

# ARN

Allmänna reklamationsnämnden



Årsredovisning  
2016

# Mer pengar, mer personal, fler tvister!

2016 var ett bra år! Tack vare ett rejält höjt förvaltningsanslag kunde vi anställa fler beredningsjurister, ytterligare en sekreterare och tillföra staben den HR-kompetens som vi saknat. Och så tillträdde äntligen vice ordföranden sin tjänst efter sommaren.

Något som snabbt behövde lösas var lokalfrågan. Hur skulle alla få plats? Frågan stöttes och blöttes och personalen enades om att det bästa vore om vi kunde stanna kvar i våra fina lokaler på Kungsholmstorg, trots att färre än tidigare skulle få sitta i "eget" rum. Vår hyresvärd AFA såg till att bygga om lokalerna under sommaren och lyckades göra detta utan att det blev alltför påfrestande för dem som var i tjänst.

Byggnaden vi håller till i var ursprungligen ett bryggeri. Möteslokalerna har därför fått de passande namnen Vörten, Malten och Humlen och efter ombyggnaden kan vi också samlas i Mäsken och Jäskammaren.

Även om 2016 var ett bra år hade vi mycket att tampas med. Nya regler att anpassa oss till och omsätta i praktiken och ett särskilt uppdrag att redovisa för regeringen i november. Uppdraget gällde att redogöra för vilka effektiviseringar vi gjort under året – och de var många! Tack vare kreativt tänkande personal har vi kommit långt, men det finns mycket mer att göra, vilket faktiskt är stimulerande.



Britta Ahnmé Kägerman  
ARN:s ordförande och chef

Bilden på årsredovisningens förstasida föreställer Stadshuset, som ligger några stenkast från våra lokaler. Bilden är vald för att den anknyter till de gemensamma aktiviteter vi gjort under året. Det började med en att guidad tur i Stadshuset blev årets vårutflykt. Detta gav i sin tur mersmak och många medarbetare gav sig i grupper och på egen hand upp i Stadhusornet senare på säsongen. Och så avslutades året med ett julbord i Stadshuskällaren.

# Innehåll

## **Resultatredovisning**

1. Kort om ARN	4
2. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse	7
3. Verksamhetsutveckling	10
3.1 Webbanmälningar	10
3.2 Kommunikation	10
3.3 Förändringar av ARN:s verksamhet	10
3.4 Effektiviseringar	11
3.5 Kompetensförsörjning	13
4. Tvistlösning och information	14
4.1 Händelser under året	14
4.2 Tvistlösning	15
4.3 Information	23

## **Ekonomisk redovisning**

5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter	28
6. Resultaträkning	29
7. Balansräkning	30
8. Anslagsredovisning	32
9. Tilläggsupplysningar och noter	33
10. Sammanställning över väsentliga uppgifter	42
11. Underskrift	43

Resultatredovisning



# 1. Kort om ARN

## ARN:s uppdrag

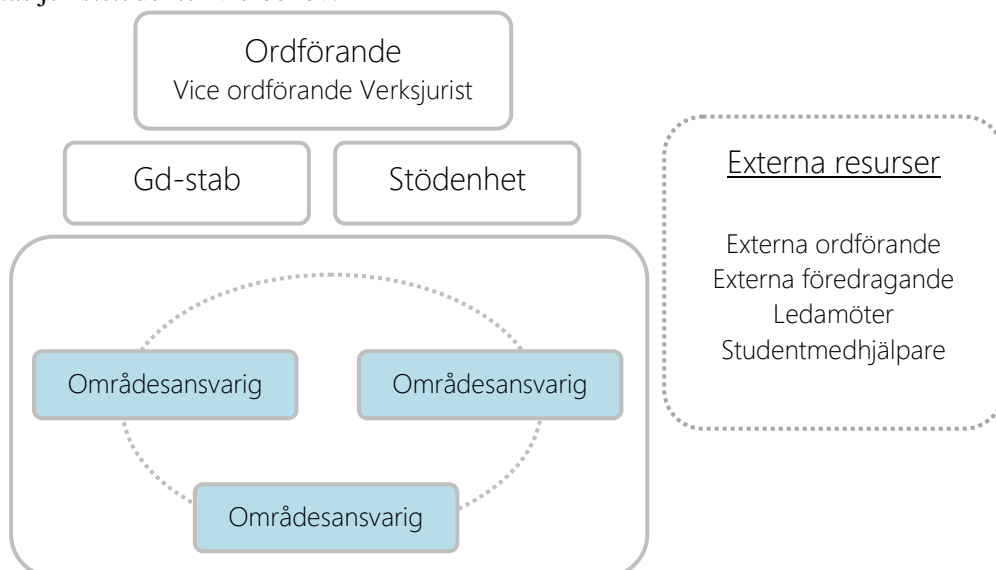
ARN:s kärnverksamhet består av dels tvistlösning, dels information. Enligt förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden har ARN i uppdrag att:

- 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, IT, ekonomi och HR. I stödenheten ingår registrator, sekreterare och vaktmästare. Kärnverksamheten bedrivs på beredningsenheten där cirka 31 beredningsjurister tjänstgör. Enheten är indelad i tre områden som vardera och ett leds av en områdesansvarig beredningsjurist som också är personalansvarig. Vice ordföranden ansvarar för utvecklingen av beredningsenhetens juridiska arbete och har ansvar för det systematiska kvalitetsarbetet inom beredningsenheten.

ARN tar hjälp av externa medarbetare. ARN:s ordförande ansvarar för 24 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.



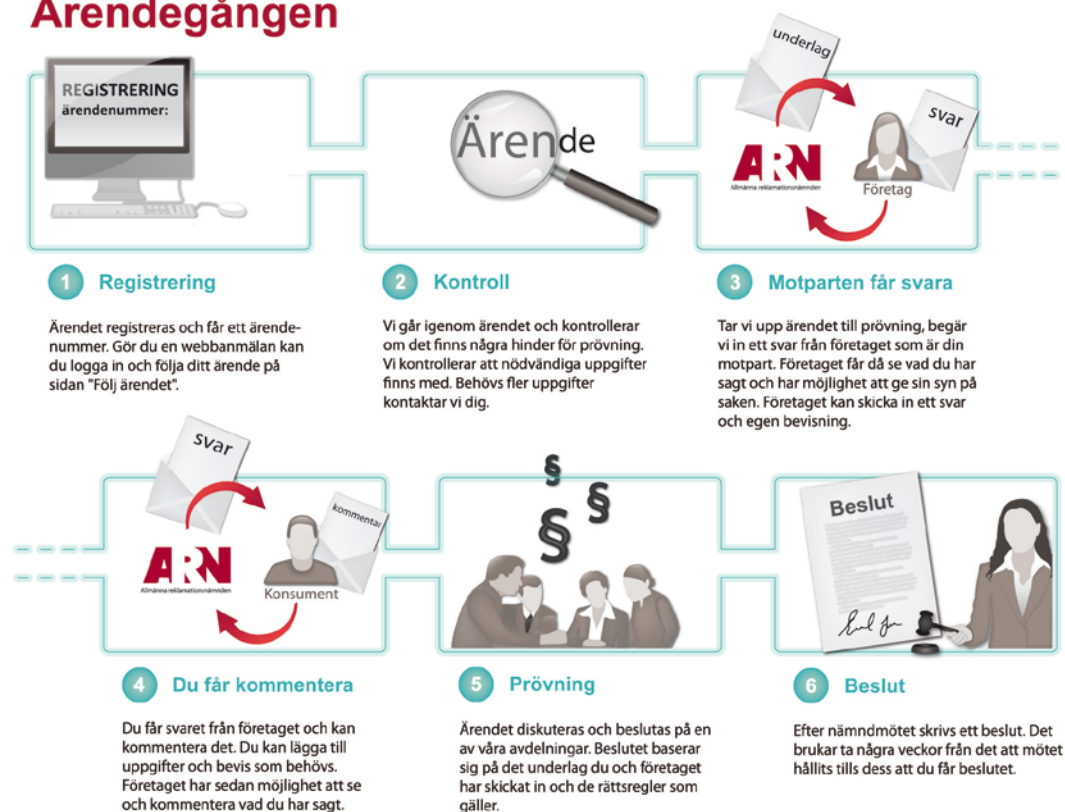
## Hur anmäler man?

En konsument som vill anmäla en tvist till ARN kan enkelt göra det från ARN:s webbplats, [www.arn.se](http://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 under 2016 **avvisades** 26 procent. Det innebär att ARN inte gjorde någon prövning av tvisten. Avvisningen kan bero på att det belopp som krävdes var för lågt, att anmälan gjordes för sent, att anmälaren inte skickade de kompletterande uppgifter som ARN begärde eller att ARN bedömde att ärendet inte kunde prövas, till exempel för att det fanns behov av att höra parterna muntligen eller att ärendet var alltför omfattande.

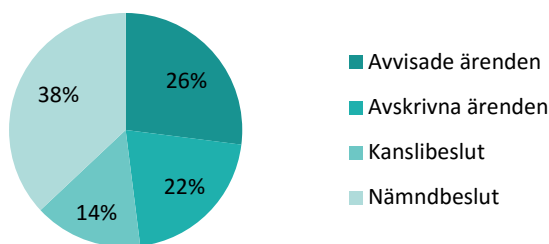
År 2016 **avskrevs** 22 procent av ärendena. Den vanligaste anledningen till detta var att konsumenten återkallade sin anmälan sedan hen träffat en uppgörelse med företaget.

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 14 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 2016 tillhörde 38 procent den kategorin.

Diagrammet nedan visar fördelningen av de olika typer av beslut som **fattades** 2016.

### Fyra typer av beslut



#### Jämförelse 3 år tillbaka

År	Avvisade	Avskrivna	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2016	26 %	22 %	14 %	38 %
2015	27 %	21 %	15 %	37 %
2014	27 %	19 %	15 %	39 %

## 2. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse

---

### **Strategiskt mål: Konsumenterna använder sig av ARN:s tvistlösning**

Antalet anmälningar översteg för första gången 13 000. Sedan ARN blev en e-förvaltningsmyndighet i oktober 2011 har antalet anmälningar ökat med 50 %.

### **Operativa mål:**

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

ARN:s webbplats fick sin utformning 2009 och stora delar av innehållet omarbetades i samband med att webbplatsen gjordes responsiv 2015. Ett mer övergripande arbete med att modernisera webbplatsens struktur och innehåll inleddes hösten 2016.

Konsumentvägledare deltog som åhörare vid nämndsammanträden, vilket också bidrog till måluppfyllelsen.

### ***Vi bedömer att målet har nåtts***

---

- **Företagen följer ARN:s beslut**

Följsamheten till ARN:s beslut sjönk från 81 procent helåret 2015 till 77 procent för beslut som fattades första halvåret 2016. 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 sannolikt inte varit möjlig om ärendet inte anmälts till ARN.

### ***Vi bedömer att målet har nåtts***

---

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

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

### ***Vi bedömer att målet 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 nya instruktion ska en tvist som huvudregel avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Nämnden har nått målet 2016 med en genomsnittlig tid på 85 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 en anmälan framgår att ARN inte är behörig att pröva tvisten. Målet är nått med en genomsnittlig tid på åtta dagar.

- **Sammanträdesplaneringen är snabb och flexibel**

Genom att ta fram månatlig statistik kan vi snabbt mäta behovet av antalet sammanträden. Kombinerade sammanträden genomfördes på textil- och tvättavdelningarna liksom på fastighetsmäklar- och bostadsavdelningarna. Båtsammanträdena fylldes på med ett antal motorärenden.

*Vi bedömer att målet 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**

När det gäller språkförbättringar fortsatte översynen av texterna på webbplatsen, i beslutsmallar och i de brev vi skickar till parterna. Helt nya mallar togs också fram.

*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 kommer en ny "temperaturmätning" göras.

*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 lämnas och diskussioner förs vid områdesmöten, juristmöten och vid veckovisa informationsträffar för all fast anställd personal. Sedan ARN:s vice ordförande, vars uppgift är att ansvara för utvecklingen av beredningsenhetens juridiska arbete, tillträdde sin tjänst i augusti hålls var tredje vecka juristmöten och arbetet med att publicera vägledande och vanliga fall på intranätet och webben har tagit fart.

- **Medarbetarna känner till vad som händer i omvärlden**

Kommunikatören håller via intranätet 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 respektive område.

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

***Vi bedömer att målet 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***

---

**Kompetensförsörjning**

ARN lyckades väl med att rekrytera kompetenta och välmeriterade medarbetare.

***Vi bedömer att målet har nåtts***

---

## 3. Verksamhetsutveckling

### 3.1 Webbanmälningar

Under 2016 gjordes 73 procent av anmälningarna via webben, en ökning med sex procentenheter jämfört med 2015 då 67 procent av antalet anmälningar var webbanmälningar. År 2014 låg siffran på 64 procent.

För att det ska bli lättare att göra anmälningar via mobila enheter görs webbanmälningens formulären responsiva och tillgänglighetsanpassas. Arbetet pågår och kommer att vara färdigt 2017.

### 3.2 Kommunikation

Hösten 2016 fick konsulter i uppdrag att göra en analys av ARN:s externa webbplats. Konsulterna rekommenderade ARN att göra texterna enklare och begripligare, processbeskrivningen tydligare och anmälningsförfarandet enklare. Ett arbete med att förbättra webbplatsen i dessa avseenden inleddes hösten 2016 och beräknas vara klart våren 2017. Se även avsnitt 4.3.

### 3.3 Förändring av ARN:s verksamhet

Lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden trädde i kraft den 1 januari 2016. Samtidigt med den nya lagen trädde förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden i kraft.

#### **Förändringar som bidrar till en ökad ärendetillströmning**

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

*Värdegränsen har sänkts* för tvister som rör elektronik från 1 000 kr till 500 kr. År 2016 kom det in 2 143 ärenden på elektronikavdelningen jämfört med 2 083 ärenden 2015.

*Konsumenten har längre tid på sig att skicka in en anmälan* till ARN. Ett år från det att hen reklamerade till företaget jämfört med det som gällde före 2016, nämligen sex månader från det att näringsidkaren första gången helt eller delvis motsatte sig konsumentens krav.

Något som borde ha stor betydelse för ärendetillströmningen är det nya krav som ställs på företagen. En näringsidkare 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). Sannolikt är det 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*<sup>1</sup> ska en EU-omfattande onlineplattform hantera tvister som uppstår då avtal ingås online inom EU. Konsumenter ska kunna skicka in klagomål på alla officiella EU-språk till ODR-plattformen. Systemet utför automatiska översättningar av handlingarna. ARN är ett organ för alternativ tvistlösning (ADR-organ) som ska hantera tvister i systemet och Konsument Europa är utsett till att vara en sådan kontaktpunkt som ska lämna information och assistans före och under processen. Under 2016 kom endast en anmälan in till ARN via plattformen.

### **Förändringar som bidrar till en minskad ärendetillströmning**

En *begäran om omprövning* ska ha kommit in till ARN inom fyra veckor från beslutet. Före 2016 var tiden två månader.

*Branschfinansierade tvistlösningsnämnder* kan få pröva konsumenttvister i stället för ARN. Först ska de godkännas av Kammarkollegiet. Nämnder som hittills godkänts av Kammarkollegiet är Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd, Nämnden för Rättsskyddsfrågor, Personförsäkringsnämnden, Sveriges Begravningsbyråers Förbunds Reklamationsnämnd och Trafikskadenämnden. Före 2016 prövade ARN varken tvister som rör advokattjänster eller sådan ärenden som prövas av Rättsskyddsnämnden, Personförsäkringsnämnden och Trafikskadenämnden. Att dessa nämnder bildats har därför inte påverkat ARN:s ärendetillströmning.

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 näringsidkaren att motsätta sig konsumentens krav.

## 3.4 Effektiviseringar

I regleringsbrevet för 2016 fick ARN i uppdrag att redovisa hur ARN arbetar med kvalitetshöjande insatser och med att effektivisera verksamheten. Redovisningen överlämnades till regeringen i november. Det finns anledning att även i årsredovisningen redogöra för följande:

I syfte att *minska antalet omprövningsärenden* ändrades våren 2016 informationen ”Om nämndens beslut” (både på webbplatsen och i information kopplad till de enskilda besluten). 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 under perioden augusti – oktober 2016 har i jämförelse med motsvarande period 2015 minskat med 34 procent.

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

Riktlinjer för när och hur *kompletteringar* ska begäras togs fram.

Mallar/standardskrivningar utarbetades för att hjälpa parterna och för att underlätta beredningsjuristernas arbete med handläggningen. Detta bidrar i sin tur till kortare genomströmningstider.

I den så kallade *90-dagarsfristen* (se närmare s. 18) ingår tiden från sammanträdet till dess att beslutet expedieras. Föredraganden har två veckor på sig att skriva beslutsförslag och ordföranden ytterligare två veckor för att justera besluten. Dessa tidsfrister har ofta överskridits och ett bevakningssystem infördes hösten 2016, vilket fått påtaglig effekt.

I början av 2016 bytte ARN till ett *nytt telefonisystem*. En väsentlig förändring består i att inkommande samtal styrs till särskilda svarsgrupper som bemannas utifrån den kunskap vi har om frekvensen av inkommande samtal vid olika tidpunkter på dygnet och veckans dagar. På så sätt höjs tillgängligheten för allmänheten och beredningsjuristerna får mer tid att ostört koncentrera sig på ärendehantering.

Enligt den nya instruktionen 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, finns en risk att detta leder till en belastning i stället för en tidsbesparing. Hösten 2016 hölls ett heldagsseminarium då en rådmann, som leder kurser för fiskaler och notarier, föreläste om hur förlikning går till i domstolarna. Därefter inleddes en försöksperiod som innebär att beredningsjuristerna prövar sig fram för att hitta lämpliga metoder för att föra förlikningsdiskussioner med parterna. Under försöksperioden kommer beredningsjuristerna att mäta den tid de lägger på förlikningsverksamheten, så att nyttan/tidsåtgången kan utvärderas efter försöksperiodens slut våren 2017. Efter utvärderingen kommer riktlinjer tas fram för i vilka typer av ärenden frågan om förlikning lämpligen bör väckas samt hur och när under beredningsprocessen förlikningsförsök bör göras.

## 3.5 Kompetensförsörjning

Antalet anställda (inklusive tjänst- och föräldralediga) den 31 december 2016 var 47 personer, 33 kvinnor och 14 män. Av de 31 beredningsjuristerna var 20 kvinnor och elva män. I stödfunktionerna arbetade sex kvinnor och tre män. Sex kvinnor och en man hade chefspositioner.

Under olika delar av året var två beredningsjurister tjänstlediga för att pröva annan anställning. En av dessa samt ytterligare tre beredningsjurister slutade sin anställning hos ARN. De beredningsjurister som slutade gick vidare till kvalificerade tjänster på annat håll. Tre personer var föräldralediga. Sju beredningsjurister och en sekreterare tillsvidareanställdes.

Liksom tidigare år erbjöds möjlighet för notarier att arbeta hos ARN. År 2016 fick fyra notarier sådan möjlighet. Notarierna arbetar sex månader hos ARN för att därefter fortsätta sin notarietjänstgöring vid domstol.

För att avlasta den ordinarie personalen anlätades juridikstuderande några dagar i veckan. En pensionerad sekreterare och ytterligare en person anlätades på timbasis på stödenheten.

Utöver de 24 externa ordförande som utsetts av regeringen anlätades 35 jurister som föredragande vid nämndsammanträden, och viss utsträckning även för att föredra och fatta kanslibeslut.

Vice ordföranden tillträdde sin tjänst i augusti.

Rekryteringskompetens tillgodosågs dels genom att ARN:s pensionerade personalrådgivare anlätades på timbasis, dels genom anlåtande av ett rekryteringsföretag. En HR-koordinator anställdes i augusti.

Arkivkompetens tillgodosågs genom konsultstöd.

Hela personalen deltog i ett endagsseminarium med fokus på förlikning. Ett seminarium om distansavtalslagen hölls för både interna och externa jurister. Tre beredningsjurister deltog i en extern kurs i skadeståndsrätt och ytterligare två i Advokatsamfundets Rakelkonferens. Sekreterarna och registratorm deltog i en registratorskonferens.

Det introduktionsprogram som varje nyanställd går igenom involverar alla funktioner hos ARN, från vaktmästeriet till ledningen. Varje medarbetare har regelbundna medarbetarsamtal med sin närmaste chef. Samtalet handlar både om arbetsmiljön och om medarbetarens framtidsplaner.

Avgångssamtal genomförs med dem som slutar och samtalen visar att ARN har lyckats väl med att introducera och ta hand om medarbetarna. ARN upplevs som en mycket bra arbetsplats och det framgår att stämningen är mycket god. ARN har lyckats rekrytera kompetenta och välmeriterade personer.

ARN eftersträvar att vara en attraktiv arbetsplats som möjliggör balans mellan arbete och fritid. Möjlighet ges att i viss utsträckning arbeta hemifrån. En friskvårdstimme per vecka erbjuds på arbetstid och motionsbidraget till personalen höjdes från 2 500 kr till 3 000 kr per år.

## 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 tre tillfällen under året. Vid det första tillfället prövades på reseavdelningen tre olika frågeställningar med koppling till EU-förordning 261/2004 om flygpassagerares rätt till kompensation vid inställda och kraftigt försenade flyg.

Vid det andra tillfället prövade allmänna avdelningen partsställningen i ärenden som gällde kontrollavgift vid olovlig parkering.

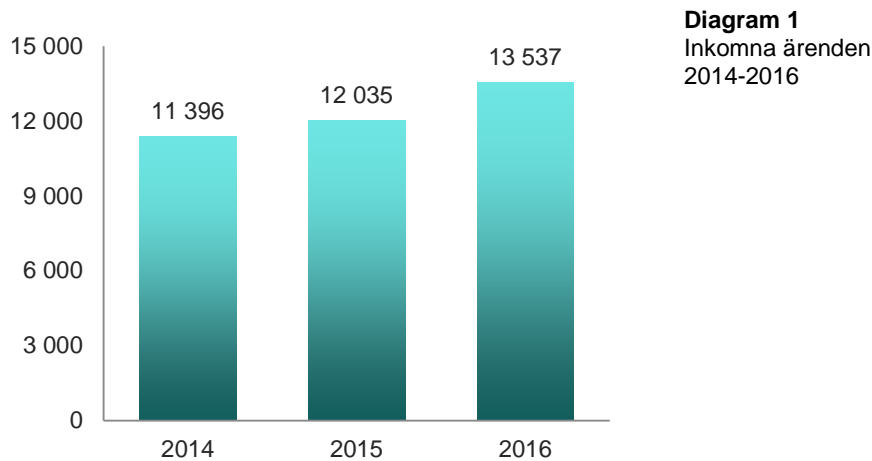
Vid det tredje tillfället prövades skäligheten i avtalsförlängningsklausuler. Sammanträdet hölls i december på allmänna avdelningen och beslut meddelades i början av 2017.

## 4.2 Tvistlösning

### Antal anmälningar

#### Antalet inkomna ärenden ökade kraftigt

Det totala antalet inkomna ärenden (inklusive begäran om omprövning) uppgick till 13 537. Ärendetillströmningen ökade med 1 502 ärenden (+12,5 procent) jämfört med 2015. Den största ökningen hade reseavdelningen, med 402 ärenden. Tvister som gäller ersättning vid inställda eller kraftigt försenade flyg stod för nästan hela ökningen. Flera avdelningar hade relativt stora ökningar i antalet inkomna ärenden. Den enda avdelningen där antalet inkomna ärenden minskade var tvättavdelningen, som är en av ARN:s minsta avdelningar.



**Tabell 1. Inkomna ärenden 2014-2016 per avdelning**

Avdelning	2014	2015	2016
Allmänna	1 487	1 795	2 024
Bank	363	412	470
Bostad	1 255	1 486	1 795
Båt	67	66	78
Elektronik	1 971	2 083	2 143
Fastighetsmäklare	81	88	97
Försäkring	988	801	811
Motor	1 994	2 112	2 369
Möbler	524	441	508
Resor	2 160	2 234	2 636
Sko	140	162	205
Textil	287	273	336
Tvätt	79	82	65
<b>Total</b>	<b>11 396</b>	<b>12 035</b>	<b>13 537</b>



## Avgjorda ärenden

### Fler ärenden avgjordes än 2015

Totalt avgjordes 13 694 ärenden 2016. År 2015 avgjordes 11 997 ärenden och 2014 avgjordes 10 795 ärenden. Det är en ökning i antalet avgjorda ärenden med 1 697 ärenden (+14,1 procent) i jämförelse med 2015.

År 2016 avgjordes 157 ärenden fler än vad som kom in. År 2015 avgjordes 32 ärenden färre än vad som kom in och 2014 avgjordes 601 ärenden färre än det antal ärenden som kom in under året.

### Prövade tvister

ARN prövade tvisten i 6 628 ärenden 2016 (48 procent av alla avslutade ärenden). År 2015 prövades tvisten i 5 672 ärenden (47 procent) och 2014 prövade ARN tvisten i 5 237 ärenden (48 procent). Till prövade tvister räknas även tvister där beslut fattats utan att företaget har gett 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 2014-2016 per avdelning**  
**Siffran inom parentes anger andel bifall i procent**

Avdelning	2014	2015	2016
Allmänna	573 (40)	566 (46)	885 (45)
Bank	175 (10)	179 (12)	217 (14)
Bostad	589 (41)	506 (45)	958 (52)
Båt	34 (41)	36 (50)	42 (48)
Elektronik	651 (26)	650 (30)	949 (36)
Fastighetsmäklare	29 (10)	37 (3)	48 (15)
Försäkring	479 (10)	380 (12)	416 (13)
Motor	1 117 (38)	1 514 (41)	1 434 (46)
Möbler	279 (39)	301 (26)	247 (33)
Resor	1 024 (47)	1 250 (58)	1 170 (48)
Skö	77 (14)	90 (20)	68 (32)
Textil	149 (38)	113 (35)	134 (40)
Tvätt	61 (34)	50 (54)	60 (40)
<b>Total</b>	<b>5 237 (35)</b>	<b>5 672 (40)</b>	<b>6 628 (42)</b>

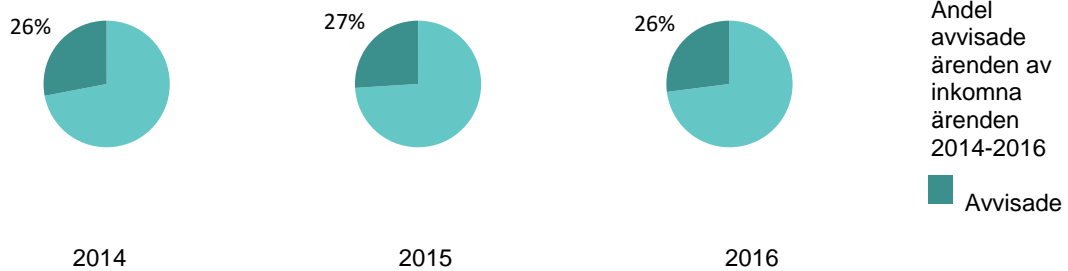
I 42 procent av de ärenden som avgjordes fick konsumenten helt eller delvis bifall till sitt krav. År 2015 var det 40 procent och 2014 fick konsumenten helt eller delvis bifall till sitt krav i 35 procent av fallen. Det finns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller andelen bifall.

Låg bifallsprocent på vissa avdelningar kan förklaras av att företag inom dessa branscher har en större kunskap om konsumenternas rättigheter och på att företagen har väl fungerande interna system för reklamationshantering. Hög bifallsprocent kan ha sin förklaring i motsatsen. Högst bifallsprocent hade bostadsavdelningen med 52 procent.

## Avvisningar

**Antalet avvisningar låg på ungefär samma procentuella nivå som föregående år**

Av alla inkomna ärenden avvisades 3 507 ärenden (26 procent) 2016. Det är en nominell ökning jämfört med 2015 då 3 225 ärenden (27 procent) avvisades men en procentuell minskning. Antalet ärenden som avvisades 2014 var 2 939 ärenden (26 procent).



År	2014	2015	2016
<b>Inkomna ärenden</b>	11 396	12 035	13 537
<b>Avvisade ärenden</b>	2 939	3 225	3 507

### Beslut om avvisning fördelat på olika grunder

Den vanligaste avvisningsgrunden 2016 var, liksom 2015 och 2014, att anmälaren inte skickade in de kompletterande uppgifter som ARN begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes. En förklaring kan vara att det är lätt att göra en anmälan på webbplatsen, men att man sedan inte fullföljer ärendet när man behöver komplettera det med ytterligare uppgifter eller handlingar.

Den näst vanligaste grunden för avvisning 2016 var, liksom 2015 och 2014, att värdet av konsumentens krav inte nådde upp till det belopp som krävs för att ARN ska pröva tvisten. Det kan noteras att ARN kan besluta att pröva tvisten ändå, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl. Information om detta finns på webbplatsen. Det medför sannolikt att ett antal anmälare, i förhoppningen att tvisten är principiellt viktig, gör en anmälan trots att hen är medveten om att kravet understiger beloppsgränsen.

Den tredje vanligaste avvisningsgrunden var, liksom 2015 och 2014, att en prövning av ärendet "allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt" (26 § i ARN:s instruktion). Lydelsen är ny och följer ordalydelsen i direktivet om alternativ tvistlösning<sup>2</sup>, men motsvarar i praktiken avvisningsgrunden i den gamla instruktionen,

<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (direktivet om alternativ tvistlösning).

där det angavs att nämnden kunde avvisa ett ärende med hänvisning till att ärendet inte lämpade sig för ARN:s prövning. Till denna kategori hör ärenden som avvisas med hänvisning till att parterna behöver höras muntligen eller att ärendet är alltför omfattande.

## Åldersstruktur

Antalet ärenden som under handläggning som var äldre än tolv månader minskade från 39 ärenden 2015 till 17 ärenden 2016. År 2014 uppgick antalet sådana ärenden till elva stycken.

En viss förändring i ålderstrukturen 2016 kan märkas i jämförelse med 2015 och 2014. Antalet ärenden som varit under handläggning i tre månader eller mindre har ökat, medan antalet ärenden som varit under handläggning mellan tre månader och ett år har minskat ganska rejält, från 1 812 år 2015 till 1 499 år 2016. Flest ärenden är fortfarande yngre än tre månader, färre ärenden än förra året är tre till sex månader gamla och ytterligare färre finns i kategorin som har varit under handläggning i sex till tolv månader.

## Genomströmningstider

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

År 2016 slopades de differentierade målen för genomströmningstiderna som ARN tidigare haft för de olika avdelningarna. I stället för den totala genomströmningstiden är målet att hålla de tider som direktivet om alternativ tvistlösning satt upp och som genomförts i svensk rätt genom nya bestämmelser i ARN:s instruktion. Enligt dessa 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. Det 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.

Under 2016 ställdes 33 planerade sammanträden in. Under 2015 ställdes 28 planerade sammanträden in. Motsvarande siffra för 2014 var 29 sammanträden. Den vanligaste orsaken till de inställda sammanträdena var att det inte fanns tillräckligt många färdigberedda ärenden för att fylla ett sammanträde. Till skillnad från 2015 var det inte svårt att engagera externa föredragande. En förklaring till detta kan vara att arvodet till dessa höjdes från 4 000 kr till 5 000 kr. Däremot var det, främst på bostadsavdelningen, svårt att engagera tillräckligt många ledamöter.

Fler sammanträden genomfördes än något tidigare år: 332 sammanträden 2016, 288 sammanträden 2015 och 268 sammanträden 2014.

Trots att de differentierade målen för genomströmningstiderna slopats är det mycket viktigt att de totala genomströmningstiderna minskar. Inledningsvis redogörs för genomströmningstiderna på de olika avdelningarna.

### Nämndbeslut

**Tabell 3. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut 2014-2016.**

<b>Avdelning</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Allmänna	161	227	205
Bank	205	210	176
Bostad	215	252	250
Båt	166	202	224
Elektronik	156	197	242
Fastighetsmäklare	161	197	222
Försäkring	169	204	208
Motor	215	239	155
Möbler	169	141	168
Resor	167	170	172
Sko	147	168	143
Textil	158	211	148
Tvätt	148	229	186
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>218</b>	<b>194</b>

Den totala genomströmningstiden minskade med 24 dagar jämfört med 2015. På sju avdelningar minskade genomströmningstiden och på sex avdelningar ökade den.

### Kanslibeslut

**Tabell 4. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak 2014-2016.**

<b>Avdelning</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Allmänna	182	175	139
Bank	236	-	213
Bostad	136	149	128
Båt	95	141	88
Elektronik	231	181	149
Fastighetsmäklare	-	-	189
Försäkring	221	207	188
Motor	114	121	112
Möbler	129	127	121
Resor	189	150	133
Sko	148	113	111
Textil	101	160	137
Tvätt	73	165	118
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>155</b>	<b>133</b>

Den totala genomströmningstiden för kanslibeslut minskade 2016 i jämförelse med 2015 och 2014. ARN gjorde, liksom 2015, en särskild satsning för att flera kanslibeslut skulle

fattas. Detta hade effekt och genomströmningstiderna minskade. På bank- och fastighetsmäklaravdelningarna prövades endast ett fåtal ärenden på kansliet. Detta fick till följd att om ett enda ärende har prövats, är det detta enda ärendes genomströmningstid som utgör medianen. På bankavdelningen prövades tre ärenden på kansliet och på fastighetsmäklaravdelningen prövades ett ärende.

### 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 handläggningstiden förlängas.

**Tabell 5. 90-dagarsfristen 2016**

<b>Avdelning</b>	<b>2016</b>
Allmänna	105
Bank	72
Bostad	124
Båt	95
Elektronik	116
Fastighetsmäklare	100
Försäkring	99
Motor	59
Möbler	99
Resor	63
Sko	69
Textil	77
Tvätt	93
<b>Total</b>	<b>85</b>

Den genomsnittliga tiden för samtliga tvister ska redovisas till EU-kommissionen vartannat år med början 2017<sup>3</sup>. ARN har nått målet med en genomsnittlig tid på 85 dagar.

Fem avdelningar nådde målet, medan åtta avdelningar inte gjorde det.

Bostadsavdelningen är den avdelning där det tar längst tid (124 dagar). Kortast är tiden på motoravdelningen (59 dagar). Detta beror på den satsning som gjordes 2015 då alla beredningsjurister föredrog var sitt motorsammanträde för att få ner ärendebalansen.

Att det tar längre tid än 90 dagar 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. Detsamma gäller ärenden som är klara för sammanträde på senvåren, eftersom några sammanträden inte hålls under sommarmånaderna. I samtliga sådana ärenden underrättas parterna om att det kommer att dröja exempelvis 180 dagar innan de kommer att få beslutet.

<sup>3</sup> Se Artikel 19 punkten 3 c i direktivet om alternativ tvistlösning.

### Treveckorsfristen

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 i till myndigheten.

**Tabell 6. Treveckorsfristen 2016**

<b>Avdelning</b>	<b>2016</b>
Allmänna	7
Bank	9
Bostad	7
Båt	3
Elektronik	7
Fastighetsmäklare	8
Försäkring	14
Motor	7
Möbler	4
Resor	13
Sko	8
Textil	6
Tvätt	10
<b>Total</b>	<b>8</b>

Av de 3 421 ärenden som avvisades var 1 188 ärenden sådana som skulle avvisas inom tre veckor (34,7 procent). Den genomsnittliga genomströmningstiden för dessa ärenden var åtta dagar. Samtliga avdelningar nådde målet.

## Omprövningar

### Omprövning

En part som är missnöjd med ARN:s beslut kan begära omprövning inom fyra veckor efter det att tvisten avgjordes. Omprövning 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 omprövningsärenden och ser ibland till att de avgörs vid ett nämndsammanträde.

Under 2016 kom det in 667 omprövningsärenden, vilket utgjorde 4,9 procent av det totala antalet inkomna ärenden. Motsvarande siffra för 2015 var 652 omprövningsärenden, vilket utgjorde (5,4 procent). År 2014 kom det in 646 omprövningsärenden (5,6 procent). Omprövning beviljades i 3,3 procent av omprövningsärendena 2016. Motsvarande siffra för 2015 var 4,4 procent och för 2014 var den 2,3 procent.

Målet för genomströmningstiden för omprövningsärenden var tidigare 30 dagar, vilket är en rimlig genomströmningstid för den här typen av ärenden. År 2016 var genomströmningstiden 36 dagar, dvs. en ökning i jämförelse med 2015 då den var 32 dagar. År 2014 var genomströmningstiden 30 dagar. Att genomströmningstiden var förhållandvis hög 2016 beror till viss del på att nämnden saknade vice ordförande de första åtta månaderna.

## 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 sjönk något

Följsamheten sjönk något första halvåret 2016 till 77 procent jämfört med 2015, då följsamheten var 81 procent för hela året. År 2014 var den 77 procent för hela året.

**Tabell 7. Andelen beslut som följs av företagen 2014-2016 per avdelning i procent. Siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut.**

Avdelning	2014		2015		2016*	
Allmänna	78	(221)	78	(255)	74	(200)
Bank	94	(16)	86	(22)	89	(19)
Bostad	70	(234)	76	(221)	68	(224)
Båt	75	(12)	76	(17)	75	(12)
Elektronik	83	(166)	90	(184)	87	(121)
Fastighetsmäklare	67	(3)	100	(1)	100	(4)
Försäkring	98	(45)	91	(46)	100	(20)
Motor	74	(394)	74	(605)	74	(295)
Möbler	84	(100)	88	(72)	84	(32)
Resor	77	(475)	85	(719)	81	(325)
Sko	91	(11)	82	(17)	70	(10)
Textil	80	(55)	95	(39)	81	(31)
Tvätt	85	(20)	89	(27)	94	(16)
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>(1752)</b>	<b>81</b>	<b>(2225)</b>	<b>77</b>	<b>(1309)</b>

\*Första halvåret 2016

Följsamheten var 100 procent på två avdelningar, fastighetsmäklar- och försäkringsavdelningarna. På bank-, elektronik- och tvättavdelningarna var också följsamheten hög. Följsamheten ökade på tre avdelningar och minskade på åtta.

## 4.3 Information

### Ett arbete med att förbättra ARN:s externa webbplats påbörjades 2016

#### Extern webbplats och intranät

Med hjälp av externa konsulter ska texterna på ARN:s externa webbplats göras enklare och begripligare, processbeskrivningen tydligare och anmälningsförfarandet enklare. Arbetet beräknas vara klart våren 2017.

ARN:s uppdrag utvidgades till att inte bara informera konsumenter, utan även näringsidkare om ARN:s praxis. Som ett led i detta arbete togs nya ingångar på webbplatsens startsida fram för att på ett tydligare sätt särskilja information som riktar sig till konsumenter från den som riktar sig till företag.

Under året har ett löpande arbete pågått med översyn av innehållet på ARN:s intranät. Tidigare har ledamöter, externa ordförande och föredragande haft samma behörighet till ARN:s intranät, men sedan hösten 2016 finns möjlighet för ARN:s ordförande att kommunicera med enbart externa ordförandena och föredragandena via en sluten sida.



Under perioden 1 januari – 31 december 2016 hade ARN:s externa webbplats 245 890 unika besökare, vilket är en ökning med nästan 50 000 sett till de tre senaste åren. Cirka 60 procent av besökarna gjorde sitt första besök på webbplatsen och besökarna stannade i genomsnitt 2,5 minuter.

De mest besökta sidorna på ARN:s webbplats är fortfarande 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 ARN:s vägledande respektive vanliga fall. Ett stort antal besökare länkas in på webbplatsen från Konsumentverket, Hallå Konsument, den kommunala konsumentvägledningen, rådgivningsbyråerna och branschorganisationer.

Webbplatsen är uppbyggd enligt de tillgänglighetsriktlinjer som gör att personer med olika funktionsnedsättningar kan ta del av informationen.

### 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 2016 förekom ARN i cirka 1 700 medieinslag. Det är ungefär lika många som 2015. 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, konsumentvägledare och av allmänheten. År 2016 hade ARN 130 prenumeranter. År 2015 låg siffran på 109 och 2014 på 111 prenumeranter.

På webben publiceras de beslut som är principiellt intressanta, dvs. vägledande. De vägledande besluten är sökbara i Karnovs rättsdatabas.

Kontakter mellan ARN:s beredningsjurister och Konsumentverkets och rådgivningsbyråernas personal togs fortlöpande. ARN:s ordförande, vice ordförande, verksamhetsjurist och kommunikator besökte Konsumentverket för erfarenhetsutbyte.

Möten hölls med de fyra rådgivningsbyråerna och med Fondbolagens förening.

Många ärenden på bankavdelningen gäller obehöriga transaktioner. Av den anledningen bjöd nämnden in förundersökningsledaren på Nationellt bedrägericenter och flera personer från Svenska Bankföreningen för information och diskussion om frågor som rör säkerheten kring betalningstransaktioner och om internet- och kortbedrägerier. Ett 50-tal personer deltog i mötet.

ARN:s ordförande deltog i en paneldebatt, anordnad av Svensk Juriststämman, om finansiellt rådgivningsansvar.

ARN:s ordförande och verksjuristen deltog i ett nordiskt samarbetsmöte i Finland, där bland annat diskuterades tillvägagångssätt för att klara EU:s direktiv om att ärenden som är klara för avgöranden ska avgöras inom 90 dagar.

ARN deltog med experter vid tre NEB-möten och två möten i FIN-NET.

Som ett led i uppdraget att genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet deltog ARN:s ordförande som talare på den så kallade inspirationsdagen "100 % verkstad" som arrangerades av Motor-Magasinet och Sveriges Fordonsverkstäders Förening. Två träffar genomfördes med dels försäkringsbolaget If:s kundombudsman, dels kundombudsmän från flera olika branscher. En av beredningsjuristerna på bankavdelningen informerade, på begäran av Bankföreningen, ett 20-tal kundombudsmän hos olika banker om processen hos ARN.

Under året svarade ARN på 15 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 just deras kommun.

I maj deltog ARN vid Konsumentdagarna i Borås. ARN:s ordförande redogjorde för den nya lagstiftningen om alternativ tvistlösning.

Under året har ett trettiotal konsumentvägledare varit åhörare på nämndsammanträden, vilket är samma antal som 2015 och 2014. De utvärderingar som har gjorts visade att erfarenheten är mycket uppskattad.



Ekonomisk redovisning



## 5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter

### Kostnader och intäkter för verksamhetsgrenarna rättslig prövning och information

(tkr)	2014		2015		2016	
	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
<b>Verksamhetsgren</b>						
<b>Rättslig prövning</b>						
Intäkt anslag	32 533		34 641		39 324	
Intäkt övrigt	11		2		97	
Kostnad		32 544		34 643		39 421
<b>Information</b>						
Intäkt anslag	1 710		1 479		1 879	
Intäkt övrigt	49		50		64	
Kostnad		1 759		1 529		1 943
<b>Totalt</b>	<b>34 303</b>	<b>34 303</b>	<b>36 172</b>	<b>36 172</b>	<b>41 364</b>	<b>41 364</b>

I tabellen redovisas ARN:s intäkter och kostnader per verksamhetsgren. Intäkterna är fördelade på anslag och övriga intäkter. Övriga intäkter är avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen, intäkter av bidrag och finansiella intäkter. Avgiftsintäkterna kommer till övervägande delen från prenumerationer på nämndbeslut. År 2016 ökade antalet prenumeranter med 19 procent i jämförelse med 2015. Intäkter av bidrag utgörs av medel som ARN fått av hyresvärden AFA och är avsedda för anskaffning av inredning. Ökade kostnader mellan åren förklaras med att ärendetillströmningen ökade med över 12 procent jämfört med 2015. Sedan ARN 2011 blev en e-förvaltningsmyndighet har ärendetillströmningen ökat med 50 procent. Löner till nyrekryterade beredningsjurister och tillfälligt anställda står för den största delen av kostnadsökningen, men även kostnader för underhåll av iipax, IT-underhåll och konsultkostnader (Statens servicecenter, Riksrevisionen) har ökat. Antalet nämndsammanträden (+44 st) och ledamöternas resekostnader har också ökat.

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

Styckkostnad (kr)	2014	2015	2016
Nämndbeslut	3 428	3 284	3 273
Kanslibeslut	2 744	2 646	2 625

Styckkostnaden för nämnd- och kanslibeslut fortsätter att minska för fjärde året i rad, vilket kan förklaras med beredningsjuristernas ökade effektivitet.

### Avgjorda ärenden/årsarbetskraft

Antal	2014	2015	2016
Avgjorda ärenden/årsarbetskraft	318	324	334

## 6. Resultaträkning

(tkr)	Not	2016	2015
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag	1	41 204	36 120
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	59	50
Intäkter av bidrag		100	0
Finansiella intäkter	3	1	2
<b>Summa</b>		<b>41 364</b>	<b>36 172</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-31 140	-27 269
Kostnader för lokaler		-3 544	-3 411
Övriga driftkostnader	5	-6 396	-4 854
Finansiella kostnader	6	-16	-6
Avskrivningar och nedskrivningar		-268	-631
<b>Summa</b>		<b>-41 364</b>	<b>-36 172</b>
Verksamhetsutfall		0	0

## 7. Balansräkning

(tkr)	Not	2016-12-31	2015-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	7	0	207
<b>Summa</b>		<b>0</b>	<b>207</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	8	23	33
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	9	662	201
<b>Summa</b>		<b>685</b>	<b>234</b>
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		8	0
Fordringar hos andra myndigheter	10	564	339
<b>Summa</b>		<b>571</b>	<b>339</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	11	929	861
<b>Summa</b>		<b>929</b>	<b>861</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	12	-201	774
<b>Summa</b>		<b>-201</b>	<b>774</b>
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		3 475	1 568
<b>Summa</b>		<b>3 475</b>	<b>1 568</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>5 459</b>	<b>3 983</b>

**Forts. Balansräkning**

(tkr)	Not	2016-12-31	2015-12-31
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>	<b>13</b>		
Statskapital	14	201	201
<b>Summa</b>		<b>201</b>	<b>201</b>
<b>Avsättningar</b>			
Övriga avsättningar	15	360	306
<b>Summa</b>		<b>360</b>	<b>306</b>
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	16	484	240
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	17	1 128	811
Leverantörsskulder		951	435
Övriga kortfristiga skulder	18	639	519
<b>Summa</b>		<b>3 202</b>	<b>2 005</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	19	1 697	1 471
<b>Summa</b>		<b>1 697</b>	<b>1 471</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>5 459</b>	<b>3 983</b>



## 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 2:3 Ramanslag						
ap.1 Allmänna reklamationsnämnden	<b>20</b>	-706	42 178	41 472	-41 271	201
<b>Summa</b>		<b>-706</b>	<b>42 178</b>	<b>41 472</b>	<b>-41 271</b>	<b>201</b>

## 9. Tilläggsupplysningar och noter

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

### Tilläggsupplysningar

#### **Redovisningsprinciper**

##### Tillämpade redovisningsprinciper

ARN:s bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF) samt Ekonomistyrningsverkets (ESV) föreskrifter och allmänna råd till denna. 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 bokfördes fakturor överstigande 20 tkr som periodavgränsningsposter.

##### *Kostnadsmässig anslagsavräkning*

Semesterdagar som intjänats före 2009 avräknades fr.o.m. år 2009 anslaget först vid uttaget enligt undantagsbestämmelsen. Utgående balans 2015, 67 tkr, minskade 2016 med 67 tkr till noll.

#### **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. 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

<b>Ledamöter i insynsrådet/andra styrelseuppdrag</b>	<b>Ersättning tkr</b>
<b>Jan Bertoft</b> Styrelseledamot BEUC Rådsledamot Konsumentverket Adj. ledamot i Råd & Rön AB	2
<b>Yvonne Ingman</b>	2
<b>Ivar Rönnbäck</b>	2
<b>Niclas Sturesson</b>	2
<b>Lotta Johnsson Fornarve</b>	1
<b>Johan Rosengren</b>	2
<b>Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag</b>	<b>Lön tkr</b>
<b>Britta Ahnmé Kågerman</b> Ordförande Inga förmåner Lotteriinspektionen	1 091
<b>Jenny Hjukström</b> Vice ordförande fr. o.m. 2016-08-22 Inga förmåner	232

## Anställdas sjukfrånvaro

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

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

<b>Sjukfrånvaro, %</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Totalt	2,8 %	1,9 %
Antal 60 dagar eller mer	0,0 %	0,0 %
Kvinnor	3,1 %	2,1 %
Män	2,3 %	-
Anställda -29 år	-	-
Anställda 30-49 år	3,7 %	2,0 %
Anställda 50 år-	1,9 %	-

### *Sjukfrånvaro för gruppen "Andel 60 dagar eller mer"*

För år 2015 och år 2016 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)		2016	2015
<b>Not</b>	<b>1</b>	<b>Intäkter av anslag</b>	
		41 204	36 120
		<b>41 204</b>	<b>36 120</b>
		Summa "Intäkter av anslag" (41 204 tkr) skiljer sig från summa "Utgifter" (41 271 tkr) på anslaget Uo 18 2:3 ap.1. Skillnaden (67 tkr) beror på minskning av semesterlöneskuld som intjänats före 2009. Denna post har belastat anslaget, men inte bokförts som kostnad i resultaträkningen.	
<b>Not</b>	<b>2</b>	<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>	
		58	50
		1	0
		<b>59</b>	<b>50</b>
<b>Not</b>	<b>3</b>	<b>Finansiella intäkter</b>	
		0	0
		1	2
		<b>1</b>	<b>2</b>
		Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2015-02-18 varit negativ.	
<b>Not</b>	<b>4</b>	<b>Kostnader för personal</b>	
		20 906	18 418
		2 796	2 263
		9 689	8 406
		545	445
		<b>31 140</b>	<b>27 269</b>
		Kostnadsökningen beror på att fler beredningsjurister anställdes samt tillfälligt anställd personal anlätades i större omfattning. Fler ärenden genererade fler nämndsammanträden. Arvodet till föredragandena höjdes. En viceordförande, en personalarådgivare och en sekreterare anställdes under året.	
<b>Not</b>	<b>5</b>	<b>Övriga driftkostnader</b>	
		1 107	765
		0	90
		0	2
		544	427
		395	138
		4 350	3 433
		<b>6 396</b>	<b>4 854</b>

**Forts.**

<b>(tkr)</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
De högre driftkostnaderna förklaras med ökade supportkostnader, kostnader för framtagning av nya webbformulär samt ökade konsultkostnader.		
<b>Not 6 Finansiella kostnader</b>		
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	16	6
<b>Summa</b>	<b>16</b>	<b>6</b>
Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2015-02-18 varit negativ.		

**Balansräkning**

(tkr)		2016-12-31	2015-12-31
<b>Not 7</b>	<b>Rättigheter och andra immateriella anläggnings- tillgångar</b>		
	Ingående anskaffningsvärde	3 672	3 762
	Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	0	-90
	<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>3 672</b>	<b>3 672</b>
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 465	-2 843
	Årets avskrivningar	-207	-622
	<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-3672</b>	<b>-3 465</b>
	<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>0</b>	<b>207</b>
<b>Not 8</b>	<b>Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>		
	Ingående anskaffningsvärde	56	56
	<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>56</b>	<b>56</b>
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-23	-14
	Årets avskrivningar	-9	-9
	<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-33</b>	<b>-23</b>
	<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>23</b>	<b>33</b>
<b>Not 9</b>	<b>Maskiner, inventarier, installationer m.m.</b>		
	Ingående anskaffningsvärde	1 132	1 132
	Årets anskaffningar	512	0
	<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>1 643</b>	<b>1 132</b>
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-931	-930
	Årets avskrivningar	-51	0
	<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-982</b>	<b>-930</b>
	<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>662</b>	<b>201</b>
<b>Not 10</b>	<b>Fordringar hos andra myndigheter</b>		
	Fordran ingående mervärdesskatt	564	339
	<b>Summa</b>	<b>564</b>	<b>339</b>
<b>Not 11</b>	<b>Förutbetalda kostnader</b>		
	Förutbetalda hyreskostnader	826	774
	Övriga förutbetalda kostnader	103	86
	<b>Summa</b>	<b>929</b>	<b>861</b>



**Forts. Balansräkning**

(tkr)		2016-12-31	2015-12-31
<b>Not</b>	<b>12</b>	<b>Avräkning med statsverket</b>	
		<b>Uppbörd</b>	
		<b>Anslag i räntebärande flöde</b>	
		Ingående balans	706 102
		Redovisat mot anslag	41 271 36 128
		Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-42 178 -35 524
		<b>Skulder avseende anslag i räntebärande flöde</b>	<b>-201 706</b>
		<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>	
		Ingående balans	67 76
		Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-67 -8
		<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>	<b>0 67</b>
		<b>Summa Avräkning med statsverket</b>	<b>-201 774</b>
<b>Not</b>	<b>13</b>	<b>Myndighetskapital</b>	
		Myndighetskapitalet består enbart av statskapital vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.	
<b>Not</b>	<b>14</b>	<b>Statskapital</b>	
		Statskapital utan avkastningskrav avseende konst	201 201
		<b>Utgående balans</b>	<b>201 201</b>
<b>Not</b>	<b>15</b>	<b>Övriga avsättningar</b>	
		<b>Avsättning för lokalt omsättningsarbete</b>	
		Ingående balans	306 258
		Årets förändring	54 48
		<b>Utgående balans</b>	<b>360 306</b>
<b>Not</b>	<b>16</b>	<b>Lån i Riksgäldskontoret</b>	
		Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar	
		Ingående balans	240 871
		Under året nyupptagna lån	512 0
		Årets amorteringar	-268 -631
		<b>Utgående balans</b>	<b>484 240</b>
		Beviljad låneram enligt regleringsbrev	4 000 4 000

**Forts. Balansräkning**

<b>(tkr)</b>		<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
<b>Not</b>	<b>17 Kortfristiga skulder till andra myndigheter</b>		
	Utgående mervärdesskatt	25	0
	Arbetsgivaravgifter	653	538
	Leverantörsskulder andra myndigheter	449	273
	<b>Summa</b>	<b>1 128</b>	<b>811</b>
<b>Not</b>	<b>18 Övriga kortfristiga skulder</b>		
	Personalens källskatt	598	517
	Övrigt	41	2
	<b>Summa</b>	<b>639</b>	<b>519</b>
<b>Not</b>	<b>19 Upplupna kostnader</b>		
	Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	1 010	933
	Övriga upplupna löner inklusive sociala avgifter	347	308
	Övriga upplupna kostnader	339	230
	<b>Summa</b>	<b>1 697</b>	<b>1 471</b>

**Anslagsredovisning**

<b>Not</b>	<b>20 Uo 18 2:3 ap.1 Ramanslag</b>
	<b>Allmänna reklamationsnämnden (ram)</b>
	Enligt regleringsbrevet disponerar ARN en anslagskredit på 1 265 tkr. Anslaget är räntebärande.

## 10. Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2016	2015	2014	2013	2012
<b>Låneram Riksgäldskontoret</b>					
Beviljad	4000	4 000	4 000	4 000	4 000
Utnyttjad	484	240	871	1 639	2 495
<b>Kontokrediter Riksgäldskontoret</b>					
Beviljad	3155	3 155	2 700	2 700	2 700
Maximalt utnyttjad	0	0	0	1 907	0
<b>Räntekonto Riksgäldskontoret</b>					
Ränteintäkter	0	0	12	10	29
Räntekostnader	16	6	0	1	0
<b>Avgiftsintäkter</b>					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	59	50	48	48	63
<b>Anslagskredit</b>					
Beviljad	1265	1 066	1 018	917	1 412
Utnyttjad	0	706	102	0	1 144
<b>Anslag</b>					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	201	0	0	221	0
<b>Bemyndiganden</b>					
					<b>Ej tillämpligt</b>
<b>Personal</b>					
Antalet årsarbetskrafter (st)	41	37	34	34	31
Medelantalet anställda (st)*	43	40	37	35	32
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft</b>	1 002	960	986	956	1 007
<b>Kapitalförändring</b>					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

- \* I beräkningen av medelantalet anställda 2014, 2015 och 2016 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 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Britta Ahnmé Kågerman". The signature is written in a cursive style with a large initial 'B' and a distinct 'K'.

Britta Ahnmé Kågerman  
ARN:s ordförande och chef