden (+ 25 procent) i jämförelse med 2019, då 20 087 ärenden avgjordes. År 2018 avgjordes 15 636 ärenden. Antalet avgjorda ärenden ökade 2020 på 6 avdelningar (allmänna, elektronik, möbler, resor, sko och textil) och minskade på övriga 6 avdelningar.

Det finns flera skäl till att antalet avgöranden ökade. De effektiviseringar av verksamheten som har genomförts under de senaste åren har nu fått tydlig effekt. Till detta kommer att många ärenden som har sin grund i pandemisituationen var likartade och därmed har kunnat hanteras i särskilda spår.

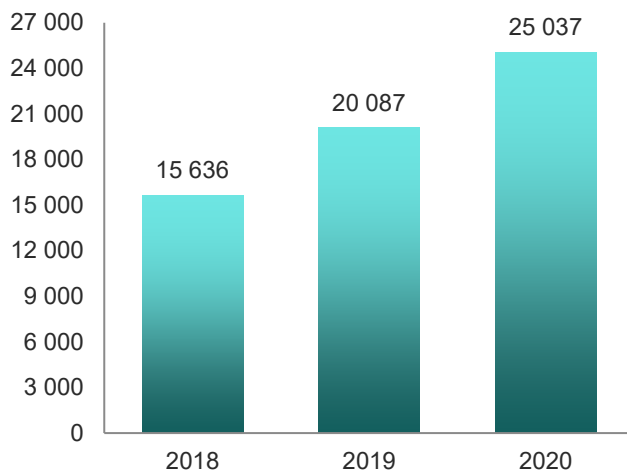


Diagram 3
Avgjorda ärenden
2018-2020

Tabell 2. Antal avgjorda ärenden totalt 2018-2020 per avdelning

Avdelning	2018	2019	2020
Allmänna	2 510	3 106	5 396
Bank	599	1 038	1 020
Bostad	1 817	2 577	2 286
Båt	89	84	73
Elektronik	1 874	2 211	2 213
Försäkring	867	1 068	1 041
Motor	2 697	3 407	3 263
Möbler	692	813	947
Resor	3 734	5 033	8 026
Sko	216	236	265
Textil	472	444	449
Tvätt	69	70	58
Total	15 636	20 087	25 037

Ärendebalans

Trots att fler ärenden avgjordes 2020 jämfört med året innan, ökade den ineliggande ärendebalansen till 9 446 ärenden vid årsskiftet. Under året avgjordes 2 826 färre ärenden än vad som kom in. Anledningen till att ärendebalansen ökade är den stora ärendeökning som har sin grund i coronapandemin. Sett till antalet årsarbetskrafter ökade den ineliggande balansen från 138 ärenden per årsarbetskraft 2019 till 193 ärenden 2020 (+ 40 procent).

Tabell 3. Ärendebalans per den 31 december

År	2018	2019	2020
Öppna ärenden	5 991	6 620	9 446
Förändring föregående år	47,7 %	10,5 %	42,7 %
Öppna ärenden per ÅAK	133	138	193
Förändring föregående år	41,5 %	3,8 %	39,9 %

När det gäller åldersstrukturen så kan det konstateras att den ineliggande ärendebalansen sammantaget har blivit äldre. Antalet öppna ärenden som varit under handläggning mellan 3 och 12 månader ökade från 2 750 ärenden 2019 till 5 012 ärenden 2020. År 2018 uppgick antalet sådana ärenden till 2 382. Antalet ärenden under handläggning som var äldre än 12 månader minskade dock från 22 ärenden 2019 till 14 ärenden 2020. År 2018 fanns det 5 ärenden som varit under handläggning längre än 12 månader.

Att de öppna ärendena blivit äldre har sin grund i den stora ärendetillströmning som skedde under året. ARN var inte bemannad för att kunna hantera ett så stort antal ärenden, vilket gjort att handläggningen har dragit ut på tiden.

Ärenden prövade i sak

Under 2020 prövade ARN tvisten i 11 831 ärenden (47 procent av alla avslutade ärenden). År 2019 prövades tvisten i 9 438 ärenden (47 procent av alla avslutade ärenden). År 2018 prövades tvisten i 6 626 ärenden (41 procent). Till prövade tvister räknas även tvister där beslut fattats utan att företaget har skickat in något svar till ARN, så kallade tredskobeslut. Ärenden som avgjorts utan att ha prövats i sak är de som avvisats eller avskrivits.

Tabell 4. Antal avgjorda ärenden i sak 2018-2020 per avdelning
Siffran inom parentes anger andel bifall i procent

Avdelning	2018	2019	2020
Allmänna	951 (53)	1 265 (44)	2 445 (59)
Bank	218 (18)	565 (13)	621 (9)
Bostad	701 (53)	1 089 (53)	1 186 (48)
Båt	49 (57)	50 (49)	46 (42)
Elektronik	630 (33)	852 (36)	771 (33)
Försäkring	396 (12)	540 (8)	526 (8)
Motor	1 579 (46)	2 180 (48)	2 178 (44)
Möbler	412 (36)	495 (36)	560 (34)
Resor	1 358 (46)	2 047 (41)	3 135 (46)
Sko	81 (40)	108 (51)	127 (42)
Textil	195 (53)	189 (51)	188 (49)
Tvätt	56 (45)	58 (46)	48 (49)
Total	6 626 (43)	9 438 (40)	11 831 (43)

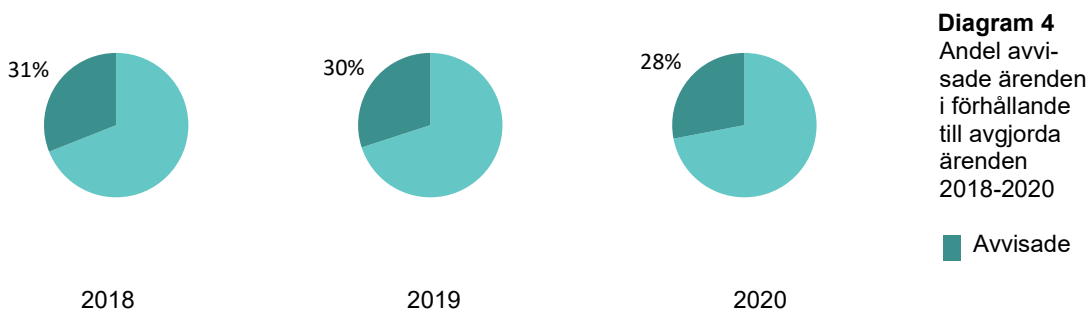
Konsumenten fick helt eller delvis bifall till sitt krav i 43 procent av de ärenden som avgjordes under 2020. År 2019 fick 40 procent helt eller delvis bifall och 2018 var det 43 procent. Det finns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller andelen bifall.

Låg bifallsprocent på vissa avdelningar kan förklaras bland annat med att företag inom dessa branscher har större kunskap om konsumenternas rättigheter och att företagen har väl fungerande interna system för reklamationshantering. Hög bifallsprocent kan ha sin förklaring i motsatsen.



Avvisningar

Av alla ärenden som avgjordes 2020 avvisades 6 913 ärenden (28 procent). Det är en ökning av antalet, men en minskning procentuellt jämfört med år 2019 då 5 955 ärenden (30 procent) avvisades. År 2018 avvisades 4 833 ärenden (31 procent).



År	2018	2019	2020
Avgjorda ärenden	15 636	20 087	25 037
Avvisade ärenden	4 833	5 955	6 913

Den vanligaste orsaken till att ett ärende avvisades 2020, liksom 2019 och 2018, var att anmälaren inte skickat in de kompletterande uppgifter som ARN begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes av konsumenten.

Det näst vanligast skälet för avvisning 2020 var att den tvist som anmälts inte var en konsumenttvist; antingen var anmälaren inte en konsument eller så var motparten inte ett företag. Här finns också de avvisningar som beror på att konsumenten inte har klagat till företaget innan hen gjorde en anmälan eller där anmälaren inte låtit företaget få rimlig tid på sig att svara på konsumentens reklamation innan anmälan gjordes.

År 2019 och 2018 var den näst vanligaste avvisningsgrunden att en prövning av ärendet "allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt". De ärenden som avvisades på den grunden var framför allt sådana som var för omfattande för att nämnden skulle kunna pröva dem eller sådana som krävde att parterna hördes muntligen, vilket inte är möjligt inom ramen för nämndens helt skriftliga förfarande.

Det tredje vanligaste skälet för avvisning 2020 var att en prövning av ärendet "allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt". År 2019 var den tredje vanligaste anledningen till att en tvist avvisades att den inte var en konsumenttvist. År 2018 var det tredje vanligaste skälet för avvisning att värdet av konsumentens krav inte nådde upp till det belopp som krävs för att ARN ska pröva tvisten.

Genomströmningstider

Ett ärende ska handläggas så snabbt som möjligt och det ska avgöras inom rimlig tid. Det betyder att genomströmningstiden ska vara skälig. ARN har i sitt serviceåtagande angett att ett ärende som utgångspunkt ska avgöras inom 6 månader samt att vi strävar efter att ett ärende aldrig – utom i särskilda fall – ska bli äldre än 9 månader och aldrig – utom i exceptionella fall – ska bli äldre än 12 månader.

Trots en mycket kraftig ökning av antalet inkomna ärenden minskade den genomsnittliga genomströmningstiden för avgjorda ärenden 2020 med 10 dagar jämfört med året före. En klar majoritet av ärendena avgjordes inom 6 månader. Kortast genomströmningstid hade elektronikavdelningen med ett genomsnitt på 142 dagar.

Att genomströmningstiderna minskat har flera skäl. Viktiga skäl är de effektiviseringsåtgärder som har genomförts under de senaste två åren, de särskilda målsättningar för verksamheten som har satts upp, innefattande myndighetens serviceåtagande, samt ökningen av antalet ärenden som avgörs genom kanslibeslut. Men ett annat viktigt skäl är också den särskilda organisation som inrättats för hantering av ärenden som har sin grund i pandemi-situationen och som haft en mycket positiv inverkan på produktiviteten.

ARN bedömer sammantaget att serviceåtagandet i huvudsak får anses ha uppfyllts.

Nämndbeslut och kanslibeslut i sak

Tabell 5. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut och kanslibeslut i sak 2018-2020

Avdelning	2018	2019	2020
Allmänna	165	176	160
Bank	197	222	212
Bostad	172	184	179
Båt	177	191	259
Elektronik	170	162	142
Försäkring	183	181	191
Motor	168	186	174
Möbler	170	168	189
Resor	178	179	172
Sko	158	163	173
Textil	167	183	162
Tvätt	185	180	208
Total	173	182	172

Genomströmningstiden för alla ärenden som avgjorts i sak minskade med 10 dagar 2020 jämfört med 2019. Genomströmningstiden ökade på 5 avdelningar och minskade på 7.

Nämndbeslut

Tabell 6. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut 2018-2020

Avdelning	2018	2019	2020
Allmänna	176	198	199
Bank	197	244	255
Bostad	182	205	200
Båt	182	213	284
Elektronik	178	197	176
Försäkring	183	194	236
Motor	174	196	187
Möbler	176	189	211
Resor	190	192	212
Sko	174	168	198
Textil	183	207	191
Tvätt	185	200	224
Total	180	199	202

Genomströmningstiden för nämndbeslut ökade med 3 dagar jämfört med 2019. Genomströmningstiden ökade på 8 avdelningar och minskade på 4.

Kanslibeslut

Tabell 7. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak 2018-2020

Avdelning	2018	2019	2020
Allmänna	131	132	141
Bank	195	162	156
Bostad	118	103	128
Båt	72	104	142
Elektronik	147	131	125
Försäkring	214	133	145
Motor	100	100	133
Möbler	117	124	123
Resor	137	155	155
Sko	120	131	136
Textil	135	137	127
Tvätt	172	135	137
Total	131	133	142

Genomströmningstiden för kanslibeslut ökade med 9 dagar jämfört med 2019. Genomströmningstiden ökade på 7 avdelningar, minskade på 4 och var densamma på 1 avdelning.

90-dagarsfristen

Enligt ARN:s instruktion ska en tvist avgöras inom 90 dagar efter det att ärendet är färdigt för avgörande. Fristen får förlängas om det är nödvändigt på grund av ärendets karaktär.

Under 2020 var den genomsnittliga tiden 58 dagar. Det är en minskning med 20 dagar jämfört med 2019, då den genomsnittliga tiden var 78 dagar. År 2018 var tiden 84 dagar.

Tabell 8. 90-dagarsfristen 2018-2020

Avdelning	2018	2019	2020
Allmänna	83	77	44
Bank	93	96	74
Bostad	74	84	63
Båt	92	86	148
Elektronik	77	56	38
Försäkring	80	65	56
Motor	89	94	71
Möbler	96	77	90
Resor	87	71	54
Sko	85	82	66
Textil	79	83	55
Tvätt	76	89	72
Total	84	78	58

Målet nåddes på 11 avdelningar, vilket är en förbättring jämfört med tidigare år. 2019 nåddes målet på 10 avdelningar och 2018 på 9 avdelningar. Längst tid till beslut efter det att ärendet var klart för avgörande hade båtavdelningen med 148 dagar. Kortast tid till beslut hade elektronikavdelningen med ett genomsnitt på 38 dagar.

Att det under 2020 tog kortare tid från det att ett ärende var klart för avgörande till det att beslut meddelades har flera skäl. De främsta skälen är de effektiviseringsåtgärder som har genomförts under de senaste två åren, de särskilda målsättningar för verksamheten som har satts upp, myndighetens serviceåtagande och ökningen av antalet ärenden som avgörs genom kanslibeslut. Men ett annat viktigt skäl är också den särskilda organisation som inrättats för hantering av ärenden som har sin grund i pandemisituationen.

På begäran av Regeringskansliet registreras de ärenden där 90-dagarsfristen förlängs. År 2020 förlängdes fristen i 2 071 ärenden. År 2019 gjordes det i 2 540 ärenden. Under 2018, förlängdes fristen i 1 638 ärenden.

Treveckorsfristen

Om det redan av innehållet i en anmälan framgår att ARN inte är behörig att pröva tvisten, ska ärendet avvisas inom 3 veckor från det att anmälan kommit in till ARN.

Tabell 9. Treveckorsfristen 2018-2020

Avdelning	2018	2019	2020
Allmänna	5	7	8
Bank	11	14	10
Bostad	5	5	10
Båt	20	4	13
Elektronik	8	10	9
Försäkring	11	14	11
Motor	5	4	10
Möbler	8	6	11
Resor	14	20	14
Sko	5	8	5
Textil	5	9	10
Tvätt	3	0	1
Total	7	9	11

Av 6 913 avvisade ärenden 2020 var 3 042 (44 procent) sådana ärenden som skulle avvisas inom 3 veckor. Av 5 955 ärenden som avvisades 2019 var 2 119 (36 procent) sådana som skulle avvisas inom 3 veckor. Motsvarande siffra 2018 var 1 607 (34 procent) av 4 720 avvisade ärenden.

Den genomsnittliga genomströmningstiden för dessa beslut var 11 dagar 2020, vilket är en ökning med 2 dagar jämfört med 2019, då den genomsnittliga tiden var 9 dagar. År 2018 var den genomsnittliga tiden 7 dagar. Målet nåddes på samtliga avdelningar under 2020.

Omprövningar

Omprövning

En part som är missnöjd med ett beslut kan begära omprövning inom 4 veckor efter det att tvisten avgjordes. Omprövning beviljas om beslutet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida. ARN:s ordförande eller vice ordförande är de som oftast fattar beslut i omprövningsärenden, men ibland fattas beslutet på ett nämndsammanträde eller av en extern ordförande.

Ärenden som rör begäran om omprövning ökade i antal 2020 jämfört med 2019, men procentuellt var siffran densamma båda åren. Under 2020 kom det in 667 ärenden med en begäran om omprövning, vilket utgjorde 2,7 procent av det totala antalet inkomna ärenden.

Under 2019 kom det in 544 omprövningsärenden, vilket också utgjorde 2,7 procent av det totala antalet inkomna ärenden. År 2018 kom det in 470 omprövningsärenden, vilket utgjorde 3 procent av det totala antalet inkomna ärenden.

Omprövning beviljades i 9 procent av omprövningsärendena 2020. År 2019 beviljades omprövning i 5,1 procent av fallen. År 2018 beviljades omprövning i 7,4 procent av fallen.

År 2020 var genomströmningstiden för ett omprövningsärende i genomsnitt 29 dagar. Det är en ökning med 5 dagar i jämförelse med 2018 och 2019, då genomströmningstiden var 24 dagar i snitt.

Produktivitetsutveckling

I detta avsnitt redogörs för utvecklingen av produktiviteten på ARN. Produktiviteten kan definieras som antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft men den kan också uttryckas i styckkostnad per avgjort ärende.

Vid en analys av produktivitet har framför allt antalet inkomna ärenden, arbetsbelastning och insatta resurser betydelse.

Under 2020 ökade antalet inkomna och avgjorda ärenden. Antalet inkomna ärenden översteg dock antalet avgjorda ärenden, vilket innebär att antalet balanserade ärenden ökade.

Arbetsbelastningen är främst beroende av antalet inkomna ärenden, men påverkas även av komplexiteten i ärendena och ärendebalansens sammansättning. I denna analys har alla avgjorda ärenden värderats lika, trots att det kan förekomma stora variationer i ärendenas komplexitet. Det bör emellertid framhållas att de generellt sett mest resurskrävande ärendena finns på tre av nämndens största avdelningar dvs. resor, motor och bostad.

Antalet inkomna ärenden innebär att arbetsbelastningen ökade mellan 2019 och 2020.

Antalet medarbetare på ARN ökade något jämfört med 2019. Det totala antalet årsarbetskrafter ökade med 1, vilket motsvarar 2 procent.

Antalet inkomna ärenden per årsarbetskraft ökade från 432 år 2019 till 569 år 2020, dvs. en ökning med 32 procent per årsarbetskraft.

Produktiviteten förbättrades mycket kraftigt under året; den ökade med drygt 22 procent jämfört med 2019, från 418 avgjorda ärenden per årsarbetskraft 2019 till 511 år 2020. På två år har produktiviteten ökat med hela 47 procent. Produktiviteten har aldrig varit högre.

Den ökade produktiviteten kan förklaras med att avgörandet av ärenden ökade i större utsträckning än antalet medarbetare. Denna utveckling har möjliggjorts framför allt genom de organisatoriska förändringar och effektiviseringsåtgärder som har vidtagits under de senaste två åren. Även den satsning på fortsatt digitalisering av verksamheten som genomförts har varit viktig för den mycket positiva utvecklingen. Men utvecklingen är också ett resultat av en tydlig målstyrning och ett ändrat perspektiv där brukaren sätts i fokus, vilket fått positiva effekter på såväl arbetssätt som resultat. För att verksamheten vid ARN ska kunna bedrivas med hög kvalitet och vara effektiv krävs kontinuerliga utvecklingsinsatser.

År	2018	2019	2020
Avgjorda ärenden/årsarbetskraft	347	418	511

När det gäller kostnadsproduktiviteten kan det konstateras att de totala kostnaderna för 2020 ökade jämfört med föregående år. Den största kostnadsposten bestod av personalkostnader, vilka ökade till följd av att fler medarbetare anställdes och att arvoderad personal användes i högre utsträckning än tidigare.

Den näst största kostnadsökningen bestod av övriga driftkostnader, som i huvudsak avsåg IT-kostnader och satsningar på digital utveckling samt att personal från bemanningsföretag anlätades i större utsträckning än året innan.

De direkta kostnaderna för beslutsfattande minskade något 2020. Under året genomfördes 318 sammanträden, vilket var en minskning mot föregående år, då 373 sammanträden genomfördes. År 2018 var siffran 350. Att färre sammanträden genomfördes innebär att kostnaderna för sammanträden minskade. Däremot ökade antalet kanslibeslut kraftigt under 2020 och därmed även kostnaderna för kanslibeslut under 2020.

Kostnadsproduktiviteten förbättrades kraftigt under året samtidigt som stora satsningar gjordes på IT- och digitalisering samt utveckling av verksamheten. Styckkostnaden för nämndbeslut minskade med 15 procent jämfört med 2019 och med 25 procent jämfört med 2018. Styckkostnaden för kanslibeslut minskade med 11 procent respektive 22 procent.

Produktivitetsökningen beror i huvudsak på att ärendehandläggningen har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs genom kanslibeslut. Verksamheten har aldrig varit så effektiv som den var under 2020.

År	2018	2019	2020
Styckkostnad nämndbeslut	3 233	2 829	2 421
Styckkostnad kanslibeslut	2 411	2 119	1 881

Följsamheten till ARN:s beslut

Uppföljning

När en konsument har fått helt eller delvis bifall till sina krav gör ARN en uppföljning av om företaget rättat sig efter ARN:s rekommendation eller inte.

Två gånger om året, i oktober och i april, görs en sammanställning av hur många företag som följt ARN:s beslut. Det innebär att det inte är möjligt att redovisa resultatet av uppföljningen för andra halvåret i årsredovisningen.

Följsamheten för första halvåret 2020 var 77 procent. Följsamheten 2019 var också 77 procent och 2018 var den 79 procent.

Tabell 10. Andelen av besluten som följs av företagen 2018-2020 per avdelning i procent (siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut)

Avdelning	2018		2019		2020*	
Allmänna	73	(488)	71	(501)	76	(430)
Bank	85	(39)	92	(64)	92	(27)
Bostad	71	(352)	71	(500)	77	(247)
Båt	63	(24)	62	(21)	60	(15)
Elektronik	83	(198)	86	(290)	84	(128)
Försäkring	100	(42)	100	(37)	92	(24)
Motor	74	(705)	75	(942)	70	(493)
Möbler	89	(143)	85	(159)	90	(87)
Resor	86	(608)	80	(793)	80	(489)
Sko	84	(31)	84	(51)	100	(16)
Textil	84	(100)	78	(92)	70	(44)
Tvätt	83	(24)	88	(26)	50	(12)
Total	79	(2 754)	77	(3 476)	77	(2 012)

* Första halvåret 2020

Följsamheten till ARN:s beslut var högst på skoavdelningen med 100 procent. Under 2020 ökade följsamheten på 4 avdelningar och minskade på 6. På 2 avdelningar låg följsamheten kvar på samma nivå som året innan. Störst var minskningen på tvättavdelningen, men där var antalet prövade ärenden få, vilket innebär att enstaka beslut som inte följs får stort genomslag i statistiken.

Händelser under året

Beslut tagna i utökad sammansättning

Om en tvist är av särskild betydelse för myndighetens rättstillämpning eller annars är av större vikt, får den enligt ARN:s instruktion avgöras vid ett sammanträde i utökad sammansättning. Vid ett sådant sammanträde medverkar, förutom ordföranden eller vice ordföranden, två externa ordförande och fyra andra ledamöter. En sådan tvist kan också avgöras av ordföranden eller vice ordföranden och två externa ordförande utan ledamöter om det står klart att det inte finns behov av ledamöternas kompetens.

ARN sammanträdde i utökad sammansättning med ledamöter vid 6 tillfällen 2020 och utan ledamöter vid 2 tillfällen. Följande tvister prövades:

Bankavdelningen

- om en bestämmelse i villkoren för en bosparfond är oskälig med anledning av att bosparverksamheten med tillhörande bostadskö avvecklats.
- om transaktioner som en konsument själv godkänt/signerat med sitt betalningsinstrument (exempelvis mobilt bank-id eller bankdosa) är behöriga eller obehöriga.

Försäkringsavdelningen

- om ett villkor i en reseförsäkring, med innebörden att ersättning vid avbokning inte betalas ut om orsaken till avbokningen har samband med graviditet eller förlossning, är diskriminerande och därmed utan verkan.

Reseavdelningen

- om plötslig sjukdom hos en besättningsmedlem, på en plats som inte är hemmabas för flygbolaget, är att se som en sådan extraordinär omständighet som fritar flygbolaget från att betala kompensation enligt EU-förordning 261/2004.
- om en giltig reklamation enligt den s.k. Montrealkonventionen har skett samt om giltigheten av avtalsvillkor som inskränker resenärens rätt till skadestånd enligt samma konvention.
- om en resenär har rätt till skadestånd med anledning av försening av flygtransport enligt den s.k. Montrealkonventionen samt om giltighet av avtalsvillkor som inskränker resenärens rätt till sådant skadestånd.

- om en resenär har rätt till ersättning från ett flygbolag då resenären inte kunnat delta i aktiviteter på en fristående expeditionsresa till följd av förenad transport av bagage.
- om en resenär har rätt att avboka en paketresa även om resenären inte är den s.k. huvudresenären enligt avtalet.
- om en försenad hemresa ger resenären rätt till prisavdrag enligt paketreselagen.
- om en konsument har rätt till återbetalning av hela biljettkostnaden när ett flygbolag endast ställt in returreisan prövades tillsammans med frågan om en resebyrå är ersättningsskyldig i ett sådant fall.
- om det föreligger rätt till återbetalning av biljettkostnaden för en ej ombokningsbar biljett som avbokats på grund av UD:s avrådan från resor till den aktuella destinationen.
- om smittspridning av det s.k. coronaviruset är att anse som en sådan extraordinär och oundviklig omständighet som befriar konsumenten från att betala en avbokningsavgift vid avbokning av en paketresa.
- om ett bolag är skyldigt att återbetala biljettkostnaden när en fotbollsmatch flyttats fram ett år på grund av rådande riktlinjer om att begränsa antalet personer vid allmänna sammankomster samt om bolaget ifråga är förmedlare eller säljare av biljetterna.

Allmänna avdelningen

- om en konsument har rätt till återbetalning av anmälningsavgiften alternativt leverans av tjänsten ett år senare när ett cykellopp ställts in på grund av rådande riktlinjer om att begränsa antalet personer vid allmänna sammankomster.
- om en arrangör är skyldig att återbetala biljettkostnaden när en konsert ställts in på grund av rådande riktlinjer om att begränsa antalet personer vid allmänna sammankomster samt om betydelsen av ett ersättningsarrangemang och innebörden av principen om force majeure.
- om en avbokning från företagets sida av ett s.k. studentflak på grund av beslut från Transportstyrelsen att inte tillåta studentflak i syfte att begränsa smittspridningen av coronaviruset befriade företaget från att betala tillbaka det belopp som konsumenten betalat för tjänsten.
- om en konsument har rätt till återbetalning av anmälningsavgiften när en löpartävling ställts in på grund av rådande riktlinjer om att begränsa antalet personer vid allmänna sammankomster.

I flera av de avgjorda ärendena prövades också skäligheten i bolagens avtalsvillkor.

Internationellt samarbete

Genom *ODR-förordningen*¹ ska en EU-omfattande onlineplattform hantera tvister som uppstår då avtal ingås online inom EU. Konsumenterna ska kunna skicka in klagomål på alla officiella EU-språk till ODR-plattformen. Systemet utför automatiska översättningar av handlingarna. ARN är ett organ för alternativ tvistlösning (ADR-organ) som ska hantera tvister i systemet och ECC Sverige är utsett till att vara en sådan kontaktpunkt som ska lämna information och assistans före och under processen. Under 2020 kom det in 9 anmälningar via plattformen. Motsvarande siffror för 2019 och 2018 var 5 resp. 7.

4.2 Information

Inledning

Ett av ARN:s uppdrag är att informera konsumenterna och näringsidkarna om ARN:s praxis. Detta uppdrag ligger till grund för ARN:s kommunikationsarbete.

Förtroendeskapande kommunikation

ARN:s tvistlösning har stor betydelse för konsumenterna och företagen i samhället, trots att de flesta aldrig kommer i direkt kontakt med myndigheten. Det är inte helt vanligt med konsumenträttsliga tvister i domstolarna. Det tar ofta många år innan ny lagstiftning prövas av Högsta domstolen, hovrätterna eller EU-domstolen. Men den prövas ofta i ARN kort tid efter det att den börjat gälla. Det gäller allt ifrån ny distansavtalslag till ändrad konsumentköplag och paketreselag samt EU-förordningar om lufttrafik. ARN har alltså stor betydelse för rättsutvecklingen på området och besluten får stor betydelse för hur branscher och företag utformar avtalsvillkor och därmed också för den enskilde.

Ett högt förtroende och en aktiv kommunikation är därför av mycket stor betydelse för hur väl ARN lyckas med sitt uppdrag. Att ARN på olika sätt informerar om sin roll och sitt uppdrag ökar också förtroendet för myndighetens verksamhet.

Medierna har här en central funktion. För att medierna ska kunna ge en korrekt bild av ARN måste beslutsprocesserna präglas av transparens. Och myndigheten måste vara tillgänglig för att förklara beslut i enskilda ärenden.

Medieutvecklingen har på olika sätt förändrat nyhetskonsumtionen och konkurrensen i nyhetsflödet ställer krav på snabb och enkel kommunikation. Medierna strävar efter att publicera nyheter i stort sett samtidigt som ett myndighetsbeslut meddelas. Om myndigheten inte är tillgänglig eller inte kan leverera den mängd information i den takt som nyhetsmedierna önskar kan förtroendet för myndigheten påverkas. Denna utveckling ställer nya krav på myndigheterna.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister (EU:s tvistlösningsförordning).

ARN genomförde under 2020 flera viktiga förändringar för att möta den utveckling som sker i medielandskapet. En informationschef anställdes och arbetet med mediefrågor ändrade delvis inriktning och karaktär. Arbetet med mediestrategin och mediepolicyn fortsatte.

Inom ramen för ett aktivt mediearbete jobbade ARN med pressmeddelanden, nyhetspublikationer och information på webbplatsen. Arbetet med att öka synligheten i media och på så sätt öka kännedomen om ARN och uppdraget samt stärka förtroendet resulterade under året i rekordmånga intervjuer i tv, radio, poddar, dagspress och annan media, men även i debattprogram. ARN:s chef deltog under året i ett stort antal direktsända intervjuer och program i både radio och tv i samband med att beslut i uppmärksammade ärenden expedierades.

Återkopplingen från såväl media som ARN:s intressenter och fokusgrupper har varit mycket positiv när det gäller ARN:s mediearbete under året. Särskilt tydligheten när det gäller ARN:s beslut samt kommunikationen av hur olika rättsfrågor kopplade till coronapandemin har bedömts, har lyfts fram som exempel på ett väl genomfört mediearbete. Detta arbete har underlättat och varit till gagn för såväl konsumentrådgivare och Hallå Konsument som kunnat lämna bra rådgivning, som för konsumenter och företag som fått bättre förutsättningar för att lösa sina tvister själva.

Det kan konstateras att intresset för ARN:s beslut, verksamhet och statistik är mycket stort bland journalister, företag och allmänhet. Det finns också ett stort intresse av att få information om enskilda ärenden. Av det medianalysverktyg som ARN använder framgår att de artiklar som ARN omnämndes i under 2020 hade en räckvidd på över 233 miljoner läsare. Så stor räckvidd har ARN aldrig tidigare haft.

ARN tillhandahåller en prenumerationstjänst för beslut som fattas vid nämndsammanträden. Tjänsten används av journalister, branschorganisationer, företag, rådgivningsbyråer och konsumentvägledare. År 2020 hade ARN 160 prenumeranter.



Samverkan med andra organisationer

Under 2020 hade ARN månadsvisa möten med Hallå Konsument. Regelbundna möten hölls också med de fyra rådgivningsbyråerna Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Energimarknadsbyrå och Telekområdgivarna. ARN deltog också med experter vid NEB-möten samt möten i FIN-NET och TRAVEL-NET.

Extern webbplats

Den externa webbplatsen (arn.se) är en viktig del av ARN:s kommunikationsarbete. Under 2019 utfördes en tillgänglighetsanalys av webbplatsen. Analysen låg till grund för de förbättringsåtgärder som slutfördes under 2020 för att säkerställa att webbplatsen lever upp till tillgänglighetskraven WCAG 2.1 AA. Även ARN:s e-tjänster uppdaterades under året så att de uppfyller kraven på tillgänglighet.

Under 2020 hade ARN:s externa webbplats 350 720 besök. Det är en minskning jämfört med 2019. Förklaringen till minskningen är de förändringar som gjorts av funktionen *Följ ärendet* och som innebär att parterna numera når Följ ärendet via direktlänkar i e-post i stället för via webbplatsen. Antalet besökare på informationssidorna på webbplatsen ökade däremot under 2020.

Under 2020 tillsattes en arbetsgrupp, webbgruppen, inom ramen för ARN:s arbete med förtroende- och bemötandefrågor. Webbgruppen har bl.a. i uppdrag att ta fram förslag till ny struktur för webbplatsen där informationen är ännu enklare att hitta och lättare att förstå i syfte att förbättra tillgängligheten för allmänheten och stärka förtroendet för ARN.

Arbetet ledde under året till flera förbättringar på webbplatsen som bland annat gjort det enklare för konsumenter att ge in en anmälan via något av anmälningsformulären.

4.3 Verksamhetsutveckling

Inledning

ARN:s övergripande strategiska målsättning är att ha en effektiv och rättssäker ärendehantering med så låga genomströmningstider som möjligt. För att förbättra och bibehålla kvalitet och effektivitet krävs ständig verksamhetsutveckling. Verksamhetsutvecklingen utgår ifrån både brukarnas och myndighetens behov, men brukarna är i fokus.

Under hösten 2018 inleddes ett omfattande utvecklingsarbete i syfte att förbättra verksamheten samt höja effektiviteten och förbättra kvaliteten. Arbetet inleddes vid två verksamhetsplaneringsdagar där samtliga medarbetare deltog. Programmet och diskussionerna syftade till att tillsammans ta fram målsättningar för utvecklingsarbetet och att involvera samtliga medarbetare i det gemensamma arbetet med att utveckla verksamheten. Resultatet blev en ny strategisk inriktning för ARN och en ambitiös verksamhetsplan för åren 2019 och 2020, som lade den nödvändiga grunden för en mer långsiktig och målinriktad verksamhetsutveckling, präglad av samarbete, samverkan och medarbetarnas engagemang. Vägledande i arbetet har varit att fokusera på myndighetens intressenter och arbetet bygger på tre kärnvärden – tillsammans, kvalitet och brukaren i fokus.

Den strategiska inriktningen innehåller vision och fem fokusområden med ett antal prioriterade arbeten på strategisk nivå. Inriktningen används för planering på olika nivåer i verksamheten och ligger till grund för framtagande av strategier, planer och styrdokument.

De fem fokusområdena är:

- ARN i allmänhetens tjänst
- Utvecklad ärendehantering
- Stärkt förtroende
- Den attraktiva arbetsplatsen
- En hållbar organisation.

För bedömning av om ARN uppfyller de mål som satts upp inom ramen för de fem fokusområdena sker uppföljning med hjälp av bland annat resultatindikatorer, både kvantitativa och kvalitativa, som mäts utifrån ett antal nyckeltal. Arbetet med uppföljning av målen och analys av måluppfyllelsen har påbörjats, men uppföljningsprocessen är ännu inte fullt utvecklad utan den i sig är en del av en lärandeprocess.

I följande avsnitt redogörs för det utvecklingsarbete som utförts under året kopplat till de olika fokusområdena. Men först ges en övergripande beskrivning av arbetet under 2019.

Under 2019 kretsade mycket av myndighetens utvecklingsarbete kring frågor om mänskliga rättigheter, organisatoriska frågor, ledarskaps- och medarbetarskapsfrågor och en effektivisering av ärendehantering. Arbetet utgick till stor del från den statliga värdegrunden, som beskriver de värderingar och förhållningssätt som ska präglade alla statsanställda, oavsett var de jobbar. I den statliga värdegrunden konkretiseras och tillförsäkras medborgarna mänskliga rättigheter. Som statsanställd jobbar man på medborgarnas uppdrag. ARN:s verksamhet ska bland annat utgå från objektivitet, saklighet, allas likhet inför lagen och icke-diskriminering samt de andra principer som framgår av grundlagarna och den statliga värdegrunden.

Arbetet fortsatte under 2020 och under verksamhetsplaneringsdagarna, som hade rubriken *ARN i allmänhetens tjänst*, låg fokus på förtroende- och bemötandefrågor. Företrädare för flera andra myndigheter deltog för att berätta om sitt arbete med dessa frågor och inspirera oss i vårt fortsatta arbete. Årets utvecklingsarbete beskrivs närmare i de kommande avsnitten.

ARN i allmänhetens tjänst

Fokusområdet handlar om att ARN:s roll i samhället är känd och att myndigheten har ett högt förtroende. Allmänheten och media ska förstå varför ARN fattar de beslut som fattas.

Detta fokusområde och det arbete som utförts under 2020 beskrivs närmare under avsnitt 4.2 Information.

Utvecklad ärendehantering

Fokusområdet handlar om att ärendehantering ska vara enhetlig samt att ARN ska bedriva ett innovativt verksamhetsutvecklingsarbete i vilket medarbetarna är aktiva. Det ska finnas ändamålsenliga verksamhetsstöd som förenklar verksamheten. Det ska vara enkelt för konsumenter att göra en anmälan och enkelt för både konsumenter och företag att följa och interagera i sina ärenden. Tillgängligheten ska vara hög.

Digitalisering

IT- och digitaliseringsfrågorna är centrala. Digitaliseringen av ARN:s verksamhet syftar ytterst till att säkerställa ett högt förtroende hos allmänheten, göra det enklare för allmänhet och parter i deras kontakter med myndigheten samt att förbättra såväl kvaliteten som effektiviteten i myndighetens verksamhet. Den långsiktiga inriktningen är att åstadkomma en enklare och effektivare hantering av ärenden, liksom effektivt och säkert informationsutbyte med allmänhet och andra intressenter.

Under året har digitaliseringsarbetet fokuserat på införandet av en ny IT-miljö och på att skapa förutsättningar för effektiva arbetsätt vid distansarbete. ARN hade inför 2020 upphandlat en ny IT-miljö samt inlett ett arbete som syftade till att skapa förutsättningar för ett mobilt arbetssätt, där sammanträden och möten kunde genomföras helt digitalt. Det innebar att när myndigheten i mitten av mars 2020 med mycket kort varsel, i enlighet med Folkhälsomyndighetens riktlinjer, beslutade att alla medarbetare som utgångspunkt skulle arbeta hemifrån, så kunde övergången ske utan större problem. I stort sett samtliga medarbetare har därefter under återstoden av året arbetat hemifrån. Redan från början var effektiviteten därför hög även vid arbete i hemmet, men genom utvecklade arbetsätt och tekniska lösningar har såväl effektivitet som kvalitet ökat ytterligare.

Ett effektivt integritetsskydd är en nödvändig förutsättning för digitaliseringen. Som en del av digitaliseringsarbetet har ARN också arbetat intensivt med olika frågor som rör dataskydd. Det övergripande målet med arbetet är att ARN ska ha ett gott integritetsskydd för enskilda och en effektiv informationshantering för myndigheten.

Under 2020 gjordes 93 procent av anmälningarna via ARN:s webbplats. Det är en ökning med 12 procentenheter jämfört med 2019 då 81 procent av anmälningarna gjordes via webbplatsen. År 2018 var motsvarande siffra 78 procent.

Under året genomfördes en utvärdering av funktionen *Följ ärendet*, dvs. det gränssnitt där parterna kan följa sitt ärende och interagera med myndigheten. Utvärderingen ledde till att ytterligare förbättringar genomfördes, bland annat skapades ett nytt sätt för hänvisning av parterna direkt till *Följ ärendet*.

Vid den utvärdering som gjordes kunde det konstateras att parterna får större insyn i sitt ärende med tillgång till samtliga handlingar i ett och samma gränssnitt. Det har även kunnat konstateras att ARN får betydligt fler yttranden från parter direkt in i ärendet i stället för att parterna mejlar eller skickar in handlingarna till myndigheten. På så sätt minskar de åtgärder som myndigheten behöver vidta när en handling kommer in och handläggningstiden förkortas. Även antalet frågor från parter om vad som händer i ett ärende har minskat.

En annan positiv effekt är en kraftig minskning av antalet skickade brev. Minskningen motsvarar nästan 50 procent, dvs. ungefär 7 500 brev. Detta innebär också minskade kostnader i form av minskad förbrukning av papper och porto samt tidsbesparingar i form av minskad manuell hantering (t.ex. skanning, kopiering, kuvertering m.m.). Det innebär även kortare handläggningstider, snabbare överföringar och högre informationssäkerhet samt ökade förutsättningar att utveckla statistik och erhålla ny kunskap.

Under året har även sammanträdesplaneringen och sammanträdeshanteringen digitaliserats. Genom att övergå från manuell pappershantering till digitala verktyg och utskick har de direkta kostnaderna för papper och porto m.m. minskat, men det har även inneburit tidsbesparingar för medarbetarna i form av minskad manuell och tidskrävande hantering.

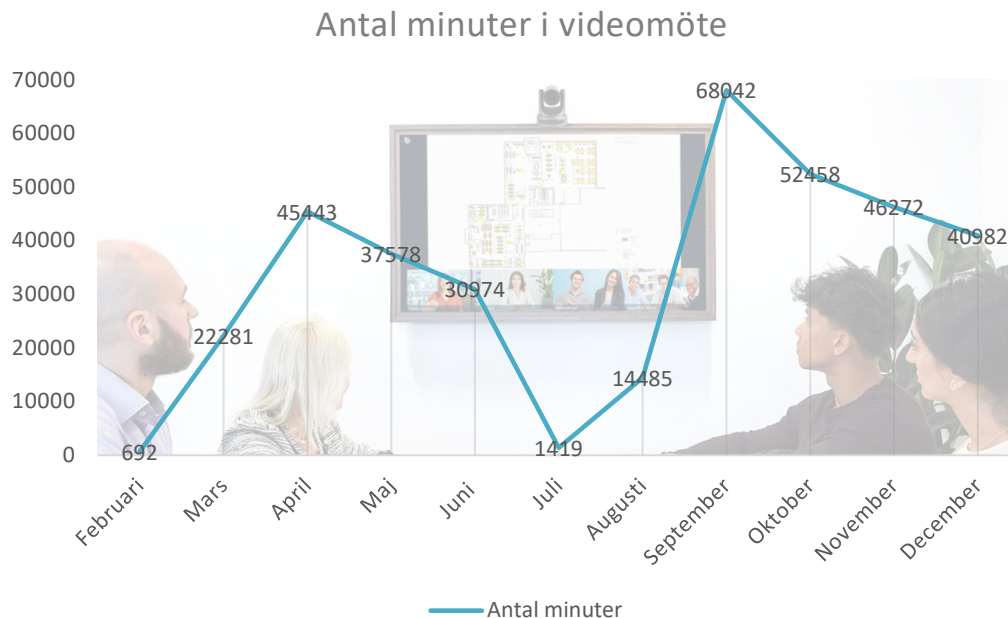
Videokonferens

I februari 2020 driftsattes ett nytt videokonferenssystem. Systemet installerades i myndighetens tre sammanträdesrum och i samtliga medarbetares klienter. Planen var att systemet skulle testköras under våren och därefter tas i full drift under hösten. Mot bakgrund av pandemisationen blev det emellertid nödvändigt att ta systemet i full drift genast efter driftsättningen. Systemet fungerade väl och medförde att samtliga medarbetare kunde arbeta hemifrån och att alla nämndsammanträden kunde genomföras helt digitalt. Inga sammanträden ställdes in på grund av pandemin. Videokonferenssystemet var en förutsättning för att kärnverksamheten skulle fungera och sammanträdena över huvud taget skulle kunna genomföras. Många ledamöter och även externa ordförande bor i andra orter än i Stockholm. Det innebär att de inte hade kunnat ta sig till ARN:s lokaler för att genomföra sammanträden. Samtliga externa medarbetare och ledamöter har kunnat delta i arbetet vid ARN och delta i möten och sammanträden oavsett vilken IT-miljö eller vilken typ av enhet de använder.

Videokonferensen har också varit nödvändig för internkommunikationen vid myndigheten och för att upprätthålla den psykosociala kontakten och teamkänslan.

Att kommunicera och utföra arbete via videokonferens har ställt nya krav på myndighetens medarbetare. Under året har utbildning för effektiva videomöten genomförts för att effektivisera medarbetarnas digitala arbete.

Den totala tid som har ringts in till bokade videomöten under 2020 uppmäts till 360 626 minuter. Det motsvarar 150 hela arbetsveckor.



Effektiv ärendehantering

I början av 2020 genomfördes den stora organisationsförändring som beslutades i slutet av 2019. De viktigaste skälen bakom den nya organisationen var att skapa förutsättningar för en mer effektiv ärendehantering, att bibehålla eller öka kvaliteten i ärendehantering och beslutsfattandet, att jämna ut arbetsbelastningen mellan juristerna och att höja attraktiviteten i juristtjänsterna. I samband med att den nya organisationen sätts in leddes också ett arbete för att ensa befintliga handlägningsrutiner och ett stort antal internutbildningar genomfördes, allt i syfte att höja kvaliteten och effektiviteten i handläggningen. Förändringen tillsammans med de åtgärder som vidtoges i samband med denna är en bidragande orsak till den förbättrade produktiviteten i verksamheten.

Under året har flera andra åtgärder genomförts i syfte att effektivisera verksamheten. Bland dessa kan nämnas projekt som syftar till att inrikta beredningen mot minskad skriftväxling, upprättande av rutiner och checklistor för olika delar av handlägningsprocessen, införandet av en specialistgrupp som arbetar med rutinfrågor samt klarspraksgruppens arbete med förelägganden och beslut. Utöver detta har det tagits fram nya målsättningar för verksamheten och ärendehantering.

Ett arbete inleddes mot slutet av året med att upphandla ett nytt ärendehanteringssystem och ett e-arkiv. Det nya ärendehanteringssystemet kommer att vara enklare och smidigare för parterna, men det kommer också, tillsammans med e-arkivet, att skapa förutsättningar för ytterligare digitalisering samt automatisering av verksamheten, minskade kostnader samt tidsbesparingar för medarbetare. Arbetet med upphandlingen kommer att slutföras under 2021.

Tydligare målstyrning med stöd av nyckeltal

Under 2020 har arbetet fortsatt med att ta fram nya mål för verksamheten samt nyckeltal och resultatindikatorer för uppföljning av verksamheten. Uppföljningsprocessen kommer successivt att utvecklas i takt med lärandet och under 2021 kommer fler nyckeltal och resultatindikatorer att tas fram för att på ett ännu bättre sätt kunna analysera och bedöma måluppfyllelsen inte minst inom ärendehantering.

De målsättningar och nyckeltal som tagits fram och som använts under 2020 har varit en starkt bidragande orsak till den kraftigt höjda produktiviteten och de förkortade genomströmningstiderna samt till att den inbyggda ärendebalansen kunde begränsas på sätt som skett trots den mycket stora ärendeökningen.

Stärkt förtroende

Fokusområdet handlar om att de som kommer i kontakt med ARN ska få ett bemötande som stärker deras förtroende för ARN:s beslutsfattande samt att ARN:s kommunikation ska vara enhetlig och lättillgänglig.

Att medborgare och företag har förtroende för ARN:s verksamhet är centralt för att de också ska rätta sig efter de beslut och rekommendationer som myndigheten fattar. I grunden handlar det förtroendeskapande arbetet så klart om att säkerställa att beslutsfattandet håller en hög och jämn kvalitet. Men vid sidan om den professionella kvaliteten är det också viktigt att se till att verksamheten håller en hög brukarupplevd kvalitet. Den professionella kvaliteten kan något förenklat sägas vila på medarbetarnas kunskap och kompetens. Den brukarupplevda

kvaliteten bestäms däremot av medarbetarnas attityder, värderingar och förhållningssätt. Att säkerställa att parter och allmänhet får ett gott bemötande är centralt när det gäller den brukarupplevda kvaliteten. I detta ligger inte bara att bemöta parterna med respekt och värdighet utan också att myndigheten och medarbetarna är tillgängliga så att de som har frågor eller synpunkter på ett enkelt sätt kan komma i kontakt med myndigheten. Ett gott bemötande innefattar också att ge parterna tillgång till lättillgänglig information om myndighetens roll, uppgift och verksamhet samt vad som förväntas av parterna.

Medarbetarnas uppträdande har även på andra sätt stor betydelse när det gäller allmänhetens förtroende för ARN:s verksamhet. Om medarbetare skulle uppträda olämpligt riskerar det att minska allmänhetens förtroende för verksamheten.

Allmänhetens förtroende för ARN hänger också samman med om besluten utformas på ett sådant sätt att människor i allmänhet förstår vad som sägs. När det gäller utformningen av beslut och förelägganden är det viktigt att ARN:s jurister sätter sig in i parternas situation och funderar över syftet med sina texter och hur de kommer att uppfattas och förstås av de berörda. Med ett sådant förhållningssätt blir det lättare för parterna, som oftast inte är juridiskt kunniga, att förstå och bli övertygade av nämndens resonemang.

All utveckling av kvalitet och effektivitet i verksamheten är en del i det långsiktiga byggandet av förtroende. Förtroende hänger i grund och botten ihop med hur väl behov, krav och förväntningar möts och dessa förändras ständigt.

Under 2020 fortsatte det systematiska förbättringsarbetet inom området förtroende. Tre arbetsgrupper tillsattes inom ramen för ett bemötande- och kvalitetsprojekt: bemötandegruppen, webbgruppen och klarspraksgruppen.

Fokus har varit att öka kunskapen om och förståelsen för parter och andra intressenters upplevelse av såväl ärendehanteringsprocessen som de övriga uppdrag som ARN har, dvs. allt ifrån service, information och bemötande i kontakterna med ARN till begriplighet i förelägganden och beslut samt kommunikation. Det s.k. utifrånperspektivet är styrande för allt bemötande- och förtroendearbete vid ARN.

Arbetsgrupperna har i det inledande skedet fokuserat på brukarundersökningar, kunskapsinhämtande från s.k. fokusgrupper samt språkanalyser av förelägganden och beslut.

I arbetet med bemötande- och förtroendefrågor har ARN samverkat med flera andra myndigheter, såsom Sveriges Domstolar, Åklagarmyndigheten, Konsumentverket, Skatteverket och Upphandlingsmyndigheten. Samverkan har gett värdefulla bidrag och insikter i arbetet och det har också bidragit till det stora engagemang som medarbetarna känner för uppgifterna. Nästan alla medarbetare är på olika sätt involverade i någon av de arbetsgrupper som jobbar med förtroendefrågorna. Engagemanget för dessa frågor är alltså mycket stort.

Bemötande- och förtroendearbetet bygger på en systematik där undersökningar genomförs med viss regelbundenhet. På så sätt skapas förutsättningar för att följa upp arbetet och därmed bedöma måluppfyllelsen och se om avsedd effekt uppnåtts.

Den attraktiva arbetsplatsen

Fokusområdet handlar om att ARN ska attrahera, utveckla och behålla den bästa kompetensen samt att medarbetare och chefer ska vara engagerade och goda förebilder för verksamheten. Arbetsmiljön ska vara anpassad för verksamheten och det moderna arbetslivet.

Kompetensförsörjning

Allmänt om kompetensförsörjning

Kompetensförsörjning innebär att attrahera och rekrytera rätt kompetens för arbetsuppgifterna. Det är också att låta medarbetare utvecklas i sin yrkesroll och att behålla nödvändig kompetens. Rätt kompetenssammansättning är nödvändig för en effektiv verksamhet. Ett gott ledarskap och medarbetarskap är också viktiga framgångsfaktorer.

ARN:s mål för kompetensförsörjningen är att säkerställa att rätt kompetens finns och att myndigheten uppfattas som en attraktiv arbetsgivare där medarbetarna trivs och kan utvecklas. I detta avsnitt beskrivs de åtgärder som har vidtagits för att säkerställa kompetensen vid myndigheten för att nå verksamhetens mål och utföra ARN:s uppdrag. Målet är att säkra kompetensförsörjningen innefattande alla delar av kompetensförsörjningsprocessen ARUBA (Attrahera, Rekrytera, Utveckla, Behålla, Avveckla). Det är av stor vikt att arbetet med kompetensförsörjning omfattar alla dessa steg, så att ARN kan klara nuvarande och framtida uppgifter.

Attrahera och rekrytera

ARN:s attraktivitet som arbetsgivare beror på en mängd faktorer. Det handlar om vilka arbetsuppgifter och utmaningar som finns i arbetet, vilket chefs- och ledarskap samt medarbetarskap som kännetecknar myndigheten, vilka utvecklingsmöjligheter som finns samt vilka anställningsvillkor och förmåner som erbjuds. Men det har också stor betydelse hur myndigheten uppfattas när det gäller områden som jämställdhet, miljötank och arbetsplatskultur.

Sökande till ARN ska också uppleva att rekryteringsprocessen är professionell, effektiv och öppen. Rekryteringarna ska skötas i enlighet med den rekryteringsprocess som har tagits fram inom myndigheten.

Den beskrivning som ges under nästa avsnitt *Utveckla och behålla* är också av stor betydelse för att ARN uppfattas som en attraktiv arbetsplats.

Erfarenheterna från genomförda rekryteringar är att myndigheten uppfattas som en attraktiv arbetsplats och att det inte är svårt att rekrytera kvalificerad personal.

Utveckla och behålla

För att i det längre perspektivet kunna behålla nödvändig kompetens är det viktigt att låta medarbetarna utvecklas i sina yrkesroller. Även här har frågor om chefs- och ledarskap samt medarbetarskap stor betydelse. ARN:s ledarskapspolicy bygger på ett tillitsbaserat synsätt.

Att medarbetarna känner delaktighet och engagemang är också av mycket stor vikt för att de ska utvecklas och stanna kvar på arbetsplatsen. Några av de metoder som används för att utveckla och behålla medarbetare är medarbetarsamtal, lönesättande samtal, handledning och insatser inom arbetsmiljöområdet.

Under 2020 fortsatte arbetet med flera av de områden som är av stor vikt för att ARN ska vara en attraktiv arbetsplats, inte minst chefs- och ledarskap samt medarbetarskap. Samtliga chefer deltar i ett chefs- och ledarskapsprogram med utbildningar, webinarier och seminarier.

En bra balans mellan arbete och privatliv är av stor vikt. Medarbetare har getts möjlighet att träffa enskilda överenskommelser i fråga om semester, pension och arbetstid. Alla medar-

tare hade regelbundna medarbetarsamtal med sin närmaste chef. Samtalen handlade både om arbetsmiljön och om medarbetarens framtidsplaner.

En medarbetarundersökning genomfördes under året och medarbetarna analyserade resultatet tillsammans på sina enheter. Resultatet var mycket bra och det visade tydligt att det arbete med frågor om medarbetarskap och ledarskap, delaktighet och eget ansvar som genomförts för att göra ARN till en ännu mer attraktiv arbetsplats har gett resultat. Det skedde en tydlig ökning av både medarbetarskapsindex, ledarskapsindex och ambassadörskap. Särskilt ledarskapsindexet genomgick en mycket positiv utveckling.

Under året har även särskilda arbetsmiljöundersökningar genomförts i syfte att säkerställa att såväl den fysiska som den psykosociala arbetsmiljön är god för alla medarbetare även när de arbetar hemifrån. Även resultatet från dessa har varit mycket gott.

Avgångssamtal genomfördes med dem som slutade och samtalen visade att ARN upplevs som en bra arbetsplats med en mycket god stämning, vilket är en bra grund för att myndigheten ska kunna behålla och rekrytera kompetenta och bra medarbetare.

Under de senaste åren har flera åtgärder vidtagits för att öka attraktiviteten i främst juristtjänsterna, där personalomsättningen tidigare varit högre än för övriga befattningar. En förklarande faktor till det har varit att det finns en stor konkurrens om denna typ av yrkesgrupp. Juristerna har en kompetens som värdesätts av många andra arbetsgivare inom den juridiska sektorn, såväl av statliga arbetsgivare som inom det privata näringslivet. En annan faktor kan vara att det har funnits få karriärvägar eller andra utvecklingsmöjligheter på myndigheten. En hög personalomsättning innebär ökade kostnader för rekrytering och introduktion samt ett ökat behov av kompetensutveckling. Det innebär också effektivitetsförluster.

De förändringar som har genomförts i form av en förändrad organisation, införandet av specialisttjänster, nya arbetssätt samt den nya medarbetarskaps- och ledarskapspolicy har gett mycket gott resultat. Personalomsättningen för juristerna var klart lägre 2020 än den varit tidigare år.

Antal anställda

Den 31 december 2020 hade ARN 55 anställda, varav 37 kvinnor och 18 män. Antalet chefer uppgick till 7, varav 5 var kvinnor och 2 män. Utöver detta anlidade ARN externa resurser i form av externa ordförande, föredragande och ledamöter vid sammanträden.

Under året började 12 nya medarbetare på ARN och 7 medarbetare avslutade sina anställningar. Av de som slutade gick 2 i pension. 8 notarier tjänstgjorde på ARN under 6 månader vardera, innan de fortsatte sin notariatstjänstgöring i domstol. Juriststuderande anlidades regelbundet för att avlasta ARN:s jurister. Inhyrd personal och pensionerade sekreterare anlidades för att avlasta sekreterarna.

Under hösten gjordes en särskild satsning med anledning av den stora ärendeökningen där ett antal jurister rekryterades för visstidsanställningar under 6 månader.

Kompetensutveckling

Det är av stor betydelse för ARN att medarbetarna ges möjlighet till vidareutbildning. Den utbildning som erbjuds medarbetarna ska utgå från myndighetens behov och främja mål som satts upp för verksamheten.

Under året genomfördes flera kompetensutvecklingsinsatser som riktade sig till alla medarbetare. Bland dessa kan nämnas flera seminarier om medarbetarskap, statstjänstemannarollen, mänskliga rättigheter samt särskilda utbildningsinsatser om GDPR. Seminarier hölls mellan medarbetare vid ARN samt Skatteverket, Konsumentverket, Sveriges Domstolar och Åklagarmyndigheten angående frågor om bemötande och förtroende. Utöver detta har ett antal utbildningsinsatser och seminarier genomförts framför allt för juristerna för att öka kompetensen inom olika ämnesområden. Flera medarbetare ingår också i olika nätverk såväl nationella som internationella, exempelvis Nationellt nätverk för nyttorealiserings som samordnas av DIGG och Myndighetsnätverket mot korruption som drivs av Statskontoret.

Samtliga chefer deltar i ett chefs- och ledarskapsprogram med utbildningar, webinarier och seminarier.

Jämställdhet och likabehandling

En arbetsgrupp jobbade under året med frågan hur ARN internt ska säkerställa en effektiv och rättssäker förvaltning som respekterar mänskliga rättigheter. Även jämställdhetsfrågor berördes i detta arbete.

I den s.k. MR-gruppens uppdrag låg bland annat att göra en översyn av olika policydokument och riktlinjer exempelvis de som avser rekrytering, upphandling och jämställdhet för att säkerställa att dessa processer sker i enlighet med MR-principerna men även att de skapar förutsättningar för en hållbar utveckling. MR-gruppen skulle också ta fram en strategi för ARN:s fortsatta arbete med mänskliga rättigheter, innefattande vision, MR-målsättningar och en färdplan med olika aktiviteter.

MR-gruppen bedrev kring dessa frågor ett samarbete med Uppsala universitet, inom ramen för ett regeringsuppdrag. MR-gruppen presenterade sin rapport för samtliga medarbetare och därefter inledde ARN ett arbete med att genomföra de förslag som gruppen hade tagit fram. Bland det som genomförts kan nämnas att en ny likabehandlingsplan har tagits fram och kompetenshöjande utbildningar och seminarier har hållits för samtliga medarbetare. Flera aktiviteter är planerade att genomföras under 2021.

I medarbetarundersökningen mättes upplevelsen av hur myndigheten arbetar med jämställdhetsfrågor. Resultatet var en klar förbättring jämfört med föregående år. Ett arbete pågår också med att ta fram fler mätbara mål och uppföljning när det gäller jämställdhets- och likabehandlingsarbetet.

Arbetsmiljö

Under 2020 inleddes ett arbete med att göra en översyn av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Resultatet blev nya riktlinjer och policy för arbetsmiljö, som kommer att fastställas i början av 2021. De nya riktlinjerna skapar förutsättningar för att det systematiska arbetsmiljöarbetet ska bli en integrerad del i den dagliga verksamheten. Ett nytt samverkansavtal och införandet av en skyddskommitté bidrar också till att arbetsmiljöfrågorna får större utrymme på myndigheten. För att de nya riktlinjerna och arbetssätten ska få fullt genomslag ingår utbildningar och seminarier om olika arbetsmiljöfrågor i chefs- och ledarskapsprogrammet.

Sedan mars 2020 har de flesta medarbetarna arbetat hemifrån. Det har ställt särskilda krav på arbetsmiljöarbetet under året. För att säkerställa att alla medarbetare har en god såväl

fysisk som psykosocial arbetsmiljö i hemmet har enkäter genomförts men även samtal mellan chef och medarbetare samt vid enhetsmöten och möten hållits på myndighetsnivå.

Resultatet av dessa undersökningar har varit mycket positivt och det visar att arbetsmiljön generellt sett är mycket god även vid arbete i hemmet.

En hållbar organisation

Fokusområdet handlar om att ARN ska ha en sund ekonomi som är hållbar över tid och en funktionell organisation. Planering, styrning och uppföljning av verksamheten ska följa en tydlig strategi och tydliga mål. ARN ska också bidra till ett hållbart samhälle. ARN ska bedriva ett systematiskt miljöarbete för att minska verksamhetens negativa och öka dess positiva miljöpåverkan.

Under året genomfördes två organisationsförändringar; den ena beslutades i slutet av 2019. Båda syftade till att skapa en organisation som är hållbar över tid och som är flexibel och rustad att möta framtida förändringar i ärendetillströmning och andra förändringar i verksamheten. Den nya organisationen ställdes snabbt på prov genom coronapandemins påverkan på myndigheten. Genom den nya organisationen kunde myndigheten utan större insatser snabbt ställa om verksamheten för att möta utmaningarna, med ökad produktivitet och effektivitet som positiva resultat. Trots en klart högre arbetsmängd så visade medarbetarundersökningen också att medarbetarna upplevde att de hade en mycket bättre arbetssituation än tidigare. De kände mindre stress, upplevde en klart bättre arbetsbelastning och balans mellan arbete och privatliv samt större möjlighet att koppla av från arbetet vid ledighet.

Med den gamla organisationen hade ARN haft svårare att möta de utmaningar myndigheten ställdes inför. Följden hade med stor sannolikhet blivit en mer problematisk arbetssituation för medarbetarna och klart längre handläggningstider, vilket varit negativt för parterna.

Under 2020 tillsattes en hållbarhetsgrupp med uppdraget att utveckla ARN:s miljöledningssystem och säkerställa att ett systematiskt miljöarbete integreras i myndighetens verksamhet så att miljöfrågorna beaktas vid genomförandet av myndighetens uppdrag. Processen ska syfta till ständig förbättring utifrån metoden planera, genomföra, följa upp och förbättra.

Hållbarhetsgruppen arbetade under året aktivt med en miljöutredning och med att ta fram olika målsättningar för miljöarbetet. En ny miljöpolicy togs också fram. Arbetsgruppen arbetade också med att kartlägga inom vilka områden ARN:s miljöpåverkan är som störst och vilka åtgärder som kan vidtas för att minska denna. Arbetet har bland annat utmynnat i en översyn och revidering av ARN:s riktlinjer för tjänsteresor, som bland annat tydliggör hur miljömedvetna val ska göras vid resor och att tjänsteresor i så stor utsträckning som möjligt ska ersättas med digitala möten.

Hållbarhetsgruppens arbete kommer att fortsätta under 2021. Arbetsgruppen har tagit fram en plan för olika aktiviteter som ska genomföras under det kommande året som bland annat innehåller olika utbildningsinsatser för att öka medarbetarnas kunskapsnivå och medvetenhet om klimatfrågor.

4.4 Övriga mål och återrapporteringskrav

Stöd till den kommunala konsumentvägledningen

ARN har deltagit i utbildningen av nya konsumentvägledare och i webinarier för konsumentvägledare som anordnats av Konsumentverket. ARN:s jurister har också funnits tillgängliga för konsumentvägledarnas frågor och vägledarna har också haft möjlighet att prenumerera på beslut och få statistik som rör deras kommun. ARN har också hållit utbildningar samt deltagit i seminarier anordnade av Konsumentvägledarnas förening.

Förtroendeskapande åtgärder mot näringslivet

Företrädare för ARN har under året deltagit i seminarier med flera branschorganisationer och hållit föreläsningar vid branschsammankomster. Ett arbete bedrivs med att ta fram en strategi för arbetet med förtroendeskapande åtgärder gentemot näringslivet. Näringslivets behov har också beaktats i arbetet med att ta fram en ny mediestrategi.

Redovisning av statistik

Enligt 10 § i ARN:s instruktion och föreskrifterna i 3 kap. 1 § i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska ARN redovisa individbaserad statistik över antalet anmälningar, uppdelad avdelningsvis, på anmälarnas kön och ålder. Statistiken redovisas i bilagan till årsredovisningen.



Ekonomisk redovisning



5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter

Kostnader och intäkter för verksamhetsgrenarna Tvistlösning och Information

(tkr)	2018		2019		2020	
	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
Verksamhetsgren						
Tvistlösning						
Intäkt anslag	41 782		46 655		49 842	
Intäkter av bidrag	278		0		159	
Intäkter övrigt	2		1		0	
Kostnad		42 062		46 656		50 001
Information						
Intäkt anslag	2 898		4 002		4 102	
Intäkter av avgifter	102		101		129	
Intäkter av bidrag	10		0		13	
Intäkter övrigt			0		0	
Kostnad		3 010		4 103		4 244
Totalt	45 072	45 072	50 759	50 759	54 245	54 245

Tabellen visar ARN:s intäkter och kostnader per verksamhetsgren. Intäkterna är fördelade på anslag, intäkter av avgifter, intäkter av bidrag och övriga intäkter. Intäkter av avgifter avser avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen, intäkter av bidrag avser ersättning för höga sjuklönekostnader från Försäkringskassan, övriga intäkter består av finansiella intäkter.

Avgiftsintäkterna kommer till övervägande del från prenumerationer på nämndbeslut och är i sin helhet hänförliga till verksamhetsgrenen Information. Intäkterna har ökat med cirka 30 procent i förhållande till 2019, vilket beror på en prisjustering som gjordes vid årsskiftet. Övriga intäkter innefattar de finansiella intäkter som inte är mätbara i tkr.

Kostnadsökningen 2020 i förhållande till tidigare år är kopplad främst till verksamhetsgrenen Tvistlösning och har sin förklaring i den 35 procentiga ökningen av ärendetillströmningen till följd av coronapandemin. Mest ökade lönekostnaderna för fast och tillfälligt anställd personal samt för arvoderad extern personal. Kostnaderna för beslutsfattandet var i stort sett oförändrade, trots att antalet avgöranden ökade med ca 25 procent. Att kostnaderna för beslutsfattandet inte ökade beror främst på att andelen avgöranden genom kanslibeslut ökade kraftigt. Det är betydligt billigare att avgöra ett ärende som kanslibeslut jämfört med att avgöra ärendet vid sammanträde. Andra förklaringar till att kostnaderna för beslutsfattandet inte ökade är att sammanträdena huvudsakligen genomfördes digitalt, vilket begränsade kostnaderna för resor och hotell, och att fler beslut fattades av interna beslutsfattare.

Även kostnaderna för verksamhetsgrenen Information ökade. Även här beror ökningen huvudsakligen på coronapandemin. Intresset från journalister och allmänhet för ARN:s beslut i ärenden med koppling till pandemin var under året mycket stort. Medarbetarna ägnade därför mer arbetstid än tidigare år åt mediefrågor. En större del av arbetstiden jämfört med tidigare år ägnades också åt utbildningar och andra kontakter med omvärlden som omfattas av ARN:s informationsuppdrag.

Styckkostnad för nämndbeslut och kanslibeslut

Styckkostnad (kr)	2018	2019	2020
Nämndbeslut	3 233	2 829	2 421
Kanslibeslut	2 411	2 119	1 881

Styckkostnaden för såväl nämndbeslut som kanslibeslut minskade avsevärt 2020 i jämförelse med tidigare år. Detta beror på att allt fler ärenden avgjordes 2020 samt att ärendehantering på alla nivåer sker mer effektivt.

Avgjorda ärenden/årsarbetskraft

År	2018	2019	2020
Antal avgjorda ärenden/ÅAK	347	418	511

Antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft har fortsatt att öka. Produktiviteten mätt i antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft var 2020 den högsta någonsin.

6. Resultaträkning

(tkr)	Not	2020	2019
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		53 943	50 657
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	129	101
Intäkter av bidrag	2	173	0
Finansiella intäkter	3	0	1
Summa		54 245	50 758
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-41 482	-39 239
Kostnader för lokaler		-4 259	-4 220
Övriga driftkostnader	5	-8 149	-7 025
Finansiella kostnader	6	-1	-6
Avskrivningar och nedskrivningar		-353	-269
Summa		-54 245	-50 758
Verksamhetsutfall		0	0
Uppbördsverksamhet			
Saldo		0	0
Transfereringar			
Saldo		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

7. Balansräkning

(tkr)	Not	2020-12-31	2019-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	7	0	0
Summa		0	0
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	8	0	0
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	9	1 522	489
Summa		1 522	489
Kortfristiga fordringar			
Forordningar hos andra myndigheter	10	564	433
Övriga kortfristiga fordringar	11	61	0
Summa		625	433
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	12	1 184	1 095
Summa		1 184	1 095
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	13	30	1 669
Summa		30	1 669
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	14	4 489	1 691
Summa		4 489	1 691
SUMMA TILLGÅNGAR		7 851	5 377

Forts. Balansräkning

(tkr)	Not	2020-12-31	2019-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	15		
Statskapital	16	201	201
Balanserad kapitalförändring		0	0
Kapitalförändring enligt resultaträkningen		0	0
Summa		201	201
Avsättningar			
Övriga avsättningar	17	628	553
Summa		628	553
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	18	1 321	288
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	19	1 195	1 241
Leverantörsskulder		1 273	768
Övriga kortfristiga skulder	20	846	808
Summa		4 636	3 103
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	21	2 386	1 520
Summa		2 386	1 520
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		7 851	5 377

8. Anslagsredovisning

Anslag (tkr)	Not	Ingående över- förings- belopp	Årets till- delning enl. RB	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående överförings- belopp
Uo 18 2:2 Ramanslag Ap. 1 Allmänna reklamations- nämnden	22	-1 669	55 582	53 913	-53 943	- 30
Summa		-1 669	55 582	53 913	-53 943	- 30

9. Tilläggsupplysningar och noter

Alla belopp redovisas i tusental kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan summeringsdifferenser förekomma.

Tilläggsupplysningar

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

ARN:s bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF) samt Ekonomistyrningsverkets (ESV) föreskrifter och allmänna råd till denna förordning. Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna förordning.

I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § FBF tillämpar ARN brytdagen den 5 januari. Brytdagen föregående år var den 3 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 20 tkr bokförts som periodavgränsningsposter.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade dataprogram, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har ett anskaffningsvärde om minst ett halvt basbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring och en beräknad ekonomisk livslängd som uppgår till lägst tre år. Egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar samt större anskaffningar av likartade tillgångar som uppgår till minst 50 tkr (exkl. moms) ska också betraktas som anläggningstillgångar.

Beloppsgränsen för förbättringsutgifter på annans fastighet är 50 tkr. Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till högst den återstående giltighetstiden på hyreskontraktet, dock lägst tre år. Avskrivning sker enligt linjär avskrivningsmetod från den månad tillgången tas i bruk. Enstaka bärbara datorer redovisas inte som anläggningstillgång utan kostnadsförs direkt vid inköpet.

Tillämpade avskrivningstider

3 år	Licenser och andra immateriella rättigheter Datorer och kringutrustning Maskiner och tekniska anläggningar
5 år	Egenutvecklade dataprogram Övriga kontorsmaskiner Inredningsinventarier

Omsättningstillgångar

Fordringar har tagits upp till det belopp som de efter individuell prövning beräknas bli betalda.

Skulder

Skulder har tagits upp till nominellt belopp.

Ersättningar och andra förmåner

Ledamöter i insynsrådet/andra styrelseuppdrag	Ersättning tkr
Fredrik Falkenström Inga förmåner	2
Maria Wiezell Inga förmåner	2
Magnus Johansson Inga förmåner	2
Yvonne Andersson Inga förmåner	2
Bengt Nilervall Inga förmåner	1
Sanne Lennström Inga förmåner	1
Arman Teimouri Inga förmåner	2
Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag	Ersättning tkr
Marcus Isgren Ordförande Ordförande i Patentombudsämnden Inga förmåner	1 186
Linda Mossberg Karlström Vice ordförande från och med den 13 januari 2020 Inga förmåner	857
Jenny Hjukström Vice ordförande till och med den 12 januari 2020 Inga förmåner	32

Anställdas sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron på ARN ökade något 2020 jämfört med föregående år. Den totala sjukfrånvaron var 2,9 procent av tillgänglig arbetstid. Sjukfrånvaron minskade bland män men ökade bland kvinnor. Andelen långtidssjukskrivna ökade från 9,5 procent 2019 till 28,9 procent 2020.

ARN arbetar kontinuerligt med arbetsmiljöfrågor för att främja en god arbetsmiljö och hälsa såväl vid arbete på arbetsplatsen som i hemmet.

I tabellen redovisas anställdas totala sjukfrånvaro i förhållande till den sammanlagda ordinarie arbetstiden. Vidare redovisas andel av den totala sjukfrånvaron under en sammanhängande tid av 60 dagar eller mer.

I tabellen redovisas också sjukfrånvaro fördelad på kön och ålder i förhållande till respektive grupps sammanlagda ordinarie arbetstid. Sjukfrånvaron redovisas i procent.

Uppgift om sjukfrånvaro anges endast för de ålderskategorier där antalet anställda uppgår till fler än 10.

Sjukfrånvaro, %	2020	2019
Totalt	2,9 %	2,6 %
Antal 60 dagar eller mer	28,9 %	9,5 %
Kvinnor	3,0 %	2,3 %
Män	2,6 %	3,1 %
Anställda -29 år	-	-
Anställda 30-49 år	2,7 %	2,5 %
Anställda 50 år-	-	-

*Sjukfrånvaro för gruppen ”Anställda -29 år” lämnas inte eftersom antalet anställda i gruppen är tio eller färre.

**Sjukfrånvaro för gruppen ”Anställda 50 år-” lämnas inte eftersom antalet anställda i gruppen är tio eller färre.

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2020	2019
Not 1	Intäkter av anslag och andra ersättningar		
	Prenumerationer nämndbeslut	129	101
	Summa	129	101
Not 2	Intäkter av bidrag		
	Bidrag från statliga myndigheter, Försäkringskassan	173	0
	Summa	173	0
	Ersättning för höga sjuklönekostnader till följd av Covid-19		
Not 3	Finansiella intäkter		
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	0	1
	Summa	0	1
	Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2020-01-08 varit noll. Från 2015-02-18 till 2020-01-07 var räntan negativ.		
Not 4	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	29 077	26 695
	<i>Varav lönekostnader ej anställd personal</i>	<i>3 815</i>	<i>3 340</i>
	Sociala avgifter	11 871	11 671
	Övriga kostnader för personal	534	873
	Summa	41 482	39 239

Kostnader för personal har ökat med 2 243 tkr jämfört med föregående år. Skälet för det är att antalet anställda ökade. Ökningen beror även på att fler beslut fattades av externa beslutsfattare, vilket ledde till ökade arvodeskostnader. De sociala avgifterna var procentuellt sett lägre under 2020 jämfört med föregående år, vilket bland annat beror på att ARN, via ett statligt stödpaket som togs fram med anledning av coronapandemin, fick en nedsättning av arbetsgivaravgifterna under perioden mars till och med juni.

Forts. Resultaträkning

(tkr)		2020	2019
Not	5	Övriga driftkostnader	
		Resor, representation och information	237 899
		Köp av varor	281 307
		Köp av tjänster	7 385 5 556
		Övrigt	247 263
		Summa	8 149 7 025

Beloppen från 2019 är omräknade då noten har fått en ny uppställning.

Kostnaderna för resor minskade jämfört med föregående år eftersom resandet minskade som en följd av coronapandemin. Sedan mars 2020 genomförs alla nämndsammanträden digitalt via video.

Kostnaderna för köp av tjänster ökade under 2020. Ökningen beror till stor del på ökade kostnader för IT-tjänster, bland annat i form av uppgradering och förbättring av ärendehanteringssystemet, en IT-upphandling samt fler datorarbetsplatser. Men ökningen beror också på att externa konsulter togs in i större omfattning än tidigare för att arbeta med ärendehantering, framför allt registrering av nyinkomna handlingar.

Not 6 Finansiella kostnader

Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	4
Övriga finansiella kostnader	1	1
Summa	1	6

Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2020-01-08 varit noll. Från 2015-02-18 till 2020-01-07 var räntan negativ.

Balansräkning

(tkr)		2020-12-31	2019-12-31	
Not	7	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
		Ingående anskaffningsvärde	3 672	3 672
		Summa anskaffningsvärde	3 672	3 672
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 672	-3 672
		Summa ackumulerade avskrivningar	-3 672	-3 672
		Utgående bokfört värde	0	0
Not	8	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
		Ingående anskaffningsvärde	56	56
		Summa anskaffningsvärde	56	56
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-56	-52
		Årets avskrivningar	0	-5
		Summa ackumulerade avskrivningar	-56	-56
		Utgående bokfört värde	0	0
Not	9	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
		Ingående anskaffningsvärde	1 678	1 507
		Årets anskaffningar	1 386	171
		Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	-734	0
		Summa anskaffningsvärde	2 330	1 678
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 189	-925
		Årets avskrivningar	- 353	-264
		Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	734	0
		Summa ackumulerade avskrivningar	-808	-1 189
		Utgående bokfört värde	1 522	489
Not	10	Fordringar hos andra myndigheter		
		Fordran ingående mervärdesskatt	564	433
		Summa	564	433
Not	11	Övriga kortfristiga fordringar		
		Oreglerade kreditfakturer, utomstatliga	61	0
		Summa	61	0
Not	12	Förutbetalda kostnader		
		Förutbetalda hyreskostnader	993	978
		Övriga förutbetalda kostnader	191	117
		Summa	1 184	1 095

Forts. Balansräkning

			2020-12-31	2019-12-31
(tkr)				
Not	13	Avräkning med statsverket		
		Anslag i räntebärande flöde		
		Ingående balans	1 669	-1 119
		Redovisat mot anslag	53 943	50 657
		Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-55 582	-47 869
		Fordringar avs. anslag i räntebärande flöde	30	1 669
		Summa Avräkning med statsverket	30	1 669
Not	14	Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		
		Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	4 489	1 691
		Summa	4 489	1 691
		Beviljad kredit enligt regleringsbrev	5 000	4 400
		Maximalt utnyttjad kredit	730	1 140
Not	15	Myndighetskapital		
		Myndighetskapitalet består enbart av statskapital vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.		
Not	16	Statskapital		
		Statskapital utan avkastningskrav avseende konst, Statens konstråd	201	201
		Utgående balans	201	201
Not	17	Övriga avsättningar		
		Avsättning för lokalt omställningsarbete		
		Ingående balans	553	483
		Årets förändring	75	70
		Utgående balans	628	553
		Inga omställningsmedel har använts under räkenskapsåret. En preliminär bedömning har gjorts att myndigheten inte kommer använda några omställningsmedel 2021.		
Not	18	Lån i Riksgäldskontoret		
		Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
		Ingående balans	228	252
		Under året nyupptagna lån	1 386	307
		Årets amorteringar	- 353	-271
		Utgående balans	1 321	288
		Beviljad låneram enligt regleringsbrev	4 000	4 000

Forts. Balansräkning

(tkr)			2020-12-31	2019-12-31
Not	19	Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
		Utgående mervärdesskatt	2	0
		Arbetsgivaravgifter	834	817
		Leverantörsskulder andra myndigheter	359	424
		Summa	1 195	1 241
Not	20	Övriga kortfristiga skulder		
		Personalens källskatt	846	805
		Övrigt	0	3
		Summa	846	808
Not	21	Upplupna kostnader		
		Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	1 486	1 070
		Övriga upplupna löner och arvoden inklusive sociala avgifter	542	144
		Övriga upplupna kostnader	358	306
		Summa	2 386	1 520

Beloppen från 2019 är omräknade då noten har fått en ny uppställning.

Ökningen av upplupna kostnader jämfört med motsvarande period föregående år kan delvis förklaras med att semesterlöneskulden har ökat. Ökningen beror även på periodiserade arvoden från december som betalas ut i januari 2021.

Anslagsredovisning

**Not 22 Uo 18 2:2 Ramanslag
Ap. 1 Allmänna reklamationsnämnden**

Enligt ändringsbeslut 2020-06-25 till regleringsbrevet utökas ARN anslagskredit från 1 577 tkr till 3 154 tkr. Under året har ARN utnyttjat 30 tkr av krediten.

Enligt ändringsbeslut 2020-12-03 har ARN tilldelats ytterligare 3 000 tkr. Anslaget är räntebärande.

10. Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2020	2019	2018	2017	2016
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 000	4 000	2 500	4 000	4000
Utnyttjad	1 321	288	252	517	484
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	5 000	4 400	4 000	4 000	3155
Maximalt utnyttjad	730	1 140	0	0	0
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	0	0	0	0	0
Räntekostnader	0	4	22	19	16
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	129	101	103	83	59
Anslagskredit					
Beviljad	3 154	3 280	1 334	1 312	1 265
Utnyttjad	30	1 669	0	0	0
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	0	0	1 119	1 311	201
Bemyndiganden	Ej tillämpligt				
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st.)	49	48	45	43	41
Medelantalet anställda (st.)*	55	52	51	49	43
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 100	1 052	1 001	987	1 002
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

* I beräkningen av medelantalet anställda 2016 – 2020 är tjänstledig personal frånräknad.

11. Underskrift

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Stockholm den 22 februari 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Isgren', with a long horizontal stroke extending to the right.

Marcus Isgren
ARN:s ordförande och chef



Bilaga – Antalet anmälningar uppdelat på kön och ålder

Enligt 10 § förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden samt 3 kap. 1 § i Förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska individbaserad statistik redovisas över mottagna anmälningar. Statistiken ska vara uppdelad på kön och ålder och avse antal och typ av klagomål.

I denna rapport redovisas statistiken avseende mottagna anmälningar 2020. Nämnden har 12 avdelningar och redovisar här köns- och åldersfördelning för respektive avdelning.

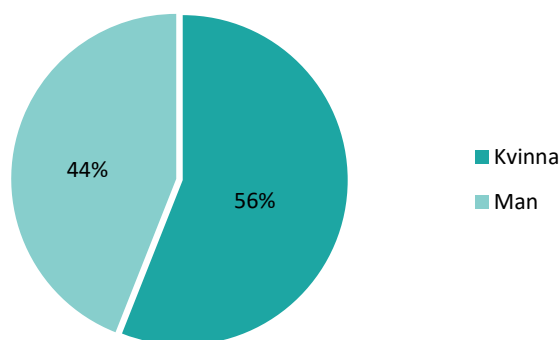
Att ange ålder och kön är en frivillig uppgift för anmälaren. År 2020 kom det in totalt 27 863 ärenden till nämnden. Av dessa har 26 887 anmälare (89 procent) valt att ange kön och ålder.

Anmälaren kan ange kön *Man* eller *Kvinna* i fasta fält. Ålder anges i numeriskt fritextfält med max 3 siffror. I statistiken redovisas följande åldersintervaller.

Under 18 år	18-29 år	30-49 år	50-64 år	65+
Man	Man	Man	Man	Man
Kvinna	Kvinna	Kvinna	Kvinna	Kvinna

Fördelning mellan Man och Kvinna samt medelålder

Av de som gjorde en anmälan till ARN var 44 procent kvinnor och 56 procent män.



Medelåldern för kvinnor var 47 år och för män 48 år. Medelåldern totalt var 48 år.

