

SVERIGES MODERNASTE MYNDIGHET

2025
ÅRSREDOVISNING

ARN
Allmänna reklamationsnämnden



ORDFÖRANDEN HAR ORDET

ARN är Sveriges modernaste myndighet. Det är stort och jag är stolt över vad vi tillsammans har åstadkommit. Vi har byggt en kultur som präglas av tillit, utveckling och gemensamt ansvar. Vi samarbetar, vi vågar vara modiga, ärliga och omtänksamma – och vi gör varandra lite bättre varje dag. Utmärkelsen är ett erkännande av detta.

2025 visade ARN vad myndigheten förmår. Under devisen *Smartare ARN – större nytta* levererade vi resultat som imponerar och visar hur långt vi kommit i vårt moderniseringsarbete. Genom att dra nytta av de möjligheter AI ger lade vi dessutom grunden för fortsatta effektiviseringar. Det är svårt att tänka sig ett tydligare kvitto på medarbetarnas engagemang, kompetens och sammanhållning än det år vi nu summerar.

Omvärldsläget präglades av ekonomisk osäkerhet för många hushåll och en fortsatt förskjutning mot e-handel, vilket syntes i de tvister som kom in. Fler ärenden rörde internet-baserade och gränsöverskridande köp. Under andra halvåret ökade ärendeinflödet tydligt.

Mot denna bakgrund är årets resultat särskilt betydelsefulla. För första gången någonsin avslutade ARN året utan ett enda ärende som var äldre än sex månader. Och handläggningstiderna minskade rejält, hela 80 dagar i mediantid. Det är viktigt eftersom våra undersökningar visar att just tiden till beslut är det som konsumenterna värderar högst.

Under 2025 tog vi också nya steg i den digitala transformation som nu präglar hela samhället och som förändrar både arbetssätt och förväntningar i grunden. För ARN innebär denna utveckling att vi behöver ligga i

framkant för att fortsätta leverera en snabb, rättssäker och tillgänglig tvistlösning. Införandet av en AI-baserad funktion för automatisk registrering av handlingar är ett tydligt exempel. Genom att ersätta manuella moment frigörs tid till mer kvalificerade uppgifter. Det skapar förutsättningar att möta ett stigande ärendeinflöde.

Under året fattades svåra beslut om personalneddragningar när vissa arbetsuppgifter inte längre behövde utföras manuellt. Det var tuffa men nödvändiga beslut för att ARN även framöver ska kunna leverera resultat som motsvarar samhällets krav: beslut inom rimlig tid till en så låg kostnad som möjligt.

Även som arbetsgivare visade ARN starka resultat. I Verians arbetsgivarindex placerade sig myndigheten bland de främsta inom offentlig sektor, särskilt vad gäller viljan att arbeta för eller rekommendera ARN som arbetsgivare. Det är ett resultat som betyder mycket, eftersom det speglar den kultur vi har byggt.

Under året flyttade vi till nya lokaler som är moderna, flexibla och anpassade för den hybrida arbetsplats som ARN har utvecklats till. De skapar goda förutsättningar för samarbete och en bra arbetsmiljö samtidigt som de innebär lägre kostnader. Det stärker vår förmåga att använda resurserna där de gör störst nytta – i kärnverksamheten.

Jag vill rikta ett varmt tack till alla medarbetare för ert engagemang och arbete under året. Ni har gjort enastående insatser som betyder mycket för Sveriges konsumenter och företag. Jag ser fram emot att tillsammans med er fortsätta att utveckla ARN och slå nya rekord. Smartare ARN – ännu större nytta!

Marcus Isgren, ordförande

Juryns motivering

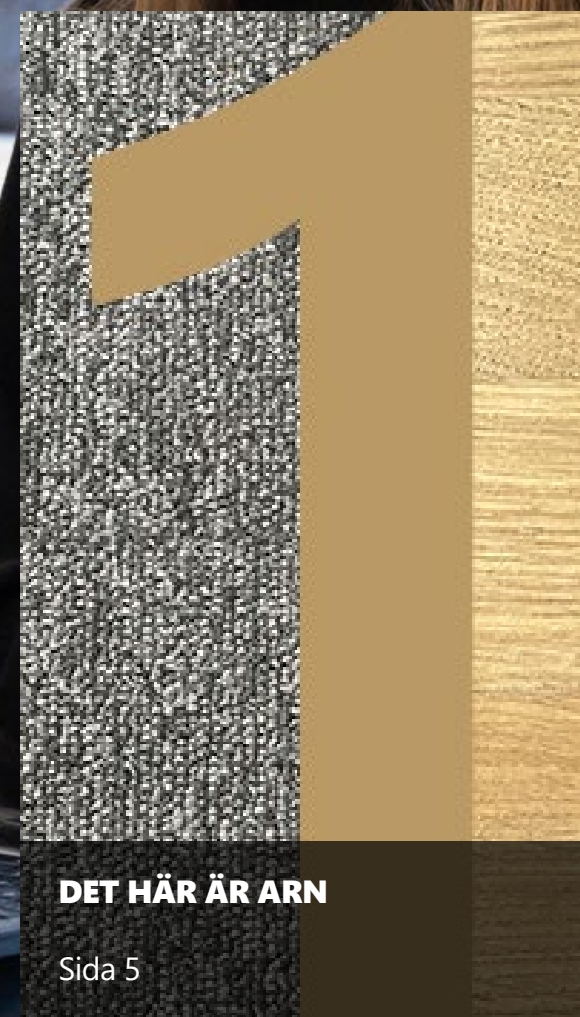
Med en tydlig strategi, systematik och delaktighet har myndigheten genomfört ett omfattande moderniseringsarbete och blivit en förebild för effektivitet och samhällsnytta.

Genom målmedveten digitalisering och starkt ledarskap har man ökat produktiviteten med över 70 procent, minskat handläggningstiderna och samtidigt höjt både kvalitet, förtroende och medarbetarnöjdhet. Satsningar på AI och automatisering har frigjort resurser och förbättrat servicen för medborgare och företag.

Myndigheten visar att man trots begränsade resurser kan öka effektiviteten, behålla svårrekryterade personalgrupper och samtidigt ligga i framkant inom digital utveckling, rättssäkerhet och arbetsglädje.

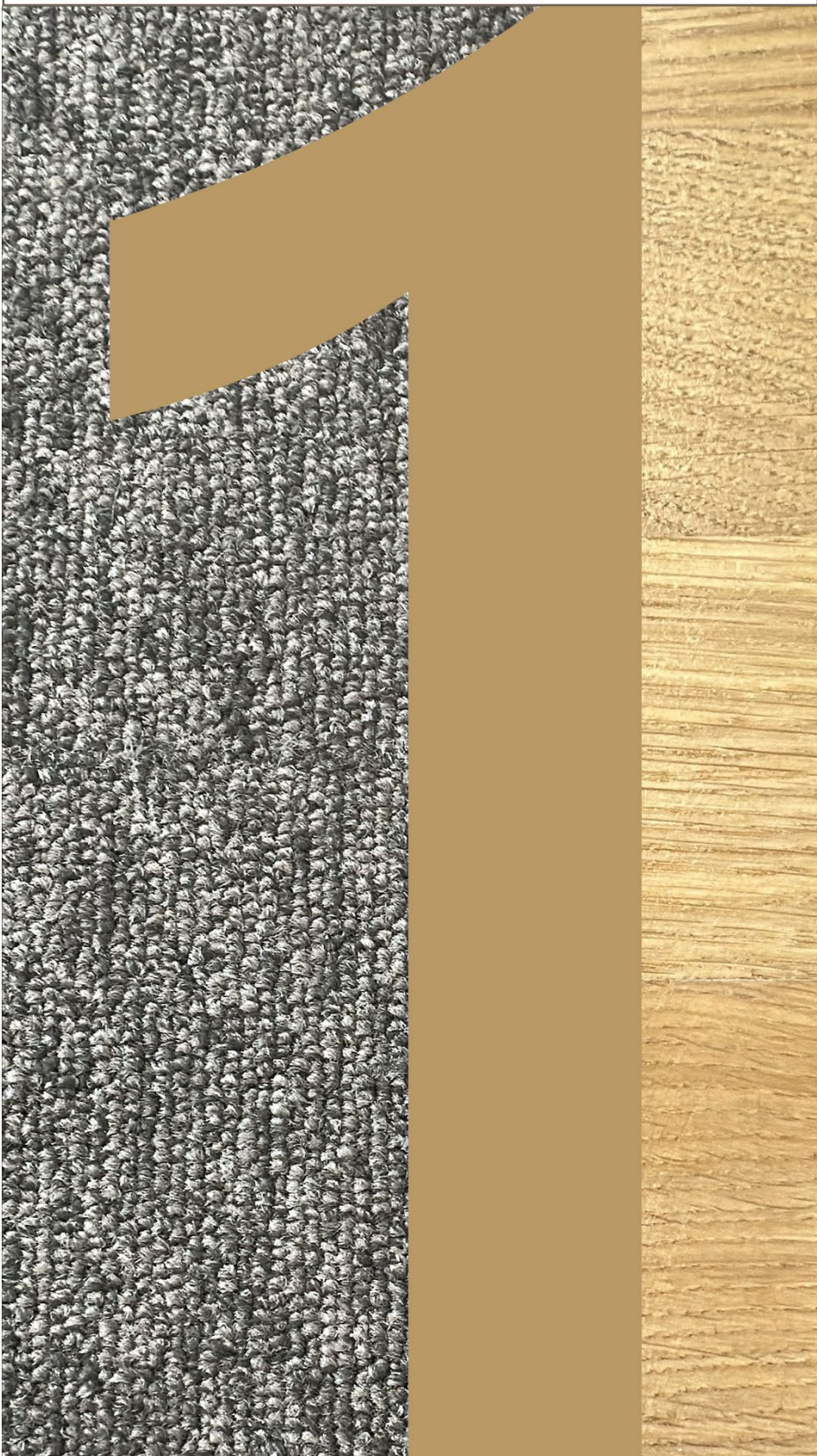
ARN I ALLMÄNHETENS TJÄNST

VI PRÖVAR TVISTEN



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Det här är ARN	5
Året i korthet	6
Uppdraget	7
Vår organisation	8
Anmälan till ARN.....	9
Året i siffror	11



2. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse	12
2.1 Inledning	13
2.2 Resultat och måluppfyllelse	13



3. Tvistlösning och information	16
3.1 Tvistlösning	17
3.2 Information	24
3.3 Verksamhetsutveckling.....	26
3.4 Övriga mål och återrapporteringskrav....	31



4. Ekonomisk redovisning.....	33
Verksamhetsgrenarnas intäkter och kostnader	34
Resultaträkning.....	35
Balansräkning	35
Anslagsredovisning.....	36
Tilläggsupplysningar	37
Noter.....	39
Sammanställning av väsentliga uppgifter....	42
Underskrift.....	43
Bilaga - Individbaserad redovisning - ålder & kön	44





1. DET HÄR ÄR ARN

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en myndighet som prövar tvister mellan konsumenter och företag. Ett beslut från ARN är en rekommendation om hur tvisten ska lösas. Vi lämnar ingen rådgivning och är opartiska, vilket innebär att vi varken står på konsumentens eller företagets sida.

Året i korthet..... 6
Uppdraget..... 7
Vår organisation 8
Anmälan till ARN..... 9
Året i siffror 11

ÅRET I KORTHET

NYA LOKALER

ARN FLYTTAR TILL NYA LOKALER



Den 1 april flyttar ARN till nya lokaler på Sveavägen 31 i centrala Stockholm. De nya lokalerna har 4 sammanträdesrum, 32 arbetsplatser och en stor, rymlig kombinerad lounge och umgängesyta. Planlösningen är anpassad till ARN:s behov, gynnar den hybrida arbetsformen och främjar samarbete. Ett kontor med öppet landskap gör att ARN kan utföra sitt uppdrag i yteffektivare lokaler, till en klart lägre lokalkostnad.



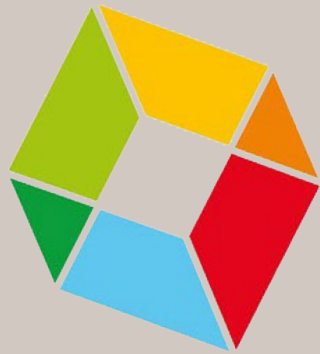
ARN I BLICKFÅNGET

SVERIGES MODERNASTE MYNDIGHET



ARN tilldelas priset Sveriges modernaste myndighet. Priset delas ut av civilminister Erik Slottner vid en ceremoni i Göteborg i november och tas emot av ARN:s ordförande Marcus Isgren samt vice ordförande och rättschef Linda Mossberg Karlström.

Utmärkelsen Sveriges modernaste myndighet uppmärksammar myndigheter som går i täten för förvaltningens modernisering, genom att nyttja digitalisering, främja innovation och stärka medborgarnyttan. Utmärkelsen instiftades 2009 och delas ut vartannat år av Kvalitetsmässan i samarbete med fackförbunden Saco-S och ST.



Juryn bedömer myndigheterna utifrån kriterier som rättssäkerhet och effektivitet, ledarskap och medarbetarskap, förnyelse och innovation samt medborgarnytta och förenkling.

HÖGT ANSEENDE FÖR ARN

Varje år genomför Verian Group en rikstäckande mätning av anseendet för svenska myndigheter och sammanställer ett anseendeindex. ARN placerar sig även i år bland de myndigheter som har högst anseende. ARN:s index ligger klart över genomsnittet för samtliga myndigheter, och anseendet har stigit från ett redan högt resultat året innan. Anseendeindex baseras på fem områden:

- övergripande rykte
- personligt intryck
- tillit
- kvalitet
- framgång



ARN är också en av de myndigheter som har högst arbetsgivarindex enligt samma undersökning. I den kategori som handlar om viljan att arbeta för eller rekommendera myndigheten som arbetsplats placerar sig ARN på en tredjeplats. Arbetsgivarindex mäter allmänhetens uppfattning om myndigheterna i fyra dimensioner:

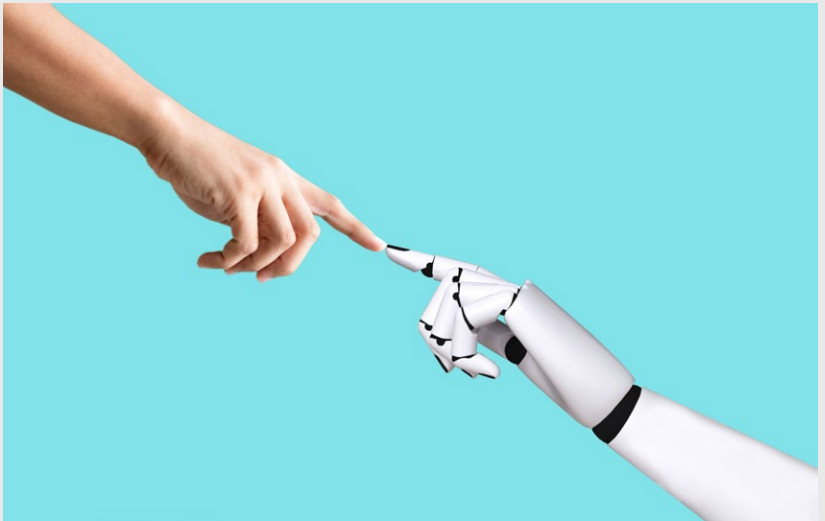
- Förtroende för ledningen
- Om myndigheten framstår som en bra arbetsplats
- Om myndigheten har duktiga medarbetare
- I vilken grad man kan tänka sig att arbeta på myndigheten eller rekommendera andra att göra det.

ARN I FRAMKANT

ARN OCH AI

ARN tar ytterligare steg i digitaliseringen och inför AI som stöd i ärendehantering. Genom införande av automatiserad registrering kan ARN med hjälp av AI effektivisera sina processer, förkorta handläggningstiderna, höja kvaliteten och spara pengar.

Systemet klassificerar alla inkommande handlingar både snabbare och mer korrekt än tidigare manuell hantering. Tidsvinsten är mycket stor.



Under året tillsätts en AI-strateg för att jobba särskilt med digitaliserings- och AI-relaterade frågor. En AI-policy och riktlinjer för hur man som medarbetare på ARN kan och ska arbeta med AI tas fram.

ARN är en av 25 myndigheter som fått regeringens uppdrag att redogöra för hur vi utvecklar användningen av AI i verksamheten och hur vi samverkar med andra för att skapa mervärde. Med anledning av detta deltar ARN:s chef Marcus Isgren i ett rundabordssamtal på inbjudan av civilminister Erik Slottner.

ARN tar emot besök av flera myndigheter, både svenska och nordiska, som vill ta del av ARN:s erfarenheter av användningen av AI.

ARN I MEDIA

GENOMSLAG I MEDIA

ARN ser all kommunikation med och via medier som en möjlighet att föra fram våra perspektiv, förklara våra beslut samt informera om vårt uppdrag och verksamhet.



Under året uppmärksammas ARN i media framför allt med anledning av olika beslut i konsumenttvister, men även i samband med diskussioner om konsumenträtt, digital handel och aktuella marknadsfrågor, i såväl etermedia och dagspress som sociala medier.

VÄGLEDANDE BESLUT

ARN fattar under året ett antal vägledande beslut.

- Besluten rör bland annat:
- om en bank har särskilda skäl att säga upp ett betalkonto med grundläggande funktioner.
 - om ett spelbolag har rätt att konfiskera medel på konsumentens spelkonto när konsumenten underlåtit att underrätta bolaget om uppgifter enligt uppställt villkor
 - om ett företag har rätt till ersättning för värdeminskning eller skadestånd när konsumenten ångrat bilköpet i rätt tid men fortsatt använda bilen

UPPDRAGET

ARN:s kärnverksamhet består av tvistlösning och information. Verksamheten styrs av förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

Lösa tvister

ARN:s huvudsakliga verksamhet är att pröva tvister mellan konsumenter och företag.

Informera

I uppdraget ingår också att informera konsumenter och företag om ARN:s praxis.

Stödja

ARN ska stödja den kommunala konsumentvägledningens hantering av tvister genom utbildning och information.

Skapa förtroende

ARN ska genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet.

Förlika

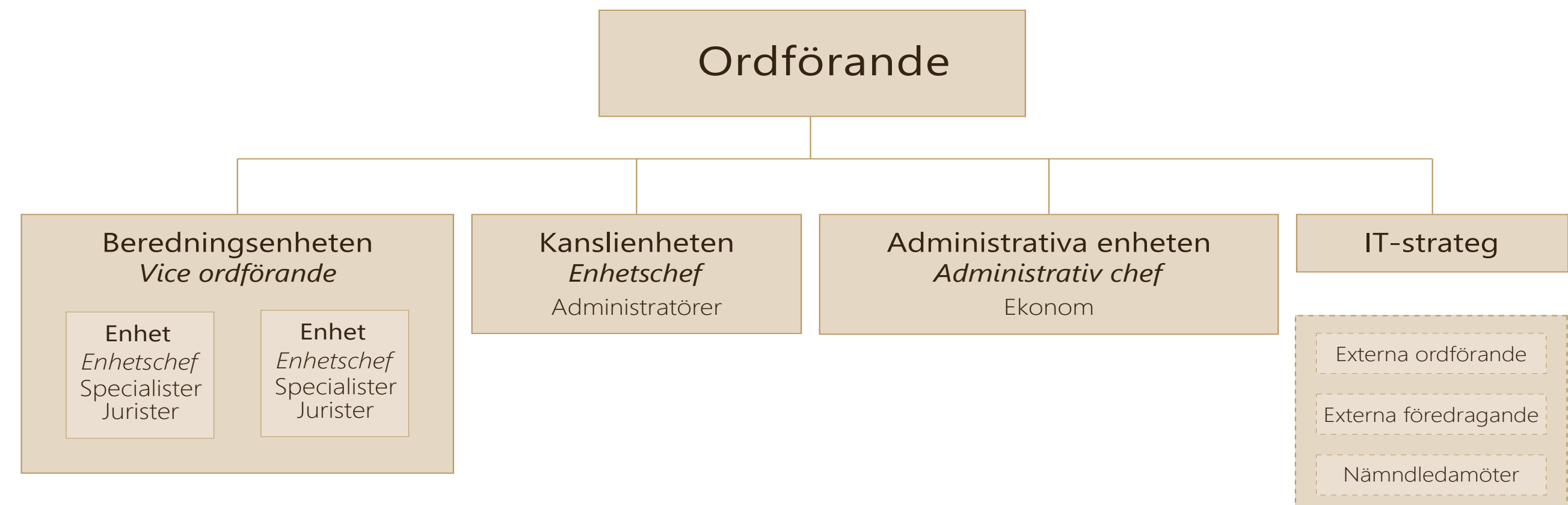
ARN ska verka för att parterna kommer överens.

Statistik

ARN ska redovisa statistik över mottagna anmälningar.



VÅR ORGANISATION



ORGANISATION

ARN leds av en ordförande som också är chef. Ordföranden biträds av en vice ordförande, som även är rättschef, en administrativ chef, en enhetschef för kansliet, vilka också ingår i ledningsgruppen, samt en IT-strateg. Beredningen av ärenden sker i huvudsak på beredningsenheten, där närmare 40 jurister tjänstgör. Beredningsenheten är indelad i två enheter, som var och en leds av en enhetschef. Vice ordföranden är chef för beredningsenheten samt 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 även administratörer.

ARN anlitar också externa medarbetare. ARN:s ordförande ansvarar för 37 externa ordförande som leder sammanträden och fattar beslut, vice ordföranden ansvarar för ca 40 externa föredragande och chefen för kanslienheten för ca 300 nämndledamöter.

ANMÄLAN TILL ARN

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

Parterna får inloggningsuppgifter till en e-tjänst, Följ ärendet, där parterna 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.



REGISTRERING

Ärendet registreras och får ett ärendenummer. Därefter kan anmälaren följa handläggningen via e-tjänsten Följ ärendet.



KONTROLL

En av ARN:s jurister går igenom ärendet och kontrollerar om ARN kan pröva tvisten. Om nödvändiga uppgifter saknas kontaktar ARN anmälaren.



FÖRETAGET FÅR SVARA

Det företag som anmälaren angett som motpart ges möjlighet att svara på anmälarens krav.



SKRIFTVÄXLING

Anmälaren ges möjlighet att bemöta företagets svar. När skriftväxlingen är avslutad går ärendet vidare till prövning.



PRÖVNING

Ärendet prövas som utgångspunkt vid ett sammanträde som leds av en domare och där ledamöter nominerade av konsument- och näringslivsorganisationer samt av Konsumentverket, Energimyndigheten och Energimarknadsinspektionen deltar.



BESLUT

Beslutet grundar sig på det underlag som parterna har gett in. ARN:s beslut är en rekommendation om hur tvisten bör lösas.



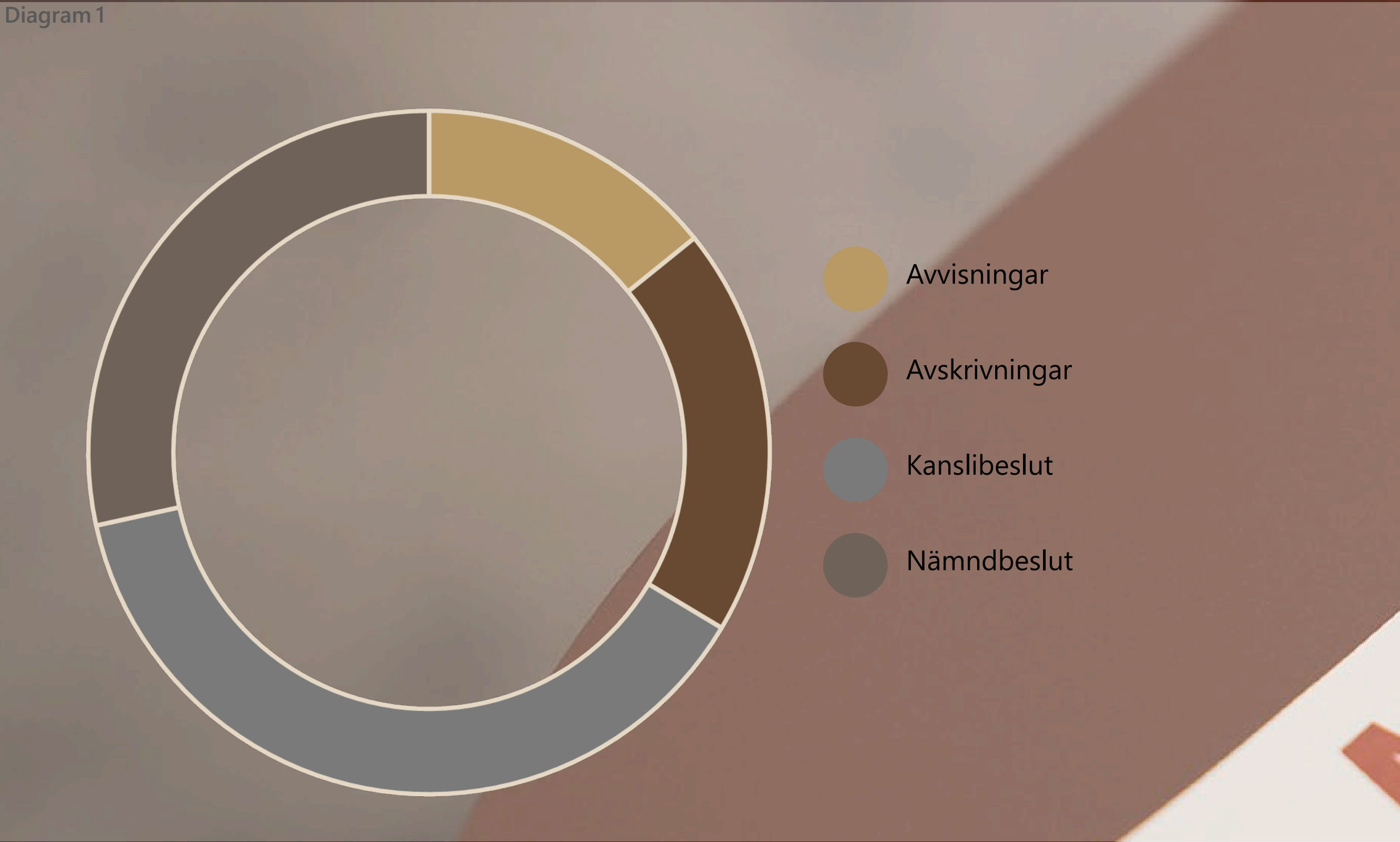
FYRA TYPER AV BESLUT

Av de ärenden som avgjordes under 2025 prövades 66 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 om hur tvisten bör lösas. Övriga ärenden, de ärenden där ARN inte gjorde någon materiell bedömning av tvisten, avvisades eller skrevs av. Under 2025 skrevs 20 procent av ärendena av från vidare handläggning. Det vanligaste skälet till detta var att konsumenten återkallade anmälan sedan hen och företaget kommit överens om en lösning av tvisten.

Av de beslut som fattades 2025 var 14 procent avvisningsbeslut, vilket innebär att ARN inte heller i dessa fall prövade tvisten. Vanliga skäl för avvisning var att tvisten inte var en konsumenttvist, 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 2025.

TABELL 1. ANDEL TYPER AV BESLUT

År	Avvisningar	Avskrivningar	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2025	14 %	20 %	38 %	28 %
2024	21 %	22 %	33 %	24 %
2023	31 %	23 %	24 %	22 %



ÅRET I SIFFROR

NYA VÄRDEGRÄNSER

750

1500

3000

INKOMNA ANMÄLNINGAR

24 603

ÄRENDEN DÄR
KONSUMENTEN FICK RÄTT

39 %

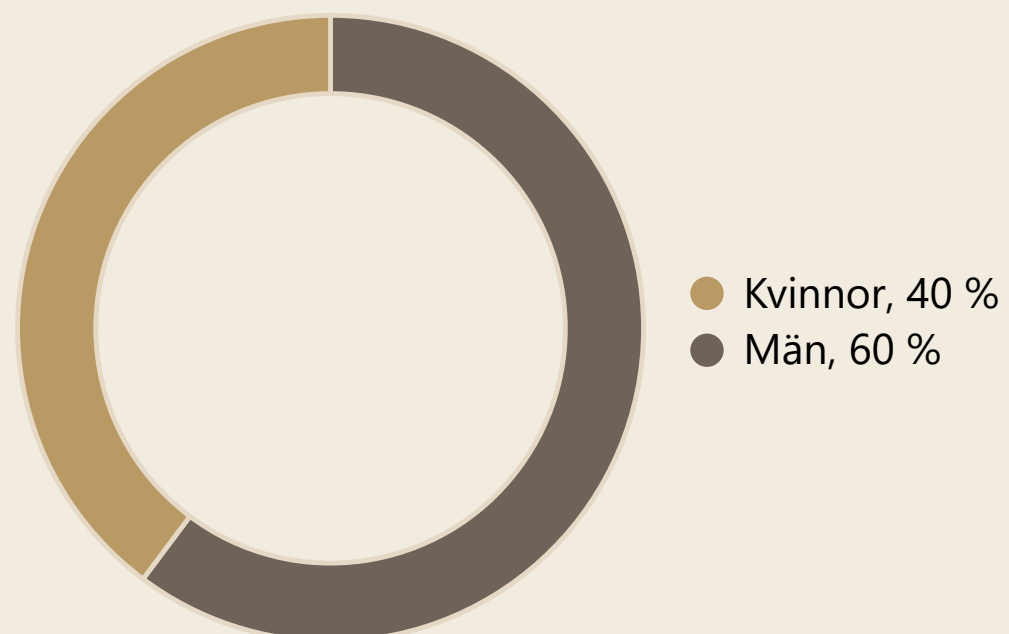
AVGJORDA ÄRENDEN

24 936

ÄRENDEN ÄLDRE ÄN
6 MÅNADER

0

Anmälare fördelat på kön



ANTAL NÄMND-
SAMMANTRÄDEN

417

ÄRENDEN SOM
HANTERAS DIGITALT

99 %

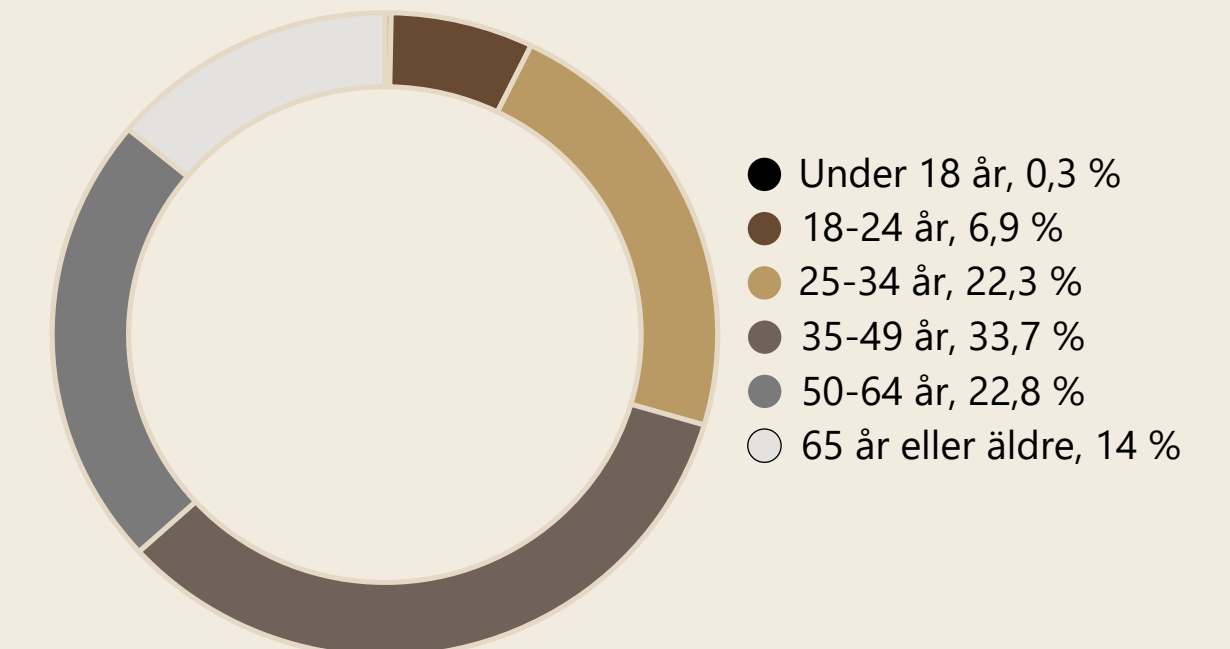
BALANSÄNDRING

-334

ANTAL ANSTÄLLDA

50

Anmälare fördelat på ålder





2. SAMMANFATTANDE RESULTAT OCH MÅLUPPFYLLELSE

Resultatredovisningen inleds med en sammanfattning av resultat och bedömning av verksamheten.

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

2. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse	13
2.1 Inledning.....	13
2.2 Resultat och måluppfyllelse	13



2. SAMMANFATTANDE RESULTAT OCH MÅLUPPFYLLELSE

2.1 INLEDNING

Resultatredovisningen inleds med en sammanfattning av resultat och bedömning av verksamheten och är där- efter 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 ärendehanteringen har upp- nåtts 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 årsarbets- kraft, men den uttrycks också i styckkostnad per avgjort ärende. Även här används resultatindikatorer för att bedöma om utvecklingen går i önskad riktning.

Ärendehanteringens redovisas främst genom antal inkomna och avgjorda ärenden, genomströmningsti- der, 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.

2.2 RESULTAT OCH MÅLUPPFYLLELSE

2.2.1 Tvistlösning

ARN:s övergripande mål är att ha en effektiv och rätts- säker ärendehantering med så korta genomströmnings- tider som möjligt.

För tvistlösungsverksamheten 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 defi- nierat ett antal fokusområden under vilka olika aktivite- ter 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 utgångs- punkt 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 hel- ler – utom i särskilda fall – ska bli äldre än 9 månader.

-36 DAGAR
MINSKNING I MEDIANTID

Under 2025 nådde ARN regeringens mål att en tvist som huvud- regel ska av- göras inom 90 dagar från det att ärendet är klart för avgörande. Mediantiden var 61 dagar. Det är en minskning med 36 dagar i jämförelse med 2024.

Myndigheten nådde 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 6 dagar, dvs. en ökning med en dag jämfört med 2024.

Under 2025 minskade antalet inkomna ärenden jämfört med året innan. Det kom in totalt 24 603 ärenden, jäm- fört med 25 685 ärenden 2024, vilket är en minskning med 4 procent.

Avgörandetakten mattades av något under 2025, men fler ärenden avgjordes än vad som kom in, vilket innebar att ärendebalansen minskade. Antalet avgjorda ärenden minskade från 30 389 ärenden till 24 936 ärenden, dvs. en minskning med 18 procent. Antalet öppna ärenden minskade under året från 8 517 till 8 183 ärenden, dvs. med 4 procent.

Den totala genomströmningstiden för ärenden som prövades i sak minskade från 254 dagar 2024 till 174 dagar 2025, dvs. en minskning med hela 80 dagar.

Arbetet med att minska antalet äldre ärenden fortsatte under 2025. Vid årsskiftet fanns det inte något öppet ärende som var äldre än 6 månader.

De kraftigt förbättrade genomströmningstiderna, den föryngrade ärendebalansen och att mediantiden för avgjorda ärenden i sak var 174 dagar innebär att service- åtagandet i dessa delar är uppfyllt.

Produktiviteten, definierad som antal avgjorda ären- den per årsarbetskraft, minskade något 2025, men låg kvar på en historiskt sett hög nivå. Produktiviteten var 554 avgjorda ärenden per årsarbetskraft, vilket kan jäm- föras med 2019 då motsvarande siffra var 418 ärenden per årsarbetskraft. Att produktiviteten, sett till det redo- visade nyckeltalet, minskade något under 2025 är framför allt en effekt av de förändringar av ärendenas samman- sättning som skett sedan avgiften infördes. Andelen avvisade ärenden har minskat kraftigt, antalet ärenden som handläggs och avgörs i sak har ökat kraftigt och konsumenterna är mer noggranna i sin processföring. Förändringarna har sammantaget lett till att juristernas genomsnittliga arbetsbelastning per ärende har ökat. Men den minskade produktiviteten under 2025 beror också på flytten till nya lokaler.

Den tydliga produktivitets- och effektivitetsökning som skett över tid beror i huvudsak på att ärendehanteringens har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs genom kanslibeslut, dvs. av en ensam beslutsfattare.

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 är fortsatt hög. Ett annat stöd för bedömningen är att andelen beviljade omprövningar ligger kvar på en låg nivå. Bedömningen grundar sig också på resultatet i den anseendeundersökning som genomfördes under året.

2.2.2 Information

ARN bedrev under 2025 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 Verians årliga anseendemätning. ARN placerade sig liksom tidigare år 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.

2.2.3 Kompetensförsörjning m.m.

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. Personalomsättningen är låg, verksamheten är mer effektiv och nya arbetssätt bidrar till att medarbetarna tycker att det är spännande, intressant och hållbart att jobba på ARN. Möjligheten till distansarbete och andra förändringar som genomförts har för medarbetarna bidragit till ett hållbart liv och en bättre balans mellan arbete och fritid.

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.

ARN har under hösten 2025 lånat ut 2 jurister till Spelinspektionen och 1 jurist på deltid till Fastighetsmäklarinspektionen. Genom att på detta sätt dela med sig av kvalificerad juridisk kompetens stärker vi både vår egen profil och det gemensamma arbetet för en effektiv och rättssäker offentlig förvaltning. Det är också av stort värde för den egna verksamheten när medarbetarna kommer tillbaka med breddad kompetens och nya perspektiv.

2.2.4 Effektiv resursanvändning

ARN har under senare år arbetat målmedvetet för att minska onödig administration och säkerställa att en större del av myndighetens resurser används för kärnverksamheten. Arbetet har omfattat modernisering av arbetssätt, digital utveckling, organisatoriska förändringar och ett nytt lokalkoncept. Utvecklingen ligger i linje med de krav som i dag ställs på statliga myndigheter att använda resurser effektivt och undvika att administrativa arbetsuppgifter växer på bekostnad av kärnuppgifterna.

Ett flerårigt och strukturerat effektiviseringsarbete har genomförts med målet att minska kostnader och manuella arbetsmoment utan att påverka kvalitet eller tillgänglighet negativt. I samband med omorganisationer har vissa stöd- och administrativa funktioner som inte längre behövs avvecklats. Under senare år har en kommunikatörstjänst och en HR-tjänst avvecklats, liksom flera administratörstjänster, en chefsbefattning och en vaktmästarbefattning. Förändringarna har genomförts utifrån verksamhetens behov och utvecklingen av nya arbetssätt, bland annat genom ökad digitalisering.

Digitaliseringen har spelat en viktig roll i arbetet. Under 2025 togs en ny funktion i drift där avancerad teknik, baserad på AI, ersätter manuella arbetsmoment och ger parterna bättre möjligheter att följa vad som händer i deras ärenden. Funktionen utvecklades i nära samarbete med leverantören av ärendehanteringssystemet och med tydliga krav på kvalitet, rättssäkerhet och informationssäkerhet. Den har minskat det administrativa arbetet, förenklat informationshanteringen och frigjort resurser som kan användas i kärnverksamheten. Utvecklingen har genomförts stegvis och i nära dialog med verksamheten.

En annan viktig del av effektiviseringsarbetet har varit flytten till nya lokaler under 2025. De nya lokalerna är moderna, flexibla och anpassade för en hybrid arbetsplats och stödjer samarbete, kunskapsutbyte och den fortsatta utvecklingen av verksamheten. Lokalerna har högre säkerhet och är utformade för att kunna anpassas till framtida behov. Flytten har lett till klart lägre hyreskostnader och, i kombination med digitaliseringen, minskat behovet av vissa stödfunktioner, bland annat vaktmästare. ARN har i samband med flytten arbetat strukturerat med arbetsmiljöfrågor och följt upp förändringen tillsammans med medarbetare och chefer.

Genom modernisering av arbetssätt, digital utveckling, ett nytt lokalkoncept och organisatoriska förändringar har ARN under de senaste åren tydligt minskat de administrativa kostnaderna. Förändringarna har genomförts utan att försämra kvaliteten eller tillgängligheten i verksamheten. Tvärtom har effektiviteten ökat, ledtider kortats och parterna fått bättre överblick och tydligare information. Det samlade arbetet har inneburit att en större del av myndighetens resurser nu kan användas för kärnverksamheten, dvs. att erbjuda en rättssäker, effektiv och tillgänglig prövning av konsumenttvister.





3. TVISTLÖSNING OCH INFORMATION

Avsnittet behandlar ARN:s hantering av ärenden samt ARN:s uppdrag att informera konsumenter och företag om myndighetens praxis.

Här finns också information om ARN:s verksamhetsutvecklingsarbete och måluppfyllelsen av ARN:s särskilda uppdrag från regeringen.

3. Tvistlösning och information 17

3.1 Tvistlösning 17

3.2 Information 24

3.3 Verksamhetsutveckling..... 26

3.4 Övriga mål och återrapporteringskrav....31



3. TVISTLÖSNING OCH INFORMATION

3.1 TVISTLÖSNING

3.1.1 Inkomna ärenden

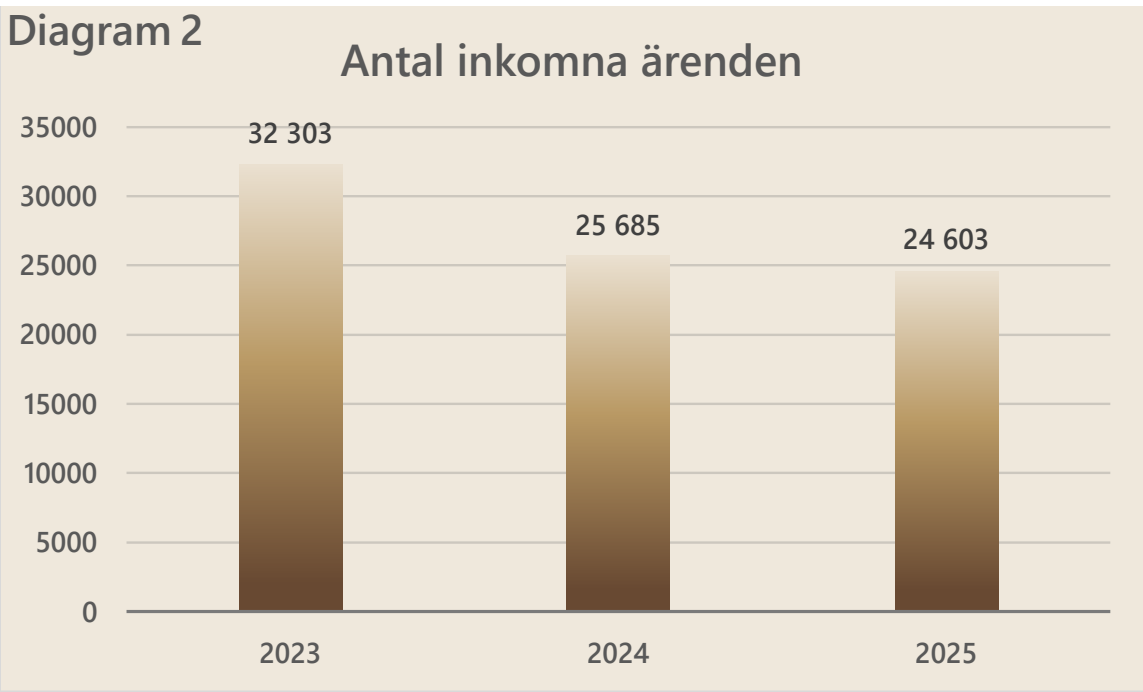
Antalet inkomna ärenden fortsatte att minska under 2025. Det kom in totalt 24 603 ärenden under året, vilket är en minskning med 1 082 ärenden (-4 procent) jämfört med 2024. Antalet inkomna ärenden minskade på 8 avdelningar och ökade på 4. De avdelningar som ökade var försäkring, motor, möbler och tvätt.

24 603

ANTAL INKOMNA ÄRENDEN

De omprövningsärenden som kom in 2025 utgjorde 4,6 procent av det totala antalet inkomna ärenden. År 2024 utgjorde omprövningsärendena 3,4 procent av det totala antalet ärenden. År 2023 var andelen omprövningsärenden 2 procent.

Att antalet inkomna ärenden minskade och såväl antalet som andelen omprövningsärenden ökade beror framför allt på den anmälningsavgift som infördes den 1 augusti 2024. I avsnitt 3.3.4 beskrivs effekterna av avgiftsinförandet närmare.



TABELL 2. INKOMNA ÄRENDEN PER AVDELNING 2023-2025

Avdelning	2023	2024	2025
Allmänna	5 955	4 805	4 288
Bank	2 780	1 953	1 416
Bostad	3 617	3 065	3 057
Båt	80	69	54
Elektronik	3 607	2 973	2 564
Försäkring	1 478	1 475	1 844
Motor	5 621	5 556	6 664
Möbler	1 271	986	998
Resor	4 436	3 063	2 746
Sko	1 189	552	337
Textil	2 213	1 139	581
Tvätt	56	49	54
Totalt	32 303	25 685	24 603

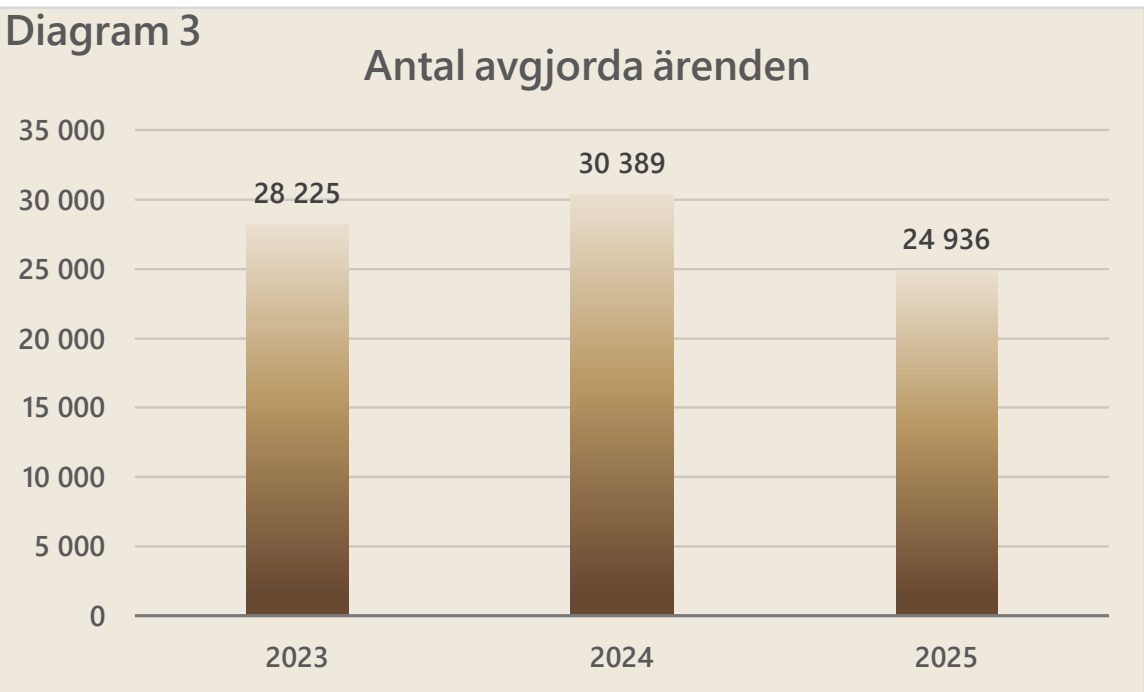
3.1.2 Avgjorda ärenden

Under 2025 avgjordes totalt 24 936 ärenden. Det är en minskning med 5 453 ärenden (-18 procent) jämfört med 2024, då 30 389 ärenden avgjordes. År 2023 avgjordes 28 225 ärenden. Antalet avgjorda ärenden ökade på 4 avdelningar och minskade på 8. Såväl antalet nämndbeslut som kanslibeslut minskade under året. Totalt genomfördes 417 nämndsammanträden under 2025 jämfört med 463 år 2024 och 399 år 2023.

24 936

ANTAL AVGJORDA ÄRENDEN

Att antalet avgöranden minskade under 2025 beror framför allt på det minskade ärendeinflödet, men också på det begränsade ekonomiska utrymmet. ARN hade under 2025 inte ekonomiska medel till att använda externa resurser i beslutsfattandet i högre utsträckning än som skedde, vilket påverkade antalet avgöranden. Även under 2025 var fokus att avgöra äldre ärenden. Myndighetens egen målsättning, att vid årets slut inte ha något öppet ärende som var äldre än 9 månader, nåddes med råge. Vid årsskiftet fanns inte ett enda öppet ärende som var äldre än 6 månader.



TABELL 3. AVGJORDA ÄRENDEN PER AVDELNING 2023-2025

Avdelning	2023	2024	2025
Allmänna	5 090	5 885	4 300
Bank	2 698	2 370	1 506
Bostad	3 315	3 294	3 375
Båt	69	88	76
Elektronik	3 355	3 598	2 541
Försäkring	1 305	1 597	1 650
Motor	4 967	5 604	6 553
Möbler	1 032	1 220	1 088
Resor	3 864	3 986	2 776
Sko	927	883	369
Textil	1 559	1 807	640
Tvätt	44	57	62
Totalt	28 225	30 389	24 936

3.1.3 Ärendebalans

Under 2025 avgjordes 334 fler ärenden än vad som kom in. Det innebär att den inneliggande balansen minskade från 8 517 ärenden till 8 183 ärenden (-4 procent). Under 2024 avgjordes 4 704 fler ärenden än vad som kom in, vilket innebar att ärendebalansen minskade. Under 2023 avgjordes 4 078 färre ärenden än vad som kom in, vilket gjorde att ärendebalansen under det året ökade.

Ärendebalansen minskade 2025, trots att antalet årsarbetskrafter minskade och ärendeinströmningen låg på en högre nivå än förväntat. Sett till antalet årsarbetskrafter ökade den inneliggande ärendebalansen från 167 ärenden per årsarbetskraft till 178 ärenden 2025.

ARN har under flera år bedrivit ett systematiskt arbete för att förbättra åldersstrukturen för ärendena i den inneliggande ärendebalansen. En målsättning har varit att inget ärende ska vara äldre än 9 månader vid utgången av året. En övergripande målsättning har också varit att åldersstrukturen ska förbättras.

Vid utgången av 2025 var åldersstrukturen bättre än vad den varit någon gång tidigare. Det fanns inte något ärende som var äldre än 6 månader och endast 27 procent av de öppna ärendena var äldre än 3 månader. Det är en stor förbättring mot föregående år. Den förbättrade åldersstrukturen har medfört att genomströmningstiderna har minskat.

Skälen till att åldersstrukturen har förbättrats är framför allt ett ännu tydligare fokus på att avgöra äldre ärenden, men också det systematiska arbete som bedrivits dels för att effektivisera handläggningen, dels för att avgöra ärenden av enkel beskaffenhet av en ensam beslutsfattare.

TABELL 4. ÄRENDEBALANS PER DEN 31 DECEMBER

År	2023	2024	2025
Öppna ärenden	13 215	8 511	8 183
Förändring föregående år	45 %	-36 %	-4 %
Öppna ärenden per årsarbetskraft	270	167	178
Förändring föregående år	27 %	-38 %	7 %

3.1.4 Ärenden prövade i sak

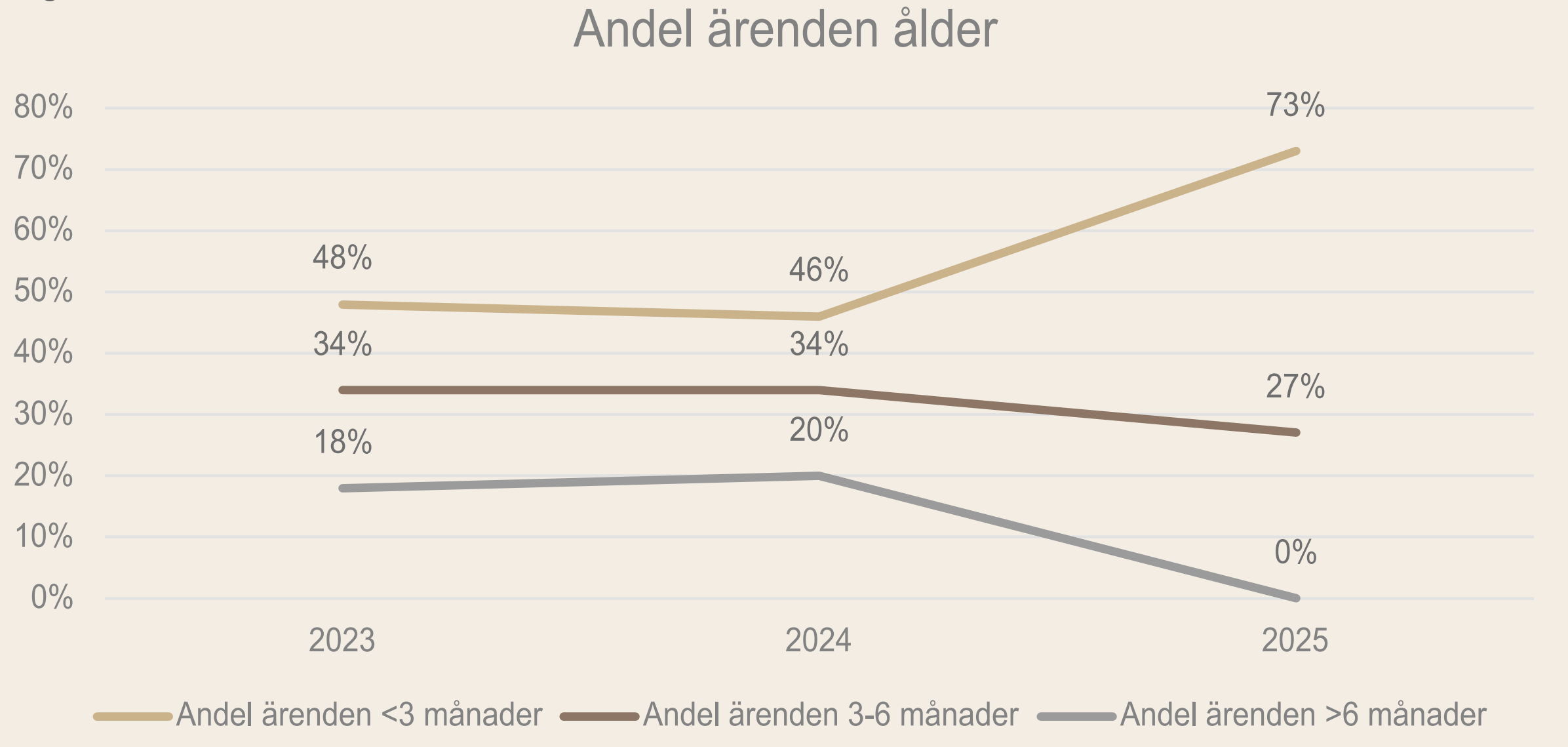
Under 2025 prövade ARN tvisten i sak i 16 563 ärenden (66 procent av alla avgjorda ärenden). Motsvarande siffra för 2024 var 17 351 ärenden (57 procent av alla avgjorda ärenden) och för 2023 var den 12 972 ärenden (46 procent av alla avgjorda ärenden). Till prövade tvister i sak räknas även tvister där 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 ökade under 2024 och 2025 är framför allt en effekt av införandet av en anmälningsavgift. Avgiften har medfört att färre ärenden som ARN inte är behörig att pröva ges in till myndigheten, vilket innebär att andelen avvisade ärenden minskat tydligt. En effekt av det är att en klart högre andel ärenden numera handläggs och avgörs i sak.

Konsumenterna fick helt eller delvis bifall till sina krav i 39 procent av de ärenden som avgjordes i sak 2025. Motsvarande siffra för 2024 var också 39 procent och för 2023 var den 37 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.

Diagram 4



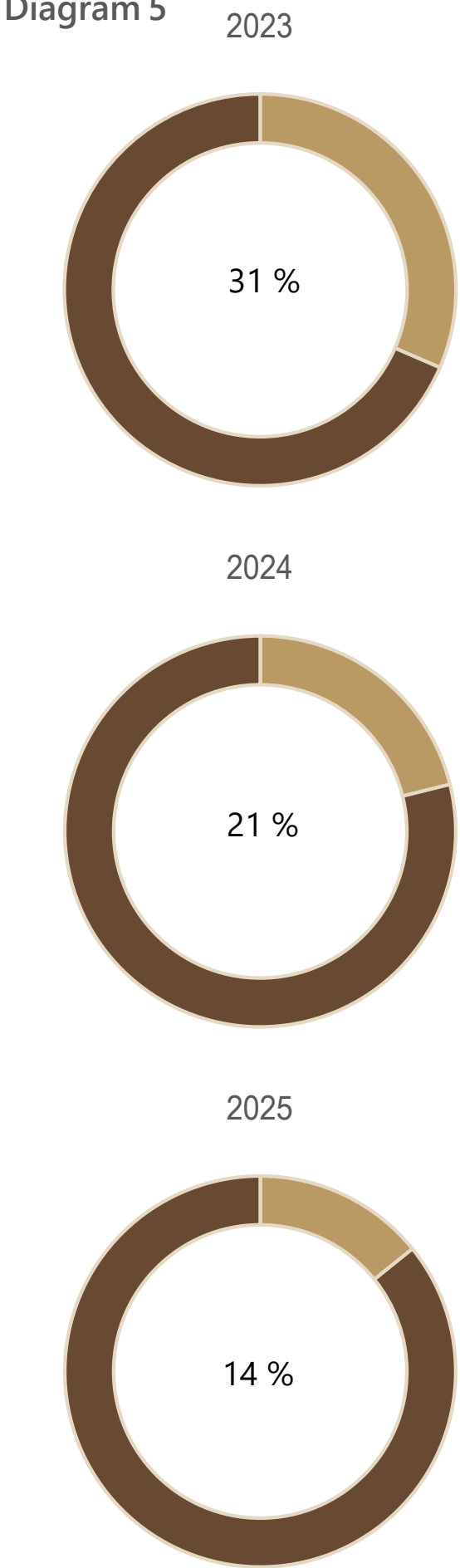
Det innebär att många ärenden klaras upp direkt mellan parterna så att konsumenterna inte behöver vända sig till ARN. Men det betyder också att de tvister som anmäls till ARN redan har varit föremål för prövning på olika nivåer hos företagen, exempelvis juristavdelningar, interna nämnder, kundombudsmän 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.

TABELL 5. AVGJORDA ÄRENDEN I SAK PER AVDELNING. SIFFRAN INOM PARENTES ANGER ANDEL BIFALL I PROCENT

Avdelning	2023		2024		2025	
Allmänna	1 833	(48)	3 001	(50)	2 626	(52)
Bank	1 599	(8)	1 520	(9)	977	(13)
Bostad	1 623	(47)	1 962	(43)	2 333	(45)
Båt	48	(40)	64	(31)	59	(46)
Elektronik	1 252	(30)	1 616	(35)	1 331	(32)
Försäkring	676	(5)	983	(6)	1 078	(6)
Motor	3 178	(36)	3 885	(39)	5 107	(41)
Möbler	484	(34)	775	(34)	695	(40)
Resor	1 641	(57)	2 291	(42)	1 744	(43)
Sko	219	(58)	411	(65)	240	(66)
Textil	285	(66)	796	(72)	317	(55)
Tvätt	34	(38)	47	(47)	56	(37)
Totalt	12 872	(37)	17 351	(39)	16 563	(39)

Avvisningar i procent

Diagram 5



3.1.5 Avvisningar

Av de ärenden som avgjordes 2025 avvisades 3 541 ärenden (14 procent). Det är en minskning både i antal och procentuellt i jämförelse med 2024, då 6 423 ärenden (21 procent) avvisades. År 2023 avvisades 8 889 ärenden (31 procent).

Den vanligaste orsaken till att ett ärende avvisades 2025 var att den tvist som anmäls inte var en konsumenttvist, dvs. antingen att anmälaren inte var en konsument eller att motparten inte var ett företag. I den här kategorin finns också de ärenden som avvisades på grund av att det inte fanns något avtalsförhållande mellan parterna. År 2024 var det den tredje vanligaste avvisningsgrunden och 2023 var det den näst vanligaste avvisningsgrunden.

TABELL 6. AVVISNINGAR JÄMFÖRT MED TOTALT ANTAL AVGJORDA ÄRENDEN

År	2023	2024	2025
Avgjorda ärenden	28 225	30 389	24 936
Avvisade ärenden	8 889	6 423	3 541
Andel avvisningar	31 %	21 %	14 %

Den näst vanligaste avvisningsgrunden 2025 var att anmälaren inte skickat in de kompletterande uppgifter som ARN begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes av konsumenten. Det var den vanligaste avvisningsgrunden både 2024 och 2023.

Den tredje vanligaste avvisningsgrunden 2025 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 till sin karaktär inte var lämpade för en prövning i ARN eller sådana som krävde att parterna hördes muntligen, vilket inte är möjligt inom ramen för nämndens helt skriftliga förfarande. Detta var den näst vanligaste avvisningsgrunden 2024 och den tredje vanligaste 2023.

Det skedde en tydlig minskning av ärenden som avvisades under 2025 liksom under 2024. Minskningen har framför allt sin grund i den anmälningsavgift som infördes den 1 augusti 2024. Det finns flera skäl för detta. Ett skäl är att färre ärenden nu kommer in som ARN inte är behörig att pröva, vilket talar för att konsumenterna är mer noggranna och i högre grad säkerställer att ARN är behörig att pröva kravet innan de ger in anmälan. Ett annat skäl är att konsumenterna i högre utsträckning än tidigare förefaller vara mer motiverade att fullfölja sin anmälan och besvarar de förelägganden som ARN skickar ut.

3.1.6 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 2025 minskade genomströmningstiden med 80 dagar för ärenden avgjorda i sak, sett till mediantiden, jämfört med 2024. Genomströmningstiderna minskade på alla avdelningar, utom bank där genomströmningstiden var oförändrad. Längst var genomströmningstiden på båtavdelningen med 204 dagar och kortast var den på textilavdelningen med 141 dagar.

-80 DAGAR
MINSKAD GENOMSTRÖMNINGSTID

Att genomströmningstiderna kunde minska så tydligt under 2025, trots en lägre bemanning än föregående år, beror på flera samverkande faktorer. ARN har under året arbetat mer strukturerat med äldre ärenden. Med hjälp av särskilda urval och vyer i ärendehanteringssystemet har överblicken över ärendena förbättrats. Äldre ärenden och ärenden där åtgärder inte vidtagits under viss tid har följts upp och prioriterats i den löpande dialogen mellan chef och medarbetare.

Arbets sättet har funnits sedan tidigare men tillämpas nu konsekvent i hela organisationen. Utvecklingsarbetet från tidigare år har också fått större genomslag. Effektivare arbetssätt, ökad digital mognad och en högre grad av automatisering har gjort ärendehantering enklare och mer förutsägbar, även om ärendeinflödet ökade successivt under året. Den AI-baserade funktionen för automatisk diarieföring har inneburit att inkommande handlingar registreras snabbare än tidigare. När registreringen nu sker utan dröjsmål blir handlingarna snabbt synliga i tjänsten Följ ärendet, vilket minskat antalet frågor om ärendestatus och underlättat juristernas arbete.

Andelen ofullständiga anmälningar har minskat efter införandet av anmälningsavgiften, vilket lett till att färre ärenden behöver kompletteras innan handläggningen kan påbörjas. Den tidigare moderniseringen av anmälningsformulären och löpande förbättringar på webbplatsen har också bidragit till att fler anmälningar är korrekta redan från början.

ARN har även skärpt rutinerna för uppföljning av ärenden som ligger för beslut hos beslutsfattare. Genom tydliga rutiner och regelbundna avstämningar finns i dag bättre överblick över ärenden som riskerar att bli äldre än myndighetens målsättningar, vilket gör det möjligt att vidta åtgärder i tid.

En ytterligare förklaring är att ARN har en stabil och erfaren juristorganisation med mycket låg personalomsättning. Den samlade kontinuiteten har reducerat behovet av introduktion och överlämningar och därmed gjort ärendehantering snabbare och mer effektiv.

Nämndbeslut och kanslibeslut i sak

TABELL 7. GENOMSTRÖMNINGSTIDEN I DAGAR PER AVDELNING FÖR NÄMND-BESLUT OCH KANSLIBESLUT I SAK				
Avdelning	2023	2024	2025	
Allmänna	231	244	149	
Bank	205	182	182	
Bostad	224	272	189	
Båt	232	259	204	
Elektronik	202	273	161	
Försäkring	241	218	171	
Motor	222	264	190	
Möbler	225	244	166	
Resor	212	294	173	
Sko	179	221	164	
Textil	165	221	141	
Tvätt	223	237	187	
Totalt	219	254	174	

Genomströmningstiden för beslut i sak minskade med 80 dagar jämfört med 2024. Genomströmningstiden minskade på alla avdelningar utom en, bankavdelningen, där genomströmningstiden låg kvar på samma nivå som 2024.

Nämndbeslut

TABELL 8. GENOMSTRÖMNINGSTIDEN I DAGAR PER AVDELNING FÖR NÄMND-BESLUT				
Avdelning	2023	2024	2025	
Allmänna	242	250	169	
Bank	237	239	238	
Bostad	227	271	218	
Båt	253	275	227	
Elektronik	207	251	184	
Försäkring	250	242	195	
Motor	211	257	219	
Möbler	224	248	223	
Resor	236	284	199	
Sko	194	220	218	
Textil	177	241	209	
Tvätt	266	237	188	
Totalt	225	258	210	

Genomströmningstiden för nämndbeslut minskade med 48 dagar jämfört med 2024. Genomströmningstiden minskade på alla avdelningar.

Kanslibeslut

TABELL 9. GENOMSTRÖMNINGSTIDEN I DAGAR PER AVDELNING FÖR KANSLI-BESLUT I SAK			
Avdelning	2023	2024	2025
Allmänna	215	236	137
Bank	179	150	128
Bostad	219	277	158
Båt	203	227	178
Elektronik	200	282	152
Försäkring	226	179	129
Motor	237	291	157
Möbler	228	230	129
Resor	185	300	161
Sko	159	221	105
Textil	156	217	115
Tvätt	125	242	185
Totalt	209	247	147

Genomströmningstiden för kanslibeslut minskade med 100 dagar jämfört med 2024. Genomströmningstiden minskade på alla avdelningar.

90-dagarsfristen

TABELL 10. 90-DAGARSFRISTEN			
Avdelning	2023	2024	2025
Allmänna	98	98	54
Bank	84	43	57
Bostad	92	109	66
Båt	145	114	86
Elektronik	79	126	56
Försäkring	115	71	54
Motor	67	105	67
Möbler	105	102	51
Resor	69	120	61
Sko	60	54	55
Textil	55	55	34
Tvätt	90	96	65
Totalt	82	97	61

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 2025 var mediantiden 61 dagar från det att ett ärende var klart att avgöras till det att beslut meddelades. Det är en minskning med 36 dagar jämfört med

2024, då mediantiden var 97 dagar. 2023 var median-tiden 82 dagar.

Målet nåddes på samtliga avdelningar, vilket är en klar förbättring i jämförelse med 2024, då målet nåddes på 4 avdelningar. År 2023 nåddes målet på 7 avdelningar.

Längst tid till beslut från det att ett ärende var klart för avgörande hade båtavdelningen med 86 dagar. Kortast tid hade textilavdelningen med en mediantid på 34 dagar.



Treveckorsfristen

TABELL 11. TREVECKORSFRISTEN			
Avdelning	2023	2024	2025
Allmänna	6	5	6
Bank	7	6	7
Bostad	7	6	6
Båt	9	12	9
Elektronik	7	5	5
Försäkring	7	6	6
Motor	7	6	7
Möbler	6	5	5
Resor	10	7	7
Sko	6	4	6
Textil	7	4	6
Tvätt	0	2	0
Totalt	7	5	6

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 3 541 avvisade ärenden 2025 var 1 505 ärenden (42 procent) sådana som skulle avvisas inom 3 veckor. Motsvarande siffra för 2024 var 2 352 ärenden (37 procent) och för 2023 var den 4 105 ärenden (46 procent).

Genomströmningstiden sett till mediantid för dessa

ärenden var 6 dagar, vilket är en ökning med 1 dag i förhållande till 2024, då mediantiden var 5 dagar. År 2023 var genomströmningstiden 7 dagar. Målet nåddes på samtliga avdelningar under 2025.

3.1.7 Omprövningar

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 förbi-seende 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 ökade i såväl antal som andel 2025 i jämförelse med 2024. Under 2025 kom det in 1 134 begäran om omprövning, vilket utgjorde 4,6 procent av det totala antalet inkomna ärenden. År 2024 kom det in 880 begäran om omprövning, vilket utgjorde 3,4 procent av det totala antalet inkomna ären-den. År 2023 kom det in 650 ärenden med begäran om omprövning, vilket utgjorde 2 procent av det totala anta-let inkomna ärenden.

En anledning till att såväl antalet som andelen omprövningsärenden var högre under 2025 kan vara att en anmälare som har betalat en avgift för att få sin tvist prövad av ARN är mer benägen att nyttja alla de möjlig-heter som finns för att få rätt. Men ökningen av antalet omprövningsärenden kan också ha samma orsaker som ligger bakom den allmänna ärendeökningen, dvs. att sämre ekonomiska tider innebär att konsumenter är mer

benägna att tillvarata sina rättigheter och att företag inte är lika generösa när det gäller goodwillerbjudanden när de uppfattar att de har lagen på sin sida.

Omprövning beviljades i 7,6 procent av de avgjorda omprövningsärendena, vilket är en ökning i förhållande till 2024, då omprövning beviljades i 6,3 procent av omprövningsärendena. År 2023 beviljades omprövning i 8,8 procent av omprövningsärendena.

År 2025 var genomströmningstiden för ett omprövnings-ärende 31 dagar sett till medianen. Det är en minskning med 2 dagar i jämförelse med 2024. År 2023 var genom-strömningstiden 37 dagar.

3.1.8 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 samt ärendebalansens storlek och samman-sättning. I denna analys har alla ärendetyper värderats lika, trots att det kan förekomma stora variationer i ären-denas komplexitet.

TABELL 12. INKOMNA ÄRENDEN PER ÅRSARBETSKRAFT							
År	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Inkomna ärenden/Årsarbetskraft	432	569	438	606	659	504	547

Exempelvis finns de ärenden som generellt sett är mest resurskrävande på några av myndighetens största avdelningar dvs. bostad, motor och resor.

ARN hade totalt 46 årsarbetskrafter under 2025. Under året lånades personal ut till andra myndigheter mot-svarande 1 årsarbetskraft. Den utlånade personalen utförde inget arbete åt ARN under tiden för utlånen och ARN fick ersättning för lönekostnaderna från de inlånande myndigheterna. ARN har vid produktivitets-beräkningarna valt att reducera antalet årsarbets-krafter med 1 eftersom den utlånade personalen inte varit sysselsatt i myndighetens verksamhet. Antalet inkomna respektive avgjorda ärenden per årsarbetskraft har alltså beräknats utifrån 45 årsarbetskrafter, vilket motsvarar det antal som faktiskt har utfört arbete vid ARN.

Antalet årsarbetskrafter minskade under 2025 från 51 till 45. Med hänsyn till att ärendeinflödet endast minskade marginellt innebar det att nyckeltalet inkomna ärenden per årsarbetskraft blev högre 2025 än 2024. Det innebar också att arbetsbelastningen ökade under året.

Produktiviteten, mätt i antal avgjorda ärenden per års-arbetskraft, minskade något under 2025, från 596 till 554 ärenden.

En omständighet som påverkade produktiviteten var planering och genomförande av flytten till ny lokal. Detta medförde ett produktionsbortfall eftersom flera medarbetare från kärnverksamheten var involverade i det arbetet.

Det viktigaste skälet för att produktiviteten sett till antalet avgöranden per årsarbetskraft minskade är emellertid de förändringar i ärendeinflödet som skett på grund av införandet av en anmälningavgift. Som en följd av avgiften har andelen avvisade ärenden minskat kraftigt från 31 procent 2023, dvs. det senaste helåret innan avgiften infördes, till 14 procent 2025. Under samma period har andelen ärenden som handläggs och sedermera avgörs i sak ökat från 46 procent till 66 procent (se avsnitt 3.1.4 och 3.1.5). Detta får stor påverkan på såväl arbetsbelastning som produktivitet, eftersom arbetsinsatsen generellt sett är väsentligt högre i ärenden som avgörs i sak än som avvisas.

Till detta kommer att parterna är mer noggranna i sin processföring sedan avgiften infördes, vilket bland annat syns i att skriftväxlingen i ärendena blivit mer omfattande och fler handlingar ges in. Det innebär att ärendena generellt sett är mer omfattande och komplexa, vilket i sin tur leder till att handläggningen blir mer tidskrävande.

De förändringar i ärendeinflödet som avgiftsinförandet medfört innebär att det befintliga nyckeltalet för att mäta produktiviteten inte på ett helt rättvisande sätt visar produktivitets- och effektivitetsutvecklingen i verksamheten. ARN kommer trots detta att behålla antalet avgöranden per årsarbetskraft som nyckeltal för att mäta produktiviteten. Den nya strukturen i ärendeinflödet har nu stabiliserats, vilket betyder att nyckeltalet framöver

kommer att kunna användas för att bedöma hur verksamheten utvecklats och bemanningsbehovet ser ut.

För att bedöma produktivitetsutvecklingen under 2025 har beräkningar gjorts där avvisade ärenden har exkluderats. Ett avvisat ärende kräver normalt sett förhållandevis begränsade arbetsinsatser. Den totala arbetsinsatsen för att hantera samtliga avvisade ärenden under 2025 motsvarar knappt 1 årsarbetskraft. Efter avdrag av även denna blir, vid beräkningen av detta mått, antalet årsarbetskrafter 44 för 2025. Med hänsyn till antalet avvisningar 2024 och 2023 minskas antalet årsarbetskrafter de åren med 1,8 respektive 2,5.

Utifrån detta mått är produktiviteten i stort sett oförändrad och ligger kvar på samma höga nivå som 2024, trots den generella ökning av arbetsbelastningen som skett i ärendehanteringen och trots den produktivitetsminskning som var en följd av flytten till ny lokal. Detta talar för att den positiva effektivitetsutveckling som skett under lång tid fortsatte även under 2025.

Att fler ärenden numera kan avgöras per årsarbetskraft beror på att ärendehanteringen på alla nivåer sker mer effektivt. Denna utveckling har möjliggjorts framför allt genom de organisatoriska förändringar och effektiviseringsåtgärder som har vidtagits under de senaste åren. Den fortsatta satsningen på digitalisering av verksamheten har också varit viktig för den mycket positiva utvecklingen. Men utvecklingen är även ett resultat av en tydlig målstyrning och ett ändrat perspektiv där intressenten sätts i fokus, vilket fått positiva effekter på såväl arbetssätt som resultat.

När det gäller kostnadseffektiviteten kan det konstaterats

att den minskade 2025 jämfört med 2024. Skälet för det är framför allt de förändringar i ärendeinflödet som skett på grund av införandet av en anmälningavgift och som redovisats tidigare. Det är förenat med väsentligt högre kostnader att avgöra ett ärende i sak än att avvisa ett ärende.

Till detta kommer att handläggningen generellt sett blivit mer tidskrävande sedan avgiften infördes som en följd av parternas mer noggranna processföring,

vilket innebär att handläggningen tar större andel av medarbetarnas arbetstid i anspråk på bekostnad av tid som annars kunnat ägnas åt beslutsfattande.

Vid beaktande av förändringarna i kostnadsläget var kostnadseffektiviteten emellertid klart högre 2025 än 2019. Den effektivitetsökning som skett framför allt på senare år beror i huvudsak på att ärendehanteringen har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs genom kanslibeslut.

TABELL 13. PRODUKTIVITETSUTVECKLING							
År	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Avgjorda ärenden/Årsarbetskraft	418	511	539	506	576	596	554

TABELL 14. PRODUKTIVITETSUTVECKLING			
År	2023	2024	2025
Avgjorda ärenden (exkl. avvisningar)/Årsarbetskraft	416	487	486

TABELL 15. STYCKKOSTNAD FÖR NÄMND- OCH KANSLIBESLUT							
År, kr	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Styckkostnad nämndbeslut	2 829	2 421	2 560	2 867	2 770	2 845	3 215
Styckkostnad kanslibeslut	2 119	1 881	2 017	2 112	1 896	2 035	2 433

3.1.9 Följsamheten till ARN:s beslut

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.

Uppföljningen visade att under 2025 följdes 76 procent av besluten genast. Följsamheten låg på samma nivå 2024, men var något högre 2023 då den var 79 procent.

Följsamheten till ARN:s beslut var högst på försäkringsbåt- och bankavdelningarna, alla med en följsamhet på 90 procent eller mer. Under 2025 ökade följsamheten på 7 avdelningar och minskade på 5. Största förändringen procentuellt hade båtavdelningen, med en ökning med 39 procentenheter. Båtavdelningen är en liten avdelning med få avgöranden, vilket innebär att enstaka beslut får mycket stort genomslag procentuellt sett.

En viktig förklaring till att följsamheten varit något lägre under 2024 och 2025 är att alltfler anmälningar riktar sig mot utländska företag som inte vill medverka i processen vid ARN. Det kan exempelvis handla om köp som genomförts via sociala medier där konsumenterna i efterhand har svårt att hävda sina rättigheter mot utlandsbaserade företag, trots att de riktar verksamheten mot Sverige. Det kan också vara fråga om tvister som rör gränsöverskridande köp genom så kallad dropshipping som ökat under senare år. I sådana ärenden kan konsumenterna ha svårt att använda sina lagliga rättigheter som att ångra köpet.

Även den svaga konjunkturen och de sämre ekonomiska tiderna har sannolikt inverkat på följsamheten. Det gäller särskilt på motoravdelningen där det framför allt är mindre företag, såsom mindre bilhandlare och verkstäder som inte följer besluten. Köp på denna avdelning rör ofta större belopp.

TABELL 16. ANDELEN AV BESLUTEN SOM FÖLJS AV FÖRETAGEN PER AVDELNING I PROCENT (SIFFRAN INOM PARENTES ANGER ANTALET BIFALLSBESLUT)

Avdelning	2023		2024		2025	
Allmänna	75	(594)	74	(1 025)	70	(856)
Bank	99	(113)	95	(125)	90	(100)
Bostad	72	(494)	70	(498)	77	(672)
Båt	72	(13)	53	(10)	92	(22)
Elektronik	89	(305)	83	(438)	87	(321)
Försäkring	97	(28)	98	(56)	100	(64)
Motor	76	(787)	73	(989)	74	(1 306)
Möbler	85	(124)	81	(200)	82	(207)
Resor	82	(728)	76	(699)	73	(504)
Sko	88	(106)	81	(206)	89	(135)
Textil	78	(138)	78	(436)	75	(116)
Tvätt	67	(8)	90	(18)	59	(10)
Totalt	79	(3 433)	76	(4 700)	76	(4 313)

3.1.10 Vägledande beslut

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, 2 externa ordförande och 4 ledamöter.

ARN sammanträdde i utökad sammansättning med ledamöter vid 5 tillfällen under 2025. Följande tvister prövades.

Allmänna avdelningen

- Om ett spelbolag har rätt att kräva viss dokumentation för att betala ut vinst. (Två ärenden – Änr 2025-00318 och 2024-24471)

- Om ett spelbolag har rätt att konfiskera medel på konsumentens spelkonto när konsumenten underlåtit att underrätta bolaget om uppgifter enligt uppställt villkor. (Änr 2024-25067)

Bankavdelningen

- Om en bank har haft särskilda skäl att säga upp ett betalkonto med grundläggande funktioner. (Fyra ärenden – Änr 2024-09865, 2024-14210, 2024-22797 och 2024-24944)

Motoravdelningen

- Om ett företag har rätt till ersättning för värdeminskning eller skadestånd när konsumenten ångrat bilköpet i rätt tid men fortsatt använda bilen. (Änr 2025-06866)

Reseavdelningen

- Om ansvar för ersättning vid försening när resan påbörjades utanför EU, det säljande flygbolaget inte utförde någon av flygningarna och förseningen inträffade på en sträcka som utfördes av ett flygbolag utanför EU. (Änr 2024-16960)

- Om ett flygbolags ansvar när en resebyrå felaktigt informerat om att en flygning ställts in. (Änr 2024-19113)

3.1.11 Internationellt samarbete

Enligt ODR-förordningen¹ fanns en EU-gemensam online-plattform för hantering av tvister som uppstår när avtal ingås online inom EU. Via plattformen kunde konsumenter lämna in klagomål på samtliga officiella EU-språk, och handlingarna översattes automatiskt inom systemet. Plattformen avvecklades i juli 2025 och var därmed endast i bruk under en del av året. ARN är ett organ för alternativ tvistlösning (ADR-organ) och hade i uppgift att pröva tvister som hänsköts via ODR-plattformen. Konsument Europa var utsedd kontaktpunkt och skulle lämna information och bistå konsumenter före och under processen. Under 2025 kom det in 4 anmälningar via ODR-plattformen, jämfört med 5 anmälningar under både 2024 och 2023.

3.2 INFORMATION

3.2.1 Inledning

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

3.2.2 Förtroendeskapande kommunikation

ARN:s tvistlösning har stor betydelse för konsumenter och företag i samhället, trots att de flesta aldrig kommer i direkt kontakt med myndigheten. Det är inte särskilt vanligt med konsumenträttsliga tvister i domstolarna.

Det tar ofta många år innan ny lagstiftning prövas av

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



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 för media.

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 2025 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 2025 hade ARN ca 130 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 Konsumentverket, 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 med i Verians årliga anseendemätning. ARN placerade sig, liksom föregående år, 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 mediebilden för myndigheten. Mediebilden 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 att den behövs, syns och uppskattas.

3.2.3 Samverkan med andra organisationer

Under 2025 hade ARN månadsvisa möten med Konsumentverket. ARN deltog med experter vid möten i FIN-NET. ARN:s ordförande ingår i Spelmarknadsrådet som leds av Spelinspektionen.

3.3 VERKSAMHETSUTVECKLING

3.3.1 Inledning

ARN:s övergripande strategiska målsättning är att ha en effektiv och rättssäker ärendehantering med så korta genomströmningstider som möjligt. För att långsiktigt kunna upprätthålla och utveckla kvalitet och effektivitet krävs ett systematiskt och målmedvetet verksamhetsutvecklingsarbete. Under 2025 uppmärksammades detta arbete särskilt genom att ARN utsågs till Sveriges modernaste myndighet. Ett erkännande av flera års konsekvent utvecklingsarbete präglad av tydlig strategi, effektiv resursanvändning, digital utveckling och hög delaktighet i organisationen.

Verksamhetsutvecklingen utgår från både intressenter- nas och myndighetens behov, men med intressenterna i fokus. ARN har tagit fram riktlinjer för systematisk verksamhetsutveckling som reglerar hur förändrings- och verksamhetsutvecklingsarbete ska bedrivas vid myndigheten. ARN:s verksamhetsutvecklingsarbete bygger på tre kärnvärden – tillsammans, kvalitet och intressenten i fokus.

Varje år sedan 2019 har ARN fastställt ett tema för utvecklingsarbetet. År 2019 var temat ARN – den bästa

arbetsplatsen, följt av ARN i allmänhetens tjänst 2020. Under 2021 och 2022 låg fokus på Framtidens arbets- plats och 2023 präglades arbetet av temat Den moderna myndigheten. År 2024 hade temat Jag, vi & ARN – våra bästa versioner, med fokus på fortsatt utveckling av medarbetarskapet och den gemensamma förflyttningen av myndigheten. Under 2025 var temat Smartare ARN – större nytta. Fokus låg på att minska onödig adminis- tration och administrativa kostnader genom smartare arbetssätt och en ökad användning av AI. Genom att använda teknik där den tillför störst värde har vi kunnat frigöra resurser till mer kvalificerade uppgifter, vilket skapar förutsättningar för en tydlig effektivitetshöjning och ökad samhällsnytta.

"SMARTARE ARN - STÖRRE NYTTA"

ARN samverkar i stor utsträckning med andra myndig- heter, inte minst inom ramen för utvecklingsarbetet. Den dialog och det erfarenhetsutbyte som sker vid samver- kan med andra har mycket stort värde för myndigheten men samverkan med andra bidrar också till att öka med- arbetarnas engagemang för aktuella frågor.

ARN har sedan länge en strategisk inriktning som innehåller vision och, numera, sex 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 sex fokusområdena är:

- Smart digitalisering
- I allmänhetens tjänst
- Utvecklad ärendehantering
- Stärkt förtroende
- Attraktiv arbetsplats
- Hållbar organisation

För bedömning av om ARN uppfyller de mål som satts upp inom ramen för de sex fokusområdena sker upp- följning 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 ineliggande ärendebalans, men även brukarnas förtroende, medarbetarnas upplevda delaktighet och deras upplevelse av myndighetens jämställdhets- arbete och hållbarhetsarbete samt ledarskapsindex m.m. Arbetet med uppföljning av målen sker delvis löpande.

I följande avsnitt redogörs för det utvecklingsarbete som bedrivits under året kopplat till fokusområdena.

3.3.2 Smart digitalisering

Digitaliseringen av ARN:s verksamhet ska göras med inriktning på samhällsnytta. Syftet med digitaliseringen är att förbättra verksamhetens kvalitet och effektivitet, göra allmänhetens och parternas kontakter med myn- digheten enklare, bland annat genom att åstadkomma en enklare och effektivare ärendehantering, samt att säker- ställa ett högt förtroende hos allmänheten.

Målsättningen är att ärendehantering ska ske helt digitalt, där anmälningar görs via elektroniska anmälningsskyltar på ARN:s webbplats och kommuni- kationen med parterna sker uteslutande genom ARN:s e-tjänst Följ ärendet. Under 2025 handlades 99 procent av ärendena digitalt.

Under 2025 genomfördes flera förbättringar i ärende- hanteringssystemet, bland annat uppgraderingar av tillgänglighet och stabilitet samt förbättringar som underlättar handläggarnas arbete. En stor och viktig förändring var införandet av AI-baserad klassificering och diarieföring av inkommande handlingar. Den nya funktionen identifierar, kategoriserar och diarieför automatiskt handlingar som kommer in till myndigheten, oavsett om de har skickats via e-tjänsten eller via e-post. Handlingar i tvisteärenden diarieförs och blir tillgängliga för parterna nästan omedelbart efter att de kommit in till myndigheten. De administrativa momenten har minskat avsevärt och såväl handläggarna som parterna får snabb- are information om nya handlingar, vilket möjliggör kortare handläggningstider.

Under året har ARN också arbetat vidare med att identifiera hur AI kan användas i fler delar av verk- samheten. Workshops och analyser har genomförts för att undersöka möjligheterna till exempelvis samman- fattningar av inlagor och andra former av textstöd som kan underlätta vid utformningen av beslut.

Medarbetarna har fortsatt uppmuntrats till att använda AI-verktyg i det dagliga arbetet, i enlighet med myndig- hetens styrdokument.

I juni 2025 redovisade ARN, i enlighet med uppdraget i regleringsbrevet, de insatser som myndigheten har genomfört samt de åtgärder som planerats för perioden

fram till och med 2027 i syfte att utveckla användningen av AI i verksamheten. Redovisningen omfattade såväl tekniska som organisatoriska åtgärder och beskrev hur användningen av AI påverkar och utvecklar myndighetens arbetssätt. Vidare redogjordes för genomförda och planerade insatser inom kompetensutveckling samt för samverkan med andra aktörer.

Under året har arbetet med att ta fram ett nytt intranät fortsatt. Arbetet har omfattat både design av nya funktioner och genomgång av den information som ska flyttas över från det nuvarande systemet. Ett nytt intranät planeras att tas i bruk under första halvåret 2026.

Informationssäkerhetshöjande åtgärder

ARN arbetar kontinuerligt, systematiskt och riskbaserat med informationssäkerhetsfrågor i syfte att minimera riskerna för oönskade händelser med negativa konsekvenser som följd. Samtliga medarbetare tränas regelbundet i att identifiera och hantera vissa typer av cybersäkerhetsangrepp genom simuleringar och regelbundna korta utbildningar. Syftet är att förankra och stärka myndighetens cybersäkerhetsarbete i organisationens samtliga nivåer, i enlighet med ARN:s styrdokument på området.

3.3.3 I allmänhetens tjänst

Fokusområdet handlar om på vems uppdrag ARN arbetar, 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 2025 har beskrivits närmare i avsnitt 3.2 Information.

3.3.4 Utvecklad ärendehantering

Effektiv och kvalitativ ärendehantering

Fokusområdet handlar om att ärendehanteringens 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.

För att ARN:s verksamhet ska hålla hög kvalitet och vara effektiv krävs kontinuerliga utvecklingsinsatser. ARN jobbar enligt en metod där tanken är att verksamhetsutvecklingsarbetet ständigt pågår som en del i den dagliga verksamheten. De idéer och förslag som kommit fram i detta arbete har lett till en mängd förbättringar i verksamheten.

Under 2025 tillsattes en särskild kvalitetsgrupp med uppdrag att stärka och långsiktigt säkra en hög kvalitet i alla delar av verksamheten, inklusive beslutsfattande och ärendehantering.

Uppföljning av införandet av en anmälningsavgift

Den 1 augusti 2024 infördes en anmälningsavgift för att göra en anmälan till ARN. Avgiften syftade bland annat till att minska antalet anmälningar som konsumenterna inte fullföljer och därigenom skapa bättre förutsättningar för en effektiv och rättssäker handläggning.

ARN redovisade i september 2025 ett uppdrag till regeringen om uppföljningen av införandet av anmälnings-

avgiften. Uppföljningen visade att avgiften haft avsedd effekt genom att antalet anmälningar som konsumenterna inte fullföljer hade minskat. På så sätt kunde resurser i större utsträckning användas till de ärenden som prövades i sak. Samtidigt framgick det att konsumenterna numera är mer noggranna i sin processföring både innan anmälan ges in till ARN och under ärendets handläggning och att de i högre grad säkerställer att ARN är behörig att pröva tvisten, vilket bland annat innebär att ärendena generellt sett är mer omfattande och komplexa, vilket i sin tur leder till att handläggningen blir mer tidskrävande. Som framgår av avsnitt 3.1.8 har detta också påverkat produktiviteten sett till antalet avgöranden per årsarbetskraft.

Tydligare målstyrning med stöd av nyckeltal

ARN följer upp verksamheten på ett strukturerat sätt löpande under året. Målsättningar bryts ned på individnivå och följs upp vid regelbundna avstämningar mellan chefer och medarbetare. Genom tydliga målsättningar och en utvecklad och strukturerad uppföljning skapas förutsättningar för högre effektivitet och för att på ett bra 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.

3.3.5 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 förtroendeskapande 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.

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 mottagarna. 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.

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.

Under 2025 fortsatte det systematiska förbättringsarbetet inom området förtroende. Arbetet i arbetsgrupperna för bemötande, webb och klarspråk samt MR-gruppen (mänskliga rättigheter) 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 så kallade utifrånperspektivet är styrande för allt bemötande- och förtroendearbete vid ARN.

Arbetsgruppernas arbete utgick i huvudsak från resultatet i de brukarundersökningar och kännedomsundersökningar som genomförts. Under 2025 genomfördes en ny brukarundersökning som i stort bekräftade de goda resultat som framkommit i tidigare undersökningar.



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.

3.3.6 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 2025 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 viktig. 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 och 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 låg kvar på höga nivåer.



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.

De förändringar som har genomförts i form av en förändrad organisation, införandet av specialisttjänster, nya arbetssätt samt den nya medarbetarskaps- och ledarskapspolicy har gett mycket goda resultat. Personalomsättningen har på senare år varit klart lägre än den var innan de redovisade förändringarna genomfördes. Personalomsättningen 2025 var endast 4 procent. År 2024 var den totala personalomsättningen 11 procent och 2023 var den 9 procent.

Sammantaget visar medarbetar- och arbetsmiljöundersökningar, låg personalomsättning och resultaten från avslutningssamtal att de långsiktiga satsningarna på medarbetarskap, ledarskap, arbetsmiljö och utvecklingsmöjligheter har haft avsedd effekt.

De omfattande förändringar som genomförts har stärkt ARN:s attraktionskraft som arbetsgivare och skapat goda förutsättningar för att behålla och rekrytera kompetenta medarbetare. Dessa interna resultat bekräftades under året även av en rikstäckande extern undersökning av arbetsgivarvarumärken inom offentlig sektor, genomförd av Verian. ARN fick i undersökningen ett mycket högt arbetsgivarindex och placerade sig på tredje plats när det gäller viljan att arbeta för eller rekommendera myndigheten som arbetsgivare.

Antal anställda

Den 31 december 2025 hade ARN 49 tillsvidare- och visstidsanställda, varav 34 kvinnor och 15 män. Antalet chefer uppgick till 6, varav 4 var kvinnor och 2 män. Utöver detta anlitate ARN externa resurser i form av externa ordförande och föredragande samt ledamöter vid nämndsammanträden.

Under året slutade 2 medarbetare (2 män) sina anställningar, varav den ena gick i pension. Inga nya medarbetare började under året.

ARN hade fortsatt 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. År 2025 tjänstgjorde totalt 4 notarier vid ARN.

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, arbetsmiljö, sekretess, antikorruption, kommunikation och engagemang på framtidens arbetsplats, informationssäkerhet samt god förvaltningskultur. Utöver detta har ett antal utbildningsinsatser och seminarier genomförts för framför allt juristerna för att öka kompetensen inom olika juridiska ämnesområden. Notarierna har en särskild utbildningsplan.

Därtill deltog flera medarbetare i olika externa utbildningar och seminarier, bland annat om AI, informationssäkerhet, antikorruption och GDPR.

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 implementera likabehandlingsplanen och se till att MR-frågan levandegörs i ARN:s verksamhet. Arbetsgruppen genomförde ett seminarium om normkritisk hinderspaning och en enkät bland samtliga medarbetare om arbetsgivarens attityd gentemot föräldralediga och småbarnsföräldrar. Arbetsgruppen samverkade med andra myndigheter och i slutet av året hölls ett seminarium om demokrati med en föreläsare från Uppsala universitet. Under året användes jämställdhetsrelaterade nyckeltal 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 leddes av MR-gruppen men samtliga medarbetare involverades.

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.

3.3.7 En hållbar organisation

ARN arbetar långsiktigt och systematiskt med hållbar utveckling med utgångspunkten att en effektiv offentlig verksamhet ska bidra till både ekonomiskt ansvarstagande och minskad miljöpåverkan. ARN ska bedriva ett systematiskt miljöarbete för att minska verksamhetens negativa miljöpåverkan och öka den positiva.

En av årets största händelser var flytten till det nya kontoret. Inför flytten gjordes ett gediget arbete med att kartlägga organisationens behov och hur den nya lokalen skulle vara utformad för att bäst stödja verksamhetens behov. Ett hälsofrämjande perspektiv var centralt vid utformningen av arbetsplatsen. ARN ska vara en hållbar organisation där alla som arbetar mår bra, har förutsättningar att göra ett gott arbete och behåller hälsan.

Men allt fokus låg inte på den nya lokalen, utan även på avvecklingen av det tidigare kontoret. Möbler och inredning, som inte kunde följa med till det nya kontoret, såldes bland annat till en cirkulärbutik för att komma till användning hos någon annan. Ett så kallat återbruksrum inrättades där medarbetarna kunde lämna användbara föremål för att ge dem en ny ägare. Syftet var att minska avfallsmängden och samtidigt främja ett mer hållbart resursutnyttjande.

Det 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 syftar till ständig förbättring utifrån metoden planera, genomföra, följa upp och förbättra. Arbetet utgår från nationella mål, relevanta lagkrav och internationella ramverk för hållbar utveckling.

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

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

3.4 ÖVRIGA MÅL OCH ÅTERRAPPORTERINGSKRAV

3.4.1 Stöd till kommunal konsumentverksamhet

ARN har under 2025 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.

3.4.2 Förtroendeskapande åtgärder

Under 2025 har ARN arbetat med förtroendeskapande åtgärder gentemot näringslivet enligt den strategi som tagits fram för detta ändamål, bland annat genom möten,

utbildningar och informationsinsatser.

3.4.3 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.

3.4.4 Uppföljning av införandet av en avgift för anmälan till ARN

ARN fick i regleringsbrevet i uppdrag att följa upp införandet av en anmälningsavgift och till Regeringskansliet redovisa ärendetillströmningen sedan avgiften infördes. Myndigheten skulle vidare redovisa hur stor andel av dessa ärenden, redovisat sammantaget och uppdelat per tvisteområde, som har avvisats, dvs. inte prövats i sak. Myndigheten skulle även, i den utsträckning det var möjligt, bedöma vilka effekter införandet av en avgift haft för ärendetillströmningen och verksamheten i stort.

Uppdraget redovisades till Regeringskansliet den 30 september 2025 (änr 2025-A0108). Se avsnitt 3.3.4.

3.4.5 Redovisning av myndighetens arbete med artificiell intelligens

Myndigheten fick i regleringsbrevet i uppdrag att redovisa de insatser som den har genomfört, eller avser att genomföra fram till och med 2027, i syfte att utveckla sin användning av artificiell intelligens (AI).

Uppdraget redovisades till Regeringskansliet den 2 juni 2025 (änr 2025-A0069). Se även avsnitt 3.3.2.

3.4.6 Informations- och kommunikationsverksamhet

I enlighet med återrappporteringskravet ska ARN redovisa kostnaderna för sin informations- och kommunikationsverksamhet samt beskriva hur verksamheten har bidragit till myndighetens förmåga att uppfylla sina kärnuppgifter. Av redovisningen ska även framgå vilka uppgifter eller uppdrag som ligger till grund för verksamheten samt vad som motiverar de val av kommunikationsmedel (kanalval) som har gjorts. Detta innefattar även en redovisning av om, och i vilken utsträckning, myndigheten använder kommunikationsinsatser såsom profilprodukter, annonskampanjer eller utgivning av tidningar.

ARN:s informations- och kommunikationsverksamhet avser i allt väsentligt det särskilda informationsuppdrag som följer av förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Av instruktionen framgår att myndigheten ska informera konsumenter och näringsidkare om myndighetens praxis, stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av tvister genom utbildning och information samt genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet. Myndighetens kommunikation är direkt kopplad till dessa uppgifter och syftar till att stödja kärnverksamheten.

En central del av kommunikationen är att synliggöra ARN:s praxis på ett sätt som gör det lättare för konsumenter och företag att själva lösa sina tvister och förstå vilka rättigheter och skyldigheter konsumenter och företag har.

ARN:s informations- och kommunikationsverksamhet har tydligt fokus på saklig, behovsstyrd och kostnadseffektiv kommunikation. Myndigheten bedriver inte informations- och kommunikationsverksamhet som ligger utanför kärnuppdraget och lägger inga medel på profilprodukter, annonskampanjer, mässmaterial, trycksaker eller utgivning av tidningar. Informations- och kommunikationsinsatserna genomförs i stället genom egna digitala kanaler, riktad information samt ett strukturerat och löpande arbete med mediefrågor. ARN arbetar exempelvis aktivt med pressmeddelanden för att nå ut brett med information om nya vägledande beslut. ARN:s informationsarbete beskrivs närmare i avsnitt 3.2.

Valet av kommunikationsmedel motiveras av uppdragets karaktär, målgruppernas behov samt kravet på ett återhållsamt och effektivt resursutnyttjande.

ARN lägger stor vikt vid att myndighetens webbplats är tydlig, uppdaterad och lätt att använda, eftersom den är den huvudsakliga kanalen för att ta del av praxis och för att anmäla tvister på ett enkelt och korrekt sätt.

Kostnaderna för informations- och kommunikationsverksamheten har minskat tydligt under senare år. Den totala kostnaden för verksamhetsgrenen Information uppgick till 936 tkr år 2025. Av detta avsåg 522 tkr lönekostnader för den del av medarbetarnas arbetstid som lagts på informations- och kommunikationsuppdraget, 44 tkr resor samt kurs- och konferensavgifter, 13 tkr tjänster avseende omvärldsbevakning och 45 tkr en

anseendeundersökning. Overheadkostnader, inklusive ledning, IT och andra gemensamma omkostnader, uppgick till 312 tkr. Verksamhetsgrenen hade under året också intäkter från en prenumerationstjänst om 145 tkr.

De minskade kostnaderna är resultatet av ett flerårigt strategiskt och systematiskt arbete för att minska kostnaderna för informationsuppdraget med bibehållen och i vissa avseenden stärkt kvalitet och tillgänglighet. Kostnader och intäkter redovisas i kapitel 4, i tabellen Verksamhetsgrenarnas intäkter och kostnader.

ARN har i samband med åiterrapporteringskravet förtydligat och avgränsat vad som ska ingå i verksamhetsgrenen Information.

ARN har under flera år genomfört organisatoriska förändringar inom informationsområdet. Den kommunikatorstjänst som tidigare fanns har avvecklats och informations- och kommunikationsuppgifterna är i dag integrerade i verksamheten. Förändringarna har bidragit till lägre kostnader och en mer verksamhetsnära informationsverksamhet, samtidigt som kvalitet och tillgänglighet har kunnat upprätthållas. En del av kommunikationen, bland annat via LinkedIn, syftar också till att stärka förtroendet för myndigheten och att synliggöra ARN som arbetsgivare. Detta är viktigt för att kunna attrahera och rekrytera rätt kompetens på en konkurrensutsatt arbetsmarknad.

ARN arbetar aktivt och strukturerat med mediefrågor och eftersträvar att vara tillgänglig, tydlig och konsekvent i sin externa kommunikation. Genom faktabaserad information, enhetliga budskap och hög grad av öppenhet bidrar kommunikationen till ökad kännedom om myndighetens uppdrag och praxis samt till ett högt anseende och förtroende i samhället.

Informations- och kommunikationsverksamheten syftar ytterst till att skapa förutsättningar för att ARN:s beslut följs, att konsumenter och näringsidkare har realistiska förväntningar på myndighetens prövning samt att myndighetens verksamhet får genomslag. Följsamheten till ARN:s beslut är hög, vilket bedöms ha samband med ett långsiktigt och förtroendeskapande informationsarbete. Sammantaget har informations- och kommunikationsverksamheten bidragit positivt till myndighetens förmåga att uppfylla sina kärnuppgifter, samtidigt som kostnaderna har reducerats väsentligt över tid.



4. EKONOMISK REDOVISNING

Avsnittet innehåller ARN:s ekonomiska redovisning i form av resultaträkning, balansräkning samt övrig ekonomisk redovisning.

Verksamhetsgrenarnas intäkter och kostnader.....	34
Resultaträkning.....	35
Balansräkning.....	35
Anslagsredovisning.....	36
Tilläggsupplysningar.....	37
Noter.....	39
Sammanställning av väsentliga uppgifter.....	42
Underskrift.....	43
Bilaga - Individbaserad redovisning - ålder & kön.....	44



A VERKSAMHETSGRENARNAS INTÄKTER OCH KOSTNADER

(TKR)	2023		2024		2025	
Verksamhetsgren	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
Tvistlösning						
Intäkt anslag	58 748		67 638		66 066	
Intäkter av bidrag	10		47		51	
Intäkter övrigt	81		105		135	
Kostnad		58 839		67 790		66 252
Information						
Intäkt anslag	4 253		1 948		788	
Intäkter av avgifter	165		169		145	
Intäkter av bidrag	1		1		1	
Intäkter övrigt	6		3		2	
Kostnad		4 435		2 121		936
Stöd till andra myndigheter						
Intäkt anslag	-		-		604	
Intäkterav konsulttjänstjänst	-		-		847	
Intäkter av bidrag	-		-		1	
Intäkter övrigt	-		-		3	
Kostnad		-		-		1 455
Totalt	63 264	63 264	69 911	69 911	68 643	68 643

VERKSAMHETSGRENARNAS INTÄKTER OCH KOSTNADER

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 och kommer från prenumerationer på beslut. Övriga intäkter avser dels ersättning för löne- och resekostnader för personal som lånats ut till Fastighetsmäklarinspektionen och Spelinspektionen, dels intäkter från försäljning av inventarier och realisationsvinster.

Intäkter av bidrag avser ersättning för omställnings- och kompetensstöd från Kammarkollegiet (via SPV).

Kostnaderna för verksamhetsgrenen Tvistlösning minskade

under 2025 jämfört med föregående år, vilket huvudsakligen beror på att lokal- och driftskostnaderna minskade i jämförelse med tidigare år och därmed minskade även den verksamhetsgrenens andel av de gemensamma omkostnaderna.

Kostnaderna för verksamhetsgrenen Information fortsatte att minska under 2025. ARN har under flera år bedrivit ett strategiskt förändringsarbete som syftat till att med bibehållen kvalitet och tillgänglighet minska kostnaderna för informationsuppdraget.

Kostnaderna för Stöd till andra myndigheter utgörs av löne- och resekostnader för medarbetare som lånats ut för tjänstgöring vid andra myndigheter samt deras andel av de gemensamma omkostnaderna. Genom utlånen bidrog ARN till att stötta myndigheter som under viss tid var i behov av särskild kompetens eller förstärkning av verksamheten, samtidigt som ARN:s anslagsförbrukning minskade.

STYCKKOSTNAD FÖR NÄMND- OCH KANSLIBESLUT

Styckkostnad, kr	2021	2022	2023	2024	2025
Nämndbeslut	2 560	2 867	2 770	2 845	3 215
Kanslibeslut	2 017	2 112	1 896	2 035	2 433

Styckkostnaden för såväl nämndbeslut som kanslibeslut ökade 2025 i jämförelse med tidigare år. Skälet för det är framför allt de förändringar i ärendeinflödet som skett på grund av avgiftsinförandet, som innebär att andelen ärenden som avgörs i sak har ökat och kräver en större arbetstidsåtgång, vilket redovisas i avsnitt 3.1.8.

I beräkningen av styckkostnaderna ingår, förutom ärenden avgjorda i sak, även avvisade och avskrivna ärenden. Andelen avvisade ärenden har minskat kraftigt efter avgiftsinförandet.

Styckkostnaderna och produktiviteten analyseras närmare i avsnitt 3.1.8.

AVGJORDA ÄRENDEN/ÅRSARBETSKRAFT

År	2021	2022	2023	2024	2025
Antal avgjorda ärenden/ÅAK	539	506	576	596	554

ARN hade totalt 46 årsarbetskrafter under 2025. Under året lånades personal ut till andra myndigheter motsvarande 1 årsarbetskraft. Den utlånade personalen utförde inget arbete åt ARN under tiden för utlånet och ARN fick ersättning för lönekostnaderna från de inlånande myndigheterna. Vid produktivitetsberäkningarna har det totala antalet årsarbetskrafter därför reducerats med 1. Antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft har alltså beräknats utifrån 45 årsarbetskrafter.

Produktiviteten, mätt i antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, minskade något under 2025. Det är emellertid inte fråga om en produktivitetsminskning i vanlig mening. Med hänsyn till de förändringar i ärendeinflödet som skett på grund av avgiftsinförandet är siffrorna inte fullt ut jämförbara, vilket redovisas i avsnitt 3.1.8. De analyser som gjorts visar att såväl effektivitet som produktivitet låg kvar på höga nivåer under 2025.

B

RESULTATRÄKNING

C

BALANSRÄKNING

(TKR)	Not	2025	2024
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	67 459	69 586
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	1 131	239
Intäkter av bidrag		53	49
Finansiella intäkter	3	1	37
Summa		68 643	69 911
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-53 029	-52 131
Kostnader för lokaler		-4 501	-5 187
Övriga driftskostnader	5	-8 460	-9 975
Finansiella kostnader	6	-226	-333
Avskrivningar och nedskrivningar		-2 428	-2 285
Summa		-68 643	-69 911
Verksamhetsutfall		0	0
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	7	3 503	1 129
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamheten		-3 503	-1 129
Saldo		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

(TKR)	Not	2025-12-31	2024-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	8	6 466	8 154
Summa		6 466	8 154
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9	299	27
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	10	1 844	201
Summa		2 143	228
Kortfristiga fordringar			
Fordringar hos andra myndigheter	11	608	515
Övriga kortfristiga fordringar	12	0	14
Summa		608	529
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	13	996	1 518
Summa		996	1 518
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	14	5 680	4 615
Summa		5 680	4 615
SUMMA TILLGÅNGAR		15 893	15 045

(TKR)	Not	2025-12-31	2024-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	15		
	16	0	201
Summa		0	201
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och likn. förpliktelser	17	218	-
Övriga avsättningar	18	142	86
Summa		360	86
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	19	8 635	8 181
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	20	625	237
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	21	1 441	1 341
Leverantörsskulder		494	681
Övriga kortfristiga skulder	22	756	768
Summa		11 951	11 208
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	23	3 583	3 549
Summa		3 583	3 549
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		15 893	15 045

D

ANSLAGSREDOVISNING

Redovisning mot anslag

Anslag (tkr)	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt RB	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp
Uo 18 2:2 Ramanslag Allmänna reklamationsnämnden						
Ap. 1 Allmänna reklamationsnämnden (Ram)	24	-4 613	66 392	61 779	-67 459	-5 680
Summa		-4 613	66 392	61 779	-67 459	-5 680

Redovisning mot inkomsttitel

Inkomsttitel (tkr)	Not	Beräknat belopp	Inkomster
2511 041			
Expeditions- och ansökningsavgifter	25	-	3 503
Summa		-	3 503

E

TILLÄGGSUPPLYSNINGAR

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

REDOVISNINGSPRINCIPER

TILLÄMPADE REDOVISNINGSPRINCIPER

ARN:s bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF) samt Ekonomistyrningsverkets (ESV) föreskrifter och allmänna råd till denna förordning. ESV har från och med 1 januari 2026 bytt namn till Statskontoret. Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna förordning.

I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § FBF tillämpar myndigheten bryt dagen den 5 januari. Brytdagen föregående år var den 3 januari.

PERIODAVGRÄNSNINGSPOSTER

För periodiseringar tillämpas en beloppsgräns på 40 tkr.

Motsvarande beloppsgräns föregående år var 20 tkr.

UPPLYSNINGAR AV VÄSENTLIG BETYDELSE

Sedan den 1 augusti 2024 tar ARN ut en avgift om 150 kr vid anmälan av en tvist. Intäkterna av avgifterna disponeras inte av ARN utan tillförs statens budget från uppbördsverksamhet.

ARN:s hyreskontrakt med AFA Trygghetsförsäkringar löpte ut 2025-03-31. ARN tecknade ett nytt hyresavtal för en ny lokal med Gamla Livförsäkrings-aktiebolaget SEB Trygg Liv för perioden 2025-03-01–2031-02-28.

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 2025 motsvarar det 29,4 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 system och applikationer

Inredningsinventarier

Servrar och liknande

10 år Övriga inventarier

Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till beräknad nyttjandeperiod, högst till den återstående giltighetstiden på hyreskontraktet, dock lägst 3 år.

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

Ledande befattningshavareErsättning i tkr

Marcus Isgren1 415

Ordförande och chef

Ordförande i Patentombuds nämnden

Inga förmåner

Linda Mossberg Karlström1 143

Vice ordförande

Inga förmåner, inga andra uppdrag

Ledamöter i insynsrådet/andra styrelseuppdragErsättning i tkr

Gabriel Södersten10

Av ersättningen avser 7 tkr arvode för uppdrag som nämndledamot

Inga förmåner, inga andra uppdrag

Maria Wiezell3

Inga förmåner, inga andra uppdrag

Magnus Johansson3

Inga förmåner, inga andra uppdrag

Larry Söder3

Ordförande i Konsumentföreningen Frillesås ekonomisk förening

Inga förmåner

Bengt Nilervall1

Inga förmåner, inga andra uppdrag

Anna-Belle Strömberg1

Ordförande i ABF Västernorrland

Inga förmåner

Ervisa Dani1

Inga förmåner, inga andra uppdrag

ANSTÄLLDAS SJUKFRÅNVARO

I tabellen redovisas anställdas totala sjukfrånvaro i förhållande till den sammanlagda tillgängliga 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 tillgängliga 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 ökade 2025 jämfört med föregående år. Den totala sjukfrånvaron var 5,2 procent av tillgänglig arbetstid mot 4,5 procent 2024. Detta beror huvudsakligen på att långtidssjukfrånvaron (+60 dagar) blivit längre och ökade från 40,2 procent till 56,0 procent av den totala sjukfrånvaron. Korttidssjukfrånvaron minskade något under 2025. Andelen individer med sjukfrånvaro i förhållande till medelantalet anställda minskade från 71 till 64 procent.

Sjukfrånvaron 2025 var högre för kvinnor än för män. Jämfört med 2024 ökade sjukfrånvaron för kvinnor från 5,0 till 6,0 procent, medan sjukfrånvaron för män låg oförändrat på 3,4 procent.

Under 2025 skedde en påtaglig minskning av sjukfrånvaron i åldersgruppen 50 år och äldre från 9,9 procent 2024 till 6,0 procent 2025. I åldersgruppen 30 år–49 år ökade däremot sjukfrånvaron från 2,6 till 4,9 procent.

ARN arbetar kontinuerligt med arbetsmiljöfrågor för att främja en god arbetsmiljö och hälsa vid arbete såväl i myndighetens lokaler som på distansarbetsplatsen. Under 2025 har ARN i arbetet med dessa frågor också anlitat företagshälsovården.

Sjukfrånvaro i procent	2025	2024
Totalt	5,2	4,5
Andel 60 dagar eller mer	56,0	40,2
Kvinnor	6,0	5,0
Män	3,4	3,4
Anställda - 29 år*	-	-
Anställda 30 - 49 år	4,9	2,6
Anställda 50 år -	6,0	9,9

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

F

NOTER

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

Resultaträkning (tkr)

Not	2025	2024
1 Intäkter av anslag		
Intäkter av anslag Uo 18 2:2 Allmänna reklamationsnämnden (Ramanslag)	67 459	69 586
Summa	67 459	69 586
Utgifter i anslagsredovisningen	-67 459	-69 586
Saldo	0	0
2 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen, prenumerationer på nämndbeslut	145	165
Intäkter av offentligrättsliga avgifter	-	4
Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	986	70
Summa	1 131	239
Övriga intäkter utgörs huvudsakligen av ersättning för utlånad personal till andra myndigheter.		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	37
Övriga finansiella intäkter	1	0
Summa	1	37
4 Kostnader för personal		
Lönekostnader (exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	-34 375	-35 372
<i>Varav lönekostnader ej anställd personal</i>	<i>-6 345</i>	<i>-6 732</i>
Sociala avgifter	-17 962	-16 056
Övriga kostnader för personal	-691	-703
Summa	-53 029	-52 131

Kostnaderna för personal ökade 2025 trots en lägre bemanning och minskade lönekostnader. Skälet för det är framför allt ändringarna i pensionsavtalet PA 16, som ledde till en ökning av pensionskostnaderna för anställda. Kostnaderna för arvoderad personal var i stort sett oförändrade.

Resultaträkning, fortsättning (tkr)

Not	2025	2024
5 Övriga driftskostnader		
Reparationer och underhåll	-424	-285
Offentligrättsliga avgifter, skatter, kundförluster	-16	-16
Resor, representation, information	-107	-316
Köp av varor	-127	-212
Köp av tjänster	-7 786	-9 146
Summa	-8 460	-9 975
Kostnaderna för resor, representation, information samt köp av varor och tjänster minskade till följd av besparingar som gjordes i verksamheten. Stora besparingar effektuerades även som ett resultat av nya avtal inom IT och telefoni.		
6 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	-25	-13
Ränta på lån i Riksgäldskontoret	-200	-320
Övriga finansiella kostnader	0	0
Summa	-226	-333
Räntekostnaderna på lån hos Riksgäldskontoret minskade jämfört med föregående år på grund av den lägre räntesatsen 2025.		
7 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		
Intäkter av avgifter	3 503	1 129
Summa	3 503	1 129

Intäkter av anmälningsavgifter ökade under 2025. Intäkterna blev högre än prognosen eftersom det kom in fler ärenden än vad som hade antagits.

Balansräkning (tkr)

Not	2025-12-31	2024-12-31
8 Rättigheter och andra immateriella anläggnings-tillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	11 572	9 968
Årets anskaffningar	500	1 603
Summa anskaffningsvärde	12 072	11 572
Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 418	-1 205
Årets avskrivningar	-2 188	-2 213
Summa ackumulerade avskrivningar	-5 605	-3 418
Utgående bokfört värde	6 466	8 154
9 Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	154	56
Årets anskaffningar	350	98
Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	-154	0
Summa anskaffningsvärde	350	154
Ingående ackumulerade avskrivningar	-127	-56
Årets avskrivningar	-78	-71
Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	154	0
Summa ackumulerade avskrivningar	-51	-127
Utgående bokfört värde	299	27

De förbättringsutgifter på annans fastighet som uppstod 2024 avskrevs helt 2025-03-31 när det tidigare hyresavtalet upphörde.

Balansräkning, fortsättning (tkr)

Not	2025-12-31	2024-12-31
10 Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	2 330	2 330
Årets anskaffningar	2 006	0
Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffnings-värde	-649	0
Summa anskaffningsvärde	3 687	2 330
Ingående ackumulerade avskrivningar	-2 129	-2 128
Årets avskrivningar	- 162	-1
Årets försäljningar/utrangeringar	447	0
Summa ackumulerade avskrivningar	-1 844	-2 129
Utgående bokfört värde	1 844	201
Varav finansiell leasing	0	0
11 Fordringar hos andra myndigheter		
Fordran ingående mervärdeskatt	398	515
Kundfordringar hos andra myndigheter	210	0
Summa	608	515
12 Övriga kortfristiga fordringar		
Fordringar hos anställda	0	14
Summa	0	14
13 Förutbetalda kostnader		
Förutbetalda hyreskostnader	655	1226
Övriga förutbetalda kostnader	341	292
Summa	996	1 518

Balansräkning, fortsättning (tkr)

Not	2025-12-31	2024-12-31
14 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel	-3 503	-1 129
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	3 503	1 129
Fordringar/skulder avseende uppbörd	0	0
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	4 613	2 538
Redovisat mot anslag	67 459	69 586
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-66 392	-67 511
Fordringar avseende anslag i räntebärande flöde	5 680	4 613
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	2	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	3 506	1 132
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-5	-1
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-3 503	-1 129
Övriga fordringar på statens centralkonto	0	2
Summa avräkning med statsverket	5 680	4 615

15 Myndighetskapital

Myndighetskapitalet består enbart av statskapital avseende inlåning av konst vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikations-tabell.

Balansräkning, fortsättning (tkr)

Not	2025-12-31	2024-12-31
16 Statskapital		
Statskapital utan avkastningskrav avseende konst från Statens konstråd	0	201
Utgående balans	0	201
Konsten återlämnades till Statens konstråd i mars 2025.		
17 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående avsättning	0	80
Årets pensionskostnad	292	2
Årets pensionsutbetalningar	-73	-82
Utgående avsättning	218	0
Avsättningarna avser kostnad för delpension fr.o.m. 25-03-01.		
18 Övriga avsättningar		
Avsättning för lokalt omställningsarbete		
Ingående balans	86	435
Årets förändring	56	-349
Utgående balans	142	86
Under 2025 användes inga omställningsmedel. Enligt preliminär bedömning kommer inga omställningsmedel att tas i anspråk under 2026.		
19 Lån i Riksgäldskontoret		
Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
Ingående balans	8 181	8 924
Under året nyupptagna lån	2 837	1 749
Årets amorteringar	-2 382	-2 492
Utgående balans	8 635	8 181
Beviljad låneram enligt regleringsbrev	9 100	8 900
Utnyttjad låneram inklusive finansiell leasing	8 635	8 181

Balansräkning, fortsättning (tkr)

Not	2025-12-31	2024-12-31
20 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret		
Beviljad räntekontokredit i Riksgäldskontoret enligt regleringsbrevet	5 000	5 000
Utgående skuld på räntekontot	625	237
Summa	625	237
I maj 2025 överskreds räntekontot vid ett tillfälle på grund av tillkommande betalningar för inredning till den nya lokalen.		
21 Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
Arbetsgivaravgifter	833	847
Leverantörsskulder andra myndigheter	608	494
Summa	1 441	1 341
22 Övriga kortfristiga skulder		
Personalens källskatt	756	767
Övrigt	-	1
Summa	756	768
23 Upplupna kostnader		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	1 790	1 873
Övriga upplupna löner inkl. sociala avgifter	1 643	1 362
Övriga upplupna kostnader	150	315
Summa	3 583	3 549
Upplupen lön och sociala avgifter för uppsagd och arbetsbefriad personal vars uppsägningstid går ut under 2026, har tagits upp som en post i balansräkningen.		

Anslagsredovisning

Not	
24 Uo 18 2:2 Allmänna reklamationsnämnden (Ramanslag)	
Ap. 1 Allmänna reklamationsnämnden (ram)	
Låneramen höjdes från 8 000 tkr till 9 100 tkr enligt regeringsbeslut 2025-05-15 (Fi2025/01040).	
Anslagskrediten höjdes från 1 991 tkr till 5 975 tkr enligt regeringsbeslut 2025-09-11 (Fi2025/01712), vilket utgör 9 procent av det tilldelade anslaget.	
ARN nyttjade 5 680 tkr av anslagskrediten under 2025.	
Anslaget är räntebärande.	
25 2511 041 Expeditions- och ansökningsavgifter	
Avgifter för ärendeanmälan ska redovisas på statsbudgetens inkomstsida under denna inkomsttitel.	

SAMMANSTÄLLNING AV VÄSENTLIGA UPPGIFTER

(tkr)	2025	2024	2023	2022	2021
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	9 100	8 900	9 423	5 638	4 000
Utnyttjad	8 635	8 181	8 924	4 967	1 669
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Maximalt utnyttjad	5 658	2 953	0	0	0
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	0	37	87	29	0
Räntekostnader	25	13	0	0	0
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter 4 §	145	165	165	152	147
Övriga avgiftsintäkter	986	74	0	0	0
<i>Avgifter som ej disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter, exp.- och ansökningsavgifter	3 503	1 129	0	0	0
Övriga avgiftsintäkter	0	0	0	0	0
Anslagskredit					
Beviljad	5 975	6 075	3 047	1 613	1 564
Utnyttjad	5 680	4 613	2 539	484	518
Anslag					
Uo 18 2:2 Ramanslag					
Anslagssparande	0	0	0	0	0
Bemyndiganden					
<i>Ej tillämpligt</i>					
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st.)	46	51	49	43	45
Medelantalet anställda (st.)*	50	56	56	50	52
Driftskostnad per årsarbetskraft					
	1 435	1 319	1 263	1 236	1 227
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

* I beräkningen av medelantalet anställda ingår inte tjänstledig personal.

H

UNDERSKRIFT

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

Stockholm den 20 februari 2026



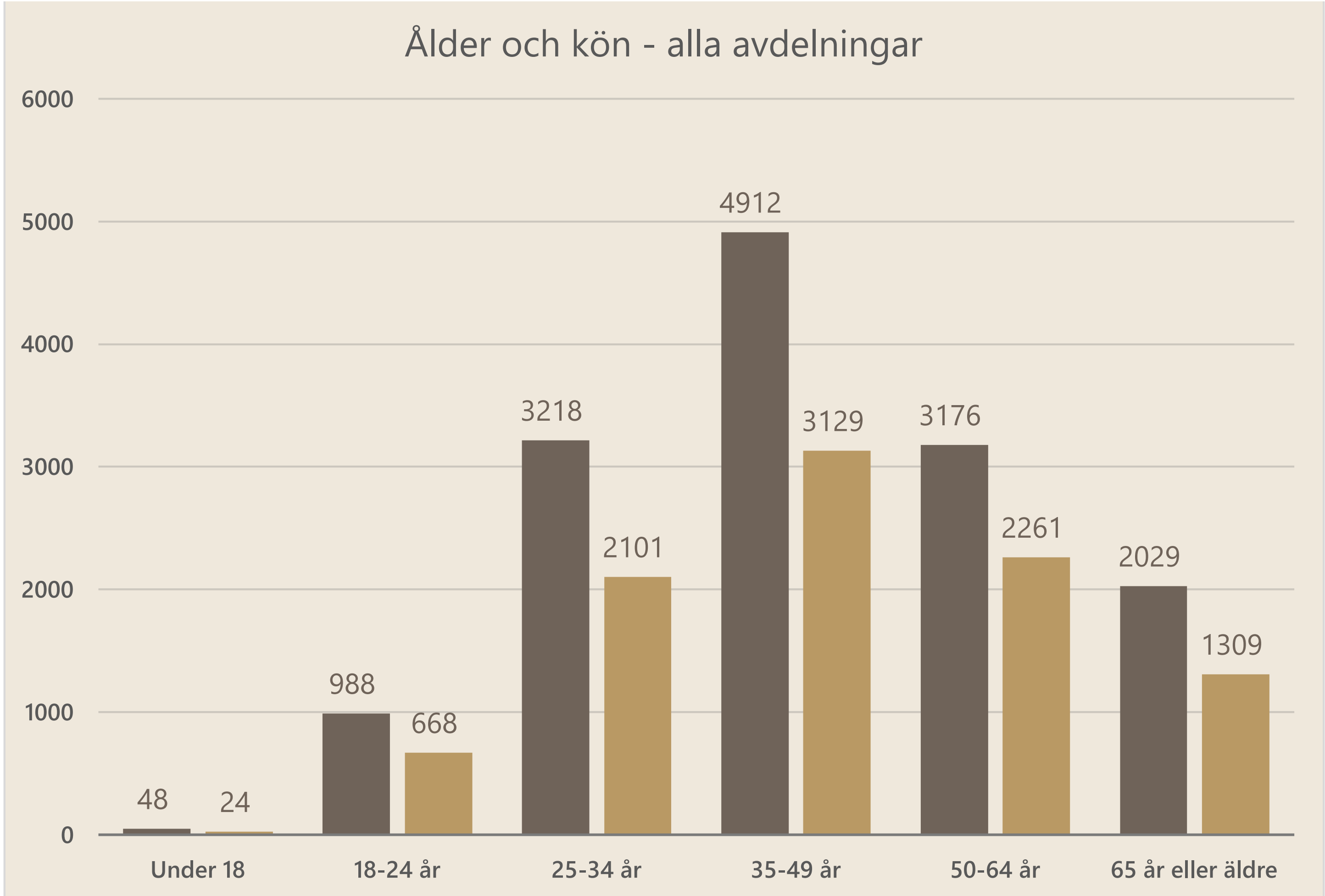
Marcus Isgren

ARN:s ordförande och chef

BILAGA - INDIVIDBASERAD REDOVISNING - ÅLDER & KÖN

Män 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.



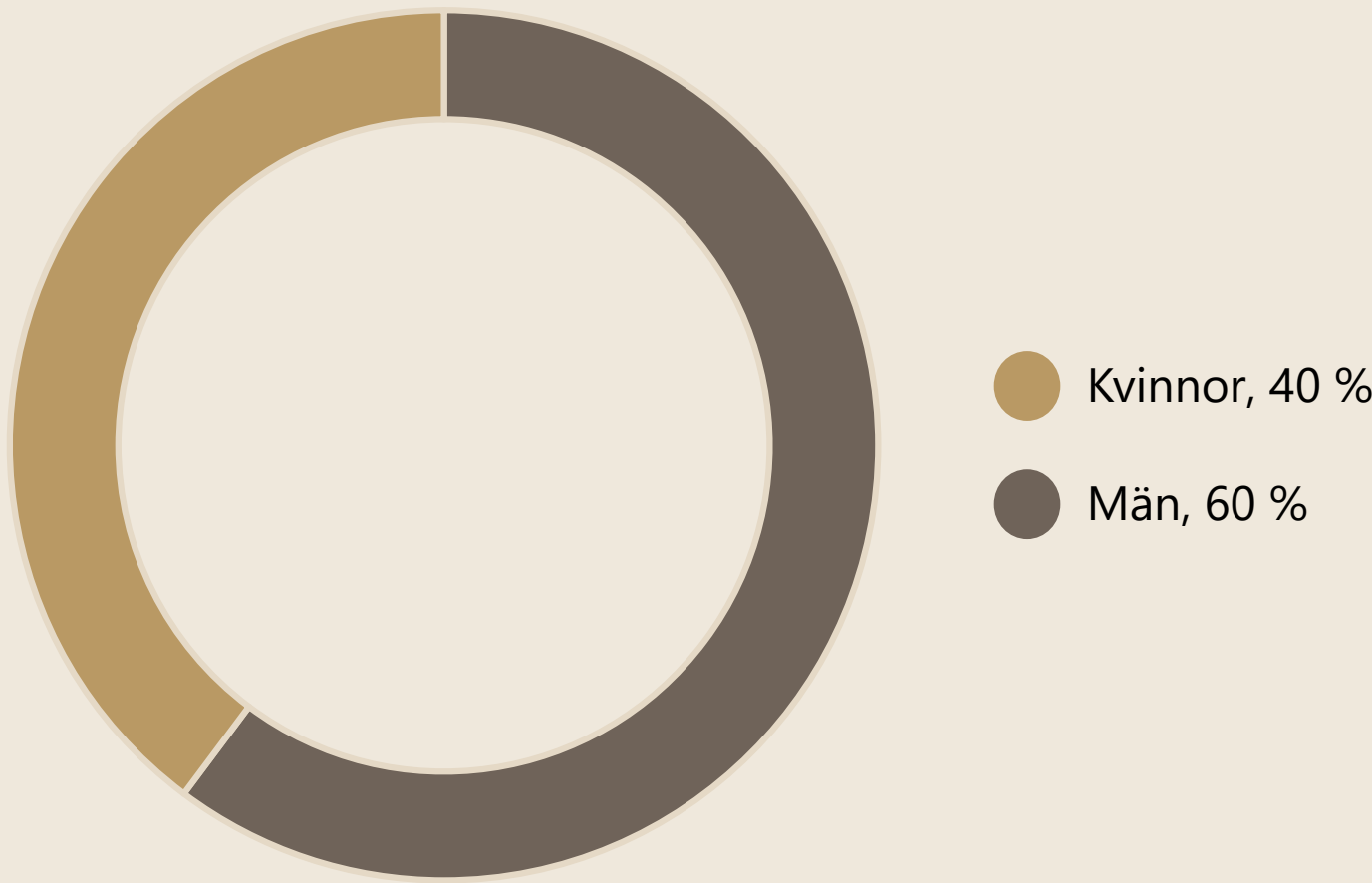
INFORMATION OM RAPPORTEN

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 och avse antal och typ av klagomål.

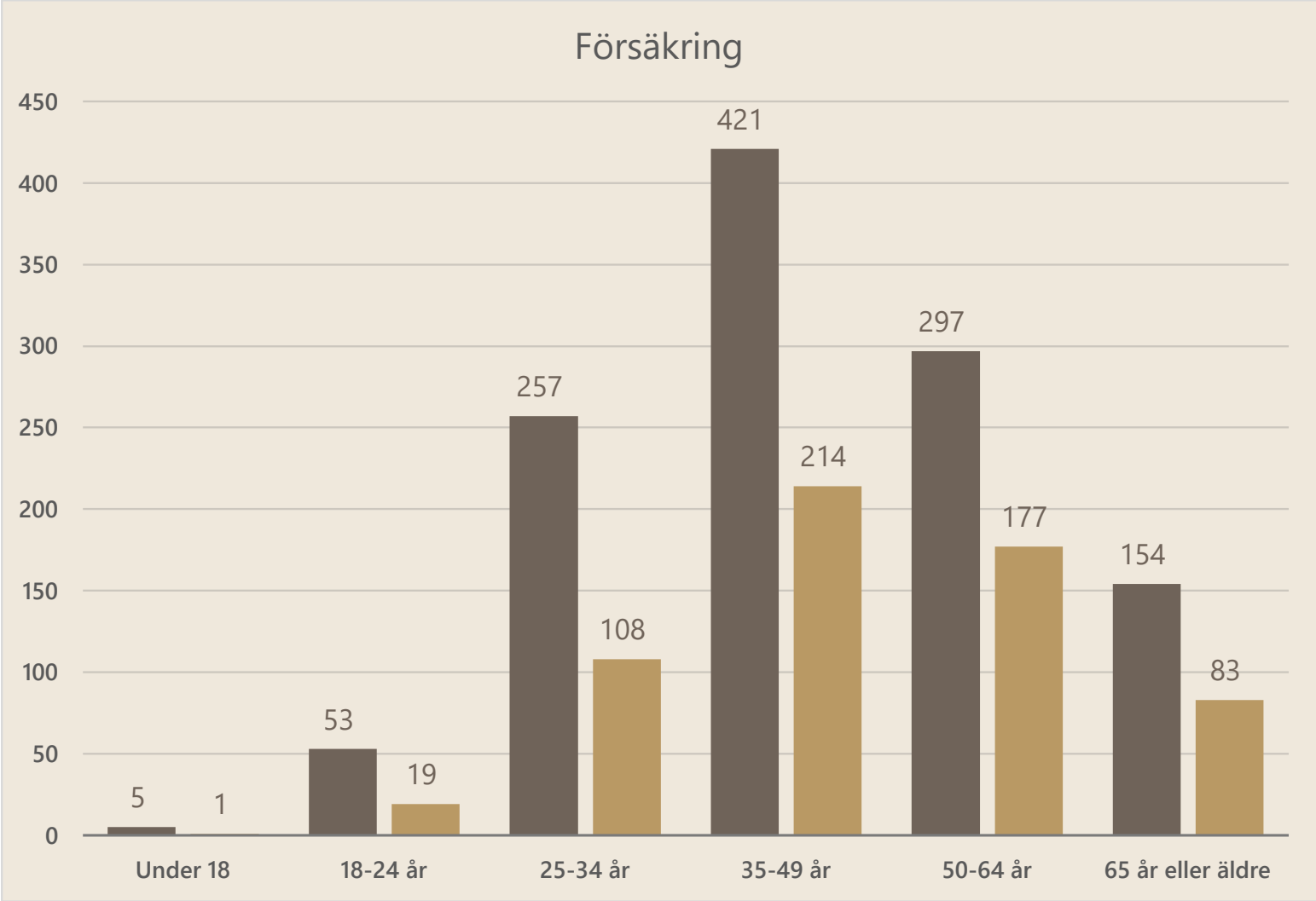
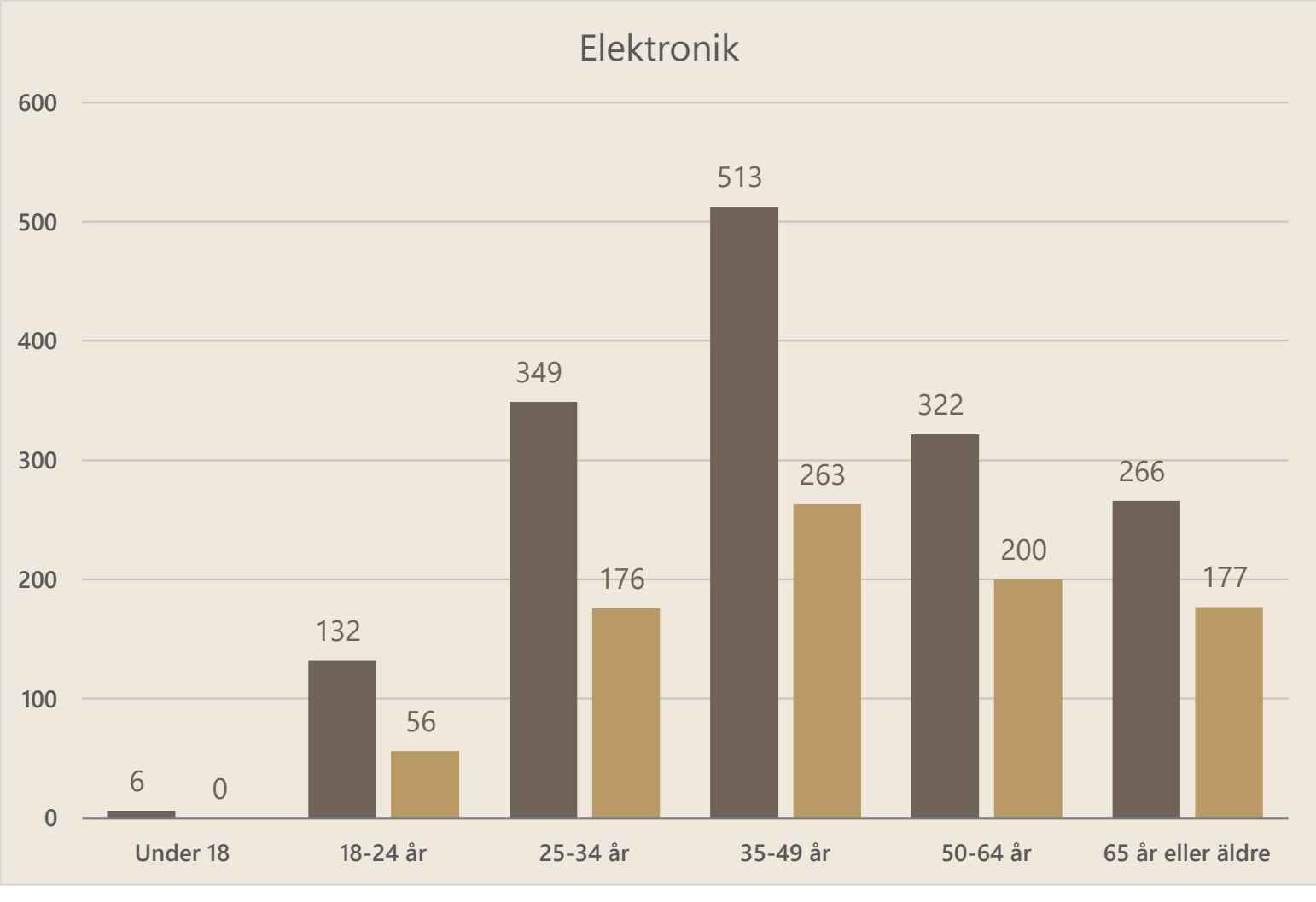
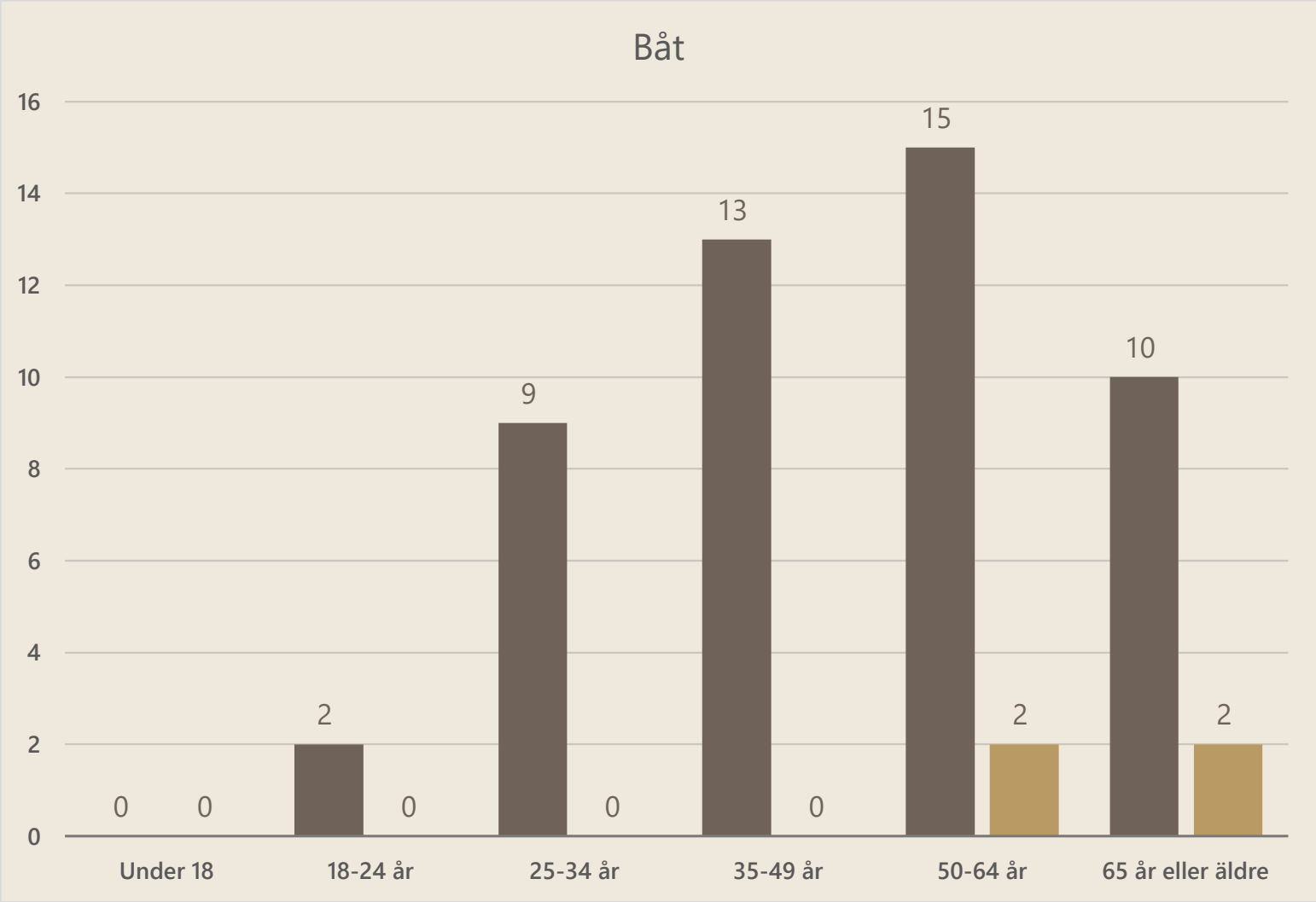
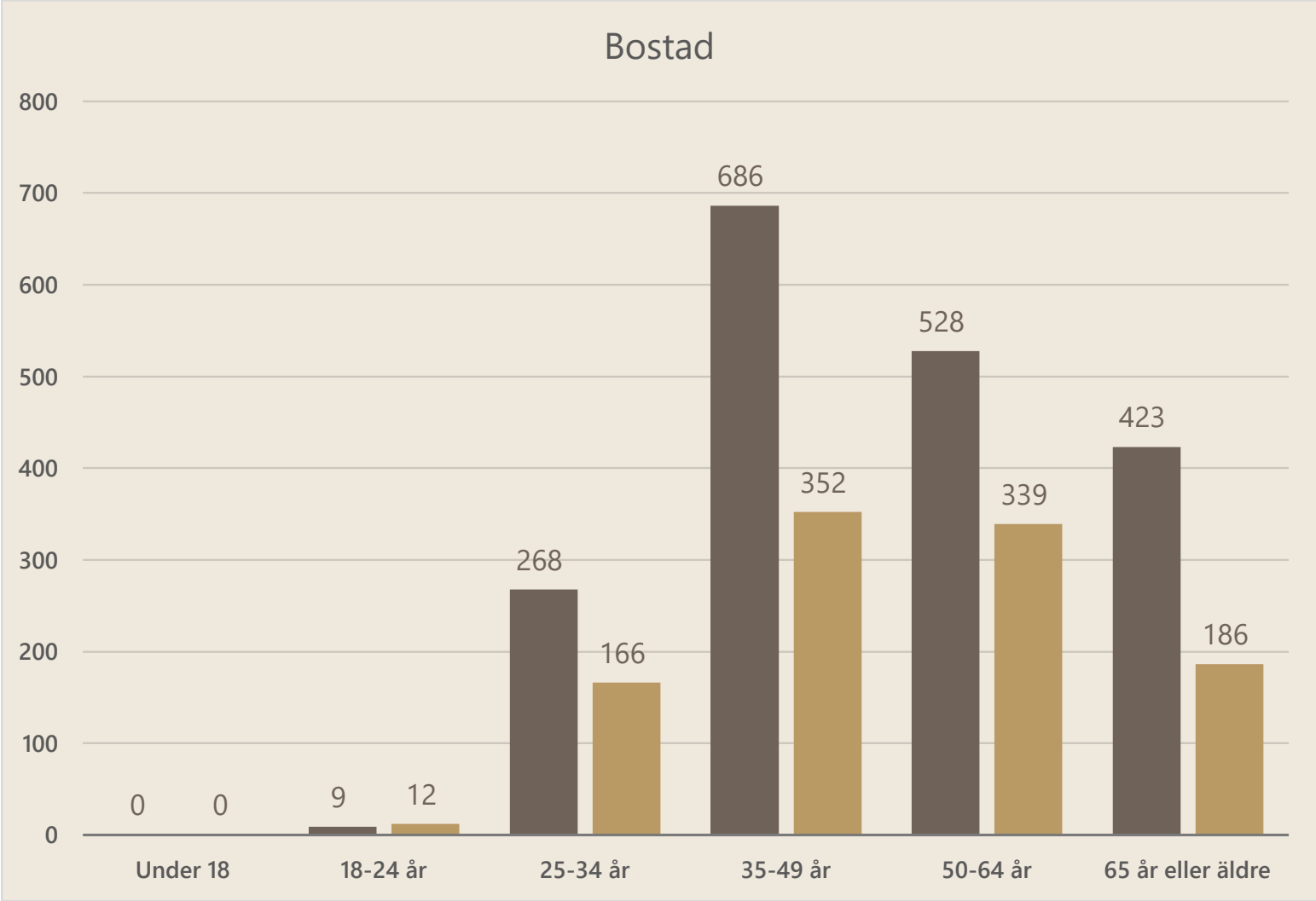
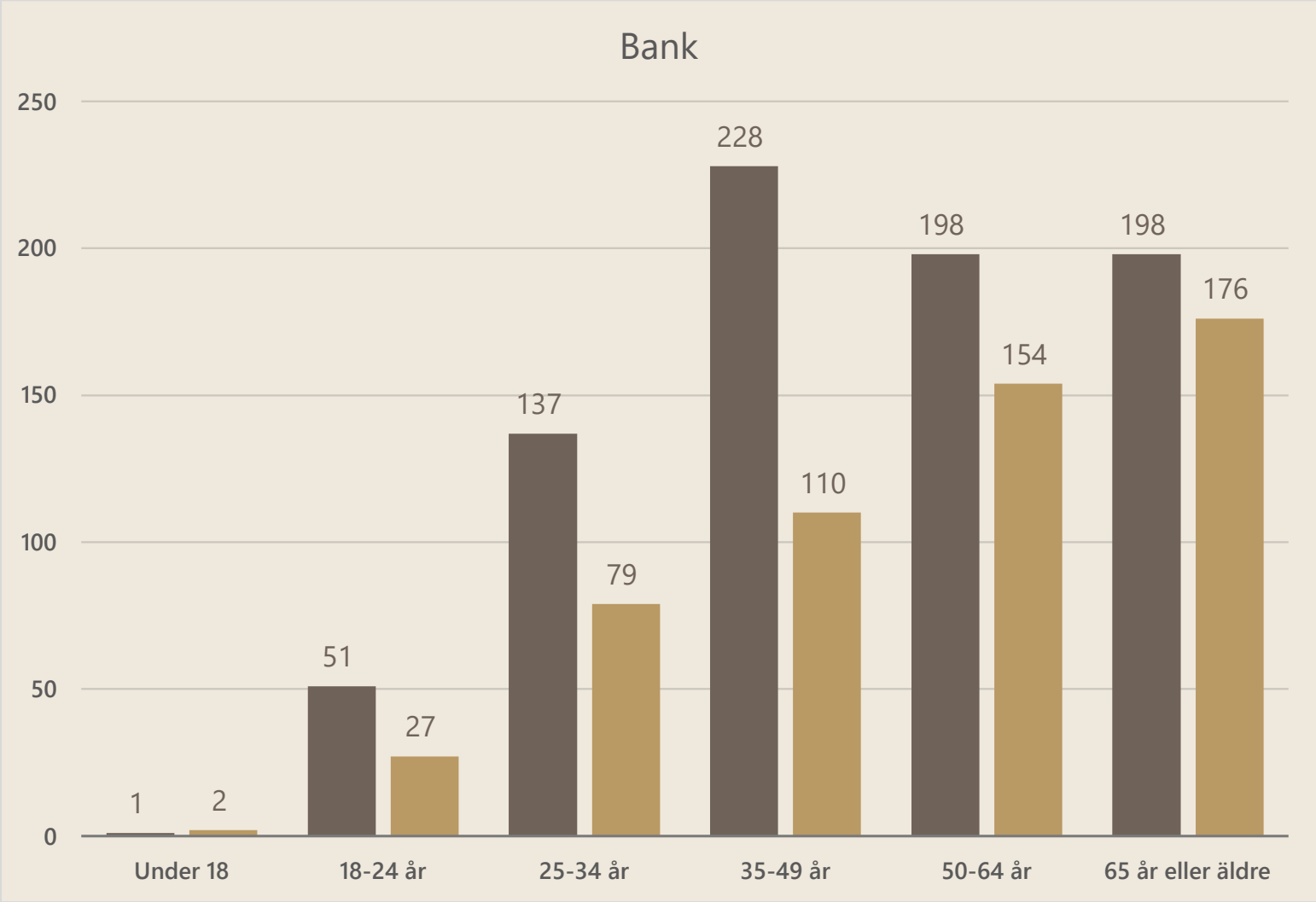
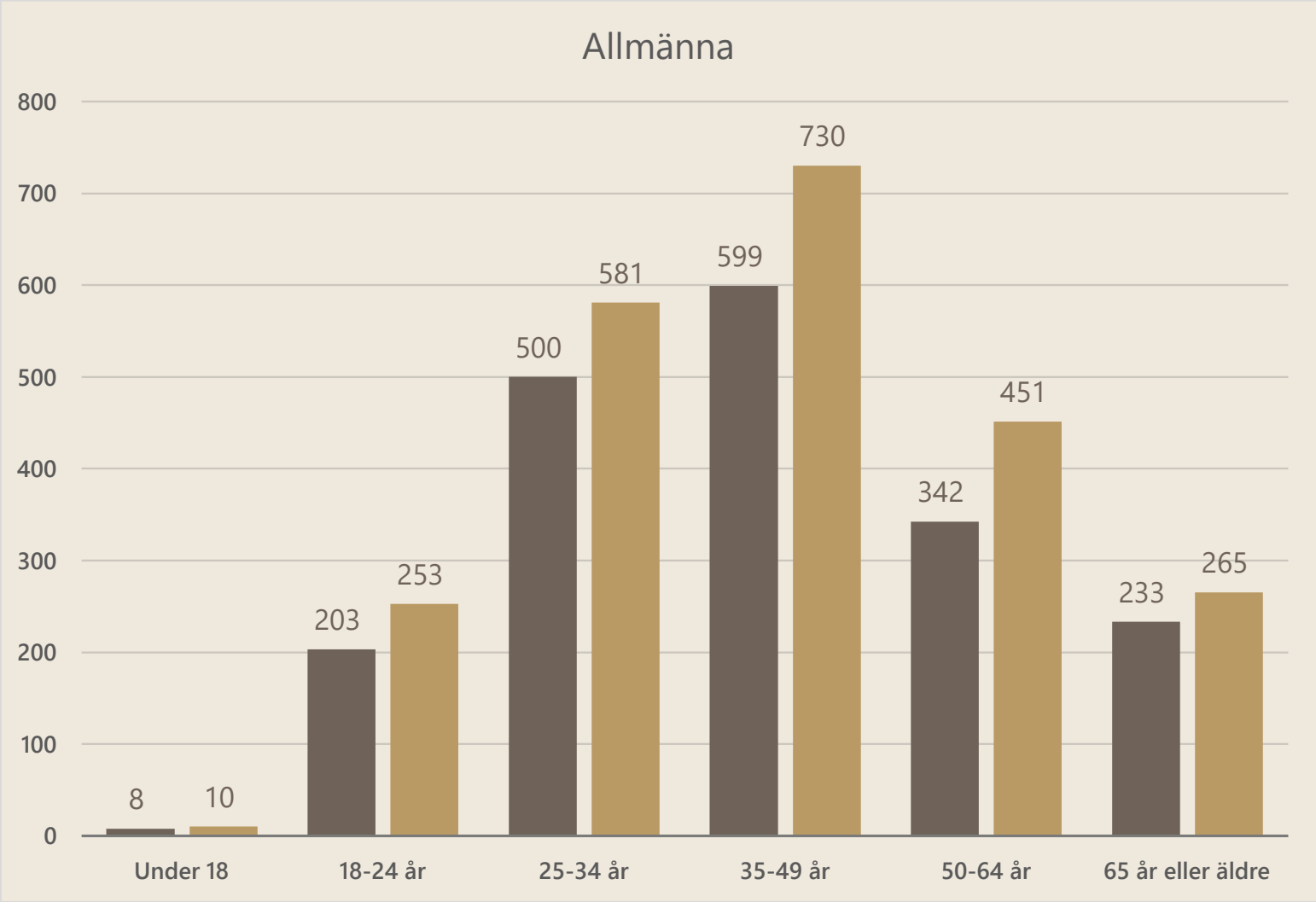
I denna rapport redovisas statistiken avseende mottagna anmälningar 2025. ARN har 12 avdelningar och redovisar här köns- och åldersfördelning för respektive avdelning.

Att ange ålder och kön är en frivillig uppgift för anmälaren. År 2025 kom det in totalt 24 604 ärenden till ARN. Av dessa har 23 945 anmälare valt att ange ålder och 24 080 valt att ange kön. 119 anmälare ville inte ange kön/ville inte definiera sig enligt gängse könsnormer. 23 863 (97 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 (23 863) ingår i redovisningen.



Män Kvinnor



Män Kvinnor

