

ARN

Allmänna reklamationsnämnden



Årsredovisning
2018

ARN

Allmänna reklamationsnämnden

Innehåll

1. Ordföranden inleder	3
2. Detta är ARN	4
Resultatredovisning	
3. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse	8
4. Tvistlösning och information	11
4.1 Händelser under året	11
4.2 Tvistlösning	12
4.3 Internationellt samarbete	22
4.4 Information	22
5. Verksamhetsutveckling	26
5.1 Ärende- och dokumenthanteringssystem	26
5.2 Webbanmälningar	26
5.3 Kommunikation	26
5.4 IT och digitalisering	26
5.5 Förändring av ARN:s verksamhet	27
5.6 Kompetensförsörjning	29
Ekonomisk redovisning	
6. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter	33
7. Resultaträkning	35
8. Balansräkning	36
9. Anslagsredovisning	38
10. Tilläggsupplysningar och noter	39
11. Sammanställning över väsentliga uppgifter	47
12. Underskrift	48



Marcus Isgren
Ordförande och chef Allmänna reklamationsnämnden

1. Ordföranden inleder

2018 var ett intensivt och händelserikt år. ARN fyllde 50 år, antalet inkomna ärenden slog rekord och jag tillträdde som ny chef.

När ARN grundades 1968 var verksamheten ganska liten. Uppdraget har därefter växt. Det huvudsakliga uppdraget har alltid varit att pröva tvister mellan konsumenter och företag och rekommendera en lösning av tvisten, men vi ska också informera konsumenter och företag om praxis och stödja kommunernas konsumentvägledning. Och sedan ett par år ska ARN också genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet och verka för att parterna kommer överens.

Ordet förtroende är viktigt. Våra rekommendationer är inte bindande, så vår framgång bygger på att medborgare och företag har förtroende för oss och att företagen följer våra beslut trots att de inte är tvingade till det. Rekommendationerna följs i mycket hög grad, vilket vi är stolta över. Vi jobbar också aktivt med förtroendeskapande åtgärder. Det handlar bl.a. om hur vi bemöter parter och allmänhet, att vi på ett bra sätt sprider information om vårt uppdrag och praxis och om att språket i beslut och information ska vara tydligt och enkelt att förstå.

ARN:s tvistlösning har stor betydelse för både medborgare och näringsliv. Det är inte helt vanligt med konsumenträttsliga tvister i domstolarna. Det tar ofta många år innan ny lagstiftning prövas av Högsta domstolen, hovrätterna eller EU-domstolen. Men den prövas ofta i ARN kort tid efter att den börjat gälla. Det gäller allt ifrån ny distansavtalslag till ändrad paketreselag och EU-förordningar om lufttrafik. ARN har alltså stor betydelse för rättsutvecklingen på området. Våra skickliga och kompetenta medarbetare är därför oerhört viktiga. Förutom alla duktiga anställda har vi föredragande och beslutsfattare knutna till ARN, bl.a. domare i Högsta domstolen och

Svea hovrätt, chefsdomare samt domare som skriver lagkommentarer till konsumenträttslig lagstiftning eller som har varit med och arbetat fram lagstiftningen. Jag är stolt över den breda och djupa kompetensen hos ARN.

Under 2018 utnämnde regeringen mig till ny chef för ARN. Det är hedrande och oerhört stimulerande att få ta över ledarskapet för en verksamhet som har stor betydelse för både medborgare och näringsliv.

Under året växte behovet av oss och våra insatser. Antalet ärenden ökade mycket kraftigt, vilket påverkade handläggningstiderna som blev längre och balanserna som ökade. Jag vill i detta sammanhang framhålla att medarbetarna under året utfört ett imponerande arbete med stort engagemang under hög arbetsbelastning. Fler ärenden avgjordes än något år tidigare. Men de höga balanserna innebär att parterna får vänta längre på beslut. Det är positivt att medborgarna känner till och har förtroende för att ARN kan bidra till en lösning av deras tvister. ARN behöver dock växa för att fullt ut klara uppdraget på ett så bra sätt som medborgarna förväntar sig.

ARN är inne i ett viktigt skede där vi lägger den nödvändiga grunden för en långsiktig och målinriktad verksamhetsutveckling där alla medarbetare är med och bidrar. Vi jobbar fokuserat och visionärt med framtidsfrågor. Det är avgörande för att vi ska lyckas med det långsiktiga målet att åstadkomma en enklare och effektivare ärendehantering med bibehållen hög kvalitet.

Arbetsglädje, trivsel, samarbete och engagemang är nyckelord för att vi även i framtiden ska vara en attraktiv arbetsgivare, dvs. en arbetsplats där alla vill arbeta. Vi ser nu fram emot ett spännande och händelserikt 2019!

Marcus Isgren

2. Detta är ARN

ARN:s uppdrag

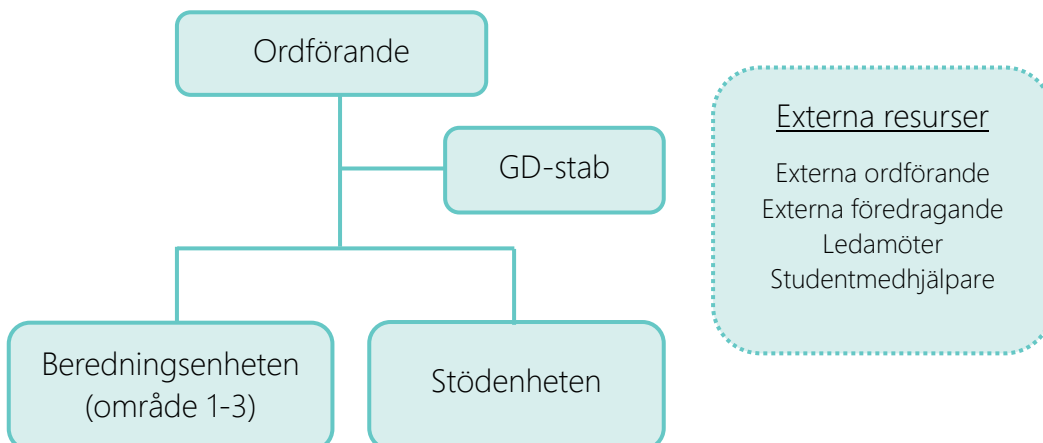
ARN:s kärnverksamhet består av dels tvistlösning, dels information. Enligt förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden har ARN i uppdrag att:

- pröva konsumenttvister
- informera konsumenter och näringsidkare om ARN:s praxis
- stödja den kommunala konsumentvägledningens hantering av tvister genom utbildning och information
- genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet
- verka för att parterna kommer överens
- redovisa statistik över antalet anmälningar, uppdelad avdelningsvis, på anmälarnas kön, ålder och bostadsort.

Organisation

ARN leds av en ordförande som också är chef. Ordföranden biträds av en vice ordförande och en verksjurist, vilka också ingår i ledningsgruppen, samt en stab med funktionerna ekonomi, HR, IT och kommunikation. Beredningen av ärenden sker i huvudsak på beredningsenheten, där ett trettiotal beredningsjurister tjänstgör. Enheten är indelad i tre områden, som vart och ett leds av en områdesansvarig beredningsjurist. Vice ordföranden ansvarar för utvecklingen av beredningsenhetens juridiska arbete. Stödenheten har som huvudsaklig uppgift att bistå beredningsenheten men har även en del andra uppgifter. Stödenheten består av sekreterare och vaktmästare och leds av en sekreterare med chefsansvar.

ARN anlitar också externa medarbetare. ARN:s ordförande ansvarar för 22 externa ordförande som leder sammanträden, vice ordföranden ansvarar för 27 externa föredragande och verksjuristen för ca 290 nämndledamöter. Juriststudenter anlitas vid behov för att förstärka beredningsenheten.



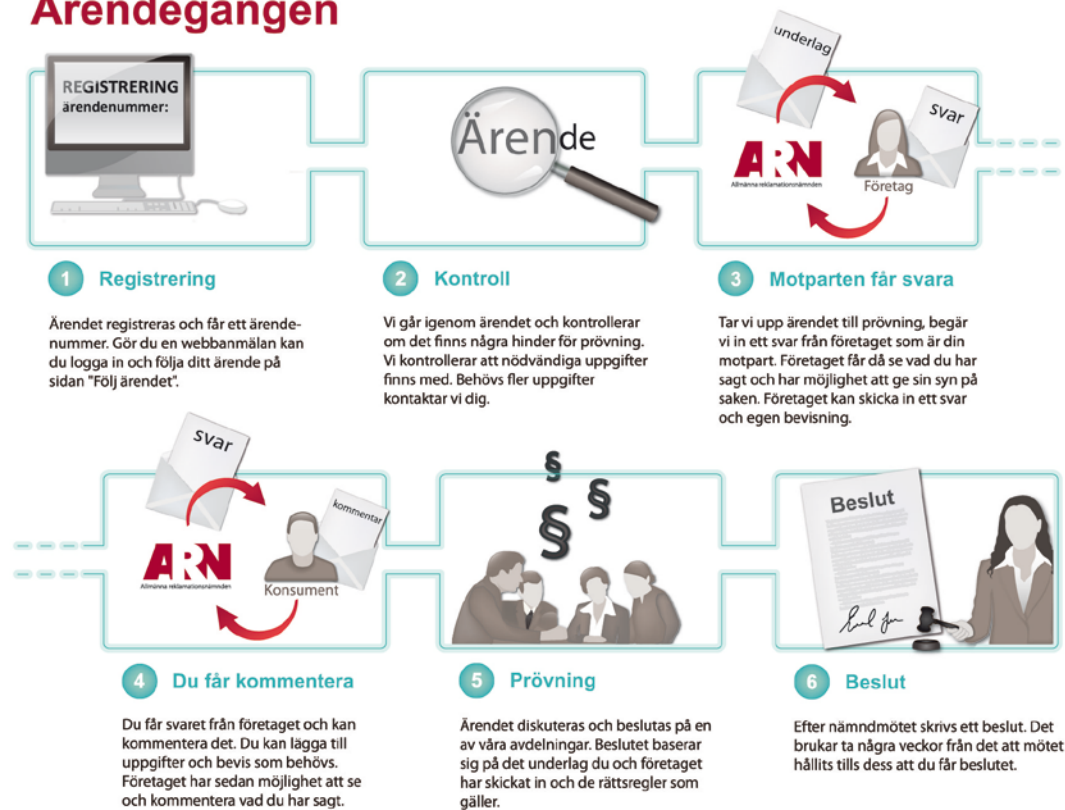
Hur anmäler man?

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

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

Det är fortfarande möjligt att göra en anmälan på papper. Då skannas handlingarna och exporteras in i ARN:s elektroniska ärendehanteringssystem.

Ärendegången



Vad hände med anmälningarna?

Av de beslut som fattades 2018 var 31 procent *avvisningsbeslut*. Det innebär att ARN inte prövade tvisten. En avvisning kan bero på att det belopp som krävs är för lågt, att anmälan till nämnden gjorts för sent, att anmälaren inte skickat in de kompletterande uppgifter som ARN begärt eller att ARN bedömt att ärendet inte kan prövas för att det finns behov av att höra parterna muntligen eller för att ärendet är alltför omfattande.

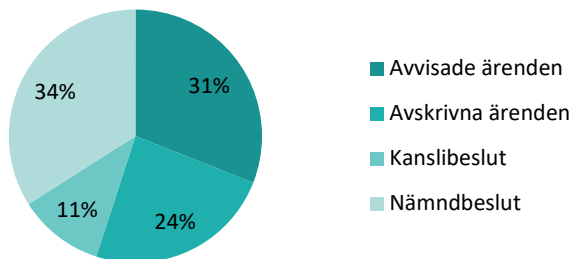
År 2018 *avskrevs* 24 procent av ärendena. Den vanligaste anledningen till detta var att konsumenten återkallade sin anmälan sedan hen och företaget kommit överens.

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 11 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 ifrån de uppgifter som anmälaren lämnat. I den här kategorin finns även besluten om att avslå en begäran om omprövning.

Är tvisten mer komplicerad bedöms ärendet vid ett nämndsammanträde. Där diskuteras ärendet av en jurist med domarerfarenhet och ett antal 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 2018 tillhörde 34 procent den kategorin.

Diagrammet nedan visar fördelningen av de olika typer av beslut som fattades 2018.

Fyra typer av beslut



Jämförelse 3 år tillbaka				
År	Avvisade	Avskrivna	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2018	31 %	24 %	11 %	34 %
2017	28 %	22 %	13 %	37 %
2016	26 %	22 %	14 %	38 %

Resultatredovisning



3. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse

Strategiskt mål:

Konsumenterna använder sig av ARN:s tvistlösning

Antalet anmälningar översteg för första gången 17 000. En jämförelse mellan de ärenden som kom in under 2018 respektive 2011 (ARN blev en e-förvaltningsmyndighet i oktober 2011) visar att antalet anmälningar nästan har fördubblats. Ökningen är 94,4 procent.

Operativa mål:

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

År 2017 lanserade ARN en ny webbplats med olika ingångar för konsumenter respektive företag så att alla snabbt kan hitta rätt information. Under 2018 lanserades informationsfilmer om ARN:s verksamhet på webbplatsen. Det inleddes också en översyn av anmälningssblanketternas utformning samt funktionen *Följ ärendet* i syfte att ytterligare förenkla anmälningsförfarandet och kommunikationen med parterna samt tydliggöra vilka tvister ARN kan pröva.

ARN deltog i utbildningen av kommunala konsumentvägledare och konsumentvägledare deltog som åhörare vid nämndsammanträden. ARN höll föreläsningar och deltog i seminarier med branschorganisationer.

- *Företagen följer ARN:s beslut*

Följsamheten till ARN:s beslut låg kvar på samma nivå för första halvåret 2018 som den gjorde för helåret 2017, dvs. på 79 procent. År 2016 låg följsamheten på 78 procent. Det bör i sammanhanget särskilt noteras att 24 procent av anmälningarna avskrevs under 2018. I de flesta fallen berodde det på att parterna träffat en överenskommelse efter att konsumenten gjort en anmälan till ARN. Innehållet i samtliga uppgörelser är inte känt, men ARN utgår ifrån att en uppgörelse, i många fall, knappast varit möjlig om anmälan inte skickats in till ARN.

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

Möten hölls med rådgivningsbyråerna, Konsumentverket och branschorganisationer.

Vi bedömer att målen har nåtts

Strategiskt mål:

Genomströmningstiderna är kortare

Genomströmningstiden för nämndbeslut ökade under 2018, medan tiden för kanslibeslut sjönk något. På grund av den stora ärendetillströmningen har det tagit längre tid att bereda ärenden fram till ett avgörande.

Operativa mål:

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

Enligt ARN:s instruktion ska en tvist som huvudregel avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Nämnden nådde målet 2018 med en genomsnittlig tid på 84 dagar.

Ett ytterligare krav är att ett ärende ska avvisas inom 3 veckor från det att anmälan kommit in till ARN, om det redan av innehållet i anmälan framgår att ARN inte är behörig att pröva tvisten. Målet är nått med en genomsnittlig tid på 7 dagar.

- *Sammanträdesplaneringen är snabb och flexibel*

Kombinerade sammanträden genomfördes på ett par avdelningar. För att möta den ökande ärendetillströmningen hölls extra sammanträden under hösten 2018.

Målet har inte nåtts när det gäller att korta genomströmningstiderna

Strategiskt mål:

Alla aktörer förstår våra beslut

Operativa mål:

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

Arbetet med att ta fram standardskrivningar för de vanligast förekommande rekommendationerna och för de flesta typerna av avvisningsbeslut som påbörjades 2017 slutfördes under 2018. Ett projekt för att ta fram mallar för motiveringarna till de vanligaste besluten inleddes.

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*

Samtliga medarbetare har involverats i verksamhetsplaneringsprocessen och i den process kring utveckling och förändring av verksamheten som inletts. En ”temperaturmätning”, dvs. en medarbetarundersökning i förenklad form, genomfördes under hösten 2018. Resultatet visade att trivseln är hög och stämningen god samt att medarbetarna är engagerade, lojala och ansvarstagande.

Vi bedömer att målen har nåtts

Strategiskt mål:

Interna och externa medarbetare har tillräcklig kompetens inom sitt område

Operativa mål:

- *Kompetensutveckling erbjuds alla*

Både seminarier och individuella utbildningar anordnades under året.

- *Information om ny lagstiftning och praxis lämnas regelbundet*

Information lämnades och diskussioner fördes vid områdesmöten och juristmöten. Externa ordförande och föredragande bjöds in till praxisdiskussioner och utbildningar.

- *Medarbetarna känner till vad som händer i omvärlden*

Via intranätet hålls medarbetarna uppdaterade om mediala händelser som har betydelse för ARN:s verksamhet. Det görs dagligen utskick från Wolters Kluwers Juridik Idag som redovisar färsk överrättsdomar och ny lagstiftning. De avdelningsansvariga beredningsjuristerna har ett särskilt ansvar för att bevaka händelser på sitt område. Informationsträffar hålls veckovis för samtliga fast anställda medarbetare.

Externa medarbetare kan logga in och ta del av information på intranätet.

Vi bedömer att målen har nåtts

Strategiskt mål:

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

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

Vi bedömer att målet har nåtts

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

ARN sammanträdde i utökad sammansättning vid 4 tillfällen 2018.

Vid det första tillfället prövade nämnden om en flygpassagerare har rätt till ersättning och assistans enligt EU-förordning 261/2004 när resenären fått ersättning för en inställd flygning, men där även den flygning som resenären bokats om till ställs in.

Vid det andra tillfället prövade nämnden frågan om en ettårig kurs på heltid var en sådan fritidsaktivitet som är undantagen från ångerrätten. Vid samma tillfälle prövades vilken part som står risken för en vara som sänds tillbaka till säljaren när köparen ångrat köpet och varan inte kommer fram.

Vid det tredje tillfället prövade nämnden kontohavares ansvar för transaktioner som utförts av bedragare.

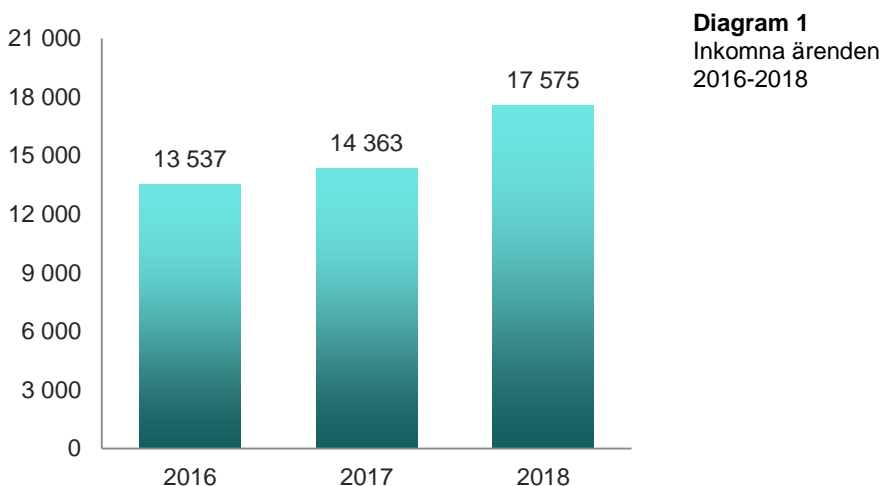
Vid det fjärde tillfället prövade nämnden om distansavtalslagens regler gäller för avtal om fiberanslutning.

4.2 Tvistlösning

Antal ärenden

Antalet inkomna ärenden ökade rejält

Det totala antalet inkomna ärenden (inklusive begäran om omprövning) uppgick till 17 575. Ärendetillströmningen ökade med 3 212 ärenden (+ 22,4 procent) jämfört med 2017. Den största ökningen hade reseavdelningen med 717 ärenden. Den procentuellt största ökningen hade bankavdelningen med en ökning på 84 procent. Tvister som gäller ersättning vid inställda eller kraftigt försenade flyg är fortfarande den typ av tvister som ökar mest. Det var endast på tvättavdelningen, som är nämndens minsta avdelning, som antalet inkomna ärenden minskade (-13 ärenden). Andelen omprövningsärenden låg kvar på samma nivå 2018 som 2017, dvs. 3 procent av den totala andelen inkomna ärenden.



Tabell 1. Inkomna ärenden 2016-2018 per avdelning

Avdelning	2016	2017	2018
Allmänna	2 024	2 271	2 752
Bank	470	470	865
Bostad	1 795	1 605	2 122
Båt	78	70	95
Elektronik	2 143	1 858	2 065
Fastighetsmäklare*	97	47	-
Försäkring	811	861	956
Motor	2 369	2 522	3 083
Möbler	508	609	728
Resor	2 636	3 388	4 105
Sko	205	216	231
Textil	336	361	501
Tvätt	65	85	72
Total	13 537	14 363	17 575

* ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Avgjorda ärenden

Fler ärenden avgjordes än 2017, men den ineliggande balansen ökade

Totalt avgjordes 15 636 ärenden 2018, vilket kan jämföras med 14 411 ärenden 2017. Det är en ökning med 1 225 ärenden (+ 8,5 procent). År 2016 avgjordes 13 694 ärenden.

Trots att fler ärenden avgjordes 2018 jämfört med året innan, så ökade den ineliggande ärendebalansen. Det beror på att 1 939 färre ärenden avgjordes än vad som kom in. År 2017 avgjordes 48 ärenden fler än de som kom in och 2016 avgjordes 157 fler ärenden än vad som kom in under året. Det finns flera anledningar till att den ineliggande balansen ökade så kraftigt under 2018. Ärendeökningen var störst under slutet av året, vilket innebär att de ärenden som kom in sent på året inte hade avgjorts vid årsskiftet. Ett annat skäl är att nämnden inte var bemannad för att hantera den kraftiga ärendeökningen under året. Beredningen av ärendena tog stora resurser i anspråk, vilket påverkade avgörandetakten.

Antal öppna ärenden per den 31 december 2018	2016	2017	2018
Antal öppna ärenden	4 106	4 055	5 991
Förändring föregående år	-3,7 %	-1,2 %	47,7 %

Prövade tvister

ARN prövade tvisten i 6 626 ärenden 2018 (43 procent av alla avslutade ärenden). År 2017 prövades tvisten i 6 745 ärenden (41 procent) och 2016 prövade ARN tvisten i 6 628 ärenden (42 procent). Till prövade tvister räknas även tvister där beslut fattats utan att företaget har skickat in något svar till ARN, så kallade treds kobeslut. Ärenden som avgjorts utan att ha prövats i sak är de som har avvisats eller avskrivits.

Tabell 2. Antal avgjorda ärenden i sak 2016-2018 per avdelning
Siffran inom parentes anger andel bifall i procent

Avdelning	2016	2017	2018
Allmänna	885 (45)	1026 (50)	951 (53)
Bank	217 (14)	185 (15)	218 (18)
Bostad	958 (52)	773 (51)	701 (53)
Båt	42 (48)	53 (55)	49 (57)
Elektronik	949 (36)	842 (32)	630 (33)
Fastighetsmäklare*	48 (15)	9 (11)	-
Försäkring	416 (13)	385 (13)	396 (12)
Motor	1 434 (46)	1454 (47)	1 579 (46)
Möbler	247 (33)	327 (31)	412 (36)
Resor	1 170 (48)	1314 (46)	1 358 (46)
Sko	68 (32)	127 (31)	81 (40)
Textil	134 (40)	193 (33)	195 (53)
Tvätt	60 (40)	57 (37)	56 (45)
Total	6628 (42)	6745 (41)	6 626 (43)

* ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

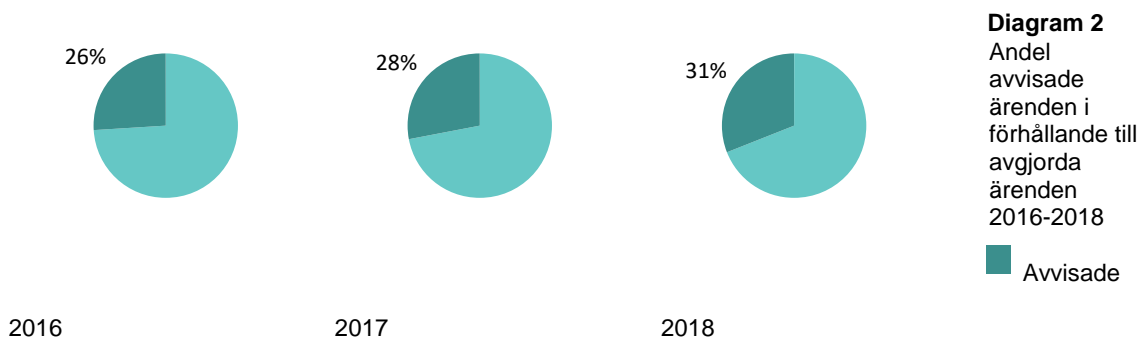
Konsumenten fick helt eller delvis bifall till sitt krav i 43 procent av de ärenden som avgjordes under 2018. År 2017 var det 41 procent och 2016 var det 42 procent. Det finns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller andelen bifall.

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

Avvisningar

Antalet avvisningar ökade

Av alla avgjorda ärenden avvisades 4 833 ärenden (31 procent) år 2018. Det är en ökning jämfört med år 2017 då 4 089 ärenden (28 procent) avvisades. Antalet ärenden som avvisades år 2016 var 3 507 (26 procent).



År	2016	2017	2018
Avgjorda ärenden	13 694	14 411	15 636
Avvisade ärenden	3 225	3 507	4 089

Beslut om avvisning fördelat på olika grunder

Den vanligaste anledningen till att ett ärende avvisades 2018, liksom 2017 och 2016, var att anmälaren inte skickat in de kompletterande uppgifter som ARN begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes.

Det näst vanligaste skälet för avvisning 2018, liksom 2017, var att en prövning av ärendet "allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt" (26 § i ARN:s instruktion). De ärenden som avvisades på denna grund var framför allt sådana som var omfattande för att nämnden skulle kunna pröva dem eller sådana som krävde att parterna hördes muntligen, vilket inte är möjligt inom ramen för nämndens helt skriftliga förfarande. År 2016 var detta det tredje vanligaste skälet.

Det tredje vanligaste skälet för avvisning 2018, liksom 2017, var att värdet av konsumentens krav inte nådde upp till det belopp som krävs för att ARN ska pröva tvisten. År 2016 var detta det näst vanligaste skälet.

Checklista

	Ja	Nej
Varan/tjänsten är för privat bruk.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den är köpt från ett företag.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Företaget har sagt nej till mina krav.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det har gått högst ett år från det att jag klagade till företaget.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitt krav ligger över värdegränsen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitt ärende hör inte till ARN:s undantag.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Åldersstruktur

Antalet ärenden under handläggning som var äldre än 12 månader ökade från 3 ärenden 2017 till 5 ärenden 2018. År 2016 uppgick dessa ärenden till 17 stycken.

Antalet ärenden som varit under handläggning mellan 3 och 12 månader ökade från 1 235 ärenden 2017 till 2 382 ärenden 2018. År 2016 uppgick dessa ärenden till 1 499 stycken.

Genomströmningstider

Genomströmningstiderna blev längre, men tvisterna avgjordes inom den tid som anges i nämndens instruktion

Enligt ARN:s instruktion ska en tvist avgöras inom 90 dagar efter det att ärendet är färdigt för avgörande (23 §). Om det redan av innehållet i en anmälan framgår att myndigheten inte är behörig att pröva tvisten, ska ärendet avvisas inom 3 veckor efter det att anmälan kommit in till ARN (27 §).

Skriftväxlingen i ärendena och den bevisning som skickas till ARN har, sett över tid, blivit alltmer omfattande. Det beror sannolikt bl.a. på att det har blivit lättare för parterna att kommunicera med ARN exempelvis per e-post eller funktionen Följ ärendet. En mer omfattande skriftväxling påverkar handläggningstiden och leder till att det tar längre tid innan ärendena är klara för avgörande. Det innebär också att mer resurser måste läggas på registrering av inkomna handlingar och handläggning av ärendena.

Under 2018 genomfördes 350 sammanträden, vilket var fler än något år tidigare. År 2017 genomfördes 335 sammanträden och 2016 var siffran 332. Produktiviteten mätt i antal sammanträden per årsarbetskraft var oförändrad.

Antal genomförda sammanträden samt sammanträden per årsarbetskraft	2016	2017	2018
Antal sammanträden totalt	332	335	350
Sammanträden totalt per årsarbetskraft	8	8	8

Under 2018 ställdes 5 planerade sammanträden in. Den vanligaste orsaken till att sammanträden ställdes in var att det inte fanns tillräckligt många ärenden klara för avgörande. Under 2018 hölls 3 sammanträden som planerats på en avdelning i stället på en annan avdelning, där det fanns tillräckligt med ärenden klara för avgörande. Under året, framför allt under hösten, sattes det med kort varsel ut 16 extra sammanträden för att möta den ökande ärendemängden.

Nämndbeslut

Tabell 3. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut 2016-2018.

Avdelning	2016	2017	2018
Allmänna	205	159	176
Bank	176	183	197
Bostad	250	157	182
Båt	224	184	182
Elektronik	242	175	178
Fastighetsmäklare*	222	-	-
Försäkring	208	178	183
Motor	155	150	174
Möbler	168	182	176
Resor	172	169	190
Sko	143	175	174
Textil	148	196	183
Tvätt	186	191	185
Total	194	166	180

* ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Den totala genomströmningstiden för nämndbeslut ökade med 14 dagar jämfört med 2017. På 7 avdelningar ökade genomströmningstiden och på 5 minskade den.

Kanslibeslut

Tabell 4. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak 2016-2018.

Avdelning	2016	2017	2018
Allmänna	139	147	131
Bank	213	88	195
Bostad	128	107	118
Båt	88	71	72
Elektronik	149	135	147
Fastighetsmäklare*	189	-	-
Försäkring	188	185	214
Motor	112	99	100
Möbler	121	162	117
Resor	133	151	137
Sko	111	150	120
Textil	137	140	135
Tvätt	118	110	172
Total	133	139	131

* ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Den totala genomströmningstiden för kanslibeslut minskade med 8 dagar 2018 jämfört med 2017. På 7 avdelningar ökade genomströmningstiden och på 5 minskade den.

90-dagarsfristen

En tvist ska vara avgjord inom 90 dagar efter det att ärendet är färdigt för avgörande. Fristen får förlängas om det är nödvändigt på grund av ärendets karaktär.

Under 2018 var den genomsnittliga tiden 84 dagar. Det är en försämring jämfört med 2017 då den genomsnittliga tiden var 73 dagar. År 2016 var tiden 85 dagar.

Tabell 5. 90-dagarsfristen 2016-2018

Avdelning	2016	2017	2018
Allmänna	105	71	83
Bank	72	84	93
Bostad	124	61	74
Båt	95	105	92
Elektronik	116	90	77
Fastighetsmäklare*	100	-	-
Försäkring	99	87	80
Motor	59	68	89
Möbler	99	105	96
Resor	63	70	87
Sko	69	97	85
Textil	77	114	79
Tvätt	93	93	76
Total	85	73	84

* ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Målet nåddes på 9 avdelningar, vilket är en förbättring jämfört med 2017 då målet nåddes på 7 avdelningar. År 2016 nådde 4 avdelningar målet. För första gången sedan 90-dagarsfristen började mätas 2016 ligger alla avdelningar under 100 dagar. Längst tid till beslut efter att ärendet var klart för avgörande hade möbelavdelningen med 96 dagar. En förklaring till det är att ärendetillströmningen var högre än vad som förutsatts, vilket innebar att antalet inplanerade sammanträden inte var tillräckligt. Extra sammanträden sattes in i syfte att korta genomströmningstiden på möbelavdelningen. Kortast tid att avgöra ärenden efter att de var färdiga för avgörande hade bostadsavdelningen med i genomsnitt 74 dagar.

Att tiden blir längre har flera orsaker. En orsak är att den stora ökningen av antalet inkommande ärenden leder till ett behov av fler sammanträden. Det krävs resurser för att planera och sätta ut sammanträden och det krävs resurser för att genomföra sammanträden. Resursbrist innebär att ärenden som är klara för avgörande inte kan sättas ut till sammanträde.

Ett annat skäl är att på vissa avdelningar, exempelvis båt- och textilavdelningarna, är antalet ärenden som ska avgöras på sammanträde förhållandevis få, vilket innebär att det tar längre tid att fylla sammanträdena och att sammanträden därför hålls mer sällan. Det skulle inte vara ekonomiskt försvarbart att genomföra sammanträden oftare med färre ärenden per sammanträde.

När det gäller ärenden som är klara för avgörande först på senvåren så är det mycket svårt att klara 90-dagarsfristen. Nämnden har inte resurser, varken ekonomiska eller personella,

för att genomföra sammanträden under sommarmånaderna. De ärenden som är klara för avgörande precis före sommaren avgörs på sammanträde först efter sommaren, vilket innebär att 90-dagarsfristen inte kan hållas.

I samtliga ärenden där 90-dagarsfristen förlängs underrättas parterna om att det kommer att dröja 120 eller 180 dagar innan de kommer att få ett beslut.

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

Treveckorsfristen

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

Tabell 6. Treveckorsfristen 2016-2018

Avdelning	2016	2017	2018
Allmänna	7	7	5
Bank	9	10	11
Bostad	7	5	5
Båt	3	5	20
Elektronik	7	8	8
Fastighetsmäklare*	8	-	-
Försäkring	14	12	11
Motor	7	5	5
Möbler	4	6	8
Resor	13	17	14
Sko	8	6	5
Textil	6	5	5
Tvätt	10	6	3
Total	8	8	7

* ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Av de 4 720 ärenden som avvisades 2018 var 1 607 (34 procent) sådana som skulle avvisas inom 3 veckor. År 2017 var det 3 971 ärenden som avvisades och av dessa var 1 404 ärenden (35,4 procent) sådana som skulle avvisas inom 3 veckor. Under 2016 var det 3 372 ärenden som avvisades och av dem var 1 188 ärenden (35,2 procent) sådana som skulle avvisas inom 3 veckor. Den genomsnittliga genomströmningstiden för dessa beslut var 7 dagar under 2018, vilket är en minskning med 1 dag jämfört med åren 2017 och 2016, då den genomsnittliga tiden var 8 dagar.

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.

Antalet begäran om omprövning ökade något 2018 i jämförelse med 2017. Under 2018 kom det in 470 sådana ärenden, vilket utgjorde 3 procent av det totala antalet inkomna ärenden. År 2017 kom det in 429 omprövningsärenden, vilket också utgjorde 3 procent av det totala antalet inkomna ärenden. Under 2016 var siffran 616 ärenden (4,6 procent).

Omprövning beviljades i 7,4 procent av omprövningsärendena 2018. År 2017 var motsvarande siffra 5,5 procent och 2016 var den 3,3 procent.

År 2018 var genomströmningstiden för ett omprövningsärende i genomsnitt 24 dagar. År 2017 var motsvarande tid 23 dagar och 2016 var den 36 dagar.

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 ligger kvar på samma nivå som tidigare

Följsamheten för första halvåret 2018 låg kvar på samma nivå som för helåret 2017, dvs. på 79 procent. Det är en procentenhet högre än 2016, då följsamheten låg på 78 procent.

Tabell 7. Andelen av beslut som följs av företagen 2016-2018 per avdelning i procent. Siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut.

Avdelning	2016		2017		2018*	
Allmänna	72	(386)	76	(183)	76	(223)
Bank	91	(35)	94	(15)	78	(18)
Bostad	70	(470)	71	(168)	73	(171)
Båt	68	(19)	81	(13)	42	(12)
Elektronik	85	(324)	91	(140)	86	(80)
Fastighetsmäklare**	100	(7)	-	(-)	-	
Försäkring	98	(51)	97	(32)	100	(25)
Motor	77	(634)	74	(271)	74	(349)
Möbler	86	(77)	89	(39)	92	(71)
Resor	80	(565)	83	(260)	86	(333)
Sko	82	(22)	88	(14)	85	(13)
Textil	82	(51)	83	(25)	79	(39)
Tvätt	95	(20)	70	(7)	83	(12)
Total	78	(2661)	79	(1167)	79	(1346)

* Första halvåret 2018

** ARN slutade pröva fastighetsmäklarärenden i maj 2017

Följsamheten av ARN:s beslut var högst på försäkringsavdelningen med 100 procent. Under 2018 ökade följsamheten på 5 avdelningar och minskade på 5. Störst var minskningen på båtavdelningen, men där var antalet prövade ärenden lågt, vilket innebär att enstaka ärenden får stort genomslag i statistiken.

4.3 Internationellt samarbete

Genom *ODR-förordningen*¹ ska en EU-omfattande onlineplattform hantera tvister som uppstår då avtal ingås online inom EU. Konsumenterna ska kunna skicka in klagomål på alla officiella EU-språk till ODR-plattformen. Systemet utför automatiska översättningar av handlingarna. ARN är ett organ för alternativ tvistlösning (ADR-organ) som ska hantera tvister i systemet och Konsument Europa är utsett till att vara en sådan kontaktpunkt som ska lämna information och assistans före och under processen. Under 2018 kom det in 7 anmälningar till ARN via plattformen. År 2017 kom det in 13 anmälningar och 2016 kom det in 1 anmälan.

4.4 Information

Fyra informationsfilmer har producerats och en översyn av anmälningsblanketterna och gränssnittet för funktionen Följ ärendet har gjorts

Informationsfilmer

Våren 2018 producerade ARN fyra informationsfilmer. Projektet utgick ifrån en analys av de vanligaste frågorna som ställs av de konsumenterna och företagen som vänder sig till ARN. Filmerna beskriver ARN:s uppdrag, vad konsumenterna ska tänka på innan de skickar in en anmälan, vad företaget ska tänka på om det fått en anmälan mot sig och vad som händer efter att en anmälan skickats in. Filmerna textades för att möta tillgänglighetskraven och publicerades på ARN:s webbplats och på Youtube. Under de fyra månaderna som filmerna var publicerade sågs de 7 765 gånger. I slutet av året togs också teckenskräfsfilmer fram. Filmerna har samma innehåll som informationsfilmerna.

Följ ärendet

Under året har en arbetsgrupp på ARN tillsammans med konsulter gjort en total översyn av gränssnittet där parterna kan följa sitt ärende. Arbetet ska slutföras under första halvåret 2019. Den nya lösningen kommer att vara omdesignad, responsiv, ha förbättrad logik kring funktioner och bättre respons för inskickade handlingar. Arbetsgruppen har också sett över vilken information som ska ges i gränssnittet. Förhoppningen är att den nya lösningen innebär att kompletterande handlingar i pågående ärenden i mycket större utsträckning kommer att skickas in via kanalen Följ ärendet. Målet är också att nämnden ska få färre statusförfrågningar i pågående ärenden och att parterna inte ska skicka in fler handlingar än vad som behövs.

Anmälningsblanketter

En arbetsgrupp inledde under året arbetet med att göra en översyn av anmälningsblanketternas innehåll och utseende. Arbetet ska slutföras under våren 2019. Syftet är att

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

göra det enklare för konsumenterna att göra rätt från början, dvs. att de redan i samband med att anmälan fylls i lämnar all den information som nämnden behöver för att kunna pröva tvisten. Därmed kan antalet begäran om komplettering minska och handläggningstiderna förkortas. Ett annat resultat av arbetet är att konsumenter i framtiden kommer att kunna göra en anmälan till reseavdelningen på en blankett på engelska.

Intranät, webbplats och jubileum

Under året fortsatte arbetet med att förbättra ARN:s intranät. De största förändringarna innehållsmässigt gjordes på de sidor som rör arbetsstödet för beredningsjuristerna. En arbetsgrupp har sett över innehållet och strukturen och skapat ett handläggnings-ABC.

Arbetet med att se över texterna på den externa webbplatsen fortsatte. Det arbetet kommer att intensifieras under 2019.

Under 2018 hade ARN:s externa webbplats 512 588 besök. Det är en kraftig ökning jämfört med 2017 då webbplatsen hade 398 165 besök.

Under året firade ARN 50 år. En jubileumslogotyp togs fram och på webbplatsen kunde man under året läsa om myndighetens historia i några viktiga nedslag.

Utåtriktat arbete - kontakter med omvärlden

Det finns ett stort intresse bland journalister och medborgare för ARN:s verksamhet, statistik och tendenser. Det finns också ett stort intresse av att få information om enskilda ärenden. Enligt det medieanalysverktyg som används förekom ARN i 763 medieinslag under 2018. Inslagen förekom i både rikstäckande tidningar, landsortstidningar, TV och radio. Antalet inslag var sannolikt klart fler men det är numera något svårare än tidigare att få fram tillförlitlig statistik eftersom allt fler tidningar använder sig av s.k. betalväggar.

ARN tillhandahåller en prenumerationstjänst för beslut som fattas vid nämndsammans träden. Tjänsten används av journalister, branschorganisationer, näringsidkare, rådgivningsbyråer och konsumentvägledare. År 2018 hade ARN 196 prenumeranter. År 2017 låg siffran på 132 och 2016 på 130 prenumeranter.

På ARN:s webbplats publiceras beslut som är principiellt intressanta under namnet Vägledande fall. Dessa beslut är också sökbara i Karnovs rättsdatabas.

ARN hade månadsvisa möten med Hallå Konsument. Möten hölls också med de fyra rådgivningsbyråerna, Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Energimarknadsbyrå och Telekområdgivarna. Det förekom också löpande kontakter mellan ARN, Konsumentverket och rådgivningsbyråerna. ARN:s vice ordförande deltog i en poddinspelning på Konsumentverket.

ARN:s ordförande, vice ordförande och verksjurist deltog under våren 2018 i ett nordiskt samarbetsmöte i Norge, där frågor om bl.a. GDPR och EU:s konsumenträttighetsdirektiv

diskuterades. ARN deltog med experter vid NEB-möten samt möten i FIN-NET och TRAVEL-NET.

Som ett led i uppdraget att genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet deltog medarbetare från ARN i möten med Bankföreningen, Installatörsföretagen och Stockholms Byggmästareförening.

Under året svarade ARN på 4 remisser.

Stödet till den kommunala konsumentverksamheten

ARN:s beredningsjurister finns tillgängliga för konsumentvägledarnas frågor och vägledarna har också möjlighet att prenumerera på beslut och få statistik som rör deras kommun. Under året har medarbetare från ARN medverkat i webinarier riktade till de kommunala konsumentvägledarna.

I maj deltog ARN:s ordförande och vice ordförande vid Konsumentdagarna i Linköping.

Under 2018 var 18 konsumentvägledare åhörare vid nämndsammanträden.

Redovisning av statistik

ARN ska varje år redovisa statistik över mottagna anmälningar uppdelad på kön, ålder och bostadsort (10 § i ARN:s instruktion). Dessa statistikuppgifter hämtas in och redovisas varje år till regeringskansliet.



5. Verksamhetsutveckling

5.1 Ärende- och dokumenthanteringssystem

Under 2018 inleddes ett samarbete med leverantören av ARN:s ärende- och dokumenthanteringssystem i syfte att förbättra och utveckla systemet utifrån de behov som har identifierats. Detta arbete kommer att intensifieras under 2019 och en arbetsgrupp har tillsatts för att särskilt jobba med uppgiften.

Vilka ärendetyper som provas av ARN och hur vanligt förekommande olika ärendetyper är förändras över tid. Under 2018 gjordes därför en översyn av varukoderna i nämndens ärendehanteringssystem. Varukoder är de grupper som de inkomna ärendena registreras under och de används bl.a. för att söka efter relevant praxis och statistik. Varukoderna arbetades om för att bättre spegla de nu aktuella ärendetyperna. De omarbetade varukoderna togs i bruk den 1 januari 2019.

5.2 Webbanmälningar

Under 2018 gjordes 78 procent av anmälningarna via ARN:s webbplats. Det är en ökning med 7 procentenheter jämfört med 2017 då 71 procent av anmälningarna gjordes via webbplatsen. År 2016 var motsvarande siffra 73 procent.

Ett arbete har inletts med att uppdatera de webbformulär som parterna kan använda för att göra en anmälan. En arbetsgrupp har också tillsatts för att utveckla, förenkla och förbättra funktionen Följ ärendet, dvs. den särskilda webbsida där parterna själva kan ladda upp och läsa handlingar i sina ärenden.

5.3 Kommunikation

Arbetet med att förbättra tillgängligheten och användarupplevelsen på den externa webbplatsen har fortsatt under 2018. Det arbetet kommer att intensifieras under 2019, då även en mer omfattande översyn av ARN:s kommunikationsarbete ska göras.

5.4 IT och digitalisering

IT- och digitaliseringsfrågorna är centrala. Trycket från omvärlden liksom från medarbetarna på nya, bättre och mer utvecklade IT-stöd är högt. Med rätt stöd kan vi möjliggöra effektiviseringsvinster och bättre service till parter och allmänhet. För att skapa förutsättningar för att utveckla IT-stödet och dra nytta av alla de möjligheter digitaliseringen ger oss rekryterade ARN i slutet av 2018 en IT-strategi. En handlingsplan för IT-utvecklingen togs fram på såväl strategisk som operativ nivå. Den långsiktiga inriktningen är att åstadkomma en enklare och effektivare hantering av ärenden, liksom effektivt och säkert informationsutbyte med medborgare och andra intressenter. Arbetet på digitaliseringsområdet kommer att intensifieras under 2019 och framför allt vara inriktat på att effektivisera ärendehantering.

5.5 Förändring av ARN:s verksamhet

Den absolut viktigaste omständigheten under 2018 som påverkade verksamheten det året och som får konsekvenser även under 2019 var den mycket stora ökningen av antalet inkommande ärenden. Ärendeökningen påverkade handläggningstiderna som blev längre och ärendebalanserna som ökade.

Under hösten påbörjades ett omfattande utvecklingsarbete i syfte att förbättra verksamheten och höja effektiviteten. Arbetet inleddes vid två verksamhetsplaneringsdagar i november 2018 där samtliga medarbetare deltog. Programmet och diskussionerna syftade till att tillsammans ta fram målsättningar för utvecklingsarbetet och att involvera samtliga medarbetare i det gemensamma arbetet med att utveckla verksamheten. Arbetet med att skapa bättre förutsättningar för en kvalitativ verksamhetsutveckling på ARN fortsatte därefter på en chefsdag i slutet av året.

Resultatet blev en ambitiös verksamhetsplan för åren 2019 och 2020 som lägger den nödvändiga grunden för en mer långsiktig och målinriktad verksamhetsutveckling, präglad av samarbete, samverkan och medarbetarnas engagemang.



5.6 Kompetensförsörjning

Kompetensförsörjning

Enligt 3 kap. 3 § förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheten redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion och av vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter.

Personalstatistik

Den 31 december 2018 hade ARN 52 anställda, varav 37 kvinnor och 15 män. Utöver detta anlätade ARN externa resurser i form av externa ordförande, föredragande och ledamöter. Antalet chefer uppgick till 5, varav 3 var kvinnor och 2 män.

Under året gick ARN:s ordförande och chef i pension och en ny ordförande och chef tillträdde den 1 oktober 2018. Under året avslutade 7 medarbetare sina anställningar och 6 medarbetare anställdes. Under året tjänstgjorde 4 notarier på ARN under sex månader vardera, innan de fortsatte sin notarietjänstgöring vid domstol. Juriststuderande anlätades regelbundet för att avlasta den ordinarie personalen. En sekreterare anlätades genom Arbetsförmedlingens praktikprogram ”Moderna beredskapsjobb”.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron på ARN ökade något under 2018 jämfört med föregående år. Den totala sjukfrånvaron var 3,2 procent av tillgänglig arbetstid. Sjukfrånvaron ökade bland både män och kvinnor. Redovisning av total sjukfrånvaro per kön och åldergrupp redovisas i en tabell under *Anställdas sjukfrånvaro*.

Allmänt om kompetensförsörjning

Kompetensförsörjning innebär att attrahera och rekrytera rätt kompetens för arbetsuppgifterna. Det är också att låta medarbetare utvecklas i sin yrkesroll och att behålla nödvändig kompetens.

När det gäller den nuvarande kompetensförsörjningssituationen kan det konstateras att det inte har varit svårt att få kvalificerade sökande till de tjänster som annonserats ut under året. Personalomsättningen bland juristerna har dock varit förhållandevis hög. För att säkra den framtida kompetensförsörjningen kommer ett arbete på området att inledas under 2019. Målet är att säkra kompetensförsörjningen innefattande alla delar av kompetensförsörjningsprocessen ARUBA (Attrahera, Rekrytera, Utveckla, Behålla, Avveckla). Det är av stor vikt att arbetet med kompetensförsörjning omfattar alla dessa steg, så att ARN kan klara nuvarande och framtida uppgifter.

Attrahera och rekrytera

Sökande till ARN ska uppleva att rekryteringsprocessen är professionell, effektiv och öppen. Information om lediga anställningar går ut huvudsakligen via ARN:s webbplats och Arbetsförmedlingen. Rekryteringarna sköts i enlighet med den rekryteringsprocess som har tagits fram inom myndigheten. Erfarenheterna från genomförda rekryteringar är att myndigheten uppfattas som en attraktiv arbetsplats och att det inte är svårt att rekrytera kvalificerad personal.

Det finns möjlighet för medarbetare att träffa enskilda överenskommelser om anställningsvillkor. Syftet med dessa är bland annat att kunna anpassa villkoren efter både medarbetarens önskemål och arbetsgivarens behov, vilket bidrar till att skapa attraktiva anställningsvillkor. Det är möjligt att träffa enskilda överenskommelser i fråga om semester, pension, arbetstid och uppsägningstid.

Utveckla och behålla

I kompetensförsörjningen ingår också att utveckla och behålla medarbetare. För att i det längre perspektivet kunna behålla nödvändig kompetens är det viktigt att låta medarbetarna utvecklas i sina yrkesroller. Några av de metoder som används för att utveckla och behålla medarbetare är medarbetarsamtal, lönesättande samtal, handledning och insatser inom arbetsmiljöområdet.

Alla medarbetare hade regelbundna medarbetarsamtal med sin närmaste chef. Samtalen handlade både om arbetsmiljön och om medarbetarens framtidsplaner. Avgångssamtal genomfördes med dem som slutade och samtalen visade att ARN upplevs som en bra arbetsplats med en mycket god stämning, vilket är en bra grund för att myndigheten ska kunna behålla och rekrytera kompetenta och bra medarbetare.

Personalomsättningen för myndigheten i stort kan inte anses problematisk. Däremot är personalomsättningen bland juristerna förhållandevis hög. En förklarande faktor är att det finns en stor konkurrens om denna typ av yrkesgrupp. Juristerna har en kompetens som värdesätts av många andra arbetsgivare inom den juridiska sektorn, såväl av statliga arbetsgivare som inom det privata näringslivet. En annan faktor kan vara att det finns få karriärvägar eller andra utvecklingsmöjligheter på myndigheten. En hög personalomsättning innebär ökade kostnader för rekrytering och introduktion samt ett ökat behov av kompetensutveckling. Det innebär också effektivitetsförluster. Detta sammantaget gör att det är av största vikt för ARN att inte ha en alltför hög personalomsättning och att kunna behålla personalen. Ett arbete för att nå denna målsättning kommer att inledas under 2019.

Kompetensutveckling

För att säkerställa en kontinuerlig kompetensutveckling genomförs vidareutbildningar och seminarier inom hela myndighetens verksamhetsområde. Under året fick alla medarbetare utbildning inom GDPR. Som exempel på interna utbildningar som genomfördes för juristerna kan nämnas utbildningar om konsumenttjänstlagen, persontransporträtt och skadeståndsberäkning. Utöver detta har flera medarbetare deltagit i olika individuella utbildningar på teman som GDPR, UGL, informationssäkerhet, förvaltningsrätt, skadeståndsrätt, konsumententreprenadrätt, penningtvätt, korruption och mutor samt mänskliga

rättigheter. Samtliga chefer fick utbildning i arbetsmiljöansvar samt organisatorisk och social arbetsmiljö.

Under hösten 2018 anordnades två verksamhetsplaneringsdagar, där samtliga medarbetare deltog. Syftet med dagarna var att påbörja arbetet med att ta fram en strategi för det fortsatta utvecklingsarbetet på myndigheten. Men programmet innehöll även kompetensutveckling i form av föreläsningar om media- och bemötandefrågor.

Nätverk är en särskild form av kompetensutveckling genom erfarenhetsutbyte mellan dem som ingår i nätverket. Flera medarbetare ingår i nätverk mellan olika myndigheter samt olika internationella nätverk på det juridiska området.

Arbetsmiljö och friskvård

ARN bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Det finns olika policys och riktlinjer för arbetsmiljö- och rehabiliteringsarbetet. Arbetsmiljöfrågor tas också upp i de individuella medarbetarsamtal som hålls med alla medarbetare. Utbildningar genomfördes i brand- och utrymnings säkerhet för all personal och för särskilt utsedda utrymningsledare. Under 2019 kommer en mer omfattande översyn av myndighetens arbetsmiljöarbete att genomföras.

Friskvård är en viktig del i arbetet med att skapa en bra arbetsmiljö och förebygga ohälsa. ARN erbjuder samtliga medarbetare friskvårdsbidrag och möjlighet att ta ut en friskvårdstimme per vecka under arbetstid.

Ekonomisk redovisning



6. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter

Kostnader och intäkter för verksamhetsgrenarna Tvistlösning och Information

(tkr)	2016		2017		2018	
Verksamhetsgren	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
Tvistlösning						
Intäkt anslag	39 324		39 524		41 782	
Intäkter av bidrag	96		0		278	
Intäkt övrigt	1		11		2	
Kostnad		39 421		39 535		42 062
Information						
Intäkt anslag	1 879		3 098		2 898	
Intäkter av avgifter	59		75		102	
Intäkter av bidrag	5		0		10	
Kostnad		1 943		3 173		3 010
Totalt	41 364	41 364	42 708	42 708	45 072	45 072

Tabellen visar ARN:s intäkter och kostnader per verksamhetsgren. Intäkterna är fördelade på anslag, intäkter av avgifter, intäkter av bidrag och övriga intäkter. Intäkter av avgifter avser avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen, intäkter av bidrag avser lönebidrag från Arbetsförmedlingen och övriga intäkter består av finansiella intäkter.

Avgiftsintäkterna kommer till övervägande del från prenumerationer på nämndbeslut och är i sin helhet hänförliga till verksamhetsgrenen Information. Intäktsökningen beror på att antalet prenumeranter ökade och att prenumerationspriserna uppdaterades inför 2018.

Intäkterna av bidrag är ersättning från Arbetsförmedlingen för en tidsbegränsad anställning inom ramen för uppdraget Moderna beredskapsjobb. Denna intäkt är till hälften direkt hänförlig till verksamhetsgrenen Tvistlösning. Övriga intäkter innefattar de finansiella intäkter om 2 tkr som är ett resultat av den negativa räntan på lån i RGK.

Kostnadsökningen 2018 i förhållande till tidigare år är kopplad främst till verksamhetsgrenen Tvistlösning och kan förklaras med ökade lönekostnader för fast- och tillfälligt anställd personal samt ökade kostnader för sammanträden. Det behövdes fler jurister för att klara av den fortsatt ökande ärendetillströmningen. Även antalet genomförda nämndsammanträden ökade, från 335 år 2017 till 350 år 2018, vilket resulterade i högre kostnader för sammanträden.

Kostnaderna för verksamhetsgrenen Information minskade eftersom den nedlagda arbetstiden på uppgiften information minskade till förmån för ärendehantering och tvistlösning.

Avgjorda ärenden/årsarbetskraft

Antal	2016	2017	2018
Avgjorda ärenden/ÅAK	334	335	347

Antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft har fortsatt att öka. Produktiviteten mätt i antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft var 2018 den högsta sedan 2012.

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

Styckkostnad (kr)	2016	2017	2018
Nämndbeslut	3 273	3 160	3 233
Kanslibeslut	2 625	2 499	2 411

Styckkostnaden för kanslibeslut fortsatte att minska trots att andelen arbetstid som beredningsjuristerna lade ned på tvistlösning ökade under 2018. Styckkostnaden för nämndbeslut ökade i förhållande till 2017, vilket kan förklaras med att andelen nämndbeslut av det totala antalet avgjorda ärenden minskade.

7. Resultaträkning

(tkr)	Not	2018	2017
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		44 680	42 622
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	103	83
Intäkter av bidrag	2	287	0
Finansiella intäkter	3	2	3
Summa		45 072	42 708
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-34 475	-32 990
Kostnader för lokaler		-4 085	-3 688
Övriga driftkostnader		-6 222	-5 769
Finansiella kostnader	5	-22	-19
Avskrivningar och nedskrivningar		-268	-243
Summa		-45 072	-42 708
Verksamhetsutfall		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

8. Balansräkning

(tkr)	Not	2018-12-31	2017-12-31
TILLGÅNGAR			
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	6	5	14
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	7	582	705
Summa		587	719
Kortfristiga fordringar			
Fordringar hos andra myndigheter	8	538	327
Övriga kortfristiga fordringar		0	6
Summa		538	334
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	9	1 005	926
Upplupna bidragsintäkter	10	29	0
Summa		1 034	926
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	11	-1 119	-1 311
Summa		-1 119	-1 311
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		4 041	4 177
Summa		4 041	4 177
SUMMA TILLGÅNGAR		5 082	4 844

Forts. Balansräkning

(tkr)	Not	2018-12-31	2017-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	12		
Statskapital	13	201	201
Balanserad kapitalförändring		0	0
Kapitalförändring enligt resultaträkningen		0	0
Summa		201	201
Avsättningar			
Övriga avsättningar	14	483	421
Summa		483	421
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	15	252	517
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	16	1 081	1 104
Leverantörsskulder		757	479
Övriga kortfristiga skulder	17	739	719
Summa		2 829	2 819
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	18	1 568	1 403
Summa		1 568	1 403
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		5 082	4 844

9. Anslagsredovisning

Anslag (tkr)	Not	Ing. överförings- belopp	Årets till- delning enl. regl- brev	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp
Uo 18 2:2 Ramanslag						
ap.1 Allmänna reklamationsnämnden	19	1 311	44 488	45 799	-44 680	1 119
Summa		1 311	44 488	45 799	-44 680	1 119

10. Tilläggsupplysningar och noter

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

Tilläggsupplysningar

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

ARN:s bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF) samt Ekonomistyrningsverkets (ESV) föreskrifter och allmänna råd till denna förordning. Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna förordning.

I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § FBF tillämpar ARN brytdagen den 4 januari. Brytdagen föregående år var den 5 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 20 tkr bokförts som periodavgränsningsposter.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

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

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

Tillämpade avskrivningstider

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

Omsättningstillgångar

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

Skulder

Skulder har tagits upp till nominellt belopp.

Ersättningar och andra förmåner

Ledamöter i insynsrådet/andra styrelseuppdrag	Ersättning tkr
Fredrik Falkenström Inga andra uppdrag	2
Maria Wiezell Inga andra uppdrag	2
Johanna Haraldsson Inga andra uppdrag	2
Joachim Allard Inga andra uppdrag	2
Kristina Berglund Styrelseledamot i Fabrikör J. L. Eklunds Hantverksstiftelse	2
Mats Hedenström Styrelseledamot i Svensk Distanshandel AB Styrelseledamot i Svensk Handel Juridik AB Styrelseledamot i MarathonGruppen	1
Christina Örnejär Inga uppgifter om eventuella andra uppdrag	0
Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag	Ersättning tkr
Britta Ahnmé Kågerman Ordförande t.o.m. 2018-08-31 Inga förmåner Styrelseledamot i Lotteriinspektionen I ersättningen ingår även arvoden från uppdrag som extern ordförande 2018 med 16 tkr.	869
Jenny Hjukström Vice ordförande samt vik. ordförande 2018-09-01—2018-09-30 Inga förmåner	723
Marcus Isgren Ordförande fr.o.m. 2018-10-01 Inga förmåner I ersättningen ingår även arvoden från uppdrag som extern ordförande 2018 med 88 tkr.	373

Anställdas sjukfrånvaro

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

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

Sjukfrånvaro, %	2018	2017
Totalt	3,2 %	2,3 %
Antal 60 dagar eller mer	14,0 %	-
Kvinnor	2,9 %	2,1 %
Män	3,7 %	2,6 %
Anställda -29 år	-	-
Anställda 30-49 år	3,5 %	3,1 %
Anställda 50 år-	2,7 %	1,3 %

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2018	2017
Not 1	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	103	75
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	0	9
	Summa	103	83
Not 2	Intäkter av bidrag		
	Anställningsstöd Arbetsförmedlingen	287	0
	Summa	287	0
Not 3	Finansiella intäkter		
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	2	3
	Summa	2	3
	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)	23 779	22 922
	<i>Varav lönekostnader ej anställd personal</i>	2 894	2 728
	Sociala avgifter	9 834	9 515
	Övriga kostnader för personal	862	551
	Summa	34 475	32 990
	Kostnadsökningen beror på att fler beredningsjurister och en sekreterare med chefsansvar anställdes, vilket förutom lönekostnaderna, påverkar även andra personalrelaterade kostnader. Fler nämndsammanträden genomfördes med ökade arvodeskostnader som följd.		
Not 5	Finansiella kostnader		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	22	19
	Summa	22	19
	Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2015-02-18 varit negativ.		

Balansräkning

(tkr)		2018-12-31	2017-12-31
Not 6	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
	Ingående anskaffningsvärde	56	56
	Summa anskaffningsvärde	56	56
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-42	-33
	Årets avskrivningar	-9	-9
	Summa ackumulerade avskrivningar	-52	-42
	Utgående bokfört värde	5	14
Not 7	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
	Ingående anskaffningsvärde	1 371	1 643
	Årets anskaffningar	136	276
	Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	0	-549
	Summa anskaffningsvärde	1 507	1 371
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-666	-982
	Årets avskrivningar	-259	-233
	Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	0	549
	Summa ackumulerade avskrivningar	-925	-666
	Utgående bokfört värde	582	705
Not 8	Fordringar hos andra myndigheter		
	Fordran ingående mervärdesskatt	510	327
	Fordran mot skattekonto	29	0
	Summa	538	327
Not 9	Förutbetalda kostnader		
	Förutbetalda hyreskostnader	945	926
	Övriga förutbetalda kostnader	60	0
	Summa	1 005	926
Not 10	Upplupna bidragsintäkter		
	Anställningsstöd Arbetsförmedlingen	29	0
	Summa	29	0
Not 11	Avräkning med statsverket		
	Uppbörd		
	Anslag i räntebärande flöde		
	Ingående balans	-1 311	-201
	Redovisat mot anslag	44 680	42 622
	Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-44 488	-43 732
	Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-1 119	-1 311

Forts. Balansräkning

(tkr)		2018-12-31	2017-12-31
Not 12	Myndighetskapital Myndighetskapitalet består enbart av statskapital vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.		
Not 13	Statskapital Statskapital utan avkastningskrav avseende konst	201	201
	Utgående balans	201	201
Not 14	Övriga avsättningar Avsättning för lokalt omsättningsarbete		
	Ingående balans	421	360
	Årets förändring	62	61
	Utgående balans	483	421
	Inga omställningsmedel har använts under räkenskapsåret. En preliminär bedömning har gjorts om att 200 tkr kommer användas under 2019.		
Not 15	Lån i Riksgäldskontoret Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
	Ingående balans	517	484
	Under året nyupptagna lån	0	276
	Årets amorteringar	-266	-243
	Utgående balans	252	517
	Beviljad låneram enligt regleringsbrev	2 500	4 000
	Lån för anläggningstillgångar anskaffade i december kommer tas upp i juni 2019.		
Not 16	Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
	Utgående mervärdesskatt	-1	0
	Arbetsgivaravgifter	770	766
	Leverantörsskulder andra myndigheter	312	339
	Övrigt	0	0
	Summa	1 081	1 104
Not 17	Övriga kortfristiga skulder		
	Personalens källskatt	738	719
	Övrigt	1	0
	Summa	739	719

Forts. Balansräkning

(tkr)		2018-12-31	2017-12-31
Not 18	Upplupna kostnader		
	Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	884	1027
	Övriga upplupna löner och arvoden inklusive sociala avgifter	222	105
	Upplupna kostnader, SSC och Riksrevisionen	207	196
	Övriga upplupna kostnader	255	75
	Summa	1 568	1 403

Anslagsredovisning**Not 19 Uo 18 2:2 ap.1 Ramanslag****Allmänna reklamationsnämnden (ram)**

Enligt regleringsbrevet disponerar ARN en anslagskredit på 1 334 tkr. Hela det ingående överföringsbeloppet får disponeras då det detta understiger 3 procent av föregående års tilldelning 43 732 tkr enligt regleringsbrevet. Anslaget är räntebärande.

11. Sammanställning över väsentliga uppgifter


(tkr)	2018	2017	2016	2015	2014
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	2 500	4 000	4000	4 000	4 000
Utnyttjad	252	517	484	240	871
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 000	4 000	3155	3 155	2 700
Maximalt utnyttjad	0	0	0	0	0
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	0	0	0	0	12
Räntekostnader	22	19	16	6	0
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter och andra ersättningar	103	83	59	50	48
Anslagskredit					
Beviljad	1 334	1 312	1 265	1 066	1 018
Utnyttjad	0	0	0	706	102
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	1 119	1 311	201	0	0
Bemyndiganden	Ej tillämpligt				
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	45	43	41	37	34
Medelantalet anställda (st)*	51	49	43	40	37
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 001	987	1 002	960	986
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

* I beräkningen av medelantalet anställda 2014 – 2018 är tjänstledig personal frånräknad.

12. Underskrift

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Stockholm den 22 februari 2019

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

Marcus Isgren
ARN:s ordförande och chef

ARN

Allmänna reklamationsnämnden