

The logo for ARN (Allmänna reklamationsnämnden) consists of the letters 'A', 'R', and 'N' in a bold, red, sans-serif font. The 'R' is stylized with a dot above it and a vertical line through its center.

Allmänna reklamationsnämnden

The background of the cover is a photograph of three people in an office setting. A woman with short brown hair and glasses, wearing a white striped shirt, is leaning over a desk and smiling. A man with a beard and glasses, wearing a dark grey jacket, is sitting at the desk and smiling. Another man with glasses is partially visible on the left side of the frame. A large, semi-transparent red circle is overlaid on the bottom right of the image, containing the text 'Årsredovisning 2019' in white.

Årsredovisning
2019

ARN

Allmänna reklamationsnämnden

Innehåll

1. Ordföranden inleder	3
2. Detta är ARN	4
Resultatredovisning	7
3. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse	8
3.1 Inledning	8
3.2 Resultat och måluppfyllelse	8
4. Tvistlösning och information	11
4.1 Tvistlösning	11
4.2 Information	25
4.3 Verksamhetsutveckling	27
4.4 Övriga mål och återrapporteringskrav	29
4.5 Kompetensförsörjning	31
Ekonomisk redovisning	34
5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter	35
6. Resultaträkning	37
7. Balansräkning	38
8. Anslagsredovisning	40
9. Tilläggsupplysningar och noter	41
10. Sammanställning över väsentliga uppgifter	50
11. Underskrift	51
Bilaga Antalet anmälningar uppdelat på kön och ålder	



Marcus Isgren
Ordförande och chef Allmänna reklamationsnämnden

1. Ordföranden inleder

2019 var ett intensivt och utmanande år. ARN tog emot ett rekordstort antal nya ärenden. ARN mötte denna utveckling genom att inleda ett omfattande utvecklings- och effektiviseringsarbete. Trots ett ansträngt arbetsläge genomfördes såväl stora IT- och digitaliseringsåtgärder som andra utvecklingsinsatser och resultatet visade sig snabbt.

Produktiviteten har aldrig varit så hög som nu, sett till både antalet avgöranden per årsarbetskraft och kostnaden per avgjort ärende. Nyckeln till denna framgång är det imponerande arbete som alla medarbetare med stort engagemang utfört under året.

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 har, trots ökad produktivitet, inneburit att parterna får vänta längre på beslut. Detta är vi inte nöjda med.

De utvecklingsinsatser som genomfördes under året syftade främst till att korta handläggningstiderna. Ytterligare projekt har inletts. Utvecklingsarbetet bedrivs på bred front och i det ingår också områden som mänskliga rättigheter och bemötande. Vi jobbar fokuserat och visionärt med framtidsfrågor. Det är avgörande för att vi ska komma ännu längre med att åstadkomma en enklare och effektivare ärendehantering med bibehållen hög kvalitet.

Genom olika insatser kan verksamheten självklart bli mer effektiv än vad den redan är. Men i en situation där antalet ärenden fortsätter att öka måste ARN också få växa för att fullt ut klara sitt uppdrag på ett så bra sätt som medborgarna förväntar sig.

ARN:s tvistlösning har stor betydelse för både medborgare och näringsliv. Konsumenträttsliga tvister är inte helt vanliga i de

högre domstolsinstanserna. Det tar ofta lång tid innan ny lagstiftning prövas där, men den prövas ofta i ARN kort tid efter att den börjat gälla.

En viktig förutsättning för ARN:s verksamhet är att säkra kompetensförsörjningen på kort och lång sikt. Rätt kompetens ska kunna attraheras och rekryteras. Ett väl fungerande ledarskap och ett väl utvecklat medarbetarskap är avgörande faktorer för hur attraktiv myndigheten är som arbetsgivare. Det förutsätter att medarbetarna får utvecklas i yrkesrollen genom att ta ansvar och ges möjlighet till delaktighet. Under året togs en medarbetar- och ledarskapspolicy fram och en organisationsförändring beslutades. Båda syftar bl.a. till att stärka attraktiviteten och ge större möjligheter till utveckling.

Under året fortsatte arbetet med förtroendeskapande åtgärder. Ett mål var att öka synligheten i media och på så sätt öka kännedomen om ARN och uppdraget samt stärka förtroendet. Arbetet är viktigt eftersom vår framgång bygger på att medborgare och företag har förtroende för oss och att företagen följer våra beslut trots att de inte är tvingade till det. Rekommendationerna följs också i mycket hög grad.

Jag vill nu rikta blicken framåt mot kommande utmaningar. Antalet ärenden väntas fortsätta öka, vilket kan innebära längre handläggningstider. Jag är dock övertygad om att vi tillsammans och genom medarbetarnas engagemang och vårt utvecklingsarbete kommer att kunna möta utmaningarna. I det arbetet är arbetsglädje, trivsel, samarbete och engagemang nyckelord.

Vi ser nu fram emot ett spännande och händelserikt 2020!

Marcus Isgren

2. Detta 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 och en verksjurist, vilka också ingår i ledningsgruppen, samt en stab med funktionerna ekonomi, HR, IT och kommunikation. Beredningen av ärenden sker i huvudsak på beredningsenheten, där ett trettiotal beredningsjurister tjänstgör. Enheten är indelad i tre enheter, som var och en leds av en enhetschef. Vice ordföranden ansvarar för utvecklingen av beredningsenhetens juridiska arbete. Kanslienheten har som huvudsaklig uppgift att bistå beredningsenheten men har även en del andra uppgifter. Kanslienheten består av sekreterare och vaktmästare och leds av verksjuristen.



ARN anlitar också externa medarbetare. ARN:s ordförande ansvarar för 25 externa ordförande som leder sammanträden, vice ordföranden ansvarar för ca 30 externa föredragande och verksjuristen för ca 300 nämndledamöter. Juriststudenter anlitas vid behov för att förstärka beredningsenheten.

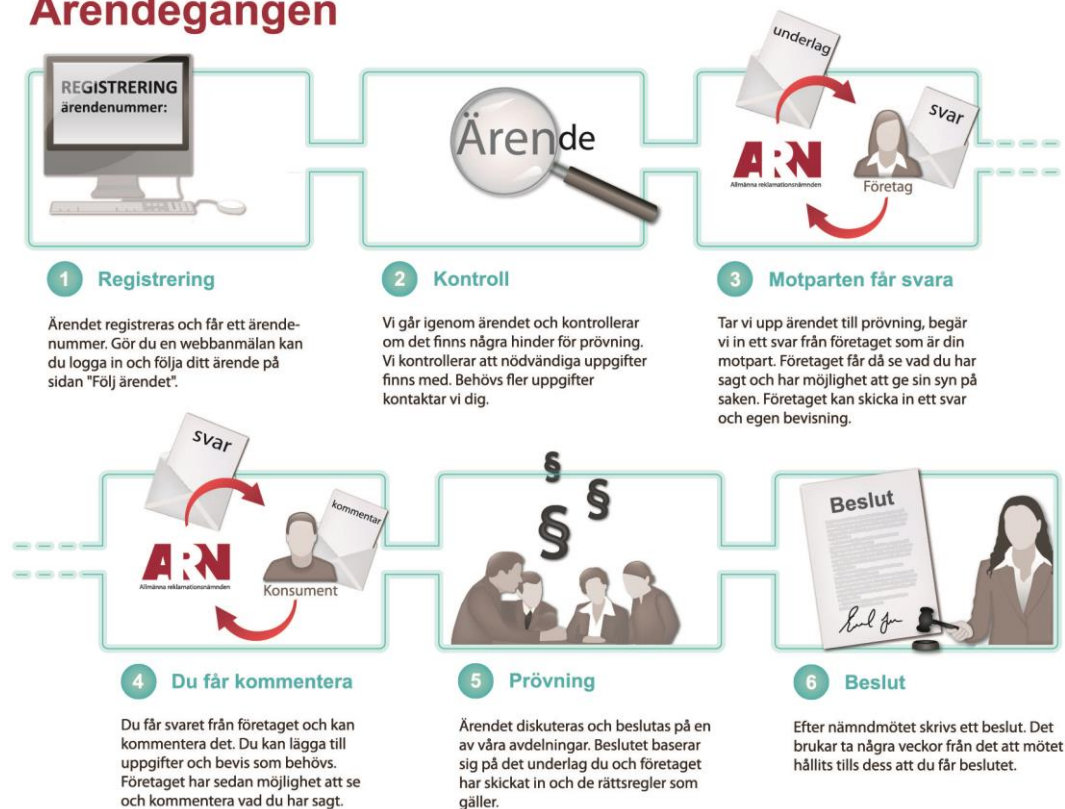
Hur anmäler man?

En konsument som vill anmäla en tvist till ARN kan göra det från ARN:s webbplats, www.arn.se, eller mejla in sin anmälan. 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.

Sedan den 1 augusti 2019 måste anmälan göras på en av ARN:s anmälningsblanketter. Det är fortfarande möjligt att göra en anmälan på papper. Då skannas handlingarna och exporteras in i ARN:s elektroniska ärendehanteringssystem.

Ärendegången



Vad hände med anmälningarna?

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

Nästan hälften av alla ärenden som gavs in under 2019 prövades i sak. Att ett ärende prövas i sak innebär att tvisten prövas utifrån det underlag som parterna gett in och de rättsregler som gäller och därefter upprättas ett beslut i vilket nämnden lämnar en rekommendation till hur tvisten bör lösas.

År 2019 *avskrevs* 23 procent av ärendena från vidare handläggning. Den vanligaste anledningen till detta var att konsumenten återkallade sin anmälan sedan hen och företaget kommit överens.

Av de beslut som fattades 2019 var 30 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 in de kompletterande uppgifter som ARN begärt eller att ARN bedömt att ärendet inte kan prövas för att det finns behov av att höra parterna muntligen eller för att ärendet är alltför omfattande.

Diagrammet nedan visar fördelningen av de olika typer av beslut som fattades 2019.

Fyra typer av beslut

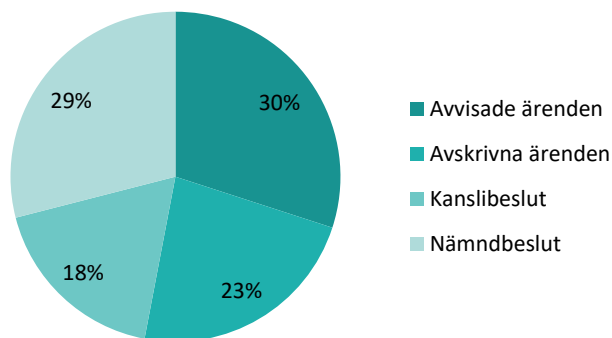


Diagram 1

Fyra typer av beslut
2019

Jämförelse 3 år tillbaka				
År	Avvisade	Avskrivna	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2019	30 %	23 %	18 %	29 %
2018	31 %	24 %	11 %	34 %
2017	28 %	22 %	13 %	37 %

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
- Kompetensförsörjning

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

ARN använder sig av två resultatindikatorer för att mäta måluppfyllelse och kvalitet i verksamheten och det är följsamheten till ARN:s beslut samt antalet omprövningsärenden. Några andra särskilda resultatindikatorer har av kostnadsskäl inte tagits fram för verksamhetsåret. Flertalet avsnitt innehåller en analys och bedömning av resultat och övrig väsentlig information.

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

3.2 Resultat och måluppfyllelse

ARN:s övergripande mål är att ha en effektiv och rättssäker ärendehantering med så låga genomströmningstider som möjligt. Såväl kvalitet som effektivitet kan i viss mån mätas i genomströmningstider för avgjorda ärenden.

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 ett antal aktiviteter identifierats så som viktiga för att bidra till måluppfyllelsen.

ARN nådde under 2019 regeringens mål att en tvist som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Den genomsnittliga tiden var 78 dagar. Detta var en förbättring med 6 dagar jämfört med 2018.

Även målet att ett ärende ska avvisas inom 3 veckor från det att anmälan kommit in till ARN, om det redan av innehållet i anmälan framgår att ARN inte är behörig att pröva tvisten, nåddes. Den genomsnittliga tiden var 9 dagar. Detta var en försämring med 2 dagar jämfört med 2018.

Under året ökade såväl antalet inkomna som avgjorda ärenden mycket kraftigt. Aldrig tidigare har det kommit in så många ärenden till ARN som under 2019. Det kom in 20 713 ärenden jämfört med 17 575 året före, dvs. en ökning med 18 procent. Den ökade tillströmningen av ärenden gav ARN sämre förutsättningar att minska genomströmningstider och ärendebalans. Trots att antalet avgjorda ärenden också ökade mycket kraftigt och att fler ärenden avgjordes än något år tidigare så var de inkomna ärendena fler, vilket innebar att balansen ökade något. Genomströmningstiderna förlängdes också något under året.

Vid en analys av resultatförändringen mellan 2018 och 2019 kan måluppfyllelsen diskuteras med utgångspunkt i arbetsbelastning, produktivitet och insatta resurser.

Arbetsbelastningen är främst beroende av antalet inkomna ärenden, men påverkas även av komplexiteten i ärendena och ärendebalansens sammansättning. Antalet inkomna ärenden innebar att arbetsbelastningen ökade mellan 2018 och 2019.

Antalet medarbetare på ARN ökade jämfört med 2018. Det totala antalet årsarbetskrafter ökade med 3, vilket motsvarar knappt 7 procent.

Produktiviteten definierad som antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, förbättrades kraftigt under året. Produktiviteten ökade med 20 procent jämfört med 2018, från 347 ärenden per årsarbetskraft 2018 till 418 år 2019. Produktiviteten har aldrig varit högre.

Produktivitet kan även uttryckas i styckkostnad per avgjort ärende. Även kostnadseffektiviteten förbättrades under året. Styckkostnaden minskade med drygt 12 procent för både nämnd- och kanslibeslut jämfört med 2018.

Produktivitetsoökningen beror i huvudsak på att ärendehandläggningen har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs som kanslibeslut. Verksamheten har aldrig varit så effektiv som den var under 2019.

Myndighetens beslutsfattande håller hög kvalitet och parterna har förtroende för att ARN kan bidra till en lösning av deras tvister. Dessa bedömningar bygger bl.a. på den omständigheten att följsamheten till ARN:s beslut under det första halvåret 2019 låg kvar på samma höga nivå som under föregående år, dvs. 78 procent. Ett annat stöd för bedömningen är att andelen omprövningsärenden minskade under året liksom andelen bifall till begäran om omprövning.

ARN är en attraktiv arbetsgivare som kan rekrytera och behålla kompetenta medarbetare. Myndigheten arbetar aktivt med utvecklings- och arbetsmiljöfrågor och har en låg sjukfrånvaro. Sjuktalet har minskat under året trots en ökad arbetsbelastning.



4. Tvistlösning och information

4.1 Tvistlösning

Inkomna ärenden

Det totala antalet inkomna ärenden (inkl. begäran om omprövning) uppgick till 20 713. Ärendetillströmningen ökade med 3 138 ärenden (+ 17,9 procent) jämfört med 2018. Den största ökningen, både i antal och procentuellt, hade reseavdelningen med 1 241 ärenden. Tvister som gäller ersättning vid inställda eller kraftigt försenade flyg är fortfarande den ärendetyp som ökar mest.

Det är 3 avdelningar som haft ett minskat inflöde och det är båt-, textil- och skoavdelningarna. De avdelningar som minskat är små avdelningar.

Andelen omprövningsärenden sjönk något i jämförelse med 2018. Under 2019 var andelen omprövningsärenden 2,7 procent av den totala andelen inkomna ärenden. Både 2018 och 2017 var andelen omprövningsärenden 3 procent av alla inkomna ärenden.

Inflödet av ärenden har ökat mycket kraftigt under ett stort antal år. Ökningen de senaste två åren har varit dramatisk och aldrig någonsin har det kommit in så många ärenden som under 2019. Ökningen har flera orsaker. En av de främsta är att kännedomen om ARN har ökat under de senaste åren.

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

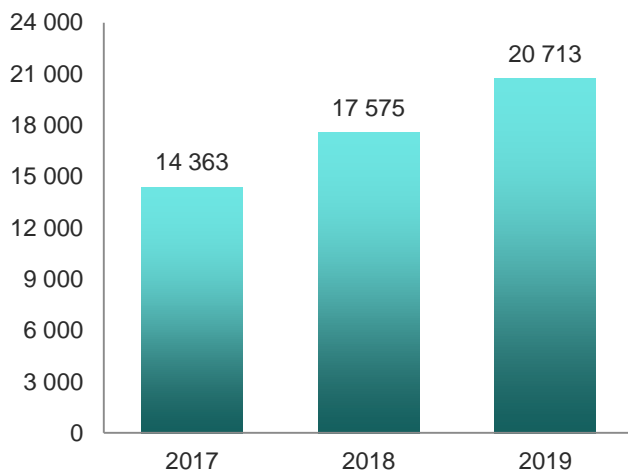


Diagram 2
Inkomna ärenden
2017-2019

Tabell 1. Inkomna ärenden 2017-2019 per avdelning

Avdelning	2017	2018	2019
Allmänna	2 271	2 752	3 371
Bank	470	865	1 067
Bostad	1 605	2 122	2 603
Båt	70	95	93
Elektronik	1 858	2 065	2 139
Fastighetsmäklare*	47	-	-
Försäkring	861	956	1 076
Motor	2 522	3 083	3 417
Möbler	609	728	840
Resor	3 388	4 105	5 346
Sko	216	231	265
Textil	361	501	427
Tvätt	85	72	69
Total	14 363	17 575	20 713

* ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Avgjorda ärenden

Under 2019 avgjordes totalt 20 087 ärenden. Det är en ökning med 4 451 ärenden (+ 28,5 procent) i jämförelse med 2018, då 15 636 ärenden avgjordes. År 2017 beslutades i 14 411 ärenden. Antalet avgjorda ärenden ökade på alla avdelningar, utom på båt- och textilavdelningarna, som är två avdelningar som också minskade i antalet inkomna ärenden under 2019.

Det finns flera skäl till att antalet avgöranden ökade så kraftigt. De viktigaste skälen är att antalet kanslibeslut ökade kraftigt under året och att ärendehanteringens effektiviserades.

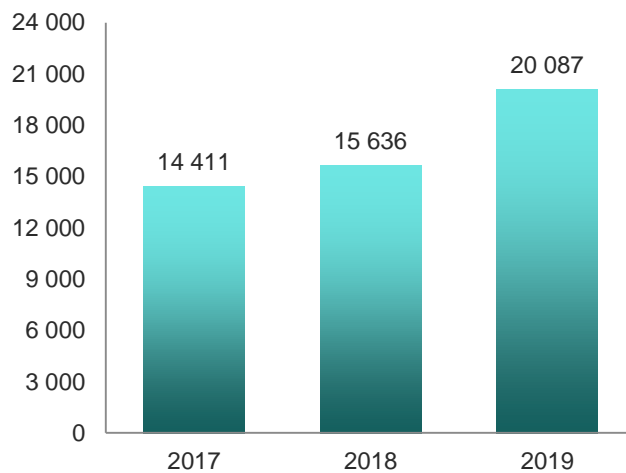


Diagram 3
Totalt avgjorda ärenden
2017-2019

Tabell 2. Antal avgjorda ärenden totalt 2017-2019 per avdelning

Avdelning	2017	2018	2019
Allmänna	2 319	2 510	3 106
Bank	477	599	1 038
Bostad	1 716	1 817	2 577
Båt	77	89	84
Elektronik	2 008	1 874	2 211
Fastighetsmäklare*	72	-	-
Försäkring	882	867	1 068
Motor	2 390	2 697	3 407
Möbler	555	692	813
Resor	3 220	3 734	5 033
Sko	235	216	236
Textil	376	472	444
Tvätt	84	69	70
Total	14 411	15 636	20 087

* ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Ärendebalans

Trots att fler ärenden avgjordes 2019 jämfört med året innan, ökade den ineliggande ärendebalansen. Det beror på att 626 färre ärenden avgjordes än vad som kom in. Det kan jämföras med år 2018 då 1 939 färre ärenden avgjordes än vad som kom in. Ett särskilt projekt som gick ut på att avgöra fler ärenden som kanslibeslut har inneburit att det totala antalet avgjorda ärenden ökade kraftigt, vilket innebar att balansökningen kunde begränsas. Sett till antalet årsarbetskrafter ökade den ineliggande balansen endast marginellt, från 133 ärenden per årsarbetskraft 2018 till 138 ärenden per årsarbetskraft.

Tabell 3. Ärendebalans per den 31 december

År	2017	2018	2019
Öppna ärenden	4 055	5 991	6 620
Förändring föregående år	-1,2 %	47,7 %	10,5 %
Öppna ärenden per ÅAK	94	133	138
Förändring föregående år	-6 %	41,5 %	3,8 %

När det gäller åldersstrukturen så kan det konstateras att den inneliggande ärendebalansen har blivit äldre. Detta beror uteslutande på den stora ärendetillströmningen som har lett till att handläggningen tar längre tid.

Antalet ärenden under handläggning som var äldre än 12 månader ökade från 5 ärenden 2018 till 22 ärenden 2019. År 2017 fanns det 3 ärenden som varit under handläggning längre än 12 månader. Antalet ärenden som varit under handläggning mellan 3 och 12 månader ökade från 2 382 ärenden 2018 till 2 750 ärenden 2019. År 2017 uppgick dessa ärenden till 1 235 stycken.

Ärenden prövade i sak

Under 2019 prövade ARN tvisten i 9 438 ärenden (47 procent av alla avslutade ärenden). År 2018 prövades tvisten i 6 626 ärenden (43 procent) och 2017 prövade ARN tvisten i 6 745 ärenden (41 procent). Till prövade tvister räknas även tvister där beslut fattats utan att företaget har skickat in något svar till ARN, så kallade tredskobeslut. Ärenden som avgjorts utan att ha prövats i sak är de som har avvisats eller avskrivits.

Tabell 4. Antal avgjorda ärenden i sak 2017-2019 per avdelning
Siffran inom parentes anger andel bifall i procent

Avdelning	2017	2018	2019
Allmänna	1 026 (50)	951 (53)	1 265 (44)
Bank	185 (15)	218 (18)	565 (13)
Bostad	773 (51)	701 (53)	1 089 (53)
Båt	53 (55)	49 (57)	50 (49)
Elektronik	842 (32)	630 (33)	852 (36)
Fastighetsmäklare*	9 (11)	-	-
Försäkring	385 (13)	396 (12)	540 (8)
Motor	1 454 (47)	1 579 (46)	2 180 (48)
Möbler	327 (31)	412 (36)	495 (36)
Resor	1 314 (46)	1 358 (46)	2 047 (41)
Sko	127 (31)	81 (40)	108 (51)
Textil	193 (33)	195 (53)	189 (51)
Tvätt	57 (37)	56 (45)	58 (46)
Total	6 745 (41)	6 626 (43)	9 438 (40)

* ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

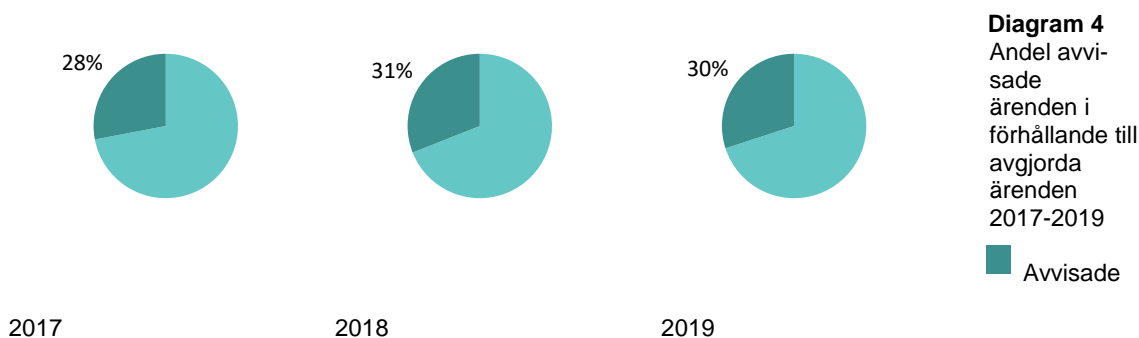


Konsumenten fick helt eller delvis bifall till sitt krav i 40 procent av de ärenden som avgjordes under 2019. År 2018 fick 43 procent helt eller delvis bifall och 2017 var det 41 procent. Det finns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller andelen bifall.

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

Avvisningar

Av alla avgjorda ärenden avvisades 5 955 ärenden (30 procent) år 2019. Det är en ökning av antalet, men en minskning procentuellt jämfört med år 2018 då 4 833 ärenden (31 procent) avvisades. År 2017 avvisades 4 089 ärenden (28 procent).



År	2017	2018	2019
Avgjorda ärenden	14 411	15 636	20 087
Avvisade ärenden	4 089	4 833	5 955

Beslut om avvisning fördelat på olika grunder

Den vanligaste orsaken till att ett ärende avvisades 2019, liksom 2018 och 2017, var att anmälaren inte skickat in de kompletterande uppgifter som ARN begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes.

Det näst vanligaste skälet för avvisning 2019, liksom 2018 och 2017, var att en prövning av ärendet "allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt". De ärenden som avvisades på den här grunden var framför allt sådana som var för omfattande för att nämnden skulle kunna pröva dem eller sådana som krävde att parterna hördes muntligen, vilket inte är möjligt inom ramen för nämndens helt skriftliga förfarande.

Det tredje vanligaste skälet för avvisning 2019, var att den tvist som anmälts inte var en konsumenttvist, dvs. antingen att anmälaren inte var en konsument eller att motparten inte

var ett företag. Här finns också de avvisningar som beror på att konsumenten inte har klagat till företaget innan hen gjorde en anmälan. År 2018 och 2017 var det tredje vanligaste skälet för avvisning att värdet av konsumentens krav inte nådde upp till det belopp som krävs för att ARN ska pröva tvisten.

Genomströmningstider

Under 2019 ökade den genomsnittliga genomströmningstiden för avgjorda ärenden med 9 dagar jämfört med året före. Ett skäl för detta var att antalet inkomna ärenden ökade kraftigt under året. Myndigheten var inte bemannad för att kunna hantera ett så stort antal nya ärenden med bibehållen genomströmningstid.

Ett annat skäl är att skriftväxlingen och den bevisning som skickas in till ARN, sett över tid, har blivit alltmer omfattande. Det beror bl.a. på att det har blivit lättare för parterna att kommunicera med ARN exempelvis per e-post eller genom funktionen Följ ärendet. En mer omfattande skriftväxling påverkar handläggningstiden och leder till att det tar längre tid innan ärendena är klara för avgörande. Det innebär också att mer resurser måste läggas på registrering av inkomna handlingar och handläggning av ärenden och att fler parter ställer frågor om hur lång tid det tar innan ett beslut kan förväntas.

Nämndbeslut och kanslibeslut i sak

Tabell 5. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut och kanslibeslut i sak 2017-2019.

Avdelning	2017	2018	2019
Allmänna	155	165	176
Bank	182	197	222
Bostad	149	172	184
Båt	178	177	191
Elektronik	168	170	162
Försäkring	178	183	181
Motor	146	168	186
Möbler	180	170	168
Resor	162	178	179
Sko	173	158	163
Textil	185	167	183
Tvätt	171	185	180
Total	161	173	182

Genomströmningstiden för ärenden som avgjorts i sak ökade med 9 dagar 2019 jämfört med 2018. På 8 avdelningar ökade genomströmningstiden, medan den minskade på 4 avdelningar.

Nämndbeslut

Tabell 6. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut 2017-2019

Avdelning	2017	2018	2019
Allmänna	159	176	198
Bank	183	197	244
Bostad	157	182	205
Båt	184	182	213
Elektronik	175	178	197
Försäkring	178	183	194
Motor	150	174	196
Möbler	182	176	189
Resor	169	190	192
Sko	175	174	168
Textil	196	183	207
Tvätt	191	185	200
Total	166	180	199

Genomströmningstiden för nämndbeslut ökade med 19 dagar jämfört med 2018. Genomströmningstiden ökade på 11 avdelningar och minskade på 1.

Kanslibeslut

Tabell 7. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak 2017-2019

Avdelning	2017	2018	2019
Allmänna	147	131	132
Bank	88	195	162
Bostad	107	118	103
Båt	71	72	104
Elektronik	135	147	131
Försäkring	185	214	133
Motor	99	100	100
Möbler	162	117	124
Resor	151	137	155
Sko	150	120	131
Textil	140	135	137
Tvätt	110	172	135
Total	139	131	133

Den totala genomströmningstiden för kanslibeslut ökade med 2 dagar jämfört med 2018. På 6 avdelningar ökade genomströmningstiden och på 5 minskade den. En avdelning hade samma genomströmningstid.

90-dagarsfristen

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

Under 2019 var den genomsnittliga tiden 78 dagar. Det är en förbättring jämfört med 2018 då den genomsnittliga tiden var 84 dagar. År 2017 var tiden 73 dagar.

Tabell 8. 90-dagarsfristen 2017-2019

Avdelning	2017	2018	2019
Allmänna	71	83	77
Bank	84	93	96
Bostad	61	74	84
Båt	105	92	86
Elektronik	90	77	56
Försäkring	87	80	65
Motor	68	89	94
Möbler	105	96	77
Resor	70	87	71
Sko	97	85	82
Textil	114	79	83
Tvätt	93	76	89
Total	73	84	78

Målet nåddes på 10 avdelningar, vilket är en förbättring jämfört med 2018 då målet nåddes på 9 avdelningar. År 2017 nåddes målet på 7 avdelningar. Alla avdelningar ligger på en tid under 100 dagar. Längst tid till beslut efter det att ärendet var klart för avgörande hade bankavdelningen med 96 dagar. Kortast tid till beslut hade elektronikavdelningen med i genomsnitt 56 dagar. Att den genomsnittliga genomströmningstiden har minskat beror i huvudsak på att andelen kanslibeslut har ökat under året.

På begäran av Regeringskansliet registreras från och med maj månad 2017 de ärenden där 90-dagarsfristen förlängs. År 2019 förlängdes tiden i 2 540 ärenden. År 2018 gjordes det i 1 638 ärenden. Under 2017, från den 10 maj, förlängdes tiden i 547 ärenden.

Treveckorsfristen

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

Tabell 9. Treveckorsfristen 2017-2019

Avdelning	2017	2018	2019
Allmänna	7	5	7
Bank	10	11	14
Bostad	5	5	5
Båt	5	20	4
Elektronik	8	8	10
Försäkring	12	11	14
Motor	5	5	4
Möbler	6	8	6
Resor	17	14	20
Sko	6	5	8
Textil	5	5	9
Tvätt	6	3	0
Total	8	7	9

Av de 5 955 ärenden som avvisades 2019 var 2 119 (36 procent) sådana som skulle avvisas inom 3 veckor. Av 4 720 avvisade ärenden 2018 var 1 607 (34 procent) sådana som skulle avvisas inom 3 veckor. År 2017 var det 3 971 ärenden som avvisades och av dessa var 1 404 ärenden (35 procent) sådana som skulle avvisas inom 3 veckor.

Den genomsnittliga genomströmningstiden för dessa beslut var 9 dagar 2019, vilket är en ökning med 2 dagar jämfört med 2018, då den genomsnittliga tiden var 7 dagar. År 2017 var den genomsnittliga tiden 8 dagar. Målet nåddes på samtliga avdelningar under 2019.

Omprövningar

Omprövning

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

Antalet begäran om omprövning ökade i antal 2019 i jämförelse med 2018, men minskade procentuellt. Under 2019 kom det in 544 sådana ärenden, vilket utgjorde 2,7 procent av det totala antalet inkomna ärenden.

Under 2018 kom det in 470 omprövningsärenden, vilket utgjorde 3 procent av det totala antalet inkomna ärenden. År 2017 kom det in 429 omprövningsärenden, vilket också utgjorde 3 procent av det totala antalet inkomna ärenden.

Omprövning beviljades i 5,1 procent av omprövningsärendena 2019. År 2018 beviljades omprövning i 7,4 procent av fallen. År 2017 var motsvarande siffra 5,5 procent.

År 2019 var genomströmningstiden för ett omprövningsärende i genomsnitt 24 dagar, dvs. samma tid som 2018. År 2017 var genomströmningstiden i snitt 23 dagar.

Produktivitetsutveckling

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

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

Under 2019 ökade antalet inkomna och avgjorda ärenden. Antalet inkomna ärenden översteg dock antalet avgjorda ärenden, vilket innebär att antalet balanserade ärenden ökade.

Arbetsbelastningen är främst beroende av antalet inkomna ärenden, men påverkas även av komplexiteten i ärendena och ärendebalansens sammansättning. I denna analys har alla avgjorda ärenden värderats lika, trots att det kan förekomma stora variationer i ärendenas komplexitet. Det bör framhållas att de ärendetyper som har ökat mest under senare år, dvs. resor, bank och bostad, generellt sett är mer resurskrävande än andra ärenden.

Antalet inkomna ärenden innebär att arbetsbelastningen ökade mellan 2018 och 2019.

Antalet medarbetare på ARN ökade jämfört med 2018. Det totala antalet årsarbetskrafter ökade med 3, vilket motsvarar knappt 7 procent.

Produktiviteten förbättrades mycket kraftigt under året; den ökade med 20 procent jämfört med 2018, från 347 ärenden per årsarbetskraft 2018 till 418 år 2019. Produktiviteten har aldrig varit högre.

Den ökade produktiviteten kan förklaras med att ärendeavgörandet ökade i större utsträckning än antalet medarbetare och att arbetet har effektiviserats. För att verksamheten vid ARN ska kunna bedrivas med hög kvalitet och vara effektiv krävs kontinuerliga utvecklingsinsatser.

År	2017	2018	2019
Avgjorda ärenden/ årsarbetskraft	335	347	418

När det gäller kostnadseffektiviteten kan det konstateras att kostnaderna för 2019 ökade jämfört med föregående år. Den största kostnadsposten bestod av personalkostnader, vilka ökade till följd av att fler medarbetare anställdes och att arvoderad personal användes i högre utsträckning.

Kostnaderna för nämndsammanträden och övrigt beslutsfattande ökade också under 2019. Under året genomfördes 373 sammanträden, vilket var fler än något år tidigare. År 2018 genomfördes 350 sammanträden och 2017 var siffran 335.

Den största kostnadsökningen därefter bestod av övriga driftskostnader, vilket i huvudsak avsåg IT-kostnader och satsningar på digital utveckling.

Kostnadseffektiviteten förbättrades kraftigt under året samtidigt som stora satsningar gjordes på IT- och digitalisering samt utveckling av verksamheten. Styckkostnaden för såväl nämnd- som kanslibeslut minskade med drygt 12 procent under 2019.

Produktivitetsoökningen beror i huvudsak på att ärendehandläggningen har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs som kanslibeslut. Verksamheten har aldrig varit så effektiv som den var under 2019.

År	2017	2018	2019
Styckkostnad nämndbeslut	3 160	3 233	2 829
Styckkostnad kanslibeslut	2 499	2 411	2 119

Följsamheten till ARN:s beslut

Uppföljning

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

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

Följsamheten för första halvåret 2019 var 78 procent. Både 2018 och 2017 låg följsamheten på 79 procent.

Tabell 10. Andelen av besluten som följs av företagen 2017-2019 per avdelning i procent (siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut)

Avdelning	2017		2018		2019*	
Allmänna	73	(489)	73	(488)	69	(242)
Bank	96	(26)	85	(39)	100	(33)
Bostad	74	(386)	71	(352)	72	(258)
Båt	63	(27)	63	(24)	67	(12)
Elektronik	92	(251)	83	(198)	86	(135)
Försäkring	96	(48)	100	(42)	100	(23)
Motor	73	(663)	74	(705)	74	(536)
Möbler	89	(97)	89	(143)	88	(88)
Resor	84	(571)	86	(608)	83	(467)
Sko	85	(40)	84	(31)	70	(20)
Textil	81	(62)	84	(100)	89	(44)
Tvätt	86	(21)	83	(24)	91	(11)
Total	79	(2 681)	79	(2 754)	78	(1 869)

* Första halvåret 2019

Följsamheten till ARN:s beslut var högst på bank- och försäkringsavdelningarna med 100 procent. Under 2019 ökade följsamheten på 6 avdelningar och minskade på 4. På 2 avdelningar låg följsamheten kvar på samma nivå som året innan. Störst var minskningen på skoavdelningen, men där var antalet prövade ärenden få, vilket innebär att enstaka beslut som inte följs får stort genomslag i statistiken.

Händelser under året

Beslut tagna i utökad sammansättning

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

ARN sammanträdde i utökad sammansättning med ledamöter vid 9 tillfällen 2019. Vid 1 tillfälle sammanträdde nämnden i utökad sammansättning utan ledamöter.

På reseområdet prövades vid två tillfällen hur begreppet ”lufttrafikföretag som utför flygningen” i EU-förordningen 261/2004 (flygpassagerarförordningen) ska tolkas.

Nämnden prövade också skäligheten i ett villkor som säger att en flygpassagerare som inte utnyttjar sin biljett för en sträcka inte heller får utnyttja biljetten för kommande sträckor, s.k. no show-klausul. Vid samma tillfälle prövades också reglerna om prisavdrag och skadestånd i den nya paketreselagen.

Ytterligare en fråga på reseområdet som avgjordes i utökad sammansättning var frågan om en flygpassagerare har rätt till ersättning enligt flygpassagerarförordningen vid strejk.

På bankavdelningen prövades frågan om lagen om obehöriga transaktioner är tillämplig vid vissa typer av bedrägerier. Nämnden prövade också möjligheten till ersättning från banken när en konsument har använt ett kreditkort för köp av en prenumerationstjänst.

På bostadsavdelningen prövades skäligheten i avtalsvillkor när en konsument ingått avtal med ett företag om fiberanslutning.

Nämndens motoravdelning prövade hur nyttoavdraget bör beräknas vid hävning av köpet av en husbil.

Nämnden prövade även om skriftlighetskravet i distansavtalslagen skulle anses vara uppfyllt under vissa förutsättningar. Det skedde i utökad sammansättning med tre ordförande.

Internationellt samarbete

Genom *ODR-förordningen*¹ ska en EU-omfattande onlineplattform hantera tvister som uppstår då avtal ingås online inom EU. Konsumenterna ska kunna skicka in klagomål på alla officiella EU-språk till ODR-plattformen. Systemet utför automatiska översättningar av handlingarna. ARN är ett organ för alternativ tvistlösning (ADR-organ) som ska hantera tvister i systemet och Konsument Europa är utsett till att vara en sådan kontaktpunkt som ska lämna information och assistans före och under processen. Under 2019 kom det in 5 anmälningar via plattformen. Motsvarande siffror för 2018 och 2017 var 7 resp. 13.

4.2 Information

Extern webbplats

Under året gjordes en tillgänglighetsanalys av ARN:s externa webbplats. Analysen ligger till grund för det utvecklingsarbete som har inletts för att säkerställa att webbplatsen lever upp till tillgänglighetskraven.

Under 2019 hade ARN:s externa webbplats 653 702 besök. Det är en ökning jämfört med 2018 då webbplatsen hade 512 588 besök. År 2017 hade webbplatsen 253 963 besök. På webbplatsen publiceras bland annat beslut som är principiellt intressanta.

Utåtriktat arbete - kontakter med omvärlden

Under året inleddes arbetet med att ta fram en ny mediestrategi för myndigheten. En av målsättningarna i den nya strategin är att öka synligheten i media och på så sätt öka kännedomen om ARN och uppdraget samt stärka förtroendet.

Det finns ett stort intresse bland journalister och medborgare för ARN:s verksamhet, statistik och tendenser. Det finns också ett stort intresse av att få information om enskilda ärenden. Enligt det mediananalysverktyg som myndigheten använder omnämndes ARN i 4 998 artiklar under 2019. Närmare 900 av dessa artiklar hade en räckvidd på över 100 000 läsare. Artiklarna om ARN förekom i både rikstäckande tidningar, landsortstidningar, TV och radio. Siffran för 2018 låg på närmare 800 omnämningar och 2017 var siffran ca 900.

ARN tillhandahåller en prenumerationstjänst för beslut som fattas vid nämndsammanträden. Tjänsten används av journalister, branschorganisationer, företag, rådgivningsbyråer och konsumentvägledare. År 2019 hade ARN 179 prenumeranter. År 2018 låg siffran på 196 och 2017 på 133 prenumeranter.

ARN hade 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.

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



4.3 Verksamhetsutveckling

Inledning

ARN:s övergripande strategiska målsättning är att ha en effektiv och rättssäker ärendehantering med så låga genomströmningstider som möjligt. Under hösten 2018 påbörjades ett omfattande utvecklingsarbete i syfte att förbättra verksamheten och höja effektiviteten. Arbetet inleddes vid två verksamhetsplaneringsdagar där samtliga medarbetare deltog. Programmet och diskussionerna syftade till att tillsammans ta fram målsättningar för utvecklingsarbetet och att involvera samtliga medarbetare i det gemensamma arbetet med att utveckla verksamheten. Resultatet blev en ambitiös verksamhetsplan för åren 2019 och 2020 som lade den nödvändiga grunden för en mer långsiktig och målinriktad verksamhetsutveckling, präglad av samarbete, samverkan och medarbetarnas engagemang. Under året har ett antal arbetsgrupper tillsatts för att jobba med olika utvecklingsfrågor och föreslå förbättringar.

Effektiv ärendehantering

Under 2019 genomfördes flera viktiga åtgärder för att förbättra och effektivisera ärendehantering. Den 1 augusti 2019 infördes en förordningsändring som innebär att en anmälan som utgångspunkt ska göras på en av nämndens blanketter. Inför detta gjordes också en översyn av anmälningsblanketterna.

En arbetsgrupp genomförde en förstudie inför ett kommande förlikningsprojekt samt ett studiebesök vid Forbrukerrådet i Norge för att undersöka hur de arbetar med medling i konsumenttvister. Syftet med projektet är att öka andelen ärenden i vilka parterna kommer överens.

I slutet av året fattades beslut om en organisationsförändring som trädde i kraft i början av 2020. Det finns flera skäl bakom förändringen. Några av de viktigaste är att höja attraktiviteten i juristtjänsterna, att jämna ut arbetsbelastningen mellan juristerna, att skapa förutsättningar för en mer effektiv ärendehantering och att bibehålla eller öka kvaliteten i ärendehantering och beslutsfattandet. I samband med att den nya organisationen sattes inleddes också ett arbete för att ensa befintliga handläggningsrutiner och ett stort antal internutbildningar genomfördes, allt i syfte att höja kvaliteten och effektiviteten i handläggningen.

Under året har flera andra åtgärder genomförts i syfte att effektivisera verksamheten. Bland dessa kan nämnas projekt som syftar till att inrikta beredningen mot minskad skriftväxling samt upprättande av rutiner och checklistor för olika delar av handläggningsprocessen. Utöver detta har det tagits fram nya målsättningar för verksamheten och ärendehantering.

En arbetsgrupp deltog i Ekonomistyrningsverkets utbildning om onödig efterfrågan. Utbildningen innebar att vi lärde oss en metod för att identifiera och minska så kallad onödig efterfrågan i verksamheten. Arbetet har mynnat ut i en rapport och ett fortsatt arbete kommer att ske för att minska den onödiga efterfrågan som identifierades i rapporten.

Digitalisering

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

Under året har digitaliseringsarbetet fokuserat på upphandling av en ny IT-miljö samt förbättring av funktioner i ärendehanteringssystemet. Även gränssnittet Följ ärendet har utvecklats.

Ett effektivt integritetsskydd är en nödvändig förutsättning för digitaliseringen. Under året arbetade ARN intensivt med olika frågor som rör dataskydd. Det övergripande målet med arbetet är att åstadkomma ett gott integritetsskydd för enskilda och en effektiv informationshantering för myndigheten.

Under 2019 gjordes 81 procent av anmälningarna via ARN:s webbplats. Det är en ökning med 3 procentenheter jämfört med 2018 då 78 procent av anmälningarna gjordes via webbplatsen. År 2017 var motsvarande siffra 71 procent. Under året publicerades uppdaterade versioner av anmälningsformulären, som även finns i pappersform. En engelsk version togs fram av det formulär som används för att anmäla resetvister. Under 2020 ska det utvärderas om de nya formulären gjort det enklare för konsumenterna att redan från början skicka in de uppgifter som behövs för att ARN ska kunna pröva tvisten. Förhoppningen är att antalet begäran om komplettering ska minska och att handläggningstiderna därmed förkortas.

Under året gjordes en tillgänglighetsanalys av webbplatsen. Resultatet var övervägande positivt men för att leva upp till tillgänglighetsdirektivet har åtgärder planerats att genomföras under första kvartalet 2020.

Under 2018 inleddes en översyn av gränssnittet där parterna kan följa sitt ärende. Arbetet slutfördes under sommaren 2019. Den nya lösningen är omdesignad, har en förbättrad logik kring funktioner och bättre respons för inskickade handlingar. Även informationen som ges i gränssnittet är ny. Förhoppningen är bland annat att den nya lösningen och den förbättrade informationen ska leda till att kompletterande handlingar i mycket större utsträckning skickas in via funktionen Följ ärendet. Målet är också att myndigheten ska få färre statusförfrågningar i pågående ärenden och att parterna inte ska skicka in fler handlingar än vad som behövs. En utvärdering kommer att göras under 2020.

Förtroende

Under 2019 fortsatte det systematiska förbättringsarbetet inom området förtroende. 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.

Ett arbete med att få in utifrånperspektivet och identifiera externa behov, krav och förväntningar i all verksamhetsutveckling inleddes under 2019. Även arbetet med att ta fram en ny mediestrategi för ARN påbörjades under året. Målet är en aktiv och planerad mediekommunikation för att öka allmänhetens kunskap om och stärka förtroendet för ARN.

Det klarspråksarbete som inleddes 2018 och som syftade till att förenkla språket i beslut och skrivelser samt till att ta fram mallar för olika beslut fortsatte under året.

En arbetsgrupp tillsattes för att jobba med frågan hur ARN internt ska säkerställa en effektiv och rättssäker förvaltning som respekterar mänskliga rättigheter. Arbetsgruppen inledde ett samarbete med Uppsala universitet, inom ramen för ett regeringsuppdrag, kring dessa frågor. Samtliga medarbetare fick utbildning i hur mänskliga rättigheter aktualiseras i myndigheters verksamheter och alla medarbetare fick också möjlighet att delta vid flera seminarier på detta tema.

4.4 Övriga mål och återrapporteringskrav

Stöd till den kommunala konsumentvägledningen

ARN har deltagit i utbildningen av nya konsumentvägledare och i webinarier för konsumentvägledare som anordnats av Konsumentverket. ARN:s jurister har också funnits tillgängliga för konsumentvägledarnas frågor och vägledarna har också haft möjlighet att prenumerera på beslut och få statistik som rör deras kommun. I maj deltog ARN:s ordförande och fyra beredningsjurister vid Konsumentdagarna i Ronneby, vilka anordnades av Konsumentvägledarnas förening. Under 2019 var 28 konsumentvägledare åhörare vid nämndsammanträden.

Förtroendeskapande åtgärder mot näringslivet

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

Redovisning av statistik

Enligt 10 § i ARN:s instruktion ska ARN redovisa statistik över antalet anmälningar, uppdelad avdelningsvis, på anmälarnas kön och ålder. Statistiken redovisas i bilagan till årsredovisningen.



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

Attrahera och rekrytera

Sökande till ARN ska uppleva att rekryteringsprocessen är professionell, effektiv och öppen. Rekryteringarna sköts i enlighet med den rekryteringsprocess som har tagits fram inom myndigheten. 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. Några av de metoder som används för att utveckla och behålla medarbetare är medarbetarsamtal, lönesättande samtal, handledning och insatser inom arbetsmiljöområdet.

Under året genomfördes flera kompetensutvecklingsinsatser som riktade sig till alla medarbetare. Bland dessa kan nämnas seminarier om tillitsbaserat ledarskap och medarbetarskap, mänskliga rättigheter samt särskilda utbildningsinsatser om GDPR. Utöver detta har ett antal utbildningsinsatser, såväl interna som externa kurser, seminarier och konferenser genomförts framför allt för juristerna för att öka kompetensen inom olika ämnesområden. Flera medarbetare ingår också i olika nätverk såväl nationella som internationella.

En bra balans mellan arbete och privatliv är av stor vikt. Medarbetare har getts möjlighet att träffa enskilda överenskommelser i fråga om semester, pension, arbetstid och uppsägningstid. Alla medarbetare hade regelbundna medarbetarsamtal med sin närmaste chef. Samtalen handlade både om arbetsmiljön och om medarbetarens framtidsplaner. En medarbetarundersökning genomfördes under året och medarbetarna analyserade resultatet tillsammans med en HR-konsult. Avgångssamtal genomfördes med dem som slutade och samtalen visade att ARN upplevs som en bra arbetsplats med en mycket god stämning, vilket är en bra grund för att myndigheten ska kunna behålla och rekrytera kompetenta och bra medarbetare.

Under året 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.

Under året inleddes ett arbete som syftade till att nå målsättningen att ha en lägre personalomsättning bland juristerna. Arbetet mynnade ut i flera viktiga förändringar. Bland dessa kan nämnas en förändrad organisation där juristerna som utgångspunkt handlägger alla ärendetyper samt införandet av specialisttjänster, som innebär att ytterligare en intern karriärväg skapats för juristerna. I detta sammanhang bör även den nya medarbetar- och ledarskapspolicyn lyftas fram, vars syfte också är att göra ARN till en ännu mer attraktiv arbetsgivare genom ett tillitsbaserat ledarskap och medarbetarnas delaktighet och eget ansvar.

Antal anställda

Den 31 december 2019 hade ARN 53 anställda, varav 34 kvinnor och 19 män. Utöver fast anställda medarbetare anlätade ARN under året externa resurser i form av externa ordförande, föredragande och ledamöter. Antalet chefer uppgick till 5, varav 3 var kvinnor och 2 män.

Under året avslutade 10 medarbetare och 1 chef sina anställningar och 13 medarbetare och 1 chef anställdes. 7 notarier tjänstgjorde på ARN under 6 månader vardera, innan de fortsatte sin notariatjänstgöring vid domstol. Juriststuderande anlätades regelbundet för att avlasta beredningsjuristerna. Konsultstöd och en pensionerad sekreterare anlätades för att avlasta sekreterarna. En person anlätades genom Arbetsförmedlingens praktikprogram ”Moderna beredskapsjobb”.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron på ARN minskade under 2019 jämfört med föregående år. Den totala sjukfrånvaron var 2,6 procent av tillgänglig arbetstid. Sjukfrånvaron minskade både bland kvinnor och män.

ARN arbetar kontinuerligt med arbetsmiljöfrågor för att främja en god arbetsmiljö och hälsa.

Tabellen nedan visar den totala sjukfrånvaron, fördelat i grupper på olika ålderskategorier, kvinnor respektive män samt andelen långtidssjukskrivna (60 dagar eller mer). Uppgift om sjukfrånvaro anges endast för de ålderskategorier där antalet anställda uppgår till fler än 10.

Sjukfrånvaro, %	2019	2018
Totalt	2,6 %	3,2 %
Antal 60 dagar eller mer	9,5 %	14,0 %
Kvinnor	2,3 %	2,9 %
Män	3,1 %	3,7 %
Anställda -29 år	-	-
Anställda 30-49 år	2,5 %	3,5 %
Anställda 50 år-	-	2,7 %

Ekonomisk redovisning



5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter

Kostnader och intäkter för verksamhetsgrenarna Tvistlösning och Information

(tkr)	2017		2018		2019	
Verksamhetsgren	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
Tvistlösning						
Intäkt anslag	39 524		41 782		46 655	
Intäkter av bidrag	0		278		0	
Intäkt övrigt	11		2		1	
Kostnad		39 535		42 062		46 656
Information						
Intäkt anslag	3 098		2 898		4 002	
Intäkter av avgifter	75		102		101	
Intäkter av bidrag	0		10		0	
Intäkter övrigt					0	
Kostnad		3 173		3 010		4 103
Totalt	42 708	42 708	45 072	45 072	50 759	50 759

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 lönebidrag från Arbetsförmedlingen 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 är i stort sett oförändrade trots att en prisjustering gjordes 2019. Det beror på att flera prenumeranter valde att avbryta sina prenumerationer. Övriga intäkter innefattar de finansiella intäkter om 1 tkr som är ett resultat av den negativa räntan på lån i Riksgäldskontoret.

Kostnadsökningen 2019 i förhållande till tidigare år är kopplad främst till verksamhetsgrenen Tvistlösning och har sin förklaring i den 18 procentiga ökningen av ärendetillströmningen med växande lönekostnader för fast- och tillfälligt anställd personal samt externa konsulter som följd. Mellan 2018 och 2019 ökade antalet genomförda nämndsammanträden från 350 till 373. Det utökade antalet sammanträden bemannades endast med extern personal, vilket resulterade i högre sammanträdeskostnader. Under 2019 avgjordes fler ärenden än någonsin som kanslibeslut, vilket är ett betydligt billigare sätt att avgöra ärenden på än vid ett sammanträde. Detta begränsade kostnadsökningen för beslutsfattandet.

Kostnaderna för verksamhetsgrenen Information ökade något eftersom den nedlagda arbetstiden på uppgiften Information ökade under året.

Avgjorda ärenden/årsarbetskraft

År	2017	2018	2019
Antal avgjorda ärenden/ÅAK	335	347	418

Antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft har fortsatt att öka. Produktiviteten mätt i antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft var 2019 den högsta någonsin.

Styckkostnad för nämndbeslut och kanslibeslut

Styckkostnad (kr)	2017	2018	2019
Nämndbeslut	3 160	3 233	2 829
Kanslibeslut	2 499	2 411	2 119

Styckkostnaden för såväl kanslibeslut som nämndbeslut minskade avsevärt 2019 i jämförelse med tidigare år. Detta beror på att allt fler ärenden avgjordes 2019 samt att ärendehantering på alla nivåer sker mer effektivt.

6. Resultaträkning

(tkr)	Not	2019	2018
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	50 657	44 680
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	101	103
Intäkter av bidrag		0	287
Finansiella intäkter	3	1	2
Summa		50 758	45 072
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-39 239	-34 475
Kostnader för lokaler		-4 220	-4 085
Övriga driftkostnader	5	-7 025	-6 222
Finansiella kostnader	6	-6	-22
Avskrivningar och nedskrivningar		-269	-268
Summa		-50 758	-45 072
Verksamhetsutfall		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

7. Balansräkning

(tkr)	Not	2019-12-31	2018-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	7	0	0
		0	0
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	8	0	5
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	9	489	582
Summa		489	587
Kortfristiga fordringar			
Fordringar hos andra myndigheter	10	433	538
Summa		433	538
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	11	1 095	1 005
Upplupna bidragsintäkter		0	29
Summa		1 095	1 034
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	12	1 669	-1 119
Summa		1 669	-1 119
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		1 691	4 041
Summa		1 691	4 041
SUMMA TILLGÅNGAR		5 377	5 082

Forts. Balansräkning

(tkr)	Not	2019-12-31	2018-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	13		
Statskapital	14	201	201
Balanserad kapitalförändring		0	0
Kapitalförändring enligt resultaträkningen		0	0
Summa		201	201
Avsättningar			
Övriga avsättningar	15	553	483
Summa		553	483
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	16	288	252
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	17	1 241	1 081
Leverantörsskulder		768	757
Övriga kortfristiga skulder	18	808	739
Summa		3 103	2 829
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	19	1 520	1 568
Summa		1 520	1 568
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		5 377	5 082

8. Anslagsredovisning

Anslag (tkr)	Not	Ing.över- förings- belopp	Årets till- delning enl. RB	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- föringsbelopp
Uo 18 2:2 Ramanslag Ap.1 Allmänna reklamations- nämnden	20	1 119	47 869	48 988	-50 657	-1 669
Summa		1 119	47 869	48 988	-50 657	- 1 669

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 3 januari. Brytdagen föregående år var den 4 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 20 tkr bokförts som periodavgränsningsposter.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

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

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

Tillämpade avskrivningstider

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

Omsättningstillgångar

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

Skulder

Skulder har tagits upp till nominellt belopp.

Ersättningar och andra förmåner

Ledamöter i insynsrådet/andra styrelseuppdrag	Ersättning tkr
Fredrik Falkenström Inga andra uppdrag	2
Maria Wiezell Inga andra uppdrag	2
Joachim Allard Inga andra uppdrag	2
Kristina Berglund Styrelseledamot i Fabrikör J. L. Eklunds Hantverksstiftelse	2
Mats Hedenström Styrelseledamot i Svensk Distanshandel AB Styrelseledamot i Svensk Handel Juridik AB Styrelseledamot i MarathonGruppen	1
Arman Teimouri Inga andra uppdrag	1
Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag	Ersättning tkr
Marcus Isgren Ordförande Ordförande i Patentombuds nämnden Inga förmåner	1 153
Jenny Hjukström Vice ordförande Inga förmåner	755

Anställdas sjukfrånvaro

I tabellen redovisas anställdas totala sjukfrånvaro i förhållande till 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.

Sjukfrånvaro, %	2019	2018
Totalt	2,6 %	3,2 %
Antal 60 dagar eller mer	9,5 %	14,0 %
Kvinnor	2,3 %	2,9 %
Män	3,1 %	3,7 %
Anställda -29 år*	-	-
Anställda 30-49 år	2,5 %	3,5 %
Anställda 50 år-**	-	2,7 %

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

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

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2019	2018
Not 1	Intäkter av anslag		
	Intäkter av anslag	50 657	44 680
	Summa	50 657	44 680
	Utgifter i anslagsredovisningen	-50 657	-44 680
	Saldo	0	0

Intäkter av anslag har ökat med 5 977 tkr under 2019, vilket kan förklaras med att ARN fick ett särskilt budgettillskott i form av ett engångsbelopp för att möta den ökande ärendetillströmningen. Det höjda anslaget har använts till att finansiera ökade personal- och driftkostnader.

Not 2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter enligt § 4 avgiftsförordningen	101	103
	Summa	101	103

Not 3	Finansiella intäkter		
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	1	2
	Summa	1	2

Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2015-02-18 varit negativ.

Not 4	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	26 695	23 779
	<i>Varav lönekostnader ej anställd personal</i>	<i>3 340</i>	<i>2 894</i>
	Sociala avgifter	11 671	9 834
	Övriga kostnader för personal	873	862
	Summa	39 239	34 475

Kostnader för personal har ökat med 4 764 tkr jämfört med föregående år. Förklaringen är att antalet anställda ökade, vilket, förutom lönekostnaderna, även påverkade andra personalrelaterade kostnader. Ökningen beror även på att fler nämndsammanträden genomfördes med ökade arvodeskostnader som följd.

Forts. Resultaträkning

(tkr)		2019	2018
Not	5	Övriga driftkostnader	
		899	771
		5 556	4 893
		2 674	1 982
		570	559
		7 025	6 222

Ökade driftkostnader jämfört med motsvarande period föregående år beror till stor del på ökade kostnader för IT-tjänster (fler datorarbetsplatser, uppgradering och förbättring av ärendehanteringssystemet samt IT-upphandling. Den nuvarande IT-leverantören genomförde vissa prishöjningar under räkenskapsåret.

Not 6 Finansiella kostnader

	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	4	22
	Övriga finansiella kostnader	1	0
	Summa	6	22

Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2015-02-18 varit negativ.

Balansräkning

(tkr)		2019-12-31	2018-12-31
Not 7	Rättigheter och andra immateriella		
	Ingående anskaffningsvärde	3 672	3 672
	Summa anskaffningsvärde	3 672	3 672
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 672	-3 672
	Summa ackumulerade avskrivningar	-3 672	-3 672
	Utgående bokfört värde	0	0
Not 8	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
	Ingående anskaffningsvärde	56	56
	Summa anskaffningsvärde	56	56
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-52	-42
	Årets avskrivningar	-5	-9
	Summa ackumulerade avskrivningar	-56	-52
	Utgående bokfört värde	0	5
Not 9	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
	Ingående anskaffningsvärde	1 507	1 371
	Årets anskaffningar	171	136
	Summa anskaffningsvärde	1 678	1 507
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-925	-666
	Årets avskrivningar	-264	-259
	Summa ackumulerade avskrivningar	-1 189	-925
	Utgående bokfört värde	489	582
Not 10	Fordringar hos andra myndigheter		
	Fordran ingående mervärdesskatt	433	510
	Fordran mot skattekonto	0	29
	Summa	433	538
Not 11	Förutbetalda kostnader		
	Förutbetalda hyreskostnader	978	945
	Övriga förutbetalda kostnader	117	60
	Summa	1 095	1 005
Not 12	Avräkning med statsverket		
	Anslag i räntebärande flöde		
	Ingående balans	-1 119	-1 311
	Redovisat mot anslag	50 657	44 680
	Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-47 869	-44 488
	Återbetalning av anslagsmedel	0	0
	Fordringar avseende anslag i räntebärande flöde	1 669	-1 119
	Summa avräkning med statsverket	1 669	-1 119

Forts. Balansräkning

(tkr)		2019-12-31	2018-12-31
Not 13	Myndighetskapital Myndighetskapitalet består enbart av statskapital vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.		
Not 14	Statskapital Statskapital utan avkastningskrav avseend konst, Statens konstråd	201	201
	Utgående balans	201	201
Not 15	Övriga avsättningar Avsättning för lokalt omsättningsarbete		
	Ingående balans	483	421
	Årets förändring	70	62
	Utgående balans	553	483
	Inga omställningsedel har använts under räkenskapsåret. En preliminär bedömning har gjorts om att myndigheten inte kommer använda några omställningsmedel 2020.		
Not 16	Lån i Riksgäldskontoret Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
	Ingående balans	252	517
	Under året nyupptagna lån	307	0
	Årets amorteringar	-271	-266
	Utgående balans	288	252
	Beviljad låneram enligt regleringsbrev	4 000	2 500
	Allmänna reklamationsnämnden har beviljats 4 400 tkr i räntekontokredit, varav 1 140 tkr har utnyttjats under räkenskapsåret.		
Not 17	Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
	Utgående mervärdesskatt	0	-1
	Arbetsgivaravgifter	817	770
	Leverantörsskulder andra myndigheter	424	312
	Summa	1 241	1 081
Not 18	Övriga kortfristiga skulder		
	Personalens källskatt	805	738
	Övrigt	3	1
	Summa	808	739

Forts. Balansräkning

(tkr)		2019-12-31	2018-12-31
Not 19	Upplupna kostnader		
	Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	1 070	884
	Övriga upplupna löner och arvoden inklusive sociala avgifter	144	222
	Upplupna kostnader, SSC och Riksrevisionen	205	207
	Övriga upplupna kostnader	101	255
	Summa	1 520	1 568

Anslagsredovisning

Not 20 Uo 18 2:2 Ramanslag

Ap.1 Allmänna reklamationsnämnden (ram)

Enligt beslut 2019-06-27 om ändring i regleringsbrevet disponerar ARN en anslagskredit på 3 280 tkr. Under året har ARN utnyttjat 1 669 tkr av krediten, vilket motsvarar drygt hälften av den beviljade anslagskrediten. Hela det ingående överföringsbeloppet får disponeras då detta understiger 3 procent av föregående års tilldelning 44 488 tkr enligt regleringsbrevet. Enligt regeringsbeslutet 2019-12-05 tilldelades ARN ytterligare 3 000 tkr. Anslaget är räntebärande.

10. Sammanställning över väsentliga uppgifter

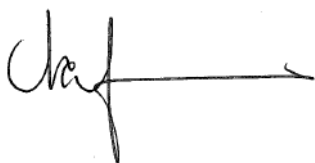
(tkr)	2019	2018	2017	2016	2015
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 000	2 500	4 000	4000	4 000
Utnyttjad	288	252	517	484	240
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 400	4 000	4 000	3155	3 155
Maximalt utnyttjad	1 140	0	0	0	0
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	0	0	0	0	0
Räntekostnader	4	22	19	16	6
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	101	103	83	59	50
Anslagskredit					
Beviljad	3 280	1 334	1 312	1 265	1 066
Utnyttjad	1 669	0	0	0	706
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	0	1 119	1 311	201	0
Bemyndiganden					
	Ej tillämpligt				
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	48	45	43	41	37
Medelantalet anställda (st)*	52	51	49	43	40
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 052	1 001	987	1 002	960
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

* I beräkningen av medelantalet anställda 2015 – 2018 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 21 februari 2020

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

Marcus Isgren
ARN:s ordförande och chef

ARN

Allmänna reklamationsnämnden

Bilaga – Antalet anmälningar uppdelat på kön och ålder

Enligt 10 § förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden ska 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 2019. Nämnden har 12 avdelningar och redovisar här köns- och åldersfördelning för respektive avdelning.

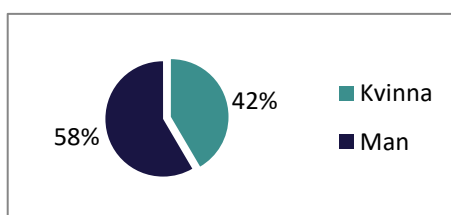
Att ange ålder och kön är en frivillig uppgift för anmälaren. År 2019 kom det in totalt 20 713 ärenden till nämnden. Av dessa har 15 886 anmälare (77 procent) valt att ange kön och ålder.

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

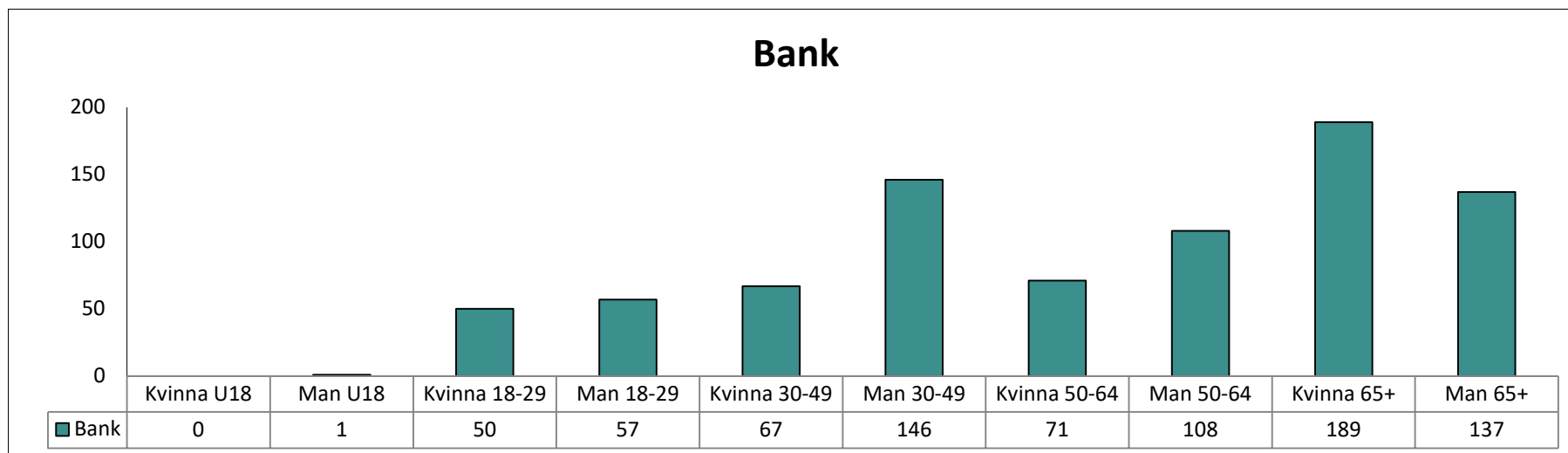
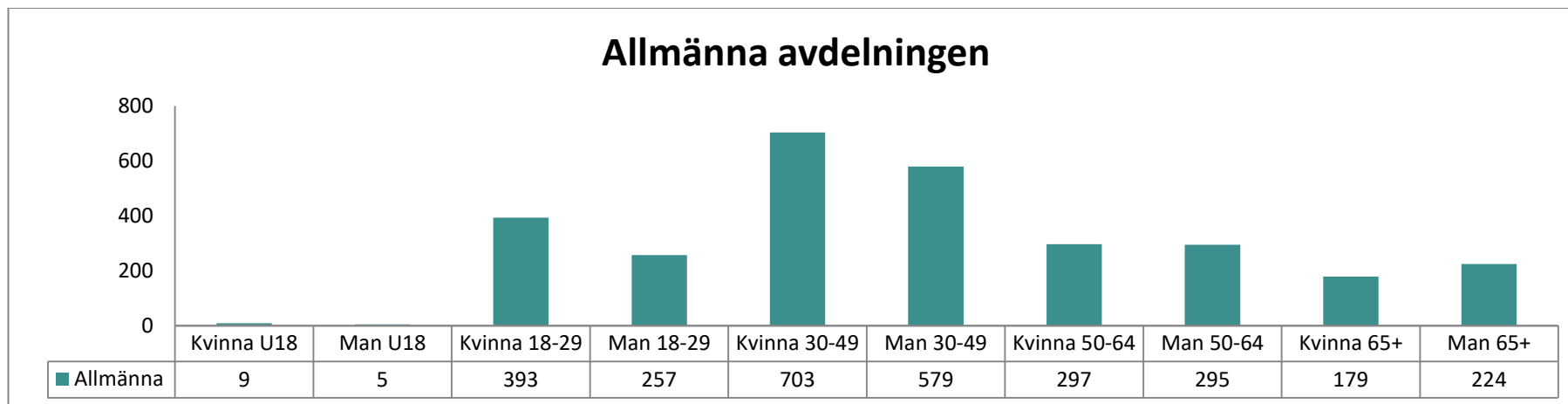
Under 18 år	18-29 år	30-49 år	50-64 år	65+
Man	Man	Man	Man	Man
Kvinna	Kvinna	Kvinna	Kvinna	Kvinna

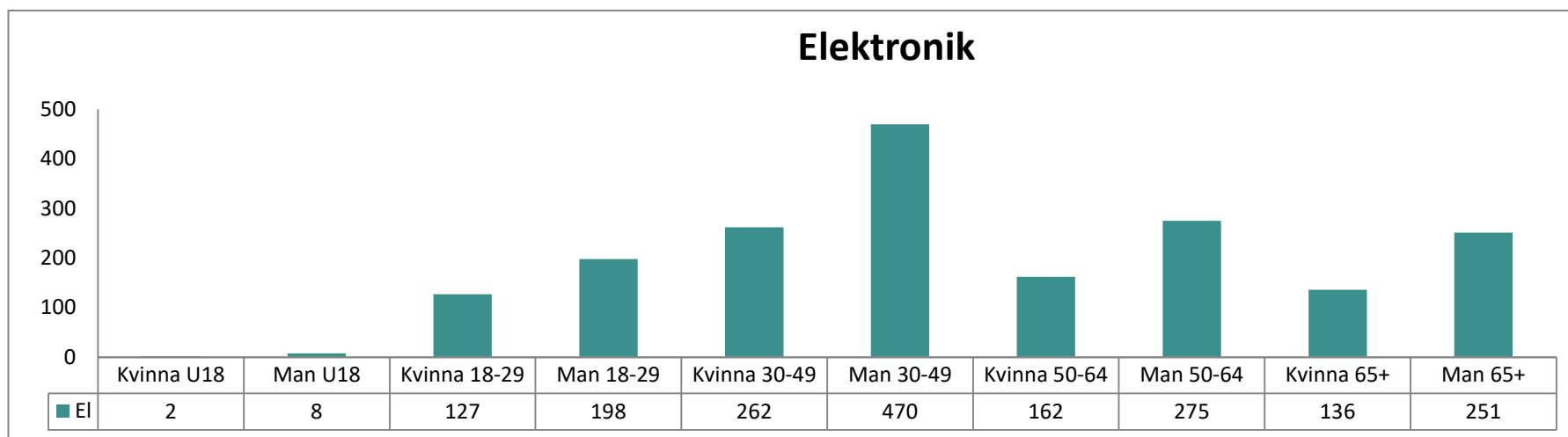
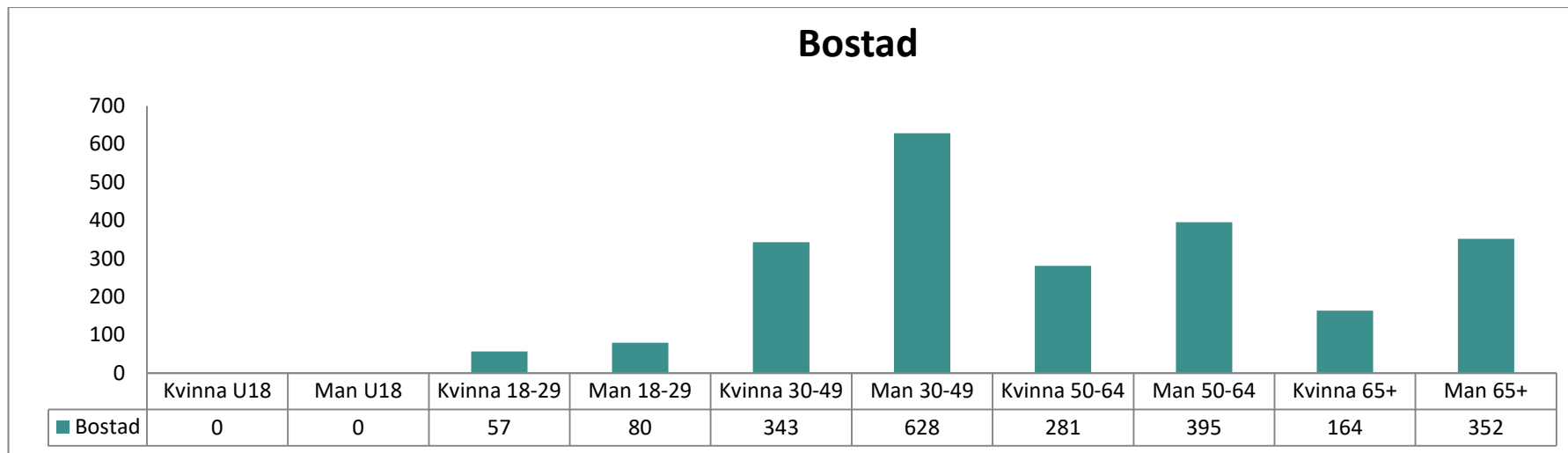
Fördelning mellan Man och Kvinna samt medelålder

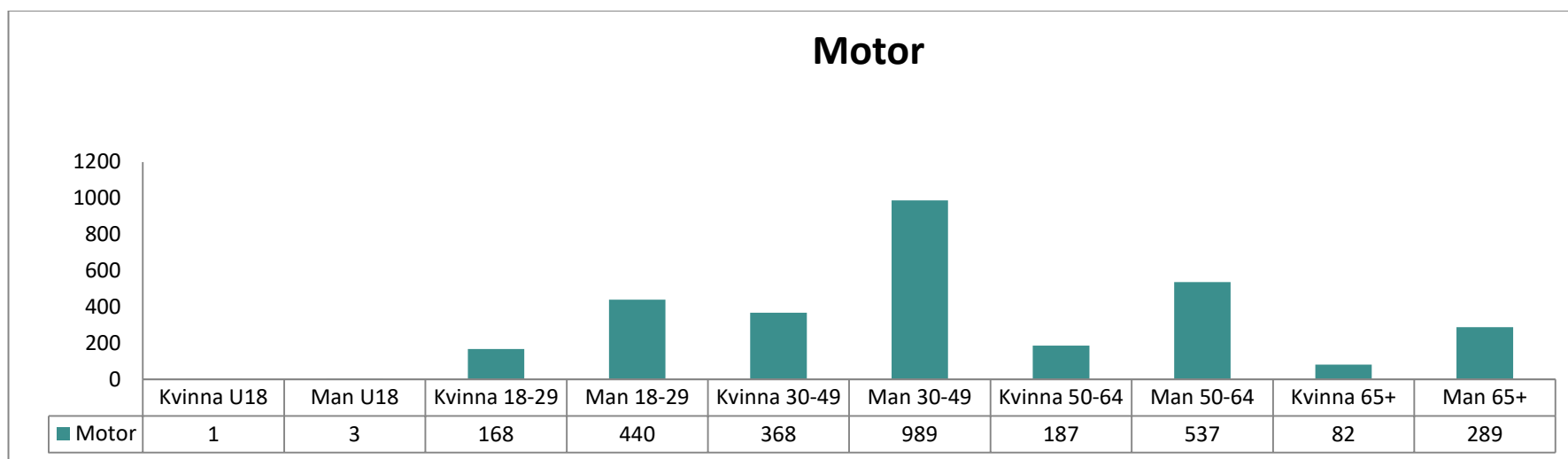
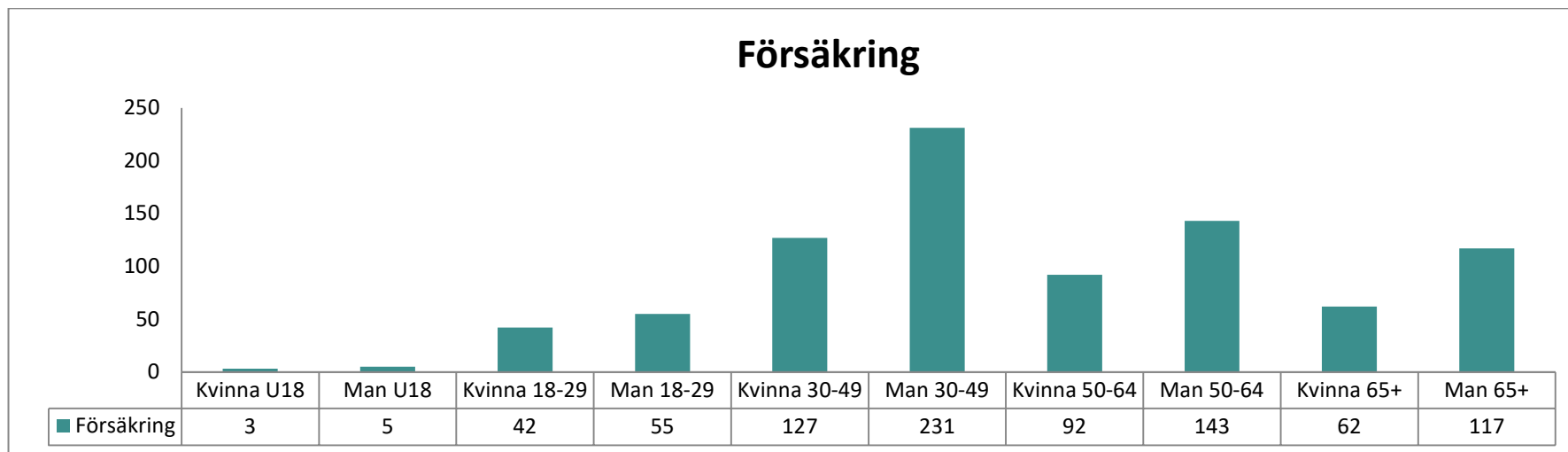
Av de som gjorde en anmälan till ARN var 42 procent kvinnor och 58 procent män.



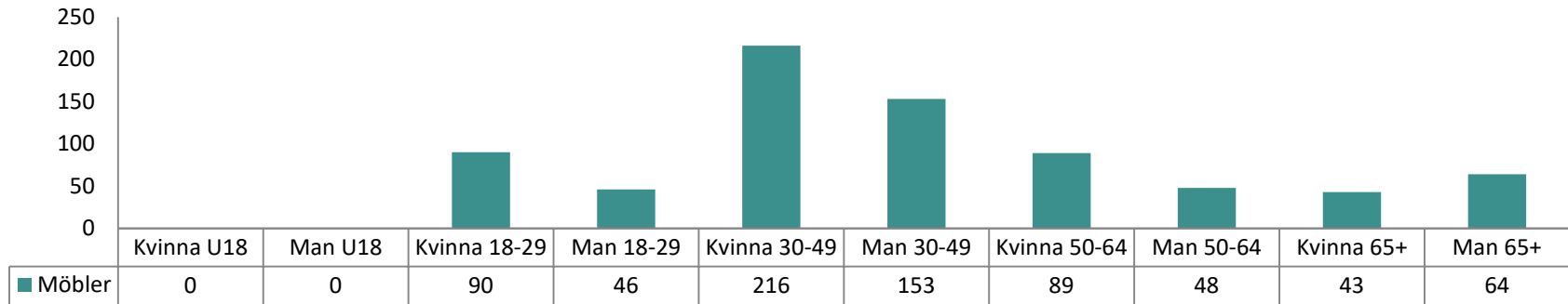
Medelåldern för kvinnor var 46 år och för män 48 år. Medelåldern totalt var 47 år.



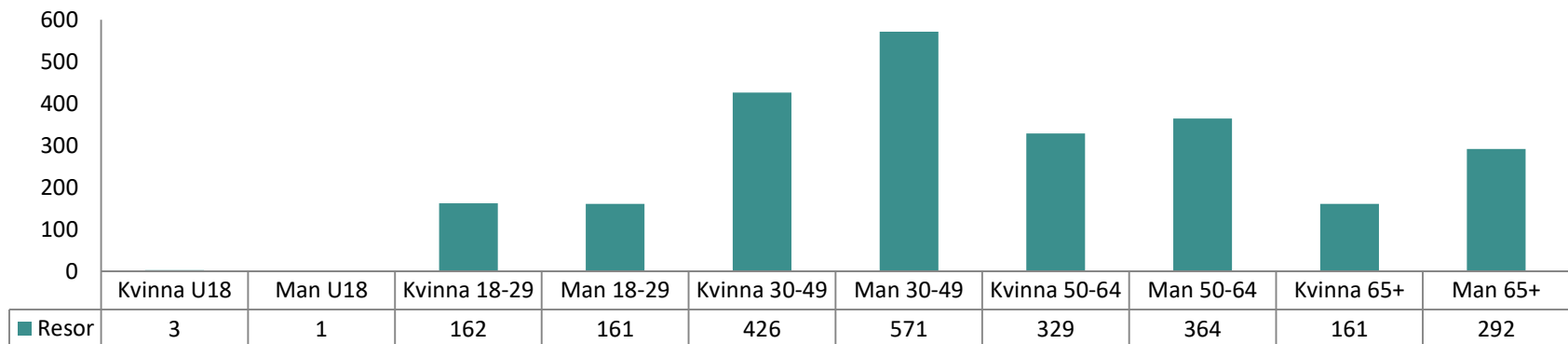


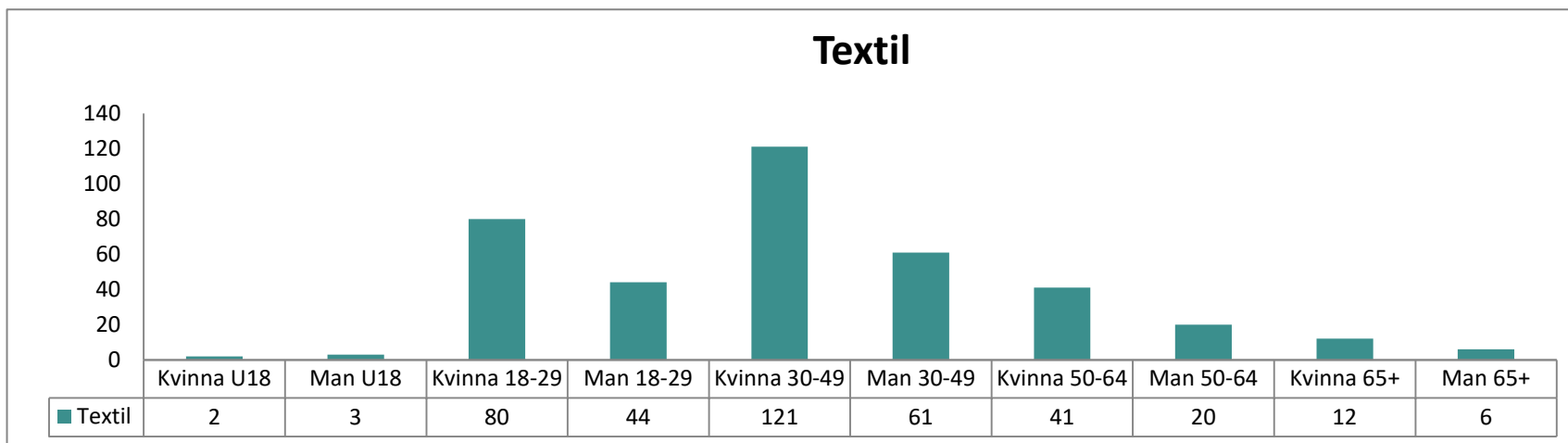
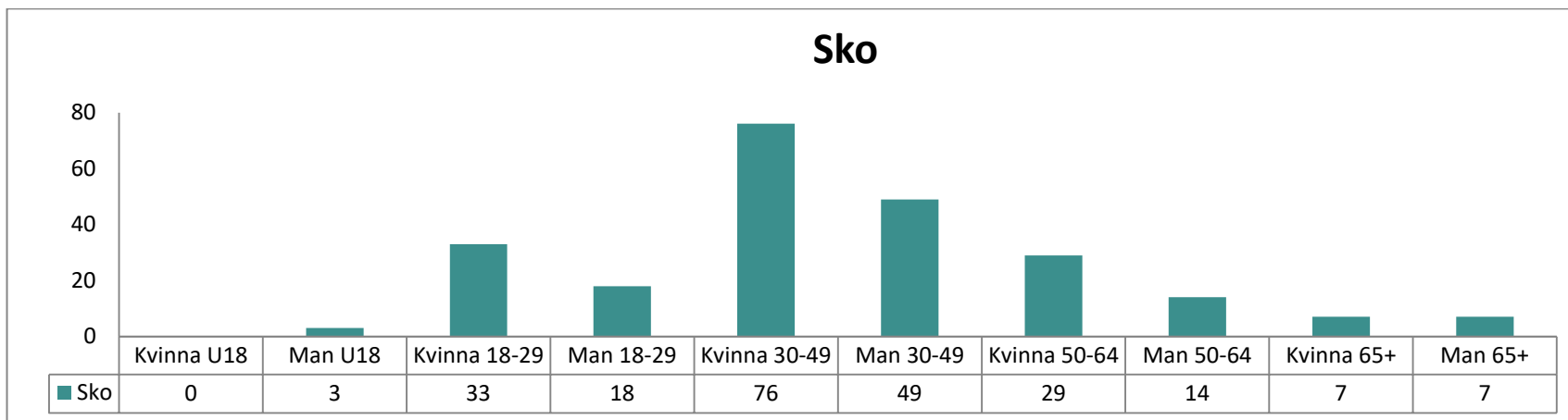


Möbler



Resor





Tvätt

