

ARN

Allmänna reklamationsnämnden



Årsredovisning
2021

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	29
4.3 Verksamhetsutveckling	32
4.4 Övriga mål och återrapporteringskrav	40
Ekonomisk redovisning	42
5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter	43
6. Resultaträkning	45
7. Balansräkning	46
8. Anslagsredovisning	48
9. Tilläggsupplysningar och noter	49
10. Sammanställning över väsentliga uppgifter	58
11. Underskrift	59
Bilaga Antalet anmälningar uppdelat på kön och ålder	60



1. Ordföranden har ordet

ARN:s tvistlösning har stor betydelse för konsumenter och företag i vårt samhälle. Det märktes tydligt även under 2021. Antalet inkomna ärenden ligger kvar på historiskt sett höga nivåer och myndigheten är ofta uppmärksam i media.

Det senaste året har på olika sätt präglats av coronapandemin. När pandemin slog till stod ARN väl rustad. I början av 2020 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 upphandlat en ny IT-miljö samt inlett ett arbete som syftade till att skapa förutsättningar för ett mobilt arbetssätt, där nämndsamtalen och möten kunde genomföras digitalt.

Tack vare detta arbete kunde ARN möta de utmaningar, innefattande en mycket stor ärendetillströmning, som pandemin bjöd på under åren 2020-2021. Genom nya arbetssätt kunde antalet avgöranden öka kraftigt. Produktiviteten har aldrig varit så hög som nu. Under 2021 lyckades vi arbeta ned den stora ärendebalans som byggdes upp under 2020, vilket betyder att handläggningstiderna kommer att vara kortare framöver.

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 2021 fortsatte det systematiska förbättringsarbetet inom området förtroende, särskilt i arbetsgrupperna för bemötande, klarspråk och webb.

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.

Att konsumenter och företag har förtroende för ARN och ARN:s beslut bekräftades av de brukarundersökningar som genomfördes under året. Rekommendationerna följs också i mycket hög grad, vilket vi är stolta över.

Bland de projekt som genomfördes under 2021 kan nämnas en ny e-tjänst som gör det enklare för konsumenter att ge in en anmälan till ARN. Den nya tjänsten skapar också förutsättningar för en effektivare handläggning.

Under året fortsatte arbetet med miljö- och hållbarhetsfrågor. Frågorna är viktiga och vi på ARN vill göra vad vi kan för att bidra till ett hållbart samhälle. Hållbarhetsarbetet gynnar både myndigheten, samhället och medarbetarna.

År 2021 var på många sätt ett mycket framgångsrikt år. När jag vänder blicken framåt är jag 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 2022!

Marcus Isgren

2. Det här är ARN

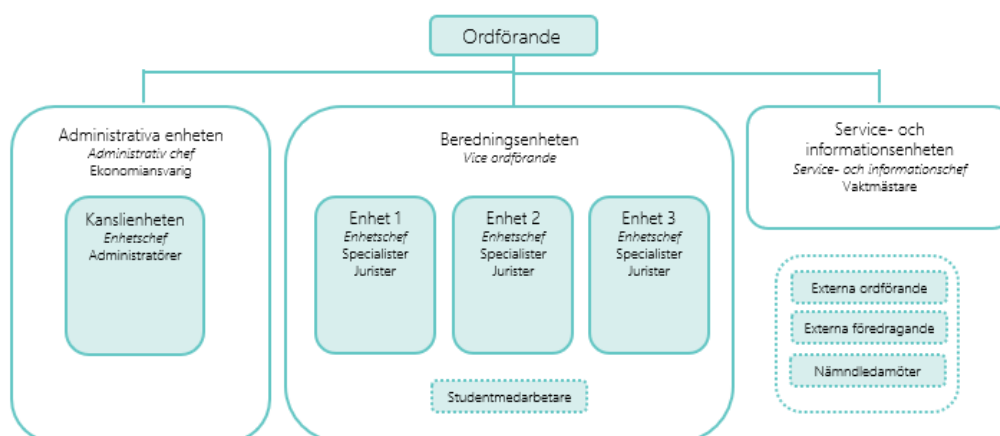
ARN:s uppdrag

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 drygt ett trettio-tal jurister tjänstgör. Beredningsenheten 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. Den administrativa enheten ansvarar för bl.a. ekonomi, HR och verksjuridik. Enheten leds av den administrativa chefen och på enheten tjänstgör även den ekonomiansvariga. Till enheten hör kanslienheten, som har som huvudsaklig uppgift att bistå beredningsenheten. På kanslienheten tjänstgör administratörer. Service- och informationsenheten ansvarar huvudsakligen för service, IT, information, säkerhet och lokaler. Till enheten hör vaktmästaren.



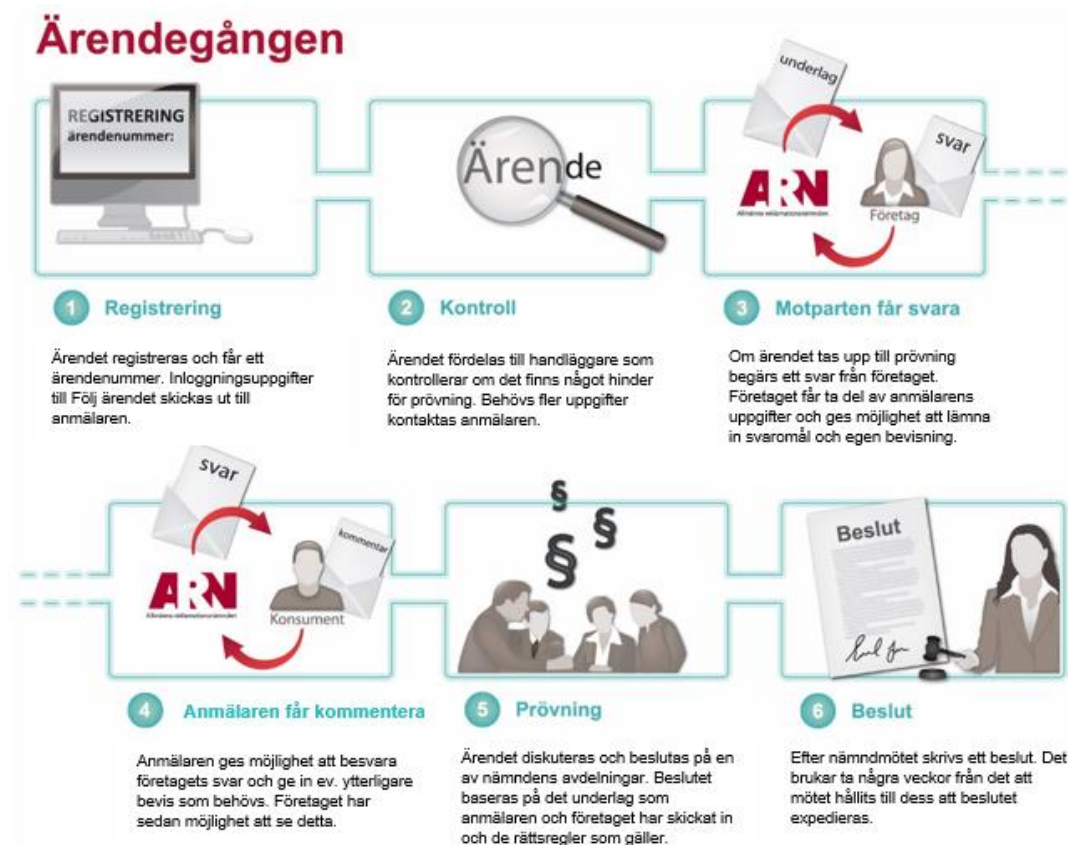
ARN anlitar också externa medarbetare. ARN:s ordförande ansvarar för 30 externa ordförande som leder sammanträden och fattar beslut, vice ordföranden ansvarar för ca 25 externa föredragande och den administrativa chefen för ca 300 nämndledamöter.

Hur anmäler man?

En konsument som vill anmäla en tvist kan göra det antingen via en e-tjänst på ARN:s webbplats eller på en särskild pappersblankett som myndigheten tillhandahåller.

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.

Drygt hälften av ärendena som avgjordes under 2021, 56 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 2021 skrevs 19 procent av ärendena av 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 2021 var 25 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 2021.

Fyra typer av beslut

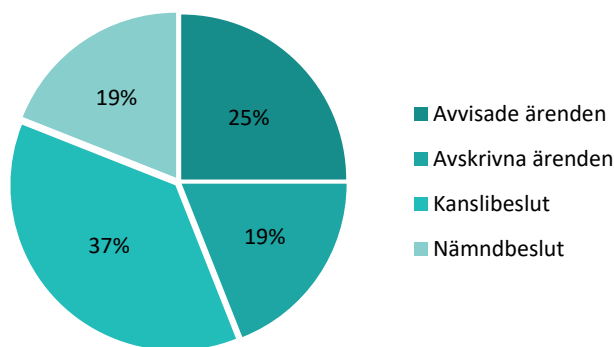


Diagram 1

Fyra typer av beslut
2021

Jämförelse 3 år tillbaka

År	Avvisade	Avskrivna	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2021	25 %	19 %	37 %	19 %
2020	28 %	25 %	26 %	21 %
2019	30 %	23 %	18 %	29 %

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. Följsamheten till ARN:s beslut, 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.

Följsamheten till ARN:s beslut är den främsta resultatindikatorn eftersom den visar hur väl ARN lyckas med sin uppgift att fatta kvalitativa beslut som näringsidkarna respekterar och följer. En annan resultatindikator som används är antalet omprövningsärenden.

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 indikatorer för att bedöma om utvecklingen går i önskad riktning.

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.

Flertalet avsnitt innehåller en analys och bedömning av resultat och övrig väsentlig information.

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. Ett ärende ska handläggas så snabbt som möjligt och det ska avgöras inom rimlig tid. 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 ska bli äldre än 12 månader. Enligt de interna målsättningarna gäller att ett ärende inte heller – utom i särskilda fall – ska bli äldre än 9 månader.

ARN nådde under 2021 regeringens mål att en tvist som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Mediantiden var 77 dagar. Detta var 19 dagar mer än 2020.

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. Mediantiden var 4 dagar. År 2020 var tiden 11 dagar.

Under 2020 inkom, som en följd av coronapandemin, ett rekordstort antal ärenden till ARN. Under 2021 minskade antalet inkomna ärenden till ungefär samma nivå som innan coronapandemin bröt ut; det kom in 19 699 ärenden 2021. Antalet avgöranden låg under 2021 kvar på en hög nivå, totalt avgjordes 24 276 ärenden.

Den minskade ärendetillströmningen och den fortsatt höga avgörandetakten innebar att ARN under 2021 minskade ärendebalansen. Antalet öppna ärenden minskade från 9 446 till 4 862 ärenden. Däremot ökade de totala genomströmningstiderna och tiden från det att ett ärende är klart för avgörande till beslut. Detta är emellertid en naturlig effekt när ett stort antal äldre ärenden avgörs. Åldersstrukturen på ärendebalansen förändrades under året och vid årsskiftet var de öppna ärendena klart yngre än tidigare, vilket betyder att handläggningstiderna framöver kommer att vara väsentligt kortare. Även om genomströmningstiderna ökade något under året bedömer ARN sammantaget att serviceåtagandet får anses ha uppfyllts.

Vid en analys av resultatförändringen mellan 2020 och 2021 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 minskade under 2021, men på grund av den stora ärendetillströmningen 2020 var antalet öppna ärenden som väntade på beslut stort vid ingången i 2021. Personalstyrkan på ARN minskade med 4 årsarbetskrafter 2021 jämfört med 2020.

Produktiviteten definierad som antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, förbättrades under året. Produktiviteten ökade med 5,5 procent jämfört med 2020, från 511 avgjorda ärenden per årsarbetskraft 2020 till 539 ärenden 2021. Produktiviteten har aldrig varit högre.

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 2021.

Kostnadseffektiviteten, uttryckt som styckkostnad per avgjort ärende, minskade något under året. Skälet för det är att kostnadspålägget för nämnd- och kanslibeslut var högre under 2021 än 2020, vilket främst beror på de stora IT- och kompetensutvecklingsåtgärder som genomfördes under året, men även på att ledamotsarvodet höjdes den 1 januari 2021.

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 2021 låg något högre än föregående år. Följsamheten ökade från 76 procent 2020 till 78 procent 2021. Ett annat stöd för bedömningen är att andelen omprövningsärenden låg kvar på en låg nivå. Bedömningen grundar sig också på de brukarundersökningar som genomförts under året, i vilka såväl konsumenter som näringsidkare uttalat att förtroendet för ARN är stort.

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. Dessa bedömningar bygger på flera nyckeltal och resultatindikatorer såsom medarbetarindex, ledarskapsindex, upplevd delaktighet, ambassadörskap och personalomsättning. Personalomsättningen var under 2021 lägre än på länge, ca 8 procent.

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 skedde under 2020 och 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 har arbetat hemma sedan början av 2020. Möten och nämndsammanträden har sedan dess genomförts i stort sett helt digitalt.

Genom de organisatoriska förändringar och det IT-utvecklingsarbete som myndigheten hade utfört inför 2020 var ARN väl rustad att möta den utmaning som pandemin innebar.

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. Den minskade ärendetillströmningen under 2021 berodde i huvudsak på att de ärendetyper som ökade under 2020 nu i stället minskade.

De totala handläggningstiderna ökade under 2021. Det berodde framför allt på den stora ärendetillströmning som förekom under 2020 och som ledde till att handläggningen

generellt tog längre tid. Under 2021 avgjordes många äldre ärenden, som varit klara för avgörande under en längre tid, vilket också återspeglas på genomströmningstiderna.

Behovet av intern och extern kommunikation förändrades under pandemin. 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. Ärendeökningen innebar stora kostnader för arvode till externa beslutsfattare samt för övertid, inhyrd personal och ökning av semesterlöneskulden.

Sammanfattningsvis kan den slutsatsen dras att pandemin påverkade verksamheten på olika sätt under både 2020 och 2021. Antalet ärenden ökade och genomströmningstiderna blev längre. Samtidigt innebar pandemin att det utvecklings- och digitaliseringsarbete som bedrevs på myndigheten intensifierades och påskyndades, vilket ledde till en kraftigt ökad effektivitet och produktivitet. Distansarbete har också visat sig ha en positiv påverkan på effektiviteten. Genom olika insatser kunde ärendebalansen arbetas ned under 2021, vilket betyder att handläggningstiderna nu är väsentligt kortare än tidigare.





4. Tvistlösning och information

4.1 Tvistlösning

Inkomna ärenden

Det totala antalet inkomna ärenden 2021 uppgick till 19 699. Ärendetillströmningen minskade med 8 164 ärende (-29 procent) jämfört med 2020. Den största minskningen hade reseavdelningen med 6 127 ärenden (-65 procent) och allmänna avdelningen med 2 078 ärenden (-34 procent). Anledningen till minskningarna är att tvister som har sin grund i coronapandemin, så som inställda flyg och inställda evenemang, minskade på grund av minskat resande och färre evenemang på grund av pandemin.

Det är 4 avdelningar som har haft ett ökat inflöde och det är bostads-, elektronik-, sko- och textilavdelningarna.

Andelen inkomna omprövningsärenden 2021 var 3,2 procent. År 2020 var andelen omprövningsärenden 2,4 procent och 2019 var den 2,8 procent.

Inflödet av ärenden minskade under 2021, men antalet inkomna ärenden låg trots det på en historiskt sett hög nivå.

Förklaringar till att ärendetillströmningen ökat under senare år är att ny lagstiftning trädde i kraft 2016 om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden som bland annat innebär 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 är att kännedomen om ARN ökat, vilket bland annat beror på 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.



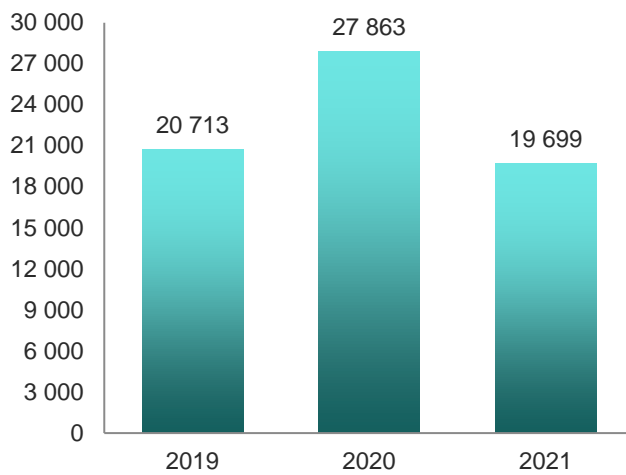


Diagram 2
Inkomna ärenden
2019-2021

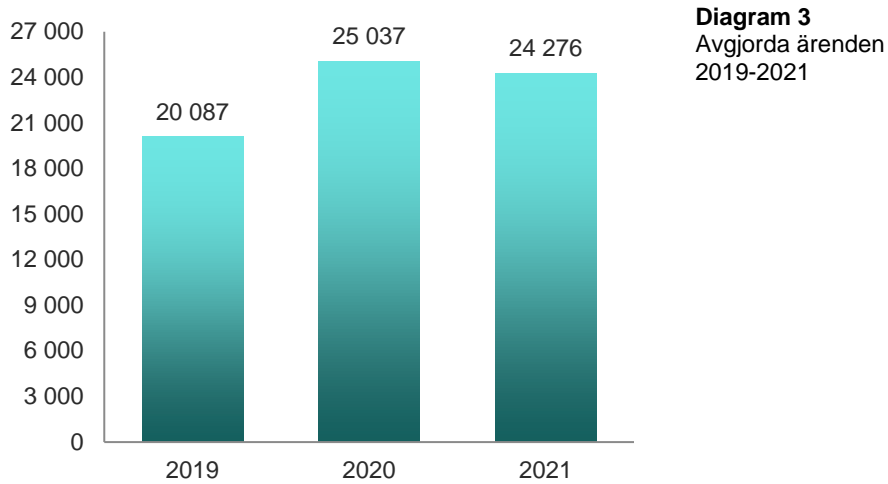
Tabell 1. Inkomna ärenden 2019-2021 per avdelning

Avdelning	2019	2020	2021
Allmänna	3 371	6 130	4 052
Bank	1 067	941	855
Bostad	2 603	2 353	2 529
Båt	93	78	68
Elektronik	2 139	2 360	2 671
Försäkring	1 076	1 215	882
Motor	3 417	3 560	3 542
Möbler	840	966	814
Resor	5 346	9 461	3 334
Sko	265	234	295
Textil	427	513	612
Tvätt	69	52	45
Total	20 713	27 863	19 699

Avgjorda ärenden

Under 2021 avgjordes totalt 24 276 ärenden. Det är en minskning med 761 ärenden (-3 procent) i jämförelse med 2020, då 25 037 ärenden avgjordes. År 2019 avgjordes 20 087 ärenden. Antalet avgjorda ärenden ökade 2021 på 7 avdelningar (bostad, båt, elektronik, försäkring, motor, sko och textil) och minskade på övriga 5 avdelningar.

Antalet avgöranden minskade något i jämförelse med 2020, men ligger fortfarande på en hög nivå. De effektiviseringar av verksamheten som har genomförts under de senaste åren har fått tydlig effekt. Under 2021 har fokus varit att avgöra den stora mängd ärenden som kom in under 2020 och som har sin grund i pandemisituationen.



Tabell 2. Antal avgjorda ärenden totalt 2019-2021 per avdelning

Avdelning	2019	2020	2021
Allmänna	3 106	5 396	4 993
Bank	1 038	1 020	984
Bostad	2 577	2 286	2 560
Båt	84	73	100
Elektronik	2 211	2 213	2 769
Försäkring	1 068	1 041	1 118
Motor	3 407	3 263	3 862
Möbler	813	947	902
Resor	5 033	8 026	5 968
Sko	236	265	286
Textil	444	449	680
Tvätt	70	58	54
Total	20 087	25 037	24 276

Ärendebalans

Under 2021 avgjordes 4 577 fler ärenden än vad som kom in. Det innebär att den inneliggande balansen minskade från 9 446 till 4 862 ärenden (-49 procent) under året. Att ärendebalansen minskade beror på att ARN, till följd av ett extra medelstillskott, kunde fortsätta att hålla en hög avgörandetakt under året. Sett till antalet årsarbetskrafter minskade den inneliggande balansen från 193 ärenden per årsarbetskraft 2020 till 108 ärenden 2021.

Tabell 3. Ärendebalans per den 31 december

År	2019	2020	2021
Öppna ärenden	6 620	9 446	4 862
Förändring föregående år	11 %	43 %	-49 %
Öppna ärenden per ÅAK	138	193	108
Förändring föregående år	4 %	40 %	-44 %

När det gäller åldersstrukturen 2021 kan det konstateras att den ineliggande ärendebalansen var betydligt yngre vid utgången av året jämfört med tidigare. Antalet öppna ärenden som var äldre än 3 månader minskade från 5 012 ärenden 2020 till 1 689 ärenden 2021. År 2019 uppgick antalet öppna ärenden i denna ålderskategori till 2 750. I slutet av år 2021 fanns det inget ärende under handläggning som var äldre än 12 månader. År 2020 och 2019 fanns det 14 resp. 22 öppna ärenden som var äldre än 12 månader.

Att de öppna ärendena blivit yngre har sin grund i det ökade antalet avgjorda ärenden i förhållande till antalet inkomna ärenden och de insatser som gjordes under 2021 för att arbeta ned balanserna. I det arbetet prioriterades också de äldsta ärendena.

Ärenden prövade i sak

Under 2021 prövade ARN tvisten i sak i 13 510 ärenden (56 procent av alla avslutade ärenden). År 2020 prövades tvisten i 11 831 ärenden (47 procent av alla avslutade ärenden) och år 2019 i 9 438 ärenden (47 procent av alla avslutade ärenden). 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 2019-2021 per avdelning
Siffran inom parentes anger andel bifall i procent

Avdelning	2019	2020	2021
Allmänna	1 265 (44)	2 445 (59)	2 444 (61)
Bank	565 (13)	621 (9)	558 (7)
Bostad	1 089 (53)	1 186 (48)	1 339 (48)
Båt	50 (49)	46 (42)	71 (49)
Elektronik	852 (36)	771 (33)	1 108 (28)
Försäkring	540 (8)	526 (8)	663 (7)
Motor	2 180 (48)	2 178 (44)	2 584 (47)
Möbler	495 (36)	560 (34)	548 (33)
Resor	2 047 (41)	3 135 (46)	3 782 (51)
Sko	108 (51)	127 (42)	107 (64)
Textil	189 (51)	188 (49)	269 (51)
Tvätt	58 (46)	48 (49)	37 (47)
Total	9 438 (40)	11 831 (43)	13 510 (45)

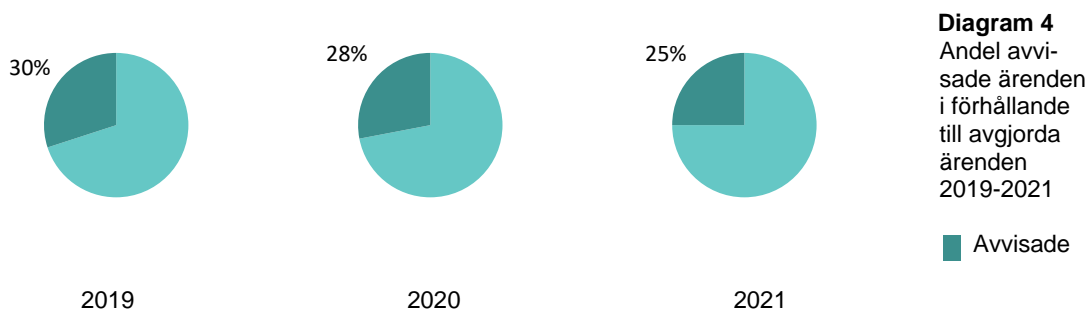
Konsumenten fick helt eller delvis bifall till sitt krav i i 45 procent av de ärenden som avgjordes under 2021. År 2020 fick 43 procent helt eller delvis bifall och 2019 var det 40 procent. Det finns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller andelen bifall.

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 2021 avvisades 6 048 ärenden (25 procent). Det är en minskning jämfört med 2020, då 6 913 ärenden (28 procent) avvisades. År 2019 avvisades 5 955 ärenden (30 procent).



År	2019	2020	2021
Avgjorda ärenden	20 087	25 037	24 276
Avvisade ärenden	5 955	6 913	6 048

Den vanligaste orsaken till att ett ärende avvisades 2021, liksom 2020 och 2019, var att anmälaren inte skickade in de kompletterande uppgifter som ARN begärt, dvs. anmälan fullföljdes inte av konsumenten.

Det näst vanligaste skälet för avvisning 2021, liksom 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 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.

Den tredje vanligaste grunden för avvisning 2021 var att värdet av konsumentens krav inte nådde upp till det belopp som krävs för att ARN ska pröva tvisten. År 2020 var den tredje vanligaste avvisningsgrunden 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.

Genomströmningstider

Ett ärende ska handläggas så snabbt som möjligt och det ska avgöras inom rimlig tid. Det betyder att genomströmningstiden ska vara skäligen. 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 ska bli äldre än 12 månader. Enligt den interna styrningen gäller att ett ärende inte heller – utom i särskilda fall – ska bli äldre än 9 månader.

Under 2021 ökade genomströmningstiden för avgjorda ärenden, sett till mediantid, med 28 dagar jämfört med 2020. Längst var genomströmningstiden på tvättavdelningen med 242 dagar och kortast genomströmningstid hade skoavdelningen med 152 dagar.

Att genomströmningstiderna har ökat beror i huvudsak på att det kom in exceptionellt många ärenden under 2020 och att ARN inte hade tillräckliga resurser för att hantera en så stor ärendemängd. Det ledde till att handläggningen generellt sett tog längre, vilket innebar att ärendebalansen växte och ärendestocken blev äldre. Under 2021 avgjordes många äldre ärenden, som varit klara för avgörande under en längre tid, vilket innebar att genomströmningstiderna blev längre.

De målsättningar som sattes upp för året när det gäller avarbetsningsinsatserna nåddes och åldersstrukturen på den ineliggande ärendebalansen är nu annorlunda och de öppna ärendena är yngre än tidigare.

Med hänsyn till den exceptionella situation som coronapandemin gav upphov till bedömer ARN 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 2019-2021

Avdelning	2019	2020	2021
Allmänna	176	160	190
Bank	222	212	233
Bostad	184	179	192
Båt	191	259	236
Elektronik	162	142	172
Försäkring	181	191	234
Motor	186	174	210
Möbler	168	189	188
Resor	179	172	205
Sko	163	173	152
Textil	183	162	171
Tvätt	180	208	242
Total	182	172	200

Genomströmningstiden för alla ärenden som avgjorts i sak ökade med 28 dagar i jämförelse med 2020. Genomströmningstiden ökade på 9 avdelningar och minskade på 3.

Nämndbeslut

Tabell 6. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut 2019-2021

Avdelning	2019	2020	2021
Allmänna	198	199	199
Bank	244	255	245
Bostad	205	200	221
Båt	213	284	238
Elektronik	197	176	220
Försäkring	194	236	258
Motor	196	187	225
Möbler	189	211	217
Resor	192	212	247
Sko	168	198	191
Textil	207	191	221
Tvätt	200	224	248
Total	199	202	225

Genomströmningstiden för nämndbeslut ökade med 23 dagar jämfört med 2020. Genomströmningstiden ökade på 9 avdelningar och minskade på 3.

Kanslibeslut

Tabell 7. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak 2019-2021

Avdelning	2019	2020	2021
Allmänna	132	141	183
Bank	162	156	215
Bostad	103	128	143
Båt	104	142	169
Elektronik	131	125	162
Försäkring	133	145	205
Motor	100	133	185
Möbler	124	123	142
Resor	155	155	199
Sko	131	136	104
Textil	137	127	136
Tvätt	135	137	224
Total	133	142	180

Genomströmningstiden för kanslibeslut ökade med 38 dagar jämfört med 2020. Genomströmningstiden ökade på 11 avdelningar och minskade på 1.

90-dagarsfristen

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

Under 2021 var den mediantiden 77 dagar. Det är en ökning med 19 dagar jämfört med 2020, då mediantiden var 58 dagar. År 2019 var tiden 78 dagar.

Tabell 8. 90-dagarsfristen 2019-2021

Avdelning	2019	2020	2021
Allmänna	77	44	69
Bank	96	74	113
Bostad	84	63	77
Båt	86	148	97
Elektronik	56	38	68
Försäkring	65	56	114
Motor	94	71	84
Möbler	77	90	86
Resor	71	54	54
Sko	82	66	43
Textil	83	55	81
Tvätt	89	72	106
Total	78	58	77

Målet nåddes på 8 avdelningar, vilket är en försämring jämfört med 2020 och 2019. År 2020 nåddes målet på 11 avdelningar och 2019 på 10 avdelningar. Längst tid till beslut efter det att ärendet var klart för avgörande hade försäkringsavdelningen med 114 dagar. Kortast tid till beslut hade skoavdelningen med en mediantid på 43 dagar.

Att det under 2021 tog längre tid från det att ett ärende var klart för avgörande till det att beslut meddelades har flera skäl. Det främsta skälet är att de inneliggande ärendena blev fler och äldre, till följd av den stora ärendeinströmningen under 2020.

På begäran av Regeringskansliet registreras de ärenden där 90-dagarsfristen förlängs. År 2021 förlängdes 90-dagarsfristen i 1 778 ärenden. År 2020 förlängdes fristen i 2 071 ärenden. Under 2019, förlängdes fristen i 2 540 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 2019-2021

Avdelning	2019	2020	2021
Allmänna	7	8	4
Bank	14	10	5
Bostad	5	10	5
Båt	4	13	2
Elektronik	10	9	4
Försäkring	14	11	4
Motor	4	10	4
Möbler	6	11	3
Resor	20	14	5
Sko	8	5	4
Textil	9	10	5
Tvätt	0	1	6
Total	9	11	4

Av 6 048 avvisade ärenden 2021 var 2 471 ärenden (41 procent) sådana ärenden som skulle avvisas inom tre veckor. Av 6 913 ärenden som avvisades 2020 var 3 042 (44 procent) sådana ärenden som skulle avvisas inom 3 veckor. Motsvarande siffror för 2019 var 2 119 av 5 955 avvisade ärenden (36 procent).

Genomströmningstiden sett till mediantid för dessa ärenden var 4 dagar, vilket är en minskning med 7 dagar jämfört med 2020, då tiden var 11 dagar. År 2019 var tiden 9 dagar. Målet nåddes på samtliga avdelningar under 2021.

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 minskade i antal under 2021 i jämförelse med 2020, men ökade procentuellt. Under 2021 kom det in 621 ärenden med en begäran om omprövning, vilket utgjorde 3,2 procent av det totala antalet inkomna ärenden. Under 2020 kom det in 669 ärenden med en begäran om omprövning (2,4 procent av det totala antalet inkomna ärenden). Att procentsatsen var högre under 2021 kan främst förklaras med att antalet avgjorda ärenden var klart högre än antalet inkomna ärenden.

Under 2019 kom det in 573 omprövningsärenden, vilket utgjorde 2,8 procent av det totala antalet inkomna ärenden.

Omprövning beviljades i 8,1 procent av omprövningsärendena 2021. År 2020 beviljades omprövning i 9 procent av fallen. År 2019 beviljades omprövning i 5,1 procent av fallen.

År 2021 var genomströmningstiden för ett omprövningsärenden 21 dagar sett till medianen. Det är en minskning med 8 dagar i jämförelse med 2020, då genomströmningstiden var 29 dagar. År 2019 var motsvarande tid 24 dagar.

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 2021 minskade antalet inkomna och avgjorda ärenden i jämförelse med 2020. Antalet avgjorda ärenden översteg antalet inkomna ärenden, vilket innebär att antalet balanserade ärenden minskade.

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 2021.

Antalet medarbetare på ARN minskade 2021 jämfört med 2020 och 2019. Mellan 2020 och 2021 minskade det totala antalet årsarbetskrafter med 4, vilket motsvarar 8 procent.

Antalet inkomna ärenden per årsarbetskraft minskade från 569 år 2020 till 438 år 2021, dvs. en minskning med 23 procent per årsarbetskraft.

Produktiviteten förbättrades under året; den ökade med drygt 5 procent jämfört med 2020, från 511 avgjorda ärenden per årsarbetskraft 2020 till 539 år 2021. På 3 år har produktiviteten ökat med hela 55 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 3 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.

Produktivitetsutveckling

År	2018	2019	2020	2021
Avgjorda ärenden/ÅAK	347	418	511	539

När det gäller kostnadsproduktiviteten kan det konstateras att de totala kostnaderna för 2021 ökade jämfört med föregående år. Den största kostnadsposten bestod av personalkostnader, som ökade till följd av att fler externa resurser i form av arvoderad personal användes i högre utsträckning än tidigare samt satsningar på personalens kompetensutveckling.

Den näst största kostnadsökningen bestod av övriga driftkostnader, som i huvudsak avsåg IT-kostnader och satsningar på digital utveckling, innefattande upphandlingskonsultstöd.

De direkta kostnaderna för beslutsfattande ökade under 2021. Under året genomfördes 293 sammanträden, vilket var en minskning mot föregående år, då 318 sammanträden genomfördes. År 2019 var siffran 373. Att färre sammanträden genomfördes innebär att kostnaderna för nämndsammanträden minskade. Däremot ökade antalet kanslibeslut kraftigt under 2021 och därmed även kostnaderna för kanslibesluten.

Kostnadsproduktiviteten minskade marginellt under året, till följd av de satsningar som gjordes på IT och digitalisering samt på annan verksamhetsutveckling. Styckkostnaden för nämnd- och kanslibeslut ökade något jämfört med året innan, men är fortfarande lägre än motsvarande siffror 2019. Kostnadsproduktiviteten ligger på en historiskt sett hög nivå, vilket i huvudsak beror på att ärendehandläggningen har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs genom kanslibeslut.

År, kr	2019	2020	2021
Styckkostnad nämndbeslut	2 829	2 421	2 560
Styckkostnad kanslibeslut	2 119	1 881	2 017

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 2021 var 78 procent. Följsamheten 2020 var 76 procent och 2019 var den 77 procent.

Tabell 10. Andelen av besluten som följs av företagen 2019-2021 per avdelning i procent (siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut)

Avdelning	2019		2020		2021*	
Allmänna	71	(501)	72	(1 330)	71	(971)
Bank	92	(64)	92	(52)	90	(21)
Bostad	71	(500)	74	(515)	80	(318)
Båt	62	(21)	68	(19)	83	(18)
Elektronik	86	(290)	81	(217)	87	(132)
Försäkring	100	(37)	89	(38)	78	(23)
Motor	75	(942)	72	(890)	77	(514)
Möbler	85	(159)	86	(177)	77	(75)
Resor	80	(793)	80	(1 371)	81	(1 060)
Sko	84	(51)	96	(50)	92	(25)
Textil	78	(92)	76	(88)	92	(66)
Tvätt	88	(26)	64	(22)	75	(8)
Total	77	(3 476)	76	(4 769)	78	3 231

* Första halvåret 2021

Följsamheten till ARN:s beslut var högst på sko- och textilavdelningarna med 92 procent. Under första halvåret 2021 ökade följsamheten på 7 avdelningar och minskade på 5. Störst var minskningen på försäkringsvadelningen, men där var antalet prövade ärenden relativt 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 2 tillfällen under 2021. Följande tvister prövades:

Allmänna avdelningen

- om vissa bestämmelser i spellagen kan tillämpas i förhållandet mellan spelbolaget och en konsument.
- om en konsument har rätt till skadestånd enligt reglerna om insättningsgräns och den s.k. omsorgsplikten i spellagen.

Reseavdelningen

- om ett flygbolag har kunnat bevisa att återbetalning av biljettpriset skett till konsumenten.
- om en resebyrå har rätt att ta ut en avgift vid återbetalning av priset för flygbiljetter till en konsument.
- om ett flygbolag är skyldigt att ersätta resenären för den avgift som en resebyrå tagit ut vid återbetalning av priset för flygbiljetter.
- om ett flygbolags skyldighet att betala tillbaka priset för flygbiljetter samt om en konsument har rätt till ränta när återbetalningen av biljettpriset dröjt.
- om ett flygbolags skyldighet att betala tillbaka priset för flygbiljetter till konsumenten när flygbolaget påstår sig ha betalat tillbaka biljettpriset till en reseförmedlare.
- om en flygning ställts in på grund av extraordinära omständigheter eller inte och konsumenten haft rätt till ersättning för kostnader på grund av den inställda flygningen.

- om ansvarsfördelningen mellan ett flygbolag och en resebyrå när det gäller återbetalning av kostnad för flygbiljetter där resebyrån tagit ut extraavgifter för incheckat bagage.

Internationellt samarbete

Genom *ODR-förordningen*¹ ska en EU-omfattande onlineplattform hantera tvister som uppstår då avtal ingås online inom EU. Konsumenter 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 2021 kom det in 12 anmälningar via plattformen. Motsvarande siffror för 2020 och 2019 var 9 respektive 5 anmälningar.

4.2 Information

Inledning

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

Förtroendeskapande kommunikation

ARN:s tvistlösning har stor betydelse för konsumenter och företag 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. Förtroendeskapande kommunikation har stor betydelse för följsamheten till ARN:s beslut, vilket också är myndighetens viktigaste resultatindikator.

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

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

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 myndigheten.

ARN bedrev även under 2021 ett aktivt mediarbete. En kommunikationsplan och en mediestrategi togs fram. ARN jobbade aktivt 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 ett mycket stort antal intervjuer i tv, radio, dagspress och annan media.

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.

Återkopplingen från såväl media som ARN:s intressenter och fokusgrupper har varit mycket positiv när det gäller ARN:s mediarbete under året. Mediarbetet 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.

ARN tillhandahåller en prenumerationstjänst för beslut. Tjänsten används av journalister, branschorganisationer, företag, rådgivningsbyråer och konsumentvägledare. År 2021 hade ARN ca 190 betalande prenumeranter.



Samverkan med andra organisationer

Under 2021 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.

Ny e-tjänst för anmälningar på webbplatsen

Under 2020-2021 har ARN:s interna webbgrupp, som ett led i myndighetens kvalitetsarbete analyserat den externa webbplatsen och hur det elektroniska anmälningsförfarandet fungerar. I analysen konstaterades att det inte alltid är lätt att göra rätt och att konsumenterna i stor utsträckning måste komplettera sina anmälningar efter det att de har skickats in, vilket tynger och förlänger processen. Webbgruppens arbete inriktades mot att förenkla anmälningsförfarandet enligt devisen ”det ska vara lätt att göra rätt”.

Som ett resultat av det arbetet driftsattes i slutet av 2021 ett modernare och smartare anmälningsförfarande på webbplatsen arn.se.

Förändringarna innebär att det har blivit enklare för konsumenterna att göra en anmälan samtidigt som det säkerställs att korrekt information och underlag ges in redan när anmälan ges in. Effekten av att anmälan är komplett redan när den ges in är att ARN omedelbart kan inleda skriftväxling med motparten i ärendet utan att dessförinnan behöva förelägga anmälaren att komplettera sin anmälan.







Ett exempel på en av många förändringar som gjorts är att tjänsten numera frågar anmälaren ”Fick du garanti?”. Om svaret är ja uppmanas anmälaren att ladda upp garantibeviset. En så enkel åtgärd bidrar till att handläggningstiden kortas med ca 10 dagar i alla de fall där anmälaren tidigare inte skickade in garantibeviset tillsammans med anmälan. Det sparar också arbetstid för ARN eftersom behovet av att skicka ett kompletteringsföreläggande och hantera de nya handlingar som det i sin tur ger upphov till minskar.

De tidigare 9 anmälningsformulären har delats upp i 6 huvudkategorier, dvs. resa, bank, försäkring, motor, köp av vara samt köp av tjänst. Anmälningsprocessen är mer dynamisk än tidigare och vilka frågor som ställs under anmälningsprocessen beror i stor utsträckning på vad anmälaren har svarat på de tidigare frågorna. På så sätt säkerställs att endast den information som behövs ges in samt att ARN i större utsträckning än tidigare kan använda den data som anmälaren lämnar och få in den strukturerat i ärendehanteringssystemet.

Beroende på anmälarens svar kommer det också upp särskilt anpassad information under anmälningsprocessen. Ett exempel på det är att om kravet understiger ARN:s värdegräns så informeras anmälaren om att ARN sannolikt inte kommer att ta upp tvisten för prövning. Syftet med sådan information är att öka tydligheten kring ARN:s uppdrag och att minska antalet anmälningar som ändå inte kommer att kunna prövas av ARN. Detta sparar tid för såväl anmälarna som för myndigheten.

Vad handlar din anmälan om?

Välj den typ som bäst passar det ärende du vill ha behandlat.

 <p>Resa</p> <p>Paketresor, flygningar, bokningar, bagage, stuguthyrning, hotellrum m.m.</p>	 <p>Bank</p> <p>Rådgivning, bankkonton, värdepapper, fonder, kontokort, obehöriga uttag m.m.</p>	 <p>Försäkring</p> <p>Hemförsäkring, reseförsäkring, motorfordonsförsäkring, djurförsäkring m.m.</p>
 <p>Motor</p> <p>Köp, reparation eller service av bilar och andra fordon m.m.</p>	 <p>Köp av vara</p> <p>När du köpt en vara i butik, nätbutik, via hemförsäljning m.m.</p>	 <p>Köp av tjänst</p> <p>Renoveringstjänster, evenemangsbiljetter, frisörtjänster m.m.</p>

På arn.se får anmälaren direkt frågan "Vad handlar din anmälan om?"

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*. Detta arbete fortsatte under 2021.

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, exempelvis följsamheten till ARN:s beslut, genomströmningstider och ineliggande ärendebalans, men även brukarnas förtroende, medarbetarnas upplevda delaktighet och deras upplevelse av myndighetens jämställdhetsarbete, ledarskapsindex m.m.

Arbetet med uppföljning av målen sker delvis löpande. 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 2019-2020.

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 medborgarnas 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.

Under 2021 låg fokus särskilt på att skapa Framtidens arbetsplats, dvs. hur vi ska arbeta i den nya vardagen efter pandemin. En arbetsgrupp jobbade särskilt med denna fråga under året men alla medarbetare deltog på olika sätt i arbetet. Utbildningar och seminarier genomfördes för alla medarbetare i hur man kommunicerar och skapar engagemang på en hybrid arbetsplats.

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 2021 beskrivs närmare under avsnitt 4.2 Information.

Utvecklad ärendehantering

Fokusområdet handlar om att ärendehanteringens 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 arbetet varit särskilt inriktat på frågor som rör säkerhet, informationssäkerhet och dataskydd. ARN har medverkat i referensgruppen för eSams projekt Digital samarbetsplattform för offentlig sektor.

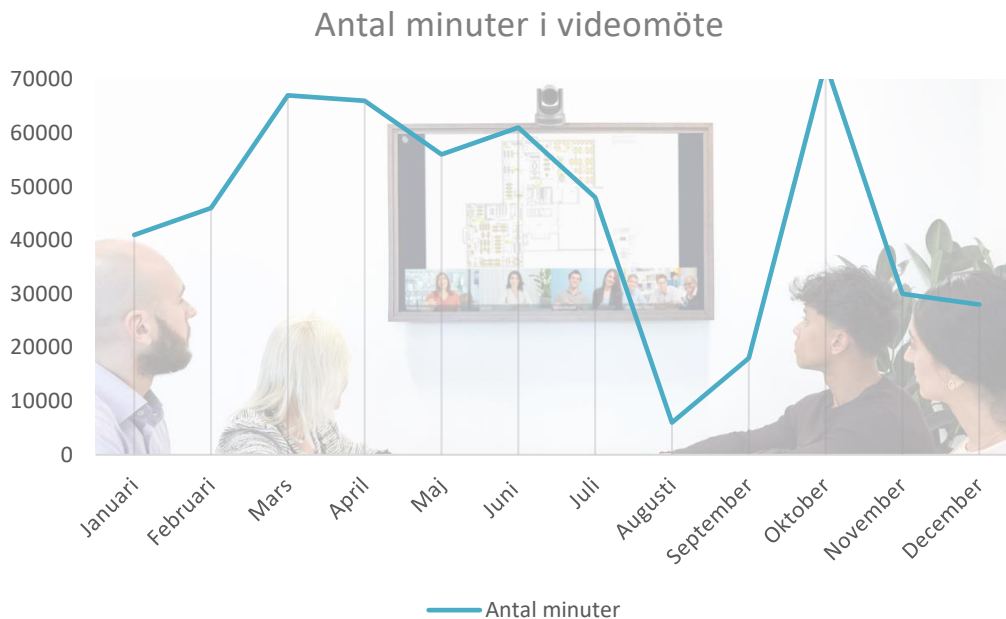
Under 2021 gjordes 88 procent av anmälningarna via ARN:s webbplats.

Videokonferens

Behovet av att kunna delta i olika möten digitalt har ökat. Under året utrustades därför ytterligare ett rum med videokonferenssystem, vilket skapar förutsättningar för ett stort samtidigt deltagande både i myndighetens lokaler och digitalt, vid s.k. hybridmöten. Det viktigt för att säkra kompetensförsörjningen och för att vara en modern och attraktiv arbetsgivare att kunna erbjuda medarbetare, externa medarbetare och externa föreläsare möjlighet att delta i exempelvis utbildningstillfällen såväl fysiskt som digitalt.

En klar majoritet av alla nämndsammanträden har under året genomförts helt digitalt. Restande del har genomförts i hybridform.

Den totala tid som det har ringts in till bokade videomöten under 2021 har uppmäts till 540 000 minuter. Det motsvarar 233 hela arbetsveckor.



Effektiv ärendehantering

I början av 2020 genomfördes en stor organisationsförändring. 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 sattes inleddes också ett arbete med att ensa befintliga handläggningsrutiner och ett stort antal internutbildningar genomfördes, allt i syfte att höja kvaliteten och effektiviteten i handläggningen.

Under 2021 har delar av organisationsförändringen följts upp och i dessa delar har det konstaterats att genomförda förändringar varit lyckade och att avsett resultat uppnått. Förändringen tillsammans med de åtgärder som vidtogs i samband med denna är en bidragande orsak till den förbättrade produktiviteten i verksamheten.

Under året har ytterligare 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 handläggningsprocessen samt klarspråksgruppens arbete med förelägganden och beslut. Utöver detta har det tagits fram nya målsättningar för verksamheten och ärendehantering.

En upphandling av ett nytt ärendehanteringssystem har slutförts och arbetet med att införa och driftsätta systemet har inletts. I det nya ärendehanteringssystemet kommer parternas kommunikation med ARN att vara enklare och smidigare. Systemet kommer också att skapa förutsättningar för ytterligare digitalisering och automatisering av verksamheten, minskade kostnader samt tidsbesparingar för ARN:s medarbetare.

Tydligare målstyrning med stöd av nyckeltal

Under 2021 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 2022 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 och 2021 har varit en starkt bidragande orsak till den kraftigt höjda produktiviteten och att genomströmningstiderna kunnat begränsas samt till att den ineliggande ärendebalansen kunnat arbetas ned till en rimlig nivå.

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 rekommendationer och beslut 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 2021 fortsatte det systematiska förbättringsarbetet inom området förtroende. De tre arbetsgrupper som tidigare tillsatts inom ramen för ett bemötande- och kvalitetsprojekt: bemötandegruppen, webbgruppen och klarspraksgruppen fortsatte sitt arbete.

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 under året fokuserat på brukarundersökningar, kännedomsundersökningar, kunskapsinhämtande från s.k. fokusgrupper samt språkanalyser av förelägganden och beslut.

I arbetet med bemötande- och förtroendefrågor har ARN samverkat med andra myndigheter. 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 har 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 att kompetensen finns vid myndigheten för att utföra ARN:s uppdrag och nå verksamhetens mål. 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, miljötänk 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 2021 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 deltog 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 medarbetare 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 ambassadörskap och medarbetarskapsindex. Ledarskapsindex låg kvar på en hög nivå.

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 var 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 för 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 ledarskapspolicyen har gett mycket gott resultat. Personalomsättningen på myndigheten var klart lägre 2021 än den varit tidigare år.

Antal anställda

Den 31 december 2021 hade ARN 51 tillsvidare- och visstidsanställda, varav 35 kvinnor och 16 män. Av dessa var 3 tjänstlediga. 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 2 nya medarbetare på ARN och 6 medarbetare avslutade sina anställningar. En notarie tjänstgjorde på ARN under 6 månader, innan hen fortsatte sin notarie-tjänstgöring i domstol. Juriststuderande anlidades regelbundet för att avlasta ARN:s jurister. Inhyrd personal och pensionerade administratörer anlidades för att avlasta kanslienheten.

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 seminarier om klarspråk, miljö- och hållbarhetsfrågor, sekretess, att leda digitala möten, kommunikation och engagemang på framtidens arbetsplats samt särskilda utbildningsinsatser om GDPR. Utöver detta har ett antal utbildningsinsatser och seminarier genomförts framför allt för juristerna för att öka kompetensen inom olika juridiska 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

Vid ARN bedrivs ett systematiskt arbete kring mänskliga rättigheter där motverkande av diskriminering och främjande av likabehandling är viktigast. Detta arbete ska vara en integrerad del i den dagliga verksamheten och det bedrivs utifrån den likabehandlingsplan som har tagits fram. I slutet av året beslutades att en arbetsgrupp för mänskliga rättigheter ska tillsättas för att ARN ska nå de målsättningar som har satts upp och för att skapa synliga resultat i verksamheten. Arbetsgruppen ska ansvara bl.a. för att likabehandlingsplanen implementeras i verksamheten och för att MR-frågan levandegörs i ARN:s verksamhet. Arbetsgruppen ska också samverka med andra myndigheter.

I medarbetarundersökningen mättes upplevelsen av hur myndigheten arbetar med jämställdhetsfrågor. Resultatet var en klar förbättring jämfört med tidigare år.

Arbetsmiljö

I början av 2021 fastställdes nya riktlinjer och policy för arbetsmiljö. 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 arbetsätten 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 hållits mellan chef och medarbetare samt vid enhetsmöten och möten 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 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 2021 aktivt med en miljöutredning och med att ta fram olika målsättningar för miljöarbetet. En ny miljöpolicy togs också fram. Arbetsgruppen arbetade med att kartlägga inom vilka områden ARN:s miljöpåverkan är som störst och vilka åtgärder som kan vidtas för att minska denna. Arbetet mynnade bland annat ut 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. Hösten 2021 anordnades en hållbarhetsdag i syfte att öka medvetandet om hur myndigheten såväl som enskilda medarbetare kan bidra till en mer hållbar utveckling.

Hållbarhetsgruppens arbete kommer att fortsätta under 2022 med bland annat fler utbildningsinsatser för att öka medarbetarnas kunskapsnivå och medvetenhet om klimatfrågor.

4.4 Övriga mål och återsrapporteringskrav

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 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 har bedrivits 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)	2019		2020		2021	
Verksamhetsgren	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
Tvistlösning						
Intäkt anslag	46 655		49 842		51 495	
Intäkter av bidrag	0		159		12	
Intäkter övrigt	1		0		0	
Kostnad		46 656		50 001		51 507
Information						
Intäkt anslag	4 002		4 102		4 141	
Intäkter av avgifter	101		129		147	
Intäkter av bidrag	0		13		1	
Intäkter övrigt	0		0		0	
Kostnad		4 103		4 244		4 289
Totalt	50 759	50 759	54 245	54 245	55 796	55 796

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 beslut och är i sin helhet hänförliga till verksamhetsgrenen Information. Intäkterna har ökat med cirka 14 procent i förhållande till 2020, vilket beror på en ökning av antalet prenumeranter. Under 2020 och 2021 har ARN inte haft några finansiella intäkter.

Kostnadsökningen 2021 i förhållande till tidigare år beror främst på högre kostnader för beslutsfattande men även på de relativt stora satsningarna inom IT och kompetensutveckling. De ökade kostnaderna för beslutsfattande kan förklaras med den stora ärendetillströmningen under 2020 till följd av coronapandemin, som ledde till en stor ärendebalans. Under 2021 genomfördes flera insatser för att arbeta ned ärendebalansen och externa resurser användes i en större omfattning än tidigare. Den 1 januari 2021 höjdes ledamotsarvodet med 200 kr per sammanträde. Arvodet för kanslibeslut höjdes tillfälligt i slutet av året i syfte att öka takten i beslutsfattandet. Insatsen ledde till att de målsättningar för ärendebalansen som sattes upp för året, nåddes men det innebar också högre arvodeskostnader.

Kostnaderna för verksamhetsgrenen Information ökade under 2021. 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 fortfarande mycket stort. Medarbetarna ägnade därför mer arbetstid än tidigare åt mediefrågor. En större del av

arbetstiden jämfört med tidigare år ägnades också åt utbildningar och andra kontakter med omvärlden, något som också omfattas av ARN:s informationsuppdrag.

Styckkostnad för nämndbeslut och kanslibeslut

Styckkostnad (kr)	2019	2020	2021
Nämndbeslut	2 829	2 421	2 560
Kanslibeslut	2 119	1 881	2 017

Styckkostnaden för såväl nämndbeslut som kanslibeslut ökade något 2021 i jämförelse med 2020, men kostnaden är fortfarande lägre än 2019. Att kostnaden ökade något beror bl.a. på höjningen av ledamotsarvodet, som inneburit högre kostnader för beslutsfattandet, men även på att kostnadspålägget blev högre till följd av de omfattande IT- och kompetensutvecklingssatsningarna.

Det bör tilläggas att i beräkningen av styckkostnaden ingår, förutom ärenden avgjorda i sak, även avvisade och avskrivna ärenden i kategorin kanslibeslut.

Avgjorda ärenden/årsarbetskraft

År	2019	2020	2021
Antal avgjorda ärenden/ÅAK	418	511	539

Antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft ökade med 5 procent i förhållande till 2020. Produktiviteten mätt i antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft var 2021 den högsta någonsin.

6. Resultaträkning

(tkr)	Not	2021	2020
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	55 636	53 943
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	147	129
Intäkter av bidrag	3	13	173
Finansiella intäkter		0	0
Summa		55 796	54 245
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-42 371	-41 482
Kostnader för lokaler		-4 214	-4 259
Övriga driftkostnader	5	-8 643	-8 149
Finansiella kostnader	6	0	-1
Avskrivningar och nedskrivningar		-568	-353
Summa		-55 796	-54 245
Verksamhetsutfall		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

7. Balansräkning

(tkr)	Not	2021-12-31	2020-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	7	877	0
Summa		877	0
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	8	0	0
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	9	980	1 522
Summa		980	1 522
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		2	0
Fordringar hos andra myndigheter	10	839	564
Övriga kortfristiga fordringar	11	1	61
Summa		842	625
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	12	1 310	1 184
Summa		1 310	1 184
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	13	518	30
Summa		518	30
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	14	4 371	4 489
Summa		4 371	4 489
SUMMA TILLGÅNGAR		8 899	7 851

Forts. Balansräkning

(tkr)	Not	2021-12-31	2020-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	15		
Statskapital	16	<u>201</u>	<u>201</u>
Summa		201	201
Avsättningar			
Övriga avsättningar	17	<u>701</u>	<u>628</u>
Summa		701	628
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	18	1 669	1 321
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	19	1 269	1 195
Leverantörsskulder		1 282	1 273
Övriga kortfristiga skulder	20	<u>844</u>	<u>846</u>
Summa		5 064	4 636
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	21	<u>2 932</u>	<u>2 386</u>
Summa		2 932	2 386
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		8 899	7 851

8. Anslagsredovisning

Anslag (tkr)	Not	Ingående över- förings- belopp	Årets till- delning enl. RB	Omdis- pone- rade- asn- lagsbe- lopp	In- drag- ning	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgå- ende överfö- rings- belopp
Uo 18 2:2 All- männa reklamationsnämnden (Ramanslag)								
Ap. 1 Allmänna reklamationsnämnden (ram)								
	22	-30	55 148	0	0	55 118	-55 636	-518
Summa		-30	55 148	0	0	55 118	-55 636	-518

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 5 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 20 tkr bokförts som periodavgränsningsposter. Motsvarande beloppsgräns föregående år var 20 tkr.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade dataprogram, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har ett anskaffningsvärde om minst ett halvt basbelopp 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. Nuvarande hyreskontrakt löper till och med 2022-07-31. Där efter förlängs hyresavtalet med ett år i taget. 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 i tkr
Fredrik Falkenström Inga förmåner	3
Maria Wiezell Inga förmåner	3
Magnus Johansson Inga förmåner	1
Yvonne Andersson Inga förmåner	3
Bengt Nilervall Inga förmåner	1
Sanne Lennström Inga förmåner	3
Arman Teimouri Inga förmåner	3
Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag	Ersättning i tkr
Marcus Isgren, ordförande och chef Inga förmåner Ordförande i Patentombudsämnden	1 201
Linda Mossberg Karlström, vice ordförande Inga förmåner	881

Anställdas sjukfrånvaro

I tabellen nedan 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.

Den totala sjukfrånvaron på ARN ökade 2021 jämfört med föregående år. Den totala sjukfrånvaron var 4,9 procent av tillgänglig arbetstid. Motsvarande siffra för föregående år var 2,9 procent.

Ökningen beror främst på sjukfall som krävde lång sjukskrivning. Andelen långtidssjukfrånvaro ökade från 29 procent 2020 till 68,3 procent 2021. Om det totala utfallet för sjukfrånvaro 2021 renas från långtidssjukfrånvaro (60 dagar eller mer) vars andel är 3,6 procent, så blir utfallet 1,3 procent, vilket är lägre än 2020.

Sjukfrånvaron var högre för män än för kvinnor.

ARN arbetar kontinuerligt med arbetsmiljöfrågor för att främja en god arbetsmiljö och hälsa såväl vid arbete på arbetsplatsen som i hemmet. Under året har ARN i arbetet med dessa frågor också anlitat företagshälsovården.

Sjukfrånvaro, %	2021	2020
Totalt	4,9	2,9
Andel 60 dagar eller mer	68,3	29,0
Kvinnor	4,1	3,0
Män	6,5	2,6
Anställda - 29 år*	0,0	0,0
Anställda 30-49 år	1,7	2,7
Anställda 50 år - **	15,9	0,0

*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)		2021	2020
Not 1	Intäkter av anslag		
	Intäkter av anslag	55 636	53 943
	Summa	55 636	53 943
	Utgifter i anslagsredovisningen	-55 636	-53 943
	Saldo	0	0
Not 2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Prenumerationer, nämndbeslut	147	129
	Summa	147	129
Not 3	Intäkter av bidrag		
	Bidrag från statliga myndigheter	13	173
	Summa	13	173
	Ersättning för höga sjuklönekostnader till följd av covid-19 har minskat		
Not 4	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	28 927	29 077
	<i>Varav lönekostnader ej anställd personal</i>	<i>4 204</i>	<i>3 815</i>
	Sociala avgifter	12 877	11 871
	Övriga kostnader för personal	567	534
	Summa	42 371	41 482

Kostnader för personal har ökat med 889 tkr jämfört med föregående år. Ökningen beror bl.a. på att fler beslut fattades av externa beslutsfattare, vilket ledde till högre arvodeskostnader.

Under mars-juni 2020 fick ARN en nedsättning av arbetsgivaravgifterna på grund av coronapandemin. Någon sådan nedsättning skedde inte under 2021.

Forts. Resultaträkning

(tkr)		2021	2020
Not	5	Övriga driftkostnader	
		304	239
		15	9
		144	237
		418	281
		7 761	7 385
		8 643	8 149

Lägre reskostnader jämfört med föregående år beror på minskat resande till följd av coronapandemin. Sedan mars 2020 genomförs alla nämndsammanträden digitalt via video.

Kostnaderna för köp av tjänster ökade under 2021. Ökningen beror till stor del på ökade kostnader för IT-tjänster, bland annat i form av uppgradering och förbättring av funktionaliteten i ärendehanteringssystemet samt upphandling av ett nytt ärendehanteringssystem.

Not 6 Finansiella kostnader

	Övriga finansiella kostnader	0	1
	Summa	0	1

Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2020-01-08 varit noll.

Balansräkning

(tkr)		2021-12-31	2020-12-31	
Not	7	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
		Ingående anskaffningsvärde	3 672	3 672
		Årets anskaffningar	902	0
		Summa anskaffningsvärde	4 574	3 672
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 672	-3 672
		Årets avskrivningar	-25	0
		Summa ackumulerade avskrivningar	-3 697	-3 672
		Utgående bokfört värde	877	0
Not	8	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
		Ingående anskaffningsvärde	56	56
		Summa anskaffningsvärde	56	56
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-56	-56
		Summa ackumulerade avskrivningar	-56	-56
		Utgående bokfört värde	0	0
Not	9	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
		Ingående anskaffningsvärde	2 330	1 678
		Årets anskaffningar	0	1 386
		Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	0	-734
		Summa anskaffningsvärde	2 330	2 330
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-808	-1 189
		Årets avskrivningar	-543	-353
		Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	0	734
		Summa ackumulerade avskrivningar	1 350	-808
		Utgående bokfört värde	980	1 522
Not	10	Fordringar hos andra myndigheter		
		Fordran ingående mervärdesskatt	839	564
		Summa	839	564
Not	11	Övriga kortfristiga fordringar		
		Fordringar hos anställda	1	0
		Övrigt	0	61
		Summa	1	61
Not	12	Förutbetalda kostnader		
		Förutbetalda hyreskostnader	1 019	993
		Övriga förutbetalda kostnader	291	191
		Summa	1 310	1 184

Forts. Balansräkning

(tkr)			2021-12-31	2020-12-31
Not	13	Avräkning med statsverket		
		Anslag i räntebärande flöde		
		Ingående balans	30	1 669
		Redovisat mot anslag	55 636	53 943
		Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-55 148	-55 582
		Fordringar avs. anslag i räntebärande flöde	518	30
		Summa Avräkning med statsverket	518	30
Not	14	Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		
		Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	4 371	4 489
		Summa	4 371	4 489
		Beviljad kredit enligt regleringsbrev	5 000	5 000
		Maximalt utnyttjad kredit	0	730
Not	15	Myndighetskapital		
		Myndighetskapital består enbart av statskapital avseende inlån av kostnad 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	628	553
		Årets förändring	73	75
		Utgående balans	701	628
		Inga omställningsmedel har använts under räkenskapsåret. En preliminär bedömning har gjorts att myndigheten inte kommer använda några omställningsmedel 2022.		
Not	18	Lån i Riksgäldskontoret		
		Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
		Ingående balans	1 321	288
		Under året nyupptagna lån	902	1 386
		Årets amorteringar	-554	-353
		Utgående balans	1 669	1 321
		Beviljad låneram enligt regleringsbrev	4 000	4 000
		Utnyttjad låneram inklusive finansiell leasing	1 669	1 321

Forts. Balansräkning

(tkr)		2021-12-31	2020-12-31	
Not	19	Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
		Utgående mervärdesskatt	3	2
		Arbetsgivaravgifter	837	834
		Leverantörsskulder andra myndigheter	430	359
		Summa	1 269	1 195
Not	20	Övriga kortfristiga skulder		
		Personalens källskatt	839	846
		Övriga kortfristiga skulder till personalen	4	0
		Summa	844	846
Not	21	Upplupna kostnader		
		Upplupna semesterlöner inklusive soc. avgifter	1 963	1 486
		Övriga upplupna löner och arvoden inkl. soc. avgifter	494	542
		Övriga upplupna kostnader	476	358
		Upplupna kostnader i transfereringsverksamhet	0	0
		Summa	2 932	2 386

Ökningen av upplupna kostnader jämfört med motsvarande period föregående år kan delvis förklaras med att semesterlöneskulden har ökat.

Anslagsredovisning

**Not 22 Uo 18 2:2 Allmänna reklamationsnämnden (Ramaslag)
Ap. 1 Allmänna reklamationsnämnden (ram)**

Enligt regeringsbeslut 2021-06-23 (Fi2021/02403 (delvis)) har ARN tilldelats ytterligare 3 000 tkr.

Enligt regelringsbrevet disponerar ARN en anslagskredit på 1 564 tkr. Under 2021 har ARN utnyttjat 518 tkr av krediten.

Anslaget är räntebärande.

10. Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2021	2020	2019	2018	2017
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 000	4 000	4 000	2 500	4 000
Utnyttjad	1 669	1 321	288	252	517
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	5 000	5 000	4 400	4 000	4 000
Maximalt utnyttjad	0	730	1 140	0	0
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	0	0	0	0	0
Räntekostnader	0	0	4	22	19
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	147	129	101	103	83
Anslagskredit					
Beviljad	1 564	3 154	3 280	1 334	1 312
Utnyttjad	518	30	1 669	0	0
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	0	0	0	1 119	1 311
Bemyndiganden	Ej tillämpligt				
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st.)	45	49	48	45	43
Medelantalet anställda (st.)*	52	55	52	51	49
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 227	1 100	1 052	1 001	987
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

* I beräkningen av medelantalet anställda 2021 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 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Isgren', with a long horizontal line 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 § 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 2021. ARN har 12 avdelningar och redovisar här köns- och åldersfördelning för respektive avdelning.

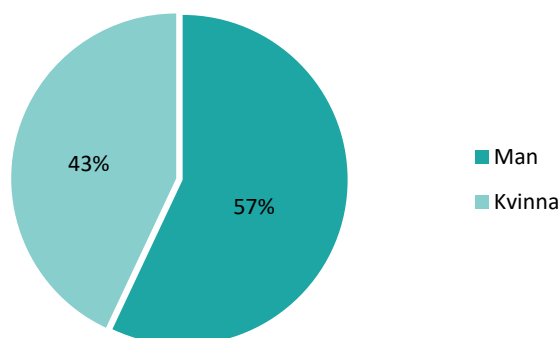
Att ange ålder och kön är en frivillig uppgift för anmälaren. År 2021 kom det in totalt 19 699 ärenden till ARN. Av dessa har 17 067 anmälare (87 procent) valt att ange kön och ålder.

Anmälaren kan ange kön *Man* eller *Kvinna* i fasta fält. Ålder anges i numeriskt fritextfält med max 3 siffror. Från och med den 13 december 2021 anges även ålder i fasta fält i ARN:s nya e-tjänst för anmälan. 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 43 procent kvinnor och 57 procent män.



Medelåldern för kvinnor var 45 år och för män 47 år. Medelåldern totalt var 46 år.

