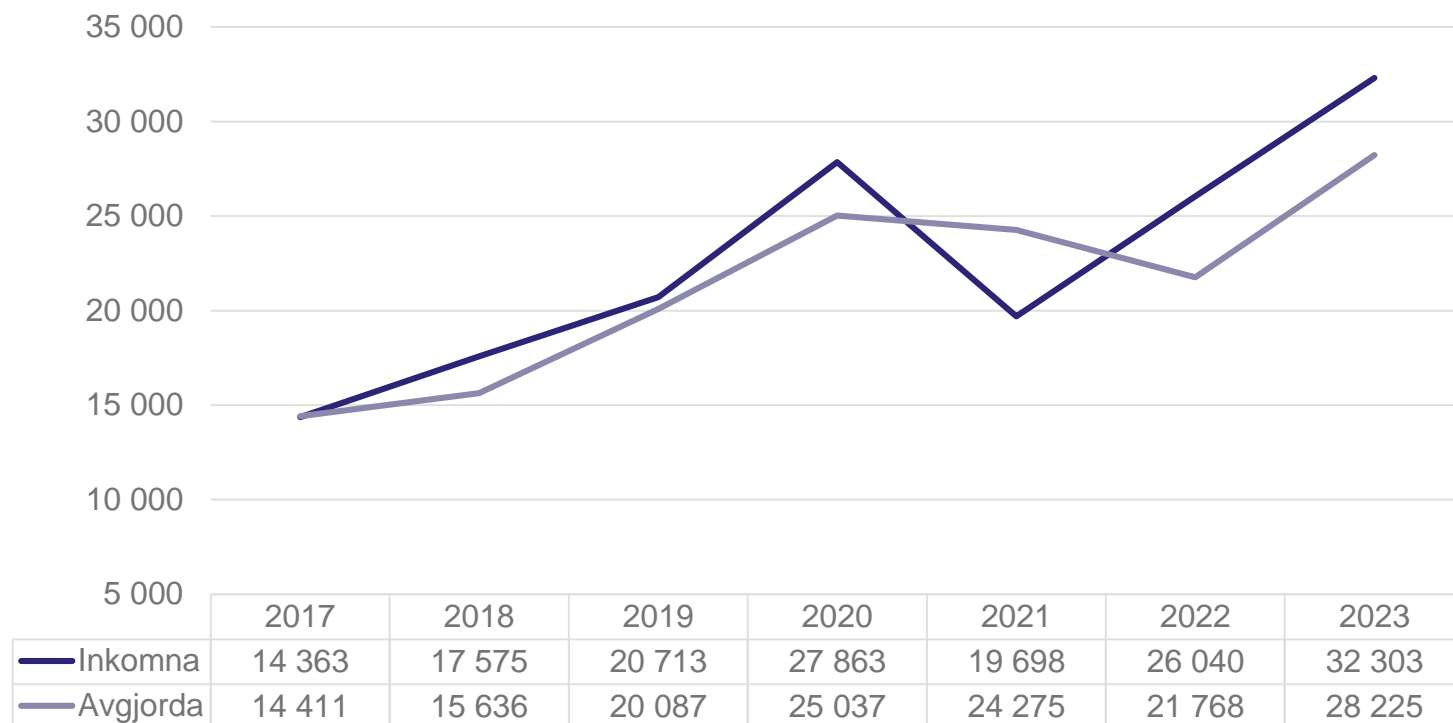
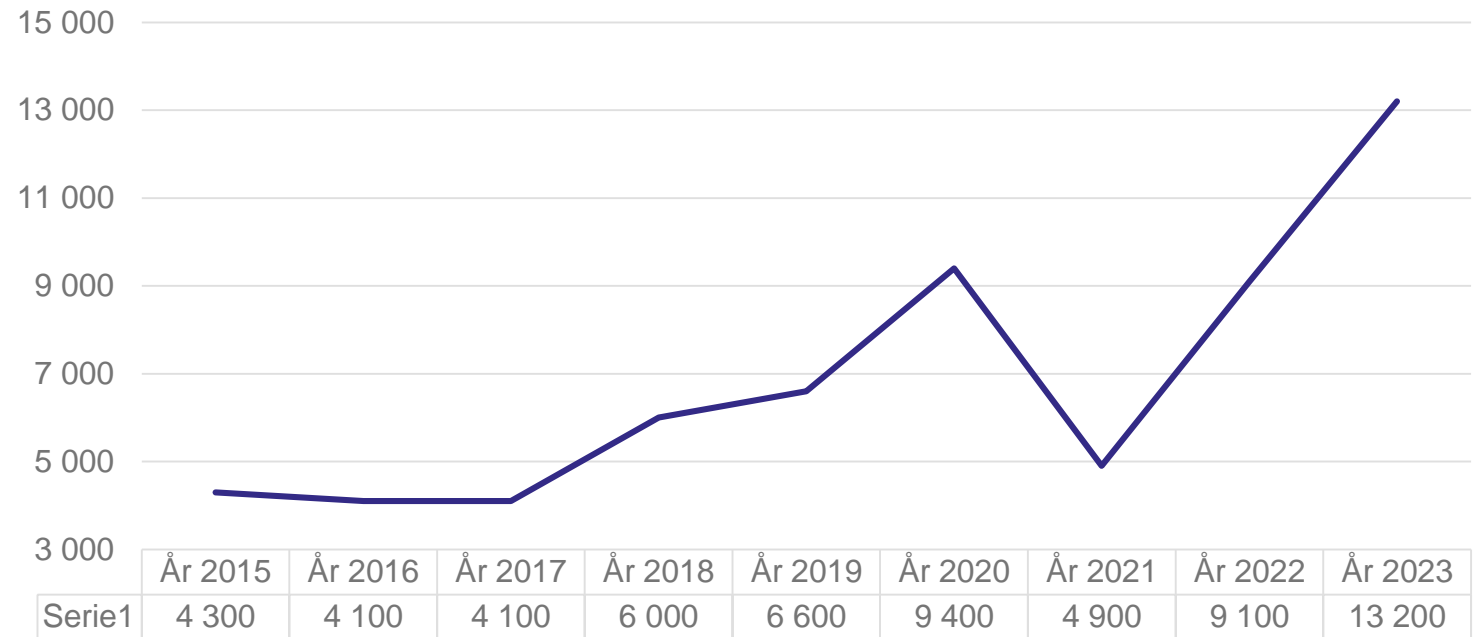


**SENASTE NYTT HOS
ARN!**

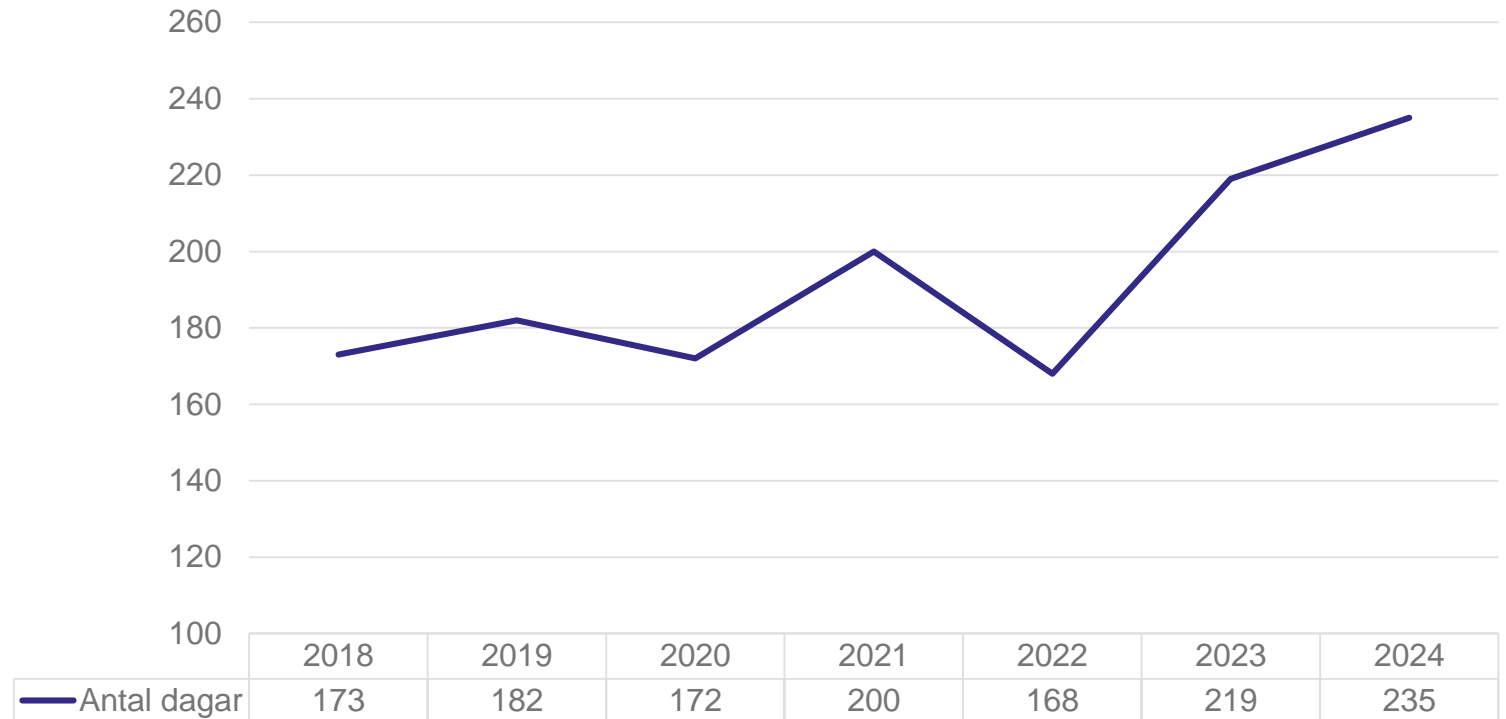
Inkomna och avgjorda ärenden



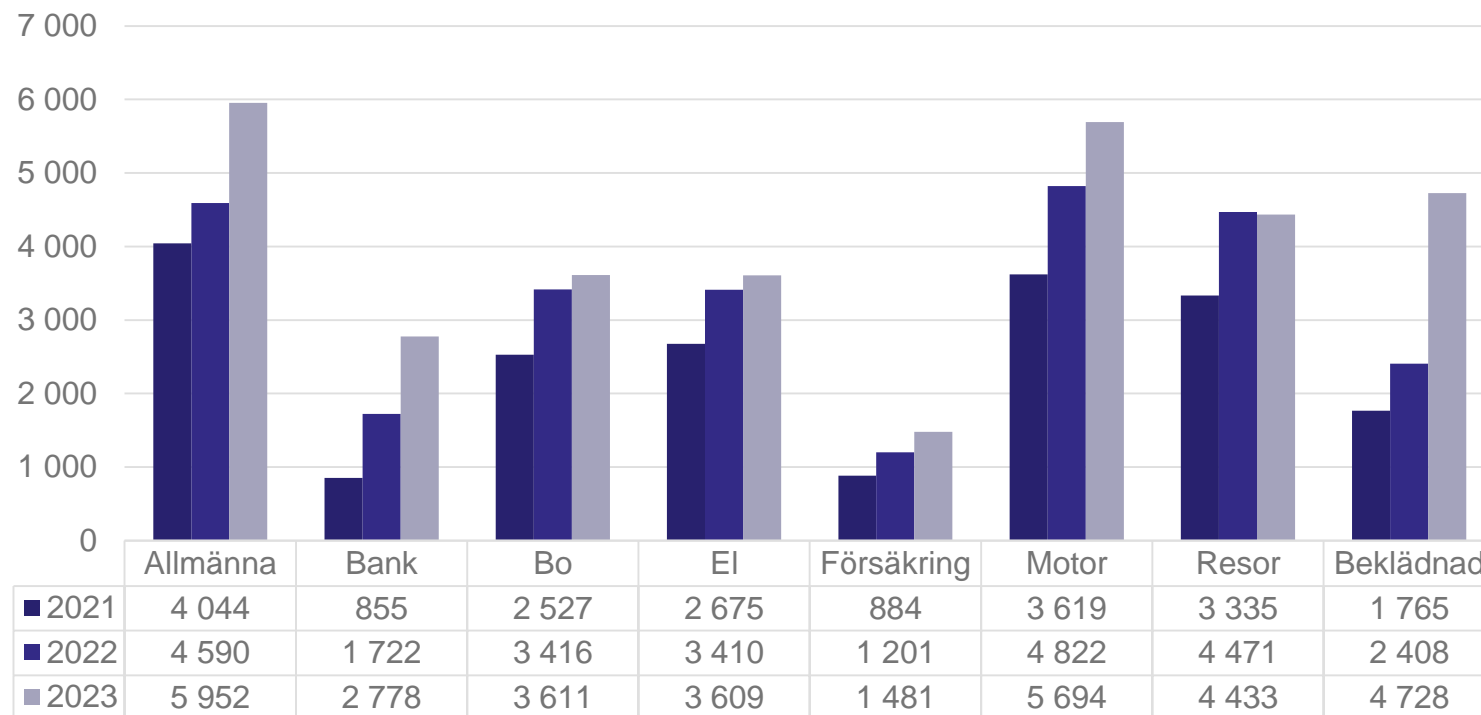
Antal öppna ärenden



Handläggningstider



Inkomna ärenden 2021-2023



BEDRÄGERIER

E-HANDEL

Hur ofta får konsumenten rätt?

Avdelning	2021	2022	2023
Allmänna	61 %	51 %	48 %
Bank	7 %	14 %	8 %
Bostad	48 %	48 %	47 %
Båt	49 %	39 %	40 %
Elektronik	28 %	27 %	30 %
Försäkring	7 %	8 %	5 %
Motor	47 %	46 %	36 %
Möbler	33 %	34 %	34 %
Resor	51 %	60 %	57 %
Sko	64 %	71 %	58 %
Textil	51 %	56 %	66 %
Tvätt	47 %	45 %	38 %
Total	45 %	44 %	37 %

ARNS BÄSTA ÅR!

72 %



**HÖGT
ANSEENDE
2023**

Anseendeindex

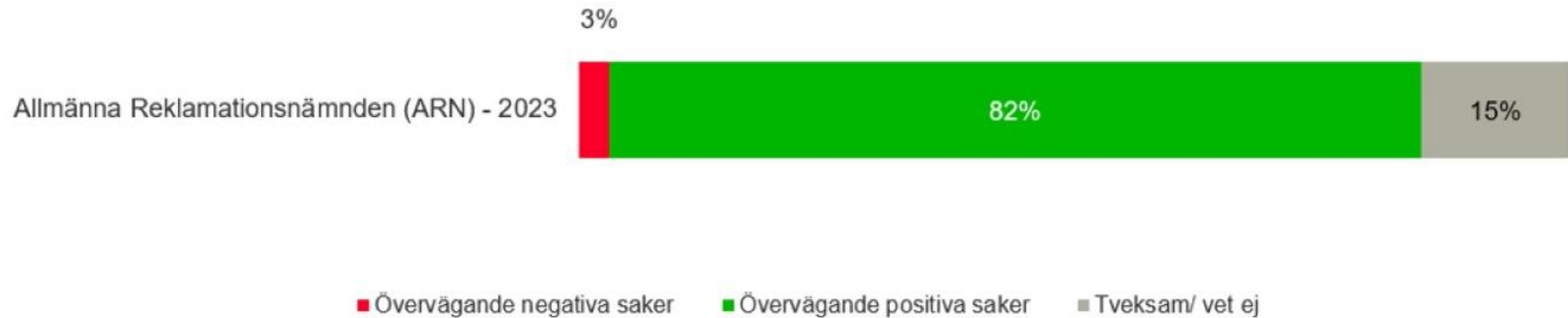
KANTAR PUBLIC

- Kustbevakningen
- Valmyndigheten
- SMHI
- Folkhälsomyndigheten
- Försvarmakten
- Sjöfartsverket
- Sveriges geologiska undersökning
- Riksantikvarieämbetet
- PRV
- Skatteverket
- Läkemedelsverket
- CSN
- Konsumentverket
- Livsmedelsverket
- Kronofogden
- Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Upplevelsen av ARN:s mediebild är överväldigande positiv

Minnet av er i mediebilden

Av det som du har sett, läst eller hört i media om [...] var det övervägande positivt eller negativt?





SVERIGES
MODERNASTE
MYNDIGHET

2023

FRAMTIDSSPANING

AVGIFT

SAMVERKAN

VÄGLEDANDE BESLUT



VÄGLEDANDE BESLUT

Distansköp

- Varan som lämnades utanför dörren, 2022-07469
- Det felaktiga priset, 2022-12169
- Den sena returen, 2023-04890

VÄGLEDANDE BESLUT

Avtalsrätt

- **Ridlektionerna, 2023-01361**
- **Serviceavtalet, 2022-15488**
- **Nyemissionen, 2023-07964**

PRAXIS

Oskäliga villkor

- 36 § avtalslagen
- Avtalsvillkorlagen
- Grå listan
 - Bindande för K men inte NI
 - Ni kan ensidigt ändra villkor
 - Ni får själv tolka villkor eller avgöra om något är felaktigt
 - K måste fullgöra förpliktelser men inte NI
- Oskäligt villkor får inte tillämpas

PRAXIS

Oskäliga villkor

- **Nyemissionen**
 - Betungande villkor
 - Stora negativa konsekvenser
 - Överraskande

- **Ridlektionerna**
 - Avbeställning
 - Ensidigt gynnande villkor
 - Senare inträffade händelser – byte av lärare
 - Avvikelse från KTjL
 - Ersättning enl. 42 § KTjL

PRAXIS

Oskäliga villkor

- **Leasingavtalen**
 - Villkor tydliga om rörlig avgift
 - Inte oskäligen villkor
- **Löpartävlingen**
- **Cykelloppet**
- **Konserten**
- **Studentflaket**
- **Fotbollsmatchen**

VÄGLEDANDE BESLUT

Obehöriga transaktioner

- Grovt oaktsamt eller särskilt klandervärt?
2022-21906, 2022-22360, 2023-00170,
2023-00686
- Råntvånget, 2022-13993
- Rätten till ränta vid återställande av konto,
2023-04491

VÄGLEDANDE BESLUT

Kommande

- Ånger & invändningsrätt
- Rätten till betalkonto
- Obehöriga transaktioner