

# ARN

Allmänna reklamationsnämnden



Årsredovisning 2022



Allmänna reklamationsnämnden

# Innehåll

1. Ordföranden har ordet	5
2. Det här är ARN	6
<b>Resultatredovisning</b>	9
3. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse	10
3.1 Inledning	10
3.2 Resultat och måluppfyllelse	11
3.3 Framtidens arbetsplats	12
4. Tvistlösning och information	15
4.1 Tvistlösning	15
4.2 Information	32
4.3 Verksamhetsutveckling	34
4.4 Övriga mål och återrapporteringskrav	46
<b>Ekonomisk redovisning</b>	48
5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter	49
6. Resultaträkning	51
7. Balansräkning	52
8. Anslagsredovisning	54
9. Tilläggsupplysningar och noter	55
10. Sammanställning över väsentliga uppgifter	64
11. Underskrift	65
Bilaga Antalet anmälningar uppdelat på kön och ålder	66



Marcus Isgren  
Ordförande och chef

# 1. Ordföranden har ordet

Vi på ARN utförde vårt uppdrag väl under 2022. Vi befinner oss i en utmanande tid med en mycket hög ärendetillströmning. Aldrig tidigare har antalet inkomna ärenden i förhållande till antalet medarbetare varit så stort som nu. Men här kan jag konstatera att vi har växlat upp och ökat vår förmåga ytterligare.

Kännedomen om ARN är mycket hög och ARN:s tvistlösning har stor betydelse för konsumenter och företag i vårt samhälle. Intresset för myndigheten är stort och vi är ofta uppmärksammade i media.

Det är naturligtvis glädjande att medborgarna känner till och har förtroende för att ARN kan bidra till en lösning av deras tvister. Men den stora ärendeökningen innebär utmaningar för verksamheten. Trots ett ansträngt arbetsläge lyckades ARN 2022 behålla de höga produktivitetstal som är resultatet av de senaste årens strategiska utvecklingsarbete. Men verksamheten är inte dimensionerad för den stora ärendemängd som nu kommer in, vilket betyder att antalet ärenden som väntar på beslut är rekordstort. Det innebär att parterna framöver kommer att få vänta längre på beslut.

Flera utvecklingsinsatser har genomförts, vilka har bidragit till att korta handläggningstiderna under 2022, och ytterligare effektiviseringsprojekt har inletts. Utvecklingsarbetet bedrivs på bred front och i det ingår även områden som mänskliga rättigheter och bemötande. I grunden för utvecklingsarbetet ligger tre kärnvärden som vi uttrycker genom orden *tillsammans*, *kvalitet* och *brukaren i fokus*.

Genom olika insatser kan verksamheten effektiviseras ytterligare. Men i en situation där antalet ärenden fortsätter att öka måste ARN få växa för att fullt ut klara uppdraget på ett så bra sätt som medborgarna förväntar sig.

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.

Under 2022 fortsatte det systematiska förbättringsarbetet inom området förtroende, särskilt i arbetsgrupperna för bemötande, klarspråk och webb. Ordet förtroende är viktigt. ARN:s rekommendationer är inte bindande, så vår framgång bygger på att konsumenter och företag har förtroende för oss och att företagen följer besluten trots att de inte är tvingade till det. Följsamheten är fortsatt hög.

Under 2022 sjuöskades det nya arbetssätt som vi kallar *Framtidens arbetsplats*. Genom förändringen har vi bland annat tagit tillvara de erfarenheter coronapandemin gett oss och i stor utsträckning möjliggjort arbete från annan plats än kontoret. ARN är en modern och attraktiv arbetsgivare och det är avgörande för att vi ska kunna rekrytera och behålla skickliga medarbetare och kunna bedriva en verksamhet med hög kvalitet och effektivitet.

Under året fortsatte även arbetet med miljö och hållbarhet samt jämställdhet och likabehandling. Frågorna är viktiga och vi på ARN vill göra vad vi kan för att bidra till ett hållbart och jämlikt samhälle. Arbetet med dessa frågor gynnar både myndigheten, samhället och medarbetarna.

År 2022 var, trots utmaningarna, på många sätt framgångsrikt. När jag vänder blicken framåt är jag övertygad om att vi genom vårt utvecklingsarbete och medarbetarnas engagemang kommer att kunna möta även de utmaningar vi nu står inför och även i fortsättningen tillhandahålla högkvalitativ tvistlösning åt Sveriges konsumenter och företag.

Vi ser fram mot ett händelserikt 2023!

*Marcus Isgren*

## 2. Det här är ARN

### ARN:s uppdrag

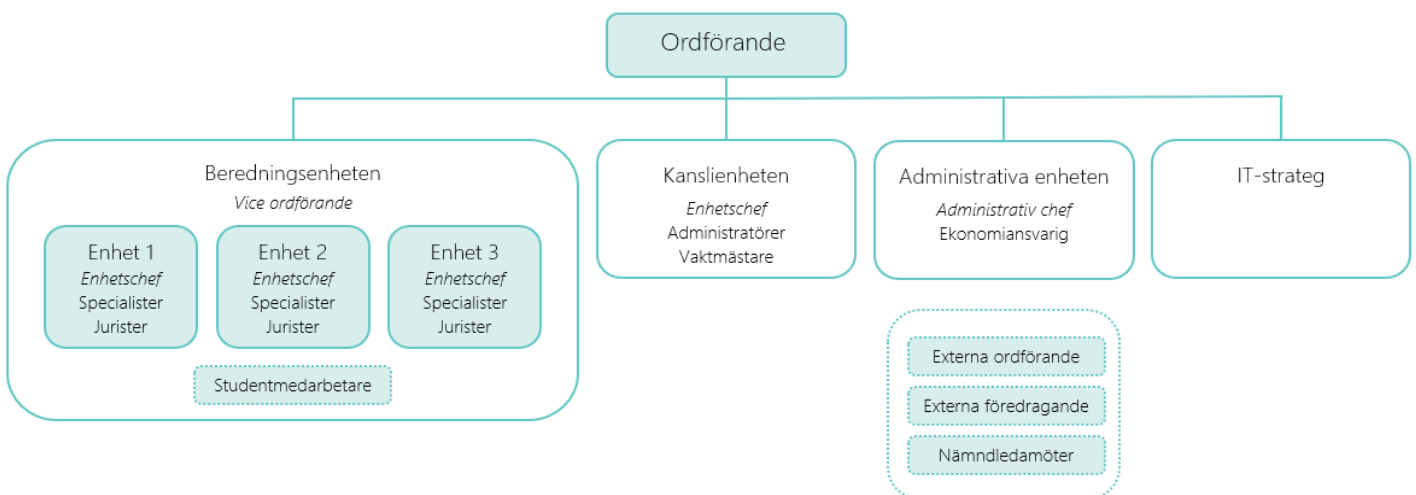
ARN:s kärnverksamhet består av dels tvistlösning, dels information. Enligt förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden har ARN i uppdrag att:

- 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 enhetschef för kansliet, vilka också ingår i ledningsgruppen. Även IT-strategen tillhör staben. Beredningen av ärenden sker i huvudsak på beredningsenheten, där drygt ett trettiotal 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 verksamhetsjuridik. Enheten leds av den administrativa chefen och på enheten tjänstgör även den ekonomiansvariga. Kansliheten leds av en enhetschef. På enheten tjänstgör administratörerna och vaktmästaren.

ARN anlitar också externa medarbetare. ARN:s ordförande ansvarar för 31 externa ordförande som leder sammanträden och fattar beslut, vice ordföranden ansvarar för ca 50 externa föredragande och den administrativa chefen för ca 300 nämndledamöter.

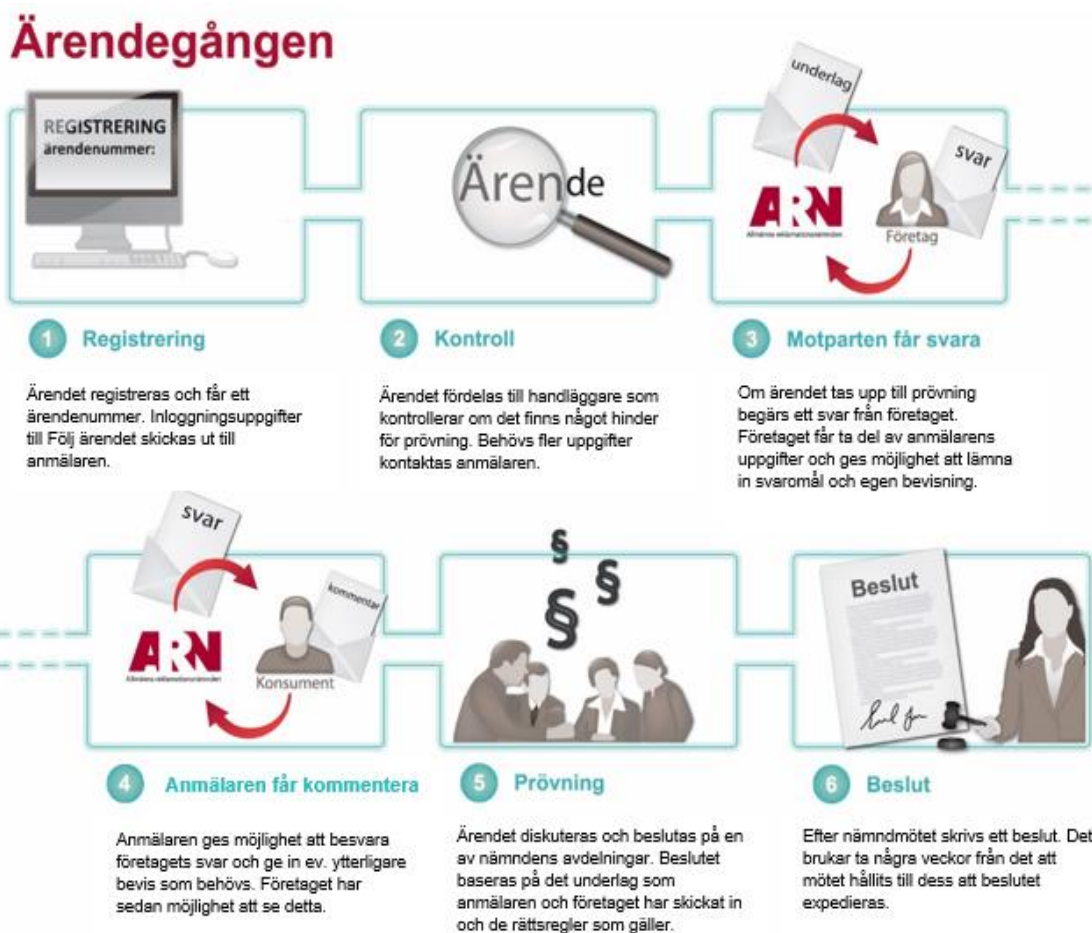


## Hur anmäler man?

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

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

På ARN:s webbplats 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?

När en anmälan kommit in handläggs ärendet av någon av myndighetens jurister. Handläggningen inleds med en kontroll av om ärendet kan prövas av ARN och om så är fallet inleds skriftväxlingen mellan parterna. Motparten ges 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 Energimarknadsinspektionen.

Av de ärenden som avgjordes under 2022 prövades knappt hälften, 47 procent, i sak. Det innebär att tvisten prövades utifrån det underlag som parterna gett in samt de rättsregler som gäller och därefter lämnade ARN en rekommendation till hur tvisten bör lösas.

Många av de ärenden som inkom under 2022 prövades inte i sak, ARN gjorde alltså inte någon bedömning i de tvisterna. Under 2022 skrevs 22 procent av ärendena av från vidare handläggning. Det vanligaste skälet till detta var att konsumenten återkallade sin anmälan sedan hen och företaget själva kommit överens om en lösning av tvisten.

Av de beslut som fattades 2022 var 31 procent avvisningsbeslut, vilket innebär att ARN inte heller i dessa fall prövade tvisten. Avvisning kan exempelvis ha skett på grund av att det ekonomiska krav som framställts var för lågt, att anmälan till ARN getts in 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.

Diagrammet nedan visar fördelningen av de olika typer av beslut som fattades 2022.

## Fyra typer av beslut

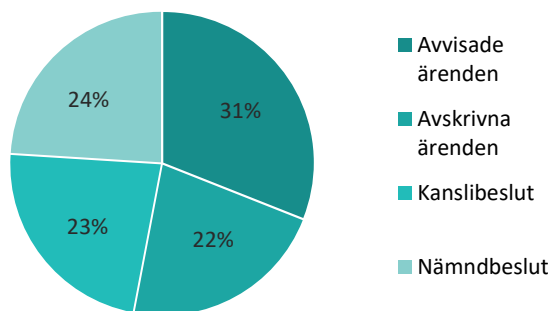


Diagram 1

Fyra typer av beslut  
2022

Tabell 1. Andel typer av beslut

År	Avvisade	Avskrivna	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2022	31 %	22 %	23 %	24 %
2021	25 %	19 %	37 %	19 %
2020	28 %	25 %	26 %	21 %



# 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 andelen 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 korta 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 en strävan 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.

Under 2022 nådde ARN regeringens mål att en tvist som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Mediantiden var 78 dagar. Detta var 1 dag mer än 2021.

Myndigheten nådde 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. Mediantiden var 4 dagar, dvs. samma som 2021.

Efter att antalet inkomna ärenden ökat kraftigt under ett antal år, skedde en minskning 2021 då det kom in 19 699 ärenden. Under 2022 ökade antalet inkomna ärenden åter kraftigt till 26 041 ärenden.

Den ökade ärendeinströmningen under 2022 innebar att avgörandetakten sjönk och att ärendebalansen ökade. Antalet avgjorda ärenden sjönk från 24 276 till 21 768 ärenden. Antalet öppna ärenden ökade under året från 4 862 ärenden till 9 138.

Den totala genomströmningstiden för ärenden som prövades i sak minskade under 2022 från 200 till 168 dagar.

Åldersstrukturen på den inneliggande ärendebalansen förbättrades under 2022. Detta som ett resultat av det projekt för att minska antalet äldre ärenden som inleddes 2021 och som intensifierades under 2022. Vid årsskiftet fanns det inget öppet ärende som var äldre än 9 månader. Senaste gången det inträffade var 1995.

Genomströmningstiderna minskade under året och ARN bedömer att serviceåtagandet har uppfyllts.

Vid en analys av resultatförändringen mellan 2021 och 2022 kan måluppfyllelsen diskuteras med utgångspunkt i arbetsbelastning, insatta resurser och produktivitet.

Arbetsbelastningen påverkas främst av antalet inkomna ärenden, men även av komplexiteten i ärendena och ärendebalansens sammansättning. Eftersom antalet inkomna ärenden

ökade stort under 2022 så ökade också antalet ärenden under handläggning. Personalstyrkan fortsatte att minska, från 45 årsarbetskrafter år 2021 till 43 år 2022. År 2020 var antalet årsarbetskrafter 49.

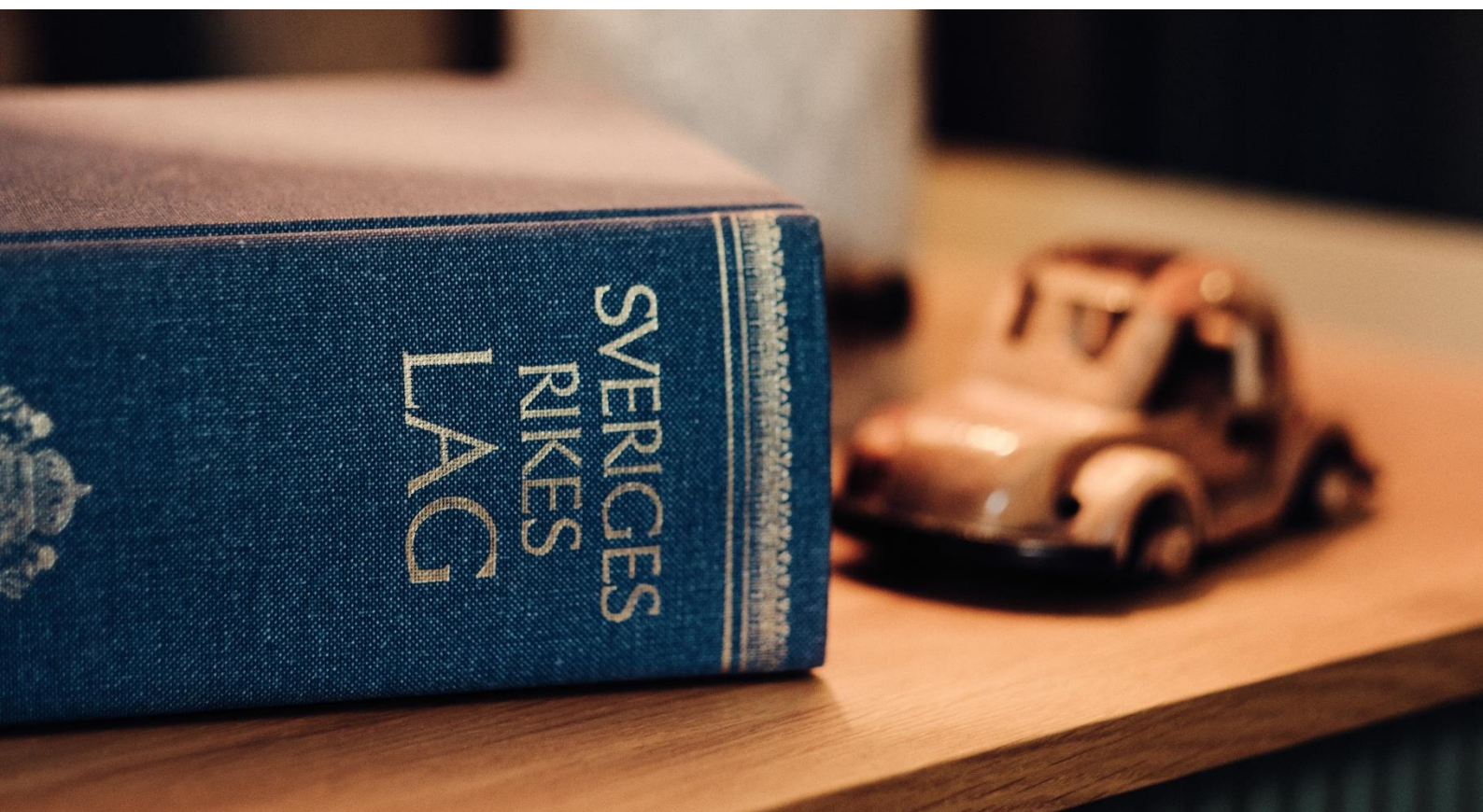
Produktiviteten definierad som antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, minskade något 2022 men låg kvar på en historiskt sett mycket hög nivå. Produktiviteten var 506 avgjorda ärenden per årsarbetskraft, vilket kan jämföras med 2018 då motsvarande siffra var 347 ärenden per årsarbetskraft.

Att produktiviteten ökat kraftigt på senare år beror i huvudsak på att ärendehandläggningen har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs genom kanslibeslut, dvs. av en ensam beslutsfattare, jämfört med tidigare. Ett arbete med att identifiera de ärenden av enkel beskaffenhet som kan avgöras genom kanslibeslut har genomförts.

Kostnadseffektiviteten, uttryckt som styckkostnad per avgjort ärende, minskade något under året. Skälet för det är att kostnadspåslägget för nämnd- och kanslibeslut var högre under 2022 än 2021. Detta beror främst på att ersättningen till externa ordförande och föredragande höjdes den 1 januari 2022 och på att antalet avgöranden minskade till följd av den stora ärendetillströmningen.

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 2022 låg kvar på samma nivå som under föregående år, dvs. på 78 procent. Ett annat stöd för bedömningen är att andelen omprövningsärenden låg kvar på en låg nivå. Bedömningen grundar sig också på de kännedomsundersökningar som genomfördes under året.

ARN samverkar i stor utsträckning med andra myndigheter, inte minst i utvecklingsarbetet. Det erfarenhetsutbyte som sker vid samverkan har mycket stort värde för myndigheten men samverkan med andra bidrar också till att öka medarbetarnas engagemang för de frågor som samverkan avser.



ARN är en attraktiv arbetsgivare som kan rekrytera och behålla kompetenta medarbetare. Myndigheten arbetar aktivt med utvecklings-, arbetsmiljö- och hållbarhetsfrågor. Medarbetarna är engagerade och deltar i stor utsträckning i myndighetens utvecklingsarbete; nästan alla ingår i minst en arbetsgrupp. Personalomsättningen låg under 2022 kvar på en förhållandevis låg nivå. Bedömningarna i dessa delar bygger på flera nyckeltal och resultatindikatorer såsom medarbetarindex, ledarskapsindex, upplevd delaktighet, ambassadörskap, personalomsättning och antal medarbetare som ingår i arbetsgrupper.

### 3.3 Framtidens arbetsplats

Coronapandemin var en väsentlig händelse som påverkade verksamheten under åren 2020-2021. 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 för att minska smittspridning påverkade verksamheten på olika sätt. Merparten av medarbetarna arbetade på distans sedan början av 2020 och möten och nämndsammanträden genomfördes under 2020-2021 i stort sett uteslutande 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. Myndigheten kunde därför snabbt ställa om till distansarbete utan att det fick någon avgörande inverkan på verksamheten på kort sikt.

Under 2022 har de positiva erfarenheter från tiden under coronapandemin använts för att skapa det moderna arbetssätt som vi kallar *Framtidens arbetsplats*.

ARN arbetar ständigt för att fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare. Flexibilitet i jobbvardagen och balans mellan arbete och fritid var viktiga områden när ARN under året tog ett samlat grepp för en uppdaterad arbetsmiljö efter coronapandemin. Erfarenheterna från pandemin och medarbetarnas synpunkter låg bakom det nya arbetssätt som genomfördes under året. Många medarbetare ansåg att möjligheten till distansarbete bidrog till ett hållbart liv och en bättre balans mellan arbete och fritid. Det ville ARN ta vara på för att trygga myndighetens attraktivitet som arbetsgivare. Syftet med det förändrade arbetssättet är att ge de bästa förutsättningarna för att medarbetarna ska tycka att det är spännande, intressant och hållbart att jobba på ARN.

Erfarenheterna av coronapandemin visar även att distansarbete har en positiv påverkan på effektiviteten. Distansarbete minskar också resande och därmed myndighetens och medarbetarnas klimatavtryck.

Medarbetarna ges numera möjlighet att jobba upp till halva arbetstiden på distans. Nämndsammanträden genomförs som utgångspunkt digitalt, vilket möjliggör för fler ordförande, ledamöter och föredragande att kunna delta vid fler tillfällen.

Behovet av intern och extern kommunikation förändrades också under pandemin. En lärdom är att digitala möten inte alltid kan ersätta fysiska möten. Kommunikationen måste i stället anpassas och digitala möten förberedas och genomföras på ett annat sätt än fysiska möten. Dessa erfarenheter har ARN också tagit med i myndighetens nya arbetssätt.



## 4. Tvistlösning och information

### 4.1 Tvistlösning

#### Inkomna ärenden

Antalet inkomna ärenden ökade kraftigt under 2022 och låg på en av de högsta nivåerna någonsin. Det kom in totalt 26 041 ärenden under året, vilket var en ökning med 6 342 ärenden (32 procent) jämfört med 2021. Antalet inkomna ärenden ökade på samtliga avdelningar. De största ökningarna sett till antalet inkomna ärenden hade motoravdelningen med 1 207 ärenden (34 procent), reseavdelningen med 1 137 ärenden (34 procent) och bostadsavdelningen med 887 ärenden (35 procent). Störst ökning procentuellt sett hade bankavdelningen som ökade från 855 ärenden 2021 till 1 721 ärenden 2022 (101 procent).

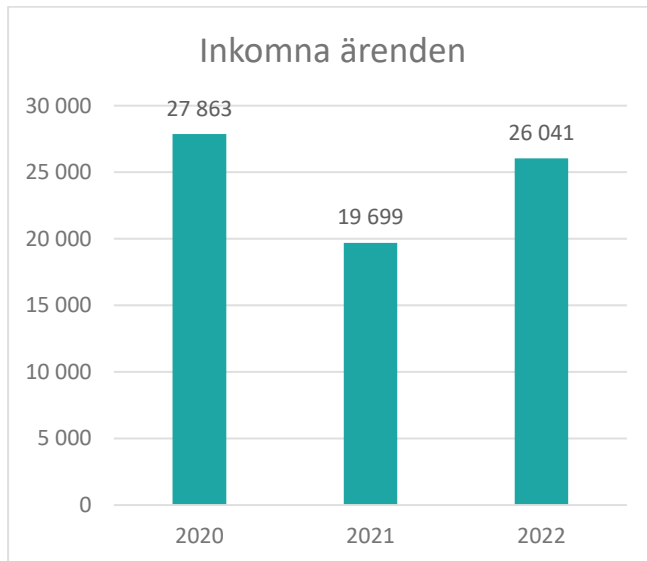
De omprövningsärenden som inkom 2022 utgjorde 2,5 procent av det totala antalet ärenden. År 2021 var andelen omprövningsärenden 3,2 procent och 2020 var den 2,4 procent.

Det finns flera förklaringar till att ärendetillströmningen har ökat under senare år. Ett viktigt skäl är lagstiftningen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden från 2016 som innebär att företag ska informera konsumenter om att de kan vända sig till en nämnd för att lösa en uppkommen tvist. I de flesta fallen är ARN den nämnd företagen ska informera om.

Ett annat skäl är att kännedomen om ARN har ökat. Det beror bland annat på att Konsumentverket har skapat upplysningstjänsten Hallå Konsument samt genomfört flera informationsinsatser om konsumenters rättigheter. Även ARN:s eget kommunikationsarbete har bidragit till ökad kännedom. Till detta kommer ökad e-handel som leder till ett större behov av effektiv och högkvalitativ utomrättslig tvistlösning samt en ökande befolkning.



Den stora ärendeökningen på bank-, motor- och bostadsavdelningarna under 2022 avser framför allt sådana frågor som har fått stort utrymme i media under året, såsom bankbedrägerier, leasingavgifter och höga elkostnader. Det är också tydligt att det försämrade konjunkturläget och de ekonomiska effekter som är en följd av kriget i Ukraina och situationen i Ryssland har bidragit till ärendeökningen.



**Diagram 2**  
Inkomna ärenden  
2020-2022

**Tabell 2. Inkomna ärenden per avdelning**

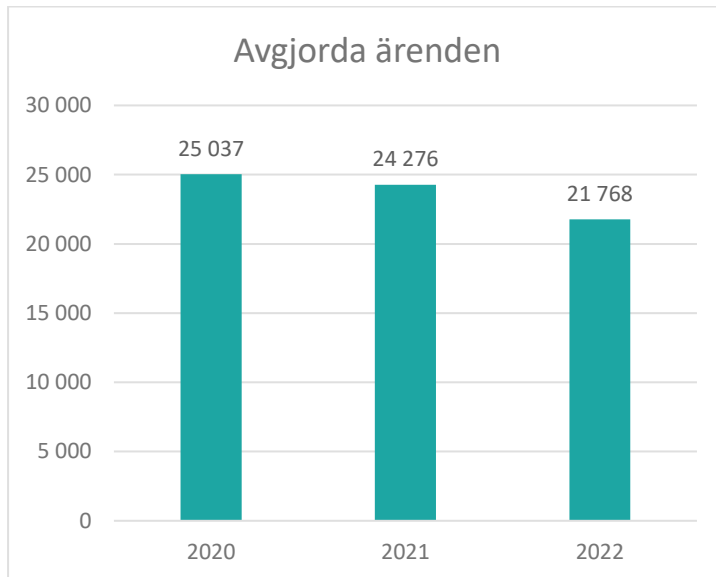
Avdelning	2020	2021	2022
Allmänna	6 130	4 052	4 590
Bank	941	855	1 721
Bostad	2 353	2 529	3 416
Båt	78	68	72
Elektronik	2 360	2 671	3 410
Försäkring	1 215	882	1 204
Motor	3 560	3 542	4 749
Möbler	966	814	1 080
Resor	9 461	3 334	4 471
Sko	234	295	542
Textil	513	612	726
Tvätt	52	45	60
<b>Total</b>	<b>27 863</b>	<b>19 699</b>	<b>26 041</b>

### Avgjorda ärenden

Under 2022 avgjordes totalt 21 768 ärenden av ARN. Det är en minskning med 2 508 ärenden (-10 procent) i jämförelse med 2021, då 24 276 ärenden avgjordes. År 2020 avgjordes 25 037 ärenden. Antalet avgjorda ärenden ökade 2022 på 6 avdelningar (bank, bostad, elektronik, motor, möbler och sko) och minskade på övriga 6 avdelningar.



Det sammanlagda antalet avgöranden minskade i jämförelse med 2021, men låg fortfarande på en hög nivå. De effektiviseringar av verksamheten som har genomförts under de senaste åren har fått tydlig effekt. Under 2022 har fokus varit att avgöra äldre ärenden och myndighetens egen målsättning, att vid årets slut inte ha något öppet ärende som var äldre än 9 månader, nåddes.



**Diagram 3**  
Avgjorda ärenden  
2020-2022

**Tabell 3. Avgjorda ärenden per avdelning**

Avdelning	2020	2021	2022
Allmänna	5 396	4 993	4 005
Bank	1 020	984	1 100
Bostad	2 286	2 560	3 061
Båt	73	100	53
Elektronik	2 213	2 769	2 857
Försäkring	1 041	1 118	1 013
Motor	3 263	3 862	4 014
Möbler	947	902	943
Resor	8 026	5 968	3 616
Sko	265	286	429
Textil	449	680	625
Tvätt	58	54	52
<b>Total</b>	<b>25 037</b>	<b>24 276</b>	<b>21 768</b>

## Ärendebalans

Under 2022 avgjordes 4 273 färre ärenden än vad som kom in. Det innebär att den inneliggande ärendebalansen ökade från 4 862 till 9 138 ärenden (88 procent) under året.

Att ärendebalansen ökade beror på den ökade inströmningen av ärenden i kombination med en minskad bemanning. Sett till antalet årsarbetskrafter ökade den inneliggande ärende-

balansen från 108 ärenden per årsarbetskraft 2021 till 213 ärenden 2022. Så många öppna ärenden per årsarbetskraft har ARN aldrig haft tidigare.

**Tabell 4. Ärendebalans per den 31 december**

År	2020	2021	2022
<b>Öppna ärenden</b>	9 446	4 862	9 138
<i>Förändring föregående år</i>	43 %	-49 %	88 %
<b>Öppna ärenden per ÅAK</b>	193	108	213
<i>Förändring föregående år</i>	40 %	-44 %	97 %

Under 2021 inleddes vid myndigheten ett arbete som syftade till att förbättra åldersstrukturen på den inliggande ärendebalansen och minska såväl antalet som andelen äldre ärenden. Detta arbete har gett mycket gott resultat och åldersstrukturen förbättrades ytterligare under 2022. Vid utgången av 2022 var ärendena sammantaget något yngre än tidigare och endast 6 procent av de öppna ärendena var äldre än 6 månader. En god åldersstruktur är avgörande för att genomströmningstiderna ska kunna hållas korta.

**Tabell 5. Öppna ärenden per ålderskategori i procent av det totala antalet öppna ärenden per den 31 december**

År	2020	2021	2022
<b>Andel ärenden &lt; 3 månader</b>	47	65	66
<b>Andel ärenden 3-6 månader</b>	30	27	28
<b>Andel ärenden &gt; 6 månader</b>	23	8	6

## Ärenden prövade i sak

Under 2022 prövade ARN tvisten i sak i 10 203 ärenden (47 procent av alla avgjorda ärenden). Motsvarande siffra för år 2021 var 13 510 ärenden (56 procent av alla avgjorda ärenden) och för 2020 var den 11 831 ärenden (47 procent av alla avgjorda ärenden). Till prövade tvister räknas även tvister där beslut fattats utan att företaget har skickat in något svar till ARN, så kallade treds kobeslut. De ärenden som avgjorts utan att ha prövats i sak är de som har avvisats eller avskrivits.

Att andelen ärenden som prövades i sak minskade under 2022 har sin grund i den stora ärendetillströmningen. Beslut om avvisning och avskrivning fattas vanligtvis tidigt under handläggningen. När klart fler ärenden kommer in än vad som avgörs under ett år innebär det att ärendebalansen ökar och ökningen utgörs då av en större andel ärenden som kommer att avgöras i sak. Majoriteten av de ärenden som kommit in till myndigheten och som ska avvisas eller skrivas av avgörs i ett tidigt skede och andelen avvisningar och avskrivningar blir då högre och andelen ärenden prövade i sak lägre.

**Tabell 6. Antal avgjorda ärenden i sak per avdelning**  
**Siffran inom parentes anger andel bifall i procent**

<b>Avdelning</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Allmänna	2 445 (59)	2 444 (61)	1 644 (51)
Bank	621 (9)	558 (7)	479 (14)
Bostad	1 186 (48)	1 339 (48)	1 532 (48)
Båt	46 (42)	71 (49)	33 (39)
Elektronik	771 (33)	1 108 (28)	1 093 (27)
Försäkring	526 (8)	663 (7)	489 (8)
Motor	2 178 (44)	2 584 (47)	2 511 (46)
Möbler	560 (34)	548 (33)	511 (34)
Resor	3 135 (46)	3 782 (51)	1 516 (60)
Sko	127 (42)	107 (64)	156 (71)
Textil	188 (49)	269 (51)	207 (56)
Tvätt	48 (49)	37 (47)	32 (45)
<b>Total</b>	<b>11 831 (43)</b>	<b>13 510 (45)</b>	<b>10 203 (44)</b>

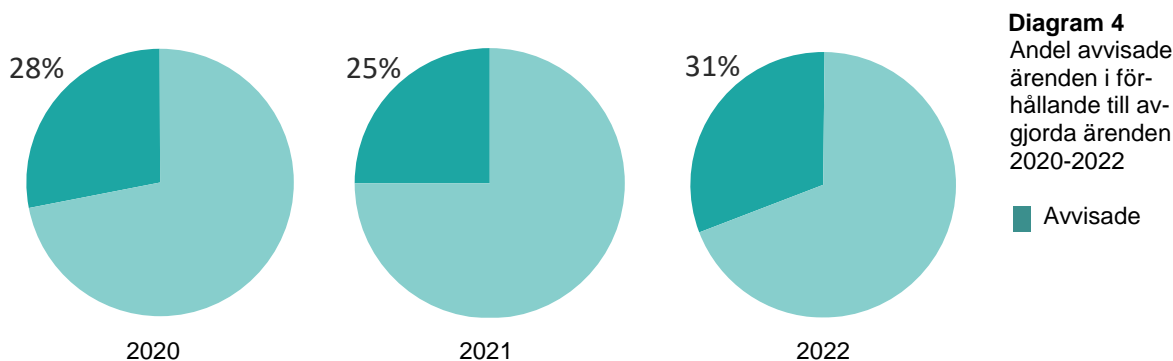
Konsumenterna fick helt eller delvis bifall till sina krav i 44 procent av de ärenden som avgjordes i sak under 2022. Motsvarande siffra för 2021 var 45 procent och för 2020 var den 43 procent.

Det finns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller hur ofta konsumenten får rätt i olika tvister. De stora skillnaderna i andelen bifall har flera förklaringar. 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. Det innebär att många ärenden klaras upp direkt mellan parterna så att konsumenterna inte behöver vända sig till ARN. Men det betyder också att de tvister som anmäls till ARN redan har varit föremål för prövning på olika nivåer hos företagen, exempelvis av juristavdelningar, interna nämnder, kundombudsmän och liknande. En hög bifallsprocent kan ha sin förklaring i det motsatta förhållandet, dvs. att företagen inte har så omfattande interna reklamationsprocesser och inte heller har jurister involverade i processen.



## Avvisningar

Av alla ärenden som avgjordes 2022 avvisades 6 789 ärenden (31 procent). Det är en ökning jämfört med 2021, då motsvarande siffra var 6 048 ärenden (25 procent). År 2020 avvisades 6 913 ärenden (28 procent).



**Tabell 7. Avvisningar jämfört med totalt antal avgjorda**

År	2020	2021	2022
Avgjorda ärenden	25 037	24 276	21 768
Avvisade ärenden	6 913	6 048	6 789

Den vanligaste orsaken till att ett ärende avvisades 2022, liksom 2021 och 2020, var att anmälaren inte skickade in de kompletterande uppgifter som ARN begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes av konsumenten.

Det näst vanligaste skälet för avvisning 2022, liksom 2021 och 2020, var att den tvist som anmälts inte var en konsumenttvist, dvs. 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 sin anmälan eller där anmälaren inte låtit företaget få rimlig tid på sig att svara på konsumentens reklamation innan anmälan gjordes.

Det tredje vanligaste skälet för avvisning 2022, liksom 2020, var 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. År 2021 var den tredje vanligaste avvisningsgrunden att värdet av konsumentens krav inte nådde upp till det belopp som krävs för att ARN ska pröva tvisten.

Att andelen avvisade ärenden ökade under 2022 har sin grund i den stora ärendetillströmningen. Beslut om avvisning fattas vanligtvis tidigt under handläggningen. Det gäller framför allt de ärenden som avvisas till följd av bristande komplettering, att det inte är en

konsumenttvist och att kravet understiger värdegränsen. När klart fler ärenden kommer in än vad som avgörs under ett år innebär det att ärendebalansen ökar och ökningen utgörs då av en större andel ärenden som kommer att avgöras i sak. Majoriteten av de ärenden som kommer in och som ska avvisas avgörs i ett tidigt skede i handläggningen.

## Genomströmningstider

Ett ärende ska handläggas så snabbt som möjligt och det ska avgöras inom rimlig tid. Det betyder att genomströmningstiden ska vara skälig. ARN har i sitt serviceåtagande angett att ett ärende som utgångspunkt ska avgöras inom 6 månader samt att det strävas 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 2022 minskade genomströmningstiden för ärenden avgjorda i sak, sett till median-tiden, med 32 dagar jämfört med 2021. Genomströmningstiden minskade på alla avdelningar. Längst var genomströmningstiden på försäkringsavdelningen med 191 dagar och kortast genomströmningstid hade reseavdelningen med 121 dagar.

Att genomströmningstiderna har minskat beror bland annat på det arbete med att förbättra åldersstrukturen på den ineliggande ärendebalansen som inleddes 2021 och som innebär ett ökat fokus på att minska antalet äldre ärenden. Inför 2022 sattes ett särskilt mål upp som innebar att inget ärende skulle vara äldre än 9 månader vid årsskiftet. Detta mål nåddes.

Men att genomströmningstiderna minskat är också ett resultat av de åtgärder som genomförts för att ytterligare öka effektiviteten i handläggningen.

Med hänsyn till att inga öppna ärenden var äldre än 9 månader vid årsskiftet och till att genomströmningstiderna minskade under året bedömer ARN att serviceåtagandet i denna del i huvudsak får anses ha uppfyllts.

## Nämndbeslut och kanslibeslut i sak

**Tabell 8. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut och kanslibeslut i sak**

<b>Avdelning</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Allmänna	160	190	163
Bank	212	233	189
Bostad	179	192	189
Båt	259	236	168
Elektronik	142	172	159
Försäkring	191	234	191
Motor	174	210	179
Möbler	189	188	163
Resor	172	205	121
Sko	173	152	145
Textil	162	171	157
Tvätt	208	242	176
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>200</b>	<b>168</b>

## Nämndbeslut

**Tabell 9. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut**

<b>Avdelning</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Allmänna	199	199	186
Bank	255	245	240
Bostad	200	221	211
Båt	284	238	171
Elektronik	176	220	205
Försäkring	236	258	200
Motor	187	225	188
Möbler	211	217	178
Resor	212	247	168
Sko	198	191	169
Textil	191	221	193
Tvätt	224	248	177
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>225</b>	<b>192</b>

Genomströmningstiden för nämndbeslut minskade med 33 dagar jämfört med 2021. Genomströmningstiden minskade på alla avdelningar.

## Kanslibeslut

**Tabell 10. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak**

<b>Avdelning</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Allmänna	141	183	143
Bank	156	215	109
Bostad	128	143	141
Båt	142	169	58
Elektronik	125	162	144
Försäkring	145	205	158
Motor	133	185	146
Möbler	123	142	137
Resor	155	199	99
Sko	136	104	108
Textil	127	136	131
Tvätt	137	224	108
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>180</b>	<b>135</b>

Genomströmningstiden för kanslibeslut minskade med 45 dagar jämfört med 2021. Genomströmningstiden minskade på 11 avdelningar och ökade 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 2022 var den mediantiden 78 dagar. Det är en ökning med 1 dag jämfört med 2021, då mediantiden var 77 dagar. År 2020 var tiden 58 dagar.

**Tabell 11. 90-dagarsfristen**

<b>Avdelning</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Allmänna	44	69	76
Bank	74	113	92
Bostad	63	77	90
Båt	148	97	86
Elektronik	38	68	77
Försäkring	56	114	98
Motor	71	84	85
Möbler	90	86	84
Resor	54	54	38
Sko	66	43	69
Textil	55	81	86
Tvätt	72	106	93
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>77</b>	<b>78</b>

Målet nåddes på 9 avdelningar, vilket är en förbättring i jämförelse med 2021 då målet nåddes på 8 avdelningar. Längst tid till beslut efter det att ärendet var klart för avgörande hade försäkringsavdelningen med 98 dagar. Kortast tid till beslut hade reseavdelningen med en mediantid på 38 dagar.

### 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 12. Treveckorsfristen**

<b>Avdelning</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Allmänna	8	4	4
Bank	10	5	5
Bostad	10	5	4
Båt	13	2	5
Elektronik	9	4	4
Försäkring	11	4	4
Motor	10	4	4
Möbler	11	3	4
Resor	14	5	5
Sko	5	4	4
Textil	10	5	4
Tvätt	1	6	5
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Av 6 789 avvisade ärenden under 2022 var 2 742 ärenden (40 procent) sådana ärenden som skulle avvisas inom 3 veckor. Motsvarande siffra för 2021 var 2 471 ärenden (41 procent) och för 2020 var den 2 042 ärenden (44 procent).

Genomströmningstiden sett till mediantid för dessa ärenden var densamma som 2021, dvs. 4 dagar. År 2020 var tiden 11 dagar. Målet nåddes på samtliga avdelningar under 2022.



## Omprövningar

### **Omprövning**

En part som är missnöjd med ett beslut kan begära omprövning inom 4 veckor efter det att tvisten avgjordes. Ett företag, som inte har fått kännedom om att det finns en anmälan, kan begära omprövning inom 2 månader 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 gäller begäran om omprövning ökade i antal under 2022 i jämförelse med 2021, men minskade procentuellt sett. Under 2022 kom det in 660 ärenden med begäran om omprövning, vilket utgjorde 2,5 procent av det totala antalet inkomna ärenden. Under 2021 var motsvarande siffra 621 ärenden med begäran om omprövning (3,2 procent av det totala antalet inkomna ärenden). Att procentsatsen var lägre under 2022, trots att antalet omprövningsärenden var högre än 2021, kan förklaras framför allt med att antalet avgöranden var mycket större än antalet inkomna ärenden år 2021 och antalet omprövningsärenden förhåller sig till antalet avgöranden. Under 2022 kom det in betydligt fler ärenden än vad som avgjordes och på motsvarande sätt innebär det att andelen omprövningsärenden minskade.

Omprövning beviljades i 8,8 procent av de avgjorda omprövningsärendena 2022. År 2021 beviljades omprövning i 8,1 procent av fallen och 2020 var motsvarande siffra 9 procent.

År 2022 var genomströmningstiden för ett omprövningsärende 27 dagar sett till medianen. Det är en ökning med 6 dagar i jämförelse med 2021, då genomströmningstiden var 21 dagar. År 2020 var genomströmningstiden 29 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 produktiviteten har framför allt antalet inkomna ärenden, arbetsbelastning och insatta resurser betydelse.

Under 2022 ökade antalet inkomna ärenden kraftigt jämfört med 2021. Antalet avgjorda ärenden minskade och understeg antalet inkomna ärenden, vilket innebär att antalet balanserade ärenden ökade.

Arbetsbelastningen är främst beroende av antalet inkomna ärenden, men påverkas även av komplexiteten i ärendena och ärendebalansens sammansättning. I denna analys har alla

ärendetyper värderats lika, trots att det kan förekomma stora variationer i ärendenas komplexitet. Exempelvis finns de ärenden som generellt sett är mest resurskrävande på några av nämndens största avdelningar dvs. bank, bostad, motor och resor. Det var också på dessa avdelningar som ärendeökningen var som störst under 2022.

Att antalet inkomna ärenden ökade kraftigt under 2022 innebar att även arbetsbelastningen ökade mellan 2021 och 2022. Med hänsyn till att ärendeökningen var störst på avdelningarna bank, bostad, motor och resor så ökade medarbetarnas arbetsbelastning i själva verket ännu mer än vad den procentuella ökningen av antalet inkomna ärenden visar.

Samtidigt som antalet inkomna ärenden ökade under 2022 så minskade antalet medarbetare på ARN. Mellan 2021 och 2022 minskade det totala antalet årsarbetskrafter med 2. Jämfört med 2020 motsvarar minskningen 6 årsarbetskrafter (12 procent).

Ärendeökningen och den minskade bemanningen innebar att antalet inkomna ärenden per årsarbetskraft ökade från 438 år 2021 till 606 år 2022. Det motsvarar en ökning med 38 procent. Antalet inkomna ärenden per årsarbetskraft har aldrig varit så högt som under 2022. Den tidigare rekordnoteringen från 2020 var 569 ärenden per årsarbetskraft.

**Tabell 13. Inkomna ärenden per årsarbetskraft**

År	2018	2019	2020	2021	2022
Inkomna ärenden/ÅAK	391	432	569	438	606

Produktiviteten, sett till antalet avgöranden per årsarbetskraft, minskade något under 2022, men den låg kvar på en historiskt sett mycket hög nivå. I förhållande till 2018 års produktivitetstal motsvarar årets siffror en produktivitetshöjning om 46 procent.

Att produktiviteten, utifrån detta produktivitetmått, sjönk något under 2022 kan förklaras med det mycket stora antalet inkommande ärenden under året. Verksamheten var inte rätt dimensionerad 2022. Antalet medarbetare var under året för litet, vilket beror på att myndigheten tilldelades ett alltför lågt anslag. I en sådan situation blir verksamheten mindre effektiv och produktiviteten sjunker. Medarbetarna ägnar en större del av arbetstiden åt beredning av ärenden och mindre åt beslutsfattande. Längre handläggningstider leder i sin tur till att beredningen blir mindre effektiv eftersom det ger upphov till onödiga åtgärder såsom exempelvis förfrågningar från parterna och justerade krav som ytterligare förlänger handläggningstiden.

Mot denna bakgrund får det produktivitetstal som redovisats för 2022 anses vara mycket bra. Den goda produktivitetstvecklingen har möjliggjorts framför allt genom de organisatoriska förändringar och effektiviseringsåtgärder som har vidtagits under de senaste 4 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 har 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.

**Tabell 14. Produktivitet utveckling**

År	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Avgjorda ärenden/ÅAK</b>	347	418	511	539	506

När det gäller kostnadseffektiviteten kan det inledningsvis konstateras att de totala kostnaderna minskade 2022 jämfört med 2021. Skälet för det var att anslaget minskade. De direkta kostnaderna för beslutsfattande ökade dock under 2022, trots ett lägre antal avgjorda ärenden.

Att det totala antalet avgöranden minskade under 2022 jämfört med 2021 kan förklaras med att juristerna, till följd av det stora ärendeinflödet, ägnade en större andel av arbetstiden åt beredning av ärenden och en mindre andel åt beslutsfattande.

Att kostnaderna för beslutsfattandet ökade var en följd bland annat av att ersättningen till externa ordförande och föredragande höjdes den 1 januari 2022. Ett annat skäl är att fler nämndsammanträden genomfördes och därmed fattades också fler nämndbeslut under 2022 jämfört med 2021. Andelen kanslibeslut av det totala antalet avgjorda ärenden sjönk från 37 procent 2021 till 23 procent 2022. Det är dyrare att avgöra ett ärende genom nämndbeslut än genom kanslibeslut. Att andelen nämndbeslut ökade och andelen kanslibeslut minskade bidrog därför också till att de direkta kostnaderna för beslutsfattandet ökade.

Även den omständigheten att en större del av medarbetarnas arbetstid ägnades åt verksamhetsgrenen Tvistlösning och en mindre del än tidigare åt verksamhetsgrenen Information bidrog till att styckkostnaderna ökade.

Sammantaget ledde de nu redovisade omständigheterna till att styckkostnaden för såväl nämndbeslut som kanslibeslut blev högre 2022 i jämförelse med 2021 och 2020. Styckkostnaderna var fortfarande lägre 2022 än 2018, vilket beror på de effektiviseringar som har genomförts sedan dess.

**Tabell 15. Styckkostnad för nämnd- och kanslibeslut**

År, kr	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Styckkostnad nämndbeslut</b>	3 233	2 829	2 421	2 560	2 867
<b>Styckkostnad kanslibeslut</b>	2 411	2 119	1 881	2 017	2 112

## Följsamheten till ARN:s beslut

**Uppföljning**

När en konsument har fått helt eller delvis bifall till sitt 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 det andra halvåret i årsredovisningen.

Följsamheten till ARN:s beslut under första halvåret 2022 var 78 procent. Helåret 2021 var följsamheten 78 procent och 2020 var den 76 procent.

**Tabell 16. Andelen av besluten som följs av företagen per avdelning i procent (siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut)**

Avdelning	2020		2021		2022*	
Allmänna	72	(1 330)	71	(1 416)	74	(402)
Bank	92	(52)	90	(39)	91	(11)
Bostad	74	(515)	80	(592)	74	(316)
Båt	68	(19)	83	(30)	100	(6)
Elektronik	81	(217)	86	(288)	89	122)
Försäkring	89	(38)	89	(44)	100	(21)
Motor	72	(890)	76	(1106)	75	(509)
Möbler	86	(177)	77	(170)	81	(67)
Resor	80	(1 371)	82	(1 663)	80	(370)
Sko	96	(50)	87	(68)	84	(50)
Textil	76	(88)	83	(131)	80	(60)
Tvätt	64	(22)	80	(15)	100	(8)
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>(4 769)</b>	<b>78</b>	<b>5 562</b>	<b>78</b>	<b>(1 942)</b>

\* Första halvåret 2022

Följsamheten till ARN:s beslut var högst på båt-, försäkrings- och tvättavdelningen, alla med 100 procents följsamhet. Under första halvåret 2022 ökade följsamheten på 7 avdelningar och minskade på 5. Största minskningen procentuellt sett hade bostadsavdelningen, med en minskning om 6 procent.

## 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 med ytterligare en eller två externa ordförande utan ledamöter om det står klart att det inte finns behov av ledamöternas kompetens.

ARN sammanträdde i utökad sammansättning med ledamöter vid 6 tillfällen under 2022, varvid 13 beslut refererades. Följande tvister prövades.

### **Allmänna avdelningen**

- om en konsument har ångerrätt vid köp av evenemangsbiljetter i andra hand.
- om ett företag har rätt att höja priset när avtalet enligt villkoren gäller ”under hela livet”.
- om ett företag har rätt att kräva covidpass för att låta en konsument närvara vid en konsert.
- om vem som bär risken för tillträde till ett evenemang när ett myndighetsbeslut fattats om vaccinationsbevis för att närvara och beslutet fattats efter att konsumenten köpt biljetten, men innan evenemanget genomfördes.
- om en konsument, vid en kroppsbehandling, har haft rätt att vända sig till en annan utförare utan att först låta företaget försöka avhjälpa felet.
- om ett förbehåll avseende resultatet av en kroppsbehandling (s.k. microblading-behandling) som företaget gjort var tillräckligt för att befria företaget från ansvar när resultatet av behandlingen inte blev till rimlig nytta för konsumenten.
- om en konsument, när resultatet av en tatuering inte blivit som förväntat, måste godta mer än ett avhjälpningsförsök från företaget.

### **Bankavdelningen**

- om en konsument, i samband med ett bedrägeri, har agerat grovt oaktsamt eller särskilt klandervärt när konsumenten inte skyddat sina koder.



- om en konsument, i samband med ett bedrägeri, kan anses ha agerat särskilt klandervärt genom att lämna ut sina kortuppgifter och använda sitt bank-id i enlighet med en okänd persons instruktioner.

- om en konsument, i samband med ett bedrägeri, har agerat grovt oaktsamt eller särskilt klandervärt genom att ladda ner en app som gjort det möjligt för en person att fjärrstyra datorn, samtidigt som konsumenten skapat ett nytt bank-id och skannat en QR-kod.

### **Försäkringsavdelningen**

- om ett försäkringsvillkor, att en försäkrad bil ska ha servats enligt tillverkarens anvisningar även före den försäkrades förvärv, är ett giltigt omfattningsvillkor eller inte.

- om en oaktsam underlåtenhet att rätta en uppgift som lämnats i samband med tecknandet av en försäkring och där uppgiften haft en uppenbar betydelse för försäkringsbolagets riskbedömning och premiesättning kunde medföra rätt för försäkringsbolaget att sätta ned en försäkringsersättning, trots att underlåtenheten saknade direkt samband med skadan.

### **Motoravdelningen**

- om undantaget från ångerrätten för en vara som tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller annars har fått en tydlig personlig prägel var tillämpligt när en konsument ångrade ett köp av däck och fälgar som sammanfogats.

ARN sammanträdde i utökad sammansättning utan ledamöter vid 1 tillfälle under 2022. Följande tvist prövades:

- om en konsument haft rätt till återbetalning när konsumenten köpt en C-uppsats av ett företag, men uppsatsen inte blev godkänd.

### Internationellt samarbete

Genom *ODR-förordningen*<sup>1</sup> ska en EU-omfattande onlineplattform hantera tvister som uppstår då avtal ingås online inom EU. Konsumenterna ska kunna skicka in klagomål på alla officiella EU-språk till ODR-plattformen. Systemet utför automatiska översättningar av handlingarna. ARN är ett organ för alternativ tvistlösning (ADR-organ) som ska hantera tvister i systemet och ECC Sverige är utsett till att vara en sådan kontaktpunkt som ska lämna information och assistans före och under processen.

Under 2022 kom det in 4 anmälningar via ODR-plattformen. Motsvarande siffror för 2021 och 2020 var 12 respektive 9 anmälningar.

---

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

## 4.2 Information

### Inledning

Ett av ARN:s uppdrag är att informera konsumenter och näringsidkare om ARN:s praxis. Det uppdraget ligger också 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 konsumentköplag eller paketrese-lag till ändringar i EU-förordningar om lufttrafik. ARN har alltså stor betydelse för rättsutvecklingen på konsumentområdet 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 ARN 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 under 2022 ett aktivt mediearbete i enlighet med myndighetens kommunikationsplan och mediestrategi. ARN jobbade aktivt med pressmeddelanden, nyhetspublikationer samt information på webbplatsen och på LinkedIn. 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 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.

ARN tillhandahåller en prenumerationstjänst för beslut. Tjänsten används av journalister, branschorganisationer, företag, rådgivningsbyråer och konsumentvägledare. År 2022 hade ARN drygt 150 betalande prenumeranter. Ungefär hälften av dem prenumererar på beslut från fler än en avdelning.



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 konsumentvägledare och Hallå Konsument, som kunnat lämna bra vägledning till konsumenter. Det har också varit värdefullt för konsumenter och företag, som fått bättre förutsättningar för att lösa sina tvister själva.



## Kunskapshöjande kommunikation

Den kännedomsundersökning som genomfördes i början av året visade att de allra flesta personer i Sverige känner till ARN och att de har en i huvudsak positiv bild av myndigheten. Undersökningen visar emellertid också att många har en delvis felaktig bild av ARN:s uppdrag. Många tror exempelvis att ARN inte är opartisk utan står på konsumenternas sida och många tror också att ARN driver konsumenternas sak mot företaget. Svarande i åldersgruppen 18-35 år hade klart lägre kännedom om ARN och vad ARN gör än äldre respondenter.

Rättsfondens rapport ”Aldrig hört ordet ...– vaddå rättsstat?” visar att sistaårselever på gymnasiet har bristande kunskaper om vad en rättsstat är, hur samhället styrs och hur statsapparaten fungerar.

Det är oroande att ungdomar inte har kännedom om vad en rättsstat är och vad myndigheterna har för roller. Det är därför viktigt att få ut budskapet om vad en rättsstat är och i det arbetet spelar alla Sveriges myndigheter en viktig roll. Genom att informera skolungdomar om vad myndigheter har för uppdrag, vad myndigheter arbetar med, vad myndigheter har för roll i samhället samt vilka lagar och regler som styr myndigheters arbete kommer kunskapen om dessa frågor att öka.

Mot den nu angivna bakgrunden har ARN inlett ett arbete med att besöka gymnasieskolor för att berätta om ARN:s uppdrag och roll i samhället samt hur ARN:s uppdrag har likheter och skillnader mot domstolarnas. Detta arbete kommer att vidareutvecklas under 2023 och vi hoppas kunna besöka och ta emot besök från många gymnasieskolor under året.

## Samverkan med andra organisationer

Under 2022 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. ARN:s ordförande ingår i Spelmarknadsrådet som leds av Spelinspektionen.

## 4.3 Verksamhetsutveckling

### Inledning

ARN:s övergripande strategiska målsättning är att ha en effektiv och rättssäker ärendehantering med så korta 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. ARN har tagit fram riktlinjer för systematisk verksamhetsutveckling som reglerar hur förändrings- och verksamhetsutvecklingsarbete ska bedrivas vid myndigheten.

Under hösten 2018 inleddes ett omfattande utvecklingsarbete i syfte att förbättra verksamheten samt höja effektiviteten och förbättra kvaliteten. I det inledande skedet, som syftade till att ta fram målsättningar för det gemensamma arbetet med att utveckla verksamheten, togs en ny strategisk inriktning för ARN fram samt en ambitiös verksamhetsplan för åren

2019 och 2020. Detta 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*. Arbetet fortsatte under 2022.

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

Digital utveckling ingår i flera av fokusområdena. I verksamhetsplanen för 2022 sattes digital utveckling emellertid upp som ett särskilt fokusområde.

För bedömning av om ARN uppfyller de mål som satts upp inom ramen för de fem fokusområdena samt digital utveckling 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 inneliggande ärendebalans, men även brukarnas förtroende, medarbetarnas upplevda delaktighet och deras upplevelse av myndighetens jämställdhetsarbete och hållbarhetsarbete samt 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 fokusområdena. Men först ges en övergripande beskrivning av arbetet under 2019-2021.

Den statliga  
värdegrundens  
- professionella värderingar för  
en god förvaltningskultur

## De senaste årens utvecklingsarbete

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. 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. Temat för det året var *ARN i allmänhetens tjänst* och fokus låg på förtroende- och bemötandefrågor. Samverkan skedde med ett flertal andra myndigheter, som informerade om hur de arbetade med dessa frågor och inspirerade oss i vårt arbete.

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

Under 2022 sjuönsades det nya arbetssättet Framtidens arbetsplats. Särskilt fokus låg på att bygga och utveckla en effektiv hybridkultur där några eller alla jobbar på distans och där myndigheten får till en smidigare, starkare och mer effektiv digital arbetskultur. Arbetet med att lägga upp arbetsprocesser som skapar meningsfullhet, engagemang och relevans, hur man får möten att vara inkluderande och givande samt hur man bygger starka arbetsrelationer och trygghet utan att ses varje dag inleddes under året och det kommer att fortsätta under 2023.

En kännedomsundersökning genomfördes och resultatet från den och från den brukarundersökning som genomfördes i slutet av år 2021 låg till grund för det fortsatta arbetet med förtroende- och bemötandefrågor. En arbetsgrupp tillsattes för att jobba med frågor om mänskliga rättigheter, likabehandling och jämställdhet.

## Samverkan med andra myndigheter

ARN samverkar i stor utsträckning med andra myndigheter, inte minst inom ramen för utvecklingsarbetet. Den dialog och det erfarenhetsutbyte som sker vid samverkan med andra har mycket stort värde för myndigheten men samverkan med andra bidrar också till att öka medarbetarnas engagemang för de frågor som är aktuella.

ARN samverkar exempelvis med Sveriges Domstolar när det gäller bland annat prognosarbete, omvärldsbevakning, förtroendefrågor, jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter, med Konsumentverket när det gäller omvärldsbevakning och flera andra frågor och med Länsstyrelsen Stockholm när det gäller arbetet med jämställdhetsintegrering.

Flera av myndighetens medarbetare ingår också i olika nationella eller internationella nätverk, exempelvis Nationellt nätverk för nyttorealiserings som samordnas av DIGG, Myndighetsnätverket mot korruption som drivs av Statskontoret, Resfria/digitala möten i myndigheter – REMM – som samordnas av Trafikverket och Spelmarknadsrådet som leds av Spelinspektionen. Utöver detta förekommer även en mängd samarbeten inom ramen för exempelvis olika utvecklingsprojekt.

## 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.

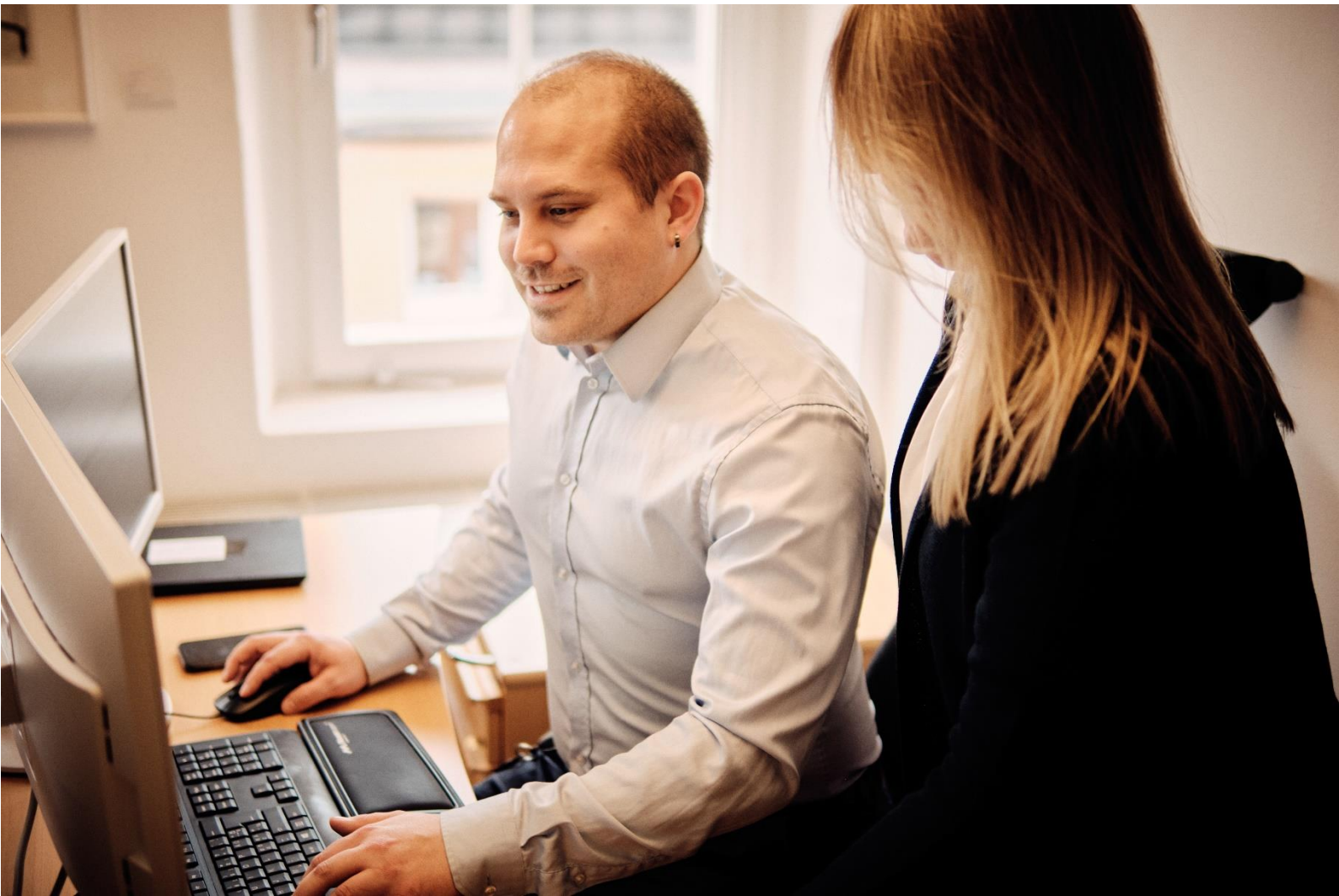
Detta fokusområde och det arbete som utförts under 2022 beskrivs närmare under avsnitt 4.2 Information.

## Utvecklad ärendehantering

Fokusområdet handlar om att ärendehantering ska vara enhetlig samt att ARN ska bedriva ett innovativt verksamhetsutvecklingsarbete i vilket medarbetarna är delaktiga. 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.

### **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 ett arbete med att ensa befintliga handlägnings-



rutiner och ett stort antal internutbildningar genomfördes, allt i syfte att höja kvaliteten och effektiviteten i handläggningen.

Under 2021 och 2022 följdes organisationsförändringen delvis upp och det kunde i dessa delar konstateras att genomförda förändringar varit framgångsrika och att avsett resultat uppnåts. Förändringen tillsammans med de åtgärder som vidtogs i samband med denna är en bidragande orsak till den förbättrade produktiviteten i verksamheten.

Under året genomfördes ytterligare åtgärder i syfte att effektivisera verksamheten. Bland dessa kan nämnas projekt som syftar till att inrikta beredningen mot minskad skriftväxling, upprättande av rutiner och checklistor för olika delar av handlägningsprocessen samt klar-språksgruppens arbete med förelägganden och beslut. Utöver detta togs det fram nya målsättningar för verksamheten och ärendehantering.

### **Tydligare målstyrning med stöd av nyckeltal**

Under 2022 fortsatte arbetet med att ta fram nya mål för verksamheten samt nyckeltal och resultatindikatorer för uppföljning av densamma. Genom att fortätta arbetet med att ha tydliga målsättningar och en utvecklad uppföljning skapas förutsättningar för att på ett ännu bättre sätt analysera och bedöma måluppfyllelsen inte minst inom ärendehantering.

De målsättningar och nyckeltal som tagits fram och som använts under senare år har varit en starkt bidragande orsak till den kraftigt höjda produktiviteten och till att genomströmningstiderna minskat.

### **Digital utveckling**

IT- och digitaliseringsfrågorna är viktiga och en förutsättning för att ARN ska lyckas med sitt uppdrag.

### **E-tjänsten för anmälningar på webbplatsen**

I slutet av 2021 driftsattes ett modernare och smartare anmälningsförfarande på webbplatsen arn.se. Förändringarna innebar att myndigheten blev mer tillgänglig. Det blev också enklare för konsumenterna att göra en anmälan samtidigt som det säkerställdes att korrekt information och underlag gavs in till ARN redan när anmälan gavs in. Effekten har blivit att anmälningarna i högre grad än tidigare är kompletta redan när de ges in, vilket innebär att ARN i fler fall än tidigare omedelbart kan inleda skriftväxling med motparten i ärendet utan att dessförinnan behöva förelägga anmälaren att komplettera sin anmälan.

Under 2022 genomfördes ytterligare förbättringar i design och språk i e-tjänsten.

Andelen anmälningar som kommer in via ARN:s webbplats ökade under året från 88 procent till 93 procent av det totala antalet anmälningar.

### **Mallar och utskick**

Under 2022 uppdaterades och reviderades ARN:s mallbibliotek för digitala dokumentmallar och e-postmallar. Detta har gjort myndighetens kommunikation både tydligare och modernare. Tydligheten i språket och att medarbetarna använder fler dokumentmallar kommer att leda till förbättrad effektivitet, snabbare skriftväxling och kortare genomströmningstider.

### **Nytt ärendehanteringssystem**

Under året bedrevs ett omfattande arbete med att utveckla ett nytt ärendehanteringssystem som ska drifvas under 2023. Målsättningar med det nya ärendehanteringssystemet är bland annat att göra parternas kommunikation med ARN enklare och smidigare, att skapa förutsättningar för ytterligare digitalisering och automatisering av verksamheten, att minska kostnader samt att på längre sikt åstadkomma tidsbesparingar för ARN:s medarbetare.

### **Webbplats och intranät**

Arbetet med den externa webbplatsen resulterade under 2022 bland annat i ny design och funktion för webbsidan *Vanliga fall*. Detta är den sida som har flest besökare på webbplatsen.

Under året utvecklades och förbättrades flera funktioner på intranätet. Under 2023 kommer en större översyn av intranätet att inledas.

### **Videokonferens**

Möten hölls i mycket stor utsträckning digitalt under året. I stort sett samtliga nämndsammanträden genomfördes antingen helt digitalt eller i hybridform. Att kunna erbjuda både interna och externa medarbetare möjlighet att delta i olika möten såväl fysiskt som digitalt är viktigt för att säkra kompetensförsörjningen och för att vara en modern och attraktiv arbetsgivare. Det underlättar bemanningen av nämndsammanträden och det innebär att resandet i samband med nämndsammanträden minskar, vilket är en av ARN:s målsättningar för miljö- och hållbarhetsarbetet.

### **Informationssäkerhetshöjande åtgärder**

ARN arbetar systematiskt och riskbaserat med informationssäkerhetsfrågor i syfte att minimera riskerna för oönskade händelser med negativa konsekvenser. Som ett led i detta har kunskapshöjande insatser om informationssäkerhet genomförts för alla medarbetare.

Var tredje vecka har samtliga medarbetare genomgått kortare utbildningar i informationssäkerhet (s.k. NanoLearning). Inom ramen för utbildningarna har tester genomförts bland medarbetarna, som visade på god beredskap i organisationen. Utbildningarna bedöms ha höjt säkerhetsmedvetandet hos samtliga medarbetare och därmed också minskat riskerna för oönskade händelser.

### **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 om 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 står i besluten. 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 2022 fortsatte det systematiska förbättringsarbetet inom området förtroende. De tre arbetsgrupperna för bemötande, webb och klarspråk fortsatte sitt arbete. Arbetet var inriktat på 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.

Arbetsgruppernas arbete under året utgick i huvudsak från resultatet från de brukarundersökningar och kännedomsundersökningar som genomförts.

I arbetet med förtroendefrågor samverkade ARN 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, som måste vara ständigt pågående, 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. Härigenom skapas också förutsättningar för att förbättra bemötandet och vidta åtgärder för att ytterligare stärka förtroende för myndigheten.

## Den attraktiva arbetsplatsen

Fokusområdet handlar om att ARN ska attrahera, rekrytera, utveckla och behålla den bästa kompetensen samt att medarbetare och chefer ska vara engagerade och goda förebilder för myndigheten. 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 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 2022 fortsatte arbetet på 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 viktigt. Medarbetare har getts möjlighet att träffa enskilda överenskommelser i fråga om semester, pension, arbetstid och distansarbete. Alla medarbetare hade regelbundna medarbetarsamtal med sin närmaste chef. Samtalen handlade om både arbetsmiljön och medarbetarens framtidsplaner samt mynnade ut i individuella utvecklingsplaner för varje medarbetare.

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. Ledarskapsindex låg kvar på en hög nivå och ambassadörskapet uppvisade ett positivt resultat.

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 resultaten från dessa var mycket goda.

Avslutningssamtal 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 ledarskapspolicyn har gett mycket gott resultat. Personalomsättningen på myndigheten var klart lägre 2022 än den var innan de redovisade förändringarna genomfördes. 2018 och 2019 var den totala personalomsättningen för myndigheten 21 respektive 29 procent och något högre för juristerna. 2022 var den totala personalomsättningen 12 procent och 9 procent för juristerna. Motsvarande siffror för 2021 var 7 respektive 7 procent.

### **Antal anställda**

Den 31 december 2022 hade ARN 50 tillsvidare- och visstidsanställda, varav 33 kvinnor och 17 män. Av dessa var 2 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 6 nya medarbetare (3 män och 3 kvinnor) på ARN och 6 medarbetare (2 män och 4 kvinnor) slutade sina anställningar.

Under året anlidades också juriststuderande regelbundet för att avlasta ARN:s jurister. Inhyrd personal och pensionerade administratörer anlidades som stöd för kanslienheten.



## Kompetensutveckling

Det är av stor betydelse för ARN att medarbetarna ges möjlighet till vidareutbildning och andra kompetenshöjande insatser. Den kompetensutveckling 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, arbetsmiljö, sekretess, att leda digitala möten, kommunikation och engagemang på framtidens arbetsplats samt särskilda utbildningsinsatser om GDPR och den nya konsumentköplagen. Utöver detta har ett antal utbildningsinsatser och seminarier genomförts för framför allt juristerna för att öka kompetensen inom olika juridiska ämnesområden. Samtliga nyanställda deltog i ett introduktionsprogram.

Flera medarbetare deltog under året i Uppsala universitets uppdragutbildning om mänskliga rättigheter och i deras seminarier om bland annat förvaltningslagen, mänskliga rättigheter och den statliga värdegrunden.

Utöver detta deltog flera medarbetare i olika externa utbildningar och seminarier, bland annat om informationssäkerhet, GDPR och jämställdhetsintegrering.

Samtliga chefer deltog i ett chefs- och ledarskapsprogram med utbildningar, webinarier och seminarier. Programmet syftar till att skapa en grundläggande gemensam plattform för ARN:s ledarskap samt ge en fördjupning i tillitsbaserad ledning och styrning.

## Jämställdhet och likabehandling

Vid ARN bedrivs ett systematiskt arbete kring mänskliga rättigheter där motverkande av diskriminering och främjande av likabehandling är viktigast. Arbetet är en integrerad del i den dagliga verksamheten och det bedrivs utifrån myndighetens likabehandlingsplan.

En arbetsgrupp för frågor om mänskliga rättigheter inrättades under 2022 för att ARN ska nå de målsättningar som har satts upp och för att skapa synliga resultat i verksamheten. Arbetsgruppen ansvarar bland annat för att likabehandlingsplanen implementeras i verksamheten och för att MR-frågan levandegörs i ARN:s verksamhet. Arbetsgruppen samverkade med andra myndigheter, Jämix och Nyckeltalsinstitutet.

Under året inleddes ett arbete med att jämställdhetsintegrera verksamheten samt ett projekt som bland annat innefattar att ta fram jämställdhetsrelaterade nyckeltal, vilka sedan ska rapporteras till Nyckeltalsinstitutet.

I medarbetarundersökningen mättes upplevelsen av hur myndigheten arbetar med jämställdhetsfrågor. Resultatet var mycket högt.

## Arbetsmiljö

Arbetsmiljöfrågorna är viktiga och får stort utrymme på myndigheten. Det systematiska arbetsmiljöarbetet är en integrerad del i den dagliga verksamheten och utbildningar och seminarier om olika arbetsmiljöfrågor ingår i chefs- och ledarskapsprogrammet.

En ny struktur för genomförande av arbetsmiljöronder har tagits fram som syftar till att säkerställa att alla medarbetare har en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö på såväl kontoret som distansarbetsplatsen.

Resultatet av de undersökningar som har genomförts har varit 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.

År 2020 tillsattes en arbetsgrupp för hållbarhetsfrågor 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.

ARN arbetar löpande med att minska myndighetens miljöpåverkan och sprida information bland medarbetarna om hur vi tillsammans kan minska verksamhetens miljöpåverkan.

Under året har olika åtgärder vidtagits med fokus på ökad hållbarhet. Bland annat genomfördes en kartläggning av myndighetens elförbrukning och åtgärder vidtogs för att minska denna. Under året togs också ett policydokument fram i syfte att minska resandet och öka andelen digitala möten. Informationsinsatser genomfördes också för att öka medarbetarnas kunskapsnivå och medvetenhet om klimatfrågor.

I medarbetarundersökningen mättes upplevelsen av hur myndigheten arbetar med hållbarhetsfrågor. Resultatet var högt.



## 4.4 Övriga mål och återrapporteringskrav

### Stöd till den kommunala konsumentvägledningen

ARN har under 2022 deltagit i utbildningar 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 hållit utbildningar samt deltagit i seminarier anordnade av Konsumentvägledarnas förening.

### Förtroendeskapande åtgärder mot näringslivet

Företrädare för ARN har under 2022 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.

### Individbaserad 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.

### Uppdrag att ta emot personer med funktionsnedsättning och nyanlända arbetssökande för praktik 2021-2023

ARN har enligt särskilda regeringsbeslut i uppdrag att ta emot personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga samt nyanlända arbetssökande för praktik 2021-2023. Uppdragen ska slutredovisas 2024.

ARN har under 2022 med hänsyn till dels coronapandemin, dels myndighetens arbetsbelastning, inte haft möjlighet att ta emot några personer för praktik enligt ovan nämnda uppdrag.

### Arbete för att minska utsläpp från tjänsteresor och utveckla nya sätt som alternativ för fysiska möten

Enligt regleringsbrevet för 2022 har ARN fått i uppdrag att redovisa hur myndigheten arbetar för att ta tillvara de erfarenheter pandemin inneburit i fråga om minskade utsläpp från tjänsteresor.

Under pandemin ställde ARN om verksamheten så att samtliga nämndsammanträden kunde genomföras digitalt. Detta innebar att ledamöternas resor i samband med nämndsammanträden minskades avsevärt. Detta gav positiva effekter och bidrog i hög grad till att minska den miljö- och klimatpåverkan som resandet annars hade inneburit. För att bidra till att uppfylla kraven gällande minskat resande kommer nämndsammanträdena fortsatt att som utgångspunkt genomföras digitalt. För att ta tillvara vunna erfarenheter har ARN tagit fram riktlinjer

för resor så att dessa även framöver kan hållas på en så låg nivå som möjligt; resor ska som utgångspunkt endast förekomma vid sammanträden som förutsätter ledamöternas fysiska närvaro, exempelvis när varor måste undersökas. Enligt riktlinjerna ska kommunala färdmedel och tåg i första hand användas som färdmedel bland annat i syfte att minimera utsläpp vid tjänsteresor.

ARN kommer att fortsätta arbetet med att utveckla policys och rutiner för att ytterligare förbättra kvaliteten på de digitala sammanträdena samt förbättra den tekniska kvaliteten genom att se till att myndigheten har modern och ändamålsenlig utrustning.

När det gäller övriga möten erbjuder ARN redan i dag en möjlighet för medarbetarna att delta digitalt i de allra flesta möten som myndigheten har. ARN kommer även här att fortsätta arbetet med att utveckla digitala mötesformer för att minska miljöpåverkan från alla typer av fysiska möten. Samtliga möten ska därför genomföras på ett sätt som möjliggör ett effektivt och givande digitalt deltagande.

Även möjligheten för medarbetare att arbeta upp till halva arbetstiden på distans minskar medarbetarnas resande och därmed myndighetens klimatavtryck.

ARN har satt upp uppföljningsbara mål i syfte att minska miljö- och klimatpåverkan för resande. ARN ska sålunda

- minska koldioxidutsläppen för tjänsteresor med 50 procent i förhållande till utsläppen under åren 2017-2019 (medeltalet för de åren är 2 013 kg CO<sub>2</sub>),
- genomföra 95 procent av nämndsammanträdena helt digitalt,
- tillse att samtliga medarbetare, såväl interna som externa, har tillräcklig kännedom om ARN:s miljömål, policys och riktlinjer för att kunna bidra till att minska ARN:s miljö- och klimatpåverkan när det gäller resande och i övrigt.



Ekonomisk redovisning





## 5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter

### Kostnader och intäkter för verksamhetsgrenarna Tvistlösning och Information

(tkr)	2020		2021		2022	
	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
<b>Verksamhetsgren</b>						
<b>Tvistlösning</b>						
Intäkt anslag	49 842		51 495		49 883	
Intäkter av bidrag	159		12		38	
Intäkter övrigt	0		0		27	
Kostnad		50 001		51 507		49 948
<b>Information</b>						
Intäkt anslag	4 102		4 141		3 875	
Intäkter av avgifter	129		147		152	
Intäkter av bidrag	13		1		3	
Intäkter övrigt	0		0		2	
Kostnad		4 244		4 289		4 032
<b>Totalt</b>	<b>54 245</b>	<b>54 245</b>	<b>55 796</b>	<b>55 796</b>	<b>53 980</b>	<b>53 980</b>

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 och övriga intäkter består av finansiella intäkter.

Avgiftsintäkterna kommer till övervägande del från prenumerationer på nämndbeslut och är i sin helhet hänförliga till verksamhetsgrenen Information. Intäkterna har ökat med cirka 3 procent i förhållande till 2021, vilket beror på en ökning av antalet prenumerationer. Under 2020 och 2021 har ARN inte haft några finansiella intäkter. Under 2022 utgörs de finansiella intäkterna av tillgodoränta på lån för anläggningstillgångar.

Kostnadsminskningen för verksamhetsgrenen Tvistlösning 2022 jämfört med tidigare år beror på att såväl personalkostnader som driftskostnader var lägre. Att kostnaderna för personal var lägre beror på att ARN under 2022 hade lägre bemanning än tidigare år.

Även kostnaderna för verksamhetsgrenen Information minskade något under 2022. Det beror på att personalen ägnade större del av sin arbetstid åt tvistlösning och mindre del än tidigare åt uppgiften Information, innefattande exempelvis mediefrågor.

**Styckkostnad för nämndbeslut och kanslibeslut**

<b>Styckkostnad (kr)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Nämndbeslut</b>	3 233	2 829	2 421	2 560	2 867
<b>Kanslibeslut</b>	2 411	2 119	1 881	2 017	2 112

Styckkostnaderna för såväl nämndbeslut som kanslibeslut var högre under 2022 jämfört med 2021. Skälet för det är att de direkta kostnaderna för beslutsfattande ökade under 2022, trots ett lägre antal avgjorda ärenden.

Att det totala antalet avgöranden minskade under 2022 jämfört med 2021 kan förklaras med att juristerna, till följd av det stora ärendeinflödet, ägnade en större andel av arbetstiden åt beredning av ärenden och en mindre andel åt beslutsfattande.

Att kostnaderna för beslutsfattandet ökade var en följd bland annat av att ersättningen till externa ordförande och föredragande höjdes den 1 januari 2022. Ett annat skäl är att fler nämndsammanträden genomfördes och därmed fattades också fler nämndbeslut under 2022 jämfört med 2021. Andelen kanslibeslut av det totala antalet avgjorda ärenden sjönk från 37 procent 2021 till 23 procent 2022. Det är dyrare att avgöra ett ärende genom nämndbeslut än genom kanslibeslut. Att andelen nämndbeslut ökade och andelen kanslibeslut minskade bidrog därför också till att de direkta kostnaderna för beslutsfattandet ökade.

Även den omständigheten att en större del av medarbetarnas arbetstid ägnades åt verksamhetsgrenen Tvistlösning och en mindre del än tidigare åt verksamhetsgrenen Information bidrog till att styckkostnaderna ökade.

Sammantaget ledde de nu redovisade omständigheterna till att styckkostnaden för såväl nämndbeslut som kanslibeslut blev högre 2022 i jämförelse med 2021 och 2020. Styckkostnaderna var fortfarande lägre 2022 än 2018, vilket beror på de effektiviseringar som har genomförts sedan dess.

I beräkningen av styckkostnaderna ingår, förutom ärenden avgjorda i sak, även avvisade och avskrivna ärenden.

**Avgjorda ärenden/årsarbetskraft**

<b>År</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Antal avgjorda ärenden/ÅAK</b>	347	418	511	539	506

Antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft minskade med 6 procent i förhållande till 2021 och låg på ungefär samma nivå som 2020. Minskningen beror huvudsakligen på att det stora ärendeinflödet innebar att juristerna ägnade en större andel av arbetstiden åt beredning av ärenden och en mindre andel åt beslutsfattande.

Det ska framhållas att produktiviteten, mätt i antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, var den högsta någonsin 2021. Med hänsyn till att ärendeinflödet 2022 var klart större än vad ARN var dimensionerat för, vilket innebar att en stor ärendebalans byggdes upp trots att stora resurser ägnades åt beredningen av ärenden, så är antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft inte ett lika bra mått på produktiviteten som under de år då antalet inkomna och avgjorda ärenden är ungefär lika stora.

## 6. Resultaträkning

(tkr)	Not	2022	2021
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag	1	53 758	55 636
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	152	147
Intäkter av bidrag		41	13
Finansiella intäkter	3	30	0
<b>Summa</b>		<b>53 980</b>	<b>55 796</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-40 807	-42 371
Kostnader för lokaler		-4 583	-4 214
Övriga driftkostnader	5	-7 744	-8 643
Finansiella kostnader	6	-28	0
Avskrivningar och nedskrivningar	7	-818	-568
<b>Summa</b>		<b>-53 980</b>	<b>-55 796</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

## 7. Balansräkning

(tkr)	Not	2022-12-31	2021-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	8	4 715	877
<b>Summa</b>		<b>4 715</b>	<b>877</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9	0	0
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	10	462	980
<b>Summa</b>		<b>462</b>	<b>980</b>
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		2	2
Fordringar hos andra myndigheter		665	839
Övriga kortfristiga fordringar	11	0	1
<b>Summa</b>		<b>667</b>	<b>842</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	12	1 413	1 310
<b>Summa</b>		<b>1 413</b>	<b>1 310</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	13	484	518
<b>Summa</b>		<b>484</b>	<b>518</b>
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	14	4 074	4 371
<b>Summa</b>		<b>4 074</b>	<b>4 371</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>11 816</b>	<b>8 899</b>

**Forts. Balansräkning**

(tkr)	Not	2022-12-31	2021-12-31
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>	<b>15</b>	0	0
Statskapital	<b>16</b>	201	201
<b>Summa</b>		<b>201</b>	<b>201</b>
<b>Avsättningar</b>			
Övriga avsättningar	<b>17</b>	772	701
<b>Summa</b>		<b>772</b>	<b>701</b>
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	<b>18</b>	4 967	1 669
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	<b>19</b>	1 122	1 269
Leverantörsskulder		1 097	1 282
Övriga kortfristiga skulder	<b>20</b>	662	844
<b>Summa</b>		<b>7 848</b>	<b>5 064</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	<b>21</b>	2 995	2 932
<b>Summa</b>		<b>2 995</b>	<b>2 932</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>11 816</b>	<b>8 899</b>

## 8. Anslagsredovisning

Anslag (tkr)	Not	Ingående över- föringsbelopp	Årets till- delning enl. RB	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående överfö- rings- belopp
Uo 18 2:2 All- männa reklama- tionsnämnden (Ramanslag)						
Ap. 1 Allmänna reklamations- nämnden (ram)	22	-518	53 792	53 274	-53 758	-484
<b>Summa</b>		<b>-518</b>	<b>53 792</b>	<b>53 274</b>	<b>-53 758</b>	<b>-484</b>

## 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 datorprogram, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har ett anskaffningsvärde om minst ett halvt prisbasbelopp 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.

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 datorprogram Övriga kontorsmaskiner Inredningsinventarier

Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till beräknad nyttjandeperiod, högst till den återstående giltighetstiden på hyresavtalet, dock lägst tre år. Nuvarande hyresavtal löper till och med 2023-07-01, men har förlängts t.o.m. 2025-03-31.

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

<b>Ledamöter i insynsrådet/andra styrelseuppdrag</b>	<b>Ersättning i tkr</b>
<b>Fredrik Falkenström</b> Inga förmåner	1
<b>Maria Wiezell</b> Inga förmåner	3
<b>Magnus Johansson</b> Inga förmåner	1
<b>Yvonne Andersson</b> Inga förmåner	3
<b>Bengt Nilervall</b> Inga förmåner	3
<b>Sanne Lennström</b> Inga förmåner	3
<b>Arman Teimouri</b> Inga förmåner	3
<b>Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag</b>	<b>Ersättning i tkr</b>
<b>Marcus Isgren</b> Ordförande och chef Inga förmåner Ordförande i Patentombudsämnden	1 302
<b>Linda Mossberg Karlström</b> Vice ordförande t.o.m. 220531 Inkl. arvode som extern ordförande fr.o.m. 220601 Inga förmåner	543
<b>Karin Hallsten</b> Vice ordförande fr.o.m. 220912 Inga förmåner	279

## 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 2022 jämfört med föregående år. Den totala sjukfrånvaron var 6,1 procent av tillgänglig arbetstid. Motsvarande siffra för föregående år var 4,9 procent.

Ökningen beror på att fler anställda blev sjukskrivna under året, medan andelen långtidssjukfrånvaro minskade från 68,3 procent 2021 till 66,7 procent 2022.

Sjukfrånvaron 2022 var högre för kvinnor än för män, medan förhållandet var det motsatta under 2021.

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.

<b>Tabell 15. Sjukfrånvaro %</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>Totalt</b>	6,1	4,9
<b>Andel 60 dagar eller mer</b>	66,7	68,3
<b>Kvinnor</b>	8,0	4,1
<b>Män</b>	2,5	6,5
<b>Anställda - 29 år*</b>	-	-
<b>Anställda 30-49 år</b>	2,9	1,7
<b>Anställda 50 år - **</b>	15,7	15,9

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

## Noter

### Resultaträkning

(tkr)		2022	2021
<b>Not 1</b>	<b>Intäkter av anslag</b>		
	Intäkter av anslag	53 758	55 636
	<b>Summa</b>	<b>53 758</b>	<b>55 636</b>
	Utgifter i anslagsredovisningen	-53 758	-55 636
	<b>Saldo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Not 2</b>	<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>		
	Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen		
	Prenumerationer, nämndbeslut	152	147
	<b>Summa</b>	<b>152</b>	<b>147</b>
<b>Not 3</b>	<b>Finansiella intäkter</b>		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	29	0
	<b>Summa</b>	<b>30</b>	<b>0</b>
	Räntesatsen för räntekonto hos Riksgälden har sedan 2020-01-08 t.o.m. 22-05-02 varit noll. Resterande del av året har ränta beräknats på räntekontot.		
<b>Not 4</b>	<b>Kostnader för personal</b>		
	Lönekostnader (exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	27 965	28 927
	<i>Varav lönekostnader ej anställd personal</i>	4 436	4 204
	Sociala avgifter	12 319	12 877
	Övriga kostnader för personal	523	567
	<b>Summa</b>	<b>40 807</b>	<b>42 371</b>

Den totala kostnaden för personal har gått ner 2022 p.g.a. färre årsarbetskrafter. Däremot ökade lönekostnaderna för ej anställd personal dels p.g.a. arvodeshöjningen den 1 januari 2022, dels p.g.a. fler genomförda nämndsammanträden.

**Forts. Resultaträkning**

<b>(tkr)</b>		<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>Not</b>	<b>5</b>	<b>Övriga driftskostnader</b>	
		99	304
		16	15
		240	144
		292	418
		7 097	7 761
		<b>7 744</b>	<b>8 643</b>

Minskade driftskostnader jämfört med föregående år beror på minskat behov av konsulttjänster.

**Not 6 Finansiella kostnader**

	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	28	0
	<b>Summa</b>	<b>28</b>	<b>0</b>

Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2020-01-08 t.o.m. 2022-05-02 varit noll. Resterande del av året har ränta beräknats.

**Not 7 Avskrivningar och nedskrivningar**

	Datorprogram	301	25
	Datorer	366	385
	Övriga inventarier	151	158
	<b>Summa</b>	<b>818</b>	<b>568</b>

Avskrivning på datorprogram har ökat under 2022 p.g.a. anskaffning av licenser i december 2021.

**Balansräkning**

<b>(tkr)</b>		<b>2022-12-31</b>	<b>2021-12-31</b>	
<b>Not</b>	<b>8</b>	<b>Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar</b>		
		Ingående anskaffningsvärde	4 574	3 672
		Årets anskaffningar	4 139	902
		<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>8 713</b>	<b>4 574</b>
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 697	-3 672
		Årets avskrivningar	-301	-25
		<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-3 998</b>	<b>-3 697</b>
		<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>4 715</b>	<b>877</b>
		<p>Projekt Iipax som avser utveckling av ett nytt ärendehanteringssystem inleddes i maj 2022 med målsättningen att det ska driftsättas i april 2023. Anskaffningskostnaden uppskattas till totalt 6 900 tkr. Avskrivningarna inleds först när investeringen driftsätts. Detta förklarar varför avskrivningarna 2022 inte står i proportion till bokföringsvärdet i balansräkningen.</p>		
<b>Not</b>	<b>9</b>	<b>Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>		
		Ingående anskaffningsvärde	56	56
		<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>56</b>	<b>56</b>
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-56	-56
		<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-56</b>	<b>-56</b>
		<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Not</b>	<b>10</b>	<b>Maskiner, inventarier, installationer m.m.</b>		
		Ingående anskaffningsvärde	2 330	2 330
		<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>2 330</b>	<b>2 330</b>
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 350	-808
		Årets avskrivningar	-517	-543
		<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-1 868</b>	<b>-1 350</b>
		<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>462</b>	<b>980</b>
<b>Not</b>	<b>11</b>	<b>Övriga kortfristiga fordringar</b>		
		Fordringar hos anställda	0	1
		<b>Summa</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Not</b>	<b>12</b>	<b>Förutbetalda kostnader</b>		
		Förutbetalda hyreskostnader	1 114	1 019
		Övriga förutbetalda kostnader	299	291
		<b>Summa</b>	<b>1 413</b>	<b>1 310</b>

**Forts. Balansräkning**

(tkr)			2022-12-31	2021-12-31
<b>Not</b>	<b>13</b>	<b>Avräkning med statsverket</b>		
		<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
		Ingående balans	518	30
		Redovisat mot anslag	53 758	55 636
		Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-53 792	-55 148
		<b>Fordringar avs. anslag i räntebärande flöde</b>	<b>484</b>	<b>518</b>
		<b>Summa Avräkning med statsverket</b>	<b>484</b>	<b>518</b>
<b>Not</b>	<b>14</b>	<b>Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret</b>		
		Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	4 074	4 371
		<b>Summa</b>	<b>4 074</b>	<b>4 371</b>
		Beviljad kredit enligt regleringsbrev	5 000	5 000
		Maximalt utnyttjad kredit	0	0
<b>Not</b>	<b>15</b>	<b>Myndighetskapital</b>		
		Myndighetskapital består enbart av statskapital avseende inlån av konst vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.		
<b>Not</b>	<b>16</b>	<b>Statskapital</b>		
		Statskapital utan avkastningskrav avseende konst från Statens konstråd	201	201
		<b>Utgående balans</b>	<b>201</b>	<b>201</b>
<b>Not</b>	<b>17</b>	<b>Övriga avsättningar</b>		
		<b>Avsättning för lokalt omställningsarbete</b>		
		Ingående balans	701	628
		Årets förändring	71	73
		<b>Utgående balans</b>	<b>772</b>	<b>701</b>
		Inga omställningsmedel har använts under räkenskapsåret. En preliminär bedömning har gjorts att myndigheten inte kommer att använda några omställningsmedel 2023.		
<b>Not</b>	<b>18</b>	<b>Lån i Riksgäldskontoret</b>		
		Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
		Ingående balans	1 669	1 321
		Under året nyupptagna lån	4 129	902
		Årets amorteringar	-831	-554
		<b>Utgående balans</b>	<b>4 967</b>	<b>1 669</b>
		Beviljad låneram enligt regleringsbrev	5 638	4 000
		Utnyttjad låneram inklusive finansiell leasing	4 967	1 669

**Forts. Balansräkning**

<b>(tkr)</b>			<b>2022-12-31</b>	<b>2021-12-31</b>
<b>Not</b>	<b>19</b>	<b>Kortfristiga skulder till andra myndigheter</b>		
		Utgående mervärdesskatt	0	3
		Arbetsgivaravgifter	684	837
		Leverantörsskulder andra myndigheter	438	430
		<b>Summa</b>	<b>1 122</b>	<b>1 269</b>
<b>Not</b>	<b>20</b>	<b>Övriga kortfristiga skulder</b>		
		Personalens källskatt	662	839
		Övriga kortfristiga skulder till personalen	0	4
		<b>Summa</b>	<b>662</b>	<b>844</b>
<b>Not</b>	<b>21</b>	<b>Upplupna kostnader</b>		
		Upplupna semesterlöner inklusive soc. avgifter	1 827	1 963
		Övriga upplupna löner och arvoden inkl. soc.avg.	835	494
		Övriga upplupna kostnader	333	476
		<b>Summa</b>	<b>2 995</b>	<b>2 932</b>

**Anslagsredovisning**

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

Enligt regleringsbrevet ska anslaget användas av ARN för förvaltningsutgifter.

Enligt regelringsbrevet disponerar ARN en anslagskredit på 1 613 tkr. Under 2022 har ARN utnyttjat 484 tkr av krediten.

Anslaget är räntebärande.

## 10. Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2022	2021	2020	2019	2018
<b>Låneram Riksgäldskontoret</b>					
Beviljad	5 638	4 000	4 000	4 000	2 500
Utnyttjad	4 967	1 669	1 321	288	252
<b>Kontokrediter Riksgäldskontoret</b>					
Beviljad	5 000	5 000	5 000	4 400	4 000
Maximalt utnyttjad	0	0	730	1 140	0
<b>Räntekonto Riksgäldskontoret</b>					
Ränteintäkter	29	0	0	0	0
Räntekostnader	0	0	0	4	22
<b>Avgiftsintäkter</b>					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	152	147	129	101	103
<b>Anslagskredit</b>					
Beviljad	1 613	1 564	3 154	3 280	1 334
Utnyttjad	484	518	30	1 669	0
<b>Anslag</b>					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	0	0	0	0	1119
<b>Bemyndiganden</b>	Ej tillämpligt				
<b>Personal</b>					
Antalet årsarbetskrafter (st.)	43	45	49	48	45
Medelantalet anställda (st.)*	50	52	55	52	51
<b>Driftskostnad per årsarbetskraft</b>	1 236	1 227	1 100	1 052	1 001
<b>Kapitalförändring</b>					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

\* I beräkningen av medelantalet anställda 2022 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 2023

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.

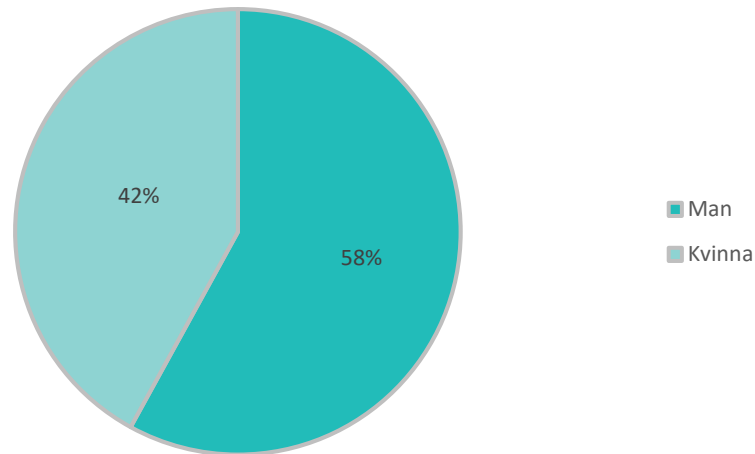
I denna rapport redovisas statistiken avseende mottagna anmälningar 2022. ARN har 12 avdelningar och redovisar här köns- och åldersfördelning för respektive avdelning.

Att ange ålder och kön är en frivillig uppgift för anmälaren. År 2022 kom det in totalt 26 041 ärenden till ARN. Av dessa har 25 555 anmälare valt att ange ålder och 25 736 har valt att ange kön. 25 297 (96 procent) har valt att ange både ålder och kön.

Anmälaren kan ange kön som alternativen *Man*, *Kvinna* eller *Vill inte uppge*. Ålder anges i intervallen *Under 18 år*, *18-24 år*, *25-34 år*, *35-49 år*, *50-64 år*, *65 år eller äldre* samt *Vill inte uppge*. Endast anmälningar där både ålder och kön är angivna ingår i redovisningen.

## Fördelning mellan Man och Kvinna, totalt och per avdelning

Av de som gjorde en anmälan till ARN var 42 procent kvinnor och 58 procent män.



Eftersom ålder i de flesta fall är angivna i intervall finns det inte möjlighet att ta fram en medelålder. Medianintervallet för såväl kvinnor som män är 35-49 år.

