

Allmänna reklamationsnämnden Årsredovisning 2023





Innehåll

1. Ordföranden har ordet	6
2. Det här är ARN	9
Resultatredovisning	12
3. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse	14
3.1 Inledning	14
3.2 Resultat och måluppfyllelse	15
4. Tvistlösning och information	19
4.1 Tvistlösning	19
4.2 Information	36
4.3 Verksamhetsutveckling	38
4.4 Övriga mål och återrapporteringskrav	50
Ekonomisk redovisning	51
5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter	52
6. Resultaträkning	54
7. Balansräkning	55
8. Anslagsredovisning	57
9. Tilläggsupplysningar och noter	58
10. Sammanställning över väsentliga uppgifter	68
11. Underskrift	69
Bilaga Antalet anmälningar uppdelat på kön och ålder	70

1. Ordföranden har ordet

År 2023 var ett mycket bra år för ARN. Flera rekord slogs, bl.a. i antal inkomna ärenden, avgjorda ärenden, produktivitet, kostnadseffektivitet, följsamheten till besluten och i låg personalomsättning. Dessutom var ARN i final i utmärkelsen Sveriges Modernaste Myndighet och i Kantar Publics årliga anseendeundersökning placerade sig ARN bland de myndigheter som har högst anseende i landet.

Resultaten talar sitt tydliga språk. Trots stora utmaningar, främst i form av en mycket hög ärendetillströmning och stramare ekonomiska ramar, har myndigheten växlat upp och ökat sin förmåga. Att ARN lyckas väl med sitt uppdrag är mycket bra för Sveriges konsumenter och företag.

ARN är en myndighet i förändring. De senaste åren har stort fokus lagts på utvecklingsfrågor. Artificiell intelligens (AI) har slagit igenom på bred front. Vid sidan av nya AI-lösningar i ärendehantering kan AI användas för en mängd andra uppgifter. Ett gediget arbete har även genomförts för att bli en ännu attraktivare arbetsgivare där medarbetare vill stanna och utvecklas. När antalet ärenden ständigt ökar, men de ekonomiska resurserna inte följer med i samma takt är det avgörande att höja effektiviteten samt att erfarna medarbetare stannar och bidrar med sin kompetens.

Antalet inkomna ärenden har tydligt ökat och med mer än 60 procent de två senaste åren. Det finns flera orsaker till detta. Det digitala samhället innebär stora möjligheter och underlättar livet för såväl konsumenter som företag, men det är tydligt att det också för med sig problem. På ARN ser vi att antalet ärenden som rör e-handel har ökat kraftigt, inte minst ärenden som rör gränsöverskridande handel. Varor levereras inte, reklamationsoch returhantering fungerar inte som de ska, det är svårt att komma i kontakt med företag och många gånger är det oklart vem konsumenten ens har ingått avtal med.

En annan typ av ärenden som har ökat kraftigt är olika former av bedrägerier, där konsumenter på varierande sätt lurats att lämna ifrån sig inloggningsuppgifter till internetbanker eller att på annat sätt medverka till att bedrägerier kunnat genomföras. ARN har under året meddelat flera vägledande beslut som rör juridiska frågor kopplade till e-handel och bedrägerier.

Under 2023 deltog ARN i utmärkelsen Sveriges Modernaste Myndighet. Deltagandet innebär att vi följde upp och analyserade hela verksamheten och de många förändringar som gjorts de senaste åren. Utvärderingen var mycket värdefull. Dels kunde vi på ett samlat sätt se vilka förbättringar vi åstadkommit för såväl alla konsumenter och företag som våra medarbetare, dels kunde vi ta fram en tydlig inriktning för det fortsatta utvecklingsarbetet.

Utvecklingsarbetet har varit helt avgörande för de goda resultat som ARN har levererat de senaste åren. Arbetet kan sammanfattas med orden *strategi, struktur* och *kultur*. Vi jobbar strategiskt och sätter upp tydliga och mätbara mål. Vi följer en arbetsmetod som innebär att alla medarbetare är delaktiga och vi har skapat en kultur som präglas av ett utvecklingsinriktat framåttänk där medledarskapet är en viktig beståndsdel och där värderingar och förhållningssätt är viktiga.

Kulturfrågan är viktig och den har vi i vårt utvecklingsarbete kopplat till statstjänstepersonsrollen. Vi jobbar i allmänhetens tjänst och det ska vi alltid ha med oss.

Framgången kan också sammanfattas med våra tre kärnvärden som vi uttrycker med orden *tillsammans, kvalitet* och *brukaren i fokus*. Att vi jobbar med ständig utveckling tillsammans på myndigheten och tillsammans med andra med ett brukarorienterat förhållningssätt har varit helt avgörande för de goda resultaten.

ARN:s utvecklingsarbete har skapat stor arbetsglädje hos medarbetarna och en stark gemensam vilja att ta myndigheten till en ny nivå och positionera den i samhället på ett sätt som säkerställer att vi finns där för alla Sveriges konsumenter och företag. Genom arbetet har vi skapat en sund arbetsmiljö och våra medarbetare har ett stort samhällsengagemang och en vilja att ständigt utvecklas.

År 2023 var, trots stora utmaningar, mycket framgångsrikt. När jag nu blickar framåt ser jag att våra arbetssätt och strukturer utgör en bra grund för fortsatt utveckling och effektivisering mot målsättningen att bli snabbare, enklare och flexiblare. Jag ser fram emot de möjligheter som AI ger för att ytterligare

effektivisera ärendehantering. I detta ligger att undersöka om beslutsfattandet i vissa fall kan automatiseras och hur vi med hjälp av AI kan effektivisera registrering av inkomna handlingar samt vägleda konsumenter i anmälningsförfarandet så att fler anmälningar blir kompletta från början.

Genom vårt utvecklingsarbete och medarbetarnas engagemang kommer vi att kunna möta framtida utmaningar och även framöver tillhandahålla högkvalitativ tvistlösning åt Sveriges konsumenter och företag samt skapa största möjliga samhälls- och medborgar nytta.

Marcus Isgren





Februari
Som nyttillträdd civilminister besöker Erik Slottner ARN.

Maj
ARN medverkar på Konsumentdagarna



**ÅR 2023
I KORTHET**

Juni
ARN har högt anseende i Kantar Publics anseendeindex.



Augusti
Vägledande beslut om e-handel (distansköp)

September
Nytt ärendehanteringssystem



September
Fler ARN-beslut än någonsin följs genast

Oktober
Besök av riksdagens civilutskott

December
ARN inför en visselblåsarfunktion



November
ARN i final i utmärkelsen Sveriges modernaste myndighet

December
Vägledande beslut om obehöriga transaktioner (bedrägerier)



2. Det här är ARN

ARN:s uppdrag

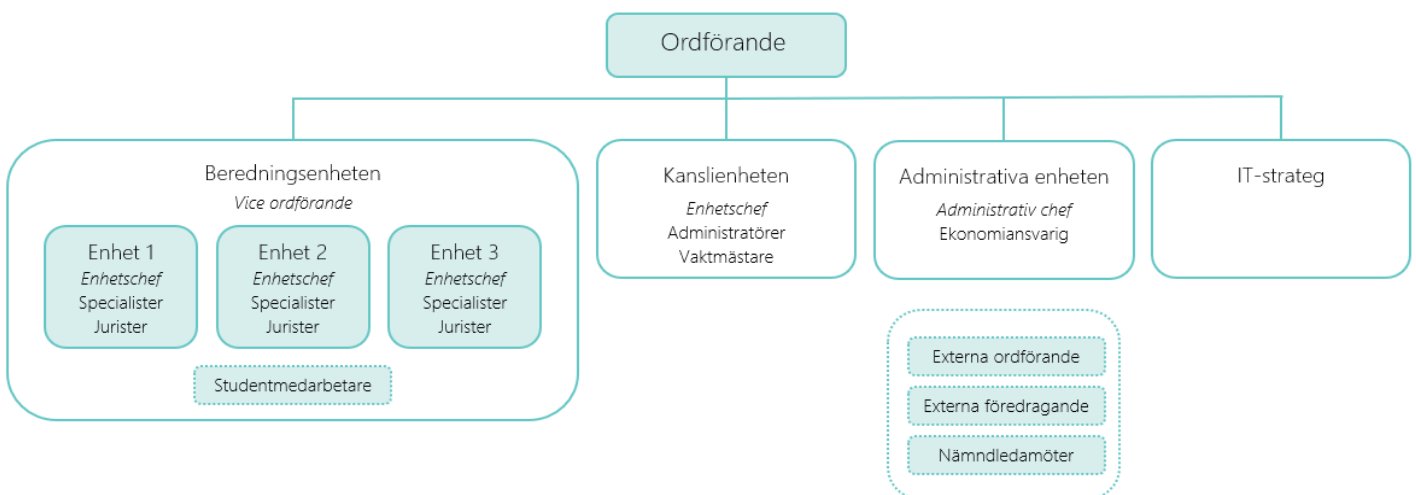
ARN:s kärnverksamhet består av dels tvistlösning, dels information. Enligt förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden har ARN i uppdrag att:

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

Organisation

ARN leds av en ordförande som också är chef. Ordföranden biträds av en vice ordförande, en administrativ chef och en enhetschef för kansliet, vilka också ingår i ledningsgruppen. Även IT-strategen tillhör staben. Beredningen av ärenden sker i huvudsak på beredningsenheten, där cirka ett fyrtiotal jurister tjänstgör. Beredningsenheten är indelad i tre enheter, som var och en leds av en enhetschef. Vice ordföranden är chef för beredningsenheten och ansvarar för utvecklingen av det juridiska arbetet. Den administrativa enheten ansvarar för bl.a. ekonomi, HR och verksjuridik. Enheten leds av den administrativa chefen och på enheten tjänstgör även en ekonom. Kanslienheten leds av en enhetschef. På enheten tjänstgör administratörer och vaktmästare.

ARN anlitar också externa medarbetare. ARN:s ordförande ansvarar för 34 externa ordförande som leder sammanträden och fattar beslut, vice ordföranden ansvarar för ca 50 externa föredragande och den administrativa chefen för ca 300 nämndledamöter.



Hur anmäler man?

En konsument som vill anmäla en tvist kan göra det via anmälningsformulär på ARN:s webbplats eller på en särskild pappersblankett som myndigheten tillhandahåller.

Parterna får inloggningsuppgifter till en e-tjänst, Följ ärendet, som är en webbsida där de själva kan följa vad som händer i ärendet samt lägga till och läsa handlingar.

På ARN:s webbplats finns information om vilka regler som gäller för att ARN ska pröva en tvist. Informationen ger konsumenten möjlighet att själv bedöma om tvisten kan prövas av ARN eller inte.

Ärendegången



Vad hände med anmälningarna?

När en anmälan kommit in till ARN handläggs ärendet av någon av myndighetens jurister. Handläggningen inleds med en kontroll av om ärendet kan prövas av ARN och om så är fallet inleds skriftväxlingen mellan parterna. Motparten ges möjlighet att ge sin syn på saken. När skriftväxlingen är avslutad prövas ärendet antingen av en jurist (kanslibeslut) eller av en nämnd bestående av en jurist med domarerfarenhet och ett antal ledamöter (nämndbeslut). Ledamöterna är nominerade av konsument- och näringslivsorganisationer samt av Konsumentverket, Energimyndigheten och Energimarknadsinspektionen.

Av de ärenden som avgjordes under 2023 prövades knappt hälften, 46 procent, i sak. Det innebär att tvisten prövades utifrån det underlag som parterna gett in samt de rättsregler som gäller och därefter lämnade ARN en rekommendation till hur tvisten bör lösas.

Många av de ärenden som kom in under 2023 prövades inte i sak, ARN gjorde alltså inte någon materiell bedömning i de tvisterna. Under 2023 skrevs 23 procent av ärendena av från vidare handläggning. Det vanligaste skälet till detta var att konsumenten återkallade sin anmälan sedan hen och företaget själva kommit överens om en lösning av tvisten.

Av de beslut som fattades 2023 var 31 procent avvisningsbeslut, vilket innebär att ARN inte heller i dessa fall prövade tvisten. Avvisning kan exempelvis ha skett på grund av att det ekonomiska krav som framställts var för lågt, att anmälan till ARN getts in för sent, att anmälaren inte skickat in de kompletterande uppgifter som ARN begärt eller att ARN bedömt att ärendet inte kan prövas eftersom det finns behov av att höra parterna muntligen.

Diagrammet nedan visar fördelningen av de olika typer av beslut som fattades 2023.

Fyra typer av beslut

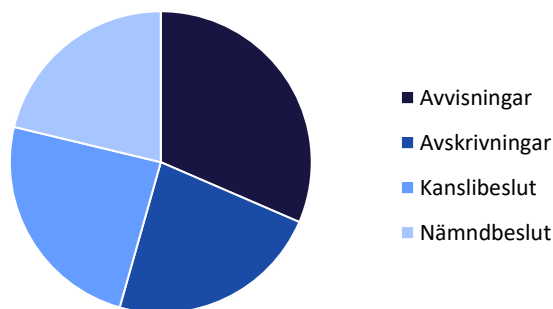


Diagram 1
Fyra typer av beslut 2023

Tabell 1. Andel typer av beslut

År	Avvisningar	Avskrivningar	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2023	31 %	23 %	24 %	22 %
2022	31 %	22 %	23 %	24 %
2021	25 %	19 %	37 %	19 %

Resultatredovisning



Året i siffror



Antal inkomna ärenden

32 303



Ökning av inkomna ärenden

24 %



Antal vägledande beslut

29



Produktivitetsökning

14 %



Procent av besluten
som följs direkt

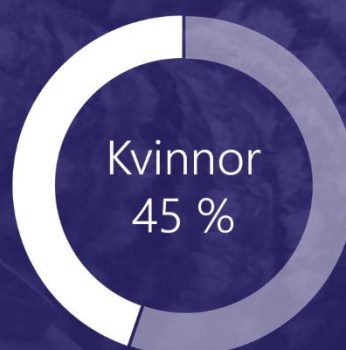
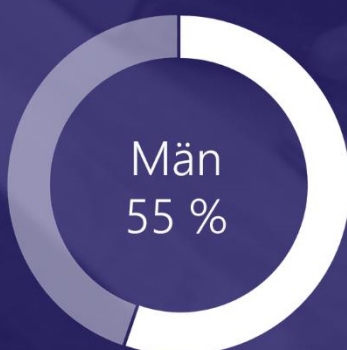
81



Anslag

61 miljoner

Könsfördelning anmälare



3. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse

3.1 Inledning

Resultatredovisningen inleds med en sammanfattning av resultat och bedömning av verksamheten och är därefter indelad i följande avsnitt.

- Tvistlösning
- Information
- Verksamhetsutveckling
- Övriga mål och återrapporteringskrav

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

ARN använder sig av flera resultatindikatorer för att mäta måluppfyllelse och kvalitet i verksamheten. Följsamheten till ARN:s beslut, antalet avgöranden, ärendebalansens storlek och genomströmningstider är de huvudsakliga resultatindikatorerna som används vid analys och bedömning av ARN:s resultat och utveckling. Såväl kvalitet som effektivitet kan i viss mån mätas i genomströmningstider för avgjorda ärenden.

En sammantagen analys och bedömning görs av om målsättningen såvitt avser ärendehantering har uppnåtts och för att bedöma om utvecklingen går i önskad riktning.

Följsamheten till ARN:s beslut är den främsta resultatindikatorn eftersom den visar hur väl ARN lyckas med sin uppgift att fatta kvalitativa beslut som näringsidkarna respekterar och följer. En annan resultatindikator som används är andelen omprövningsärenden.

Resultatutvecklingen analyseras och kommenteras också med utgångspunkt i produktivitet. Produktiviteten definieras som antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, men den uttrycks också i styckkostnad per avgjort ärende. Även här används resultatindikatorer för att bedöma om utvecklingen går i önskad riktning.

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

Flertalet avsnitt innehåller en analys och bedömning av resultat och övrig väsentlig information.

3.2 Resultat och måluppfyllelse

Twistlösning

ARN:s övergripande mål är att ha en effektiv och rättssäker ärendehantering med så korta genomströmningstider som möjligt.

För twistlösningsverksamheten har regeringen i ARN:s instruktion uttryckt verksamhetsmålen på så sätt att en tvist som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar efter det att ärendet är färdigt för avgörande samt att ett ärende ska avvisas inom 3 veckor efter det att anmälan kommit in till ARN, om det redan av innehållet i anmälan framgår att ARN inte är behörig att pröva tvisten.

ARN har även satt upp egna verksamhetsmål och definierat ett antal fokusområden under vilka olika aktiviteter identifierats som viktiga för att bidra till måluppfyllelsen. Ett ärende ska handläggas så snabbt som möjligt och det ska avgöras inom rimlig tid. ARN har i sitt serviceåtagande angett att ett ärende som utgångspunkt ska avgöras inom 6 månader samt en strävan efter att ett ärende aldrig ska bli äldre än 12 månader. Enligt de interna målsättningarna gäller att ett ärende inte heller – utom i särskilda fall – ska bli äldre än 9 månader.

Under 2023 nådde ARN regeringens mål att en tvist som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Mediantiden var 82 dagar. Detta var 4 dagar mer än 2022.

Myndigheten nådde även målet att ett ärende ska avvisas inom 3 veckor från det att anmälan kommit in till ARN, om det redan av innehållet i anmälan framgår att ARN inte är behörig att pröva tvisten. Mediantiden var 7 dagar, dvs. 3 dagar mer än 2022.

Den stora ökning av antalet inkomna ärenden som skedde år 2022 fortsatte under 2023. Det kom in totalt 32 303 ärenden, jämfört med 26 041 år 2022, dvs. en ökning med 24 procent.

Avgörandetakten ökade tydligt under 2023, men fler ärenden kom in än vad som avgjordes, vilket innebär att ärendebalansen ökade. Antalet avgjorda ärenden ökade med 30 procent till 28 225 från 21 768 ärenden. Antalet öppna ärenden ökade under året från 9 137 till 13 215 ärenden, dvs. med 45 procent.

Den totala genomströmningstiden för ärenden som prövades i sak ökade under 2023 från 168 till 219 dagar.

Det arbete som inleddes 2021 för att minska antalet äldre ärenden gav resultat även 2023 och innebär att det vid årsskiftet inte fanns något öppet ärende som var äldre än 9 månader. Förutom 2022 var senaste gången det inträffade 1995. Trots detta försämrades åldersstrukturen på den ineliggande ärendebalansen under 2023; andelen ärenden äldre än 6 månader ökade.

Med hänsyn till att genomströmningstiderna ökade under 2023 och då mediantiden för avgjorda ärenden i sak var 219 dagar kan serviceåtagandet i denna del inte anses uppfyllt fullt ut. Skälet för att ARN inte nådde målsättningarna är att verksamheten var underfinansierad både 2022 och 2023. Trots en kraftig produktivitetsökning var bemanningen för låg för att klara av att bereda ärenden i den takt som krävdes för att nå målsättningen.

Med hänsyn till att det inte fanns några ärenden äldre än 9 månader vid årsskiftet får serviceåtagandet emellertid anses delvis uppfyllt.

Produktiviteten definierad som antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, ökade 2023 och var den högsta någonsin. Produktiviteten var 576 avgjorda ärenden per årsarbetskraft, vilket kan jämföras med 2017 då motsvarande siffra var 335 ärenden per årsarbetskraft.

Kostnadseffektiviteten, uttryckt som styckkostnad per avgjort ärende, förbättrades ytterligare under året.

Att såväl produktivitet som kostnadseffektivitet ökat kraftigt på senare år beror i huvudsak på att ärendehantering har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs genom kanslibeslut, dvs. av en ensam beslutsfattare, jämfört med tidigare. Verksamheten har aldrig varit så effektiv som den var under 2023.

Myndighetens beslutsfattande håller hög kvalitet och parterna har förtroende för att ARN kan bidra till en lösning av deras tvister. Dessa bedömningar bygger bland annat på den omständigheten att följsamheten till ARN:s beslut under det första halvåret 2023 var högre än tidigare, 81 procent. Det är den högsta siffran som uppmätts under detta millenium. Ett annat stöd för bedömningen är att antalet omprövningsärenden minskade under 2023 och att andelen beviljade omprövningar låg kvar på en låg nivå. Bedömningen grundar sig också på resultatet i den anseendeundersökning som genomfördes under året.

Information

ARN bedrev under 2023 ett aktivt mediearbete i enlighet med myndighetens kommunikationsplan och mediestrategi. Arbetet med att öka synligheten i media och på så sätt öka kännedomen om ARN och uppdraget samt stärka förtroendet resulterade under året i ett stort antal intervjuer i tv, radio, dagspress och annan media. Återkopplingen från såväl media som ARN:s intressenter och fokusgrupper har varit mycket positiv när det gäller mediearbetet.

ARN deltog under året i Kantar Publics årliga anseendemätning. ARN placerade sig bland de myndigheter som har högst anseende. ARN:s index låg klart över genomsnittet för samtliga myndigheter. Att ARN placerade sig högt i undersökningen visar att myndigheten har ett högt anseende och förtroende i samhället.

Kompetensförsörjning m.m.

Under 2023 följdes det nya arbetssätt som infördes 2022 och som kallas *Framtidens arbetsplats* upp. Uppföljningen visade att arbetssättet är modernt och välfungerande samt att det bidrar till att göra ARN till en attraktiv arbetsgivare. Medarbetarna anser att möjligheten till distansarbete och andra förändringar som genomförts har bidragit till ett hållbart liv och en bättre balans mellan arbete och fritid. Personalomsättningen är låg, verksamheten är mer effektiv och det nya arbetssättet bidrar till att medarbetarna tycker att det är spännande, intressant och hållbart att jobba på ARN.

ARN är en attraktiv arbetsgivare som kan rekrytera och behålla kompetenta medarbetare. Myndigheten arbetar aktivt med utvecklings-, arbetsmiljö-, likabehandlings- och hållbarhetsfrågor. Medarbetarna är engagerade och deltar i stor utsträckning i myndighetens utvecklingsarbete; nästan alla ingår i minst en arbetsgrupp.

Bedömningarna i dessa delar bygger på flera nyckeltal och resultatindikatorer såsom medarbetarindex, ledarskapsindex, upplevd delaktighet, ambassadörskap, personalomsättning och antal medarbetare som ingår i arbetsgrupper.

ARN samverkar i stor utsträckning med andra myndigheter, inte minst i utvecklingsarbetet. Det erfarenhetsutbyte som sker vid samverkan har mycket stort värde för myndigheten men samverkan med andra bidrar också till att öka medarbetarnas engagemang för de frågor som samverkan avser.





4. Tvistlösning och information

4.1 Tvistlösning

Inkomna ärenden

Antalet inkomna ärenden fortsatte att öka kraftigt under 2023 och låg på den högsta nivån någonsin. Det kom in totalt 32 303 ärenden under året, vilket är en ökning med 6 262 ärenden (24 procent) jämfört med 2022. Antalet inkomna ärenden ökade på 10 avdelningar och minskade på 2. De största ökningarna sett till antalet inkomna ärenden hade textilavdelningen med 1 487 ärenden (205 procent), allmänna avdelningen med 1 365 ärenden (30 procent) och bankavdelningen med 1 059 ärenden (62 procent).

De omprövningsärenden som kom in 2023 utgjorde 2 procent av det totala antalet inkomna ärenden. År 2022 utgjorde omprövningsärendena 2,5 procent av det totala antalet ärenden. År 2021 var andelen omprövningsärenden 3,2 procent.

Det finns flera förklaringar till att ärendetillströmningen har ökat under senare år. Ett viktigt skäl är lagstiftningen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden från 2016 som innebär att företag ska informera konsumenter om att de kan vända sig till en nämnd för att lösa en uppkommen tvist. I de flesta fallen är ARN den nämnd företagen ska informera om.

Ett annat skäl är att kännedomen om ARN har ökat. Det beror bland annat på att Konsumentverket har genomfört flera informationsinsatser om konsumenters rättigheter. Även ARN:s eget kommunikationsarbete har bidragit till ökad kännedom. Till detta kommer ökad e-handel, en ökning av bedrägerier samt en ökande befolkning som också leder till ett större behov av effektiv och högkvalitativ utomrättslig tvistlösning.

Den främsta orsaken till den stora ärendeökningen 2023 var problem kopplade till e-handel. Detta ligger bakom den stora ärendeökningen på såväl textilavdelningen som allmänna avdelningen. Många av tvisterna rör köp som konsumenter har gjort av företag i utlandet och där det är svårt att få kontakt med företagen. På bankavdelningen beror ökningen fortfarande till stor del på olika former av bedrägerier. Det är också tydligt att det försämrade konjunkturläget och händelser i omvärlden har bidragit till ärendeökningen under 2023.

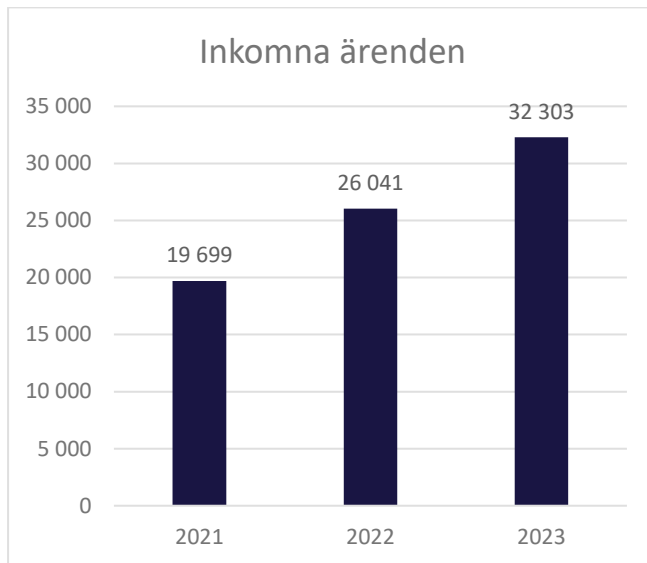


Diagram 2
Inkomna ärenden
2021-2023

Tabell 2. Inkomna ärenden per avdelning

Avdelning	2021	2022	2023
Allmänna	4 052	4 590	5 955
Bank	855	1 721	2 780
Bostad	2 529	3 416	3 617
Båt	68	72	80
Elektronik	2 671	3 410	3 607
Försäkring	882	1 204	1 478
Motor	3 542	4 749	5 621
Möbler	814	1 080	1 271
Resor	3 334	4 471	4 436
Sko	295	542	1 189
Textil	612	726	2 213
Tvätt	45	60	56
Total	19 699	26 041	32 303

Avgjorda ärenden

Under 2023 avgjordes totalt 28 225 ärenden. Det är en ökning med 6 457 ärenden (30 procent) jämfört med 2022, då 21 768 ärenden avgjordes. År 2021 avgjordes 24 276 ärenden.

Antalet avgjorda ärenden ökade på 11 avdelningar. Den enda avdelningen där antalet avgöranden minskade var tvättavdelningen, men där minskade också ärendeinflödet.

Såväl antalet nämndbeslut som kanslibeslut ökade under året. Totalt genomfördes 399 nämndsammanträden under 2023 jämfört med 339 år 2022 och 293 år 2021.

Antalet avgöranden låg under 2023 på den högsta nivån någonsin. De effektiviseringar av verksamheten som har genomförts under de senaste åren har fått tydlig effekt. Under 2023 har fokus fortsatt varit att avgöra äldre ärenden och myndighetens egen målsättning, att vid årets slut inte ha något öppet ärende som var äldre än 9 månader, nåddes.

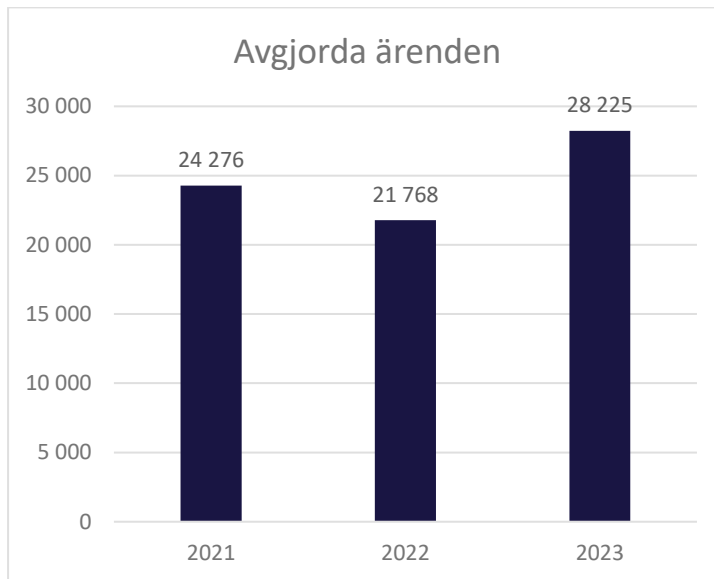
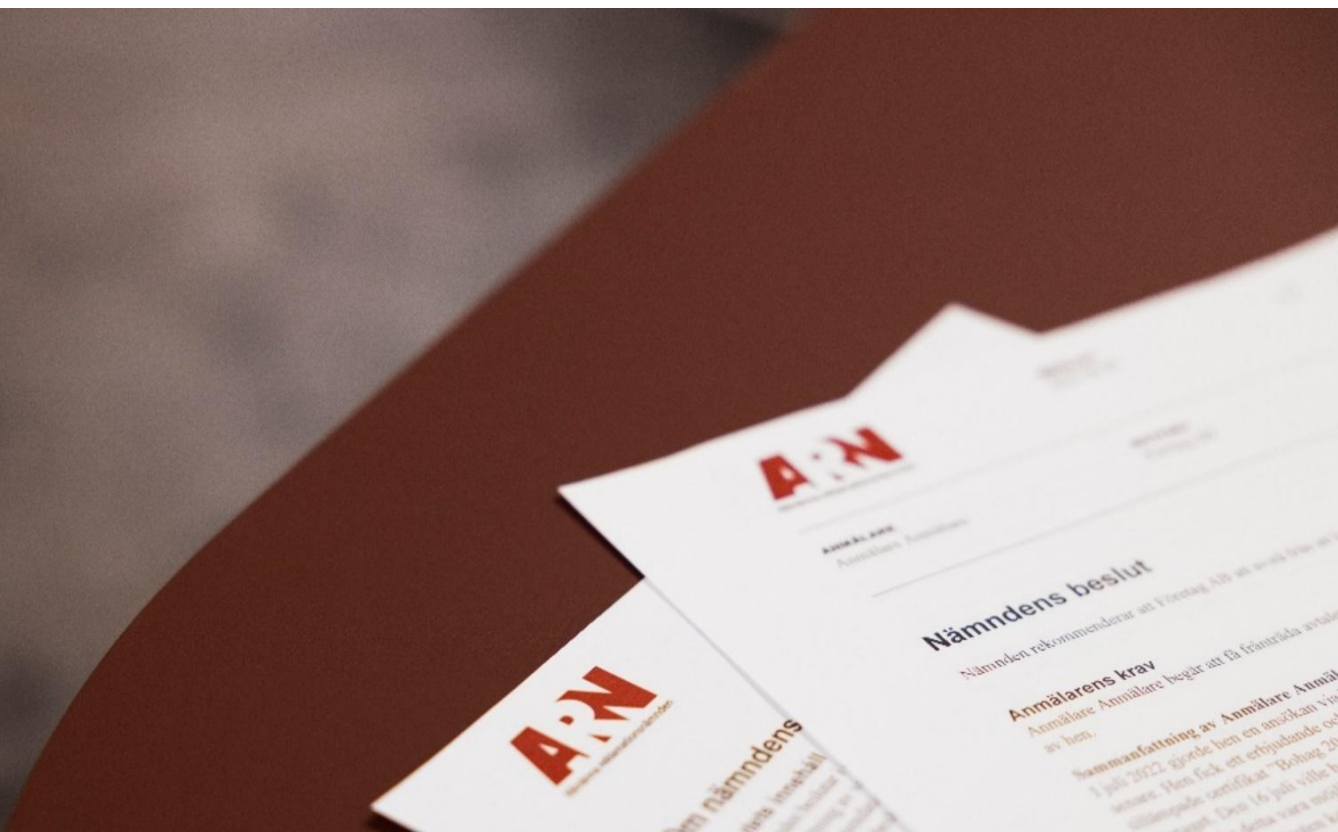


Diagram 3
Avgjorda ärenden
2021-2023

Tabell 3. Avgjorda ärenden per avdelning

Avdelning	2021	2022	2023
Allmänna	4 993	4 005	5 090
Bank	984	1 100	2 698
Bostad	2 560	3 061	3 315
Båt	100	53	69
Elektronik	2 769	2 857	3 355
Försäkring	1 118	1 013	1 305
Motor	3 862	4 014	4 967
Möbler	902	943	1 032
Resor	5 968	3 616	3 864
Sko	286	429	927
Textil	680	625	1 559
Tvätt	54	52	44
Total	24 276	21 768	28 225



Ärendebalans

Under 2023 avgjordes 4 078 färre ärenden än vad som kom in. Det innebär att den ineliggande balansen ökade från 9 137 ärenden till 13 215 ärenden (45 procent).

Att ärendebalansen ökade beror på den ökande inströmningen av ärenden i kombination med en för låg bemanning. Sett till antalet årsarbetskrafter ökade den ineliggande ärendebalansen från 213 ärenden per årsarbetskraft 2022 till 270 ärenden 2023. Så många öppna ärenden per årsarbetskraft har ARN aldrig haft tidigare.

Tabell 4. Ärendebalans per den 31 december

År	2021	2022	2023
Öppna ärenden	4 862	9 137	13 215
<i>Förändring föregående år</i>	-49 %	88 %	45 %
Öppna ärenden per ÅAK	108	213	270
<i>Förändring föregående år</i>	-44 %	97 %	27 %

Under 2021 inleddes ett arbete med att förbättra åldersstrukturen för ärendena i den ineliggande balansen. Det arbetet fortsatte under 2022 med ett mycket gott resultat och har även fortsatt under 2023. Vid utgången av 2023 var ärendena sammantaget något äldre än tidigare; 18 procent av de öppna ärendena var äldre än 6 månader och drygt 50 procent var äldre än 3 månader. Vid årsskiftena 2021 och 2022 var endast drygt 30 procent av ärendena äldre än 3 månader. Den försämrade åldersstrukturen har medfört att genomströmningstiderna blivit längre. Skälet för att åldersstrukturen har försämrats är att bemanningen varit för låg, vilket i sin tur beror på att myndigheten varit underfinansierad. Resurserna har inte räckt till för att bereda ärendena mot ett avgörande i den takt som är nödvändig för att fullt ut nå myndighetens mål för genomströmningstiderna.

Tabell 5. Öppna ärenden per ålderskategori i procent av det totala antalet öppna ärenden per den 31 december

År	2021	2022	2023
Andel ärenden < 3 månader	65	66	48
Andel ärenden 3-6 månader	27	28	34
Andel ärenden > 6 månader	8	6	18

Ärenden prövade i sak

Under 2023 prövade ARN tvisten i sak i 12 872 ärenden (46 procent av alla avgjorda ärenden). Motsvarande siffra för 2022 var 10 203 ärenden (47 procent av alla avgjorda ärenden) och för 2021 var den 13 510 ärenden (56 procent av alla avgjorda ärenden). Till prövade tvister i sak räknas även tvister där beslut har fattats utan att företaget har skickat in något svar till ARN, så kallade tredskobeslut. De ärenden som har avgjorts utan att ha prövats i sak är de som har avvisats eller avskrivits.

Att andelen ärenden som prövades i sak minskade något under 2023 har sin grund i den stora ärendetillströmningen. När klart fler ärenden kommer in än vad som avgörs under ett år

innebär det att ärendebalansen ökar och ökningen utgörs då av en större andel ärenden som kommer att avgöras i sak. Majoriteten av de ärenden som kommit in och som ska avvisas eller skrivas av avgörs i ett tidigt skede och andelen avvisningar och avskrivningar blir då högre och andelen ärenden prövade i sak lägre.

Tabell 6. Antal avgjorda ärenden i sak per avdelning
Siffran inom parentes anger andel bifall i procent

Avdelning	2021	2022	2023
Allmänna	2 444 (61)	1 644 (51)	1 833 (48)
Bank	558 (7)	479 (14)	1 599 (8)
Bostad	1 339 (48)	1 532 (48)	1 623 (47)
Båt	71 (49)	33 (39)	48 (40)
Elektronik	1 108 (28)	1 093 (27)	1 252 (30)
Försäkring	663 (7)	489 (8)	676 (5)
Motor	2 584 (47)	2 511 (46)	3 178 (36)
Möbler	548 (33)	511 (34)	484 (34)
Resor	3 782 (51)	1 516 (60)	1 641 (57)
Sko	107 (64)	156 (71)	219 (58)
Textil	269 (51)	207 (56)	285 (66)
Tvätt	37 (47)	32 (45)	34 (38)
Total	13 510 (45)	10 203 (44)	12 872 (37)

Konsumenterna fick helt eller delvis bifall till sina krav i 37 procent av de ärenden som avgjordes i sak 2023. Motsvarande siffra för 2022 var 44 procent och för 2021 var den 45 procent.

Det finns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller hur ofta konsumenten får rätt i olika tvister. De stora skillnaderna i andelen bifall har flera förklaringar. Låg bifallsprocent på vissa avdelningar kan förklaras bland annat med att företag inom dessa branscher har större kunskap om konsumenternas rättigheter och att företagen har väl fungerande interna system för reklamationshantering. Det innebär att många ärenden klaras upp direkt mellan parterna så att konsumenterna inte behöver vända sig till ARN. Men det betyder också att de tvister som anmäls till ARN redan har varit föremål för prövning på olika nivåer hos företagen, exempelvis av juristavdelningar, interna nämnder, kundombudsmän och liknande. En hög bifallsprocent kan ha sin förklaring i det motsatta förhållandet, dvs. att företagen inte har så omfattande interna reklamationsprocesser och inte heller har jurister involverade i processerna.

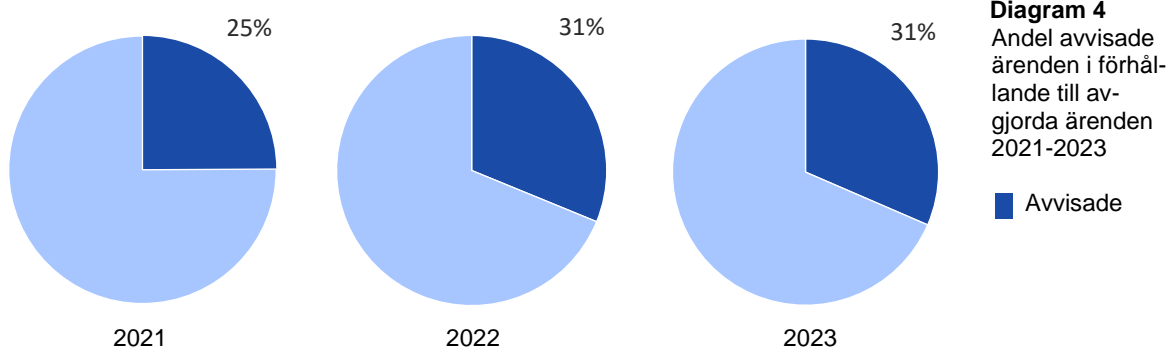
Att bifallsprocenten sjönk tydligt under 2023 har framför allt tre skäl. Det ena är att ARN under 2022 och 2023 fick in ett mycket stort antal ärenden på motoravdelningen angående leasingavtal där konsumenterna motsatte sig en höjning av leasingavgiften under avtalsperioden. ARN prövade frågan i utökad sammansättning under 2023 och kom fram till att leasgivaren enligt avtalsvillkoren hade rätt att höja avgiften. Det innebar att konsumentens krav därefter avslogs i stort sett i samtliga ärenden som rörde leasingavgifter. Med hänsyn till den stora ärendemängden fick detta stort genomslag i statistiken.

Det andra skälet är att ett stort antal konsumenter, med stöd av betaltjänstlagen, begärt ersättning av sin bank för förluster de drabbats av till följd av olika former av bedrägerier. I många av dessa fall har betaltjänstlagen inte varit tillämplig och konsumenterna har därför inte kunnat få ersättning av sin bank utan deras krav har avslagits. Ett annat skäl är att

konsumenter i ett antal ärenden om obehöriga transaktioner har begärt högre ersättning än vad de enligt betaltjänstlagen har rätt till och att bankerna i den interna reklamationshantering som föregått anmälan anpassat sig till ARN:s vägledande beslut och betalat ut den ersättning som konsumenterna haft rätt till redan innan anmälan gavs in till ARN.

Avvisningar

Av de ärenden som avgjordes 2023 avvisades 8 889 ärenden (31 procent). Det är en ökning sett till antalet ärenden, men procentuellt ligger andelen avvisningar på samma nivå 2023 som 2022, då siffran var 6 789 ärenden (31 procent). År 2021 avvisades 6 048 ärenden (25 procent).



Tabell 7. Avvisningar jämfört med totalt antal avgjorda ärenden

År	2021	2022	2023
Avgjorda ärenden	24 276	21 768	28 225
Avvisade ärenden	6 048	6 789	8 889

Den vanligaste orsaken till att ett ärende avvisades 2023, liksom 2022 och 2021, var att anmälaren inte skickade in de kompletterande uppgifter som ARN begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes av konsumenten.

Det näst vanligaste skälet för avvisning 2023, liksom 2022 och 2021, var att den tvist som anmälts inte var en konsumenttvist, dvs. antingen att anmälaren inte var en konsument eller att motparten inte var ett företag. I denna kategori ingår också de avvisningar som beror på att konsumenten inte har klagat till företaget innan hen gjorde sin anmälan till ARN eller där anmälaren inte låtit företaget få rimlig tid på sig att svara på konsumentens reklamation innan anmälan gjordes.

Det tredje vanligaste skälet för avvisning 2023, liksom 2022, var att en prövning av ärendet "allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt". De ärenden som avvisades på denna grund var framför allt sådana som var för omfattande för att nämnden skulle kunna pröva dem eller sådana som krävde att parterna hördes muntligen, vilket inte är möjligt inom ramen för nämndens helt skriftliga förfarande. År 2021 var den tredje vanligaste avvisningsgrunden att värdet av konsumentens krav inte nådde upp till det belopp som krävs för att ARN ska pröva tvisten.

Att andelen avvisade ärenden låg på en fortsatt hög nivå under 2023 har främst sin grund i den stora ärendetillströmningen. Beslut om avvisning fattas vanligtvis tidigt under handläggningen. Det gäller framför allt de ärenden som avvisas till följd av bristande komplettering, att det inte är en konsumenttvist och att kravet understiger värdegränsen. När klart fler ärenden kommer in än vad som avgörs under ett år innebär det att ärendebalansen ökar och ökningen utgörs då av en större andel ärenden som kommer att prövas i sak.

Genomströmningstider

Ett ärende ska handläggas så snabbt som möjligt och det ska avgöras inom rimlig tid. Det betyder att genomströmningstiden ska vara skälig. ARN har i sitt serviceåtagande angett att ett ärende som utgångspunkt ska avgöras inom 6 månader samt att det strävas efter att ett ärende aldrig ska bli äldre än 12 månader. Enligt den interna styrningen gäller att ett ärende inte heller – utom i särskilda fall – ska bli äldre än 9 månader.

Under 2023 ökade genomströmningstiden för ärenden avgjorda i sak, sett till mediantiden, med 51 dagar jämfört med 2022. Genomströmningstiden ökade på alla avdelningar. Längst var genomströmningstiden på försäkringsavdelningen med 241 dagar och kortast genomströmningstid hade textilavdelningen med 165 dagar.

Att genomströmningstiderna har ökat beror på det stora antalet inkomna ärenden under 2022 och 2023. ARN har inte haft tillräcklig bemanning för att kunna avgöra ärenden i den takt som varit nödvändig för att avgöra lika många ärenden som kommit in. Handläggningstiderna har därför ökat.

Inför 2022 sattes ett särskilt mål som innebar att inget ärende skulle vara äldre än 9 månader vid årsskiftet. Detta mål nåddes även 2023.

Med hänsyn till att genomströmningstiderna ökade under 2023 och då mediantiden för avgjorda ärenden i sak var 219 dagar kan serviceåtagandet i denna del inte anses uppfyllt fullt ut. Skälet till att ARN inte nådde målsättningen i denna del är att verksamheten var underfinansierad både 2022 och 2023. Trots en kraftig produktivitetsökning var bemanningen för låg för att klara av att bereda ärenden i den takt som krävs för att nå målsättningen.

Med hänsyn till att det inte fanns några ärenden äldre än 9 månader vid årets slut får serviceåtagandet emellertid anses delvis uppfyllt.

Nämndbeslut och kanslibeslut i sak

Tabell 8. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut och kanslibeslut i sak

Avdelning	2021	2022	2023
Allmänna	190	163	231
Bank	233	189	205
Bostad	192	189	224
Båt	236	168	232
Elektronik	172	159	202
Försäkring	234	191	241
Motor	210	179	222
Möbler	188	163	225
Resor	205	121	212
Sko	152	145	179
Textil	171	157	165
Tvätt	242	176	223
Total	200	168	219

Genomströmningstiden för samtliga beslut i sak ökade med 51 dagar jämfört med 2022. Genomströmningstiden ökade på samtliga avdelningar.

Nämndbeslut

Tabell 9. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut

Avdelning	2021	2022	2023
Allmänna	199	186	242
Bank	245	240	237
Bostad	221	211	227
Båt	238	171	253
Elektronik	220	205	207
Försäkring	258	200	250
Motor	225	188	211
Möbler	217	178	224
Resor	247	168	236
Sko	191	169	194
Textil	221	193	177
Tvätt	248	177	266
Total	225	192	225

Genomströmningstiden för nämndbeslut ökade med 33 dagar jämfört med 2022. Genomströmningstiden ökade på 10 avdelningar och minskade på 2 avdelningar; bank och textil.

Kanslibeslut

Tabell 10. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak

Avdelning	2021	2022	2023
Allmänna	183	143	215
Bank	215	109	179
Bostad	143	141	219
Båt	169	58	203
Elektronik	162	144	200
Försäkring	205	158	226
Motor	185	146	237
Möbler	142	137	228
Resor	199	99	185
Sko	104	108	159
Textil	136	131	156
Tvätt	224	108	125
Total	180	135	209

Genomströmningstiden för kanslibeslut ökade med 74 dagar jämfört med 2022. Genomströmningstiden ökade på samtliga avdelningar.

90-dagarsfristen

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

Under 2023 var mediantiden 82 dagar. Det är en ökning med 4 dagar jämfört med 2022, då mediantiden var 78 dagar. År 2021 var tiden 77 dagar.

Målet nåddes på 7 avdelningar, vilket är en försämring i jämförelse med 2022 då målet nåddes på 9 avdelningar. Längst tid till beslut från det att ett ärende var klart för avgörande hade båtavdelningen med 145 dagar. Kortast tid hade textilavdelningen med en mediantid på 55 dagar.

Tabell 11. 90-dagarsfristen

Avdelning	2021	2022	2023
Allmänna	69	76	98
Bank	113	92	84
Bostad	77	90	92
Båt	97	86	145
Elektronik	68	77	79
Försäkring	114	98	115
Motor	84	85	67
Möbler	86	84	105
Resor	54	38	69
Sko	43	69	60
Textil	81	86	55
Tvätt	106	93	90
Total	77	78	82

Treveckorsfristen

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

Av 8 889 avvisade ärenden under 2023 var 4 105 ärenden (46 procent) sådana ärenden som skulle avvisas inom 3 veckor. Motsvarande siffra för 2022 var 2 742 ärenden (40 procent) och för 2021 var den 2 471 ärenden (40 procent).

Genomströmningstiden sett till mediantid för dessa ärenden var 7 dagar, vilket är en ökning med 3 dagar i förhållande till 2022, då mediantiden var 4 dagar, vilket den även var 2021. Målet nåddes på samtliga avdelningar under 2023.

Tabell 12. Treveckorsfristen

Avdelning	2021	2022	2023
Allmänna	4	4	6
Bank	5	5	7
Bostad	5	4	7
Båt	2	5	9
Elektronik	4	4	7
Försäkring	4	4	7
Motor	4	4	7
Möbler	3	4	6
Resor	5	5	10
Sko	4	4	6
Textil	5	4	7
Tvätt	6	5	0
Total	4	4	7

Omprövningar

Omprövning

En part som är missnöjd med ett beslut kan begära omprövning inom 4 veckor efter det att tvisten avgjordes. Ett företag, som inte har fått kännedom om att det finns en anmälan, kan begära omprövning inom 2 månader efter det att tvisten avgjordes. Omprövning beviljas om beslutet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida. ARN:s ordförande eller vice ordförande är de som oftast fattar beslut i omprövningsärenden, men ibland fattas beslutet på ett nämndsammanträde eller av en extern ordförande.

Ärenden där en part begär omprövning minskade i antal under 2023 i jämförelse med 2022. Under 2023 kom det in 647 ärenden med begäran om omprövning, vilket utgjorde 2 procent av det totala antalet inkomna ärenden. År 2022 kom det in 660 ärenden med begäran om omprövning, vilket utgjorde 2,5 procent av det totala antalet inkomna ärenden. Under 2021

kom det in 621 ärenden med begäran om omprövning (3,2 procent av det totala antalet inkomna ärenden).

En förklaring till att antalet omprövningar minskade kan vara att fler företag följde ARN:s beslut och alltså inte ansåg att det fanns skäl att begära omprövning.

Omprövning beviljades i 8,8 procent av de avgjorda omprövningsärendena, vilket är samma andel beviljade omprövningar som 2022. År 2021 beviljades omprövning i 8,1 procent av fallen.

År 2023 var genomströmningstiden för ett omprövningsärende 37 dagar sett till medianen. Det är en ökning med 10 dagar i jämförelse med 2022, då genomströmningstiden var 27 dagar. År 2021 var genomströmningstiden 21 dagar.

Produktivitetsutveckling

Produktiviteten kan definieras som antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft men den kan också uttryckas i styckkostnad per avgjort ärende.

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

Arbetsbelastningen är främst beroende av antalet inkomna ärenden, men påverkas även av komplexiteten i ärendena och ärendebalansens sammansättning. I denna analys har alla ärendetyper värderats lika, trots att det kan förekomma stora variationer i ärendenas komplexitet. Exempelvis finns de ärenden som generellt sett är mest resurskrävande på några av myndighetens största avdelningar dvs. bank, bostad, motor och resor.

Under 2023 ökade antalet inkomna ärenden kraftigt. Det innebar att även arbetsbelastningen ökade mellan 2022 och 2023.

Antalet medarbetare ökade under 2023. Mellan 2022 och 2023 ökade det totala antalet årsarbetskrafter med 6. Jämfört med 2022 motsvarar det en ökning med 14 procent.

Bemanningen ökade emellertid inte lika mycket som antalet inkomna ärenden, som ökade med 24 procent, vilket innebär att antalet inkomna ärenden per årsarbetskraft ökade från 606 år 2022 till 659 år 2023. Det motsvarar en ökning med 9 procent. Antalet inkomna ärenden per årsarbetskraft har aldrig varit så högt som under 2023. Sedan 2017 har antalet inkomna ärenden per årsarbetskraft ökat med 97 procent.

Tabell 13. Inkomna ärenden per årsarbetskraft

År	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Inkomna ärenden/ÅAK	334	391	432	569	438	606	659

Produktiviteten, sett till antalet avgöranden per årsarbetskraft, ökade med 14 procent under 2023, från 506 till 576 avgjorda ärenden per årsarbetskraft. Sedan 2017 har produktiviteten utifrån detta mått ökat med 72 procent. Produktiviteten har aldrig varit högre än 2023.

Att produktiviteten ökade under 2023 kan förklaras med att antalet avgöranden ökade i större utsträckning än antalet årsarbetskrafter. Denna utveckling har möjliggjorts framför allt genom de organisatoriska förändringar och effektiviseringsåtgärder som har vidtagits under de

senaste åren. Även den satsning på fortsatt digitalisering av verksamheten som genomförts har varit viktig för den mycket positiva utvecklingen. Men utvecklingen är också ett resultat av en tydlig målstyrning och ett ändrat perspektiv där brukaren sätts i fokus, vilket fått positiva effekter på såväl arbetssätt som resultat. För att verksamheten vid ARN ska kunna bedrivas med hög kvalitet och vara effektiv krävs kontinuerliga utvecklingsinsatser samt en medelstillelse som är anpassad till verksamhetsvolymen.

Tabell 14. Produktivitetsutveckling

År	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Avgjorda ärenden/ÅAK	335	347	418	511	539	506	576

När det gäller kostnadseffektiviteten kan det inledningsvis konstateras att de totala kostnaderna ökade 2023 jämfört med 2022. Skälet för det är att såväl anslaget som anslagskreditutrymmet höjdes. Bakgrunden var den mycket höga ärendetillströmningen, som bland annat innebar ett behov av fler anställda med ökade lönekostnader som följd. Även de direkta kostnaderna för beslutsfattande ökade under 2023, vilket beror på att antalet avgöranden var högre än tidigare och att fler ärenden avgjordes av externa beslutsfattare.

Kostnadseffektiviteten förbättrades under året trots ett högre kostnadsläge och samtidigt som stora satsningar gjordes på IT och digitalisering samt utveckling av verksamheten.

Produktivitetsökningen beror i huvudsak på att ärendehantering har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs genom kanslibeslut. Det är dyrare att avgöra ett ärende genom nämndbeslut än genom kanslibeslut.

Sammantaget ledde de nu redovisade omständigheterna till att styckkostnaden för såväl nämndbeslut som kanslibeslut blev lägre 2023 i jämförelse med 2022. Styckkostnaderna var klart lägre 2023 än 2017, vilket beror på de effektiviseringar som har genomförts sedan dess. Omräknat i dagens penningvärde motsvarar 2017 års kostnad för nämndbeslut 3 960 kr och kanslibeslut 3 132 kr. Det är alltså fråga om en tydlig effektivisering där kostnaderna har minskat med 30 procent respektive 39 procent. Verksamheten har aldrig varit så effektiv som den var under 2023.

Tabell 15. Styckkostnad för nämnd- och kanslibeslut

År, kr	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Styckkostnad nämndbeslut	3 160	3 233	2 829	2 421	2 560	2 867	2 770
Styckkostnad kanslibeslut	2 499	2 411	2 119	1 881	2 017	2 112	1 896

Följsamheten till ARN:s beslut

Uppföljning

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

Två gånger om året, i september och i mars, 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 det andra halvåret i årsredovisningen.

Följsamheten till ARN:s beslut under första halvåret 2023 var 81 procent. Helåret 2022 var följsamheten 79 procent och 2021 var den 78 procent.

Tabell 16. Andelen av besluten som följs av företagen per avdelning i procent (siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut)

Avdelning	2021		2022		2023*	
Allmänna	71	(1 416)	73	(755)	77	(410)
Bank	90	(39)	97	(60)	97	(36)
Bostad	80	(592)	75	(651)	72	(387)
Båt	83	(30)	91	(11)	86	(7)
Elektronik	86	(288)	89	(269)	88	(231)
Försäkring	89	(44)	89	(34)	100	(19)
Motor	76	(1106)	75	(1 024)	77	(515)
Möbler	77	(170)	87	(156)	86	(77)
Resor	82	(1 663)	82	(863)	86	(519)
Sko	87	(68)	89	(105)	87	(85)
Textil	83	(131)	84	(111)	84	(92)
Tvätt	80	(15)	83	(12)	63	(8)
Total	78	(5 562)	79	(4 051)	81	(2 386)

* Första halvåret 2023

Följsamheten till ARN:s beslut var högst på bank-, försäkrings- och elektronikavdelningarna, alla med en följsamhet på 88 procent eller mer. Under första halvåret 2023 ökade följsamheten på 4 avdelningar, minskade på 6 och var oförändrad på 2. Största förändringen procentuellt hade tvättavdelningen, med en minskning på 20 procent. Tvättavdelningen är en liten avdelning med få avgöranden, vilket innebär att enstaka beslut får mycket stort genomslag procentuellt sett.

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 ledamöter. En sådan tvist kan också avgöras av ordföranden eller vice ordföranden med ytterligare en eller två externa ordförande utan ledamöter om det står klart att det inte finns behov av ledamöternas kompetens.

ARN sammanträdde i utökad sammansättning med ledamöter vid 9 tillfällen under 2023. Följande tvister prövades.

Allmänna avdelningen

- Om ett företag har rätt till skadestånd för sin förlust efter att en konsument, som inte kommit på sin bokade tid, ångrat köpet av tjänsten i efterhand. (Änr 2022-12985)
- Om en flyttjänst (flytt av bohag) huvudsakligen är en transporttjänst och därför omfattas av undantaget från ångerrätten för varutransporter i distansavtalslagen. (Änr 2022-13388)
- Om ett avtalsvillkor som innebär en skyldighet för en konsument att betala för ridlektioner under en hel termin utan möjlighet till återbetalning är oskäligt enligt 36 § avtalslagen. (Änr 2023-01361)
- Om en konsument, som ångrat köpet av en klocka i rätt tid, förlorat sin ångerrätt när hen skickade tillbaka klockan mer än 14 dagar efter det att köpet ångrades. (Änr 2023-04890)

Bankavdelningen

- Om en transaktion ska anses obehörig i betaltjänstlagens mening när en konsument tvingats godkänna transaktionen under hot som innebar, eller för konsumenten framstod som, trängande fara. (Änr 2022-13993)
- Om en konsument, i samband med ett bedrägeri, kan anses ha agerat särskilt klandervärt genom att bl.a. signera nedladdning av ett nytt BankID, ladda ned ett fjärrstyrningsprogram och höja betalgränsen för Swish. (Änr 2022-21906)
- Om en konsument, i samband med ett bedrägeri, har agerat grovt oaktsamt eller särskilt klandervärt, när konsumenten laddat ned ett fjärrstyrningsprogram och, trots ett tydligt och kortfattat varningsmeddelande, signerat nedladdningen av ett nytt BankID. (2 ärenden – Änr 2022-22360 och 2022-22944)
- Om en konsument, i samband med ett bedrägeri, har agerat grovt oaktsamt eller särskilt klandervärt genom att på bedragarens uppmaning höja betalgränsen för Swish och, trots ett

tydligt och kortfattat varningsmeddelande, signera nedladdningen av ett nytt BankID. (Änr 2023-00686)

- Om betydelsen av avsaknad av bevisning från banken när det gäller hur en påstådd obehörig transaktion genomförts. (Änr 2023-00170)

- Om en kontohavare har rätt till dröjsmålsränta vid återställande av ett konto efter en obehörig transaktion. (Änr 2023-04491)

- Om ett avtalsvillkor, som avvek från andra villkor i branschen och som kunde innebära betydande negativa konsekvenser för konsumenten, var oskäligt när banken inte informerat konsumenten om avvikelserna på ett tydligt sätt. (Änr 2023-07964)

Bostadsavdelningen

- Om laddboxar, som omfattas av ett beslut om försäljningsförbud från Elsäkerhetsverket på grund av elsäkerhetsbrister, varit felaktiga i konsumentköplagens mening. Även fråga om säljaren kan tillgodoräkna sig avhjälpande som sker i tillverkarens regi. (3 ärenden – Änr 2023-06851, 2023-07851, 2023-10393)

- Om företaget (en fjärrvärmeleverantör) hade bevisat att det fanns saklig grund för att säga upp ett avtal om fjärrvärme och ersätta avtalet med ett nytt som skulle innebära betydande kostnader för konsumenten. (Änr 2023-07552)

Elektronikavdelningen

- Om när ett företag, vid prövning av s.k. förklaringsmisstag, senast måste meddela en konsument att priset på en vara varit felaktigt för att inte bli bundet av priset. (Änr 2022-12169)



- Om en digital tjänst (tv-abonnemang) varit felaktig enligt konsumentköplagen när företaget inte längre tillhandahållit utbudet (sportkanaler) från en viss leverantör samt om konsumenten haft rätt till både prisavdrag och skadestånd. (Änr 2022-17839)
- Om en digital tjänst (tv-abonnemang) varit felaktig enligt konsumentköplagen när företaget inte längre tillhandahållit utbudet (sportkanaler) från en viss leverantör samt om rätt till hävning av avtalet. (Änr 2022-17895)

Motoravdelningen

- Om hur fel i en begagnad bil ska bedömas enligt nya konsumentköplagen (2022:260). (Änr 2022-09243)
- Om parterna avtalat om fast eller rörlig leasingavgift samt om den avtalade avgiftsmodellen eller justeringen av avgiften var oskälig mot konsumenten. (3 ärenden – Änr 2022-14514, 2022-18915, 2022-25660)
- Om ett företag haft rätt att höja avgiften när en konsument och ett företag hade ingått avtal om service till en fast månadskostnad. (Änr 2022-15488)
- Om en konsument i rätt tid ångrat ett distansköp när företaget inte ifrågasatt att ångermeddelande lämnats inom ångerfristen. (Änr 2022-17735)
- Om ett företag som annonserade på webbplatsen Blocket hade ett sådant organiserat system för att träffa avtal digitalt som krävs enligt distansavtalslagen. (Änr 2022-17669)

Reseavdelningen

- Om en konsument, som bokat en resa med två flygningar utförda av två olika flygbolag, har rätt till kompensation enligt EU-förordning 261/2004 för försening på den första flygningen som ledde till att konsumenten missade den andra flygningen. Även fråga om rätt till ersättning enligt Montrealkonventionen. (Änr 2023-00384)
- Om vilket flygbolag som ska betala kompensation för inställd flygning enligt EU-förordning 261/2004 för en flygresa som innefattade två flygningar utförda av olika flygbolag, och som omfattades av en enda bokning. (Änr 2023-04093)
- Om vilket flygbolag som ska betala kompensation för försenad flygning enligt EU-förordning 261/2004 för en flygresa som innefattade flera flygningar utförda av olika flygbolag, och som omfattades av en enda bokning. (Änr 2023-05704)
- Om två flygningar som bokades hos en resebyrå ska ses som en enhet och om konsumenten därmed har rätt till kompensation enligt EU-förordning 261/2004 med ett belopp som motsvarar längden av båda flygningarna när den första flygningen ställdes in. (Änr 2023-13486)

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.

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

ARN är ett organ för alternativ tvistlösning (ADR-organ) som ska hantera tvister i systemet och ECC Sverige är utsett till att vara en sådan kontaktpunkt som ska lämna information och assistans före och under processen.

Under 2023 kom det in 5 anmälningar via ODR-plattformen. Motsvarande siffror för 2022 och 2021 var 4 respektive 12 anmälningar. ARN har inte i något fall valt att inte acceptera att hantera något ärende i ODR-plattformen.



4.2 Information

Inledning

Ett av ARN:s uppdrag är att informera konsumenterna och företagen om ARN:s praxis. Det uppdraget ligger också till grund för ARN:s kommunikationsarbete.

Förtroendeskapande kommunikation

ARN:s tvistlösning har stor betydelse för konsumenterna och företagen i samhället, trots att de flesta aldrig kommer i direkt kontakt med myndigheten. 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 det att den börjat gälla. Det gäller allt ifrån ny konsumentköplag eller paketreselag till ändringar i EU-förordningar om lufttrafik. ARN har alltså stor betydelse för rättsutvecklingen på konsumentområdet och besluten får stor betydelse för hur branscher och företag utformar avtalsvillkor och därmed också för den enskilde.

Ett högt förtroende och en aktiv kommunikation är därför av mycket stor betydelse för hur väl ARN lyckas med sitt uppdrag. Att ARN på olika sätt informerar om sin roll och sitt uppdrag ökar också förtroendet för myndighetens verksamhet. Förtroendeskapande kommunikation har stor betydelse för följsamheten till ARN:s beslut, vilket också är myndighetens viktigaste resultatindikator.

Medierna har här en central funktion. För att medierna ska kunna ge en korrekt bild av ARN måste beslutsprocesserna präglas av transparens. Och myndigheten måste vara tillgänglig för att förklara beslut i enskilda ärenden.

Medieutvecklingen har på olika sätt förändrat nyhetskonsumtionen och konkurrensen i nyhetsflödet ställer krav på snabb och enkel kommunikation. Medierna strävar efter att publicera nyheter i stort sett samtidigt som beslut meddelas. Om ARN inte är tillgänglig eller inte kan leverera information i den takt som nyhetsmedierna önskar kan förtroendet för myndigheten påverkas. Denna utveckling ställer nya krav på myndigheten.

ARN bedrev under 2023 ett aktivt mediearbete i enlighet med myndighetens kommunikationsplan och mediestrategi. ARN jobbade aktivt med pressmeddelanden, nyhetspublikationer samt information på webbplatsen och på LinkedIn. Arbetet med att öka synligheten i media och på så sätt öka kännedomen om ARN och uppdraget samt stärka förtroendet resulterade under året i ett stort antal intervjuer i tv, radio, dagspress och annan media.

Det kan konstateras att intresset för ARN:s beslut, verksamhet och statistik är mycket stort bland journalister, företag och allmänhet. Det finns också ett stort intresse av att få information om enskilda ärenden.

ARN tillhandahåller en prenumerationstjänst för beslut. Tjänsten används av journalister, branschorganisationer, företag, rådgivningsbyråer och konsumentvägledare. År 2023 hade ARN ca 150 betalande prenumeranter.

Återkopplingen från såväl media som ARN:s intressenter och fokusgrupper har varit mycket positiv när det gäller ARN:s mediearbete. Mediearbetet har underlättat och varit till gagn för konsumentvägledare och Hallå Konsument, som kunnat lämna bra vägledning till

konsumenter. Det har också varit värdefullt för konsumenter och företag, som fått bättre förutsättningar för att lösa sina tvister själva.

ARN var under året för första gången med i Kantar Publics årliga anseendemätning. ARN placerade sig bland de myndigheter som har högst anseende. ARN:s index låg klart över genomsnittet för samtliga myndigheter. Bäst resultat hade ARN när det gäller den upplevda mediebildningen för myndigheten. Mediebildningen är en tydlig styrka för ARN och att myndigheten är trovärdig i medierna är en drivkraft för anseendet. Att ARN placerade sig högt i undersökningen visar att myndigheten har ett högt anseende och förtroende i samhället. Trots att ARN är en liten myndighet är det tydligt den behövs, syns och uppskattas.

Samverkan med andra organisationer

Under 2023 hade ARN månadsvisa möten med Hallå Konsument. Regelbundna möten hölls också med de fyra rådgivningsbyråerna Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Energimarknadsbyrå och Telekområdgivarna. ARN deltog också med experter vid NEB-möten samt möten i FIN-NET och TRAVEL-NET. ARN:s ordförande ingår i Spelmarknadsrådet som leds av Spelinspektionen.



4.3 Verksamhetsutveckling

Inledning

ARN:s övergripande strategiska målsättning är att ha en effektiv och rättssäker ärendehantering med så korta genomströmningstider som möjligt. För att förbättra och bibehålla kvalitet och effektivitet krävs ständig verksamhetsutveckling. Verksamhetsutvecklingen utgår ifrån både brukarnas och myndighetens behov, men med brukarna i fokus. ARN har tagit fram riktlinjer för systematisk verksamhetsutveckling som reglerar hur förändrings- och verksamhetsutvecklingsarbete ska bedrivas vid myndigheten.

Under hösten 2018 inleddes ett omfattande utvecklingsarbete i syfte att förbättra verksamheten samt höja effektiviteten och förbättra kvaliteten. I det inledande skedet, som syftade till att ta fram målsättningar för det gemensamma arbetet med att utveckla verksamheten, togs en ny strategisk inriktning för ARN fram samt en ambitiös verksamhetsplan för åren 2019 och 2020. Detta lade den nödvändiga grunden för en mer långsiktig och målinriktad verksamhetsutveckling, präglad av samarbete, samverkan och medarbetarnas engagemang. Vägledande i arbetet har varit att fokusera på myndighetens intressenter och arbetet bygger på tre kärnvärden – *tillsammans, kvalitet och brukaren i fokus*. Arbetet fortsatte under 2023.

Den strategiska inriktningen innehåller vision och fem fokusområden med ett antal prioriterade arbeten på strategisk nivå. Inriktningen används för planering på olika nivåer i verksamheten och ligger till grund för framtagande av strategier, planer och styrdokument.

De fem fokusområdena är:

- ARN i allmänhetens tjänst
- Utvecklad ärendehantering
- Stärkt förtroende
- Den attraktiva arbetsplatsen
- En hållbar organisation

Digital utveckling ingår i flera av fokusområdena. I verksamhetsplanen för 2023 sattes digital utveckling emellertid upp som ett särskilt fokusområde.

För bedömning av om ARN uppfyller de mål som satts upp inom ramen för de fem fokusområdena samt digital utveckling sker uppföljning med hjälp av bland annat resultatindikatorer, både kvantitativa och kvalitativa, som mäts utifrån ett antal nyckeltal. Exempel på nyckeltal som används är följsamheten till ARN:s beslut, genomströmningstider och inbyggande ärendebalans, men även brukarnas förtroende, medarbetarnas upplevda delaktighet och deras upplevelse av myndighetens jämställdhetsarbete och hållbarhetsarbete samt ledarskapsindex m.m.

Arbetet med uppföljning av målen sker delvis löpande.

I följande avsnitt redogörs för det utvecklingsarbete som utförts under året kopplat till fokusområdena. Men först ges en övergripande beskrivning av arbetet under 2019-2023.

De senaste årens utvecklingsarbete

År 2019 var temat *ARN – den bästa arbetsplatsen*. Mycket av myndighetens utvecklingsarbete kretsade kring organisatoriska frågor, ledarskaps- och medarbetarskapsfrågor, en effektivisering av ärendehanteringens samt frågor om mänskliga rättigheter. Arbetet utgick till stor del från den statliga värdegrunden, som beskriver de värderingar och förhållningssätt som ska präglade alla statsanställda. Som statsanställd jobbar man på medborgarnas uppdrag. ARN:s verksamhet ska bland annat utgå från objektivitet, saklighet, allas likhet inför lagen och icke-diskriminering samt de andra principer som framgår av grundlagarna och den statliga värdegrunden.

Arbetet fortsatte under 2020. Temat för det året var *ARN i allmänhetens tjänst* och fokus låg på förtroende- och bemötandefrågor. Samverkan skedde med ett flertal andra myndigheter, som informerade om hur de arbetade med dessa frågor och inspirerade ARN:s arbete.

Under 2021 låg fokus på att skapa *Framtidens arbetsplats*, dvs. hur ARN skulle arbeta i den nya vardagen efter coronapandemin. Alla medarbetare involverades i arbetet som syftade till att skapa goda förutsättningar för kommunikation och engagemang på en hybrid arbetsplats.

Under 2022 sjuöptes det nya arbetssättet *Framtidens arbetsplats*. Särskilt fokus låg på att bygga och utveckla en effektiv hybridkultur där några eller alla jobbar på distans och där myndigheten får till en smidigare, starkare och mer effektiv digital arbetskultur samt bygger starka arbetsrelationer utan att medarbetarna ses varje dag.

År 2023 var temat *Den moderna myndigheten*. Särskilt fokus låg på att förstått att utveckla det nya moderna arbetssätt som skapats inom ramen för *Framtidens arbetsplats* samt på IT- och digitaliseringsfrågor. Ett nytt ärendehanteringssystem driftsattes som skapar förutsättningar för ytterligare digitalisering och automatisering, minskade kostnader samt tidsbesparingar. Ett strategiskt arbete med att implementera fler AI-lösningar i verksamheten inleddes och kompetenshöjande insatser inom AI och digitalisering genomfördes för samtliga medarbetare.

Samverkan med andra

ARN samverkar i stor utsträckning med andra myndigheter, inte minst inom ramen för utvecklingsarbetet. Den dialog och det erfarenhetsutbyte som sker vid samverkan med andra har mycket stort värde för myndigheten men samverkan med andra bidrar också till att öka medarbetarnas engagemang för de frågor som är aktuella.

ARN samverkar exempelvis med Sveriges Domstolar när det gäller bland annat prognosarbete, omvärldsbevakning, förtroendefrågor, jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter, med Konsumentverket när det gäller omvärldsbevakning och flera andra frågor och med Uppsala universitet och Länsstyrelsen Stockholm i arbetet med jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter.

Flera av myndighetens medarbetare ingår i olika nationella eller internationella nätverk, exempelvis Nationellt nätverk för nyttorealiserings som samordnas av DIGG, Myndighetsnätverket mot korruption som drivs av Statskontoret, Resfria/digitala möten i myndigheter (REMM) som samordnas av Trafikverket, Spelmarknadsrådet som leds av Spelinspektionen och AI-nätverket som leds av Skatteverket.

Samverkan sker också regelbundet med konsumentorganisationer, konsumentvägledare och branschorganisationer. Utöver detta förekommer även en mängd samarbeten inom ramen för exempelvis olika utvecklingsprojekt.

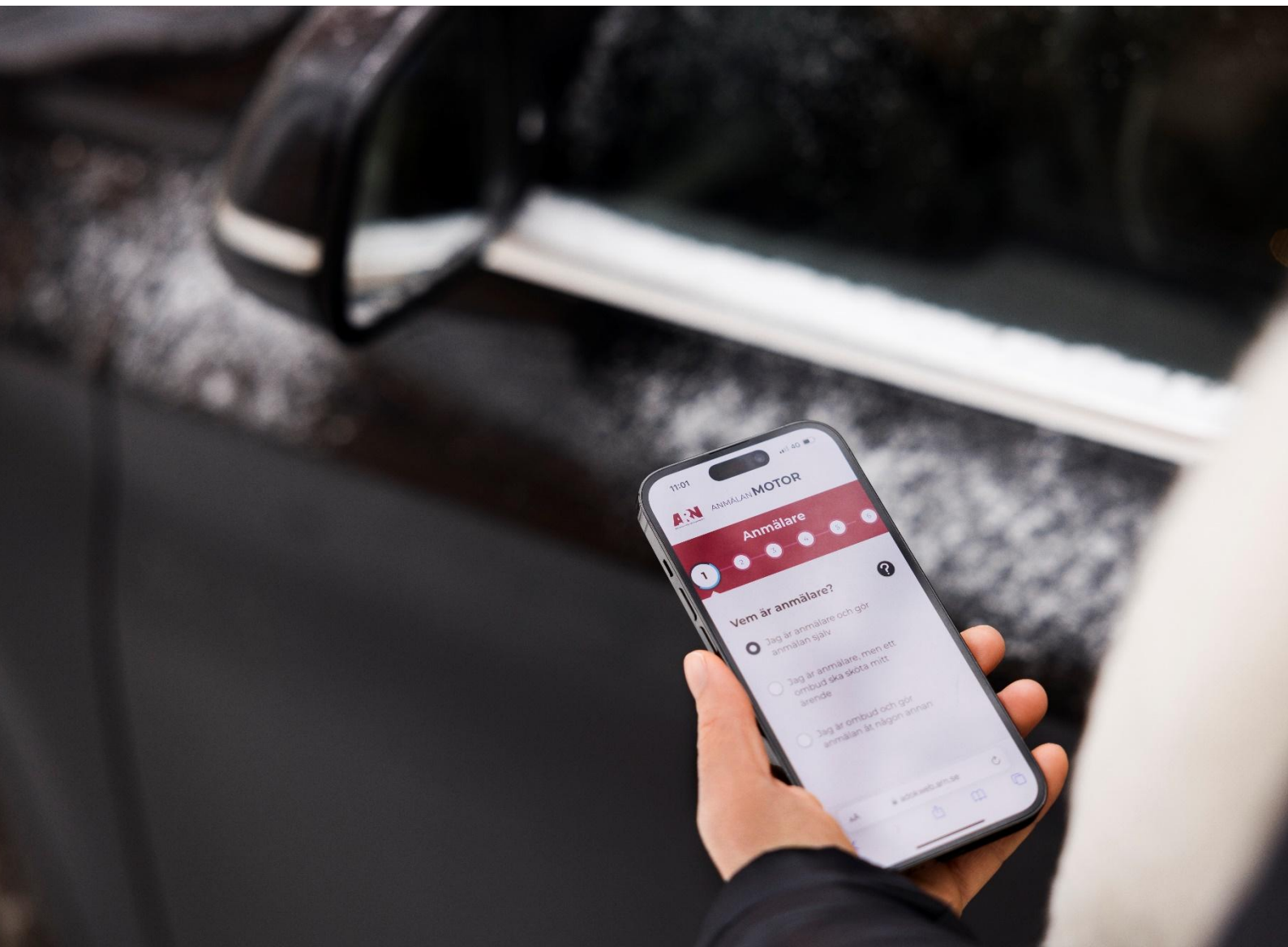
ARN i allmänhetens tjänst

Fokusområdet handlar om att ARN:s roll i samhället är känd och att myndigheten har ett högt förtroende. Allmänhet och media ska förstå varför ARN fattar de beslut som meddelas.

Detta fokusområde och det arbete som utförts under 2023 beskrivs närmare under avsnitt 4.2 Information.

Utvecklad ärendehantering

Fokusområdet handlar om att ärendehantering ska vara enhetlig samt att ARN ska bedriva ett innovativt verksamhetsutvecklingsarbete i vilket medarbetarna är delaktiga. Det ska finnas ändamålsenliga verksamhetsstöd som förenklar verksamheten. Det ska vara enkelt för konsumenter att göra en anmälan och enkelt för både konsumenter och företag att följa och interagera i sina ärenden. Tillgängligheten ska vara hög.



Effektiv ärendehantering

I början av 2020 genomfördes en stor organisationsförändring. De viktigaste skälen bakom den nya organisationen var att skapa förutsättningar för en mer effektiv ärendehantering, att bibehålla eller öka kvaliteten i ärendehantering och beslutsfattandet, att jämna ut arbetsbelastningen mellan juristerna och att höja attraktiviteten i juristtjänsterna. I samband med att den nya organisationen sattes inleddes ett arbete med att ensa befintliga handläggningsrutiner och ett stort antal internutbildningar genomfördes, allt i syfte att höja kvaliteten och effektiviteten i handläggningen. Förändringen tillsammans med de åtgärder som vidtog i samband med denna är en bidragande orsak till den förbättrade produktiviteten i verksamheten.

Under 2023 genomfördes ytterligare åtgärder i syfte att effektivisera verksamheten. En stor del av utvecklingsarbetet ägnades åt att utveckla och införa ett nytt ärendehanteringssystem. I samband med detta ägnades ett stort arbete åt att anpassa arbetssätt och rutiner till det nya systemet och åt att utbilda samtliga medarbetare i detta. Läs mer om detta i avsnittet Digital utveckling nedan.

Tydligare målstyrning med stöd av nyckeltal

Under 2023 fortsatte arbetet med att ta fram nya mål för verksamheten samt nyckeltal och resultatindikatorer för uppföljning av densamma. Målsättningar har också på ett tydligare sätt brutits ned på individnivå och de följs upp löpande vid de regelbundna avstämningar mellan chefer och medarbetare som infördes under året. Genom tydliga målsättningar och en utvecklad och strukturerad uppföljning skapas förutsättningar för att på ett ännu bättre sätt analysera och bedöma måluppfyllelsen, inte minst inom ärendehantering.

De målsättningar och nyckeltal som tagits fram och använts under senare år samt den nya strukturen för uppföljning på individnivå har varit en starkt bidragande orsak till den kraftigt höjda produktiviteten.

Digital utveckling

IT- och digitaliseringsfrågorna är centrala. Digitaliseringen av ARN:s verksamhet syftar ytterst till att säkerställa ett högt förtroende hos allmänheten, göra det enklare för allmänhet och parter i deras kontakter med myndigheten, bl.a. genom att åstadkomma en enklare och effektivare hantering av ärenden, samt att förbättra såväl kvalitet som effektivitet i verksamheten.

Utgångspunkten är att anmälningar ska göras via de elektroniska anmälningsformulär som finns på ARN:s webbplats och att parterna sedan medverkar helt digitalt i sina ärenden genom e-tjänsten Följ ärendet. Under året har en översyn gjorts av Följ ärendet och tjänsten har anpassats till det nya ärendehanteringssystemet. Arbetet har inriktats mot att förenkla anmälningsförfarandet enligt devisen ”det ska vara lätt att göra rätt”. Förändringarna innebär att tjänsten har blivit ännu mer intuitiv och enklare att använda för parterna.

Resultatet är att det har blivit enklare för konsumenter att ge in en anmälan och för företag att svara ARN samt att myndighetens arbete har effektiviserats. Numera görs nästan alla anmälningar (93 procent) via ARN:s webbplats och kommunikationen med parterna sker via Följ ärendet.

Nytt ärendehanteringssystem

Under det första halvåret fortsatte utvecklingen av det nya ärendehanteringssystemet i samarbete med tjänsteleverantören. I mitten av september togs det gamla systemet ur drift och det nya systemet, Iipax Case, driftsattes.

Det nya systemet hade inledningsvis en hel del så kallade barnsjukdomar, bland annat omfattande prestandaproblem men även andra fel. Felen åtgärdades delvis under hösten, men visst arbete kvarstår innan systemet fungerar optimalt. Målsättningen är att ärendehanteringssystemet ska vara robust, effektivt och lätt att använda.

Trots omfattande problem med det nya ärendehanteringssystemet under i stort sett hela hösten lyckades ARN höja avgörandetakten. Det visar att det finns goda förutsättningar för att systemet ska bli ett värdefullt verktyg för en modern och högeffektiv ärendehantering.

Mallar och utskick

ARN har under året förbättrat och standardiserat samtliga digitala dokumentmallar och e-postmallar. Bland annat har en enhetlig visuell identitet skapats och det språk som används i dokument och e-postmeddelanden har standardiserats och är mer konsekvent, vilket bidrar till att skapa en professionell profil och göra det lättare för mottagarna att känna igen och förstå informationen.

För att ytterligare effektivisera processerna har samtliga mallar som används i ärendehantering setts över och ett stort antal nya mallar skapats. Mallarna är utformade för att effektivisera skriftväxlingen, vilket innebär att handläggningstiden kan förkortas, vilket gynnar både parterna och myndigheten.

Microsoft Teams

Liksom förra året hölls nästan alla nämndsammanträden och en stor del andra möten antingen helt digitalt eller i hybridform. Under andra halvåret 2023 övergick ARN från att använda Skype for business till att använda Microsoft Teams. Bytet till Microsoft Teams har inneburit flera fördelar inte minst i form av högre kvalitet i videomöten, förbättrad kontakt med övriga deltagare, förenklat bokningsförfarande samt förbättrad stabilitet och robusthet i videomötena.

Införandet av Microsoft Teams har också bidragit till att förbättra ARN:s interna kommunikation och samarbete, vilket skapar en mer sammanhållen och effektiv organisation.

Informationssäkerhetshöjande åtgärder

ARN arbetar systematiskt och riskbaserat med informationssäkerhetsfrågor i syfte att minimera riskerna för oönskade händelser med negativa konsekvenser som följd. Som ett led i detta har kunskapshöjande insatser om informationssäkerhet genomförts för alla medarbetare.

Utvärderingen efter utbildningarna visar att medarbetarna i högre grad är säkerhetsmedvetna och mer kunniga kring olika typer av hot och attacker än tidigare samt om vad de ska göra för att minimera riskerna. Detta minskar risken för intrång och andra informationssäkerhetsrelaterade angrepp.

Generativ AI och stora språkmodeller (LLM:s)

Artificiell intelligens (AI) har slagit igenom på bred front under året. Vid sidan av nya AI-lösningar i ärendehantering har ARN använt AI bland annat för att generera utkast till pressmeddelanden, skapa bilder till informationsmaterial och för att lösa IT-relaterade problem. Detta visar hur AI kan användas för att automatisera och förbättra olika delar av en organisations arbete, inte bara de mest uppenbara eller traditionella användningsområdena.

ARN har genomfört flera kompetenshöjande insatser för samtliga medarbetare och inlett ett arbete med att undersöka vilka möjligheter som finns för att implementera fler AI-lösningar i ärendehantering. Detta arbete kommer att intensifieras under 2024 i syfte att höja både kvalitet och effektivitet i verksamheten.

Texterna under avsnittet Digital utveckling har delvis framställts med hjälp av AI.

Stärkt förtroende

Fokusområdet handlar om att de som kommer i kontakt med ARN ska få ett bemötande som stärker deras förtroende för ARN:s beslutsfattande samt att ARN:s kommunikation ska vara enhetlig och lättillgänglig.

Att medborgare och företag har förtroende för ARN:s verksamhet är centralt för att de också ska rätta sig efter de rekommendationer och beslut som myndigheten fattar. I grunden handlar det förtroendskapande arbetet så klart om att säkerställa att beslutsfattandet håller en hög och jämn kvalitet. Men vid sidan om den professionella kvaliteten är det också viktigt att se till att verksamheten håller en hög brukarupplevd kvalitet. Den professionella kvaliteten kan något förenklat sägas vila på medarbetarnas kunskap och kompetens. Den brukarupplevda kvaliteten bestäms däremot av medarbetarnas attityder, värderingar och förhållningssätt. Att säkerställa att parter och allmänhet får ett gott bemötande är centralt när det gäller den brukarupplevda kvaliteten. I detta ligger inte bara att bemöta parterna med respekt och värdighet utan också att myndigheten och medarbetarna är tillgängliga så att de som har frågor eller synpunkter på ett enkelt sätt kan komma i kontakt med myndigheten. Ett gott bemötande innefattar också att ge parterna tillgång till lättillgänglig information om myndighetens roll, uppgift och verksamhet samt vad som förväntas av parterna.

Medarbetarnas uppträdande har även på andra sätt stor betydelse när det gäller allmänhetens förtroende för ARN:s verksamhet. Om medarbetare skulle uppträda olämpligt riskerar det att minska allmänhetens förtroende för verksamheten.

Allmänhetens förtroende för ARN hänger också samman med om besluten utformas på ett sådant sätt att människor i allmänhet förstår vad som står i besluten. När det gäller utformningen av beslut och förelägganden är det viktigt att ARN:s jurister sätter sig in i parternas situation och funderar över syftet med sina texter och hur de kommer att uppfattas och förstås av berörda. Med ett sådant förhållningssätt blir det lättare för parterna att förstå och bli övertygade av nämndens resonemang.

All utveckling av kvalitet och effektivitet i verksamheten är en del i det långsiktiga byggandet av förtroende. Förtroende hänger i grund och botten ihop med hur väl behov, krav och förväntningar möts och dessa förändras ständigt.

Under 2023 fortsatte det systematiska förbättringsarbetet inom området förtroende. Arbetsgrupperna för bemötande, webb och klarspråk samt MR-gruppen fortsatte sitt arbete. Arbetet

var inriktat på att öka kunskapen om och förståelsen för parter och andra intressenters upplevelse av såväl ärendehanteringsprocessen som de övriga uppdrag som ARN har, dvs. allt ifrån service, information och bemötande i kontakterna med ARN till begriplighet i förelägganden och beslut samt kommunikation. Det s.k. utifrånperspektivet är styrande för allt bemötande- och förtroendearbete vid ARN.

Arbetsgruppernas arbete under året utgick i huvudsak från resultatet i de brukarundersökningar och kännedomsundersökningar som har genomförts.

I arbetet med förtroendefrågor samverkade ARN med andra myndigheter. Samverkan har gett värdefulla bidrag och insikter i arbetet och det har också bidragit till det stora engagemang som medarbetarna känner för uppgifterna. Nästan alla medarbetare är på olika sätt involverade i någon av de arbetsgrupper som jobbar med förtroendefrågorna. Engagemanget för dessa frågor är alltså mycket stort.

Bemötande- och förtroendearbetet, som måste vara ständigt pågående, bygger på en systematik där undersökningar genomförs med viss regelbundenhet. På så sätt skapas förutsättningar för att följa upp arbetet och därmed bedöma måluppfyllelsen och se om avsedd effekt har uppnåtts. Härigenom skapas också förutsättningar för att förbättra bemötandet och vidta åtgärder för att ytterligare stärka förtroendet för myndigheten.

Den attraktiva arbetsplatsen

Fokusområdet handlar om att ARN ska attrahera, rekrytera, utveckla och behålla den bästa kompetensen samt att medarbetare och chefer ska vara engagerade och goda förebilder för myndigheten. Arbetsmiljön ska vara anpassad för verksamheten och det moderna arbetslivet.



Kompetensförsörjning

Allmänt om kompetensförsörjning

Kompetensförsörjning innebär att attrahera och rekrytera rätt kompetens för arbetsuppgifterna. Det är också att låta medarbetare utvecklas i sin yrkesroll och att behålla nödvändig kompetens. Rätt kompetenssammansättning är nödvändig för en effektiv verksamhet. Ett gott ledarskap och medarbetarskap är också viktiga framgångsfaktorer.

ARN:s mål för kompetensförsörjningen är att säkerställa att rätt kompetens finns och att myndigheten uppfattas som en attraktiv arbetsgivare där medarbetarna trivs och kan utvecklas. I detta avsnitt beskrivs de åtgärder som har vidtagits för att säkerställa att kompetensen finns vid myndigheten för att utföra ARN:s uppdrag och nå verksamhetens mål. 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

ARN:s attraktivitet som arbetsgivare beror på en mängd faktorer. Det handlar om vilka arbetsuppgifter och utmaningar som finns i arbetet, vilket chefs- och ledarskap samt medarbetarskap som kännetecknar myndigheten, vilka utvecklingsmöjligheter som finns samt vilka anställningsvillkor och förmåner som erbjuds. Men det har också stor betydelse hur myndigheten uppfattas när det gäller områden som jämställdhet, miljöarbete och arbetsplatskultur.

Sökande till ARN ska uppleva att rekryteringsprocessen är professionell, effektiv och öppen. Rekryteringarna ska skötas i enlighet med den rekryteringsprocess som har tagits fram inom myndigheten.

Den beskrivning som ges under nästa avsnitt *Utveckla och behålla* är också av stor betydelse för att ARN uppfattas som en attraktiv arbetsplats.

Erfarenheterna från genomförda rekryteringar är att myndigheten uppfattas som en attraktiv arbetsplats och att det inte är svårt att rekrytera kvalificerad personal.

Utveckla och behålla

För att i det längre perspektivet kunna behålla nödvändig kompetens är det viktigt att låta medarbetarna utvecklas i sina yrkesroller. Även här har frågor om chefs- och ledarskap samt medarbetarskap stor betydelse. ARN:s ledarskapspolicy bygger på ett tillitsbaserat synsätt.

Att medarbetarna känner delaktighet och engagemang är också av mycket stor vikt för att de ska utvecklas och stanna kvar på arbetsplatsen. Några av de metoder som används för att utveckla och behålla medarbetare är medarbetarsamtal, lönesättande samtal, handledning och insatser inom arbetsmiljöområdet.

Under 2023 fortsatte arbetet på flera av de områden som är av betydelse för att ARN ska vara en attraktiv arbetsplats, inte minst chefs- och ledarskap samt medarbetarskap. Samtliga chefer deltog i ett chefs- och ledarskapsprogram med utbildningar, webinarier och seminarier.

En bra balans mellan arbete och privatliv är viktigt. Medarbetare har getts möjlighet att träffa enskilda överenskommelser i fråga om semester, pension, arbetstid och distansarbete. Alla medarbetare hade regelbundna medarbetarsamtal och strukturerade avstämningar med sin

närmaste chef. Samtalen handlade om både arbetsmiljön och medarbetarens framtidsplaner samt mynnade ut i individuella utvecklingsplaner för varje medarbetare.

En medarbetarundersökning genomfördes under året och medarbetarna analyserade resultatet tillsammans. Resultatet var mycket bra och det visade tydligt att det arbete med frågor om medarbetarskap och ledarskap, delaktighet och eget ansvar som genomförts för att göra ARN till en ännu mer attraktiv arbetsplats har gett resultat. Såväl medarbetarindex som ledarskapsindex förbättrades ytterligare från redan höga nivåer och även ambassadörskapet uppvisade ett mycket positivt resultat.

Under året har även särskilda arbetsmiljöundersökningar genomförts i syfte att säkerställa att såväl den fysiska som den psykosociala arbetsmiljön är god för alla medarbetare även när de arbetar på distans. Även resultaten från dessa var mycket goda.

Avslutningssamtal genomfördes med dem som slutade och samtalen visade att ARN upplevs som en bra arbetsplats med en mycket god stämning, vilket är en bra grund för att myndigheten ska kunna behålla och rekrytera kompetenta och bra medarbetare.

Under de senaste åren har flera åtgärder vidtagits för att öka attraktiviteten i främst juristtjänsterna, där personalomsättningen tidigare varit högre än för övriga befattningar. En förklarande faktor till det har varit att det finns en stor konkurrens om denna typ av yrkesgrupp. Juristerna har en kompetens som värdesätts av många andra arbetsgivare inom den juridiska sektorn, såväl av statliga arbetsgivare som inom det privata näringslivet. En annan faktor kan vara att det har funnits för få karriärvägar eller andra utvecklingsmöjligheter på myndigheten. En hög personalomsättning innebär ökade kostnader för rekrytering och introduktion samt ett ökat behov av kompetensutveckling. Det innebär också effektivitetsförluster.



Under året inrättades en ny specialisttjänst för distansavtalsfrågor. I slutet av 2023 fanns det sammanlagt sju specialisttjänster för jurister på ARN.


De förändringar som har genomförts i form av en förändrad organisation, införandet av specialisttjänster, nya arbetssätt samt den nya medarbetarskaps- och ledarskapspolicyen har gett mycket goda resultat. Personalomsättningen på myndigheten var klart lägre 2023 än den var innan de redovisade förändringarna genomfördes. År 2018 och 2019 var den totala personalomsättningen för myndigheten 21 respektive 29 procent. År 2023 var den totala personalomsättningen 9 procent, jämfört med 12 procent 2022.

Antal anställda

Den 31 december 2023 hade ARN 61 tillsvidare- och visstidsanställda, varav 42 kvinnor och 19 män. Av dessa var 2 tjänstlediga. Antalet chefer uppgick till 7, varav 5 var kvinnor och 2 män. Utöver detta anlidade ARN externa resurser i form av externa ordförande och föredragande samt ledamöter vid nämndsammanträden.

Under året började 7 medarbetare (1 man och 6 kvinnor) på ARN och 5 medarbetare (1 man och 4 kvinnor) slutade sina anställningar. ARN återupptog samverkan med Sveriges Domstolar angående så kallade paketnotarier. Pakettjänstgöring innebär att notarien inleder sin notarietjänstgöring med 6 månader vid ARN och därefter fortsätter vid en tingsrätt i Stockholmsområdet.

ARN anlidade också juriststuderande för att avlasta juristerna. Inhyrd personal och pensionerade administratörer anlidades som stöd för kanslienheten.



Den statliga
värdegrundens
- professionella värderingar för
en god förvaltningskultur

Kompetensutveckling

Det är av stor betydelse för ARN att medarbetarna ges möjlighet till vidareutbildning och andra kompetenshöjande insatser. Den kompetensutveckling som erbjuds medarbetarna ska utgå från myndighetens behov och främja mål som satts upp för verksamheten.

Under året genomfördes flera kompetensutvecklingsinsatser som riktade sig till alla medarbetare. Bland dessa kan nämnas seminarier om AI, framtidsforskning, miljö- och hållbarhetsfrågor, arbetsmiljö, sekretess, att leda digitala möten, kommunikation och engagemang på framtidens arbetsplats samt särskilda utbildningsinsatser om GDPR. Utöver detta har ett antal utbildningsinsatser och seminarier genomförts för framför allt juristerna för att öka kompetensen inom olika juridiska ämnesområden. Samtliga nyanställda deltog i ett introduktionsprogram.

Utöver detta deltog flera medarbetare i olika externa utbildningar och seminarier, bland annat om informationssäkerhet, GDPR och jämställdhetsintegrering.

Samtliga chefer deltog i ett chefs- och ledarskapsprogram med utbildningar, webinarier och seminarier. Programmet syftar till att skapa en grundläggande gemensam plattform för ARN:s ledarskap samt ge en fördjupning i tillitsbaserad ledning och styrning.

Jämställdhet och likabehandling

Vid ARN bedrivs ett systematiskt arbete kring mänskliga rättigheter där motverkande av diskriminering och främjande av likabehandling är viktigast. Arbetet är en integrerad del i den dagliga verksamheten och det bedrivs utifrån myndighetens likabehandlingsplan.

Arbetet leds av en arbetsgrupp för frågor om mänskliga rättigheter, MR-gruppen, som bland annat har i uppdrag att se till så att likabehandlingsplanen implementeras i verksamheten och att MR-frågan levandegörs i ARN:s verksamhet. Arbetsgruppen samverkade med andra myndigheter, Jämix och Nyckeltalsinstitutet.

Under året har jämställdhetsrelaterade nyckeltal tagits fram, som fortsättningsvis ska användas för kontinuerlig uppföljning av verksamheten.

I medarbetarundersökningen mättes upplevelsen av hur myndigheten arbetar med jämställdhetsfrågor. Resultatet var mycket högt.

Tillgänglighet och delaktighet

ARN bedriver ett aktivt arbete för att stärka myndighetens åtagande gällande det funktionshinderspolitiska målet att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund. Arbetet har letts av MR-gruppen men samtliga medarbetare har involverats.

En större inventering och åtgärder av myndighetens lokaler ur ett tillgänglighetsperspektiv har genomförts och ARN har också ännu tydligare integrerat tillgänglighetsfrågan i den årliga skyddsronen.

En viktig åtgärd har varit att upprätta en handlingsplan. Med utgångspunkt i handlingsplanen planerades utbildningsinsatser i syfte att öka medarbetarnas kunskaper och medvetenhet kring det nationella funktionshinderspolitiska målet.

För att komplettera det interna arbetet med ett så kallat ”utifrånperspektiv” anlätade ARN en tillgänglighetskonsult som besökte myndigheten. ARN fick överlag goda betyg och flera av de angivna förbättringsområdena åtgärdades under året. Frågor om tillgänglighet och delaktighet kommer även framöver att vara viktiga och integrerade delar av verksamheten.

Arbetsmiljö

Arbetsmiljöfrågor är viktiga och får stort utrymme på myndigheten. Det systematiska arbetsmiljöarbetet är en integrerad del i den dagliga verksamheten och utbildningar och seminarier om olika arbetsmiljöfrågor ingår i chefs- och ledarskapsprogrammet.

En ny struktur för genomförande av arbetsmiljöronder har tagits fram som syftar till att säkerställa att alla medarbetare har en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö på såväl kontoret som distansarbetsplatsen.

Resultatet av de undersökningar som har genomförts har varit positivt och det visar att arbetsmiljön generellt sett är mycket god även vid arbete på distans.

En hållbar organisation

ARN ska ha en sund ekonomi som är hållbar över tid och en funktionell organisation. Planering, styrning och uppföljning av verksamheten ska följa en tydlig strategi och tydliga mål. ARN ska också bidra till ett hållbart samhälle. ARN ska bedriva ett systematiskt miljöarbete för att minska verksamhetens negativa och öka dess positiva miljöpåverkan.

ARN har under året genomfört utbildningsinsatser för att öka medarbetarnas kunskapsnivå och medvetenhet om oegentligheter och korruption samt etik och moral innefattande seminarier kring etiska dilemman.

Under året inrättades en visseblåsarfunktion vid myndigheten.

På ARN finns en arbetsgrupp för hållbarhetsfrågor med uppdraget att utveckla myndighetens miljöledningssystem och säkerställa att ett systematiskt miljöarbete integreras i verksamheten så att miljöfrågorna beaktas vid genomförandet av myndighetens uppdrag. Processen ska syfta till ständig förbättring utifrån metoden planera, genomföra, följa upp och förbättra.

ARN arbetar löpande med att minska myndighetens miljöpåverkan och sprida information bland medarbetarna om hur vi tillsammans kan minska verksamhetens miljöpåverkan.

Under året har olika åtgärder vidtagits med fokus på ökad hållbarhet. Bland annat har arbetet med att hålla myndighetens elförbrukning på en låg nivå fortsatt. Arbetet med att öka antalet möten som genomförs digitalt eller som hybridmöten har också fortsatt. ARN kommer att fortsätta arbetet med att utveckla policys och rutiner för att ytterligare förbättra kvaliteten på de digitala sammanträdena samt förbättra den tekniska kvaliteten genom att se till att myndigheten har modern och ändamålsenlig utrustning.

Återvinnings- och avfallshanteringen utvecklades under året. Informationsinsatser genomfördes för att öka medarbetarnas kunskapsnivå och medvetenhet om klimatfrågor.

Arbetet med att minska utsläpp från tjänsteresor och med att nå myndighetens andra klimatmål har fortsatt under året och kommer att fortsätta även framöver.

I medarbetarundersökningen mättes upplevelsen av hur myndigheten arbetar med hållbarhetsfrågor. Resultatet var åter högt.

4.4 Övriga mål och återrapporteringskrav

Stöd till den kommunala konsumentvägledningen

ARN har under 2023 deltagit i utbildningar av nya konsumentvägledare och i webinarier för konsumentvägledare som anordnats av Konsumentverket. ARN:s jurister har funnits tillgängliga för konsumentvägledarnas frågor och vägledarna har också haft möjlighet att prenumerera på beslut och få statistik som rör deras kommun. ARN har hållit utbildningar samt deltagit i seminarier anordnade av Konsumentvägledarnas förening.

Förtroendeskapande åtgärder mot näringslivet

Företrädare för ARN har under 2023 deltagit i seminarier med flera branschorganisationer och hållit föreläsningar vid branschsammankomster. Ett arbete har bedrivits med att ta fram en strategi för arbetet med förtroendeskapande åtgärder gentemot näringslivet.

Individbaserad statistik

Enligt 10 § i ARN:s instruktion och föreskrifterna i 3 kap. 1 § i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska ARN redovisa individbaserad statistik över antalet anmälningar, uppdelad avdelningsvis, på anmälarnas kön och ålder. Statistiken redovisas i bilagan till årsredovisningen.

Uppdrag att ta emot personer med funktionsnedsättning och nyanlända arbetssökande för praktik 2021-2023

ARN har enligt särskilda regeringsbeslut haft i uppdrag att ta emot personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga samt nyanlända arbetssökande för praktik 2021-2023. Uppdragen ska slutredovisas 2024.

ARN har under 2023, med hänsyn till myndighetens arbetsbelastning, inte haft möjlighet att ta emot några personer för praktik inom ramen för nu nämnda uppdrag.

Ekonomisk redovisning



5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter

Kostnader och intäkter för verksamhetsgrenarna Tvistlösning och Information

(tkr)	2021		2022		2023	
Verksamhetsgren	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
Tvistlösning						
Intäkt anslag	51 495		49 883		58 748	
Intäkter av bidrag	12		38		10	
Intäkter övrigt	0		27		81	
Kostnad		51 507		49 948		58 839
Information						
Intäkt anslag	4 141		3 875		4 253	
Intäkter av avgifter	147		152		165	
Intäkter av bidrag	1		3		1	
Intäkter övrigt	0		2		6	
Kostnad		4 289		4 032		4 425
Totalt	55 796	55 796	53 980	53 980	63 264	63 264

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 ersättning för höga sjuklönekostnader från Försäkringskassan 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. Under 2021 hade ARN inte några finansiella intäkter, men med räntehöjningarna 2022 och framåt ökade dessa intäkter. De finansiella intäkterna utgörs av tillgodoränta på myndighetens räntekonto hos Riksgälden.

Kostnaderna för verksamhetsgrenen Tvistlösning ökade tydligt under 2023 jämfört med tidigare år, vilket huvudsakligen beror på att personal- och driftskostnaderna ökade, men även på att avskrivnings- och räntekostnaderna ökade efter det att ett nytt ärendehanteringssystem togs i bruk.

Styckkostnad för nämndbeslut och kanslibeslut

Styckkostnad (kr)	2019	2020	2021	2022	2023
Nämndbeslut	2 829	2 421	2 560	2 867	2 770
Kanslibeslut	2 119	1 881	2 017	2 112	1 896

Styckkostnaderna för såväl nämndbeslut som kanslibeslut blev lägre 2023 jämfört med 2022. Detta är ett resultat av den höga produktiviteten i kombination med en förbättrad kostnadseffektivitet.

I beräkningen av styckkostnaderna ingår, förutom ärenden avgjorda i sak, även avvisade och avskrivna ärenden.

Avgjorda ärenden/årsarbetskraft

År	2019	2020	2021	2022	2023
Antal avgjorda ärenden/ÅAK	418	511	539	506	576

Antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft ökade med 14 procent i förhållande till 2022. Produktiviteten, mätt i antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, var den högsta någonsin under 2023. Att fler ärenden kunde avgöras per årsarbetskraft beror på att ärendehantering på alla nivåer sker mer effektivt.

6. Resultaträkning

(tkr)	Not	2023	2022
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	63 001	53 758
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	165	152
Intäkter av bidrag		11	41
Finansiella intäkter	3	87	30
Summa		63 264	53 980
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-48 094	-40 807
Kostnader för lokaler		-4 771	-4 583
Övriga driftskostnader	5	-9 038	-7 744
Finansiella kostnader	6	-222	-28
Avskrivningar och nedskrivningar		-1 139	-818
Summa		-63 264	-53 980
Verksamhetsutfall		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

7. Balansräkning

(tkr)	Not	2023-12-31	2022-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	7	8 763	4 715
Summa		8 763	4 715
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	8	0	0
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	9	202	462
Summa		202	462
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		3	2
Fordringar hos andra myndigheter	10	861	665
Övriga kortfristiga fordringar	11	2	0
Summa		866	667
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	12	1 523	1 413
Summa		1 523	1 413
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	13	2 538	484
Summa		2 538	484
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	14	4 220	4 074
Summa		4 220	4 074
SUMMA TILLGÅNGAR		18 113	11 816

Forts. Balansräkning

(tkr)	Not	2023-12-31	2022-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	15		
Statskapital	16	201	201
Summa		201	201
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och likn. förpliktelser	17	80	0
Övriga avsättningar	18	435	772
Summa		515	772
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	19	8 924	4 967
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	20	1 453	1 122
Leverantörsskulder	21	2 656	1 097
Övriga kortfristiga skulder	22	862	662
Summa		13 895	7 848
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	23	3 501	2 995
Summa		3 501	2 995
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		18 113	11 816

8. Anslagsredovisning

Anslag (tkr)	Not	Ingående över- förings- belopp	Årets till- delning enl. RB	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp
Uo 18 2:2 Allmänna reklamationsnämnden (Ramanslag)						
Ap. 1 Allmänna reklamationsnämnden (Ram)	24	-484	60 947	60 463	-63 001	-2 538
Summa		-484	60 947	60 463	-63 001	-2 538

9. Tilläggsupplysningar och noter

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

Tilläggsupplysningar

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

ARN:s bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF) samt Ekonomistyrningsverkets (ESV:s) 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.

Upplýsningar för jämförelseändamål

Noterna för kostnader i resultaträkningen har ändrats till att visa negativa saldon i överensstämmelse med resultaträkningen. I föregående årsredovisning visades belopp med positiva tecken.

I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § FBF tillämpar ARN brytdagen den 5 januari.

Periodavgränsningsposter

Efter brytdagen har fakturor överstigande 20 tkr bokförts som periodavgränsningsposter.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade datorprogram, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har ett anskaffningsvärde om minst ett halvt prisbasbelopp (för 2023 motsvarar det 26,75 tkr) och en beräknad ekonomisk livslängd som uppgår till lägst 3 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.

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 Datorer och kringutrustning, licenser, rättigheter
Maskiner och tekniska anläggningar
Övriga kontorsmaskiner

5 år Egenutvecklade datorprogram
Inredningsinventarier

Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till beräknad nyttjandeperiod, högst till den återstående giltighetstiden på hyresavtalet, dock lägst 3 år. Nuvarande hyresavtal löper till och med 2025-03-31.

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 i tkr
Ilia Panagakou Georgopoulo Inga förmåner Har även fått arvode för tjänstgöring som ledamot med 10 tkr	3
Maria Wiczell Inga förmåner	3
Magnus Johansson Inga förmåner	3
Larry Söder Inga förmåner Styrelseordförande i COOP Konsum Frillesås AB Ledamot i Boverkets insynsråd	3
Bengt Nilervall Inga förmåner	3
Anna-Belle Strömberg Inga förmåner	3
Ervisa Dani Inga förmåner	3
Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag	Ersättning i tkr
Marcus Isgren Ordförande och chef Inga förmåner Ordförande i Patentombudsämnden	1 293
Karin Hallsten Vice ordförande Inga förmåner	965

Anställdas sjukfrånvaro

I tabellen nedan 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.

Uppgift om sjukfrånvaro anges endast för de ålderskategorier där antalet anställda uppgår till fler än 10.

Den totala sjukfrånvaron på ARN minskade 2023 jämfört med föregående år. Den totala sjukfrånvaron var 4,8 procent av tillgänglig arbetstid. Motsvarande siffra för föregående år var 6,1 procent.

Minskningen beror på färre sjuktillfällen samt färre långtidssjukskrivningar under året. Andelen långtidssjukfrånvaro minskade från 66,7 procent 2022 till 54,1 procent 2023.

Sjukfrånvaron 2023 var högre för kvinnor än för män. Jämfört med 2022 minskade sjukfrånvaron för kvinnor från 8,0 till 5,4 procent. Sjukfrånvaron för män ökade något från 2,5 till 3,6 procent.

ARN arbetar kontinuerligt med arbetsmiljöfrågor för att främja en god arbetsmiljö och hälsa såväl vid arbete på arbetsplatsen som i hemmet. Under året har ARN i arbetet med dessa frågor också anlitat företagshälsovården.

Tabell 15. Sjukfrånvaro i procent	2023	2022
Totalt	4,8	6,1
Andel 60 dagar eller mer	54,1	66,7
Kvinnor	5,4	8,0
Män	3,6	2,5
Anställda - 29 år*	-	-
Anställda 30-49 år	2,3	2,9
Anställda 50 år -	13,8	15,7

*Sjukfrånvaro för gruppen ”Anställda -29 år” lämnas inte eftersom antalet anställda i gruppen är 10 eller färre.

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2023	2022
Not 1	Intäkter av anslag		
	Intäkter av anslag Uo 18 2:2 Allmänna reklamationsnämnden (Ramanslag)	63 001	53 758
	Summa	63 001	53 758
	Utgifter i anslagsredovisningen	-63 001	-53 758
	Saldo	0	0
Not 2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen		
	Prenumerationer på beslut	165	152
	Summa	165	152
Not 3	Finansiella intäkter		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	87	29
	Summa	87	30
	Ränteintäkterna har ökat jämfört med föregående år på grund av att räntesatsen är högre.		
Not 4	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	-32 959	-27 965
	<i>Varav lönekostnader ej anställd personal</i>	-5 656	-4 436
	Sociala avgifter	-14 525	-12 235
	Övriga kostnader för personal	-610	-607
	Summa	-48 094	-40 807

Ökningen av kostnaderna för personal beror på att personalstyrkan utökades under året samt att fler externa resurser anlätades för beslutsfattande till följd av ökade verksamhetsvolymerna.

Jämförelsetalen för sociala avgifter och övriga kostnader för personal 2022 har justerats på grund av omklassificering 2023.

Forts. Resultaträkning

(tkr)		2023	2022
Not 5	Övriga driftskostnader		
	Reparationer och underhåll	-251	-99
	Offentligrättsliga avgifter, skatter, kundförluster	-16	-16
	Resor, representation, information	-358	-240
	Köp av varor	-566	-292
	Köp av tjänster	-7 847	-7 097
	Summa	-9 038	-7 744
	<p>Ökade driftskostnader avser framför allt konsult- och IT-tjänster för drift av ARN:s IT-infrastruktur och IT-arbetsplatser, men även post-, telefoni- och stöd-tjänster från Statens servicecenter, som ökade till följd av både högre priser och större volymer. Ökningen av underhållskostnaderna beror framför allt på att servicekostnaderna för multifunktionsskrivarna år 2023 bokfördes på detta konto till skillnad mot tidigare år då de bokfördes som operationell leasing. Ökade kostnader för representation och varuinköp avser större insatser inom personal, kompetensutveckling och arbetsmiljö samt fler kontorsarbetsplatser.</p>		
Not 6	Finansiella kostnader		
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	-220	-28
	Övriga finansiella kostnader	-2	0
	Summa	-222	-28
	<p>Räntekostnaderna har ökat jämfört med föregående år eftersom räntesatsen är högre och stora lånefinansierade investeringar har gjorts i ett nytt ärendehanteringssystem.</p>		
Not 7	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
	Ingående anskaffningsvärde	8 713	4 574
	Årets anskaffningar	4 928	4 139
	Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffn.värde	-3 672	0
	Summa anskaffningsvärde	9 968	8 713
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 998	-3 697
	Årets avskrivningar	-879	-301
	Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	3 672	0
	Summa ackumulerade avskrivningar	-1 205	-3 998
	Utgående bokfört värde	8 763	4 715
	<p>Projektet som avser utveckling av ett nytt ärendehanteringssystem startade i maj 2022 och systemet driftsattes i september 2023. Avskrivningarna påbörjades i samband med driftsättningen.</p>		

Balansräkning

(tkr)		2023-12-31	2022-12-31	
Not	8	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
		Ingående anskaffningsvärde	56	56
		Summa anskaffningsvärde	56	56
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-56	-56
		Summa ackumulerade avskrivningar	-56	-56
		Utgående bokfört värde	0	0
Not	9	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
		Ingående anskaffningsvärde	2 330	2 330
		Summa anskaffningsvärde	2 330	2 330
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 868	-1 350
		Årets avskrivningar	-260	-517
		Summa ackumulerade avskrivningar	-2 128	-1 868
		Utgående bokfört värde	202	462
Not	10	Fordringar hos andra myndigheter		
		Fordran ingående mervärdesskatt	861	665
		Summa	861	665
		Fordran för ingående mervärdesskatt är högre än föregående år på grund av att ett antal större leverantörsfakturer erhållits under årets sista momsperiod, som i sin tur genererat en momsfordran.		
Not	11	Övriga kortfristiga fordringar		
		Fordringar hos anställda	2	0
		Summa	2	0
Not	12	Förutbetalda kostnader		
		Förutbetalda hyreskostnader	1 206	1 114
		Övriga förutbetalda kostnader	317	299
		Summa	1 523	1 413

Forts. Balansräkning				
(tkr)			2023-12-31	2022-12-31
Not	13	Avräkning med statsverket		
		Anslag i räntebärande flöde		
		Ingående balans	484	518
		Redovisat mot anslag	63 001	53 758
		Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-60 947	-53 792
		Fordringar avs. anslag i räntebärande flöde	2 538	484
		Summa avräkning med statsverket	2 538	484
Not	14	Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		
		Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	4 220	4 074
		Summa	4 220	4 074
		Beviljad kredit enligt regleringsbrev	5 000	5 000
		Maximalt utnyttjad kredit	0	0
Not	15	Myndighetskapital		
		Myndighetskapitalet består enbart av statskapital avseende inlån av konst vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.		
Not	16	Statskapital		
		Statskapital utan avkastningskrav avseende konst från Statens konstråd	201	201
		Utgående balans	201	201
Not	17	Avsättningar för pension och likn. förpliktelse		
		Årets pensionskostnad	103	0
		Årets pensionsutbetalningar	-23	0
		Utgående avsättning	80	0
		Beslut har tagits om avsättning för delpension		
Not	18	Övriga avsättningar		
		Avsättning för lokalt omställningsarbete		
		Ingående balans	772	701
		Årets förändring	-337	71
		Utgående balans	435	772
		ARN har under 2023 använt 418 tkr av ackumulerade omställningsmedel för diverse utvecklingsinsatser för personalen. En preliminär bedömning har gjorts att myndigheten inte kommer att använda några omställningsmedel under 2024.		

Forts. Balansräkning

(tkr)			2023-12-31	2022-12-31
Not	19	Lån i Riksgäldskontoret		
		Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
		Ingående balans	4 967	1 669
		Under året nyupptagna lån	4 889	4 129
		Årets amorteringar	-932	-831
		Utgående balans	8 924	4 967
		Beviljad låneram enligt regleringsbrev	9 423	5 638
		Utnyttjad låneram inklusive finansiell leasing	8 924	4 967
Not	20	Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
		Arbetsgivaravgifter	936	684
		Leverantörsskulder andra myndigheter	518	438
		Summa	1 453	1 122
Not	21	Leverantörsskulder		
		Leverantörsskulder	2 656	1 097
		Summa	2 656	1 097
		Leverantörsskulder har ökat i jämförelse med tidigare år på grund av stora investeringar i ett nytt ärendehanteringssystem.		
Not	22	Övriga kortfristiga skulder		
		Personalens källskatt	862	662
		Summa	862	662
Not	23	Upplupna kostnader		
		Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	2 111	1 827
		Övriga upplupna löner inkl. sociala avgifter	1 110	835
		Övriga upplupna kostnader	280	333
		Summa	3 501	2 995

Anslagsredovisning**Not 24 Uo 18 2:2 Allmänna reklamationsnämnden
(Ramaslag)
Ap. 1 Allmänna reklamationsnämnden (ram)**

Under året har Allmänna reklamationsnämnden tilldelats ytterligare 6 500 tkr i anslag enligt regeringsbeslut 2023-06-22 (Fi2023/02050).

Låneramen höjdes enligt regeringsbeslut 2023-08-24 (Fi2023/02299) och 2023-12-21 (Fi2023/03297).

Enligt regeringsbeslut 2023-11-30 (Fi2023/03037) beviljades ARN en utökad anslagskredit från 1 633 tkr till 3 047 tkr, vilket utgör 5 procent av det tilldelade anslaget.

Under 2023 har ARN nyttjat 2 538 tkr av anslagskrediten.

Anslaget är räntebärande.

10. Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2023	2022	2021	2020	2019
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	9 423	5 638	4 000	4 000	4 000
Utnyttjad	8 924	4 967	1 669	1 321	288
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	5 000	5 000	5 000	5 000	4 400
Maximalt utnyttjad	0	0	0	730	1 140
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	87	29	0	0	0
Räntekostnader	0	0	0	0	4
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	165	152	147	129	101
Avgiftsintäkter som ej disponeras	<i>Ej tillämpligt</i>				
Anslagskredit					
Beviljad	3 047	1 613	1 564	3 154	3 280
Utnyttjad	2 539	484	518	30	1 669
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	0	0	0	0	0
Bemyndiganden					
<i>Ej tillämpligt</i>					
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st.)	49	43	45	49	48
Medelantalet anställda (st.)*	56	50	52	55	52
Driftskostnad per årsarbetskraft	1 263	1 236	1 227	1 100	1 052
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

* I beräkningen av medelantalet anställda ingår ej tjänstledig personal

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 2024

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

Marcus Isgren
ARN:s ordförande och chef

Bilaga – Antalet anmälningar uppdelat på kön och ålder

Enligt 10 § förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden samt 3 kap. 1 § förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska individbaserad statistik redovisas över mottagna anmälningar. Statistiken ska vara uppdelad på kön och ålder samt avse antal och typ av klagomål.

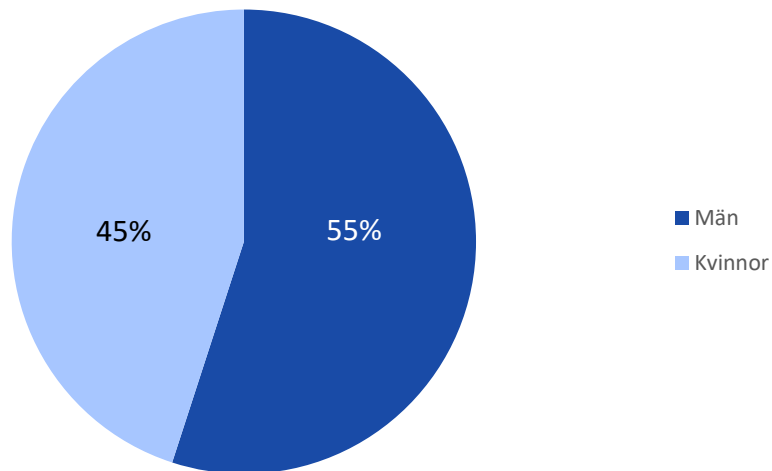
I denna rapport redovisas statistiken avseende mottagna anmälningar 2023. ARN har 12 avdelningar och redovisar här köns- och åldersfördelning för respektive avdelning.

Att ange ålder och kön är en frivillig uppgift för anmälaren. År 2023 kom det in totalt 32 303 ärenden till ARN. Av dessa har 31 197 anmälare valt att ange ålder och 31 800 valt att ange kön. 190 anmälare ville inte ange kön/ville inte definiera sig enligt gängse könsnormer. 31 057 (96 procent) har valt att ange både ålder och kön.

Anmälaren kan ange kön som alternativen *Man*, *Kvinna* eller *Vill ej ange/Vill ej definiera mig enligt gängse könsnormer*. Ålder anges i intervallen *Under 18 år*, *18-24 år*, *25-34 år*, *35-49 år*, *50-64 år*, *65 år eller äldre* samt *Vill inte uppge*. Endast anmälningar där både ålder och kön är angivna (31 057) ingår i redovisningen.

Fördelning mellan Man och Kvinna, totalt och per avdelning

Av de som gjorde en anmälan till ARN var 55 procent män och 45 procent kvinnor.



Eftersom ålder i de flesta fall är angivna i intervall finns det inte möjlighet att ta fram en medelålder. Medianintervallet för såväl kvinnor som män är 35-49 år.

