

VI LÖSER TVISTEN

Årsredovisning



A:N

Allmänna reklamationsnämnden



Ordföranden har ordet

År 2024 påverkades konsumentmarknaden av flera stora händelser. Konflikten mellan Ryssland och Ukraina, konjunkturläget, inflationen och den svaga svenska kronan har på olika sätt påverkat konsumtion och köpbeteende inte minst genom att hushållens köpkraft varit lägre än tidigare.

Det förändrade konsumtionsbeteendet, men också förändrade försäljningsmönster har på olika sätt märkts också i de tvister som kommer in till ARN. Fler tvister rör köp som skett via internet eller i appar. Och fler tvister rör gränsöverskridande handel.

I augusti 2024 infördes en avgift om 150 kr för att göra en anmälan till ARN. En effekt

förbättrats och vi har skapat förutsättningar för att korta handläggningstiden ytterligare.

AI och närliggande teknologier har stor potential att höja såväl effektivitet som kvalitet i vårt arbete. Vi ska därför dra nytta av dessa tekniker. Under 2024 inleddes ett projekt för att införa AI i ärendehantering. Arbetet med att undersöka vilka ytterligare möjligheter den nya tekniken kan erbjuda i syfte att förbättra verksamheten pågår just nu. Men det gäller att göra detta på rätt sätt. Den nya tekniken ska framför allt stödja, inte ersätta, medarbetarna. Det gäller att inte förhastiga sig. Ny teknik införs först när vi ser att den fungerar och gör oss bättre. Och i arbetet med att ta fram den nya tekniken är

”Jag kan konstatera att avgiften har lett till önskat resultat och frigjort resurser som vi kan lägga på att pröva rätt tvister i rätt tid.”

som tidigt visade sig var att anmälningar av tvister som ARN inte är behörig att pröva minskade kraftigt. En annan effekt är att de konsumenter som ger in en anmälan också är mer motiverade att fullfölja anmälan. Att ARN inte behöver ägna tid åt ärenden som myndigheten inte är behörig att pröva eller som konsumenten inte avser att fullfölja innebär att större resurser kan ägnas åt de ärenden som parterna faktiskt har behov av att få en prövning av. Det betyder också att parterna framöver kan förvänta sig att få besluten snabbare och det är bra.

Under 2024 inriktades utvecklingsarbetet mot fortsatt digitalisering av verksamheten. Genom nya digitala verktyg har tillgängligheten för både konsumenter och företag

det viktigt att tidigt involvera dem som ska använda den. Detta har vi ägnat oss åt under året som gått och målet är att arbetet ska leda till goda resultat framöver.

Förtroende är ett ord som på ARN har stor betydelse. ARN:s rekommendationer är inte bindande så vår framgång bygger på att konsumenter och företag har förtroende för oss och att företagen följer besluten trots att de inte är rättsligt tvingade till det. Det är därför glädjande att kunna konstatera att ARN även 2024 placerade sig bland de myndigheter som har högst anseende i Verians årliga anseendemätning. ARN:s index låg klart över genomsnittet för samtliga myndigheter. Bäst resultat hade ARN när det gäller den upplevda mediebildens för myndigheten. Mediebildens är en

tydlig styrka och att ARN är trovärdig i medierna är en drivkraft för anseendet. Undersökningen visar att ARN har ett högt anseende och förtroende i samhället. Trots att ARN är en liten myndighet är det tydligt att den behövs, syns och uppskattas.

ARN är en attraktiv arbetsgivare, som sedan ett par år tillbaka jobbar enligt ett nytt och flexibelt arbetssätt. I början av år 2025 tar vi nästa steg och flyttar till ett nytt kontor, anpassat till den moderna, hybrida arbetsplats som ARN kommit att bli. Kontoret är designat för att främja kreativitet och samverkan och det ger ännu större möjlighet till utbyte av kompetens och smarta lösningar.

De senaste åren har på flera sätt varit utmanande för ARN och våra medarbetare. Medarbetarna har under denna tid visat att de har engagemang och förmåga att växla

upp och fortsätta utveckla verksamheten. Resultatet av det arbetet kommer vi att se tydligt under 2025 i form av kortare handläggningstider, där ARN snabbt kommer att kunna ge parterna besked om hur deras tvist bör lösas. Det är mycket värdefullt för Sveriges konsumenter och företag.

Jag vill rikta ett varmt tack till alla medarbetare för deras engagemang och hårda arbete under året. Era insatser har varit avgörande för att ARN även framöver ska kunna erbjuda en högkvalitativ och rättssäker prövning av konsumenttvister.

Jag ser fram emot att fortsätta att utveckla verksamheten och ta vara på de möjligheter som framtiden bär med sig.

Marcus Isgren



ÅRET I KORTHET



AVGIFT INFÖRS

Från och med den 1 augusti 2024 måste den som gör en anmälan till ARN betala en avgift om 150 kr.



ARN I BLICKFÅNGET

Många journalister kontakter ARN:s presstjänst för att få vår medverkan i media. Begreppet dropshipping har varit särskilt uppmärksammat under året. Andra återkommande frågor är ARN:s praxis om bankers ansvar vid bedrägerier och barns köp i appar.



ARN HAR HÖGT ANSEENDE

I undersökningen *Anseendeindex Myndigheter 2024* hamnar ARN i den kategori myndigheter som har högst anseende, och anseendeindex steg från 50 till 55.



NYTT KONTOR

ARN tecknar ett nytt hyresavtal och arbetet med den nya lokalen, anpassad för den moderna, hybrida arbetsplatsen, inleds. I mars 2025 lämnar ARN Kungsholmstorg för Sveavägen.



ARN VISAR VÄGEN

Under året har ARN fattat flera vägledande beslut, bland annat gällande oskäliga avtalsvillkor, kreditgivarens ansvar när säljaren inte medverkar när konsumenten vill ångra ett köp samt antalet självrisker vid obehöriga transaktioner.

2. Det här är ARN

2.1 ARN:s uppdrag

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

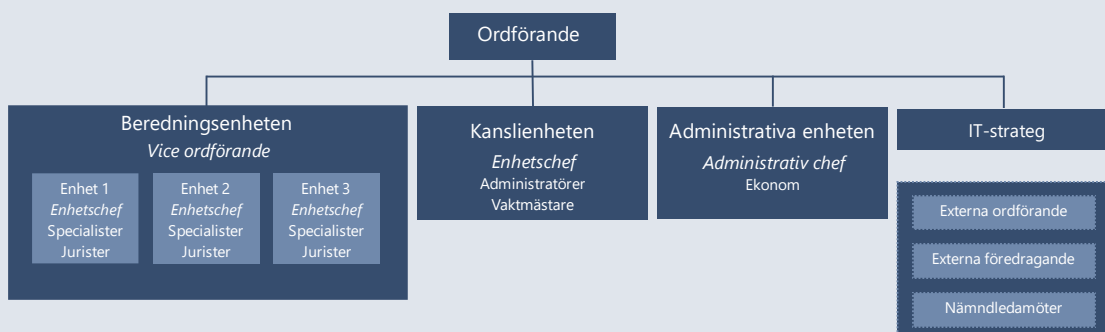
- pröva konsumenttvister
- informera konsumenter och näringsidkare om ARN:s praxis
- stödja den kommunala konsumentvägledningens hantering av tvister genom utbildning och information
- genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet
- verka för att parterna kommer överens
- redovisa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

2.2 Organisation

ARN leds av en ordförande som också är chef. Ordföranden biträds av en vice ordförande, som även är rättschef, en administrativ chef och en enhetschef för kansliet, vilka också ingår i ledningsgruppen. Även IT-strategen tillhör staben. Beredningen av ärenden sker i huvudsak på beredningsenheten, där ett fyrtiotal jurister tjänstgör.

Beredningsenheten är indelad i tre 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 verksamhetsjuridik. Enheten leds av den administrativa chefen och på enheten tjänstgör även en ekonom. Kanslienheten leds av en enhetschef. På enheten tjänstgör administratörer och en vaktmästare.

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.

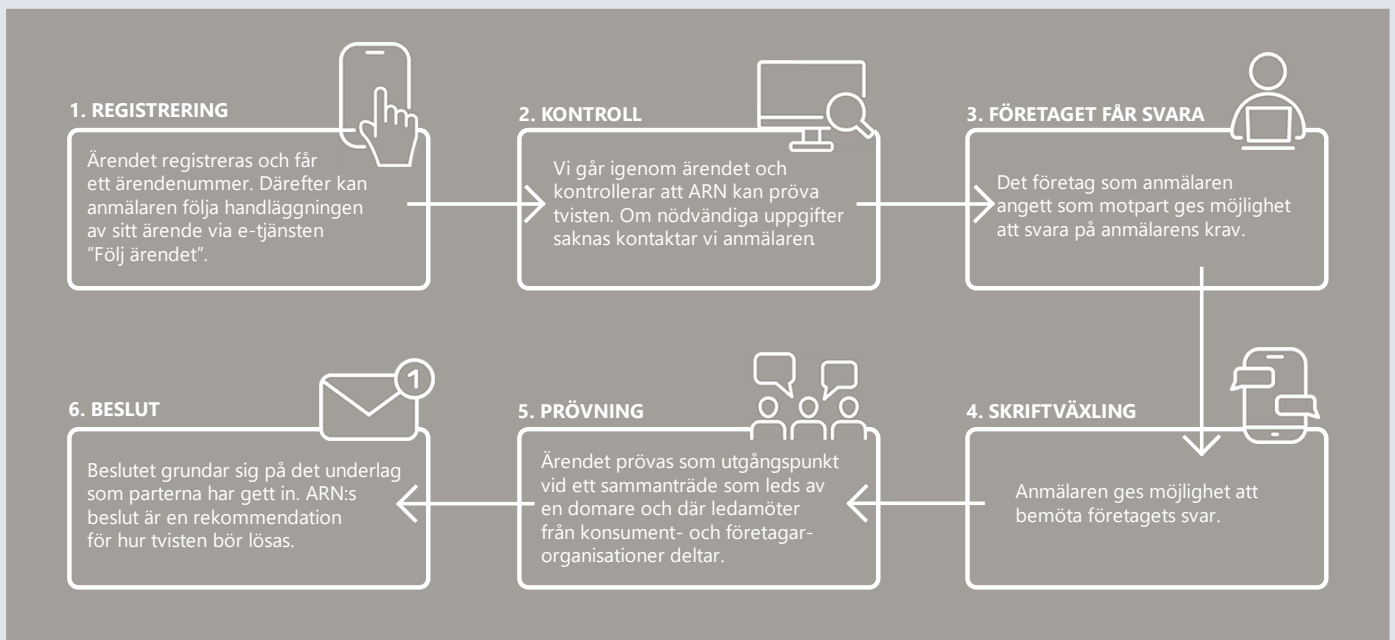


2.3 Hur anmäler man?

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.



2.4 Vad händer med anmälningarna?

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

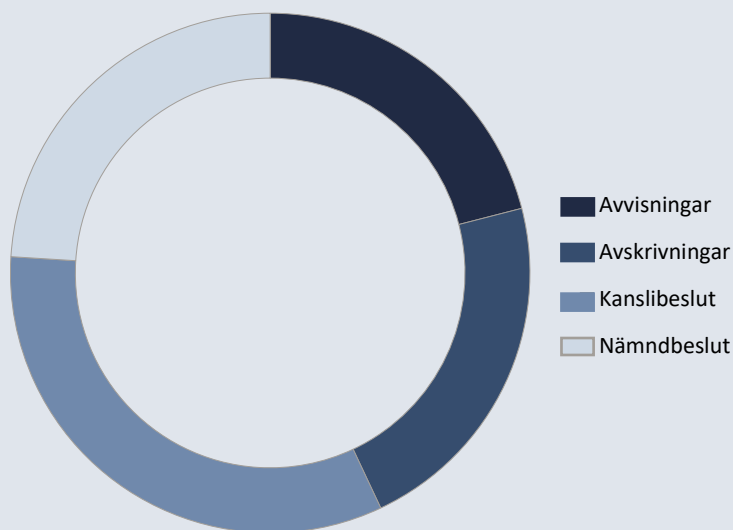
2.5 Fyra typer av beslut

Av de ärenden som avgjordes under 2024 prövades drygt hälften, 57 procent, i sak. Det innebär att tvisten prövades utifrån det underlag som parterna gett in samt de rättsregler som gäller och därefter lämnade ARN en rekommendation till hur tvisten bör lösas.

Många av de ärenden som kom in under 2024 prövades inte i sak, ARN gjorde alltså inte någon materiell bedömning i de tvisterna. Under 2024 skrevs 22 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 2024 var 21 procent avvisningsbeslut, vilket innebär att ARN inte heller i dessa fall prövade tvisten. Vanliga skäl för avvisning var att det ekonomiska krav som framstälts var för lågt, att anmälan till ARN getts in för sent, att anmälaren inte skickat in de kompletterande uppgifter som ARN begärt eller att ARN bedömt att ärendet inte kan prövas eftersom det finns behov av att höra parterna muntligen.

Diagrammet nedan visar fördelningen av de olika typer av beslut som fattades 2024.



Tabell 1. Andel typer av beslut

År	Avvisningar	Avskrivningar	Kanslibeslut	Nämndbeslut
2024	21 %	22 %	33 %	24 %
2023	31 %	23 %	24 %	22 %
2022	31 %	22 %	23 %	24 %

RESULTAT- REDOVISNING

3. Sammanfattande resultat och måluppfyllelse

3.1 Inledning

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

- Tvistlösning
- Information
- Verksamhetsutveckling
- Övriga mål och återrapporteringskrav

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Resultat och måluppfyllelse

3.2.1 Tvistlösning

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

För tvistlösningens verksamheten 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 avisas inom 3 veckor efter det att anmälan kommit in till ARN, om det redan av innehållet i anmälan framgår att ARN inte är behörig att pröva tvisten.

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

Under 2024 nådde ARN inte regeringens mål att en tvist som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är klart för avgörande. Mediantiden var 97 dagar. Det var 15 dagar mer än 2023.

Myndigheten nådde målet att ett ärende ska avisas 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 5 dagar, dvs. 2 dagar mindre än 2023.

Under 2024 minskade antalet inkomna ärenden jämfört med året innan. Det kom in totalt 25 685 ärenden, jämfört med 32 303 ärenden 2023, vilket är en minskning med 20 procent.

Avgörandetakten fortsatte att öka under 2024. Fler ärenden avgjordes än vad som kom in, vilket innebar att ärendebalansen minskade. Antalet avgjorda ärenden ökade från 28 225 ärenden till 30 389 ärenden, dvs. med 7 procent. Antalet öppna ärenden minskade under året från 13 215 till 8 511 ärenden, dvs. med 36 procent.

Den totala genomströmningstiden för ärenden som prövades i sak ökade från 219 dagar 2023 till 254 dagar 2024.

Arbetet med att minska antalet äldre ärenden fortsatte under 2024. Vid årsskiftet fanns det endast 20 öppna ärenden som var äldre än 9 månader, och inget ärende som var äldre än 12 månader.

Med hänsyn till att genomströmningstiderna ökade under 2024 och då mediantiden för avgjorda ärenden i sak var 254 dagar kan serviceåtagandet i denna del inte anses uppfyllt fullt ut. Skälet för att ARN inte nådde målsättningarna är att verksamheten var

underfinansierad under åren 2022 – 2024. Trots en kraftig produktivitetsökning var bemanningen för låg för att klara av att bereda ärenden i den takt som krävdes för att nå målsättningen.


Med hänsyn till att det endast fanns några få ärenden äldre än 9 månader vid årsskiftet får serviceåtagandet i denna del emellertid anses i huvudsak uppfyllt.

Produktiviteten, definierad som antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, ökade 2024 och var den högsta någonsin. Produktiviteten var 596 avgjorda ärenden per årsarbetskraft, vilket kan jämföras med 2018 då motsvarande siffra var 347 ärenden per årsarbetskraft.

Kostnadseffektiviteten, uttryckt som styckkostnad per avgjort ärende var, vid beaktande av inflationen, i stort sett oförändrad jämfört med 2023, trots flera större investeringar.

Såväl produktivitet som kostnadseffektivitet har ökat kraftigt på senare år. Detta beror i huvudsak på att ärendehantering har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs genom kanslibeslut, dvs. av en ensam beslutsfattare. Arbetet med att höja andelen kanslibeslut, dvs. att skilja ut de ärenden som är av enkel beskaffenhet, har gett goda resultat och kommer att fortsätta.

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 minskade under 2024. Bedömningen grundar sig också på resultatet i den anseendeundersökning som genomfördes under året.



"Vetskapen att ARN har ett så viktigt uppdrag som bidrar till att skapa ett bättre samhälle på sikt gör mig till en engagerad medarbetare. Jag har jobbat här i nästan tolv år och det är roligt att vara en del av ARN:s dynamiska verksamhet."

3.2.2 Information

ARN bedrev under 2024 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.

3.2.3 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.

ÅRET I SIFFROR



Antal inkomna ärenden

25 685



Antal avgjorda ärenden

30 389



Inneliggande balans

-36 %



Antal avgjorda ärenden
per årsarbetskraft

596



Antal nämndsammanträden

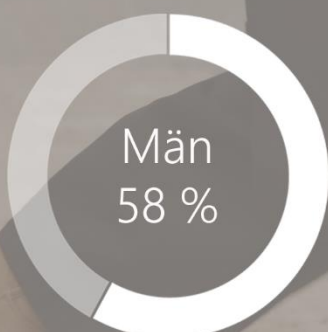
463



Ärenden som handläggs digitalt

99 %

Könsfördelning anmälare



4. Tvistlösning och information

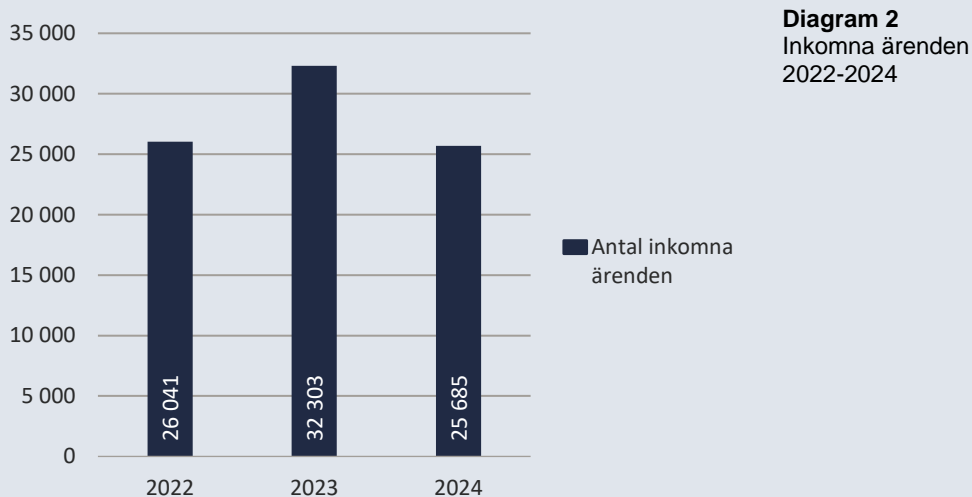
4.1 Tvistlösning

4.1.1 Inkomna ärenden

Antalet inkomna ärenden minskade under 2024. Det är andra året sedan 2013 som det skett en minskning i ärendeinflödet. Det kom in totalt 25 685 ärenden under året, vilket är en minskning med 6 618 ärenden (-20 procent) jämfört med 2023. Antalet inkomna ärenden minskade på samtliga avdelningar. De största minskningarna, sett till antalet inkomna ärenden, hade reseavdelningen med 1 373 ärenden (-31 procent), allmänna avdelningen med 1 150 ärenden (-19 procent) och textilavdelningen med 1 074 ärenden (-49 procent).

De omprövningsärenden som kom in 2024 utgjorde 2,5 procent av det totala antalet inkomna ärenden. År 2023 utgjorde omprövningsärendena 2 procent av det totala antalet ärenden. År 2022 var andelen omprövningsärenden 2,5 procent.

Att antalet inkomna ärenden minskade beror framför allt på den anmälningsavgift som infördes den 1 augusti 2024. I avsnitt 4.3 beskrivs effekterna av avgiftsinförandet.



Tabell 2. Inkomna ärenden per avdelning 2022-2024

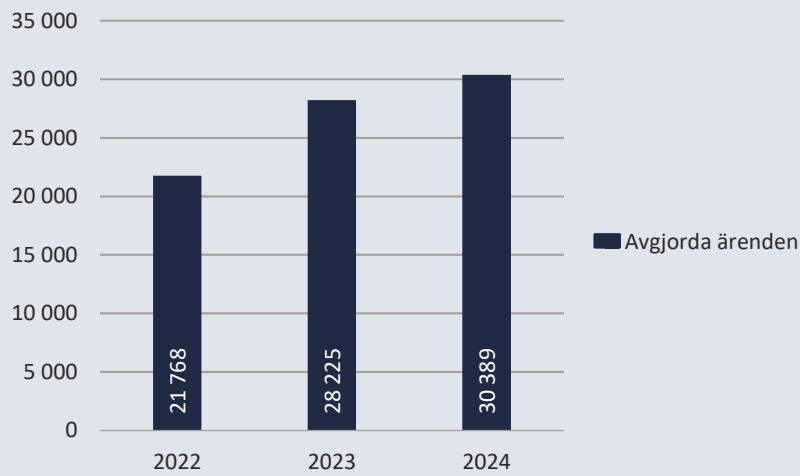
Avdelning	2022	2023	2024
Allmänna	4 590	5 955	4 805
Bank	1 721	2 780	1 953
Bostad	3 416	3 617	3 065
Båt	72	80	69
Elektronik	3 410	3 607	2 973
Försäkring	1 204	1 478	1 475
Motor	4 749	5 621	5 556
Möbler	1 080	1 271	986
Resor	4 471	4 436	3 063
Sko	542	1 189	552
Textil	726	2 213	1 139
Tvätt	60	56	49
Total	26 041	32 303	25 685

4.1.2 Avgjorda ärenden

Under 2024 avgjordes totalt 30 389 ärenden. Det är en ökning med 2 164 ärenden (8 procent) jämfört med 2023, då 28 225 ärenden avgjordes. År 2022 avgjordes 21 768 ärenden. Antalet avgjorda ärenden ökade på 9 avdelningar och minskade på 3.

Såväl antalet nämndbeslut som kanslibeslut ökade under året. Totalt genomfördes 463 nämndsammanträden under 2024 jämfört med 399 år 2023 och 339 år 2022.

Antalet avgöranden låg under 2024 på den högsta nivån någonsin. De effektiviseringar av verksamheten som har genomförts under de senaste åren har fått tydlig effekt. Men det minskade ärendeinflödet har också skapat utrymme för att ägna mer arbetstid åt beslutsfattande. Även under 2024 har fokus varit att avgöra äldre ärenden. Trots detta kunde myndighetens egen målsättning, att vid årets slut inte ha något öppet ärende som var äldre än 9 månader, inte nås. Det fanns 20 öppna ärenden som var äldre än 9 månader vid årets slut.



Tabell 3. Avgjorda ärenden per avdelning

Avdelning	2022	2023	2024
Allmänna	4 005	5 090	5 885
Bank	1 100	2 698	2 370
Bostad	3 061	3 315	3 294
Båt	53	69	88
Elektronik	2 857	3 355	3 598
Försäkring	1 013	1 305	1 597
Motor	4 014	4 967	5 604
Möbler	943	1 032	1 220
Resor	3 616	3 864	3 986
Sko	429	927	883
Textil	625	1 559	1 807
Tvätt	52	44	57
Total	21 768	28 225	30 389

4.1.3 Ärendebalans

Under 2024 avgjordes 4 704 fler ärenden än vad som kom in. Det innebär att den ineliggande balansen minskade från 13 215 ärenden till 8 511 ärenden (-36 procent). Under 2023 avgjordes 4 078 färre ärenden än vad som kom in, vilket gjorde att ärendebalansen ökade.

Att ärendebalansen minskade 2024 beror på den lägre ärendeinströmningen i kombination med riktade insatser för att avgöra ärenden. Sett till antalet årsarbetskrafter minskade den ineliggande ärendebalansen från 270 ärenden per årsarbetskraft 2023 till 167 ärenden 2024.

Tabell 4. Ärendebalans per den 31 december

År	2022	2023	2024
Öppna ärenden	9 137	13 215	8 511
<i>Förändring föregående år</i>	88 %	45 %	-36%
Öppna ärenden per ÅAK	213	270	167
<i>Förändring föregående år</i>	97 %	27 %	-38%

Sedan 2021 har ARN bedrivit ett systematiskt arbete för att förbättra åldersstrukturen för ärendena i den ineliggande 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 2024 var ärendena sammantaget fortfarande något äldre än tidigare; 20 procent av de öppna ärendena var äldre än 6 månader och totalt sett 54 procent var äldre än 3 månader. Det är en liten försämring jämfört med året innan.

Den försämrade åldersstrukturen har medfört att genomströmningstiderna blivit längre. Skälet för att åldersstrukturen har försämrats är att bemanningen varit för låg, vilket i sin tur beror på att myndigheten varit underfinansierad i flera år. Resurserna har inte räckt till för att bereda ärendena mot ett avgörande i den takt som är nödvändig för att fullt ut nå myndighetens mål för genomströmningstiderna. Vid beaktande av ärendetillströmningen och tillgängliga resurser får resultatet ändå anses gott.

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

År	2022	2023	2024
Andel ärenden < 3 månader	66	48	46
Andel ärenden 3-6 månader	28	34	34
Andel ärenden > 6 månader	6	18	20

4.1.4 Ärenden prövade i sak

Under 2024 prövade ARN tvisten i sak i 17 351 ärenden (57 procent av alla avgjorda ärenden). Motsvarande siffra för 2023 var 12 972 ärenden (46 procent av alla avgjorda ärenden) och för 2022 var den 10 203 ärenden (47 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 treds kobeslut. De ärenden som har avgjorts utan att ha prövats i sak är de som har avisats eller avskrivits.

Att andelen ärenden som prövades i sak ökade under 2024 har bland annat sin grund i att ärendetillströmningen minskade när avgiften infördes, vilket gav utrymme för att avsätta mer tid åt beslutsfattande samt möjliggjorde riktade insatser för att fatta fler beslut i sak. Andelen avisade ärenden minskade under 2024. Det beror bland annat på att färre ärenden som ARN inte är behörig att pröva gavs in efter det att anmälningsavgiften infördes.

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

Avdelning	2022		2023		2024	
Allmänna	1 644	(51)	1 833	(48)	3 001	(50)
Bank	479	(14)	1 599	(8)	1 520	(9)
Bostad	1 532	(48)	1 623	(47)	1 962	(43)
Båt	33	(39)	48	(40)	64	(31)
Elektronik	1 093	(27)	1 252	(30)	1 616	(35)
Försäkring	489	(8)	676	(5)	983	(6)
Motor	2 511	(46)	3 178	(36)	3 885	(39)
Möbler	511	(34)	484	(34)	775	(34)
Resor	1 516	(60)	1 641	(57)	2 291	(42)
Sko	156	(71)	219	(58)	411	(65)
Textil	207	(56)	285	(66)	796	(72)
Tvätt	32	(45)	34	(38)	47	(47)
Total	10 203	(44)	12 872	(37)	17 351	(39)

Konsumenterna fick helt eller delvis bifall till sina krav i 39 procent av de ärenden som avgjordes i sak 2024. Motsvarande siffra för 2023 var 37 procent och för 2022 var den 44 procent.

Det finns, liksom tidigare år, stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller hur ofta konsumenten får rätt i olika tvister. De stora skillnaderna i andelen bifall har flera förklaringar. Låg bifallsprocent på vissa avdelningar kan förklaras bland annat med att företag inom dessa branscher har större kunskap om konsumenternas rättigheter och att företagen har väl fungerande interna system för reklamationshantering. Det innebär att

många ärenden klaras upp direkt mellan parterna så att konsumenterna inte behöver vända sig till ARN. Men det betyder också att de tvister som anmäls till ARN redan har varit föremål för prövning på olika nivåer hos företagen, exempelvis 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 reklameringsprocesser och inte heller har jurister involverade i processerna.

4.1.5 Avvisningar

Av de ärenden som avgjordes 2024 avvisades 6 423 ärenden (21 procent). Det är en minskning både i antal och procentuellt i jämförelse med 2023, då 8 889 ärenden (31 procent) avvisades. År 2022 avvisades 6 789 ärenden (31 procent).

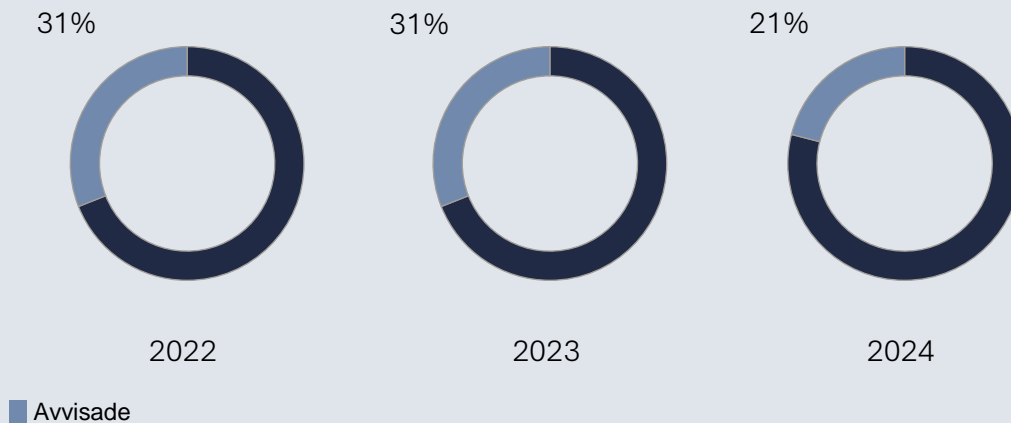


Diagram 4

Andel avvisade ärenden i förhållande till avgjorda ärenden 2022-2024

Tabell 7. Avvisningar jämfört med totalt antal avgjorda ärenden

År	2022	2023	2024
Avgjorda ärenden	21 768	28 225	30 389
Avvisade ärenden	6 789	8 889	6 423

Den vanligaste orsaken till att ett ärende avvisades 2024, liksom 2023 och 2022, var att anmälaren inte skickat in de kompletterande uppgifter som ARN begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes av konsumenten.

Det näst vanligaste skälet för avvisning 2024 var att en prövning av ärendet "allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt". De ärenden som avvisades på denna grund var framför allt sådana som var för omfattande för att nämnden skulle kunna pröva dem eller sådana som krävde att parterna hördes muntligen, vilket inte är möjligt

inom ramen för nämndens helt skriftliga förfarande. Detta var den tredje vanligaste avvsningsgrunden både 2023 och 2022.

Den tredje vanligaste avvsningsgrunden 2024 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. Både 2023 och 2022 var detta den näst vanligaste avvsningsgrunden.

Andelen ärenden som avvisas minskade tydligt under 2024. Minskningen skedde framför allt efter den 1 augusti 2024 när anmälningsavgiften infördes. 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 nu 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.

4.1.6 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 2024 ökade genomströmningstiden med 35 dagar för ärenden avgjorda i sak, sett till mediantiden, jämfört med 2023. Genomströmningstiden ökade på 10 avdelningar och minskade på 2, bank och försäkring. Längst var genomströmningstiden på reseavdelningen med 294 dagar och kortast på bankavdelningen med 182 dagar.

Att genomströmningstiderna ökade beror till stor del på det stora antalet inkomna ärenden under åren 2022-2024. ARN har inte haft tillräcklig bemanning för att kunna avgöra ärenden i den takt som varit nödvändig. Trots att ärendeinströmningen minskade efter den 1 augusti och antalet avgjorda ärenden ökade, var antalet äldre ärenden i balans så stort att genomströmningstiderna ökade.

Målet att inget ärende skulle vara äldre än 9 månader vid årsskiftet nåddes inte 2024. Vid årsskiftet fanns det 20 öppna ärenden som var äldre än 9 månader.

Med hänsyn till att genomströmningstiderna ökade under 2024 och då mediantiden för avgjorda ärenden i sak var 254 dagar kan serviceåtagandet i denna del inte anses uppfyllt. Skälet till att ARN inte nådde målsättningen i denna del är att verksamheten varit underfinansierad sedan 2022. Trots en kraftig produktivitetökning var bemanningen för låg för att klara av att bereda ärenden i den takt som hade krävts för att nå målsättningen.

Med hänsyn till att det inte fanns några ärenden äldre än 12 månader vid årets slut får serviceåtagandet emellertid anses delvis uppfyllt.

Nämndbeslut och kanslibeslut i sak

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

Avdelning	2022	2023	2024
Allmänna	163	231	244
Bank	189	205	182
Bostad	189	224	272
Båt	168	232	259
Elektronik	159	202	273
Försäkring	191	241	218
Motor	179	222	264
Möbler	163	225	244
Resor	121	212	294
Sko	145	179	221
Textil	157	165	221
Tvätt	176	223	237
Total	168	219	254

Genomströmningstiden för beslut i sak ökade med 35 dagar jämfört med 2023. Genomströmningstiden ökade på 10 avdelningar och minskade på 2, bank och försäkring.

Nämndbeslut

Tabell 9. Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut

Avdelning	2022	2023	2024
Allmänna	186	242	250
Bank	240	237	239
Bostad	211	227	271
Båt	171	253	275
Elektronik	205	207	251
Försäkring	200	250	242
Motor	188	211	257
Möbler	178	224	248
Resor	168	236	284
Sko	169	194	220
Textil	193	177	241
Tvätt	177	266	237
Total	192	225	258

Genomströmningstiden för nämndbeslut ökade med 33 dagar jämfört med 2023. Genomströmningstiden ökade på 10 avdelningar och minskade på 2 avdelningar, försäkring och tvätt.

Kanslibeslut

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

Avdelning	2022	2023	2024
Allmänna	143	215	236
Bank	109	179	150
Bostad	141	219	277
Båt	58	203	227
Elektronik	144	200	282
Försäkring	158	226	179
Motor	146	237	291
Möbler	137	228	230
Resor	99	185	300
Sko	108	159	221
Textil	131	156	217
Tvätt	108	125	242
Total	135	209	247

Genomströmningstiden för kanslibeslut ökade med 38 dagar jämfört med 2023. Genomströmningstiden ökade på 10 avdelningar och minskade på 2, bank och försäkring.

90-dagarsfristen

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

Under 2024 var mediantiden 97 dagar från det att ett ärende var klart att avgöras till det att beslut meddelades. Det är en ökning med 15 dagar jämfört med 2023. År 2022 var mediantiden 78 dagar.

Målet nåddes på 4 avdelningar, vilket är en försämring i jämförelse med 2023 då målet nåddes på 7 avdelningar. Längst tid till beslut från det att ett ärende var klart för avgörande hade elektronikavdelningen med 126 dagar. Kortast tid hade bankavdelningen med en mediantid på 43 dagar.

Tabell 11. 90-dagarsfristen

Avdelning	2022	2023	2024
Allmänna	76	98	98
Bank	92	84	43
Bostad	90	92	109
Båt	86	145	114
Elektronik	77	79	126
Försäkring	98	115	71
Motor	85	67	105
Möbler	84	105	102
Resor	38	69	120
Sko	69	60	54
Textil	86	55	55
Tvätt	93	90	96
Total	78	82	97



Treveckorsfristen

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

Av 6 423 avisade ärenden under 2024 var 2 352 ärenden (37 procent) sådana ärenden som skulle avisas inom 3 veckor. Motsvarande siffra för 2023 var 4 105 ärenden (46 procent) och för 2022 var den 2 742 ärenden (40 procent).

Genomströmningstiden sett till mediantid för dessa ärenden var 5 dagar, vilket är en minskning med 2 dagar i förhållande till 2023, då mediantiden var 7 dagar. År 2022 var genomströmningstiden 4 dagar. Målet nåddes på samtliga avdelningar under 2024.

Tabell 12. Treveckorsfristen

Avdelning	2022	2023	2024
Allmänna	4	6	5
Bank	5	7	6
Bostad	4	7	6
Båt	5	9	12
Elektronik	4	7	5
Försäkring	4	7	6
Motor	4	7	6
Möbler	4	6	5
Resor	5	10	7
Sko	4	6	4
Textil	4	7	4
Tvätt	5	0	2
Total	4	7	5

4.1.7 Omprövningar

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

Ärenden där en part begär omprövning ökade i antal 2024 i jämförelse med 2023. Under 2024 kom det in 880 begäran om omprövning, vilket utgjorde 3,4 procent av det totala

antalet inkomna ärenden. År 2023 kom det in 647 ärenden med begäran om omprövning, vilket utgjorde 2 procent av det totala antalet inkomna ärenden. År 2022 kom det in 660 ärenden med begäran om omprövning, vilket utgjorde 2,5 procent av det totala antalet inkomna ärenden.

Att såväl antalet som andelen omprövningsärenden var högre under 2024 kan förklaras framför allt med att det totala antalet avgöranden var mycket större än antalet inkomna ärenden år 2024 och antalet omprövningsärenden förhåller sig till antalet avgöranden.

Omprövning beviljades i 6,3 procent av de avgjorda omprövningsärendena, vilket är en minskning i förhållande till 2023, då omprövning beviljades i 8,8 procent av omprövningsärendena. År 2022 beviljades också omprövning i 8,8 procent av omprövningsärendena.

År 2024 var genomströmningstiden för ett omprövningsärende 33 dagar sett till medianen. Det var en minskning med 4 dagar i jämförelse med 2023, då genomströmningstiden var 37 dagar. År 2022 var genomströmningstiden 27 dagar.

4.1.8 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 sammansättning. I denna analys har alla ärendetyper värderats lika, trots att det kan förekomma stora variationer i ärendenas komplexitet. Exempelvis finns de ärenden som generellt sett är mest resurskrävande på några av myndighetens största avdelningar dvs. bank, bostad, motor och resor.

Antalet årsarbetskrafter ökade under 2024 med 2 i jämförelse med 2023. Samtidigt minskade antalet inkomna ärenden kraftigt under det andra halvåret av 2024. Nyckeltalet inkomna ärenden per årsarbetskraft blev därför lägre 2024 än 2023. Det innebar emellertid inte att även arbetsbelastningen minskade. Antalet avvisade och avskrivna ärenden minskade också, vilket innebar att beslut i sak fattades i en högre andel ärenden än tidigare. Till detta kommer att ARN hade en historiskt hög ärendebalans när år 2024 inleddes, som krävde resurser för att arbetas ned.

Tabell 13. Inkomna ärenden per årsarbetskraft

År	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Inkomna ärenden/ÅAK	391	432	569	438	606	659	504

Produktiviteten, sett till antalet avgöranden per årsarbetskraft, ökade med drygt 3 procent under 2024, från 576 till 596 avgjorda ärenden. Sedan 2018 har produktiviteten utifrån detta mått ökat med 72 procent. Produktiviteten har aldrig varit högre än 2024.

Att produktiviteten ökade även under 2024 kan förklaras med att antalet avgöranden ökade i större utsträckning än antalet årsarbetskrafter. Denna utveckling har möjliggjorts framför allt genom de organisatoriska förändringar och effektiviseringsåtgärder som har vidtagits under de senaste åren. 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 brukaren sätts i fokus, vilket fått positiva effekter på såväl arbetssätt som resultat. Den minskade ärendeströmningen under slutet av året möjliggjorde en ytterligare produktivitetssökning.

Tabell 14. Produktivitetssutveckling

År	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Avgjorda ärenden/ÅAK	347	418	511	539	506	576	596

När det gäller kostnadseffektiviteten kan det inledningsvis konstateras att de totala kostnaderna ökade 2024 jämfört med 2023. Skälet för det är att såväl anslaget som anslagskreditutrymmet höjdes. Bakgrunden var den fortsatt höga ärendetillströmningen samt den mycket stora ärendebalans som följde med från 2023, som innebar ett behov av fler anställda med ökade lönekostnader som följd. Även de direkta kostnaderna för beslutsfattande ökade under 2024, vilket beror på att antalet avgöranden var högre än tidigare och att fler ärenden avgjordes av externa beslutsfattare.

Under 2024 gjordes fortsatt stora satsningar på IT, digitalisering och utveckling av verksamheten. Flera investeringar var kostnadsdrivande och finansierades med lån, vilket medförde högre avskrivnings- och räntekostnader.

Styckkostnaden för såväl nämndbeslut som kanslibeslut blev något högre 2024 i jämförelse med 2023. Vid beaktande av förändringarna i kostnadsläget var kostnadseffektiviteten emellertid i stort sett oförändrad på en historiskt sett hög nivå. Styckkostnaderna var klart lägre 2024 än 2018, vilket beror på de effektiviseringar som har genomförts sedan dess. Omräknat i dagens penningvärde motsvarar 2018 års kostnad för nämndbeslut 4 087 kr och kanslibeslut 3 048 kr. Det är alltså fråga om en tydlig effektivisering där kostnaderna har minskat med 30 respektive 33 procent.

Den effektivitetssökning som skett framför allt på senare år beror i huvudsak på att ärendehantering har effektiviserats och på att fler ärenden avgörs genom kanslibeslut.

Tabell 15. Styckkostnad för nämnd- och kanslibeslut

År, kr	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Styckkostnad nämndbeslut	3 233	2 829	2 421	2 560	2 867	2 770	2 845
Styckkostnad kanslibeslut	2 411	2 119	1 881	2 017	2 112	1 896	2 035

4.1.9 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.

Två gånger om året, i september och i mars, görs en sammanställning av hur många företag som följt ARN:s beslut. Det innebär att det inte är möjligt att redovisa resultatet av uppföljningen för det andra halvåret 2024 i årsredovisningen.

Följsamheten till ARN:s beslut under det första halvåret 2024 var 74 procent. Helåret 2023 var följsamheten 79 procent och 2022 var den också 79 procent.

Tabell 12. Andelen av besluten som följs av företagen per avdelning i procent (siffran inom parentes anger antalet bifallsbeslut)

Avdelning	2022		2023		2024*	
Allmänna	73	(755)	75	(594)	71	(594)
Bank	97	(60)	99	(113)	96	(71)
Bostad	75	(651)	72	(494)	67	(296)
Båt	91	(11)	72	(13)	73	(11)
Elektronik	89	(269)	89	(305)	84	(181)
Försäkring	89	(34)	97	(28)	100	(23)
Motor	75	(1 024)	76	(787)	70	(571)
Möbler	87	(156)	85	(124)	89	(123)
Resor	82	(863)	82	(728)	76	(386)
Sko	89	(105)	88	(106)	81	(151)
Textil	84	(111)	78	(138)	72	(345)
Tvätt	83	(12)	67	(8)	93	(14)
Total	79	(4 051)	79	(3 433)	74	(2 766)

* Första halvåret 2024

Följsamheten till ARN:s beslut var högst på bank-, försäkrings- och tvättavdelningarna, alla med en följsamhet på 93 procent eller mer. Under det första halvåret 2024 ökade följsamheten på 4 avdelningar och minskade på 8. Största förändringen procentuellt hade tvättavdelningen, med en ökning på 39 procent. Tvättavdelningen är en liten avdelning med få avgöranden, vilket innebär att enstaka beslut får mycket stort genomslag procentuellt sett.

En viktig förklaring till att följsamheten sjönk något under 2024 är att allt fler 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 gränsöver-

skridande 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 bostads- och motoravdelningarna där det framför allt är mindre företag, såsom hantverkare eller mindre bilhandlare och verkstäder, som inte följer besluten. Köp på dessa avdelningar rör ofta större belopp.

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

ARN sammanträdde i utökad sammansättning med ledamöter vid 4 tillfällen och utan ledamöter vid 1 tillfälle under 2024. Följande tvister prövades.



Allmänna avdelningen

- Om ARN kan pröva en tvist som avser köp av receptbelagt läkemedel som säljaren saknar tillstånd att sälja. (Änr 2024-20240)

Bankavdelningen

- Om en konsument ska betala en eller flera självrisker vid obehöriga transaktioner som genomförts av samma betaltjänstleverantör men från flera olika kort eller konton tillhörande konsumenten. (3 ärenden - Änr 2023-26171, 2023-28076 och 2024-04412)

- Om ett godkännande, som lämnas under påverkan av en psykisk störning eller demenssjukdom, ska anses ge uttryck för ett samtycke i den mening som avses i betaltjänstlagen. (2 ärenden - Änr 2023-16900 och 2023-24464)

Motoravdelningen

- Om en konsument har rätt till ersättning för en vara som stulits efter det att han ångrat köpeavtalet. (Änr 2023-19612)

Reseavdelningen

- Om ett villkor som innebär att en voucher, som utfärdats enligt avtalad avbokningsmöjlighet, enbart kan användas vid ett tillfälle och annars förverkas är oskäligt. (Änr 2023-17878)

Textilavdelningen

- Om en konsument kan vända sig direkt mot kreditgivare med krav på återbetalning i anledning av ett ångrat köp. (Änr 2024-02479)

4.1.11 Internationellt samarbete

Genom *ODR-förordningen*^[1] ska en EU-omfattande onlineplattform hantera tvister som uppstår då avtal ingås online inom EU. Konsumenterna ska kunna skicka in klagomål på alla officiella EU-språk till ODR-plattformen. Systemet utför automatiska översättningar av handlingarna.

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

Under 2024 kom det in 5 anmälningar via ODR-plattformen. Motsvarande siffror för 2023 och 2022 var 5 respektive 4 anmälningar.

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



"Konsumenträttsliga tvister hamnar sällan i domstol utan de prövas av ARN i mycket stor utsträckning. ARN är därmed ansvarig för rättsutvecklingen på konsumenträttens område. Det tycker jag gör mitt jobb väldigt spännande men framförallt viktigt."

Linda
Vice ordförande och rättschef

4.2 Information

4.2.1 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.

4.2.2 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 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 2024 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 2024 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 mediarbete. Mediarbetet har underlättat och varit till gagn för konsumentvägledare och Hallå Konsument, som kunnat lämna bra vägledning till konsumenter. Det har också varit värdefullt för konsumenter och företag, som fått bättre förutsättningar för att lösa sina tvister själva.

ARN var under året med i Verians (tidigare Kantar Public) 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 mediebildens för myndigheten. Mediebildens tydliga 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.

4.2.3 Samverkan med andra organisationer

Under 2024 hade ARN månadsvisa möten med Hallå Konsument. Möten hölls också med de fyra rådgivningsbyråerna Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Energimarknadsbyrå och Telekområdgivarna. ARN deltog med experter vid NEB-möten samt möten i FIN-NET och TRAVEL-NET. ARN:s ordförande ingår i Spelmarknadsrådet som leds av Spelinspektionen.



4.3 Verksamhetsutveckling

4.3.1 Inledning

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

Varje år sedan 2019 sätter ARN ett tema för utvecklingsarbetet. Temat för 2019 var *ARN – den bästa arbetsplatsen*, 2020 *ARN i allmänhetens tjänst*, 2021 och 2022 *Framtidens arbetsplats* och 2023 *Den moderna myndigheten*. Under 2024 var temat *Jag, vi & ARN – våra bästa versioner*. Fokus låg på fortsatt utveckling av medarbetarskapet och hur vi tillsammans kan ta myndigheten till nästa nivå. Arbetet med att implementera fler AI-lösningar fortsatte, liksom kompetenshöjande insatser på området för samtliga medarbetare, vilket skapat stort intresse och engagemang för den nya tekniken.

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

ARN har sedan länge en strategisk inriktning som innehåller vision och fem fokusområden med ett antal prioriterade arbeten på strategisk nivå. Inriktningen används för planering på olika nivåer i verksamheten och ligger till grund för framtagande av strategier, planer och styrdokument.

De fem fokusområdena är:

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

Digital utveckling ingår i flera av fokusområdena. I verksamhetsplanen för 2024 sattes smart digitalisering emellertid upp som ett särskilt fokusområde.

För bedömning av om ARN uppfyller de mål som satts upp inom ramen för de 5 fokusområdena samt smart digitalisering sker uppföljning med hjälp av bland annat resultatindikatorer, både kvantitativa och kvalitativa, som mäts utifrån ett antal nyckeltal. Exempel på nyckeltal som används är följsamheten till ARN:s beslut, genomströmningstider och ineliggande ärendebalans, men även brukarnas förtroende, medarbetarnas

upplevda delaktighet och deras upplevelse av myndighetens jämställdhetsarbete och hållbarhetsarbete samt ledarskapsindex m.m. Arbetet med uppföljning av målen sker delvis löpande.

I följande avsnitt redogörs för det utvecklingsarbete som bedrivits under året kopplat till fokusområdena. Men först ges en beskrivning av myndighetens digitala utveckling som är av central betydelse för samtliga fokusområden.

4.3.2 Smart digitalisering

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

Utgångspunkten är att anmälningar ska göras via de elektroniska anmälningsformulär som finns på ARN:s webbplats och att parterna sedan medverkar helt digitalt i sina ärenden genom e-tjänsten "Följ ärendet".

Under 2024 slutfördes uppgraderingen till ärendehanteringssystemet lipax Case. Användarvänligheten förbättrades och fler automatiska steg infördes i handläggningsprocessen. Övergången till lipax Case har skapat förutsättningar för ökad effektivisering av verksamheten.

Uppgraderingen av ärendehanteringssystemet har även möjliggjort helt automatiska betalningsprocesser av anmälningsavgiften, som innebär att anmälaren inte kan skicka in en anmälan till ARN via webben utan att först betala anmälningsavgiften. Detta har i sin tur lett till att allt fler anmälare (96 procent) gör sin anmälan digitalt via webben i stället för genom pappersblanketter. Av de 4 procent som anmäler via pappersblankett övergår de flesta till helt digital handläggning, vilket innebär att nästan alla ärenden (99 procent) handläggs helt i digital form.

Fler automatiska utskick men även automatiserade beslut har skapats. Helt automatiserade beslut går ut i de fall där betalning av anmälningsavgiften för de som har anmält via pappersblankett inte erläggs i tid.

En ny webbplattform har tagits i bruk och ett arbete med att uppdatera och förbättra webbplatsen inleddes i slutet av året.

ARN har under året genomfört flera kompetenshöjande insatser för samtliga medarbetare när det gäller AI och stora språkmodeller (LLM:s). Ett projekt har inletts i syfte att införa AI i ärendehanteringssystemet och ett arbete med att undersöka vilka ytterligare möjligheter den nya tekniken kan erbjuda i syfte att höja både kvalitet och effektivitet i verksamheten pågår.

Informationssäkerhetshöjande åtgärder

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

4.3.3 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 2024 har beskrivits närmare i avsnitt 4.2 Information.

4.3.4 Utvecklad ärendehantering

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

Effektiv ärendehantering

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 2024 tillsattes en särskild effektivitetsgrupp med uppdraget att analysera och utveckla handlägningsprocessen. Som ett resultat av detta genomfördes flera viktiga förbättringar som kommer att innebära kortare genomströmningstider framöver.



Införande av en anmälningsavgift

Den 1 augusti 2024 införde regeringen en avgift om 150 kr för att göra en anmälan till ARN. Syftet med avgiften var bland annat att minska antalet anmälningar som konsumenterna inte fullföljer.

Sedan 2017 har tillströmningen av ärenden till ARN ökat kraftigt, vilket har lett till längre handläggningstider. Under de senaste åren har ungefär en tredjedel av alla anmälningar avisats. Det vanligaste skälet för det är att anmälaren inte har gett in de kompletterande uppgifter som behövs för att nämnden ska kunna pröva ärendet, dvs. att anmälan inte fullföljs. ARN lägger i dessa fall onödiga resurser på att handlägga ärenden som konsumenten ändå inte avser att fullfölja, vilket påverkar handläggningstiderna negativt. En avgift förväntas leda till att antalet ärenden som är så ofullständiga att de måste aviseras minskar.

Det kan konstateras att avgiften fått effekt på ärendeinflödet, som har minskat. Under augusti till december 2024 kom det in ca 8 000 ärenden jämfört med 14 500 ärenden 2023. Det är en minskning med ungefär 45 procent. Hela minskningen är inte hänförlig till avgiften men bedömningen är att avgiften lett till att ärendeinflödet minskat med cirka 40 procent.

En annan effekt av avgiften är att andelen aviseringar tydligt har minskat. Under perioden augusti – december 2024 var andelen avisade ärenden endast omkring 11 procent av det totala antalet avgöranden jämfört med 34 procent under motsvarande period 2023.


Det minskade ärendeinflödet har inneburit att resurser har frigjorts till de ärenden som ska prövas i sak, vilket bland annat medfört att ARN kunnat arbeta ned den ineliggande ärendebalansen, ett arbete som kommer att fortsätta under 2025. Effekten av detta är att handläggningstiderna framöver kommer att vara väsentligt kortare än på senare år, vilket är av stor betydelse för parterna.

Under 2025 kommer ARN att följa upp införandet av avgiften och bedöma vilka effekter det har haft för ärendetillströmningen och verksamheten i stort.

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 de regelbundna avstämningar mellan chefer och medarbetare som numera hålls. Genom tydliga målsättningar och en utvecklad och strukturerad uppföljning skapas förutsättningar för att på ett ännu bättre sätt analysera och bedöma måluppfyllelsen, inte minst inom ärendehantering.

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

A man with a beard and a purple long-sleeved shirt is walking on a staircase. He is carrying a laptop under his arm and looking back over his shoulder with a smile. The background is a simple, modern interior with a white wall and a black handrail.

"Kulturen på ARN präglas av ett gott medarbetarskap och ett bra samarbete med fokus på att hjälpa varandra att utvecklas. Att arbeta med dataskyddsfrågor innebär att jag får utveckla mina kunskaper på ett annat rättsområde, tydligt präglat av EU-rätten."

4.3.5 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 dem som berörs. Med ett sådant förhållningssätt blir det lättare för parterna att förstå och bli övertygade av nämndens resonemang.

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

Under 2024 fortsatte det systematiska förbättringsarbetet inom området förtroende. Arbetsgrupperna för bemötande, webb och klarspråk samt MR-gruppen (mänskliga rättigheter) fortsatte sitt arbete. Arbetet var inriktat på att öka kunskapen om och förståelsen för parter och andra intressenters upplevelse av såväl ärendehanteringsprocessen som de övriga uppdrag som ARN har, dvs. allt ifrån service, information och bemötande i kontakterna med ARN till begriplighet i förelägganden och beslut samt kommunikation. Det s.k. utifrånperspektivet är styrande för allt bemötande- och förtroendearbete vid ARN.

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

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

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

4.3.6 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, Aveckla). 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 2024 fortsatte arbetet på flera av de områden som är av betydelse för att ARN ska vara en attraktiv arbetsplats, inte minst chefs- och ledarskap samt medarbetarskap. Samtliga chefer deltog i ett chefs- och ledarskapsprogram med utbildningar, webinarier och seminarier.

En bra balans mellan arbete och privatliv är viktigt. Medarbetare har getts möjlighet att träffa enskilda överenskommelser i fråga om semester, pension, arbetstid och distansarbete. Alla medarbetare hade regelbundna medarbetarsamtal och strukturerade avstämningar med sin närmaste chef. Samtalen handlade om både arbetsmiljön och medarbetarens framtidsplaner 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 och det viktiga värdet ambassadörskap förbättrades ytterligare från ett redan högt resultat.

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

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

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

De förändringar som har genomförts i form av en förändrad organisation, införandet av specialisttjänster, nya arbetssätt samt den nya medarbetarskaps- och ledarskapspolicyen har gett mycket goda resultat. Personalomsättningen på myndigheten var klart lägre 2024 än den var innan de redovisade förändringarna genomfördes. År 2018 och 2019 var den totala personalomsättningen för myndigheten 21 respektive 29 procent. År 2024 var den totala personalomsättningen 11 procent, jämfört med 9 respektive 12 procent för 2023 och 2022.

Antal anställda

Den 31 december 2024 hade ARN 54 tillsvidare- och visstidsanställda, varav 35 kvinnor och 19 män. Antalet chefer uppgick till 7, varav 5 var kvinnor och 2 män. Utöver detta anlidade ARN externa resurser i form av externa ordförande och föredragande samt ledamöter vid nämndsammanträden.

Under året började 6 medarbetare (2 män och 4 kvinnor) på ARN, varav 1 kvinna återanställdes. 7 medarbetare (2 män och 5 kvinnor) slutade sina anställningar. 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 2024 tjänstgjorde totalt 13 notarier vid ARN. ARN anlidade också juriststuderande för att avlasta verksamheten. Inhyrd personal och pensionerade administratörer anlidades som stöd för kanslienheten.



"Jag valde pakettjänstgöring för att jag ville bredda mina erfarenheter som notarie. Redan från första dagen kände jag mig välkommen. Det finns så otroligt mycket kunskap på ARN. Jag har lärt mig mycket om konsumenträtt, beslutsskrivande och föredragningsteknik."

Milton
Notarie

Kompetensutveckling

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

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

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

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

Jämställdhet och likabehandling

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

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

Under året har jämställdhetsrelaterade nyckeltal använts för kontinuerlig uppföljning av verksamheten. Och i medarbetarundersökningen mättes upplevelsen av hur myndigheten arbetar med jämställdhetsfrågor. Resultatet var mycket högt.

Tillgänglighet och delaktighet

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

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.

4.3.7 En hållbar organisation

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

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

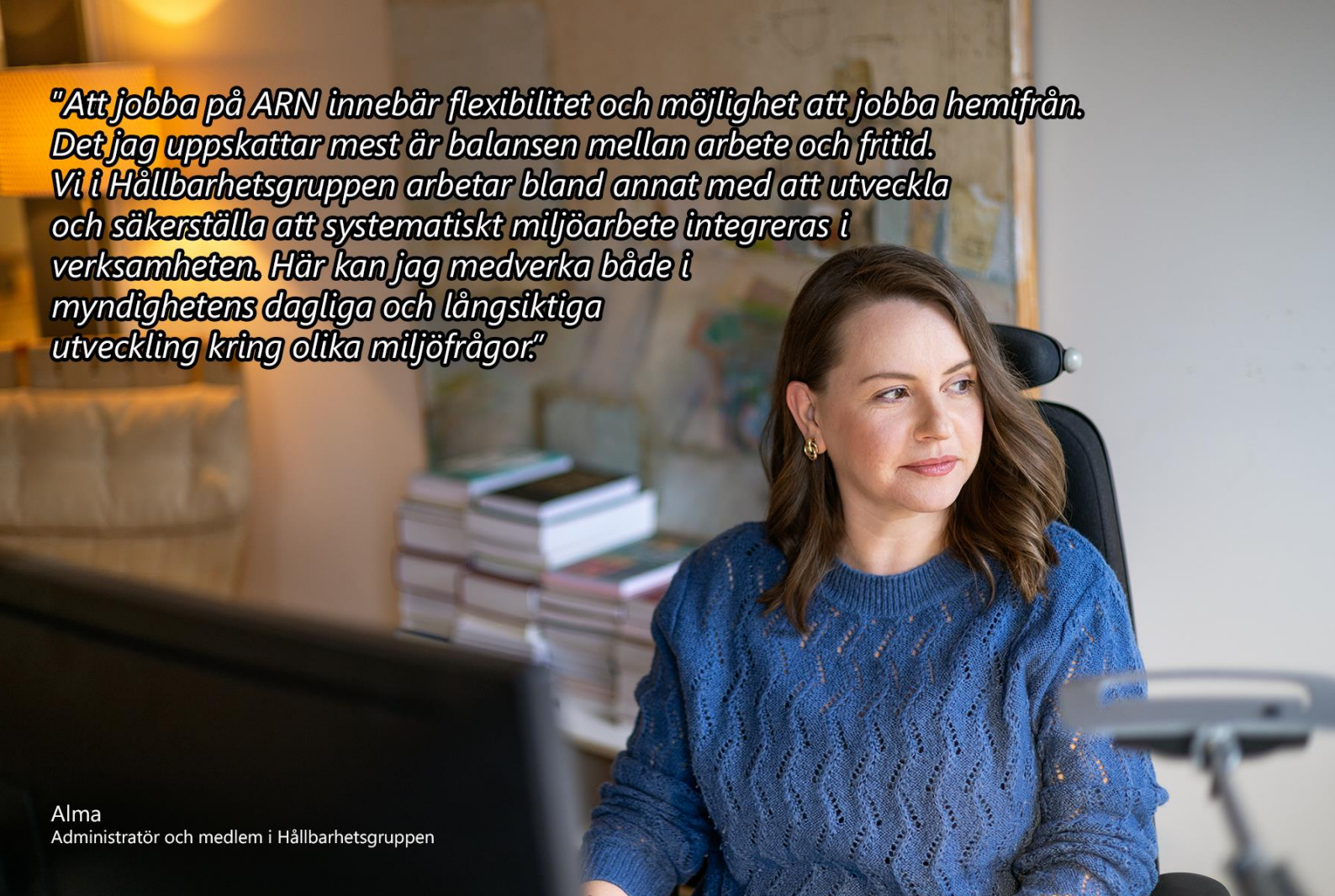
På ARN finns en arbetsgrupp för hållbarhetsfrågor med uppdraget att utveckla myndighetens miljöledningssystem och säkerställa att ett systematiskt miljöarbete integreras i verksamheten så att miljöfrågorna beaktas vid genomförandet av myndighetens uppdrag. Processen ska syfta till ständig förbättring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

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

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

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

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



"Att jobba på ARN innebär flexibilitet och möjlighet att jobba hemifrån. Det jag uppskattar mest är balansen mellan arbete och fritid. Vi i Hållbarhetsgruppen arbetar bland annat med att utveckla och säkerställa att systematiskt miljöarbete integreras i verksamheten. Här kan jag medverka både i myndighetens dagliga och långsiktiga utveckling kring olika miljöfrågor."

Alma
Administratör och medlem i Hållbarhetsgruppen

4.4 Övriga mål och återrapporteringskrav

4.4.1 Stöd till den kommunala konsumentvägledningen

ARN har under 2024 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.

4.4.2 Förtroendeskapande åtgärder mot näringslivet

Företrädare för ARN har under 2024 deltagit i seminarier med flera branschorganisationer och hållit föreläsningar vid branschsammankomster. En strategi för arbetet med förtroendeskapande åtgärder gentemot näringslivet har tagits fram.

4.4.3 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.

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

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

EKONOMISK REDOVISNING

5. Verksamhetsgrenarnas kostnader och intäkter

Kostnader och intäkter för verksamhetsgrenarna Tvistlösning och Information

(tkr)	2022		2023		2024	
Verksamhetsgren	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad
Tvistlösning						
Intäkt anslag	49 883		58 748		67 638	
Intäkter av bidrag	38		10		47	
Intäkter övrigt	27		81		105	
Kostnad		49 948		58 839		67 790
Information						
Intäkt anslag	3 875		4 253		1 948	
Intäkter av avgifter	152		165		169	
Intäkter av bidrag	3		1		1	
Intäkter övrigt	2		6		3	
Kostnad		4 032		4 425		2 121
Totalt	53 980	53 980	63 264	63 264	69 911	69 911

Tabellen visar ARN:s intäkter och kostnader per verksamhetsgren. Intäkterna är fördelade på anslag, intäkter av avgifter, intäkter av bidrag och övriga intäkter. Intäkter av avgifter avser avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen, intäkter av bidrag avser ersättning för omställnings- och kompetensstöd från Kammarkollegiet (via SPV) och övriga intäkter består av finansiella intäkter samt ersättning från hyresvärden.

Avgiftsintäkterna kommer till övervägande del från prenumerationer på nämndbeslut och är i sin helhet hänförliga till verksamhetsgrenen Information. De finansiella intäkterna utgörs av tillgodoränta på myndighetens räntekonto hos Riksgälden.

Kostnaderna för verksamhetsgrenen Tvistlösning ökade tydligt under 2024 jämfört med tidigare år, vilket huvudsakligen beror dels på att löne- och driftskostnaderna var högre i jämförelse med tidigare år, dels på att de rörliga kostnaderna för tvistlösning ökade till följd att fler ärenden avgjordes av externa resurser. Ett annat skäl för kostnadsökningen var att resurser omfördelades från verksamhetsgrenen Information för att i stället användas i tvistlösningen.

Styckkostnad för nämndbeslut och kanslibeslut

Styckkostnad (kr)	2020	2021	2022	2023	2024
Nämndbeslut	2 421	2 560	2 867	2 770	2 845
Kanslibeslut	1 881	2 017	2 112	1 896	2 038

Styckkostnaden för såväl nämndbeslut som kanslibeslut blev något högre 2024 i jämförelse med 2023, men de var fortfarande lägre än 2022.

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

Styckkostnaderna och produktiviteten analyseras närmare i avsnitt 4.1.8.

Avgjorda ärenden/årsarbetskraft

År	2020	2021	2022	2023	2024
Antal avgjorda ärenden/ÅAK	511	539	506	576	596

Antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft ökade även under 2024 och var då det högsta någonsin. Produktiviteten, mätt i antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, var den högsta någonsin under 2024. Att fler ärenden kunde avgöras per årsarbetskraft beror på att ärendehanteringens på alla nivåer sker mer effektivt.

6. Resultaträkning

(tkr)	Not	2024	2023
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	69 586	63 001
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	239	165
Intäkter av bidrag		49	11
Finansiella intäkter	3	37	87
Summa		69 911	63 264
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-52 131	-48 094
Kostnader för lokaler		-5 187	-4 771
Övriga driftskostnader	5	-9 975	-9 038
Finansiella kostnader	6	-333	-222
Avskrivningar och nedskrivningar		-2 285	-1 139
Summa		-69 111	-63 264
Verksamhetsutfall		0	0
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	7	1 129	0
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamheten		-1 129	0
Saldo		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

7. Balansräkning

(tkr)	Not	2024-12-31	2023-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	8	8 154	8 763
Summa		8 154	8 763
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9	27	0
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	10	201	202
Summa		228	202
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		0	3
Fordringar hos andra myndigheter		515	861
Övriga kortfristiga fordringar	11	14	2
Summa		529	866
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	12	1 518	1 523
Summa		1 518	1 523
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	13	4 615	2 538
Summa		4 615	2 538
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	14	0	4 220
Summa		0	4 220
SUMMA TILLGÅNGAR		15 045	18 113

Fortsättning balansräkning

(tkr)	Not	2024-12-31	2023-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	15		
Statskapital	16	201	201
Summa		201	201
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och likn. förpliktelser	17	0	80
Övriga avsättningar	18	86	435
Summa		86	515
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	19	8 181	8 924
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	20	237	0
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	21	1 341	1 453
Leverantörsskulder		681	2 656
Övriga kortfristiga skulder	22	768	862
Summa		11 208	13 895
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	23	3 549	3 501
Summa		3 549	3 501
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		15 045	18 113

8. Anslagsredovisning

Redovisning mot anslag

Anslag (tkr)	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enl. RB	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp
Uo 18 2:2 Ramanslag Allmänna reklamationsnämnden						
Ap. 1 Allmänna reklamationsnämnden (Ram)	24	-2 538	67 511	64 973	-69 586	-4 613
Total		-2 538	67 511	64 973	-69 586	-4 613

Redovisning mot inkomsttitel

Inkomsttitel (tkr)	Not	Beräknat belopp	Inkomster
2511 041			
Expeditions- och ansökningsutgifter	25	0	1 129
Total	25	0	1 129

9. Tilläggsupplysningar och noter

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

Tilläggsupplysningar

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

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

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

Periodavgränsningsposter

För periodiseringar tillämpas en beloppsgräns på 20 tkr.

Upplýsningar av väsentlig betydelse

I februari 2024 beslutade regeringen att införa en avgift om 150 kr vid prövning av en tvist hos ARN från och med den 1 augusti 2024. Intäkterna av avgifterna disponeras inte av ARN utan tillförs statens budget från uppördsverksamhet.

ARN:s nuvarande hyreskontrakt med AFA Försäkringar löper till och med 2025-03-31. Under 2024 ingick ARN ett hyresavtal för en ny lokal för perioden 2025-03-01 – 2031-02-28 till en årlig grundhyreskostnad om 3 701 tkr exkl. drifttillägg.

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 2024 motsvarar det 28,65 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
Serverar 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.

Förbättringsutgifterna på annans fastighet som utfördes 2024 i den nuvarande lokalen, kommer att avskrivas helt 2025-03-31.

Omsättningstillgångar

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

Skulder

Skulder har tagits upp till nominellt belopp.

Ersättningar och andra förmåner	
Ledande befattningshavare	Ersättning i tkr
Marcus Isgren	1 426
Ordförande och chef	
Ordförande i Patentombudsnamnden	
Inga förmåner	
Karin Hallsten	744
Vice ordförande t.o.m 2024-08-31	
Inga förmåner, inga andra uppdrag	
Linda Mossberg Karlström	226
Vice ordförande fr.o.m. 2024-10-28	
Inga förmåner, inga andra uppdrag	
Ledamöter i insynsrådet/andra styrelseuppdrag	Ersättning i tkr
Ilia Panagakou Georgiopoulou	10
Av ersättningen avser 7 tkr arvode för uppdrag som nämndledamot	
Inga förmåner, inga andra uppdrag	
Maria Wiezell	3
Inga förmåner, inga andra uppdrag	
Magnus Johansson	3
Inga förmåner, inga andra uppdrag	
Larry Söder	1
Ledamot i Boverkets insynsråd	
Ordförande i Konsumentföreningen Frillesås ekonomisk förening	
Inga förmåner	
Bengt Nilervall	3
Inga förmåner, inga andra uppdrag	
Anna-Belle Strömberg	3
Ordförande i ABF Västernorrland	
Inga förmåner	
Ervisa Dani	0
Inga förmåner, inga andra uppdrag	

Anställdas sjukfrånvaro

I tabellen nedan 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 minskade 2024 jämfört med föregående år. Den totala sjukfrånvaron var 4,5 procent av tillgänglig arbetstid mot 4,8 procent 2023. Detta beror på färre sjuktillfällen och framför allt färre längre sjukskrivningar (+60 dagar), som minskade från 54,1 procent 2023 till 40,2 procent 2024.

Sjukfrånvaron 2024 var högre för kvinnor än för män. Jämfört med 2023 minskade sjukfrånvaron för såväl kvinnor (från 5,4 till 5 procent) som män (från 3,6 till 3,4 procent).

Under 2024 skedde en påtaglig minskning av sjukfrånvaron i åldersgruppen 50 år och äldre från 13,8 procent 2023 till 9,9 procent 2024. För åldersgruppen 30 år – 49 år skedde en mindre ökning med 0,3 procent till 2,6 procent.

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

Sjukfrånvaro i procent	2024	2023
Totalt	4,5	4,8
Andel 60 dagar eller mer	40,2	54,1
Kvinnor	5,0	5,4
Män	3,4	3,6
Anställda - 29 år*	-	-
Anställda 30 - 49 år	2,6	2,3
Anställda 50 år -	9,9	13,8

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

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2024	2023
Not 1	Intäkter av anslag		
	Intäkter av anslag Uo 18 2:2 Allmänna reklamationsnämnden (Ramanslag)	69 586	63 001
	Summa	69 586	63 001
	Utgifter i anslagsredovisningen	-69 586	-63 001
	Saldo	0	0
Not 2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen, prenumerationer på nämndbeslut	165	165
	Intäkter av offentligrättsliga avgifter	4	0
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	70	0
	Summa	239	165
Not 3	Finansiella intäkter		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	37	87
	Summa	37	87
Not 4	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	-35 372	-32 959
	<i>Varav lönekostnader ej anställd personal</i>	-6 732	-5 656
	Sociala avgifter	-16 056	-14 525
	Övriga kostnader för personal	-703	-610
	Summa	-52 131	-48 094

Ökningen av kostnaderna för personal beror på att bemanningen var större under 2024 samt att externa resurser anlätades för beslutsfattande i större omfattning än tidigare. De sociala avgifterna ökade dels som en följd av de högre löne- och arvodeskostnaderna, dels beroende på ändringarna i pensionsavtalet PA 16 som trädde i kraft 2024-01-01.

Fortsättning resultaträkning

(tkr)	2024	2023
Not 5 Övriga driftskostnader		
Reparationer och underhåll	-285	-251
Offentligrättsliga avgifter, skatter, kundförluster	-16	-16
Resor, representation, information	-316	-358
Köp av varor	-212	-566
Köp av tjänster	-9 146	-7 847
Övrigt	0	0
Summa	-9 975	-9 038

Kostnaderna för köp av varor minskade 2024 som en följd av de besparingar som gjordes i verksamheten.

Kostnadsökningen för inköp av tjänster avser framför allt IT-tjänster och IT-konsulter. De högre kostnaderna är hänförliga till uppgradering och förbättring av prestandan av ärendehanteringssystemet och betaltjänstlösningen samt upphandling av ett nytt avtal för IT-tjänster, drift och förvaltning. Även konsultkostnader i samband med ingående av ett nytt hyresavtal har bidragit till kostnadsökningen.

Not 6 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	-13	0
Ränta på lån i Riksgäldskontoret	-320	-220
Övriga finansiella kostnader	0	-2
Summa	-333	-222

Räntekostnaderna på lån hos Riksgäldskontoret har ökat jämfört med föregående år på grund av de stora lånefinansierade investeringarna i ärendehanteringssystemet 2023 samt betallösning 2024.

Not 7 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		
Ingående anskaffningsvärde	1 129	0
Summa	1 129	0

Från och med den 1 augusti 2024 tar ARN ut en avgift vid anmälan.

Fortsättning Balansräkning

(tkr)	2024-12-31	2023-12-31
Not 8 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	9 968	8 713
Årets anskaffningar	1 603	4 928
Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	0	-3 672
Summa anskaffningsvärde	11 572	9 968
Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 205	-3 998
Årets avskrivningar	-2 213	-879
Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	0	3 672
Summa ackumulerade avskrivningar	-3 418	-1 205
Utgående bokfört värde	8 154	8 763
Not 9 Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	56	56
Årets anskaffningar	98	0
Summa anskaffningsvärde	154	56
Ingående ackumulerade avskrivningar	-56	-56
Årets avskrivningar	-71	0
Summa ackumulerade avskrivningar	-127	-56
Utgående bokfört värde	27	0
Not 10 Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	2 330	2 330
Summa anskaffningsvärde	2 330	2 330
Ingående ackumulerade avskrivningar	-2 128	-1 868
Årets avskrivningar	-1	-260
Summa ackumulerade avskrivningar	-2 129	-2 128
Utgående bokfört värde	201	202
Varav finansiell leasing	0	0
Not 11 Övriga kortfristiga fordringar		
Fordringar hos anställda	14	2
Summa	14	2
Not 12 Förutbetalda kostnader		
Förutbetalda hyreskostnader	1 226	1 206
Övriga förutbetalda kostnader	292	317
Summa	1 518	1 523

Fortsättning balansräkning

(tkr)	2024-12-31	2023-12-31
Not 13 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomstitel	-1 129	0
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande konto	1 129	0
Fordringar/skulder avseende uppbörd	0	0
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	2 538	484
Redovisat mot anslag	69 586	63 001
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-67 511	-60 947
Fordringar avseende anslag i räntebärande flöde	4 613	2 538
Övriga fordringar på statens centralkonto		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	1 132	0
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-1	0
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	-1 129	0
Övriga fordringar på statens centralkonto	2	0
Summa avräkning med statsverket	4 615	2 538

Från och med den 1 augusti 2024 tas ut en avgift vid anmälan till ARN. Intäkterna för 2024 blev lägre än vad regeringen antagit i BP 2024 till följd av ett lägre ärendeinflöde än vad som hade prognosticerats.

Not 14 Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret

Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	0	4 220
Summa	0	4 220
<i>Belopp att reglera för december mellan räntekontot och statens centralkonto</i>	2	0
Beviljad kredit enligt regleringsbrev	5 000	5 000
Maximalt utnyttjad kredit	2 953	0

Fortsättning balansräkning

(tkr)	2024-12-31	2023-12-31
Not 15 Myndighetskapital		
Myndighetskapitalet består enbart av statskapital avseende inlån av konst vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.		
Not 16 Statskapital		
Statskapital utan avkastningskrav avseende konst från Statens konstråd	201	201
Utgående balans	201	201
Not 17 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående avsättning	80	0
Årets pensionskostnad	2	103
Årets pensionsutbetalningar	-82	-23
Utgående avsättning	0	80
Not 18 Övriga avsättningar		
Avsättning för lokalt omställningsarbete		
Ingående balans	435	772
Årets förändring	-349	-337
Utgående balans	86	435
ARN har under 2024 använt 407 tkr av ackumulerade omställningsmedel för diverse utvecklingsinsatser för personalen. Enligt preliminär bedömning kommer inga omställningsmedel att tas i anspråk under 2025.		
Not 19 Lån i Riksgäldskontoret		
Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
Ingående balans	8 924	4 967
Under året nyupptagna lån	1 749	4 889
Årets amorteringar	-2 492	-932
Utgående balans	8 181	8 924
Beviljad låneram enligt regleringsbrev	8 900	9 423
Utnyttjad låneram inklusive finansiell leasing	8 181	8 924

Fortsättning balansräkning

(tkr)	2024-12-31	2023-12-31
Not 20 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret		
Beviljad räntekontokredit i Riksgäldskontoret enligt regleringsbrevet	5 000	5 000
Utgående skuld på räntekontot	237	0
Summa	237	0
Not 21 Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
Arbetsgivaravgifter	847	936
Leverantörsskulder andra myndigheter	494	518
Summa	1 341	1 453
Not 22 Övriga kortfristiga skulder		
Personalens källskatt	767	862
Övrigt	1	0
Summa	768	862
Not 23 Upplupna kostnader		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	1 873	2 111
Övriga upplupna löner inkl. sociala avgifter	1 362	1 110
Övriga upplupna kostnader	315	280
Summa	3 549	3 501

Anslagsredovisning

- Not 24 Uo 18 2:2 Allmänna reklamationsnämnden (Ramanslag)
Ap. 1 Allmänna reklamationsnämnden (ram)**
- Under året har ARN tilldelats ytterligare 7 000 tkr i anslag enligt regeringsbeslut 2024-06-20 (Fi2024/01374).
- Låneramen har höjts från 6 200 tkr till 8 900 tkr enligt regeringsbeslut 2024-03-07 (Fi2024/00652).
- ARN:s anslagskredit har höjts från 1 815 tkr till 6 075 tkr, vilket motsvarar 9 procent av det tilldelade anslaget, enligt regeringsbeslut 2024-12-19 (Fi2024/02582).
- Under 2024 har ARN nyttjat 4 613 tkr av anslagskrediten.
- Anslaget är räntebärande.
- Not 25 2511 041 Expeditions- och ansökningsavgifter**
- Avgifter för ärendeanmälan ska redovisas på statsbudgetens inkomstsida under denna inkomsttitel.

10. Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2024	2023	2022	2021	2020
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	8 900	9 423	5 638	4 000	4 000
Utnyttjad	8 181	8 924	4 967	1 669	1 321
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Maximalt utnyttjad	2 953	0	0	0	730
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	37	87	29	0	0
Räntekostnader	13	0	0	0	0
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter 4 §	165	165	152	147	129
Övriga avgiftsintäkter	74	0	0	0	0
<i>Avgifter som ej disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter, exp.- och ansökningsavgifter	1 129	0	0	0	0
Övriga avgiftsintäkter	0	0	0	0	0
Anslagskredit					
Beviljad	6 075	3 047	1 613	1 564	3 154
Utnyttjad	4 613	2 539	484	518	30
Anslag					
Uo 18 2:2 Ramanslag					
Anslagssparande	0	0	0	0	0
Bemyndiganden					
<i>Ej tillämpligt</i>					
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st.)	51	49	43	45	49
Medelantalet anställda (st.)*	56	56	50	52	55
Driftskostnad per årsarbetskraft					
	1 319	1 263	1 236	1 227	1 100
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

* I beräkningen av medelantalet anställda ingår inte tjänstledig personal.

11. Underskrift

Jag bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

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

Stockholm den 21 februari 2025

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

Marcus Isgren
ARN:s ordförande och chef

Bilaga – Antalet anmälningar uppdelat på kön och ålder

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

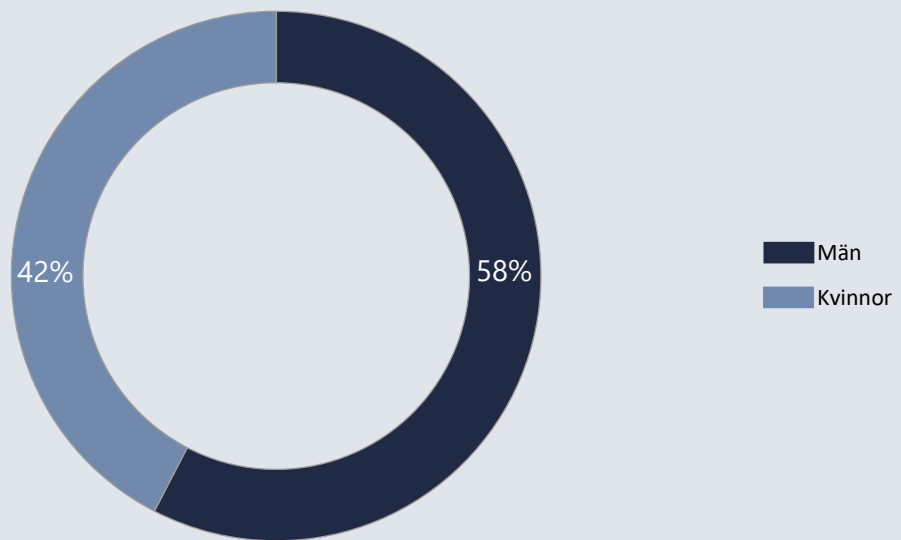
I denna rapport redovisas statistiken avseende mottagna anmälningar 2024. ARN har 12 avdelningar och redovisar här köns- och åldersfördelning för respektive avdelning.

Att ange ålder och kön är en frivillig uppgift för anmälaren. År 2024 kom det in totalt 25 686 ärenden till ARN. Av dessa har 24 898 anmälare valt att ange ålder och 25 211 valt att ange kön. 150 anmälare ville inte ange kön/ville inte definiera sig enligt gängse könsnormer. 24 809 (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 (24 809) ingår i redovisningen.

Fördelning mellan Man och Kvinna, totalt och per avdelning

Av de som gjorde en anmälan till ARN var 58 procent män och 42 procent kvinnor.



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

