

## Arkivbeskrivning

### Myndighetens uppdrag

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en statlig myndighet som har till uppgift att opartiskt - och utan avgift för parterna - pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare som härrör från ett avtal om köp av en vara, tjänst eller annan nyttinghet. Prövning kan ske endast på begäran av konsumenten och under förutsättning av att det gäller något som är avsett huvudsakligen för konsumentens enskilda bruk. Förfarande är förenklat och enbart skriftligt.

### Historik

ARN kom till 1968 som en självständig försöksverksamhet med Statens konsumentråd som huvudman, som 1973 gick upp i det nybildade Konsumentverket. ARN blev en självständig myndighet den 1 januari 1981 och hör till finansdepartementet. Sedan den 1 juli 1991 har det också funnits möjlighet för konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter att i vissa fall väcka grupptalan vid nämnden. Antal nyttingheter som nämnden kan pröva tvister om har successivt ökat, vilket grovt avspeglas i en ökning av antalet avdelningar vid nämnden.

1968	ARN tillkom som en självständig försöksverksamhet med Statens konsumentråd som huvudman.
1968	Följande avdelningar inrättades 1968: allmänna, el, motor, resor samt textil.
1971	Båtavdelningen tillkom
1973	Det då nybildade Konsumentverket blev huvudman för ARN.
1973	Skinn- och pälsavdelningen, skoavdelningen samt tvättavdelningen tillkom. Tidigare hade det funnits särskilda reklamationsnämnder för päls-, sko- och tvättärenden.
1975	Försäkringsavdelningen tillkom
1976	Det första digitala diariet (IMDOC) infördes.
1981	ARN blev en självständig myndighet vars uppdrag specificerades i instruktion SFS 1980:872
1981	Bostadsavdelningen tillkom
1990	Bankavdelningen tillkom
1991	Diariesystemet SIR infördes.

1991	Det blev möjligt att för konsumenter i vissa fall väcka grupptalan vid nämnden.
1997	Diariesystemet BRS/Ärende infördes
1997	Nämnden ges möjlighet att avgöra vissa tvister av principiell betydelse i plenum.
1998	Skinn- och pälsavdelningen upphör som egen avdelning och gick upp i andra.
2004	Fastighetsmäklaravdelningen tillkom.
2005	Möbler separerades från textilavdelningen och blev en egen avdelning.
2008	ARN börjande använda e-post i kommunikationen med parterna genom att skapa utrymme för e-postadress i anmälningsblanketterna.
2009	Nämnden ges möjlighet att pröva tvister i utökad sammansättning.
2011	Det elektroniska dokument- och ärendehanteringssystemet iipax införs och myndigheten flyttar till Kungsholmstorg.
2012	Övergång till processbaserad arkivredovisning och e-arkivering av tvisteärenden och avdelningsprotokoll införs.
2016	ARN fick en ny instruktion den 1 januari, SFS 2015:739.
2017	Fastighetsmäklaravdelningen upphör.

## Organisation och verksamhet

ARN leds av en ordförande som också är chef för myndigheten. ARN består av ett kansli samt 12 avdelningar. Nämnden har en ordförande, en vice ordförande och flera avdelningsordförande som är jurister med erfarenhet som domare. Samtliga tillsätts av regeringen och är inte knutna till någon viss avdelning. Regeringen utser de organisationer och myndigheter som får föreslå övriga ledamöter. Dessa utses sedan av nämnden och på ett sammanträde finns lika många ledamöter från konsument- respektive näringsidkarsidan, vanligen två från vardera sida. Antalet ledamöter uppgår till ca 280 personer.

Nämnden sammanträder avdelningsvis och kansliets resurser är fördelade på tre beredningsenheter. Enklare tvisteärenden kan avgöras direkt på kansliet (kanslibeslut), medan mer komplexa ärenden avgörs på sammanträde med nämnd (nämndbeslut).

ARN tog fram sin klassificeringsstruktur i enlighet med RA-FS 2008:4 i samband med införandet av iipax och den består av fyra verksamhetsområden (hela strukturen finns i slutet av arkivbeskrivningen):

1. Styra och leda verksamheten
2. Stödja verksamheten
3. Rättslig prövning

#### 4. Information

Verksamhetsområde 3 utgörs endast av två processer och merparten av nämndens ärenden hanteras i 3.1 Pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. ARN har valt inte ytterligare fördela dessa ärenden i den övergripande strukturen, men vid registrering anges en rad andra metadata som möjliggör uppföljning och återsökning. ARN har även en informationspridande roll och detta har samlats i verksamhetsområde 4.

#### Arkivet och sökingångar

Verksjuristen är arkivansvarig, vilket följer av 20 § ARN:s arbetsordning (Änr 2019-03787). Personal på stödenheten och i beredningsenheterna samt arkivarien svarar för daglig hantering och praktiskt arbete med arkivet.

I november 2011 infördes iipax för registrering, lagring och beredning av tvisteärenden. Mellan 1997 och 2011 användes det egenutvecklade diarieföringssystemet BRS/Ärende. Äldre digitala diaries har gallrats med stöd av RA-MS 1987:60. Utskrifter har bevarats på papper för perioden 1976-1986 medan data fr.o.m. 1984 har konverterats till BRS/Ärende och i samband med övergången till iipax konverterades informationen från BRS till det nya systemet. Till och med tvisteärende dnr 2011-07452 finns det pappersakter i arkivet, därefter finns enbart digitala ärendeakter. Tvisteärenden (serie F1A) till och med 2001 förvaras på Riksarkivet medan pappersärenden 2002-2011 förvaras hos Recall.

Det finns en arkivförteckning över bevarandehandlingar enligt allmänna arkivskemat fram till och med 2011. Dokumenthanteringsplanen redovisar myndighetens samtliga handlingar utifrån den framtagana klassificeringsstrukturen och från 2012 redovisas arkivet också enligt den.

Delar av arkivet har i omgångar levererats till Riksarkivet, senast i oktober 2005. Aktuell förvaringsplats för volymerna framgår för varje serie av förteckningen. Vid leveransen år 2005 överlämnades även ARN:s datoriserade diarium avseende åren 1976-2003 till arkivmyndigheten.

#### Sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen

18 kap 8§	Säkerhets- eller bevakningsåtgärd
19 kap 3§	Upphandling
19 kap 6§	Facklig förhandling
19 kap 7§	Facklig stridsåtgärd
21 kap 1§	Hälsa och sexualliv
21 kap 3§	Adress och telefon mm
21 kap 7§	Dataskyddsreglering

31 kap 24 § Enskilda affärs- och driftförhållanden

39 kap 1-3§ Personaladministrativ verksamhet

### Tillämpliga gallringsbeslut

RA-MS 2014:39	handlingar i tvisteärenden, pappersoriginal efter skanning mm
RA-FS 1997:6	handlingar av tillfällig eller ringa betydelse
RA-FS 2004:1	vissa ansökningshandlingar
RA-FS 2006:5	löne- och personaladministrativ verksamhet
RA-FS 2011:7	vissa bokföringsskyldiga myndigheter
RA-FS 2013:1	handlingar vid upphandling
RA-FS 2015:2	räkenskapshandlingar

## Klassificeringsstruktur för myndighetens allmänna handlingar

### 1 Styra och leda verksamheten

#### 1.1 Planera och samordna verksamheten

Processen avser hanteringen av externa styrdokument (instruktion och regleringsbrev) samt arbetet med att ta fram verksamhetsplaner och budget för kommande år.

#### 1.2 Hantera myndighetens ledningssystem

Processen avser arbetet med att ta fram och revidera styrande handlingar gällande såväl miljö som andra aspekter genom policys, planer, strategier och rutiner.

#### 1.3 Följa upp, redovisa och kontrollera verksamheten

Processen avser redovisning av såväl verksamhetsresultat som ekonomiska resultat (årsredovisning). Vidare ingår externa inspektioner och kontroller från myndigheter som kan granska ARN:s verksamhet.

### 1.4 Hantera ARN:s möten

#### 1.4.1 Göra sammanträdesplanering

För varje termin fastställs en plan för nämndavdelningarnas sammanträden. Avdelningsordförandena tillfrågas skriftligen under vår och höst om lämpliga sammanträdesdagar kommande termin.

#### 1.4.2 Hantera nämndavdelningarnas sammanträden

Kallelser till sammanträden ska vara ordförande och ledamöter tillhanda senast en vecka i förväg. Med kallelsen följer promemorior över de ärenden som ska behandlas vid sammanträdet. Efter ett sammanträde skrivs beslut i de ärenden som har prövats av nämnden. Besluten justeras av ordföranden. Vid sammanträde med avdelning förs protokoll, där parterna, tvisten och ärendets utgång antecknas. Handläggning av ärendena redovisas i process 3.1.

#### 1.5.3 Hantera insynsrådet och dess möten

Till nämnden är ett råd knutet som har till uppgift att utöva insyn i verksamheten och ge nämndens ordförande råd. Insynsrådet ledamöter utses av regeringen.

1.5.4 Hantera personalansvarsnämnden och dess möten

## **2 Stödja verksamheten**

### **2.1 Bemanna myndigheten och hantera personal**

2.1.1. Nominera och utse ledamöter och externt föredragande  
Intresseledamöterna utses efter förslag från de myndigheter och konsument- och branschorganisationer som regeringen bestämt.

2.1.2 Rekrytera medarbetare  
Processen avser arbete med att hantera rekryteringar, från kravställning till annonsering och tillsättning av tjänst. Här ingår även arbetet med att hantera frågor rörande företrädesrätt.

2.1.3 Anskaffa annan bemanning  
Processen avser sådan bemanning där ARN inte har det fulla arbetsgivaransvaret. Bemanningsföretag, utlån från andra myndigheter, praktikanter och motsvarande.

2.1.4 Administrera anställning  
Processen avser arbete med att hantera bl.a. anställningsvillkor, förordnanden, utmärkelser, tjänstledighet, uppsägning på egen begäran och entledigande. Här ingår även hanteringen av personer med anställningsliknande förhållanden t.ex. praktikanter, studenter med anledning av examensarbeten och personer som har anställningsstöd.

2.1.5 Hantera kompetensutveckling  
Processen avser arbete med att hantera bl.a. planerings- och utvecklingssamtal samt arbete med att hantera administration i samband med, och/eller genomförande av interna utbildningar, seminarier och konferenser.

2.1.6 Hantera arbetsmiljö, företagshälsovård och rehabilitering  
Processen avser arbetet med att skapa en bra arbetsmiljö och ett sunt arbetsklimat på ARN. Det kan handla om förebyggande arbete (arbetsmiljöronder, friskvård mm) och åtgärdande arbete i form av att hantera arbetsskador och rehabilitering.

2.1.7 Hantera försäkringar och pension  
Processen avser både den löpande avsättningen i olika försäkringslösningar och hanteringen i samband med enskilda medarbetares pensionering.

### **2.2 Administrera anskaffning och ekonomi**

2.2.1 Anskaffa vara eller tjänst  
Processen avser både avrop mot ramavtal, direktupphandlingar och genomförande av formell upphandling. Även förvaltning av ingångna avtal hanteras inom denna process.

2.2.2 Hantera löpande bokföring

Processen avser arbetet med att hantera leverantörs- och kundfakturor samt den löpande bokföring som sker i anslutning till ekonomisystemet.

#### 2.2.3 Beräkna och redovisa lön

Processen avser hela lönekedjan med rapportering, attest och löneutbetalningar som redovisas här samt arvoden till ledamöter mfl inklusive hantering av rese-, hotellrum- och traktamentsersättningar.

#### 2.2.4 Hantera statsredovisning

Processen avser ARN:s rapportering till statens koncernredovisning.

### 2.3 Tillhandahålla gemensamma funktioner

#### 2.3.1 Förvalta och utveckla IT

Processen avser kontakter med IT-leverantörer gällande infrastruktur, säkerhet och backuper mm, samt löpande drift och förvaltning av. bl.a. användarstöd, licens- och registerhantering och utveckling, främst av ärendehanteringssystemet.

Anskaffning hanteras i process 2.2.1.

#### 2.3.2 Hantera lokaler och inventarier

Processen avser arbetet med att förvalta och underhålla lokaler och inventarier, såsom hyresfrågor, lokalvård och lokalplanering. Här ingår även skalskyddsfrågor, återvinning och avyttring av (IT-)utrustning.

Anskaffning hanteras i process 2.2.1.

#### 2.3.3 Hantera registratur och arkiv

Processen avser postöppning, registrering, övrig dokument- och arkivhantering stöd som rådgivning, lånehantering och hantering av allmänna förfrågningar. Här även uppdatering av arkivförteckning.

## 3. Rättslig prövning

#### 3.1 Pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare

Processen avse merparten av de ärenden som bereds av ARN och dessa initieras av att en anmälan kommer in från en konsument. Efter registrering och kontroll ges näringsidkaren möjlighet att svara på anmälan. Därefter kan ärendet kompletteras och kommenteras av såväl anmälaren som näringsidkaren. Den rättsliga prövningen görs av ARN:s olika avdelningar och beslut tas vid de nämndsammanträden som redovisas i process 1.4.2.

#### 3.2 Svara på remisser

Processer avser när ARN, utifrån sin roll som sakkunnig, svarar på remisser och andra skrivelser gällande konsumenträtt. Andra typer av remisser hanteras också här.

## 4. Information

#### 4.1 Informera om nämndens praxis

Processen avser det generella informationsarbetet som ARN bedriver via webben, genom referensärenden och vanliga fall samt genom att svara på frågor från allmänheten. Även studiebesök hanteras i denna process.

#### 4.2 Stödja den kommunala konsumentverksamheten

Processen avser när ARN medverkar vid utbildningar och svarar på frågor från kommunala konsumentvägledare.

Arkivbeskrivningen är upprättad 2016-04-15 av Katharina Prager, arkivarie

Senast uppdaterad 2019-05-29 av Maria Berge, verksjurist