

Anmälan - köp av vara

Anmälare

Förnamn

Efternamn

c/o

Postadress (Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta)

Postnummer

Ort

Telefon

Telefon

Epost

Kön

Kvinna

Man

Annan

Ålder

Årsredovisning
2017

Har du varit i kontakt med kommunal konsumentvägledning?

Ja

Nej

Tack för 2017, och tack för mig!

Tiden går fort när man har roligt. Och roligt har jag haft under de åtta år jag varit ARN:s chef!

2010 9 335 ärenden skickas in till ARN. ARN får en ny grafisk profil. Vulkanen Eyafjallajökull får ett utbrott och ärendena strömmar in på reseavdelningen.

2011 9 342 ärenden. ARN blir en e-förvaltningsmyndighet, flyttar från Vasastan till Kungsholmstorg och övergår från fast till mobil telefoni. Webbplatsen omarbetas och ARN får en "tagline", *Avgör tvisten*.

2013 11 301 ärenden. En utredning tillsätts för att genomföra EU-regler om alternativ tvistlösning och analysera om ARN:s beslut borde vara bindande i stället för rekommendationer.

2015 12 035 ärenden. Riksdagen beslutar att ARN:s beslut även fortsättningsvis ska vara utformade som rekommendationer. Intranätet öppnas för externa medarbetare.

2016 13 537 ärenden. ARN får en anslagshöjning med 10 miljoner kronor. Lokalerna byggs om för att ta emot fler medarbetare. ARN får i uppdrag att pröva fler typer av tvister och att genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet.

2017 14 363 ärenden. En ny webbplats och nya anmälningsblanketter lanseras.



Britta Ahnmé Kägerman
ARN:s ordförande och chef

Klarspråksarbetet ligger mig varmt om hjärtat. År 2009 skrev jag: *"Nämnden finner således att yrkandet inte kan bifallas"*, och i dag: *"Nämnden anser därför att kravet ska avslås"*. Så mycket enklare!

I augusti är det dags för en ny chef att ta över ett fantastiskt roligt jobb, världens bästa medarbetare och trevliga lokaler.

Lycka till!

Innehåll

Resultatredovisning

1. Kort om ARN	4
2. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse	7
3. Verksamhetsutveckling	10
3.1 Ärende- och dokumenthanteringssystem	10
3.2 Webbanmälningar	10
3.3 Kommunikation	10
3.4 Förändringar av ARN:s verksamhet	10
3.5 Kompetensförsörjning	12
4. Tvistlösning och information	13
4.1 Händelser under året	13
4.2 Tvistlösning	14
4.3 Information	22

Ekonomisk redovisning

5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter	26
6. Resultaträkning	27
7. Balansräkning	28
8. Anslagsredovisning	30
9. Tilläggsupplysningar och noter	31
10. Sammanställning över väsentliga uppgifter	39
11. Underskrift	40

Resultatredovisning



1. Kort om ARN

ARN:s uppdrag

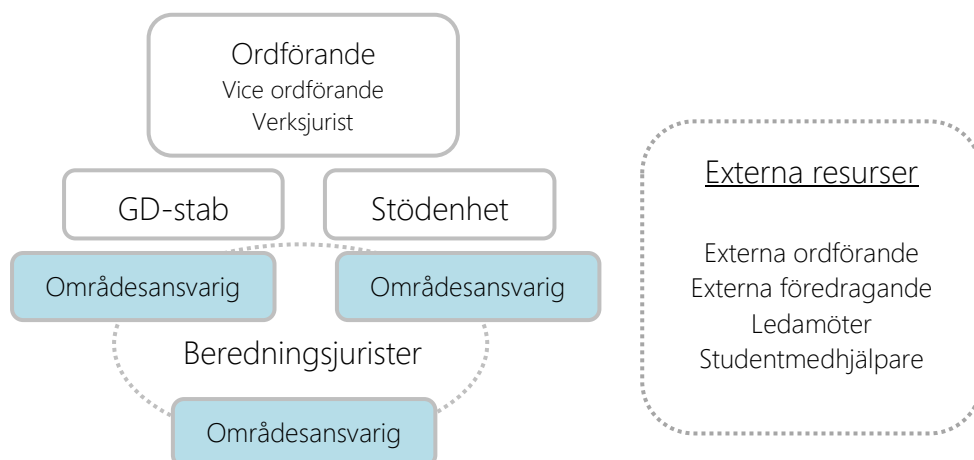
ARN:s kärnverksamhet består av dels tvistlösning, dels information. Enligt förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden har ARN i uppdrag att:

- 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, ålder och bostadsort.

Organisation

ARN leds av en ordförande och chef som biträds av en vice ordförande och en verksjurist och har en stab med funktionerna kommunikation, ekonomi och HR. I stödenheten ingår IT, sekreterare och vaktmästare. Kärnverksamheten bedrivs på beredningsenheten av ett trettiotal beredningsjurister. Enheten är indelad i 3 områden som vardera och ett leds av en områdesansvarig beredningsjurist som också är personalansvarig. Vice ordföranden ansvarar för utvecklingen av beredningsenhetens juridiska arbete.

ARN tar hjälp av externa medarbetare. ARN:s ordförande ansvarar för 22 externa ordförande som leder sammanträden, vice ordföranden för drygt 35 externa föredragande och verksjuristen för nämndledamöterna, cirka 280 personer. För att avlasta personalen anlitas juriststudenter vid behov.



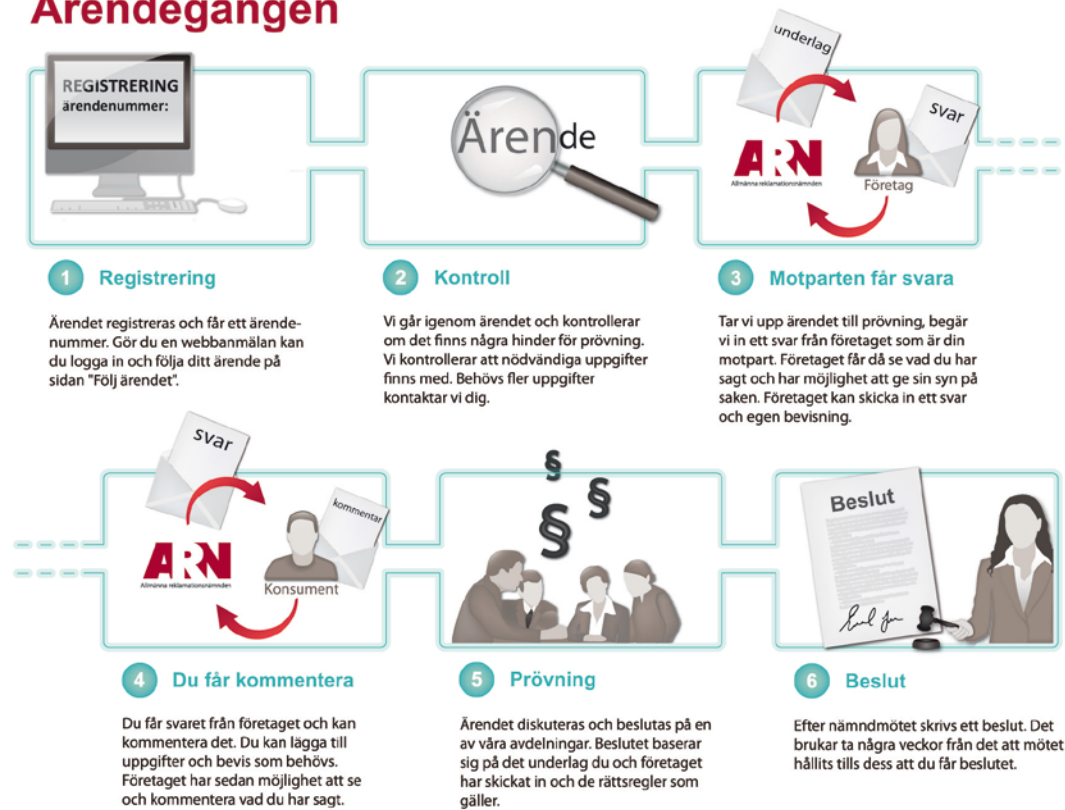
Hur anmäler man?

En konsument som vill anmäla en tvist till ARN kan enkelt göra det från ARN:s webbplats, www.arn.se. Parterna får inloggningsuppgifter till en särskild webbsida och kan själva följa vad som händer i ärendet och läsa handlingar.

På webbplatsen finns information om de regler som gäller. Informationen ger konsumenten möjlighet att själv bedöma om tvisten kan prövas av ARN eller inte.

Det är fortfarande möjligt att göra en anmälan i pappersform. I sådant fall skannas handlingarna och exporteras in i ARN:s elektroniska ärendehanteringssystem.

Ärendegången



Vad hände med anmälningarna?

Av de beslut som fattades 2017 var 28 procent *avvisningsbeslut*. Det innebär att ARN inte prövade tvisten. En avvisning kan bero på att det belopp som krävs är för lågt, att anmälan till nämnden gjorts för sent, att anmälaren inte skickat de kompletterande uppgifter som ARN begärt eller att ARN bedömer att ärendet inte kan prövas för att det finns behov av att höra parterna muntligen eller för att ärendet är alltför omfattande.

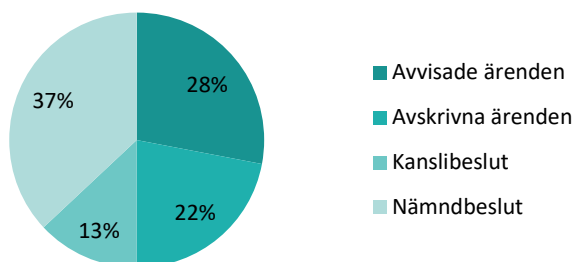
År 2017 *avskrevs* 22 procent av ärendena. Den vanligaste anledningen till detta var att konsumenten återkallade sin anmälan sedan hen träffat en uppgörelse med företaget.

I övriga ärenden prövade ARN tvisten. Ärenden av enkel natur kan avgöras av någon av ARN:s jurister eller en extern medarbetare. Då fattas ett *kanslibeslut*, vilket hände i 13 procent av fallen. Till kanslibesluten hör även så kallade *tredskobeslut*, där företaget inte skickat något svar till ARN. När ett beslut fattas i ett sådant ärende gör ARN inte någon egentlig prövning av tvisten, utan utgår från uppgifterna som anmälaren lämnat.

Är tvisten mer komplicerad bedöms ärendet vid ett nämndsammanträde. Där diskuteras ärendet av en jurist med domarerfarenhet tillsammans med flera kunniga ledamöter. Ledamöterna är nominerade av konsument- och näringslivsorganisationer, av Konsumentverket och av Energimyndigheten. Sammanträdet resulterar i ett antal *nämndbeslut*, som är den vanligaste typen av beslut. Av alla ärenden som avgjordes 2017 tillhörde 37 procent den kategorin.

Diagrammet nedan visar fördelningen av de olika typer av beslut som fattades 2017.

Fyra typer av beslut



Jämförelse 3 år tillbaka

År	Avvisade	Avskrivna	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2017	28 %	22 %	13 %	37 %
2016	26 %	22 %	14 %	38 %
2015	27 %	21 %	15 %	37 %

2. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse

Strategiskt mål:

Konsumenterna använder sig av ARN:s tvistlösning

Antalet anmälningar översteg för första gången 14 000. Sedan ARN blev en e-förvaltningsmyndighet i oktober 2011 har antalet anmälningar ökat med 53,7 procent.

Operativa mål:

- *Konsumenter, företag och andra aktörer förstår vilka ärenden ARN kan pröva*
- *Vår information är tydlig och lätt att förstå*

År 2017 lanserade ARN en ny webbplats. Webbplatsen har en tydligare struktur och beskriver processen hos ARN mer överskådligt. Olika ingångar underlättar för konsumenter respektive företag att snabbt hitta information som rör dem.

ARN deltog i utbildningen av kommunala konsumentvägledare och konsumentvägledare deltog som åhörare vid nämndsammanträden.

- *Företagen följer ARN:s beslut*

Följsamheten till ARN:s beslut ökade från 78 procent helåret 2016 till 79 procent för beslut som fattades första halvåret 2017. Att 22 procent av anmälningarna avskrevs, vilket i övervägande andelen fall berodde på att parterna gjorde upp sedan konsumenten anmält tvisten till ARN, har betydelse i detta sammanhang. ARN känner inte till innehållet i de enskilda uppgörelserna, men man kan utgå från att en uppgörelse knappast varit möjlig om anmälan inte getts in till ARN.

- *Vi har ett bra samarbete med andra myndigheter och organisationer*

Möten hölls med rådgivningsbyråerna, Konsumentverket m.fl. myndigheter och med branschorganisationer.

Vi bedömer att målen har nåtts

Strategiskt mål:

Genomströmningstiderna är kortare

Den totala genomströmningstiden minskade.

Operativa mål:

- *ARN uppfyller kraven som ställs upp i ARN:s instruktion*

Enligt ARN:s instruktion ska en tvist som huvudregel avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Nämnden nådde målet 2017 med en genomsnittlig tid på 73 dagar.

Ett ytterligare krav är att ett ärende ska avvisas inom tre 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. Målet är nått med en genomsnittlig tid på 8 dagar.

- *Sammanträdesplaneringen är snabb och flexibel*

Kombinerade sammanträden genomfördes på textil- och tvättavdelningarna. Båtsammanträdena fylldes på med ett antal motorärenden.

Vi bedömer att målen har nåtts

Strategiskt mål:

Alla aktörer förstår våra beslut

Operativa mål:

- *Besluten är enhetligt utformade*
- *Vi undviker att använda ord som är svåra att förstå*

Samtidigt som den nya webbplatsen togs fram gjordes en översyn av textinnehållet. Standardskrivningar för de vanligast förekommande rekommendationerna och för de flesta typer av avvisningsbeslut togs fram. Även texterna i de brev som skickas till parterna sågs över.

Vi bedömer att målen har nåtts

Strategiskt mål:

Vi har ett klimat och arbetssätt där medarbetarna tar ett personligt ansvar för gruppens prestation

Operativt mål:

- *Medarbetarna är generösa med att ge varandra feedback och stöd*

En medarbetarundersökning gjordes hösten 2015. Samarbetet och bemötandet på de tre beredningsområdena och på stödenheten var mycket gott. Hösten 2017 skulle en ny

”temperaturmätning” ha gjorts. Det företag som skulle genomföra uppdraget gick dock i konkurs. En extra satsning gjordes på temat ”medarbetarskap” för att inspirera och engagera medarbetare och chefer.

Vi bedömer att målet har nåtts

Strategiskt mål:

Interna och externa medarbetare har tillräcklig kompetens inom sitt område

Operativa mål:

- *Kompetensutveckling erbjuds alla*

Både seminarier och individuella utbildningar anordnades under året.

- *Information om ny lagstiftning och praxis lämnas regelbundet*

Information lämnades och diskussioner fördes vid områdesmöten, juristmöten och vid veckovisa informationsträffar för all fast anställd personal. Publiceringen av vanliga och vägledande fall på intranätet och webben ökade markant under året. Via en blogg på intranätet uppdaterades externa ordförande och föredragande, som även bjöds in till praxisdiskussioner.

- *Medarbetarna känner till vad som händer i omvärlden*

Via intranätet hålls personalen uppdaterad om mediala händelser som har betydelse för ARN:s verksamhet. Vi får dagligen utskick från Wolters Kluwers Juridik Idag som redogör för färskta överrättsdomar och ny lagstiftning. ARN har under året medverkat i de referensgruppsmöten som anordnas av Konsumentenheten i Finansdepartementet. De områdesansvariga beredningsjuristerna har ett särskilt ansvar för att bevaka händelser på sitt område.

Externa medarbetare kan via en inloggning ta del av information på intranätet.

Vi bedömer att målen har nåtts

Strategiskt mål:

Vi har en ekonomistyrning som ger oss utrymme att agera på förändringar och omfördela resurser effektivt

Tack vare tertialvisa uppföljningar av ARN:s ekonomi och månadsvisa uppföljningar under årets senaste månader hade vi goda förutsättningar att omfördela och använda de ekonomiska resurserna på ett optimalt sätt.

Vi bedömer att målet har nåtts

3. Verksamhetsutveckling

3.1 Ärende- och dokumenthanteringssystem

En upphandling av ärende- och dokumenthanteringssystem inleddes med hjälp av externa konsulter.

3.2 Webbanmälningar

Under 2017 gjordes 71 procent av anmälningarna via webben, en minskning med två procentenheter jämfört med 2016 då 73 procent av antalet anmälningar var webbanmälningar. År 2015 låg siffran på 67 procent.

Under 2017 gjordes webbanmälningens formulären responsiva så att det är lättare att göra anmälningar via mobila enheter. Samtidigt tillgänglighetsanpassades anmälningssblanketterna.

3.3 Kommunikation

Våren 2017 fick konsulter i uppdrag att utveckla ARN:s webbplats. Utvecklingen grundade sig i den analys av webbplatsen som gjordes hösten 2016. Både form, struktur och innehåll gjordes om för en tydligare användarupplevelse.

3.4 Förändring av ARN:s verksamhet

I maj 2017 godkändes Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd (FRN) som nämnd för alternativ tvistlösning. Det innebär att ARN inte längre är behörig att pröva fastighetsmäklartvister och de 35 ärenden som var under handläggning lämnades över till FRN.

Enligt ARN:s instruktion ska ARN *verka för att parterna kommer överens* (3 och 22 §§). Den stora utmaningen med sådan förlikningsverksamhet är att hitta balansen mellan nytta och tidsåtgång. Om beredningsjuristernas telefonkontakter med parterna blir alltför tidskrävande, kan förlikningsverksamheten, för ARN:s del, bli en belastning i stället för en tidsbesparing. Under 2017 togs riktlinjer fram som innebär att försök att uppnå en förlikning kan och bör göras i ärenden där det redan av parternas skrifter framgår att beredningsjuristen med en förhållandevis liten insats kan hjälpa parterna att komma till ett snabbt avslut. Så kan vara fallet om parterna missförstår, varandra, om företaget visar viss betalningsvilja eller om parterna bara är oense i en mindre del av tvisten. Förlikningsförsök bör i normalfallet göras först när anmälaren fått företagets svar.

Förändringar som bidrar till en ökad ärendetillströmning

Nya typer av tvister prövas av ARN från och med 2016. Av dessa kan särskilt nämnas värmepumpar (86 anmälningar 2017, 89 anmälningar 2016), parkering (90 anmälningar 2017, 78 anmälningar 2016), spel om pengar (66 anmälningar 2017, 39 anmälningar 2016), livsmedel och drycker (28 anmälningar 2017, 32 anmälningar 2016), hyrestvister (13 anmälningar 2017, 13 anmälningar 2016), konst och antikviteter (9 anmälningar 2017, 10 anmälningar 2016) samt växter (25 anmälningar 2017, 7 anmälningar 2016).

Något som borde ha stor betydelse för ärendetillströmningen är det nya krav som fr.o.m. 2016 ställs på företagen. Ett företag som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument ska samtidigt ge konsumentinformation om den nämnd för alternativ tvistlösning som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat (10 § lagen om alternativ tvistlösning). Det är nog många företag som ännu inte känner till detta. Gissningsvis kommer ärendetillströmningen att öka successivt de kommande åren när branschorganisationer med flera når ut med informationen.

Genom den så kallade *ODR-förordningen*¹ ska en EU-omfattande onlineplattform hantera tvister som uppstår då avtal ingås online inom EU. Konsumenterna ska kunna skicka in klagomål på alla officiella EU-språk till ODR-plattformen. Systemet utför automatiska översättningar av handlingarna. ARN är ett organ för alternativ tvistlösning (ADR-organ) som ska hantera tvister i systemet och Konsument Europa är utsett till att vara en sådan kontaktpunkt som ska lämna information och assistans före och under processen. Under 2017 kom 13 anmälningar in till ARN via plattformen (1 anmälan 2016).

Förändringar som bidrar till en minskad ärendetillströmning

I syfte att *minska antalet omprövningsärenden* ändrades våren 2016 informationen i ”Om nämndens beslut”. Fokus ligger numera på att nämndens beslut inte kan överklagas, men att man kan vända sig till domstol om man inte är nöjd. Antalet omprövningsärenden har minskat från 616 ärenden 2016 till 429 ärenden 2017.

ARN ska genomföra *förtroendeskapande åtgärder* i förhållande till näringslivet (4 § i instruktionen). Ny information på webben som riktar sig till företagen bidrar till en ökad kunskap om konsumentlagstiftningen. Utbildningsinsatser bidrar också till ökad kunskap om när det är lönt för företaget att motsätta sig konsumentens krav.

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

3.5 Kompetensförsörjning

Antalet anställda (inklusive tjänst- och föräldralediga samt visstidsanställda) den 31 december 2017 var 53 personer, 36 kvinnor och 17 män. Av de 29 beredningsjuristerna var 16 kvinnor och 13 män. I stödfunktionerna arbetade 6 kvinnor och 4 män. 5 kvinnor och 2 män hade chefspositioner.

Under året var 3 beredningsjurister tjänstlediga för att prova annat arbete. Chefen för stödenheten, 3 beredningsjurister och registratören avslutade sina anställningar och 5 personer var föräldralediga. ARN anställde 9 beredningsjurister och 2 sekreterare.

Liksom tidigare år erbjöds möjlighet för notarier att arbeta hos ARN. År 2017 fick 4 notarier en sådan möjlighet. Notarierna arbetar 6 månader hos ARN för att därefter fortsätta sin notariatstjänstgöring vid domstol. För att avlasta den ordinarie personalen anlätades juriststudenter några dagar i veckan. En pensionerad sekreterare anlätades på timbasis.

Arkivkompetens tillgodosågs genom konsultstöd.

Under året praktiserade en sekreterare som rekryterats via Arbetsförmedlingens praktikprogram "Praktik inom staten".

I maj besvarades Statskontorets enkät om moderna beredskapsjobb. Ett arbete med att rekrytera en person inom ramen för regeringens satsning på moderna beredskapsjobb inleddes.

Både seminarier och individuella utbildningar genomfördes under året. En extra satsning gjordes på temat "medarbetarskap". Vice ordföranden deltog i en ledarskapsutbildning och i en kurs i skadeståndsrätt. Verksjuristen och kommunikationen deltog i utbildningar rörande EU:s dataskyddsförordning. En beredningsjurist utbildades i nya regler på värdepappersmarknaden och föreläsningar hölls av Konsumenternas Bank- och finansbyrå för all personal, även externa medarbetare. En utbildning i offentlighet och sekretess genomfördes för stödenhetens personal. All personal, även externa ordförande och föredragande, erbjöds utbildning vid ett fordonsverkstadsbesök. En medarbetare deltog i Statskontorets myndighetsnätverk mot korruption och mutor. Dessutom hölls löpande, under vice ordförandens ledning, internutbildning för beredningsjuristerna i skadeståndsrätt och konsumenträtt.

Alla medarbetare hade regelbundna medarbetarsamtal med sin närmaste chef. Samtalen handlade både om arbetsmiljön och om medarbetarens framtidsplaner. Avgångssamtal genomfördes med dem som slutade och samtalen visade att ARN upplevs som en bra arbetsplats med en mycket god stämning. ARN lyckades behålla och rekrytera kompetenta och välmeriterade personer.

Resultatet av årets lönekartläggning visar att ARN inte hade några osakliga löneskillnader när det gäller kön.

4. Tvistlösning och information

4.1 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 ingår, förutom ordföranden eller vice ordföranden, två externa ordförande och fyra andra ledamöter.

Grupptalan – när flera konsumenter har liknande krav

ARN får pröva tvister mellan en grupp konsumenter och ett företag, om det finns flera konsumenter som kan antas ha anspråk på väsentligen likartade grunder och om prövning av tvisterna är motiverad från allmän synpunkt. En rekommendation som lämnas i ett sådant ärende omfattar alla konsumenter, även dem som inte vänt sig till ARN, med motsvarande anspråk mot samma företag. Efter det att beslutet fattats avvisar ARN alla ärenden som gäller samma sak. Grupptalanärenden brukar prövas av ARN i utökad sammansättning.

ARN sammanträdde i utökad sammansättning vid 4 tillfällen 2017.

Vid det första tillfället prövade allmänna avdelningen frågan om bindande avtal kan anses ha ingåtts redan när företaget skickar en orderbekräftelse till konsumenten.

Vid det andra tillfället prövade motoravdelningen om en köpare hade rätt att häva ett avtal om köp av bil sedan företaget inte förmått avhjälpa fel på bilen på ett varaktigt sätt.

Vid det tredje och fjärde tillfället prövade reseavdelningen dels om det förelåg rätt till ersättning för förstörd semester enligt Montrealkonventionen, dels frågor om kompensation och rätt till assistans enligt EU-förordning nr 261/2004 på grund av inställd eller försenad flygning.

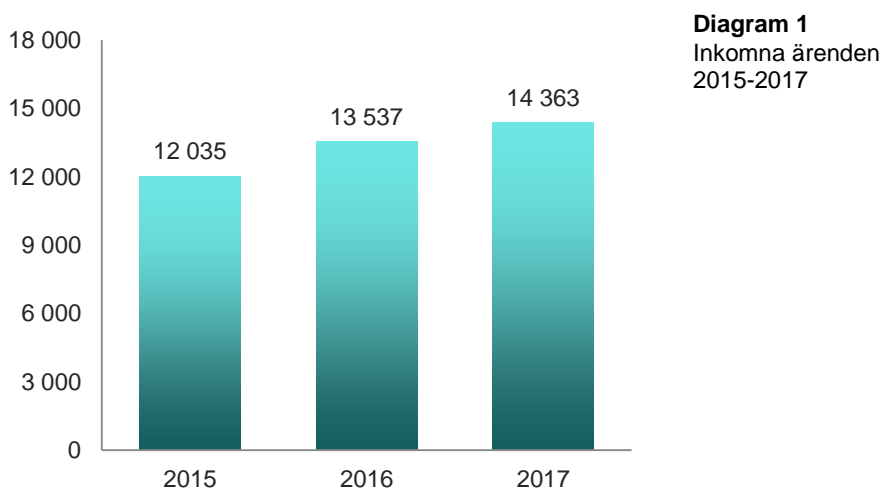
Inget grupptalanärende kom in eller prövades av ARN 2017.

4.2 Tvistlösning

Antal anmälningar

Antalet inkomna ärenden fortsatte öka

Det totala antalet inkomna ärenden (inklusive begäran om omprövning) uppgick till 14 363. Ärendetillströmningen ökade med 826 ärenden (+6,1 procent) jämfört med 2016. Den största ökningen hade reseavdelningen med 752 ärenden. Tvister som gäller ersättning vid inställda eller kraftigt försenade flyg stod för ökningen. På bostads-, båt-, och elektronikavdelningarna minskade antalet inkomna ärenden. Den största minskningen stod elektronikavdelningen för med 285 ärenden, trots att värdegränsen sänktes år 2016 från 1 000 kr till 500 kr. Det är framförallt tvister som gäller mobiltelefonabonnemang och reparationer av mobiltelefoner som minskat. Antalet omprövningsärenden minskade från 4,6 procent av antalet inkomna ärenden 2016 till 3 procent 2017.



Tabell 1. Inkomna ärenden 2015-2017 per avdelning

Avdelning	2015	2016	2017
Allmänna	1 795	2 024	2 271
Bank	412	470	470
Bostad	1 486	1 795	1 605
Båt	66	78	70
Elektronik	2 083	2 143	1 858
Fastighetsmäklare	88	97	47*
Försäkring	801	811	861
Motor	2 112	2 369	2 522
Möbler	441	508	609
Resor	2 234	2 636	3 388
Sko	162	205	216
Textil	273	336	361
Tvätt	82	65	85
Total	12 035	13 537	14 363

*Sedan Fastighetsbranschens Reklamationsnämnd (FRN) godkännts av Kammarkollegiet överlämnades 35 pågående ärenden till FRN

Avgjorda ärenden

Fler ärenden avgjordes än 2016

Totalt avgjordes 14 411 ärenden 2017. År 2016 avgjordes 13 694 ärenden och 2015 avgjordes 11 997 ärenden. Det är en ökning med 717 ärenden (+5,2 procent) jämfört med 2016.

År 2017 avgjordes 48 ärenden fler än de som kom in. År 2016 avgjordes 157 ärenden fler än de som kom in och 2015 avgjordes 32 ärenden färre än det antal ärenden som kom in under året.

Prövade tvister

ARN prövade tvisten i 6 745 ärenden 2017 (47 procent av alla avslutade ärenden). År 2016 prövades tvisten i 6 628 ärenden (48 procent) och 2015 prövade ARN tvisten i 5 672 ärenden (47 procent). Till prövade tvister räknas även tvister där beslut fattats utan att företaget har skickat in något svar till ARN, så kallade tredskobeslut. Ärenden som avgjorts utan att ha prövats i sak är de som har avvisats eller avskrivits.

Tabell 2. Antal avgjorda ärenden i sak 2015-2017 per avdelning
Siffran inom parentes anger andel bifall i procent

Avdelning	2015	2016	2017
Allmänna	566 (46)	885 (45)	1 026 (50)
Bank	179 (12)	217 (14)	185 (15)
Bostad	506 (45)	958 (52)	773 (51)
Båt	36 (50)	42 (48)	53 (55)
Elektronik	650 (30)	949 (36)	842 (32)
Fastighetsmäklare	37 (3)	48 (15)	9 (11)*
Försäkring	380 (12)	416 (13)	385 (13)
Motor	1 514 (41)	1 434 (46)	1 454 (47)
Möbler	301 (26)	247 (33)	327(31)
Resor	1 250 (58)	1 170 (48)	1 314 (46)
Sko	90 (20)	68 (32)	127 (31)
Textil	113 (35)	134 (40)	193 (33)
Tvätt	50 (54)	60 (40)	57 (37)
Total	5 672 (40)	6 628 (42)	6 745 (41)

*ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

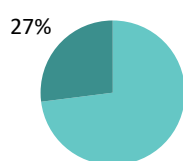
I 41 procent av de ärenden som avgjordes fick konsumenten helt eller delvis bifall till sitt krav. År 2016 var det 42 procent och 2015 40 procent. Det finns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller andelen bifall.

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

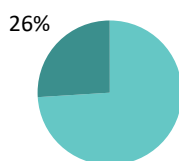
Avvisningar

Antalet avvisningar ökade

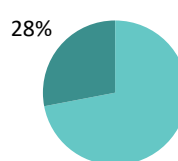
Av alla inkomna ärenden avvisades 4 089 ärenden (28 procent) 2017. Det är en ökning jämfört med 2016 då 3 507 ärenden (26 procent) avvisades. Antalet ärenden som avvisades 2015 var 3 225 (27 procent).



2015



2016



2017

Diagram 2
Andel avvisade ärenden av inkomna ärenden 2015-2017

■ Avvisade

År	2015	2016	2017
Inkomna ärenden	12 035	13 537	14 363
Avvisade ärenden	3 225	3 507	4 089

Beslut om avvisning fördelat på olika grunder

Den vanligaste avvisningsgrunden 2017 var, liksom 2016 och 2015, att anmälaren inte skickade in de kompletterande uppgifter som ARN begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes. En förklaring kan vara att det är lätt för en konsument att göra en anmälan på webbplatsen, men att hen senare ångrar sig.

Den näst vanligaste grunden för avvisning 2017 var att en prövning av ärendet ”allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt” (26 § i ARN:s instruktion). En anledning till att denna avvisningsgrund blivit den näst vanligaste är att särskilt fokus lagts på att tidigt i processen upptäcka och avvisa ärenden som är för omfattande för att nämnden ska kunna pröva dem. Till denna kategori hör även ärenden som avvisas med hänvisning till att parterna behöver höras muntligen.

Den tredje vanligaste avvisningsgrunden 2017 var att värdet av konsumentens krav inte nådde upp till det belopp som krävs för att ARN ska pröva tvisten. År 2016 och 2015 var detta den näst vanligaste avvisningsgrunden.

Åldersstruktur

Antalet ärenden under handläggning som var äldre än 12 månader minskade från 17 ärenden 2016 till 3 ärenden 2017. År 2015 uppgick antalet sådana ärenden till 39 stycken.

Liksom 2016 minskade antalet ärenden som varit under handläggning mellan 3 och 12 månader, från 1 499 ärenden 2016 till 1 238 ärenden 2017. Flest ärenden var yngre än 3 månader, färre ärenden än 2016 var 3 till 6 månader gamla och ytterligare färre fanns i kategorin som varit under handläggning i 6 till 12 månader.

Under 2017 ställdes 30 planerade sammanträden in. År 2016 ställdes 33 planerade sammanträden in och 2015 ställdes 28 sammanträden in. Den vanligaste orsaken till att sammanträden ställdes in 2017 var, liksom 2016, att det inte fanns tillräckligt många färdigberedda ärenden för att fylla ett sammanträde med. År 2015 var den vanligaste orsaken att det var svårt att engagera externa föredragande.

Genomströmningstider

Genomströmningstiderna blev kortare och tvisterna avgjordes inom den tid som föreskrivs i nämndens instruktion

Enligt ARN:s instruktion ska en tvist avgöras inom 90 dagar efter det att ärendet är färdigt för avgörande (23 §). Om det redan av innehållet i en anmälan framgår att myndigheten inte är behörig att pröva tvisten, ska ärendet avvisas inom tre veckor efter det att anmälan kommit in till ARN (27 §).

Skriftväxlingen i ärendena och den bevisning som skickas till ARN tenderar att växa. Det beror sannolikt på att det blivit lättare för parterna att kommunicera med ARN och med varandra via den inloggning som görs tillgänglig när ärendet registrerats. Detta får till följd att det tar längre tid innan ärendena är klara att avgöra och att mer resurser måste läggas på handläggningen av varje ärende.

Fler sammanträden genomfördes: 335 sammanträden 2017, 332 sammanträden 2016 och 288 sammanträden 2015.

Nämndbeslut

Tabell 3. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut 2015-2017.

Avdelning	2015	2016	2017
Allmänna	227	205	159
Bank	210	176	183
Bostad	252	250	157
Båt	202	224	184
Elektronik	197	242	175
Fastighetsmäklare	197	222	-*
Försäkring	204	208	178
Motor	239	155	150
Möbler	141	168	182
Resor	170	172	169
Sko	168	143	175
Textil	211	148	196
Tvätt	229	186	191
Total	218	194	166

*ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Den totala genomströmningstiden minskade med 28 dagar jämfört med 2016.

Kanslibeslut

Tabell 4. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak 2015-2017.

Avdelning	2015	2016	2017
Allmänna	175	139	147
Bank	-	213	88
Bostad	149	128	107
Båt	141	88	71
Elektronik	181	149	135
Fastighetsmäklare	-	189	-*
Försäkring	207	188	185
Motor	121	112	99
Möbler	127	121	162
Resor	150	133	151
Sko	113	111	150
Textil	160	137	140
Tvätt	165	118	110
Total	155	133	139

*ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Den totala genomströmningstiden för kanslibeslut ökade med 6 dagar 2017 jämfört med 2016.

Under 2015 och 2016 gjordes en särskild satsning för att kanslibesluten skulle fattas snabbare, vilket gjorde att externa resurser anlätades för att föredra och fatta kanslibeslut. Under 2017 fattades de flesta kanslibesluten internt. På 7 avdelningar minskade genomströmningstiden och på 5 avdelningar ökade den.

90-dagarsfristen

En tvist ska vara avgjord inom 90 dagar efter det att ärendet är färdigt för avgörande. Om det är nödvändigt på grund av ärendets karaktär får fristen förlängas. Den genomsnittliga tiden för 2017 var 73 dagar. År 2016 var den 85 dagar.

Tabell 5. 90-dagarsfristen 2016-2017

Avdelning	2016	2017
Allmänna	105	71
Bank	72	84
Bostad	124	61
Båt	95	105
Elektronik	116	90
Fastighetsmäklare	100	-*
Försäkring	99	87
Motor	59	68
Möbler	99	105
Resor	63	70
Sko	69	97
Textil	77	114
Tvätt	93	93
Total	85	73

*ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

På 7 avdelningar nåddes målet. Textilavdelningen är den avdelning där det tog längst tid (114 dagar) från det att ärendet var klart för avgörande till dess att det var avgjort. Förklaringen till detta är att ärendetillströmningen blev större än beräknat. Kortast var tiden på bostadsavdelningen (61 dagar). Detta beror på att extra många sammanträden sattes ut 2016, vilket minskade balanserna. Dessutom sjönk antalet inkomna ärenden på bostadsavdelning 2017.

Att handläggningstiden behöver förlängas kan ha flera orsaker. T.ex. tar det längre tid att fylla ett sammanträde med färdigberedda ärenden på en avdelning där ärendena typiskt sett är komplexa och omfattande. Samma sak gäller på avdelningar där ärendena är så få att det dröjer innan ett sammanträde kan fyllas, t.ex. på båt- och textilavdelningarna. När det gäller ärenden som är klara för sammanträde först på senvåren kan inte heller 90-dagarsfristen hållas, eftersom inga sammanträden sätts ut under sommarmånaderna. I samtliga ärenden där fristen förlängs underrättas parterna om att det kommer att dröja 120 eller 180 dagar innan de kommer att få beslutet.

På begäran av Regeringskansliet registreras från och med den 10 maj 2017 de ärenden där 90-dagarsfristen förlängs, vilket skedde i 547 ärenden 2017.

Treveckorsfristen

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

Tabell 6. Treveckorsfristen 2016-2017

Avdelning	2016	2017
Allmänna	7	7
Bank	9	10
Bostad	7	5
Båt	3	5
Elektronik	7	8
Fastighetsmäklare	8	-*
Försäkring	14	12
Motor	7	5
Möbler	4	6
Resor	13	17
Sko	8	6
Textil	6	5
Tvätt	10	6
Total	8	8

*ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Av de 3 971 tvisteärenden som avvisades 2017 var 1 404 ärenden sådana som skulle avvisas inom tre veckor (35,4 procent). Under 2016 var det 3 372 tvisteärenden som avvisades och av dem var 1 188 ärenden sådana som skulle avvisas inom 3 veckor (35,2 procent). Den genomsnittliga genomströmningstiden för dessa ärenden var 8 dagar både 2017 och 2016.

Omrövningar

Omrövning

En part som är missnöjd med ARN:s beslut kan begära omrövning inom fyra veckor efter det att tvisten avgjordes. Omrövning beviljas om beslutet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida (35 § i ARN:s instruktion). ARN:s ordförande eller vice ordförande fattar beslut i omrövningsärenden och ser ibland till att de avgörs vid ett nämndsammanträde.

Antalet begäran om omrövning fortsatte att sjunka. Under 2017 kom det in 429 sådana ärenden, vilket utgjorde 3 procent av det totala antalet inkomna ärenden. Under 2016 kom det in 616 omrövningsärenden (4,6 procent) och 2015 kom det in 651 omrövningsärenden (5,4 procent). Omrövning beviljades i 5,5 procent av omrövningsärendena 2017. Motsvarande siffra 2016 var 3,3 procent och 2015 var den 4,4 procent.

År 2017 var genomströmningstiden för omrövningsärenden 23 dagar, en sänkning med 13 dagar jämfört med 2016, då genomströmningstiden var 36 dagar. År 2015 var

genomströmningstiden 32 dagar. Att vi kunde sänka genomströmningstiden 2017 berodde främst på att färre omprövningsärenden skickades in.

Följsamheten till ARN:s beslut

Uppföljning

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

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

Följsamheten ökade något

Följsamheten ökade något första halvåret 2017 till 79 procent jämfört med 2016, då följsamheten var 78 procent för hela året. År 2015 var den 81 procent för hela året.

Tabell 7. Andelen av beslut som följs av företagen 2015-2017 per avdelning i procent. Siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut.

Avdelning	2015		2016		2017*	
Allmänna	78	(255)	72	(386)	76	(241)
Bank	86	(22)	91	(35)	94	(16)
Bostad	76	(221)	70	(470)	71	(237)
Båt	76	(17)	68	(19)	81	(16)
Elektronik	90	(184)	85	(324)	91	(154)
Fastighetsmäklare	100	(1)	100	(7)	-	(-)**
Försäkring	91	(46)	98	(51)	97	(33)
Motor	74	(605)	77	(634)	74	(367)
Möbler	88	(72)	86	(77)	89	(44)
Resor	85	(719)	80	(565)	83	(313)
Sko	82	(17)	82	(22)	88	(16)
Textil	95	(39)	82	(51)	83	(30)
Tvätt	89	(27)	95	(20)	70	(10)
Total	81	(2 225)	78	(2 661)	79	(1 477)

*Första halvåret 2017

**ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Högst var följsamheten på försäkrings- och bankavdelningarna med 97 respektive 94 procent. Följsamheten ökade på 9 avdelningar och minskade på 3. Störst var minskningen på tvättavdelningen, men där var antalet inkomna ärenden lågt.

4.3 Information

En ny webbplats lanserades

Extern webbplats och intranät

Våren 2017 togs en ny webbplats fram i samarbete med konsulter. Projektet utgick från den analys av webbplatsen som gjordes hösten 2016.

Den nya webbplatsen har en tydligare struktur som beskriver processen hos ARN mer överskådligt. Två nya ingångar för företag och konsumenter finns på startsidan.

Innehållet på webbplatsen sågs över och texterna skrevs om och kortades ner för att göra det så enkelt som möjligt för besökaren att ta till sig informationen.

Den nya webbplatsen gör tydligare skillnad på Vanliga fall och Vägledande beslut där de förstnämnda har fått en mer framträdande plats. Besökaren kan söka bland de vanliga fallen och sortera på de olika områdena via en filterfunktion. Sökfunktionen på sidan uppgraderades till en nyare modul som genererar fler relevanta sökträffar.

Ett arbete med att förbättra ARN:s intranät pågick 2017. De största förändringarna innehållsmässigt gjordes på sidan ”Min anställning” där ARN:s kommunikatör i samarbete med HR-koordinatören såg över innehållet och strukturen. Vice ordföranden uppdaterade och utvecklade arbetsstödet för beredningsjuristerna.

Hösten 2017 lanserades den så kallade ”BloggARN” på intranätet. Bloggen är en kommunikationskanal mellan ARN och externa ordförande och föredragande. Blogginläggen publicerades av ARN:s ordförande och vice ordförande.

Webbplatserna är tillgänglighetsanpassade och utvecklade i enlighet med de riktlinjer som anges i WCAG 2.0.

Under perioden 1 januari – 31 december 2017 hade ARN:s externa webbplats 253 963 unika besökare, vilket är en minskning med cirka 10 000 besökare jämfört med 2016. Cirka 60 procent av besökarna gjorde sitt första besök på webbplatsen och besökarna stannade i genomsnitt 2,5 minuter. Det är samma siffror som föregående år.

De mest besökta sidorna på ARN:s webbplats är de sidor som riktar sig till målgruppen konsumenter och som beskriver hur man anmäler, vad man ska tänka på innan man anmäler samt de sidor som redogör för Vanliga fall. Ett stort antal besökare länkas in på webbplatsen från Konsumentverket, Hallå Konsument, den kommunala konsumentvägledningen, rådgivningsbyråerna och branschorganisationer.

Utåtriktat arbete - kontakter med omvärlden

Journalister och allmänhetens intresse för ARN:s verksamhet, statistik och tendenser är stort. Det finns också ett stort intresse av att få information om enskilda ärenden. Under 2017 förekom ARN i cirka 900 medieinslag. Det är 800 färre än 2017. Inslagen förekommer både i rikstäckande tidningar, landsortstidningar, TV, radio och på internet. ARN:s ordförande medverkade i både radio och i tidningsintervjuer.

Det är möjligt att prenumerera på beslut som fattas vid nämndsammanträden. Tjänsten används av journalister, branschorganisationer, rådgivningsbyråer och konsumentvägledare. År 2017 hade ARN 132 prenumeranter. År 2016 låg siffran på 130 och 2015 på 109 prenumeranter.

På webben publiceras de beslut som är principiellt intressanta, Vägledande fall. Dessa är sökbara i Karnovs rättsdatabas.

Kontakter mellan ARN:s beredningsjurister och Konsumentverkets och rådgivningsbyråernas personal togs fortlöpande. ARN tog även emot representanter för Hallå Konsument och Konsument Europa och möten hölls med de fyra rådgivningsbyråerna. Ett samrådsmöte hölls hos Post-och telestyrelsen, där även Konsumentverket och Telekområdgivarna deltog.

ARN:s ordförande, vice ordförande och verksjurist deltog under våren i ett nordiskt samarbetsmöte i Stockholm, där frågor om EU:s konsumenträttighetsdirektiv diskuterades. Under hösten deltog ordföranden och vice ordföranden i ett samarbetsmöte i Danmark. Vid det tillfället låg fokus på förlikningsarbete. Beredningsjurister på elavdelningen tog emot besök från en norsk tvistlösningsnämnd för elektronisk kommunikation.

ARN deltog med experter vid två NEB-möten och två möten i FIN-NET. ARN:s ordförande och en beredningsjurist deltog vid ett första möte med TRAVEL-NET, ett nätverk för organ för alternativ tvistlösning inom rese- och transportsektorn.

Som ett led i uppdraget att genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet deltog ARN:s ordförande som talare på inspirationsdagen ”100 % verkstad”, som arrangerades av Motor-Magasinet och Sveriges Fordonsverkstäders Förening. En områdesansvarig beredningsjurist föreläste på Svenska Försäkringsföreningens Juridikseminarium. Ett möte hölls med försäkringsbolaget If angående vållande frågor i trafik. ARN:s vice ordförande och verksjurist deltog i ett möte med Installatörsföretagen. Vice ordföranden deltog i ett möte med Stockholms Byggmästareförening.

Under året svarade ARN på 13 remisser.

Stödet till den kommunala konsumentverksamheten

ARN:s beredningsjurister finns tillgängliga för konsumentvägledarnas frågor och vägledarna har också möjlighet att prenumerera på beslut och få statistik som rör deras kommun. Under året har ARN:s ordförande och vice ordförande medverkat i webinarier riktade till de kommunala konsumentvägledarna. Beredningsjurister förläste i en fördjupad kurs i konsumenträtt och i en ”resekurs”.

I maj deltog ARN vid Konsumentdagarna i Sundsvall.

Under året har ett trettiotal konsumentvägledare varit åhörare på nämndsammanträden, vilket är samma antal som 2016 och 2015.

Ekonomisk redovisning



5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter

Kostnader och intäkter för verksamhetsgrenarna rättslig prövning och information

(tkr)	2015		2016		2017	
	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
Verksamhetsgren						
Rättslig prövning						
Intäkt anslag	34 641		39 324		39 524	
Intäkt övrigt	2		97		11	
Kostnad		34 643		39 421		39 535
Information						
Intäkt anslag	1 479		1 879		3 098	
Intäkt övrigt	50		64		75	
Kostnad		1 529		1 943		3 173
Totalt	36 172	36 172	41 364	41 364	42 708	42 708

Tabellen visar ARN:s intäkter och kostnader per verksamhetsgren. Intäkterna är fördelade på anslag och övriga intäkter. Övriga intäkter är avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen, andra ersättningar och finansiella intäkter. Avgiftsintäkterna kommer till övervägande del från prenumerationer på nämndbeslut och kan i sin helhet (75 tkr) hänföras till verksamhetsgrenen Information. Intäktsökningen 2017 i förhållande till tidigare år är en följd av att befintliga prenumeranter utökade omfattningen av sina prenumerationer. Övriga intäkter utgörs av medel som ARN fått som ersättning i samband med genomförande av förstudie inom ramen för PTS innovationstävling Bäst i branschen (9 tkr) och finansiella intäkter (2 tkr). Löner utgör den största delen av kostnadsökningen, medan konsultkostnaderna för IT minskade. Antalet genomförda nämndsammanträden ökade marginellt. Därmed ligger arvodeskostnaderna på ungefär samma nivå som 2016. År 2017 ökade kostnaderna för verksamhetsgrenen Information. Detta berodde på att fler beredningsjurister var sysselsatta med uppgifter inom verksamhetsgrenen.

Styckkostnad för nämndbeslut och kanslibeslut (inkl. avvisade och avskrivna beslut)

Styckkostnad (kr)	2015	2016	2017
Nämndbeslut	3 284	3 273	3 160
Kanslibeslut	2 646	2 625	2 499

Styckkostnaden för nämnd- och kanslibeslut minskade p.g.a. ändrad procentuell fördelning av juristernas arbetstid då de utförde fler uppgifter inom Information.

Avgjorda ärenden/årsarbetskraft

Antal	2015	2016	2017
Avgjorda ärenden/årsarbetskraft	324	334	335

6. Resultaträkning

(tkr)	Not	2017	2016
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		42 622	41 204
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	83	59
Intäkter av bidrag		0	100
Finansiella intäkter	2	3	1
Summa		42 708	41 364
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	3	-32 990	-31 140
Kostnader för lokaler		-3 688	-3 544
Övriga driftkostnader	4	-5 769	-6 396
Finansiella kostnader	5	-19	-16
Avskrivningar och nedskrivningar		-243	-268
Summa		-42 708	-41 364
Verksamhetsutfall		0	0

7. Balansräkning

(tkr)	Not	2017-12-31	2016-12-31
TILLGÅNGAR			
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	6	14	23
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	7	705	662
Summa		719	685
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		0	8
Fordringar hos andra myndigheter	8	327	564
Övriga kortfristiga fordringar		6	0
Summa		334	571
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	9	926	929
Summa		926	929
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	10	-1 311	-201
Summa		-1 311	-201
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		4 177	3 475
Summa		4 177	3 475
SUMMA TILLGÅNGAR		4 844	5 459

Forts. Balansräkning

(tkr)	Not	2017-12-31	2016-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	11		
Statskapital	12	201	201
Summa		201	201
Avsättningar			
Övriga avsättningar	13	421	360
Summa		421	360
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	14	517	484
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	15	1 104	1 128
Leverantörsskulder		479	951
Övriga kortfristiga skulder	16	719	639
Summa		2 819	3 202
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	17	1 403	1 697
Summa		1 403	1 697
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		4 844	5 459

8. Anslagsredovisning

Anslag (tkr)	Not	Ing. över- förings belopp	Årets till- delning enl. regl. brev	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp
Uo 18 2:2 Ramanslag						
ap.1 Allmänna reklamationsnämnden	18	201	43 732	43 933	42 622	1 311
Summa		201	43 732	43 933	42 622	1 311

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. Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna.

I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § FBF (Förordning om myndigheters bokföring) tillämpar ARN brytdagen den 5 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 20 tkr bokförts som periodavgränsningsposter.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

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

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

Tillämpade avskrivningstider

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

Omsättningstillgångar

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

Skulder

Skulder har tagits upp till nominellt belopp.

Ersättningar och andra förmåner

Ledamöter i insynsrådet/andra styrelseuppdrag	Ersättning tkr
Johan Rosengren t.o.m. 2017-04-05	1
Fredrik Falkenström	2
Maria Wiezell	2
Johanna Haraldsson	2
Joachim Allard	2
Kristina Berglund, fr.o.m. 2017-04-06	1
Mats Hedenström	2
Styrelseledamot i Svensk Distanshandel AB	
Styrelseledamot i Svensk Handel Juridik AB	
Styrelseledamot i Svensk Turism AB	
<hr/>	
Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag	
Britta Ahnmé Kågerman	1 108
Ordförande	
Inga förmåner	
Styrelseledamot i Lotteriinspektionen	
Jenny Hjukström	669
Vice ordförande	
Inga förmåner	

Anställdas sjukfrånvaro

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

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

Sjukfrånvaro, %	2017	2016
Totalt	2,3%	2,8 %
Antal 60 dagar eller mer	0,0%	0,0 %
Kvinnor	2,1%	3,1 %
Män	2,6%	2,3 %
Anställda -29 år	-	-
Anställda 30-49 år	3,1%	3,7 %
Anställda 50 år-	1,3%	1,9 %

Sjukfrånvaro för gruppen "Andel 60 dagar eller mer"

För år 2016 och år 2017 finns ingen person med sjukfrånvaro 60 dagar eller längre.

Sjukfrånvaro för gruppen "Anställda -29 år"

Uppgifter lämnas inte eftersom antalet anställda i gruppen understiger tio personer.

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2017	2016
Not 1	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	75	58
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	9	1
	Summa	83	59
Not 2	Finansiella intäkter		
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	3	1
	Summa	3	1
	Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2015-02-18 varit negativ.		
Not 3	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	22 922	20 906
	<i>Varav lönekostnader ej anställd personal</i>	2 728	2 796
	Sociala avgifter	9 515	9 689
	Övriga kostnader för personal	551	545
	Summa	32 990	31 140
	Kostnadsökningen beror på att fler beredningsjurister anställdes. En sekreterare med chefskompetens samt ytterligare en sekreterare anställdes under året.		
Not 4	Övriga driftkostnader		
	Reparationer och underhåll	1 209	1 107
	Resor, representation, information	752	544
	Köp av varor	253	395
	Köp av tjänster	3 528	4 350
	Övrigt	27	0
	Summa	5 769	6 396
	Minskade driftkostnader jämfört med motsvarande period föregående år beror till största delen på minskade konsultkostnader inom it-området samt minskade inköp av varor.		
Not 5	Finansiella kostnader		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	19	16
	Summa	19	16
	Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2015-02-18 varit negativ.		

Balansräkning

(tkr)		2017-12-31	2016-12-31
Not 6	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
	Ingående anskaffningsvärde	56	56
	Summa anskaffningsvärde	56	56
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-33	-23
	Årets avskrivningar	-9	-9
	Summa ackumulerade avskrivningar	-42	-33
	Utgående bokfört värde	14	23
Not 7	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
	Ingående anskaffningsvärde	1 643	1 132
	Årets anskaffningar	276	512
	Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	-549	0
	Summa anskaffningsvärde	1 371	1 643
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-982	-931
	Årets avskrivningar	-233	-51
	Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	549	0
	Summa ackumulerade avskrivningar	-666	-982
	Utgående bokfört värde	705	662
Not 8	Fordringar hos andra myndigheter		
	Fordran ingående mervärdesskatt	327	564
	Summa	327	564
Not 9	Förutbetalda kostnader		
	Förutbetalda hyreskostnader	926	826
	Övriga förutbetalda kostnader	0	103
	Summa	926	929

Forts. Balansräkning

(tkr)		2017-12-31	2016-12-31
Not	10	Avräkning med statsverket	
		Uppbörd	
		Anslag i räntebärande flöde	
		Ingående balans	-201 706
		Redovisat mot anslag	42 622 41 271
		Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-43 732 -42 178
		Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-1 311 -201
		Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	
		Ingående balans	0 67
		Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	0 -67
		Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	0 0
		Summa Avräkning med statsverket	-1 311 -201
Not	11	Myndighetskapital	
		Myndighetskapitalet består enbart av statskapital vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.	
Not	12	Statskapital	
		Statskapital utan avkastningskrav avseende konst	201 201
		Utgående balans	201 201
Not	13	Övriga avsättningar	
		Avsättning för lokalt omsättningsarbete	
		Ingående balans	360 306
		Årets förändring	61 54
		Utgående balans	421 360
Not	14	Lån i Riksgäldskontoret	
		Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar	
		Ingående balans	484 240
		Under året nyupptagna lån	276 512
		Årets amorteringar	-243 -268
		Utgående balans	517 484
		Beviljad låneram enligt regleringsbrev	4 000 4 000

Forts. Balansräkning

(tkr)		2017-12-31	2016-12-31
Not	15	Kortfristiga skulder till andra myndigheter	
		Utgående mervärdesskatt	0 25
		Arbetsgivaravgifter	766 653
		Leverantörsskulder andra myndigheter	339 449
		Summa	1 104 1 128
Not	16	Övriga kortfristiga skulder	
		Personalens källskatt	719 598
		Övrigt	0 41
		Summa	719 639
Not	17	Upplupna kostnader	
		Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	1027 1 010
		Övriga upplupna löner inklusive sociala avgifter	105 347
		Övriga upplupna kostnader	271 339
		Summa	1 403 1 697

Anslagsredovisning

Not	18	Uo 18 2:2 ap.1 Ramanslag
		Allmänna reklamationsnämnden (ram)
		Enligt regleringsbrevet disponerar ARN en anslagskredit på 1 312 tkr. Anslaget är räntebärande.

10. Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2017	2016	2015	2014	2013
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000
Utnyttjad	517	484	240	871	1 639
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 000	3 155	3 155	2 700	2 700
Maximalt utnyttjad	0	0	0	0	1 907
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	0	0	0	12	10
Räntekostnader	19	16	6	0	1
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter och andra ersättningar	83	59	50	48	48
Anslagskredit					
Beviljad	1 312	1 265	1 066	1 018	917
Utnyttjad	0	0	706	102	0
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	1 311	201	0	0	221
Bemyndiganden	Ej tillämpligt				
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	43	41	37	34	34
Medelantalet anställda (st)*	49	43	40	37	35
Driftkostnad per årsarbetskraft	987	1 002	960	986	956
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

- * I beräkningen av medelantalet anställda 2013 - 2017 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 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Britta Ahnmé Kågerman". The signature is written in a cursive, somewhat stylized font.

Britta Ahnmé Kågerman
ARN:s ordförande och chef

