

anföra-påstå, göra gällande
avhjälpa-reparera, åtgärda
alltjämt-fortfarande
angående-om
ankomma-ska, ha till uppgift att
avseende-när det gäller
beakta-ta hänsyn till
behäftad-med fel-varan är felaktig
berättigad-ha rätt till
beskaffenhet-skick, slag
bestritt-motsatt sig (kravet)
betingelser-förhållanden
beträffande-om
bifalla(s)-godta(s)
dock-ändå, trots det, i alla fall, men
då (i betydelsen eftersom)-eftersom
därmed-därför
efterge-befria från
eljest-av andra skäl, på andra sätt
emellertid-ändå, trots det, i alla fall
envar-var och en
erfordras-behövs, krävs, är nödvändigt
erhålla-få
erlägga-betala
finner-anser
(haft) fog-anledning
förete-visa upp
förmått bevisa-lyckats bevisa
förevarande-denna, detta
förmått styrka-bevisat
gottgöra-betala, ersätta
har att-ska

inhämta-skaffa, ta in
jämlikt-enligt
jämväl-även, också, dessutom
köpeskillingen-köpesumman, priset
lagrum-bestämmelse, paragraf, regel
nyttja-använda
oaktat-fastän, trots, även om
ombesörja-sköta, ordna, se till
problemställningen-problemet
påkalla-begära, kräva
rörande-om
saken-det ärendet/tvisten gäller
skäligen-rimligen
till styrkande-av bevisa/som bevisar
således-därför, alltså
sålunda-därför, alltså
såsom-som
såvitt avser-när det gäller, i fråga om
tillförlitligen-utrett-det framgår att
tillställa-lämna, ge, skicka till
tillika-även, också, likaså
underlåta-låta bli, avstå från, inte göra
uppbära-få
utge-betala
utreda-ta reda på, klarlägga
vad gäller-när det gäller, i fråga om
vederlag-ersättning
visa-bevisa
yrka-begär
yrkandet-kravet
åberopa-hänvisa till, stödja sig på
åligga-vara skyldig att
ånys-på nytt, igen
återbetala-betala tillbaka

Årsredovisning 2014

Ju fler kockar desto *bättre* soppa

Ordspråket säger det motsatta; att soppan blir *sämre* ju fler kockar som lagar den. Betydelsen av ordspråket är att resultatet inte blir så bra eller rent av dåligt, om för många ska samarbeta om en uppgift. Och det kan nog stämma om det handlar om att krydda en maträtt.

Mitt påstående hänför sig till något helt annat, nämligen det klarspråksarbete som pågått hos Allmänna reklamationsnämnden under året. Så många kreativa och bra idéer som fötts och ventilerats i olika konstellationer hade aldrig en "ensam kock" presterat. Med och utan hjälp av konsulter har både interna och externa medarbetare visat ett mycket stort engagemang för att göra språket i nämndens beslut enkelt och begripligt.

Och vad har klarspråksarbetet resulterat i? Titta på årsredovisningens framsida så ser du exempel på ord som vi ska undvika att använda.

Konsumenttvistutredningen lämnade i juni 2014 ett förslag till vad som behöver göras för att säkerställa att Sverige lever upp till ny EU-lagstiftning om förbättrad tvistlösning på konsumentområdet. För att göra detta föreslås att ARN:s kompetensområde utvidgas, att tvistlösningen blir snabbare och att ARN ska hantera gränsöverskridande tvister via en särskild EU-plattform. Dessutom får beloppsgränser inte *väsentligen* försämra svenska eller utländska konsumenters tillgång till alternativ tvistlösning. Utredningen föreslår att ARN:s beloppsgränser sänks. Hur det går med den saken och övriga förslag återstår att se.



Britta Ahnmé Kågerman
nämndens ordförande och chef

Förslaget har remissbehandlats och vi väntar nu på regeringens förslag och riksdagens beslut.

Det gångna året har varit slitsamt – inte minst för beredningsjurister och sekreterare. Skriftväxlingen i ärendena tenderar att växa eftersom det blivit lättare att kommunicera via den arbetsyta som görs tillgänglig för anmälare och företag via webben. Något anmälaren nog inte är medveten om är att det finns en risk för att nämnden avvisar ett ärende med hänvisning till att det är alltför omfattande.

Innehåll

Resultatredovisning

1. Kort om ARN	4
2. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse	7
3. Verksamhetsutveckling	10
3.1 E-förvaltning	10
3.2 Kommunikation	10
3.3 Översyn av nämndens verksamhet	10
3.4 Klarspråk	11
3.5 Kompetensförsörjning	11
4. Tvistlösning och information	13
4.1 Händelser under året	13
4.2 Tvistlösning	14
4.3 Information	21

Ekonomisk redovisning

5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter	26
6. Resultaträkning	28
7. Balansräkning	29
8. Anslagsredovisning	31
9. Tilläggsupplysningar och noter	32
10. Sammanställning över väsentliga uppgifter	40
11. Underskrift	41

Resultatredovisning



1. Kort om ARN

ARN:s uppdrag

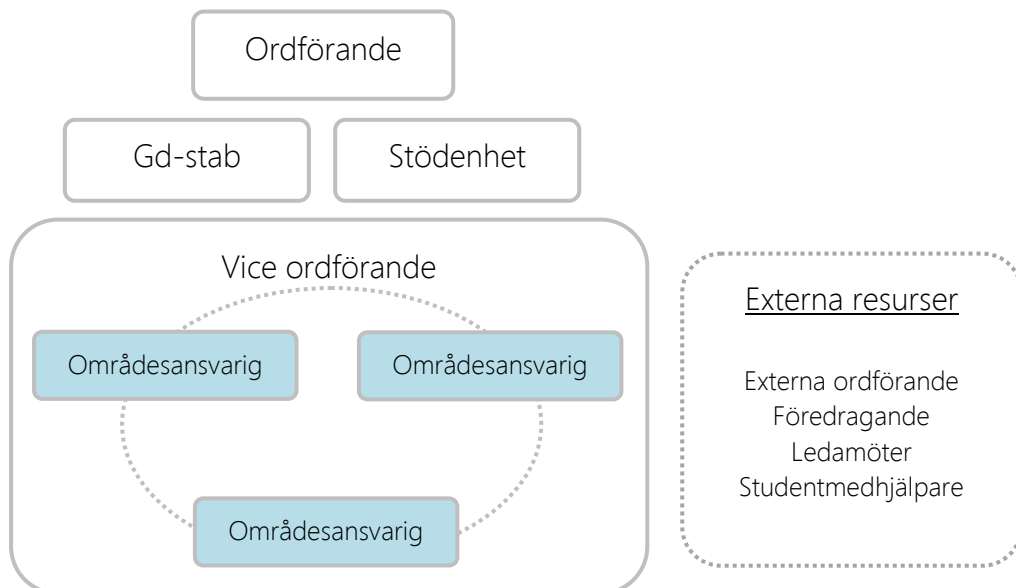
Nämndens kärnverksamhet består av dels tvistlösning, dels information. Enligt förordningen (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden har nämnden i uppdrag att:

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

Organisation

Nämnden leds av en ordförande och chef som biträds av en verksjurist och har en stab med funktionerna ekonomi, IT och kommunikation. I stödenheten ingår registrator, sekreterare och vaktmästare. Kärnverksamheten leds av nämndens vice ordförande på beredningsenheten där drygt 20 beredningsjurister tjänstgör. Enheten är indelad i tre områden som vart och ett leds av en områdesansvarig beredningsjurist.

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

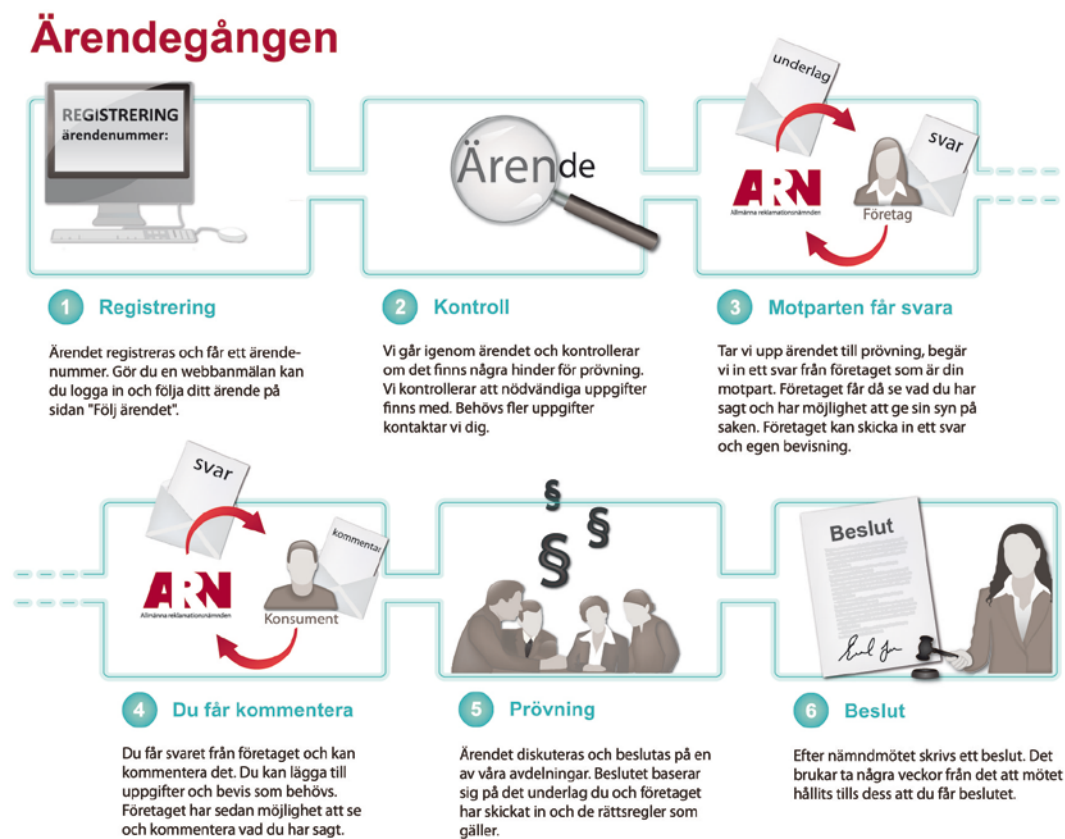


Hur anmäler man?

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

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

Det är fortfarande möjligt att göra en anmälan i pappersform. I sådant fall skannas handlingarna och läggs in i nämndens elektroniska ärendehanteringssystem.



Vad händer efter en anmälan?

Cirka 27 procent av alla ärenden **avvisas**. Det innebär att nämnden inte gör någon prövning av tvisten. Avvisningen kan bero på att det belopp som krävs är för lågt, att anmälan görs för sent, att anmälaren inte skickar de kompletterande uppgifter som nämnden begär eller att nämnden bedömer att ärendet inte är möjligt att pröva, till exempel för att muntlig bevisning behövs.

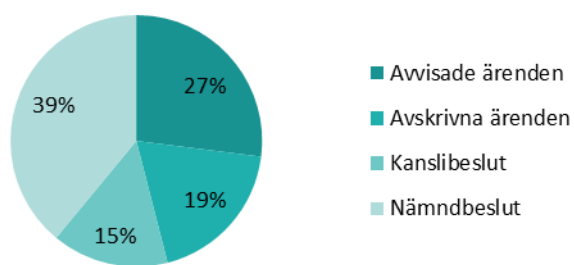
Cirka 19 procent av alla ärenden **avskrivs**. Detta beror oftast på att konsumenten och företaget träffat en uppgörelse efter det att en anmälan gjorts.

I övriga ärenden prövar nämnden tvisten. Är ärendet av enkel natur kan någon av nämndens jurister eller en extern medarbetare avgöra ärendet. Då fattas ett **kanslibeslut**, vilket händer i cirka 15 procent av fallen. Till kanslibesluten hör även så kallade **tredskobeslut**, där företaget inte skickat något svar till nämnden. När ett beslut fattas i ett sådant ärende gör nämnden inte någon egentlig prövning av tvisten utan utgår från uppgifterna som anmälaren lämnat.

Är tvisten mer komplicerad bedöms ärendet vid ett nämndsammanträde. Där diskuteras ärendet av en jurist med domarerfarenhet och av flera kunniga ledamöter. Ledamöterna är nominerade av konsument- och näringslivsorganisationer, av Konsumentverket och av Energimyndigheten. Sammanträdet resulterar i ett **nämndbeslut**, som är den vanligaste typen av beslut. Cirka 39 procent av alla ärenden som avgjordes 2014 tillhör denna kategori.

Diagrammet nedan visar fördelningen 2014 för de olika typer av beslut som *fattats* under året.

Fyra typer av beslut



Jämförelse 3 år tillbaka

År	Avvisade	Avskrivna	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2014	27 %	19 %	15 %	39 %
2013	28 %	19 %	15 %	38 %
2012	27 %	19 %	16 %	38 %

2. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse

Strategiskt mål: Konsumenterna använder sig av ARN:s tvistlösning

Ökningen av antalet anmälningar som beror på att konsumenterna sedan slutet av 2011 har möjlighet att göra en elektronisk anmälan direkt från nämndens webbplats består.

Operativa mål:

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

Under året har ett arbete med att göra webbplatsen responsiv pågått och innehållet har setts över. Funktionen för Talande Webb har uppgraderats så att den fungerar även i en mobil enhet.

Konsumentvägledare har deltagit som åhörare vid nämndsammanträden, vilket också bidrar till måluppfyllelsen.

Ett klarspråksprojekt genomfördes under året och har bidragit till att besluten är lättare att förstå.

Vi bedömer att målet har nåtts

- **Företagen följer nämndens beslut**

Följsamheten till nämndens beslut är fortfarande hög; 77 procent för beslut som fattades första halvåret 2014. Att 19 procent av anmälningarna avskrivs, vilket i övervägande andelen fall beror på att parterna gjort upp sedan konsumenten anmält tvisten till nämnden, har betydelse i detta sammanhang. Vi känner förstås inte till innehållet i de enskilda uppgörelserna, men man kan utgå från att en uppgörelse sannolikt inte varit möjlig om ärendet inte anmälts till ARN.

Vi bedömer att målet har nåtts

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

Möten har hållits med rådgivningsbyråerna, Konsumentverket m.fl. myndigheter.

Vi bedömer att målet har nåtts

Strategiskt mål: Genomströmningstiderna är kortare

Genomströmningstiderna överskrider de uppställda målen. Vår analys av skälen till detta utvecklas i det avsnitt som behandlar tvistlösningen.

Operativa mål:

- **Genomströmningstiderna för olika ärendetyper är differentierade**

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

- **Sammanträdesplaneringen är snabb och flexibel**

Genom att ta fram månatlig statistik kan vi snabbt mäta behovet av antalet sammanträden. Kombinerade sammanträden har genomförts på textil- och tvättavdelningarna liksom på fastighetsmäklar- och bostadsavdelningarna. Båtsammanträdena har fyllts på med ett antal motorärenden. Effektivitetsvinsten motverkas dessvärre av att det är svårt att engagera externa föredragande. Med anledning av detta har flera sammanträden fått ställas in.

Målet har inte nåtts

Strategiskt mål: Alla aktörer förstår våra beslut

Operativa mål:

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

När det gäller språkförbättringar fortsätter översynen av texterna på webbplatsen, i beslutsmallar och i de förelägganden vi skickar till parterna. Detta är ett arbete som ständigt pågår.

Under 2014 gjordes en särskild klarspråkssatsning för att besluten ska bli lättare att förstå.

Vi bedömer att målen har nåtts

Strategiskt mål: Vi har ett klimat och arbetssätt där medarbetarna tar ett personligt ansvar för gruppens prestation

Operativt mål:

- **Medarbetarna är generösa med att ge varandra feedback och stöd**

Den medarbetarundersökning som gjordes hösten 2013 visade att samarbetet på de tre beredningsområdena och på stödenheten är mycket gott. Medarbetarna redovisade att de bemöter varandra mycket bra och att de är mycket bra på att lära av varandra och aktivt dela med sig av sina kunskaper. En ny medarbetarundersökning är planerad till 2015.

Vi bedömer att målet har nåtts

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

Operativa mål:

- **Kompetensutveckling erbjuds alla**

Både individuella utbildningar och seminarier har anordnats under året.

Information om ny lagstiftning och praxis lämnas regelbundet

Information lämnas och diskussioner förs vid områdesmöten, enhetsmöten, juristmöten och vid veckovisa informationsträffar för all fast anställd personal. Extern personal får information med e-post.

Medarbetarna känner till vad som händer i omvärlden

Kommunikatören håller via intranätet personalen uppdaterad om mediala händelser som har betydelse för nämndens verksamhet. Vi får dagligen utskick från Norstedts Juridik som redogör för färskta överrättsdomar och ny lagstiftning. Nämnden har under året medverkat i de referensgruppsmöten som anordnas av Konsumentenheten i Regeringskansliet. De områdesansvariga beredningsjuristerna har ett särskilt ansvar för att bevaka händelser på sitt respektive område.

Arbetet med att upgradera intranätet, göra det responsivt och tillgängligt även för externa medarbetare pågår och kommer att sjösättas våren 2015.

Vi bedömer att målen nåtts

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

Tack vare tertialvisa uppföljningar av nämndens ekonomi och månadsvisa uppföljningar under årets senaste månader har vi haft goda förutsättningar att omfördela och använda de ekonomiska resurserna på ett optimalt sätt.

Vi bedömer att målet har nåtts

Kompetensförsörjning

Nämnden har lyckats väl med att rekrytera kompetenta och välmeriterade medarbetare.

Vi bedömer att målet har nåtts

3. Verksamhetsutveckling

3.1 E-förvaltning

Under 2014 gjordes 58 procent av anmälningarna via webben, en minskning med sex procentenheter jämfört med 2013 då 64 procent av antalet anmälningar var webbanmälningar. År 2012 låg siffran på 69 procent.

En förklaring till minskningen kan vara att det relativt stora antalet anmälningar som rör flygpassagerares anspråk med anledning av att de drabbats av försenade och inställda flyg ofta görs utan användande av nämndens webbanmälningss formulär.

En annan förklaring kan vara att nämnden inte har uppdaterat den tekniska plattformen för webbanmälningss formulären sedan starten 2011. Det innebär att anmälningar inte på ett enkelt sätt kan göras från mobila enheter. För att underlätta anmälningar via sådana enheter bör webbansökningsformulären göras responsiva.

3.2 Kommunikation

Tre stora projekt har bedrivits på kommunikationsområdet:

- Webbplatsen kommer att göras responsiv så att informationen blir lättillgänglig på mobila enheter, till exempel surfplattor (det gäller inte webbanmälningss formulären, se avsnitt 3.1).
- Ett nytt intranät kommer att göras tillgängligt även för externa medarbetare våren 2015.
- Ett webbaserat verktyg för sammanträdesplaneringen kommer att tas i bruk inför höstens sammanträden, vilket kommer att underlätta arbetet för sekreterarna.

3.3 Översyn av nämndens verksamhet

Enligt ett EU-direktiv (2013/11/EU) om alternativ tvistlösning (ADR) ska medlemsstaterna senast den 9 juli 2015 ha sett till att de författningsändringar som behövs för att uppfylla direktivets krav satts i kraft. Regeringen tillkallade därför i februari 2013 en utredare för att föreslå sådana åtgärder samt åtgärder för att ytterligare effektivisera det svenska tvistlösningssystemet. Utredaren skulle också analysera för- och nackdelar med att införa ett system som innebär att ARN meddelar verkställbara beslut i stället för att lämna rekommendationer. Uppdraget redovisades i juni 2014 (SOU 2014:47). Utredningens förslag innebär i korthet följande:

- ARN öppnas för fler typer av tvister mellan konsumenter och företag.

- De beloppsgränser som en tvist måste uppgå till för att prövas av ARN sänks.
- ARN kompletteras av godkända privata branschnämnder som ska uppfylla krav på opartiskhet och snabbhet och erbjuda konsumenter tvistlösning kostnadsfritt eller mot en symbolisk avgift.
- ARN ska även i fortsättningen meddela rekommendationer.
- ARN:s handläggningstider ska kortas genom förbättrade handläggningsrutiner och ökade resurser.
- ARN får i uppgift att hjälpa konsumenter och företag att komma överens om hur en tvist ska lösas (förlikning).
- ARN ska ge mer information till och ha mer dialog med näringslivet för att företagen ska få ytterligare ökat förtroende för ARN och följa nämndens rekommendationer i ännu högre utsträckning än i dag.
- Företagen blir skyldiga att informera konsumenter om vilken tvistlösningsnämnd de kan vända sig till för att få tvister prövade.

Betänkandet har remissbehandlats och förslag till lagändringar och en ny instruktion för Allmänna reklamationsnämnden bereds inom Regeringskansliet.

3.4 Klarspråk

I språklagen (2009:60) stadgas att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt och att medborgarna har rätt att kräva begriplig information.

År 2014 anlätades en konsult som fick uppdraget att träna både beredningsjurister och sekreterare i att skriva rakt på sak, kort och koncist. Dessutom bjöds nämndens externa ordförande och föredragande in till ett seminarium där olika förslag till förenklingar diskuterades.

Som en följd av projektet har nya beslutsmallar och en lista över ord och uttryck som bör undvikas tagits fram.

3.5 Kompetensförsörjning

Antalet anställda (inklusive tjänst- och föräldralediga) den 31 december 2014 var 39 personer, 31 kvinnor och åtta män. Av de 24 beredningsjuristerna var 19 kvinnor och fem män. I stödfunktionerna arbetade sex kvinnor och tre män. Fyra kvinnor hade chefspositioner och tre av dessa ingick i ledningsgruppen. Av de tre områdesansvariga beredningsjuristerna var två kvinnor och en man.

Två personer var tjänstlediga för annan anställning och tre personer var föräldralediga. Personalerådsgivaren gick i pension; ingen nyrekrytering till denna befattning gjordes. Fem beredningsjurister slutade och gick vidare till kvalificerade tjänster på annat håll. Sex

beredningsjurister tillsvidareanställdes. Två beredningsjurister har tidsbegränsade anställningar. En sekreterare fick provanställning på annat håll och en vikarie anställdes.

En utbytestjänstgöring mellan en av nämndens beredningsjurister och en jurist hos Myndigheten för radio och tv påbörjades i september och kommer att pågå till och med februari 2015.

Liksom tidigare år erbjöds möjlighet för notarier att arbeta hos nämnden. År 2014 fick fyra notarier sådan möjlighet. Notarierna arbetar sex månader hos nämnden för att därefter fortsätta sin tjänstgöring vid domstol.

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

Arkivkompetens tillgodosågs genom konsultstöd.

Rekryteringskompetens tillgodosågs genom att personalrådgivaren som gick i pension i april anlidades på timbasis.

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

Nämnden eftersträvar att vara en attraktiv arbetsplats som möjliggör balans mellan arbete och fritid. Möjlighet ges att i viss utsträckning arbeta hemifrån. En friskvårdstimme per vecka erbjuds på arbetstid och ett motionsbidrag på 2 500 kr per år ges till personalen. Två dagar i veckan erbjuds 15 minuters pausgymnastik.

De individuella utbildningarna under året har bland annat handlat om fördjupningar i ledarskap, konsumenträtt och entreprenadrätt.

Nämnden anlidade externa föreläsare för att hålla seminarier om flygpassagerares rättigheter, skatteregler för ROT och RUT samt om bevisfrågor. Till dessa seminarier inbjöds även externa ordförande och föredragande.

Hela personalen deltog i en utbildning i klarspråk. Beredningsjurister och sekreterare deltog i kurser i juridisk engelska.

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

Avgångssamtal genomförs med dem som slutar och samtalen visar att nämnden har lyckats väl med att introducera och ta hand om medarbetarna. Nämnden upplevs som en mycket bra arbetsplats och det framgår att stämningen är mycket god, men det efterfrågas en lägre arbetsbelastning, mer tid till juridiska diskussioner och fler karriärvägar. Nämnden har lyckats rekrytera kompetenta och välmeriterade personer till lediga tjänster.

Under 2014 har samarbetet mellan beredningsområdena, som upplevs som bra, vidareutvecklats.

4. Tvistlösning och information

4.1 Händelser under året

Beslut tagna i utökad sammansättning

Om en tvist är av särskild betydelse för myndighetens rättstillämpning eller annars är av större vikt, får den enligt nämndens instruktion avgöras vid ett sammanträde i utökad sammansättning. Vid ett sådant sammanträde ingår, förutom ordföranden eller vice ordföranden, två externa ordförande och fyra andra ledamöter. Besluten läggs ut på nämndens webbplats.

Grupptalan – när flera konsumenter har liknande krav

Nämnden får pröva tvister mellan en grupp konsumenter och ett företag, om det finns flera konsumenter som kan antas ha anspråk på väsentligen likartade grunder och om prövning av tvisterna är motiverad från allmän synpunkt. En rekommendation som lämnas i ett sådant ärende omfattar alla konsumenter, även dem som inte vänt sig till nämnden, med motsvarande anspråk mot samma företag. Efter det att beslutet fattats avvisar nämnden alla ärenden som gäller samma sak. Grupptalanärenden prövas normalt av nämnden i utökad sammansättning.

Nämnden sammanträdde under året i utökad sammansättning vid ett tillfälle. Vid årsskiftet hade nämnden ännu inte meddelat beslut i de ärenden som behandlades.

Två anmälningar om grupptalan gjordes under året. Den ena anmälan gjordes av Konsumentombudsmannen (KO) och gäller frågan om resenärers rätt till ersättning med anledning av Gotlandsbåtens inställda färjetrafik mellan Västervik och Visby sommaren 2014. Den andra anmälan gjordes av Aktiespararna och gäller krav på kompensation för överdebitering av fondavgifter. Beredningen av ärendena pågår.

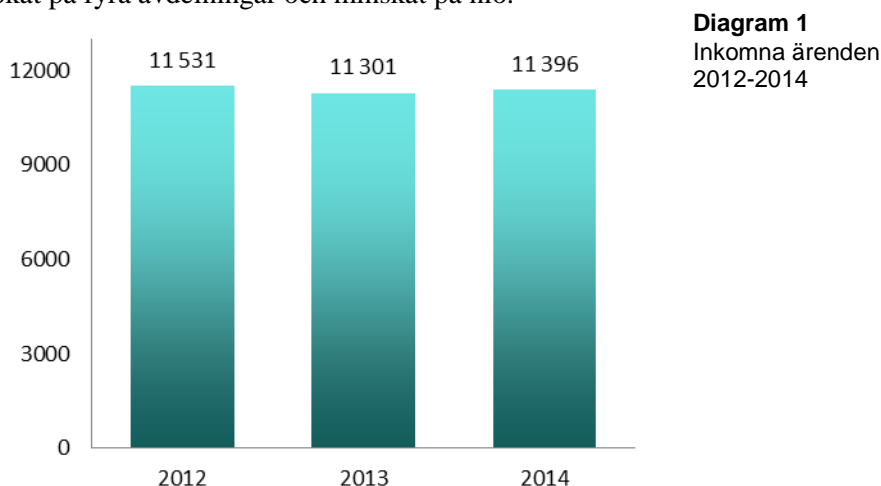
Något yttrande till domstol varken begärdes eller lämnades under året.

4.2 Tvistlösning

Antal anmälningar

Antalet inkomna ärenden ligger kvar på en hög nivå.

Det totala antalet inkomna ärenden 2014 (inklusive begäran om omprövning) uppgick till 11 396. Ärendetillströmningen har ökat marginellt med 95 ärenden (+0,8 procent) jämfört med 2013. Störst är skillnaden i antalet inkomna ärenden på reseavdelningen, där antalet inkomna ärenden ökat med 385 ärenden. En förklaring till detta kan vara att det finns företag som söker upp resenärer som blivit försenade eller fått en flygning inställd och erbjuder dem hjälp med att göra en anmälan för att få kompensation enligt EU-förordning nr 261/2004. På bankavdelningen har antalet inkomna ärenden sjunkit med 137 ärenden, vilket gör en minskning med drygt 27 procent. Detta kan delvis ha sin förklaring i att börsen gått upp 2014, vilket gör konsumenter mindre benägna att klaga. Inom övriga avdelningar är skillnaderna i antalet inkomna ärenden små. Ärendetillströmningen har ökat på fyra avdelningar och minskat på nio.



Tabell 1. Inkomna ärenden 2012-2014 per avdelning

Avdelning	2012	2013	2014
Allmänna	1 585	1 589	1 487
Bank	502	500	363
Bostad	1 537	1 269	1 255
Båt	92	78	67
Elektronik	2 132	2 043	1 971
Fastighetsmäklare	114	94	81
Försäkring	923	996	988
Motor	1 947	1 962	1 994
Möbler	451	447	524
Resor	1 691	1 775	2 160
Sko	174	154	140
Textil	271	320	287
Tvätt	112	74	79
Total	11 531	11 301	11 396

Avgjorda ärenden

Färre ärenden avgjordes än 2013.

Nämnden avgjorde totalt 10 795 ärenden 2014. År 2013 avgjordes 11 565 ärenden och 2012 avgjordes 10 947 ärenden. Skillnaden mellan antalet inkomna ärenden och antalet avgjorda ärenden uppgick till 601 stycken. År 2013 avgjordes 264 fler ärenden än det antal ärenden som kom in under året. Vid utgången av 2012 hade 584 fler ärenden kommit in än det antal som hade avgjorts.

Prövade tvister

Nämnden tog ställning till parternas krav, dvs. prövade tvisten i sak, i 5 237 ärenden 2014 (48 procent av alla avgjorda ärenden). År 2013 prövade nämnden tvisten i 5 481 ärenden (47 procent) och 2012 i 5 235 ärenden (48 procent). Till prövade tvister i sak räknas även de beslut som fattas utan att företaget har gett in något svar till nämnden, så kallade tredskobeslut. Till ärenden som avgjorts utan att ha prövats i sak räknas de som har avvisats eller avskrivits.

Tabell 2. Antal avgjorda ärenden i sak 2012-2014 per avdelning
Siffran inom parentes anger andel bifall i procent

Avdelning	2012	2013	2014
Allmänna	572 (47)	704 (44)	573 (40)
Bank	231 (17)	210 (13)	175 (10)
Bostad	686 (49)	557 (48)	589 (41)
Båt	68 (40)	34 (38)	34 (41)
Elektronik	604 (31)	788 (24)	651 (26)
Fastighetsmäklare	57 (19)	49 (12)	29 (10)
Försäkring	332 (11)	490 (11)	479 (10)
Motor	1 262 (39)	1 087 (35)	1 117 (38)
Möbler	225 (30)	260 (30)	279 (39)
Resor	915 (43)	959 (45)	1 024 (47)
Sko	90 (33)	100 (24)	77 (14)
Textil	129 (41)	157 (38)	149 (38)
Tvätt	64 (39)	86 (37)	61 (34)
Total	5 235 (38)	5 481 (34)	5 237 (35)

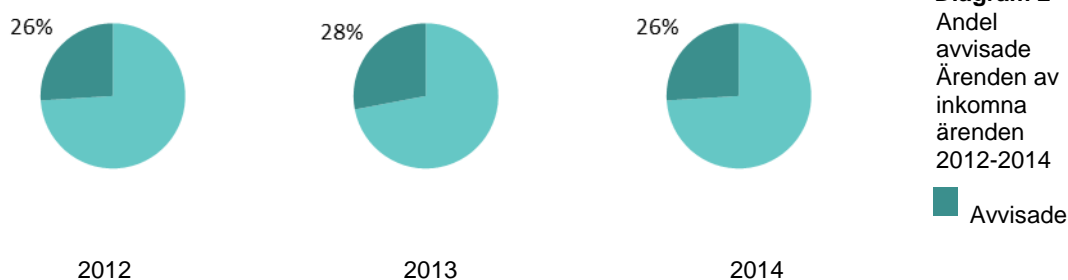
I 35 procent av antalet prövade ärenden 2014 fick konsumenten helt eller delvis bifall till sitt krav jämfört med 34 procent 2013 och 38 procent 2012. Det finns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller andelen bifall.

Låg bifallsprocent på vissa avdelningar kan förklaras av att företag inom dessa branscher har en större kunskap om konsumenternas rättigheter och på att företagen har väl fungerande interna system för reklamationshantering. Hög bifallsprocent kan ha sin förklaring i motsatsen. Högst bifallsprocent har reseavdelningen med 47 procent. Detta har delvis sin förklaring i att det finns företag som söker upp resenärer som har rätt till kompensation enligt EU-förordning nr 261/2004 och företräder dem hos nämnden.

Avvisningar

Antalet ärenden som avvisades har minskat något.

Nämnden avvisade 2 939 ärenden 2014, vilket motsvarar cirka 26 procent av alla inkomna ärenden. Det är en liten minskning i förhållande till 2013 och samma procentuella andel som 2012.



År	2012	2013	2014
Inkomna ärenden	11 531	11 301	11 396
Avvisade ärenden	2 974	3 207	2 939

Beslut om avvisning fördelat på olika grunder

Den vanligaste avvisningsgrunden 2014 var, liksom 2013 och 2012, att anmälaren inte skickade in kompletterande uppgifter som nämnden begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes. Detta kan bero på att det via nämndens webbplats blivit lättare att göra en anmälan och att anmälaren senare ångrar sig.

Den näst vanligaste grunden för avvisning 2014 var, liksom 2013 och 2012, att värdet av konsumentens krav inte nådde upp till det belopp som krävs för att nämnden ska pröva tvisten. Det kan noteras att nämnden kan besluta att pröva tvisten ändå, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl. Information om detta finns på nämndens webbplats. Det medför sannolikt att ett antal anmälare, i förhoppningen att tvisten är principiellt viktig, gör en anmälan trots att han eller hon är medveten om att kravet understiger beloppsgränsen.

Den tredje vanligaste grunden var att ärendet inte lämpade sig för nämndens prövning. Det var den tredje vanligaste grunden för avvisning även 2013 och 2012. Till denna kategori hör ärenden som avvisas på grund av att parterna behöver höras muntligen.

Åldersstruktur

Antalet ärenden under beredning som är äldre än tolv månader har ökat med ett ärende, från tio ärenden 2013 till elva ärenden 2014. År 2012 uppgick antalet sådana ärenden till åtta stycken.

I övrigt är ålderstrukturen ungefär densamma som 2013 och 2012, med flest ärenden som är yngre än tre månader, ungefär hälften så många i kategorin tre till sex månader och ytterligare färre i kategorin som har varit under beredning i sex till tolv månader. Det är i åldersgruppen tre till sex månader som den största ökningen av ärenden har skett 2014.

Genomströmningstider

Målet för genomströmningstiden har uppnåtts på fler avdelningar än föregående år.

År 2011 satte nämnden upp differentierade mål för genomströmningstiderna för de olika avdelningarna. Utgångspunkten var hur komplexa ärendena är och vad som är en rimlig genomströmningstid för ett ärende. År 2014, liksom 2013 och 2012, nåddes inte dessa mål för alla avdelningar, men andelen avdelningar som nått målen när ärenden avgjorts med nämnd har ökat, från en avdelning 2013 till fyra avdelningar 2014.

Skriftväxlingen i ärendena och den bevisning som skickas till nämnden tenderar att växa. Det beror sannolikt på att det blivit lättare för parterna att kommunicera med nämnden och varandra via den inloggning som görs tillgänglig när ärendet registrerats. Det får till följd att det går längre tid innan ärendena är klara att avgöra och att mer resurser måste läggas på beredningen av varje ärende.

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

Efter ett JO-uttalande våren 2013 ändrade nämnden sina rutiner. Om svar inte kommer in efter begäran via e-post, startas proceduren om med användning av vanlig post. Detta förlänger förstås genomströmningstiderna i dessa ärenden.

Nämndbeslut

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

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

Fyra avdelningar, försäkring- (169 dagar) resor- (167 dagar), sko- (147 dagar) och tvättavdelningen (148 dagar) klarade målet. År 2013 var det endast reseavdelningen som nådde målet med 165 dagar. År 2013 klarade två avdelningar målet: båtavdelningen (144 dagar) och reseavdelningen (176 dagar).

Tabell 3. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut 2012-2014

Avdelning	2012	2013	2014
Allmänna	195	158	161 (150)
Bank	201	206	205 (180)
Bostad	200	240	215 (180)
Båt	144	225	166 (150)
Elektronik	214	171	156 (150)
Fastighetsmäklare	172	194	161 (150)
Försäkring	213	220	169 (180)
Motor	184	199	215 (180)
Möbler	165	165	169 (150)
Resor	176	165	167 (180)
Sko	195	153	147 (150)
Textil	229	159	158 (150)
Tvätt	233	178	148 (150)
Total	191	190	191

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

I januari 2014 minskade vi antalet ärenden på motorsammanträdena från 19 till 16 ärenden. På motoravdelningen ställdes 13 sammanträden in.

Under 2013 minskades antalet ärenden på bostadssammanträdena från 16 till 13 ärenden, vilket nog har fått viss effekt, eftersom endast tre sammanträden ställdes in med anledning av att det inte gått att engagera externa föredragande.

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

Kanslibeslut

För kanslibeslut är målet för genomströmningstiden för ärenden på sko-, textil- och tvättavdelningarna 75 dagar. Målet för allmänna avdelningen, bostads-, båt-, elektronik-, fastighetsmäklar-, motor- och möbelavdelningarna är 90 dagar och för bank-, försäkrings- och reseavdelningarna är målet 120 dagar. Endast tvättavdelningen nådde målet med 73 dagar.

Tabell 4. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak 2012-2014

Avdelning	2012	2013	2014
Allmänna	169	155	182 (90)
Bank	134	224	236 (120)
Bostad	147	138	136 (90)
Båt	116	114	95 (90)
Elektronik	186	222	231 (90)
Fastighetsmäklare	-	245*	- (90)
Försäkring	217	222	221 (120)
Motor	144	125	114 (90)
Möbler	140	124	129 (90)
Resor	218	194	189 (120)
Sko	104	115	148 (75)
Textil	136	118	101 (75)
Tvätt	129	132	73 (75)
Total	176	173	183

*Ett ärende

Den totala genomströmningstiden för kanslibeslut har ökat 2014 i jämförelse med 2013 och 2012. Den fortsatt höga ärendetillströmningen innebär en hög arbetsbelastning för beredningsjuristerna och ger dem mindre tid att skriva kanslibeslut. Trots att ärenden varit färdigberedda har de alltså fått vänta på att bli avgjorda.

Liksom 2013 anlätades 2014 externa medarbetare för att avgöra kanslibeslut, men eftersom detta kräver viss utökad administration blir tidsvinsten inte så stor.

Omprövningar

Omprövning

En part som är missnöjd med nämndens beslut kan begära omprövning inom två månader från dagen för beslutet. En begäran om omprövning är inte ett överklagande utan ger en missnöjd part möjlighet att få en ny prövning, om det har begåtts ett uppenbart misstag från nämndens sida eller om en part haft skäl till att inte ha svarat till nämnden eller åberopat ny bevisning (22 § i nämndens instruktion).

Under 2014 kom det in 646 omprövningsärenden, vilket utgjorde 5,6 procent av det totala antalet inkomna ärenden. Motsvarande siffra för 2013 var 781 omprövningsärenden (6,9 procent). År 2012 kom det in 742 ärenden (6,4 procent). Omprövning beviljades i 2,3 procent av omprövningsärendena 2014. Motsvarande siffra för 2013 var 5,6 procent och 2012 beviljades omprövning i 3,7 procent av fallen.

Nämndens mål för genomströmningstiden för omprövningsärenden är 30 dagar. År 2014 var genomströmningstiden 30 dagar, vilket innebär att målet har nåtts. Det är en minskning med fem dagar i jämförelse med 2013, då genomströmningstiden var 35 dagar. År 2012 var genomströmningstiden 37 dagar.

Följsamhet till nämndens beslut

Följsamheten är fortsatt hög och har ökat något.

Uppföljning

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

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

Följsamheten är fortfarande hög och har ökat med en procentenhet under första halvåret 2014 till 77 procent i jämförelse med 2013 då den var 76 procent för hela året. År 2012 låg följsamheten på 74 procent.

Av **Tabell 5** framgår att följsamheten har varit 100 procent på två avdelningar, fastighetmäklaravdelningen och skoavdelningen. Båda avdelningarna är små och med få bifall till konsumentens krav, men rättelse har skett i samtliga fall där konsumenten fått helt eller delvis rätt. På bank-, båt- och försäkringsavdelningarna är också följsamheten hög. På dessa tre avdelningar är det endast i ett ärende per avdelning som företaget inte har följt nämndens rekommendation. Eftersom antalet bifall på dessa avdelningar är lågt får det till följd att utfallet i procent blir högt. För övriga avdelningar ligger följsamheten på ungefär samma nivå som 2013.

Tabell 5. Andel av beslut som följs av företagen 2012-2014* per avdelning

Avdelning	2 012	2 013	2014*
Allmänna	70	74	77
Bank	97	96	90
Bostad	69	71	70
Båt	77	75	88
Elektronik	85	82	84
Fastighetsmäklare	89	67	100
Försäkring	100	98	97
Motor	71	73	73
Möbler	82	79	83
Resor	80	76	76
Sko	75	65	100
Textil	78	70	74
Tvätt	100	87	83
Total	76	76	77

*Första halvåret 2014

4.3 Information

Webbplats

Införandet av en responsiv webbplats och ett uppgraderat intranät i sin slutfas.

Under 2014 pågick arbetet med att göra den externa webbplatsen responsiv, vilket innebär att den automatiskt anpassar utseendet efter den enhet som används. Under arbetets gång har också stora delar av informationen på webbplatsen omarbetats. Målet är begränsa informationen till det som är viktigast genom ett enklare språk och kortare texter. Antalet bilder på webbplatsen är färre och de grafiska elementen har setts över. På webbplatsen finns numera information om vilken bakgrund de som fattar nämndens beslut har och vilka organisationer ledamöterna nominerats av.

Nämndens externa medarbetare kommer våren 2015 att få tillgång till intranätet via en inloggning. Avsikten är att introducera nya externa medarbetare på ett effektivare sätt och att de på ett enkelt sätt ska få möjlighet att hålla sig uppdaterade om nyheter och förändringar. De kommer också att få möjlighet att själva boka in sig på sammanträden.

Detta kommer att medföra att tiden som sekreterarna lägger på att planera och administrera sammanträden kommer att minska.

De senaste tre åren har siffrorna över besök till webbplatsen förändrats endast marginellt. De unika besöken på webbplatsen har legat runt 200 000. Cirka 60 procent av besökarna gjorde sitt första besök på webbplatsen och besökarna stannade i genomsnitt runt tre minuter på webbplatsen.

De mest besökta sidorna på ARN:s webbplats är de sidor som riktar sig till målgruppen konsumenter och som beskriver hur man anmäler, vad man ska tänka på innan man anmäler samt de sidor som redovisar ARN:s vanliga fall och referat. Ett stort antal besökare länkas in på webbplatsen från Konsumentverket, rådgivningsbyråerna, branschorganisationer och konsumentvägledningen.

Webbplatsen är uppbyggd enligt de tillgänglighetsriktlinjer som gör att personer med olika funktionshinder kan ta del av informationen. Under året har uppläsningfunktionen Talande webb uppgärats så att den även fungerar på mobila enheter.

Utåtriktat arbete - kontakter med omvärlden

Journalister och allmänhetens intresse för nämndens verksamhet, statistik och tendenser är stort. Det finns också ett stort intresse av att få information om enskilda ärenden. Under 2014 förekom ARN i över 2 000 medieinslag, vilket är cirka 500 mer än 2013 och 2012. Inslagen förekom både i rikstäckande tidningar, landsortstidningar, TV, radio och på internet. Nämndens chef medverkade i flera TV- och radioinslag.

Det är möjligt att prenumerera på beslut som fattas vid nämndsammanträden. Tjänsten används av journalister, branschorganisationer, rådgivningsbyråer, konsumentvägledare och av allmänheten. För tillfället finns 111 prenumeranter, en minskning med fyra stycken i förhållande till 2013. År 2012 var antalet prenumeranter 118 stycken.

På webben publiceras referat av mer principiellt intressanta ärenden. Referaten är sökbara i Karnovs rättsdatabas.

Vanliga fall publiceras för att undvika anmälningar av en typ som nämnden prövat tidigare och där utgången är tydlig. Under året publicerades inga nya vanliga fall. År 2013 publicerades 14 vanliga fall. Under 2012 gjordes en särskild satsning och 49 vanliga fall publicerades.

På webbplatsen erbjuds möjlighet att prenumerera på uppdateringar av både vanliga fall och referaten.

Under året kortades nämndens besöks- och telefontider med en timme. Det medför en något minskad tillgänglighet för medborgarna, men åtgärden bedömdes som nödvändig eftersom arbetsbelastningen är hög.

Under året har nämnden svarat på sex remisser.

Möten har hållits med Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Energimarknadsbyrå, Telekområdgivarna och Fastighetsmäklarinspektionen (FMI).

Nämnden har besökt Konsumentverket för erfarenhetsutbyte och deltagit i Konsumentverkets utbildningsgrupp. Vi har haft täta kontakter med Konsumentenheten i Regeringskansliet och har deltagit i de referensgruppsmöten som Konsumentenheten anordnar. Kontakter mellan nämndens beredningsjurister och Konsumentverkets och rådgivningsbyråernas personal tas fortlöpande.

Kommunikatören har deltagit vid möten med det kommunikatörsnätverk som Konsumentverket tagit initiativ till.

ARN har deltagit med experter vid de möten som hållits om Online Dispute Resolution (ODR) i Bryssel samt vid två NEB-möten och två FIN-NET möten. En representant från nämnden medverkade vid konferensen Emerging Challenges in Retail Finance and Consumer Policy i Bryssel.

Ett nordiskt samarbete inleddes under hösten då ett mycket givande möte hölls i Köpenhamn.

Två representanter från nämnden har deltagit i möten och i arbetet med Konsumentverkets nya portal "Hallå Konsument!". Arbetsinsatserna har varit betydande.

Nämnden har tagit emot studiebesök från Litauiska centralbanken, från Ombudsman Services i Storbritannien, från Finlands justitiedepartement och Konsumenttvistenämnden i Finland.

Nämnden besökte TUR – en skandinavisk mäsas för resor och turism.

Stödet till den kommunala konsumentverksamheten

ARN:s beredningsjurister finns tillgängliga för konsumentvägledarnas frågor och vägledarna har också möjlighet att prenumerera på beslut och få statistik som rör just deras kommun.

I maj deltog nämnden vid Konsumentdagarna i Örebro där vi visade hur ett sammanträde går till. Vi höll även en utbildning för konsumentvägledare under Herrljungadagarna.

Under året har ett trettioåtal konsumentvägledare fått möjlighet att vara åhörare vid nämndsammanträden. De utvärderingar som gjorts visar att erfarenheten varit mycket uppskattad.

Ekonomisk redovisning



5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter

Kostnader och intäkter för verksamhetsgrenarna rättslig prövning och information

(tkr)	2012		2013		2014	
	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
Verksamhetsgren						
Rättslig prövning						
Intäkt anslag	30 161		31 855		32 533	
Intäkt övrigt	150		10		11	
Kostnad		30 311		31 865		32 544
Information						
Intäkt anslag	1 857		1 524		1 710	
Intäkt övrigt	9		48		49	
Kostnad		1 866		1 572		1 759
Totalt	32 177	32 177	33 437	33 437	34 303	34 303

I tabellen redovisas nämndens intäkter och kostnader per verksamhetsgren. Intäkterna är fördelade på anslag och övriga intäkter. Övriga intäkter är avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen och finansiella intäkter. Avgiftsintäkterna kommer till övervägande delen från beslutsprenumerationer. Erfarenheten från de senaste åren visar att fler kunder väljer att prenumerera på enstaka avdelningars beslut. Ökade kostnader mellan åren förklaras främst av att fler beredningsjurister anställts och att ARN infört ett nytt EFH-system samt ingått en ny överenskommelse med Statens servicecenter med ökade kostnader som följd.

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

Styckkostnad (kr)	2012	2013	2014
Nämndbeslut	3 174	3 115	3 428
Kanslibeslut	2 504	2 526	2 744

Styckkostnaden för nämnd- och kanslibeslut har ökat 2014 jämfört med 2013. Kostnadsmassan har ökat medan antalet kansli- respektive nämndbeslut har minskat. En förklaring är att fler externa medarbetare har anlåtats både som föredragande på sammanträden och för att skriva och fatta kanslibeslut. Eftersom antalet ärenden att bereda och mängden handlingar i ärendena generellt har ökat finns det allt mindre tid för den egna personalen att föredra ärenden på sammanträden och att skriva kanslibeslut.

Avgjorda ärenden/årsarbetskraft

Antal	2012	2013	2014
Avgjorda ärenden/årsarbetskraft	353	338	318

Antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft fortsätter att minska, vilket delvis beror på personalomsättningen. Att utbilda nyanställda beredningsjurister minskar effektiviteten. Att antalet ärenden som tas upp på ett sammanträde har minskats för att nämnden ska kunna rekrytera externa föredraganden till sammanträdena får också till följd att färre ärenden avgörs.

6. Resultaträkning

(tkr)	Not	2014	2013
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	34 242	33 379
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	48	48
Finansiella intäkter	3	12	10
Summa		34 303	33 437
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	- 25 270	-24 445
Kostnader för lokaler		-3 357	-3 342
Övriga driftkostnader	5	-4 900	-4 711
Finansiella kostnader	6	-7	-27
Avskrivningar och nedskrivningar		-768	-913
Summa		-34 303	-33 437
Verksamhetsutfall		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

7. Balansräkning

(tkr)	Not	2014-12-31	2013-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	7	919	1 513
Summa		919	1 513
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	8	42	52
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	9	201	275
Summa		243	327
Kortfristiga fordringar			
Fordringar hos andra myndigheter		349	335
Övriga kortfristiga fordringar	10	9	24
Summa		358	359
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	11	899	929
Summa		899	929
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	12	178	-130
Summa		178	-130
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		1 983	1 975
Summa		1 983	1 975
SUMMA TILLGÅNGAR		4 580	4 973

Forts. Balansräkning

(tkr)	Not	2014-12-31	2013-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	13		
Statskapital	14	201	201
Balanserad kapitalförändring		0	0
Kapitalförändring enligt resultaträkningen		0	0
Summa		201	201
Avsättningar			
Övriga avsättningar	15	258	213
Summa		258	213
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	16	871	1 639
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		755	692
Leverantörsskulder		566	326
Övriga kortfristiga skulder	17	480	444
Summa		2 673	3 100
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	18	1 448	1 458
Summa		1 448	1 458
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		4 580	4 973

8. Anslagsredovisning

Anslag (tkr)	Ing. över- förings belopp Not	Årets till- delning enl. regl. brev	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp
Uo 18 2:3 Ramanslag Allmänna reklamationsnämnden ap.1 Allmänna reklamationsnämnden (ram)	19	221	33 935	-34 258	-102
Summa		221	33 935	-34 258	-102

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

Myndighetens bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF) samt Ekonomistyrningsverket (ESV):s föreskrifter och allmänna råd. Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd. I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § FBF tillämpar myndigheten brytdagen den 5 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 20 tkr bokförts som periodavgränsningsposter. Motsvarande beloppsgräns föregående år var 10 tkr.

Kostnadsmässig anslagsavräkning

Fr.o.m. 2009 avräknas semesterdagar som intjänats före 2009 först vid uttaget enligt undantagsbestämmelsen.

Utgående balans 2013, 91 tkr, har år 2014 minskat med 15 tkr.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade dataprogram, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har ett anskaffningsvärde om minst ett halvt basbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring och en beräknad ekonomisk livslängd som uppgår till lägst tre år. Beloppsgränsen för förbättringsutgifter på annans fastighet är 50 tkr. Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till högst den återstående giltighetstiden på hyreskontraktet, dock lägst tre år. Avskrivning sker enligt linjer avskrivningsmetod från den månad tillgången tas i bruk. Bärbara datorer redovisas inte som anläggningstillgång utan kostnadsförs direkt vid inköpet.

Tillämpade avskrivningstider

3 år

Licenser och andra immateriella rättigheter

Datorer och kringutrustning

Maskiner och tekniska anläggningar

5 år

Egenutvecklade dataprogram

Övriga kontorsmaskiner

Inredningsinventarier

Omsättningstillgångar

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

Skulder

Skulder har tagits upp till nominellt belopp.

Ersättningar och andra förmåner

Ledamöter i insynsrådet/andra styrelseuppdrag	Ersättning tkr
Jan Bertoft Styrelseledamot BEVC Rådsledamot Konsumentverket	2
Yvonne Ingman Miljömärkning Sverige AB Svensk Turism AB	2
Ivar Rönnbäck	1
Lars Nordfors Försäkringsförbundets nämnd för rättsskydd	2
Rickard Nordin	2
Marianne Berg	1
Sofia Kerttu	0
Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag	Lön tkr
Britta Ahnmé Kågerman Ordförande Inga förmåner Lotteriinspektionen	1 028
Pernilla Smith Vice ordförande Inga förmåner	632

Anställdas sjukfrånvaro

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

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

Sjukfrånvaro, %	2014	2013
Totalt	2,4	2,5
Kvinnor	2,9	2,8
Män	-	1,1
Anställda 30–49 år	3,5	2,8
Anställda 50 år–	0,9	2,1

Sjukfrånvaro för gruppen "Andel 60 dagar eller mer" lämnas inte då uppgiften kan hänföras till en enskild individ.

Sjukfrånvaro för gruppen "Män" lämnas inte eftersom antalet anställda är under tio personer.

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

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2014	2013
Not 1	Intäkter av anslag		
	Intäkter av anslag	34 242	33 379
	Summa	34 242	33 379
	Summa "Intäkter av anslag" (34 242 tkr) skiljer sig från summa "Utgifter" (34 258 tkr) på anslaget Uo 18 2:3 ap.1. Skillnaden (15 tkr) beror på minskning av semesterlöneskuld som intjänats före 2009 (-15 tkr). Denna post har belastat anslaget, men inte bokförts som kostnad i resultaträkningen.		
Not 2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	48	48
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	0	0
	Summa	48	48
Not 3	Finansiella intäkter		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	12	10
	Summa	12	10
Not 4	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	17 190	16 637
	Övriga kostnader för personal	8 081	7 808
	Summa	25 270	24 445
	Kostnadsökningen beror till största delen på tillfälligt anställd personal med anledning av den fortsatt stora ärendetillströmningen.		
Not 5	Övriga driftkostnader		
	Reparationer och underhåll	858	779
	Resor, representation, information	361	321
	Köp av varor	230	307
	Köp av tjänster	3 450	3 305
	Summa	4 900	4 711

Forts. Resultaträkning

(tkr)		2014	2013	
Not	6	Finansiella kostnader		
		Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	1
		Ränta på lån i Riksgäldskontoret	7	23
		Övriga finansiella kostnader	0	3
		Summa	7	27

Balansräkning

(tkr)		2014-12-31	2013-12-31	
Not	7	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
		Ingående anskaffningsvärde	3 672	3 738
		Årets anskaffningar	90	0
		Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	0	-66
		Summa anskaffningsvärde	3 762	3 672
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-2 158	-1 415
		Årets avskrivningar	-684	-809
		Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	0	66
		Summa ackumulerade avskrivningar	-2 843	-2 158
		Utgående bokfört värde	919	1 513

”Årets anskaffning” avser en pågående utveckling av intranätet. En ny funktion för ökad effektivitet för sammanträdesplaneringar ska tillföras. Planeras att tas i drift under andra halvåret av 2015.

Not	8	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
		Ingående anskaffningsvärde	56	0
		Årets anskaffningar	0	56
		Summa anskaffningsvärde	56	56
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-5	0
		Årets avskrivningar	-9	-5
		Summa ackumulerade avskrivningar	-14	-5
		Utgående bokfört värde	42	52

Not	9	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
		Ingående anskaffningsvärde	1 132	1 335
		Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	0	-203
		Summa anskaffningsvärde	1 132	1 132
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-856	-961
		Årets avskrivningar	-74	-99
		Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	0	203
		Summa ackumulerade avskrivningar	-930	-856
		Utgående bokfört värde	201	275

Forts. Balansräkning

(tkr)		2014-12-31	2013-12-31
Not 10	Övriga kortfristiga fordringar		
	Övrigt	9	24
	Summa	9	24
Not 11	Förutbetalda kostnader		
	Förutbetalda hyreskostnader	774	775
	Övriga förutbetalda kostnader	124	154
	Summa	899	929
Not 12	Avräkning med statsverket		
	Anslag i räntebärande flöde		
	Ingående balans	-221	1 144
	Redovisat mot anslag	34 258	33 446
	Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-33 935	-34 811
	Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	102	-221
	Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
	Ingående balans	91	156
	Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-15	-66
	Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	76	91
	Summa Avräkning med statsverket	178	-130
Not 13	Myndighetskapital		
	Myndighetskapitalet består enbart av statskapital vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.		
Not 14	Statskapital		
	Statskapital utan avkastningskrav avseende konst	201	201
	Utgående balans	201	201
Not 15	Övriga avsättningar		
	Kompetensväxlings- och kompetensutvecklingsåtgärder		
	Ingående balans	213	170
	Årets förändring	45	43
	Utgående balans	258	213
Not 16	Lån i Riksgäldskontoret		
	Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
	Ingående balans	1 639	2 495

Forts. Balansräkning

(tkr)		2014-12-31	2013-12-31
	Under året nyupptagna lån	0	56
	Årets amorteringar	-768	-913
	Utgående balans	871	1 639
	Beviljad låneram enligt regleringsbrevet	4 000	4 000
Not	17 Övriga kortfristiga skulder		
	Personalens källskatt	479	439
	Övriga kortfristiga skulder till personalen	1	5
	Summa	480	444
Not	18 Upplupna kostnader		
	Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	945	922
	Övriga upplupna löner inklusive sociala avgifter	295	349
	Övriga upplupna kostnader	209	187
	Summa	1 448	1 458

Anslagsredovisning

- Not 19 Uo 18 2:3 ap.1 Ramanslag**
Allmänna reklamationsnämnden (ram)
 Enligt regleringsbrevet disponerar Allmänna reklamationsnämnden en anslagskredit på 1 018 tkr. Under 2014 har myndigheten utnyttjat 102 tkr av krediten. Anslaget är räntebärande.

10. Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2014	2013	2012	2011	2010
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000
Utnyttjad	871	1 639	2 495	3 236	679
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	2 700	2 700	2 700	2 700	2 700
Maximalt utnyttjad	0	1 907	0	0	39
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	12	10	29	43	6
Räntekostnader	0	1	0	0	0
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	48	48	63	63	122
Anslagskredit					
Beviljad	1 018	917	1 412	888	840
Utnyttjad	102	0	1 144	0	0
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	0	221	0	521	1 515
Bemyndiganden	Ej tillämpligt				
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	34	34	31	29	31
Medelantalet anställda (st)	37	35	32	31	33
Driftkostnad per årsarbetskraft	986	956	1 007	1 035	880
Kapitalförändring*					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

11. Underskrift

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

Stockholm den 23 februari 2015

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

Britta Ahnmé Kågerman
nämndens ordförande och chef

