

1
1
5
3
1

1
1
3
0
1

1
1
3
9
6

1
2
0
3
5

Årsredovisning
2015

Äntligen händer det!

En sen eftermiddag i september fick jag ett telefonsamtal från en glad Per Bolund som själv ville berätta att ARN nog skulle få en permanent anslagsökning med hela tio miljoner kronor! Så klart att konsumentministern var stolt över att regeringen skulle presentera ett nytt konsumentpolitiskt mål i budgetpropositionen och att ytterligare medel skulle tillföras både myndigheter och det civila samhället. Det lät för bra för att vara sant, men det var det. Det nya målet för konsumentpolitiken som antogs av riksdagen lyder så här: "Målet för konsumentpolitiken är väl fungerande konsumentmarknader och en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar konsumtion."

Redan innan riksdagen i mitten av december fattade beslut om statens budget började vi planera för hur vi bäst skulle använda pengarna. Det självklara var att förstärka personalstyrkan med fler beredningsjurister, ytterligare en sekreterare och, under begränsad tid, ytterligare en kommunikatör. Och så måste våra lokaler anpassas till att vi blir fler.

Annat som vi måste göra och som kostar tid och pengar är sådant som följer av att ARN fått ett delvis förnyat uppdrag sedan ny lagstiftning trädde i kraft den 1 januari 2016. EU ställer krav på oss när det gäller handläggningstider och information och på att vi måste pröva fler typer av tvister. Av den anledningen måste nya anmälningsblanketter skapas och vi måste anpassa ärendehanteringssystemet så att vi kan redovisa för både regeringen och EU att vi uppfyller de nya kraven. Även regeringen ställer nya krav på oss från årsskiftet. Bland annat ska vi "verka för att parterna kommer överens". En kul uppgift som



Britta Ahnmé Kågerman
nämndens ordförande och chef

kräver utbildning och där vi får pröva oss fram med försiktighet. Vi ska också "genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet". Det känns som en bra och naturlig uppgift och redan 2015 tog vi på oss att berätta om ARN:s verksamhet på ett antal branschmöten.

Jag är otroligt imponerad över att så mycket hanns med före årsskiftet. Ny information på webben, nya mallar för avvisningsbeslut, nya standardbrev till parterna och mycket, mycket mer. Och skälet till att vi hann är att alla medarbetare tog sig tid att fundera och bidra på olika sätt. En av dem som haft en särskilt stor börda är nämndens kommunikatör.

Jag bugar och tackar Per Bolund men också ARN:s fantastiska personal. Stort tack!

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 nämndens verksamhet	10
3.4 Upphandling	11
3.5 Kompetensförsörjning	12
4. Tvistlösning och information	14
4.1 Händelser under året	14
4.2 Tvistlösning	16
4.3 Information	23

Ekonomisk redovisning

5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter	28
6. Resultaträkning	30
7. Balansräkning	31
8. Anslagsredovisning	33
9. Tilläggsupplysningar och noter	34
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 (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden hade ARN t.o.m. år 2015 i uppdrag att:

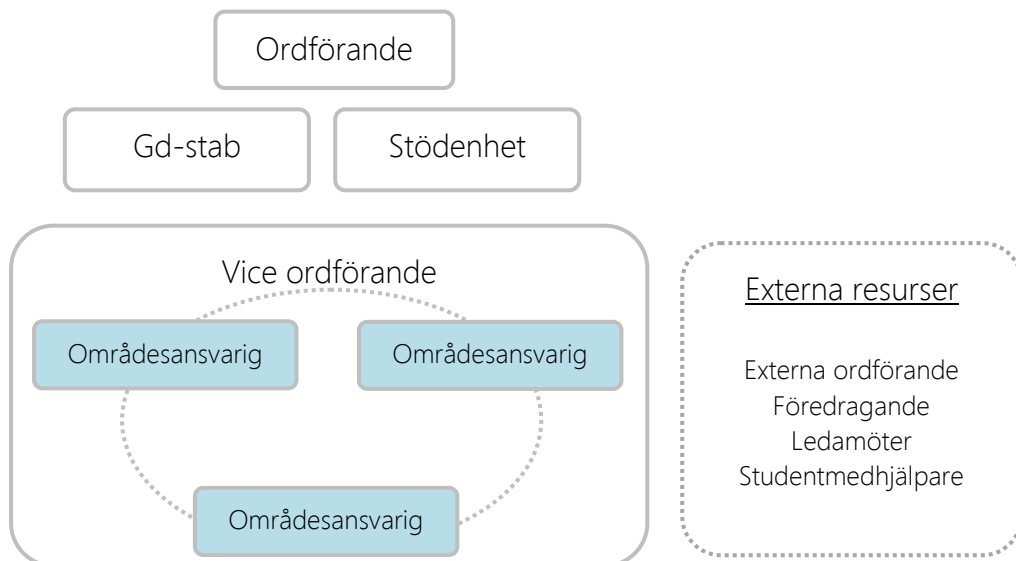
- pröva konsumenttvister
- informera om nämndens praxis
- yttra sig i konsumenttvister på begäran av domstol
- stödja den kommunala konsumentvägledningen i dess hantering av konsumenttvister
- redovisa statistik över antalet anmälningar, uppdelad avdelningsvis på anmälarnas kön, ålder och bostadsort.

År 2016 ersätts instruktionen med en ny instruktion (SFS 2015:739) där ARN ges ett delvis förändrat uppdrag.

Organisation

ARN leds av en ordförande och chef som biträds av en verksjurist och har en stab med funktionerna ekonomi, IT och kommunikation. I stödenheten ingår registrator, sekreterare och vaktmästare. Kärnverksamheten leds av nämndens vice ordförande på beredningsenheten där drygt 20 beredningsjurister tjänstgör. Enheten är indelad i tre områden som vart och ett leds av en områdesansvarig beredningsjurist. År 2015 tog de områdesansvariga över personalansvaret för beredningsjuristerna på sina områden.

ARN tar hjälp av externa medarbetare. Nämndens ordförande ansvarar för 24 externa ordförande som leder sammanträden. Vice ordföranden har ansvaret för cirka 40 externa föredragande och nämndens verksjurist för de så kallade intresseledamöterna, cirka 230 personer. För att avlasta personalen anlitas juriststudenter vid behov.



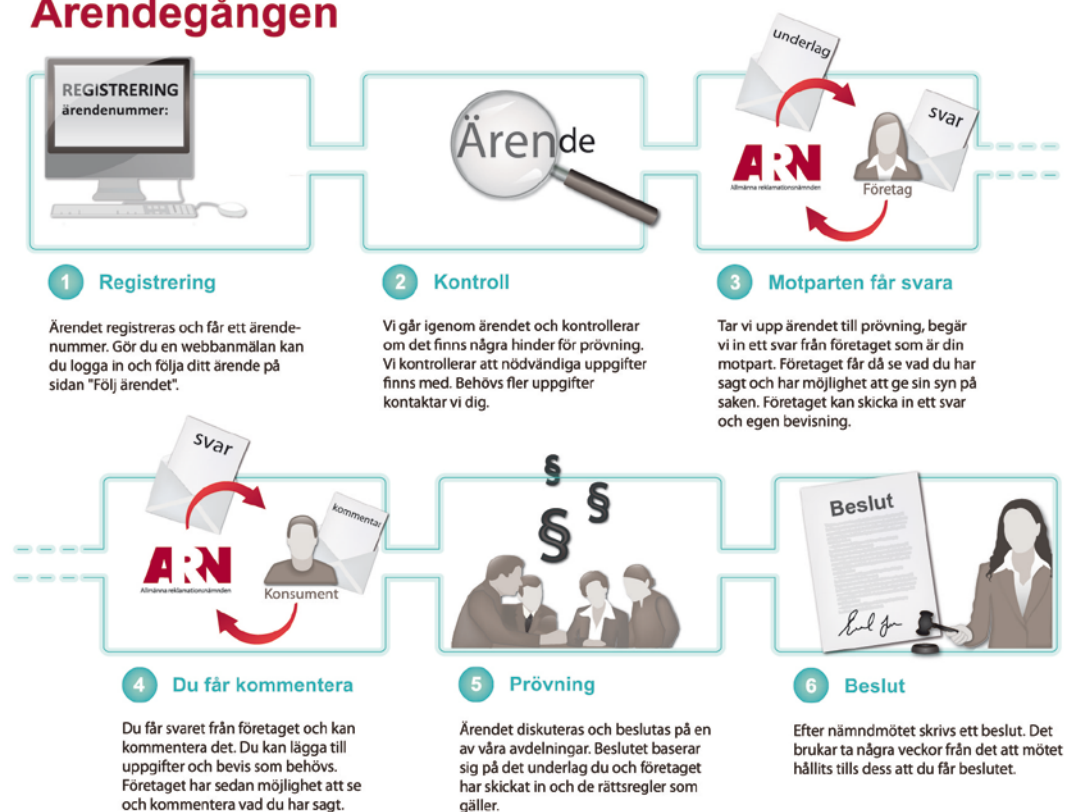
Hur anmäler man?

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

På webbplatsen finns information om de regler som gäller. Informationen ger konsumenten möjlighet att själv bedöma om tvisten kan prövas av nämnden 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 2015 **avvisades** 27 procent. Det innebär att nämnden 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 nämnden begärde eller att nämnden bedömde att ärendet inte var möjligt att pröva, till exempel för att det fanns behov av att höra parterna muntligen.

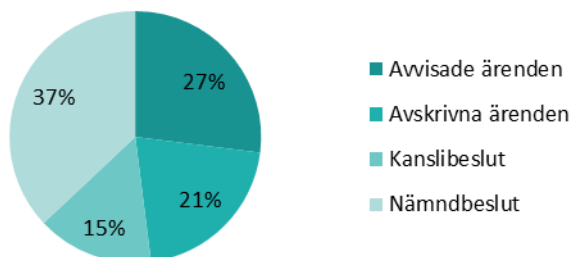
År 2015 **avskrevs** 21 procent av ärendena. Den vanligaste anledningen till detta var att konsumenten återkallade sin anmälan sedan hen träffat en uppgörelse med företaget.

I övriga ärenden prövade nämnden tvisten. Ärenden av enkel natur kan avgöras av någon av nämndens jurister eller en extern medarbetare. Då fattas ett **kanslibeslut**, vilket händer i 15 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 nämnden 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 2015 tillhörde 37 procent den kategorin.

Diagrammet nedan visar fördelningen av de olika typer av beslut som **fattades** 2015.

Fyra typer av beslut



Jämförelse 3 år tillbaka

År	Avvisade	Avskrivna	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2015	27 %	21 %	15 %	37 %
2014	27 %	19 %	15 %	39 %
2013	28 %	19 %	15 %	38 %

2. Sammanfattande måluppfyllelse och resultat

Strategiskt mål: Konsumenterna använder sig av ARN:s tvistlösning

Antalet anmälningar översteg för första gången 12 000.

Operativa mål:

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

ARN:s webbplats gjordes responsiv och innehållet omarbetades i stora delar.

Klarspråksarbetet fortsatte med särskilt fokus på de standardbrev som skickas till parterna.

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

Vi bedömer att målet har nåtts

- **Företagen följer nämndens beslut**

Följsamheten till nämndens beslut var högre än någonsin; 82 procent för beslut som fattades första halvåret 2015. Att 21 procent av anmälningarna avskrevs, vilket i övervägande andelen fall berodde på att parterna gjorde upp sedan konsumenten anmält tvisten till nämnden, 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

Genomströmningstiderna överskred de uppställda målen. Vår analys av skälen till detta utvecklas i avsnitt 4.2.

Operativa mål:

- **Genomströmningstiderna för olika ärendetyper är differentierade**

Differentierade mål för genomströmningstiderna togs fram 2011 och målet har nåtts.

- **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. Effektivitetsvinsten motverkades dessvärre av att det var svårt att engagera externa föredragande. På grund av detta fick flera sammanträden ställas in. Som ett led i att komma till rätta med problemet beslutades att arvudet till föredragandena från och med 2016 höjs från 4 000 kr till 5 000 kr.

Målet har inte 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.

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, där en jämförelse gjordes med resultatet av medarbetarundersökningen 2013. Samarbetet och bemötandet på de tre beredningsområdena och på stödenheten är fortfarande mycket gott och upplevelsen av att alla medarbetare är lika viktiga är till och med högre.

Vi bedömer att målet har nåtts

Strategiskt mål: Interna och externa medarbetare har tillräcklig kompetens inom sitt område

Operativa mål:

- **Kompetensutveckling erbjuds alla**

Individuella utbildningar och studiebesök har anordnats under året, om än i mindre utsträckning än 2014.

Information om ny lagstiftning och praxis lämnas regelbundet

Information lämnas och diskussioner förs vid områdesmöten, enhetsmöten, juristmöten och vid veckovisa informationsträffar för all fast anställd personal. Nytt för året är att extern personal har getts möjlighet att via en särskild inloggning ta del av information som läggs ut på intranätet.

Medarbetarna känner till vad som händer i omvärlden

Kommunikatören håller via intranätet personalen uppdaterad om mediala händelser som har betydelse för nämndens verksamhet. Vi får dagligen utskick från Wolters Kluwers Juridik Idag som redogör för färskas 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.

Arbetet med att upgradera intranätet, göra det responsivt och tillgängligt även för externa medarbetare sjuksattes hösten 2015.

Vi bedömer att målen 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 2015 gjordes 67 procent av anmälningarna via webben, en ökning med nio procentenheter jämfört med 2014 då 58 procent av antalet anmälningar var webbanmälningar. År 2013 låg siffran på 64 procent.

ARN har ännu inte uppdaterat den tekniska plattformen för webbanmälningss formulären. Det innebär att anmälningar inte på ett enkelt sätt kan göras från mobila enheter. För att underlätta anmälningar via sådana enheter kommer webbanmälningss formulären att göras responsiva. Arbetet inleddes 2015 med sikte på att vara färdigt första halvåret 2016.

3.2 Kommunikation

Under 2015 slutfördes översynen av den externa webbplatsen och intranätet. Webbplatserna är nu responsiva och de externa medarbetarna har tillgång till intranätet via en inloggning. Under arbetets gång har stora delar av informationen på den externa webbplatsen omarbetats samtidigt som all information på intranätet, inklusive handläggningsrutiner, uppdaterats.

3.3 Förändring av nämndens verksamhet

Lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning trädde i kraft den 1 januari 2016. Vid riksdagsbehandlingen antogs regeringens förslag om att ARN:s beslut även i fortsättningen ska utformas som rekommendationer. Dessutom godtogs förslaget om att regeringen inte längre ska behöva underställa riksdagen frågor som gäller förändringar av nämndens organisation (se prop. 2014/15:128 och 2015/16:CU4). Samtidigt med den nya lagen trädde förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden i kraft. Nyheterna innebär för ARN:s räkning i korthet följande:

- ARN kommer att pröva fler typer av varor och tjänster, t.ex. värmepumpar och lotterier.
- Värdegränsen har sänkts för tvister som rör elektronik från 1 000 kr till 500 kr. Värdegränsen för tvister som rör flyg-, tåg-, båt- och busspassagerares rättigheter enligt ett antal EU-förordningar sänks också från 1 000 kr till 500 kr. Övriga värdegränser är oförändrade. För tvister som rör spel och lotterier har värdegränsen satts till 1 000 kr.
- Konsumenten får längre tid på sig att skicka in en anmälan till ARN.

- ARN ska i normalfallet avgöra en tvist inom 90 dagar efter det att ärendet är klart för avgörande.
- En begäran om omprövning ska ha kommit in till ARN inom fyra veckor från beslutet och omprövning kan bara beviljas om beslutet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från nämndens sida.
- ARN ska medverka till att parterna kommer överens (förlikning).
- ARN ska genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet.
- Branschfinansierade tvistlösningsnämnder kan få pröva konsumenttvister i stället för ARN. Först ska de godkännas av Kammarkollegiet.

Genom den så kallade ODR-förordningen¹ 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. Nämndens kommunikator och ett antal beredningsjurister ägnade mycket tid åt att sätta sig in i vad regleringen innebär för ARN.

3.4 Upphandling

Under 2015 gjordes en upphandling av telefonin med hjälp av en extern konsult. Den resulterade i att ARN i början av 2016 byter telefonsystem. En väsentlig förändring för nämndens personal är att inkommande samtal kommer att styras till särskilda svarsgrupper som ska bemannas utifrån den kännedom vi har om frekvensen av inkommande samtal vid olika tidpunkter på dygnet och veckans dagar. På så sätt kommer beredningsjuristerna få mer tid att ostört koncentrera sig på ärendehantering. Så kallade statusfrågor kommer att slussas till sekreterarna.

Planeringen av upphandling av ärende- och dokumenthanteringssystemet och av ”serverhotellet” inleddes under året och kommer att genomföras 2016. Eftersom ARN saknar egen upphandlingskompetens anlitas konsulter.

Datorparken måste bytas ut under första halvåret 2016 och en marknadsundersökning inleddes i slutet av 2015.

¹ Se Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EU:s tvistlösningsförordning).

3.5 Kompetensförsörjning

Antalet anställda (inklusive tjänst- och föräldralediga) den 31 december 2015 var 40 personer, 27 kvinnor och 13 män. Av de 27 beredningsjuristerna var 17 kvinnor och tio män. I stödfunktionerna arbetade sex kvinnor och tre män. Sex kvinnor och en man hade chefspositioner.

Under olika delar av året var tre personer tjänstlediga för att pröva annan anställning. Två av dem samt ytterligare en beredningsjurist slutade. De beredningsjurister som slutade gick vidare till kvalificerade tjänster på annat håll. Två personer var föräldralediga. Fyra beredningsjurister tillsvidareanställdes och ytterligare en beredningsjurist fick en tidsbegränsad anställning.

En utbytestjänstgöring mellan en av ARN:s beredningsjurister och en jurist hos Myndigheten för radio och tv påbörjades i september 2014 och pågick till och med februari 2015.

Liksom tidigare år erbjöds möjlighet för notarier att arbeta hos ARN. År 2015 fick fyra notarier sådan möjlighet. Notarierna arbetar sex månader hos ARN för att därefter fortsätta sin tjänstgöring vid domstol.

För att avlasta den ordinarie personalstyrkan anlidade ARN fem juridikstuderande någon dag i veckan och en pensionerad sekreterare anlidades som vikarie.

Arkivkompetens tillgodosågs genom konsultstöd.

Rekryteringskompetens tillgodosågs genom att ARN:s pensionerade personalrådgivare anlidades på timbasis.

Ett fyrtiotal externa jurister anlidades som ordförande och föredragande vid nämndsammanträden.

Viceordförandeposten var av olika skäl periodvis obemannad, vilket fick till följd att det stöd som bör ges åt beredningsjurister och externa föredragande blev eftersatt. Å andra sidan övertog de tre områdesansvariga beredningsjuristerna personalansvaret på sina respektive områden och utvecklade i samråd arbetsformer m.m. på ett mycket förtjänstfullt sätt.

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 ett motionsbidrag på 2 500 kr per år ges till personalen.

De individuella utbildningarna under året handlade bland annat om fördjupningar i konsumenträtt och entreprenadrätt. Två områdesansvariga beredningsjurister deltog i internatutbildningar i ledarskap (UGL).

Både beredningsjurister och personalen på stödenheten inbjöds att delta i ett studiebesök på en bilverkstad.

En beredningsjurist deltog vid två tillfällen i Värdegrundsdelegationens Värdegrundsforum och redogjorde för detta på personalmöten.

Våren 2015 bjöds både interna och externa medarbetare in till en sammankomst där frågor som hör till nämndens reseavdelning diskuterades.

Hela personalen deltog i ett studiebesök hos Konsumentverket i Karlstad.

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, men det efterfrågas en lägre arbetsbelastning, mer tid till juridiska diskussioner och fler karriärvägar. ARN har lyckats rekrytera kompetenta och välmeriterade personer till lediga tjänster.

En medarbetarundersökning genomfördes under hösten. Vid en jämförelse med resultatet från medarbetarundersökningen 2013 kan det konstateras att de siffror som var mycket höga då, t.ex. svarsfrekvensen (95 % 2013 och 94 % 2015), förtroendet för närmaste chef (82 % båda åren) och bemötandet (88 % 2013 och 85 % 2015), ligger på samma höga nivå. Särskilt bra är det att 95 % svarar att alla medarbetare är lika viktiga (91 % 2013). Stoltheten att arbeta hos ARN har ökat något (från 69 % till 71 %) men trots det har uppfattningen av att ARN är en attraktiv arbetsplats sjunkit (från 66 % till 63%). Vid en diskussion kring frågan kom det fram att det upplevda låga löneläget bidrar till resultatet. När det gäller frågor relaterade till stress har procenten av dem som *inte* känner besvär av arbetsrelaterad stress visserligen ökat från 55 % till 60 % men resultatet är ännu inte tillfredsställande. Samma sak gäller svaret på frågan om det finns tillräcklig tid att utföra arbetsuppgifterna, som har ökat från 48 % till 56 %.

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 nämnden i utökad sammansättning.

Nämnden sammanträdde under året i utökad sammansättning vid fyra tillfällen. Vid det första sammanträdet prövades dels frågan om en konsument haft rätt att säga upp ett avtal om personlig träning, dels frågan om distansavtalslagens regler om ångerrätt gäller vid köp på internetauktioner. Vid det andra sammanträdet prövades ett antal ärenden som gällde tillämpningen av nya regler i distansavtalslagen. Beslut i ärendena meddelades under våren.

Under hösten hölls två sammanträden i utökad sammansättning på ARN:s reseavdelning. Vid det ena tillfället prövades tvister som gällde frågan om reklamationsfrist och rätt till ersättning enligt artikel 12 i EU-förordning 261/2004, om rätten till prisavdrag för komfortförlust vid lufttransporter och slutligen om transportörens bevisbörda enligt artikel 19 i Montrealkonventionen. Besluten meddelades i december. Vid det andra tillfället prövades Konsumentombudsmannens grupptalan om resenärers rätt till ersättning med anledning av Gotlandsbåtens inställda färjetrafik mellan Västervik och Visby sommaren 2014. Beslut i ärendet har ännu inte meddelats.

Aktiespararnas grupptalan om kompensation av Swedbank Robur Fonder AB för överdebitering av förvaltningsavgifter avvisades våren 2015. Ärendet lämpade sig inte för nämndens rent skriftliga prövning.

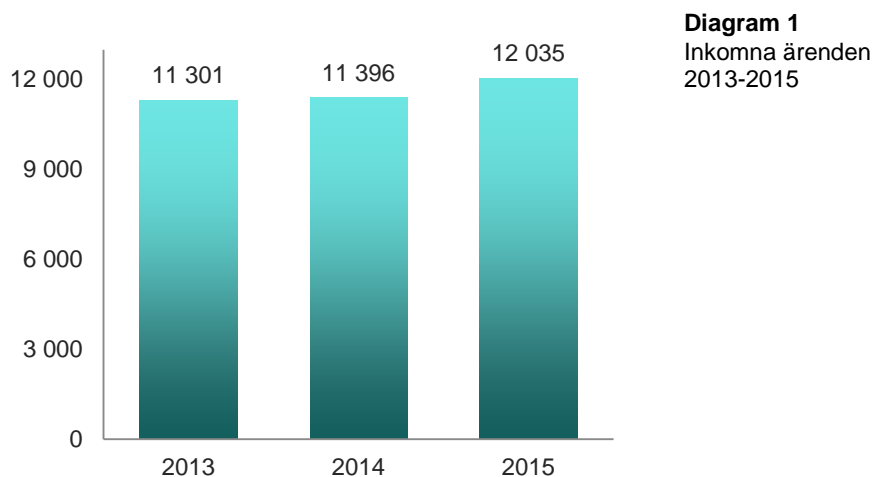
Något yttrande till domstol varken begärdes eller lämnades under året. Efter utgången av år 2015 ingår det inte längre i nämndens uppgifter att lämna sådana yttranden.

4.2 Tvistlösning

Antal anmälningar

Antalet inkomna ärenden ökade

Det totala antalet inkomna ärenden 2015 (inklusive begäran om omprövning) uppgick till 12 035. Ärendetillströmningen ökade med 639 ärenden (+5,6 procent) jämfört med 2014. Störst var skillnaden i antalet inkomna ärenden på allmänna avdelningen, där antalet ökade med 308. På allmänna avdelningen bereds de ärenden som inte ryms under någon av ARN:s övriga avdelningar. Det var inte någon särskild kategori av ärenden som ökade. På försäkringsavdelningen sjönk antalet inkomna ärenden med 187 ärenden, vilket är en minskning med nästan 19 procentenheter. Det var inte någon särskild typ av försäkringstvist som minskade, utan minskningen var generell. Inom övriga avdelningar var skillnaderna i antalet inkomna ärenden små. Ärendetillströmningen ökade på nio avdelningar och minskade på fyra.



Tabell 1. Inkomna ärenden 2013-2015 per avdelning

Avdelning	2013	2014	2015
Allmänna	1 589	1 487	1 795
Bank	500	363	412
Bostad	1 269	1 255	1 486
Båt	78	67	66
Elektronik	2 043	1 971	2 083
Fastighetsmäklare	94	81	88
Försäkring	996	988	801
Motor	1 962	1 994	2 112
Möbler	447	524	441
Resor	1 775	2 160	2 234
Sko	154	140	162
Textil	320	287	273
Tvätt	74	79	82
Total	11 301	11 396	12 035

Avgjorda ärenden

Fler ärenden avgjordes än 2014

ARN avgjorde totalt 11 997 ärenden 2015. År 2014 avgjordes 10 795 ärenden och 2013 avgjordes 11 565 ärenden. Skillnaden mellan antalet inkomna ärenden och antalet avgjorda ärenden uppgick 2015 till 38 stycken. År 2014 avgjordes 601 ärenden färre än det antal ärenden som kom in under året. År 2013 avgjordes 264 fler ärenden än de som kom in under året.

Prövade tvister

Nämnden prövade tvisten i 5 672 ärenden 2015 (47 procent av alla avslutade ärenden). År 2014 prövade nämnden tvisten i 5 237 ärenden (48 procent) och 2013 i 5 481 ärenden (47 procent). Till prövade tvister räknas även de tvister där beslut fattas utan att företaget har gett in något svar till nämnden, så kallade tredskobeslut. Till ärenden som avgjorts utan att ha prövats i sak räknas de som har avvisats eller avskrivits.

Tabell 2. Antal avgjorda ärenden i sak 2013-2015 per avdelning
Siffran inom parentes anger andel bifall i procent

Avdelning	2013	2014	2015
Allmänna	704 (44)	573 (40)	566 (46)
Bank	210 (13)	175 (10)	179 (12)
Bostad	557 (48)	589 (41)	506 (45)
Båt	34 (38)	34 (41)	36 (50)
Elektronik	788 (24)	651 (26)	650 (30)
Fastighetsmäklare	49 (12)	29 (10)	37 (3)
Försäkring	490 (11)	479 (10)	380 (12)
Motor	1 087 (35)	1 117 (38)	1 514 (41)
Möbler	260 (30)	279 (39)	301 (26)
Resor	959 (45)	1 024 (47)	1 250 (58)
Sko	100 (24)	77 (14)	90 (20)
Textil	157 (38)	149 (38)	113 (35)
Tvätt	86 (37)	61 (34)	50 (54)
Total	5 481 (34)	5 237 (35)	5 672 (40)

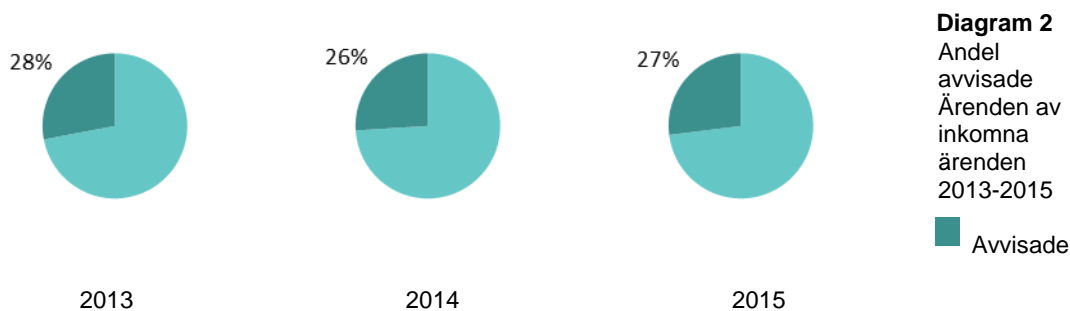
I 40 procent av antalet prövade ärenden 2015 fick konsumenten helt eller delvis bifall till sitt krav jämfört med 35 procent 2014 och 34 procent 2013. Det fanns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller andelen bifall.

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 reseavdelningen med 58 procent. Detta har sin förklaring i att nämnden avgjorde ett stort antal tvister som gällde kompensation för försenade eller inställda flygningar enligt EU-förordning nr 261/2004, där konsumenten haft rätt till kompensation.

Avvisningar

Antalet ärenden som avvisades ökade något

Nämnden avvisade 3 225 ärenden 2015, vilket motsvarar cirka 27 procent av alla inkomna ärenden. Det är en ökning i förhållande till 2014 då 2 939 ärenden (cirka 26 procent) avvisades och en procentuellt sett något lägre siffra än 2013, då 3 207 ärenden avvisades (cirka 28 procent).



År	2013	2014	2015
Inkomna ärenden	11 301	11 396	12 035
Avvisade ärenden	3 207	2 939	3 225

Beslut om avvisning fördelat på olika grunder

Den vanligaste avvisningsgrunden 2015 var, liksom 2014 och 2013, att anmälaren inte skickade in de kompletterande uppgifter som nämnden begärde, dvs. att anmälan inte fullföljdes. Det kan bero på att det via ARN:s webbplats blivit lättare att göra en anmälan och att anmälaren senare ångrar sig.

Den näst vanligaste grunden för avvisning 2015 var, liksom 2014 och 2013, att värdet av konsumentens krav inte nådde upp till det belopp som krävdes för att nämnden skulle pröva tvisten. Det kan noteras att nämnden kan besluta att pröva tvisten ändå, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl. Information om detta finns på ARN:s webbplats. 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 att ärendet inte lämpade sig för nämndens prövning. Det var den tredje vanligaste grunden även 2014 och 2013. Till denna kategori hör ärenden som avvisas på grund av att parterna behöver höras muntligen.

Åldersstruktur

Antalet ärenden under handläggning som var äldre än tolv månader ökade från elva ärenden 2014 till 39 ärenden 2015. År 2013 uppgick antalet sådana ärenden till tio stycken. Ökningen berodde bland annat på att 23 ärenden där Gotlandsbåten AB är motpart har vilandeförklarats i avvaktan på att beslut meddelas i ett grupptalanärende där sammanträde hållits i utökad sammansättning.

I övrigt kan inga större förändringar noteras i ålderstrukturen i jämförelse med 2014 och 2013. Flest ärenden var yngre än tre månader, ungefär hälften så många ingick i kategorin ärenden som är tre till sex månader gamla och ytterligare färre fanns i kategorin som har varit under handläggning i sex till tolv månader.

Genomströmningstider

Målet för genomströmningstiden uppnåddes på färre avdelningar än 2014

ARN har differentierade mål för genomströmningstiderna för de olika avdelningarna. Utgångspunkten är hur komplexa ärendena är och vad som är en rimlig genomströmningstid för ett ärende. År 2015, liksom 2014 och 2013, nåddes inte dessa mål för alla avdelningar och andelen avdelningar som nått målen när ärenden avgjorts med nämnd minskade, från fyra avdelningar 2014 till två avdelningar 2015. År 2013 nåddes målet endast på en avdelning.

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 varandra via den inloggning som görs tillgänglig när ärendet registrerats. Det får till följd att det går längre tid innan ärendena är klara att avgöra och att mer resurser måste läggas på handläggningen av varje ärende. Dessutom ökade antalet inkomna ärenden under året.

När en anmälan är komplett skickar ARN den till motparten och begär att få svar. Om företaget efter påminnelse inte hör av sig fattar nämnden beslut utifrån vad anmälaren uppgett (tredskobeslut). Enligt ARN:s rutiner skickas begäran om svar i första hand till den e-postadress som anmälaren uppgett och i andra hand med vanlig post. Ett tredskobeslut, som inte innebär någon egentlig prövning av tvisten, fattas inte om e-posten har ”studsat” eller om posten returnerat försändelsen för att man inte funnit adressaten. I sådant fall kan tvisten inte prövas och ärendet avvisas.

Om svar inte kommer in efter begäran via e-post, har proceduren startats om med användning av vanlig post. Detta har förlängt genomströmningstiderna. Den här proceduren avskaffades vid årsskiftet och sedan dess meddelas tredskobeslut om företaget inte svarar efter begäran om svar och påminnelse som skickats med e-post. Detta gäller inte om e-posten ”studsar”.

Ett arbete med att ta fram nya mål för genomströmningstiderna påbörjades i slutet av året och är föranlett av det krav som uppställs i den nya EU-lagstiftningen som trätt i kraft 2016, se närmare avsnitt 3.3.

Nämndbeslut

De avdelningar som har 150 dagar som mål för genomströmningstiden är allmänna avdelningen, båt-, elektronik-, fastighetsmäklar-, möbel-, sko-, textil- och tvättavdelningarna.

Målet för genomströmningstiden för ärenden på bank-, bostads-, försäkrings-, motor-, och reseavdelningarna är 180 dagar.

Två avdelningar, möbel- och reseavdelningarna, klarade målet 2015. År 2014 klarade fyra avdelningar målet, nämligen försäkrings-, rese-, sko- och tvättavdelningarna. År 2013 var det endast reseavdelningen som nådde målet.

Tabell 3. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut 2013-2015. Inom parentes anges målet.

Avdelning	2013	2014	2015
Allmänna	158	161	227 (150)
Bank	206	205	210 (180)
Bostad	240	215	252 (180)
Båt	225	166	202 (150)
Elektronik	171	156	197 (150)
Fastighetsmäklare	194	161	197 (150)
Försäkring	220	169	204 (180)
Motor	199	215	239 (180)
Möbler	165	169	141 (150)
Resor	165	167	170 (180)
Sko	153	147	168 (150)
Textil	159	158	211 (150)
Tvätt	178	148	229 (150)
Total	190	191	218

Under 2015 ställdes 28 planerade sammanträden in. Motsvarande siffra för 2014 var 29 sammanträden. År 2013 ställdes 52 planerade sammanträden in. En av orsakerna till de inställda sammanträdena är att det inte fanns tillräckligt många färdigberedda ärenden för att genomföra ett sammanträde. En annan orsak var att det var svårt att engagera externa föredragande. Det gällde framförallt på bostads- och motoravdelningarna där bevisningen och skriftväxlingen ofta är omfattande.

År 2014 minskades antalet ärenden som tas upp på ett sammanträde på motoravdelningen från 19 ärenden till 16. Eftersom balanserna fortsatte att vara höga tog var och en av beredningsjuristerna hösten 2015 minst ett halvt sammanträde på motoravdelningen för att få ner balanserna. Detta hade effekt och motoravdelningen minskade sin balans med 202 ärenden 2015.

Även på bostadsavdelningen har antalet ärenden per sammanträde minskats från 16 till 13 ärenden. Trots detta har balanserna fortsatt öka på bostadsavdelningen. Våren 2016 kommer en särskild insats att göras av beredningsjuristerna motsvarande den insats som gjordes på motoravdelningen hösten 2015.

Det minskade antalet ärenden per sammanträde leder till att ytterligare sammanträden behövs, vilket ökar genomströmningstiderna.

Kanslibeslut

För kanslibeslut är målet för genomströmningstiden för ärenden på sko-, textil- och tvättavdelningarna 75 dagar. Målet för allmänna avdelningen, bostads-, båt-, elektronik-, fastighetsmäklar-, motor- och möbelavdelningarna är 90 dagar och för bank-, försäkrings- och reseavdelningarna är målet 120 dagar. Ingen avdelning nådde målet 2015.

Tabell 4. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak 2013-2015. Inom parentes anges målet.

Avdelning	2013	2014	2015	
Allmänna	155	182	175	(90)
Bank	224	236	-	(120)
Bostad	138	136	149	(90)
Båt	114	95	141	(90)
Elektronik	222	231	181	(90)
Fastighetsmäklare	245*	-	-	(90)
Försäkring	222	221	207	(120)
Motor	125	114	121	(90)
Möbler	124	129	127	(90)
Resor	194	189	150	(120)
Sko	115	148	113	(75)
Textil	118	101	160	(75)
Tvätt	132	73	165	(75)
Total	173	183	155	

*Ett ärende

Den totala genomströmningstiden för kanslibeslut minskade 2015 i jämförelse med 2014 och 2013. ARN gjorde under året en särskild satsning för att flera kanslibeslut skulle fattas. Detta hade effekt och genomströmningstiderna minskade.

Liksom 2014 anlätades under 2015 externa medarbetare både för att skriva beslutsförslag och avgöra kanslibeslut, men eftersom detta kräver viss utökad administration blev tidsvinsten inte så stor.

Omrövningar

Omrövning

En part som är missnöjd med ARN:s beslut kan begära omrövning inom två månader från dagen för beslutet. Omrövning beviljas om det har begåtts ett uppenbart misstag från ARN:s sida eller om en part haft skäl till att inte ha svarat till ARN eller åberopat ny bevisning (22 § i nämndens instruktion). ARN:s ordförande eller vice ordförande fattar beslut i omrövningsärenden och ser ibland till att de avgörs vid ett nämndsammanträde.

Under 2015 kom det in 652 omrövningsärenden, vilket utgjorde 5,4 procent av det totala antalet inkomna ärenden. Motsvarande siffra 2014 var 646 omrövningsärenden (5,6 procent). År 2013 kom det in 781 ärenden (6,9 procent). Omrövning beviljades i 4,4 procent av omrövningsärendena 2015. Motsvarande siffra 2014 var 2,3 procent och 2013 beviljades omrövning i 5,6 procent av fallen.

ARN:s mål för genomströmningstiden för omrövningsärenden är 30 dagar. År 2015 var genomströmningstiden 32 dagar, vilket innebär att målet inte nåddes. Det är en ökning med två dagar i jämförelse med 2014, då genomströmningstiden var 30 dagar. År 2013 var genomströmningstiden 35 dagar.

Följsamhet till ARN:s beslut

Följsamheten var högre än någonsin

Uppföljning

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

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

Följsamheten var hög och ökade med fem procentenheter under första halvåret 2015 till 82 procent i jämförelse med 2014 då den var 77 procent för hela året. År 2013 var följsamheten 76 procent.

Av **Tabell 5** framgår att följsamheten var 100 procent på två avdelningar, fastighetsmäklar- och textilavdelningarna. Noteras bör att det på fastighetsmäklaravdelningen endast rör sig om ett bifallsbeslut medan tio bifallsbeslut på textilavdelningen följdes av företagen. På möbel-, elektronik- och försäkringsavdelningarna var också följsamheten hög. Följsamheten ökade på åtta avdelningar och minskade på fem.

Tabell 5. Andelen av beslut som följs av företagen 2013-2015 per avdelning i procent. Siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut.

Avdelning	2013		2014		2015*	
Allmänna	74	(300)	78	(221)	82	(122)
Bank	96	(28)	94	(16)	82	(11)
Bostad	71	(243)	70	(234)	72	(94)
Båt	75	(12)	75	(12)	71	(7)
Elektronik	82	(175)	83	(166)	93	(97)
Fastighetsmäklare	67	(6)	67	(3)	100	(1)
Försäkring	98	(55)	98	(45)	90	(31)
Motor	73	(360)	74	(394)	72	(250)
Möbler	79	(78)	84	(100)	95	(43)
Resor	76	(406)	77	(475)	84	(411)
Sko	65	(23)	91	(11)	50	(4)
Textil	70	(60)	80	(55)	100	(10)
Tvätt	87	(31)	85	(20)	89	(9)
Total	76	(1777)	77	(1752)	82	(1090)

*Första halvåret 2015

4.3 Information

Externa medarbetare har fått tillgång till ARN:s intranät där de kan få information om nyheter, förändringar och riktlinjer

Extern webbplats och intranät

Under 2015 slutfördes arbetet med att förbättra den externa webbplatsen och intranätet. Båda webbplatserna är numera responsiva, vilket innebär att de automatiskt anpassar utseendet efter den enhet som används. Stora delar av informationen på den externa webbplatsen har omarbetats och all information på intranätet, inklusive handläggningsrutiner, har uppdaterats.

En nyhet är att ARN:s externa medarbetare har fått tillgång till intranätet. Det ger dem möjlighet att hålla sig uppdaterade om nyheter och förändringar och det innebär också att introduktionen av nya externa medarbetare blir effektivare. Innan årsskiftet ny- och omförordnades nämndledamöterna för perioden 2016-2020 efter nominering av de organisationer som regeringen bestämt. Kontaktuppgifter till ledamöterna lades upp på intranätet och ledamöterna har möjlighet att själva göra uppdateringar.

Under 2014 gjordes en förstudie av en sammanträdesplaneringsfunktion som är anpassad för intranätet. Funktionen är tänkt att ge de externa medarbetarna möjlighet att själva boka in sig till nämndsammanträden. På så sätt avlastas sekreterarna från viss administration. Satsningen kommer att genomföras tidigast 2017.

De senaste tre åren har siffrorna över besök till den externa webbplatsen endast förändrats marginellt. De unika besöken på webbplatsen har legat runt 200 000. Cirka 60 procent av besökarna gjorde sitt första besök på webbplatsen och besökarna stannade i genomsnitt runt tre 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 vanliga fall respektive vägledande fall (referat). Ett stort antal besökare länkas in på webbplatsen från Konsumentverket, Hallå Konsument, rådgivningsbyråerna, branschorganisationer och den kommunala konsumentvägledningen.

Webbplatsen är uppbyggd enligt de tillgänglighetsriktlinjer som gör att personer med olika funktionshinder kan ta del av informationen. Under 2015 påbörjades ett arbete med att omarbete anmälningsblanketterna så att de blir tillgängliga och responsiva.

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 2015 förekom ARN i cirka 1 700 medieinslag. Det är cirka 300 medieinslag färre än 2014. År 2013 låg siffran på cirka 1 500 inslag. Inslagen förekommer både i rikstäckande tidningar, landsortstidningar, TV, radio och på internet. ARN:s ordförande medverkade i både TV och 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 2015 hade nämnden 109 prenumeranter. År 2014 låg siffran på 111 och 2013 på 115 prenumeranter.

På webben publiceras referat av principiellt intressanta beslut som kan vara vägledande. Referaten är sökbara i Karnovs rättsdatabas.

”Vanliga fall” publiceras på webbplatsen för att undvika anmälningar av en typ som nämnden prövat tidigare och där utgången är tydlig. Under 2015 och 2014 publicerades inga nya vanliga fall, vilket bland annat är en följd av den höga arbetsbelastningen och av att viceordförandeposten tidvis varit obemannad. År 2013 publicerades 14 vanliga fall.

På ARN:s webbplats erbjuds möjlighet att prenumerera på nypublicerade vanliga fall och referat.

Möten hölls med Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Energimarknadsbyrå, Telekområdgivarna och Fastighetsmäklarinspektionen (FMI). En representant från ARN deltog vid ett samverkansmöte mellan Post- och telestyrelsen

(PTS), Konsumentverket och Telekområdgivarna. Nämnden deltog med två representanter i kommittén för Swedish Standards Institute´s (SIS) Hantverkstjänster.

Kontakter mellan ARN: s beredningsjurister och Konsumentverkets och rådgivningsbyråernas personal togs fortlöpande. ARN:s ordförande gjorde ett besök hos Konsumentverket i Karlstad under våren och under hösten besökte hela ARN:s personal Konsumentverket för erfarenhetsutbyte.

ARN deltog i Konsumentverkets utbildningsgrupp och två representanter från ARN deltog i arbetet med Konsumentverkets rådgivningstjänst ”Hallå Konsument”. ARN tog emot studiebesök från Konsumentverket och ARN:s kommunikatör har deltagit vid möten med det kommunikatörsnätverk som Konsumentverket tagit initiativ till.

Samarbetet med Konsumentenheten på Finansdepartementet var intensivt med anledning av att den nya lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och den nya förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden togs fram. Personal från ARN deltog också i de referensgruppsmöten som Konsumentenheten anordnar. Konsumentminister Per Bolund besökte ARN. ARN tog också emot Civilutskottet, Konsumentverket och Advokatsamfundet på studiebesök.

Det nordiska samarbetet fortsatte 2015. Under året besökte en grupp från ARN Förbrugerrådet i Oslo för att studera hur man går tillväga när rådet aktivt verkar för att tvistande parter ska komma överens – en ny uppgift för ARN från årsskiftet 2015/16. Det hölls ett nordiskt nätverksmöte i Stockholm och ett i Oslo. ARN:s ordförande medverkade i en paneldebatt på en nordisk konferens i Köpenhamn där de nya EU-reglernas betydelse för de nordiska systemen för utomrättslig tvistlösning avhandlades.

ARN deltog med experter vid de möten som hölls om Online Dispute Resolution (ODR) i Bryssel samt vid tre NEB-möten och två möten i FIN-NET. En beredningsjurist deltog vid ett möte om flygpassagerares rättigheter. Mötet anordnades av Konsument Europa.

Två representanter från ARN utbildade cirka 200 deltagare vid konferensen ”Busstorget” samt vid en halvdagsföreläsning för Turkish Airlines. En beredningsjurist föreläste för Svenska Försäkringsföreningen och en annan berättade om ARN:s verksamhet för Branschorganisationen för tillverkare och importörer av elektriska hushållsapparater (EHL).

ARN:s ordförande höll ett föredrag för Svenska Resebyråföreningen och verksjuristen berättade om innebörden av den nya lagstiftningen på Försäkringsjuridiska Föreningens Försäkringsrättsdagar i Göteborg.

Under året svarade ARN på sju 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 på Lidingö. ARN:s vice ordförande och en beredningsjurist redogjorde för nyheter i distansavtalslagen.

ARN medverkade med fyra representanter vid Konsumentverkets kurs i fördjupad konsumenträtt och med två representanter vid Konsumentverkets utbildning om tvister som uppstår vid reparation av bil.

Under året fick ett trettiotal konsumentvägledare möjlighet att vara åhörare vid nämndsammanträden. De utvärderingar som gjordes visade att erfarenheten var mycket uppskattad.

Ekonomisk redovisning



5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter

Kostnader och intäkter för verksamhetsgrenarna rättslig prövning och information

(tkr)	2013		2014		2015	
	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
Verksamhetsgren						
Rättslig prövning						
Intäkt anslag	31 855		32 533		34 641	
Intäkt övrigt	10		11		2	
Kostnad		31 865		32 544		34 643
Information						
Intäkt anslag	1 524		1 710		1 479	
Intäkt övrigt	48		49		50	
Kostnad		1 572		1 759		1 529
Totalt	33 437	33 437	34 303	34 303	36 172	36 172

I tabellen redovisas nämndens intäkter och kostnader per verksamhetsgren. Intäkterna är fördelade på anslag och övriga intäkter. Övriga intäkter är avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen och finansiella intäkter. Avgiftsintäkterna kommer till övervägande delen från prenumerationer på beslut. Erfarenheten från de senaste åren visar att fler kunder väljer att prenumerera på enstaka avdelningars beslut. Ökade kostnader mellan åren förklaras främst av att fler beredningsjurister anställdes samt av att avgifterna för löne- och ekonomiadministrativa tjänsterna nämnden köper av Statens servicecenter har ökat p.g.a. en ny prissättningsmodell. År 2015 genomfördes fler (20 stycken) nämndsammanträden än 2014 vilket också påverkade kostnaderna.

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

Styckkostnad (kr)	2013	2014	2015
Nämndbeslut	3 115	3 428	3 284
Kanslibeslut	2 526	2 744	2 646

Styckkostnaden för nämnd- och kanslibeslut minskade 2015 jämfört med 2014. Kostnadsmassan ökade men det gjorde även antalet kansli- och nämndbeslut.

Avgjorda ärenden/årsarbetskraft

Antal	2013	2014	2015
Avgjorda ärenden/årsarbetskraft	338	318	324

Antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft ökade i jämförelse med 2014 men låg fortfarande under 2013 års nivå, vilket delvis beror på personalomsättningen. Att utbilda

nyanställda beredningsjurister minskar effektiviteten på kort sikt. Att antalet ärenden som tas upp på ett sammanträde har minskats på två avdelningar har också fått till följd att färre ärenden avgörs.

6. Resultaträkning

(tkr)	Not	2015	2014
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	36 120	34 242
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	50	48
Finansiella intäkter	3	2	12
Summa		36 172	34 303
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-27 269	- 25 270
Kostnader för lokaler		-3 411	-3 357
Övriga driftkostnader		-4 854	-4 900
Finansiella kostnader	5	-6	-7
Avskrivningar och nedskrivningar		-631	-768
Summa		-36 172	-34 303
Verksamhetsutfall		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

7. Balansräkning

(tkr)	Not	2015-12-31	2014-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	6	207	829
Pågående projekt för övr utv och övriga rättigheter		0	90
Summa			919
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	7	33	42
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	8	201	201
Summa		234	243
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		0	0
Fordringar hos andra myndigheter		339	349
Övriga kortfristiga fordringar		0	9
Summa		339	358
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	9	861	899
Summa		861	899
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	10	774	178
Summa		774	178
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		1 568	1 983
Summa		1 568	1 983
SUMMA TILLGÅNGAR		3 983	4 580

Forts. Balansräkning

(tkr)	Not	2015-12-31	2014-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	11		
Statskapital	12	201	201
Summa		201	201
Avsättningar			
Övriga avsättningar	13	306	258
Summa		306	258
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	14	240	871
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	15	811	755
Leverantörsskulder		435	566
Övriga kortfristiga skulder	16	519	480
Summa		2 005	2 673
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	17	1 471	1 448
Summa		1 471	1 448
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		3 983	4 580

8. Anslagsredovisning

Anslag (tkr)	Ing. över- förings belopp	Årets till- delning enl. regl. brev	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp	
	Not					
Uo 18 2:3 Ramanslag Allmänna reklamationsnämnden ap.1 Allmänna reklamationsnämnden (ram)	18	-102	35 524	35 422	36 128	-706
Summa		-102	35 524	35 422	36 128	-706

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

Allmänna reklamationsnämndens bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF) samt Ekonomistyrningsverket (ESV):s 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 myndighetets bokföring) tillämpar myndigheten brytdagen den 5 januari. Efter brytdagen har fakturor, överstigande 20 tkr, bokförts som periodavgränsningsposter.

Kostnadmässig anslagsavräkning

Semesterdagar som intjänats före 2009 avräknas fr.o.m. år 2009 anslaget först vid uttaget enligt undantagsbestämmelsen. Utgående balans 2014, 76 tkr, har år 2015 minskat med 8 tkr.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade dataprogram, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har ett anskaffningsvärde om minst ett halvt basbelopp 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

Ledamöter i insynsrådet/andra styrelseuppdrag	Ersättning tkr
Jan Bertoft Styrelseledamot BEUC Rådsledamot Konsumentverket Adj. ledamot i Råd & Rön AB	2
Yvonne Ingman	2
Ivar Rönnbäck	2
Lars Nordfors Försäkringsförbundets nämnd för rättsskydd	1
Niclas Sturesson	2
Rickad Nordin	2
Lotta Johnsson Fornarve	1
Johan Rosengren	1
Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag	Lön tkr
Britta Ahnmé Kågerman Ordförande Inga förmåner Lotteriinspektionen	1 055
Pernilla Smith Vice ordförande t.o.m. 2015-01-14, timanställning t.o.m. 2015-12-31 Inga förmåner	210
Jenny Wulker Roos Vice ordförande 2015-02-16 - 2015-06-18 Inga förmåner Styrelsesuppleant i Däck 365 AB	230

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.

Sjukfrånvaro, %	2015	2014
Totalt	1,9 %	2,4 %
Antal 60 dagar eller mer	0,0 %	0,0 %
Kvinnor	2,1 %	2,9 %
Män	-	-
Anställda -29 år	-	-
Anställda 30–49 år	2,0 %	3,5 %
Anställda 50 år–	-	0,9 %

Sjukfrånvaro för gruppen "Andel 60 dagar eller mer" lämnas inte då uppgiften kan hänföras till en enskild individ år 2014. År 2015 finns ingen person med sjukfrånvaro i 60 dagar eller längre.

Sjukfrånvaro för gruppen "Män" lämnas inte eftersom antalet anställda i gruppen understiger tio personer.

Sjukfrånvaro för gruppen "Anställda -29 år" lämnas inte eftersom antalet anställda i gruppen understiger tio personer.

Sjukfrånvaro för gruppen "Anställda 50 år" lämnas inte eftersom antalet anställda i gruppen understiger tio personer.

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2015	2014
Not 1	Intäkter av anslag		
	Intäkter av anslag	36 120	34 242
	Summa	36 120	34 242
	Summa "Intäkter av anslag" (36 120 tkr) skiljer sig från summa "Utgifter" (36 128 tkr) på anslaget Uo 18 2:3 ap.1. Skillnaden (8 tkr) beror på minskning av semesterlöneskuld som intjänats före 2009. Denna post har belastat anslaget, men inte bokförts som kostnad i resultaträkningen.		
Not 2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	50	48
	Summa	50	48
Not 3	Finansiella intäkter		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	12
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	2	0
	Summa	2	12
	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)	18 418	17 190
	<i>Varav lönekostnader ej anställd personal</i>	<i>2 263</i>	<i>2 214</i>
	Sociala avgifter	8 406	7 706
	Övriga kostnader för personal	445	482
	Summa	27 269	25 270
	Kostnadsökningen beror till största delen på att fler beredningsjurister anställdes med anledning av den fortsatt stora ärendetillströmningen.		
Not 5	Finansiella kostnader		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	6	0
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	0	7
	Summa	6	7
	Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2015-02-18 varit negativ.		

Balansräkning

(tkr)		2015-12-31	2014-12-31
Not 6	Rättigheter och andra immateriella anläggnings- tillgångar		
	Ingående anskaffningsvärde	3 762	3 672
	Årets anskaffningar	0	90
	Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	-90	0
	Summa anskaffningsvärde	3 672	3 762
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-2 843	-2 158
	Årets avskrivningar	-622	-684
	Summa ackumulerade avskrivningar	-3 465	-2 843
	Utgående bokfört värde	207	919
Not 7	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
	Ingående anskaffningsvärde	56	56
	Summa anskaffningsvärde	56	56
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-14	-5
	Årets avskrivningar	-9	-9
	Summa ackumulerade avskrivningar	-23	-14
	Utgående bokfört värde	-33	42
Not 8	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
	Ingående anskaffningsvärde	1 132	1 132
	Summa anskaffningsvärde	1 132	1 132
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-930	-856
	Årets avskrivningar	0	-74
	Summa ackumulerade avskrivningar	-930	-930
	Utgående bokfört värde	201	201
	Restvärde 201 tkr avser konst från Statens konstråd som ej avskrivs.		
Not 9	Förutbetalda kostnader		
	Förutbetalda hyreskostnader	774	774
	Övriga förutbetalda kostnader	86	124
	Summa	861	899

Forts. Balansräkning

(tkr)		2015-12-31	2014-12-31
Not	10	Avräkning med statsverket	
		Anslag i räntebärande flöde	
		Ingående balans	102 -221
		Redovisat mot anslag	36 128 34 258
		Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-35 524 -33 935
		Fordringar avseende anslag i räntebärande flöde	706 102
		Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	
		Ingående balans	76 91
		Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-8 -15
		Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	67 76
		Summa Avräkning med statsverket	774 178
Not	11	Myndighetskapital	
		Myndighetskapitalet består enbart av statskapital vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.	
Not	12	Statskapital	
		Statskapital utan avkastningskrav avseende konst	201 201
		Utgående balans	201 201
Not	13	Övriga avsättningar	
		Avsättning för lokalt omsättningsarbete	
		Ingående balans	258 213
		Årets förändring	48 45
		Utgående balans	306 258
Not	14	Lån i Riksgäldskontoret	
		Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar	
		Ingående balans	871 1 639
		Årets amorteringar	-631 -768
		Utgående balans	240 871
		Beviljad låneram enligt regleringsbrev	4 000 4 000

Forts. Balansräkning

(tkr)		2015-12-31	2014-12-31
Not 15	Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
	Arbetsgivaravgifter	538	513
	Leverantörsskulder andra myndigheter	273	243
	Summa	811	755
Not 16	Övriga kortfristiga skulder		
	Personalens källskatt	517	479
	Övrigt	2	1
	Summa	519	480
Not 17	Upplupna kostnader		
	Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	933	945
	Övriga upplupna löner inklusive sociala avgifter	308	295
	Övriga upplupna kostnader	230	209
	Summa	1471	1 448

Anslagsredovisning

- Not 18 Uo 18 2:3 ap.1 Ramanslag**
Allmänna reklamationsnämnden (ram)
 Enligt regleringsbrevet disponerar Allmänna reklamationsnämnden en anslagskredit på 1 066 tkr. Under 2015 har myndigheten utnyttjat 706 tkr av krediten. Anslaget är räntebärande.

Anslagsförbrukningen överskrider tilldelad ram med 706 tkr. Differensen består av 102 tkr anslagskreditutnyttjande från 2014 samt ökade lönekostnader p.g.a. fler beredningsjurister behövde anställas och att visstidsanställda användes i högre utsträckning. Orsaken bakom detta är den fortsatt stora ärendetillströmningen.

10. Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2015	2014	2013	2012	2011
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000
Utnyttjad	240	871	1 639	2 495	3 236
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	3 155	2 700	2 700	2 700	2 700
Maximalt utnyttjad	0	0	1 907	0	0
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	0	12	10	29	43
Räntekostnader	6	0	1	0	0
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	50	48	48	63	63
Anslagskredit					
Beviljad	1 066	1 018	917	1 412	888
Utnyttjad	706	102	0	1 144	0
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	0	0	221	0	521
Bemyndiganden					
					Ej tillämpligt
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	37	34	34	31	29
Medelantalet anställda (st)*	40	37	35	32	31
Driftkostnad per årsarbetskraft	960	986	956	1 007	1 035
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

* I beräkningen av medelantalet anställda 2014 och 2015 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 2016

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

Britta Ahnmé Kågerman
nämndens ordförande och chef