



RiR 2026:15

Alternativ tvistlösning för konsumenter

– statens ansvar och systemets funktion

Riksrevisionen är en myndighet under riksdagen med uppgift att granska statliga myndigheter och verksamheter. Vi bedriver både årlig revision och effektivitetsrevision. Genom ett grundlagsskyddat oberoende har Riksrevisionen ett starkt mandat och är en viktig del av riksdagens kontrollmakt som bidrar till förbättringar och demokratisk insyn.

Denna rapport har tagits fram inom effektivitetsrevisionen, vars uppgift är att granska hur effektiv den statliga verksamheten är. Vi lämnar även rekommendationer för att förbättra den granskade verksamheten. Effektivitetsgranskningar lämnas direkt till riksdagen som bereder dem tillsammans med en svarsskrivelse från regeringen.



Riksrevisionen

RiR 2026:15

ISBN 978-91-7086-754-5

ISSN 1652-6597

Tryck: Riksdagstryckeriet, Stockholm 2026

Beslutad: 2026-09-01
Diarienummer: 2025/0546
RiR 2026:15

Till: Riksdagen

Härmed överlämnas enligt 9 § lagen (2002:1022) om revision av statlig verksamhet m.m. följande granskningsrapport:

Alternativ tvistlösning för konsumenter

– statens ansvar och systemets funktion

Riksrevisionen har granskat systemet för alternativ tvistlösning för konsumenter. Resultatet av granskningen redovisas i denna granskningsrapport. Den innehåller slutsatser och rekommendationer som avser regeringen, Allmänna reklamationsnämnden och Kammarkollegiet.

Riksrevisorn Christina Gellerbrant Hagberg har beslutat i detta ärende. Revisionsdirektören Anneli Josefsson har varit föredragande. Revisionsledaren Maria Bohm och enhetschefen Jörgen Lindström har medverkat i den slutliga handläggningen.

Christina Gellerbrant Hagberg

Anneli Josefsson

För kännedom

Regeringskansliet; Finansdepartementet
Allmänna reklamationsnämnden, Kammarkollegiet

Innehåll

Sammanfattning	5
1 Inledning	8
1.1 Motiv till granskning	8
1.2 Övergripande revisionsfråga och avgränsningar	10
1.3 Bedömningsgrunder	11
1.4 Metod och genomförande	13
2 Alternativ tvistlösning för konsumenter	15
2.1 EU ställer krav på att det ska finnas alternativ tvistlösning	15
2.2 Privata alternativa tvistlösningsnämnder skiljer sig från ARN	15
2.3 Alternativ tvistlösning är ingen ny företeelse	16
2.4 Skillnader och likheter med tvistlösning i domstolar	17
3 Konsumenters tillgång till tvistlösning hos Allmänna reklamationsnämnden	18
3.1 ARN prövar konsumenttvister och verkar för att parterna kommer överens	18
3.2 Konsumenternas efterfrågan på tvistlösning hos ARN har ökat kraftigt de senaste tio åren	20
3.3 Regeringen och ARN har vidtagit flera åtgärder för att hantera ökningen av antal anmälningar till ARN	23
3.4 Trots effektivare handläggning har ARN haft svårt att leva upp till kraven på ARN:s handläggningstider	26
3.5 Flera faktorer har betydelse för kvaliteten i ARN:s verksamhet	29
3.6 ARN:s förtroendeskapande arbete kan stärkas	34
4 Systemet för alternativ tvistlösning och konsumenters behov	37
4.1 De alternativa tvistlösningsnämnderna kompletterar inte alltid varandra	37
4.2 Oklart hur väl företag uppfyller skyldigheten att informera om alternativ tvistlösning	41
4.3 Tillgängliga indikatorer visar på viss variation i effektivitet och kvalitet mellan privata alternativa tvistlösningsnämnder	42
5 Kammarkollegiets tillsyn	46
5.1 Kammarkollegiets uppdrag som behörig myndighet är begränsat och under utveckling	46
5.2 Ansökningar om godkännande har varit få men följt ungefär samma process	47
5.3 Kammarkollegiets tillsyn över godkända alternativa tvistlösningsnämnder är begränsad	48
5.4 Kammarkollegiets rapportering av sin tillsyn utgår från krav från EU	52

6	Slutsatser och rekommendationer	53
6.1	Ingen aktör tar ansvar för systemet för alternativ tvistlösning som helhet	53
6.2	Tillgången till alternativ tvistlösning via ARN begränsas av långa handläggningstider	54
6.3	Tydliga krav på externa ledamöter är viktigt för kvaliteten och legitimiteten i ARN:s beslut	56
6.4	ARN:s arbete med förtroendeskapande åtgärder är viktigt och kan stärkas genom ett bredare uppdrag	56
6.5	Kammarkollegiets tillsyn är begränsad och reaktiv	57
6.6	Rekommendationer	58
	Referenslista	59

Sammanfattning

Riksrevisionen har granskat om statens insatser för att tillhandahålla ett system för alternativ tvistlösning för konsumenter är effektiva och tillräckliga. Alternativ tvistlösning innebär att en tvist mellan en konsument och ett företag kan avgöras utanför domstol. Den övergripande slutsatsen är att systemet för alternativ tvistlösning fyller en viktig funktion, men att det finns utmaningar i att säkerställa en tillräcklig tillgång till effektiv alternativ tvistlösning utifrån konsumenternas behov. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) svarar för merparten av tvistlösningen i systemet, men har periodvis haft svårt att hålla rimliga handläggningstider. Gränsdragningen mellan ARN och privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder är inte alltid tydlig och det finns inte någon aktör som har ansvar för systemets utveckling. Kammarkollegiets tillsyn är begränsad och omfattar inte ARN.

Gränsdragningen i systemet är inte alltid tydlig och det saknas ett samlat ansvar för systemets utveckling

De alternativa tvistlösningsnämnderna ska komplettera varandra, men gränsdragningen mellan ARN och privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder är inte alltid tydlig. Likartade tvister kan prövas eller falla utanför systemet beroende på omständigheter som kan vara svåra för konsumenter att förutse. Samtidigt saknas en aktör med ett samlat ansvar för systemets utveckling. Det gör det svårare att säkerställa att systemet som helhet möter konsumenters och företags behov.

Långa handläggningstider begränsar tillgången till tvistlösning via ARN

ARN svarar för merparten av tvistlösningen i systemet. Efterfrågan på tvistlösning hos ARN har ökat kraftigt de senaste åren, och ARN har periodvis haft svårt att hålla rimliga handläggningstider. Regeringen och ARN har vidtagit flera åtgärder för att effektivisera ARN:s verksamhet, men efterfrågan på tvistlösning fortsätter att öka samtidigt som ärendena blivit mer omfattande och resurskrävande att handlägga. Långa handläggningstider riskerar att göra tvistlösningen mindre relevant för konsumenter och begränsar därmed konsumenternas tillgång till tvistlösning i praktiken. ARN:s arbete med att främja överenskommelser (förlikningar) mellan parterna kan bidra till kortare handläggningstider när tvister avslutas utan prövning i sak. Eftersom förlikning är resurskrävande kan det inte användas i alla ärenden. ARN behöver därför utveckla och systematisera arbetet med förlikning i ärenden där det är ändamålsenligt samt redovisa hur det påverkar handläggningstid och resursanvändning.

Tydliga krav på externa ledamöter är viktigt för kvaliteten och legitimiteten i ARN:s beslut

Twisterna vid ARN har blivit mer omfattande och tvister inom tekniskt komplicerade områden ökar. Det ökar betydelsen av kvalificerad sak- och branschkompetens hos ARN:s externa nämndledamöter. I dag ställs dock inga uttryckliga krav på yrkesmässig eller formell kompetens utöver grundläggande behörighetskrav. Eftersom ARN:s beslut i praktiken är vägledande och praxisbildande inom konsumenträttens område kan frånvaron av uttryckliga krav på ledamöternas kompetens påverka kvaliteten, enhetligheten och legitimiteten i ARN:s beslut. Vissa fritextsvar i Riksrevisionens enkät tyder också på att de externa ledamöternas roll inte alltid är tydlig för konsumenter. Regeringen och ARN kan därför behöva tydliggöra de externa ledamöternas roll och vilka krav som bör ställas på dem.

ARN:s förtroendeskapande arbete kan stärkas genom ett bredare uppdrag

Förtroendet för ARN är viktigt för att konsumenter och företag ska respektera och följa ARN:s beslut och rekommendationer. ARN arbetar löpande med förtroendefrågor, bland annat genom bemötande, tillgänglighet och tydligare beslut. Samtidigt är ARN:s uttryckliga uppdrag att arbeta med förtroendeskapande åtgärder avgränsat till näringslivet. Konsumenters förtroende för ARN påverkas inte bara av ARN:s handläggning och bemötande utan också av vilket beslut ARN fattar i deras ärenden. För att stärka ARN:s legitimitet är det viktigt att båda parter, oavsett utgången i ärendet, upplever processen som rättvis och opartisk (s.k. processuell rättvisa). Ett bredare uppdrag kan därför ge bättre förutsättningar att följa upp och stärka förtroendet hos både konsumenter och företag.

Kammarkollegiets tillsyn är begränsad och fångar inte systemet som helhet

Kammarkollegiets tillsyn över alternativa tvistlösningsnämnder är begränsad, både i omfattning och i förhållande till ambitionen i EU:s tvistlösningsdirektiv. Tillsynen utgår främst från nämndernas egen rapportering och externa anmälningar och är därmed i huvudsak reaktiv. Det försvårar möjligheten att genom tillsyn identifiera systematiska brister i effektivitet och kvalitet. Kammarkollegiet saknar dessutom möjlighet att utöva tillsyn över ARN, vilket innebär att staten inte har tillsyn över hur systemet för alternativ tvistlösning fungerar i sin helhet.

Rekommendationer

Riksrevisionen lämnar följande rekommendationer.

Till regeringen

- Se över behovet av att formulera uttryckliga kompetenskrav på ARN:s externa ledamöter i syfte att säkra kvaliteten, enhetligheten och legitimiteten i ARN:s beslut. Exempelvis genom att ge ARN i uppdrag att följa upp om det finns tillräcklig kompetens för alla tvistekområden samt att utveckla kravprofiler för externa ledamöter.
- Utvidga ARN:s uttryckliga uppdrag att arbeta med förtroendeskapande åtgärder till att även omfatta konsumenter, för att stärka båda parter upplevelse av s.k. processuell rättvisa och ARN:s legitimitet.
- Se över den behöriga myndighetens (Kammarkollegiet) tillsynsuppdrag med avseende på privata alternativa tvistlösningsnämnder i lagen om alternativ tvistlösning i syfte att få uppdraget att överensstämja med ambitionsnivån i EU:s tvistlösningsdirektiv.

Till ARN

- Utveckla och systematisera arbetet med att främja överenskommelser (förlikningar) mellan parterna i ärenden där det är ändamålsenligt, samt redovisa hur arbetet bedrivs och vilka effekter det har på handläggningstid och resursanvändning.

Till Kammarkollegiet

- Komplettera tillsynen som baseras på de privata godkända alternativa tvistlösningsnämndernas rapporter och anmälningar från externa parter med regelbundna egeninitierade kontroller.

1 Inledning

1.1 Motiv till granskning

En effektiv tvistlösning för konsumenter är av vikt för väl fungerande konsumentmarknader. Misslyckade köp leder till att konsumenter förlorar både tid och pengar, så kallad konsumentskada. Det kan till exempel handla om varor som inte fungerar som de ska eller tjänster som inte utförs enligt önskemål. Den totala konsumentskadan till följd av misslyckade köp har uppskattats till drygt 40 miljarder kronor årligen.¹

För att minska konsumentskadan och öka förutsättningarna för väl fungerande konsumentmarknader är en viktig uppgift för konsumentpolitiken att se till att näringsidkare följer de lagar och regler som gäller, och tillhandahåller varor och tjänster som håller måttet. Det ska även vara smidigt för konsumenten att reklamera en felaktig vara eller tjänst och få korrekt kompensation. I de fall en tvist uppstår ska det också vara enkelt för konsumenten att få tvisten prövad. Av detta skäl finns det inom EU krav på att samtliga medlemsländer ska säkerställa att konsumenter har tillgång till ett effektivt alternativt tvistlösningsförfarande utanför domstol.

Systemet för alternativ tvistlösning

Den 1 januari 2016 trädde lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden i kraft.² Med alternativ tvistlösning menas att en tvist mellan en konsument och en näringsidkare kan avgöras utanför domstol.³

Lagen om alternativ tvistlösning utgår från ett EU-direktiv⁴, som anger att det ska finnas alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet i hela EU.⁵ I Sverige finns sex privata godkända nämnder för alternativ tvistlösning.⁶ Utöver dessa finns Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som är utsedd till alternativ tvistlösningsnämnd av regeringen.⁷ ARN är den största och mest kända och också den enda tvistlösningsnämnden som är en statlig myndighet.⁸

¹ Konsumentverket, *Konsumentskadan i Sverige – vad kostar det när köpet gått fel?*, 2025.

² Hädanefter lagen om alternativ tvistlösning.

³ Enligt 2 § lagen om alternativ tvistlösning är definitionen "tvistlösning som äger rum vid en nämnd för alternativ tvistlösning".

⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (tvistlösningsdirektivet).

⁵ Se skälen i ingressen till tvistlösningsdirektivet.

⁶ Personförsäkringsnämnden (PFN), Trafikskadenämnden (TSN), Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN), Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd (KTN), Nämnden för rättsskyddsfrågor (FNR) och Sveriges begravningsbyråers förbunds (SBF:s) reklamationsnämnd.

⁷ Se 4 § lagen om alternativ tvistlösning.

⁸ Mer än 90 procent av alla tvister inom systemet för alternativ tvistlösning handläggs av ARN.

Kammarkollegiet är tillsynsmyndighet och prövar samt godkänner alternativa tvistlösningsnämnder i Sverige. Kammarkollegiet ska också följa upp och kontrollera att de godkända tvistlösningsnämnderna uppfyller de krav som ställs i regelverket om alternativ tvistlösning. Om en nämnd för alternativ tvistlösning inte längre uppfyller kraven kan Kammarkollegiet återkalla godkännandet.⁹

Konsumentverket har tillsyn över att näringsidkare sköter sin skyldighet att informera konsumenter om möjligheten till alternativ tvistlösning.¹⁰

Utvecklingen av konsumentmarknaderna mot mer komplexa marknader med en ökad internationell konkurrens och en ökande e-handel innebär utmaningar för systemet för alternativ tvistlösning. Antal tvistlösningsärenden hos framför allt ARN har ökat kraftigt de senaste åren.¹¹

För att ARN ska kunna hantera ett ökat antal tvister som dessutom tenderar att bli mer komplexa har ARN fått utökade anslag under flera år.¹² Den 1 augusti 2024 infördes även en avgift på 150 kronor för att få en tvist prövad hos ARN.¹³ Syftet med avgiften är att effektivisera verksamheten vid ARN och korta myndighetens handläggningstider. Regeringen har även beslutat att höja värdegränserna för vilka tvister ARN prövar från och med 1 augusti 2025.¹⁴

Tanken med systemet för alternativ tvistlösning är att de alternativa tvistlösningsnämnderna ska komplettera varandra. Regeringen har därför utformat ARN:s instruktion på så vis att ARN inte prövar tvister som har prövats eller kan prövas av en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd.¹⁵ Justitieombudsmannen har samtidigt påpekat att det finns tvister som lagstiftaren inte förutsett och där tvisten därför inte platsat i någon av de befintliga alternativa tvistlösningsnämnderna.¹⁶

⁹ Se 9 § lagen om alternativ tvistlösning och 8 b § förordningen (2007:824) med instruktion för Kammarkollegiet.

¹⁰ Se 1 § förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket. En av de centrala författningarna som Konsumentverket utövar tillsyn över är marknadsföringslagen (2008:486). Se även 10–13 §§ lagen om alternativ tvistlösning där det framgår att företag, under vissa förutsättningar, är skyldiga att informera konsumenter om möjligheten till alternativ tvistlösning. Företag som brister i sin informationsskyldighet kan drabbas av sanktioner enligt marknadsföringslagen, se 13 § lagen om alternativ tvistlösning och 10 § marknadsföringslagen.

¹¹ Under perioden 2014–2024 ökade antalet inkomna ärenden till ARN med 125 procent från cirka 11 000 ärenden till cirka 25 000 ärenden per år.

¹² ARN:s anslag fördubblades mellan 2014 och 2024 från cirka 30 miljoner kronor till cirka 60 miljoner kronor.

¹³ Se 20 a § förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Se även prop. 2023/24:5, bet. 2023/24:CU7, rskr. 2023/24:125.

¹⁴ Se förordningen (2025: 610) om ändring i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Se även Finansdepartementet, *Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet*, dnr Fi2024/01706. Värdegränserna hos ARN innebär att ARN som huvudregel inte prövar en tvist om det belopp som tvisten avser understiger ett visst värde.

¹⁵ Se 6 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

¹⁶ JO-beslut 2021-06-22, dnr. 9136–2019 och JO-beslut 2021-06-22, dnr 5255–2019.

1.2 Övergripande revisionsfråga och avgränsningar

Övergripande revisionsfråga:

- Är statens insatser för att tillhandahålla ett system för alternativ tvistlösning för konsumenter effektiva och tillräckliga?

Delfrågor:

1. Tillhandahåller ARN en effektiv och tillräcklig tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter?
2. Har staten säkerställt att systemet för alternativ tvistlösning sammantaget möter konsumenternas och företagens behov?
3. Är Kammarkollegiets godkännande och tillsyn av alternativa tvistlösningsnämnder effektiv?

Den första delfrågan omfattar ARN:s tvistlösningsverksamhet och om den är effektiv och tillräcklig. Delfrågan inkluderar även de åtgärder som regeringen och ARN vidtagit för att effektivisera verksamheten.

Den andra delfrågan omfattar statens åtgärder för att säkerställa att systemet för alternativ tvistlösning möter konsumenters och företagens behov. Det handlar både om att alternativa tvistlösningsnämnder bör komplettera varandra och om att underlätta för konsumenter att veta till vilken tvistlösningsnämnd de ska vända sig.

Den tredje delfrågan behandlar Kammarkollegiets tillsyn över alternativa tvistlösningsnämnder och om tillsynen är effektiv. Kammarkollegiets tillsyn omfattar både att godkänna nya alternativa tvistlösningsnämnder och att utöva tillsyn och kontroll över befintliga godkända alternativa tvistlösningsnämnder.

1.2.1 Avgränsningar

Granskningen omfattar regeringen, ARN och Kammarkollegiet och sträcker sig från 2016 då det nuvarande systemet för alternativ tvistlösning infördes till och med 2025.

Granskningen omfattar inte Konsumentverkets tillsyn av att näringsidkare uppfyller sin informationsskyldighet enligt lagen om alternativ tvistlösning. Denna tillsyn är en del av Konsumentverkets tillsyn över marknadsföringslagen. Riksrevisionen har nyligen granskat Konsumentverkets tillsyn över bland annat marknadsföringslagen och bedömt att tillsynen i huvudsak är ändamålsenlig och effektiv.¹⁷ Vi har därför bedömt att det inte är relevant att granska Konsumentverkets tillsyn av marknadsföringslagen igen. Vi har dock inhämtat viss information från Konsumentverket bland annat för att få en inblick i hur näringsidkare har hanterat sin informationsskyldighet gentemot konsumenter.

¹⁷ Riksrevisionen, *Konsumentverkets tillsyn av marknadsföring och avtalsvillkor*, 2022.

Granskningen omfattar inte heller tvistlösning vid domstolarna. Inom ramen för granskningen har vi dock försökt att uppskatta om systemet för alternativ tvistlösning kan påverka ärendetillströmningen till domstolarna.

1.3 Bedömningsgrunder

Granskningens bedömningsgrunder utgår i huvudsak från riksdagens mål för konsumentpolitiken, lagen om alternativ tvistlösning, budgetlagen (2011:203), förvaltningslagen (2017:900), 2010 års förvaltningspolitiska proposition¹⁸ och regeringens tillsynsskrivelse¹⁹ samt berörda myndigheters mål och instruktioner.

1.3.1 Bedömningsgrunder till delfråga 1 om ARN:s tvistlösning

ARN ska genom sin verksamhet bidra till väl fungerande konsumentmarknader, vilket är en del av riksdagens mål för konsumentpolitiken.²⁰ ARN:s uppgift är att bland annat pröva konsumenttvister och verka för att parterna kommer överens.²¹

Alternativ tvistlösning ska vara enkel, rättssäker och inte ta för mycket tid för att utgöra ett tillräckligt alternativ till domstolsprövning. Som huvudregel ska ARN avgöra en tvist inom 90 dagar efter det att ärendet är färdigt för avgörande (90 dagarsfristen).²² För en konsument är även den totala genomströmningstiden för ett ärende viktig. ARN:s övergripande strategiska mål för sin verksamhet är därför att ärendehanteringens ska vara rättssäker och effektiv med så korta genomströmningstider som möjligt.²³

Några av de åtgärder som regeringen och ARN har vidtagit för att effektivisera ARN:s verksamhet syftar till att frigöra resurser till ärenden som kan komma att prövas i sak. Detta genom att minska tillströmningen av sådana ärenden som ARN ofta behöver avvisa. Det är dock av vikt att åtgärderna inte väsentligen försämrar konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden.²⁴ Det skulle i så fall innebära att tillgången på tvistlösning hos ARN blir otillräcklig.

De operationaliserade bedömningsgrunderna för delfrågan är följande:

- Regeringen och ARN ska säkerställa att de åtgärder man vidtar för att effektivisera ARN:s verksamhet inte väsentligt försämrar konsumenternas tillgång till alternativ tvistlösning.

¹⁸ Prop. 2009/10:175.

¹⁹ Skr. 2009/10:79.

²⁰ Målet för konsumentpolitiken är väl fungerande konsumentmarknader, balanserade och tydliga regler för näringsidkare, ett starkt konsumentskydd och en hållbar konsumtion. Se prop. 2024/25:1, UO18, s. 8, bet. 2024/25:CU1, rskr. 2024/25:93–95.

²¹ Se 1–4 §§ förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

²² Se 23 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Se även artikel 8 e i tvistlösningsdirektivet där det framgår att 90-dagarsfristen är ett av de effektivitetskrav som alternativa tvistlösningsorgan ska uppfylla.

²³ ARN, Årsredovisning 2024, 2025, s. 13.

²⁴ Prop. 2014/15:128, s. 31.

- ARN ska arbeta effektivt och hålla de tidsramar som gäller. Det innebär att ARN ska handlägga ärenden så att tvister som huvudregel kan avgöras inom 90 dagar från det att alla relevanta handlingar kommit in. ARN ska även se till att genomströmningstiden för ärenden inom olika områden är så kort som möjligt.
- ARN:s verksamhet ska präglas av hög kvalitet i både handläggning och beslutsfattande. I detta ingår att ARN ska följa upp konsumenters och företags förtroende för ARN:s verksamhet och vid behov vidta åtgärder för att förbättra förtroendet.

1.3.2 Bedömningsgrunder till delfråga 2 om systemet för alternativ tvistlösning

Systemet för alternativ tvistlösning syftar till att ge konsumenter tillgång till ett enkelt, snabbt och billigt tvistlösningsförfarande av hög kvalitet vid tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Av förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning framgår att staten ska underlätta för konsumenter att få tillgång till alternativ tvistlösning.²⁵ Det innebär bland annat att staten ska se till att konsumenter har kännedom om systemet för alternativ tvistlösning. Lagen om alternativ tvistlösning innehåller därför en skyldighet för näringsidkare, att under vissa förutsättningar, informera konsumenter om möjligheten till alternativ tvistlösning.²⁶

Regeringen har även uttryckt att ARN inte ska pröva tvister som har prövats eller kan prövas av en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd.²⁷ Det innebär att alternativa tvistlösningsnämnder bör komplettera snarare än överlappa varandra, något som bör underlätta för konsumenter att navigera i systemet, men även bidra till systemets effektivitet. Det innebär samtidigt att staten bör ha ett ansvar att se till att det inte uppstår ”luckor” i systemet i form av områden eller tvister som ingen alternativ tvistlösningsnämnd har ansvar för.

De operationaliserade bedömningsgrunderna för delfrågan är följande:

- Regeringen ska säkerställa att de alternativa tvistlösningsnämnderna kompletterar varandra och sammantaget täcker konsumenternas behov.
- Det ska vara enkelt för konsumenter att använda systemet för alternativ tvistlösning. Det innebär bland annat att konsumenter ska ha tillgång till tydlig information om till vilken alternativ tvistlösningsnämnd de kan vända sig vid problem vid köp av en vara eller tjänst.

²⁵ Prop. 2014/15:128, s. 11 f., bet. 2015/16:CU4, rskr. 2015/16:27 samt artikel 2.2 c, h och j i tvistlösningsdirektivet. Enligt tvistlösningsdirektivet ska alternativ tvistlösning som uppfyller direktivets krav finnas tillgänglig för konsumenter på samtliga konsumentmarknader, förutom för tvister rörande hälso- och sjukvårdstjänster, utbildning som tillhandahålls av offentliga aktörer samt tvister angående icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse.

²⁶ Se 10–13 §§ lagen om alternativ tvistlösning. Näringsidkare är skyldiga att informera konsumenter om möjligheten till alternativ tvistlösning om de åtagit sig att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter. En näringsidkare som motsätter sig ett krav från en konsument, ska ge konsumenten information om den nämnd för alternativ tvistlösning som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat.

²⁷ Prop. 2014/15:128, s. 22 f.

- För att möta konsumenternas behov ska systemet för alternativ tvistlösning vara effektivt och präglas av hög kvalitet.

1.3.3 Bedömningsgrunder till delfråga 3 om Kammarkollegiets godkännande och tillsyn

Staten ska se till att förtroendet för alternativ tvistlösning säkerställs genom en hög kvalitet på de alternativa tvistlösningsnämnder som hanterar tvister utanför domstol. Det innefattar att staten ser till att alternativa tvistlösningsnämnder godkänns och följs upp av ett tillsynsorgan som har en opartisk ställning i förhållande till dessa.

En grundläggande utgångspunkt för en effektiv tillsyn är också att det finns författningsreglerade möjligheter till ingripande från tillsynsorganets sida.²⁸

Kammarkollegiet är utsedd av regeringen att vara behörig myndighet enligt lagen om alternativ tvistlösning.²⁹ Det innebär att Kammarkollegiet godkänner och utövar tillsyn över privata alternativa tvistlösningsnämnder i Sverige. Kammarkollegiet ska även återkalla ett godkännande om vissa krav inte längre är uppfyllda. Det gäller bland annat krav på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler enligt lagen om alternativ tvistlösning.³⁰

De operationaliserade bedömningsgrunderna för delfrågan är följande:

- Kammarkollegiet ska pröva och godkänna alternativa tvistlösningsnämnder utifrån kraven i lagen om alternativ tvistlösning. Prövningen ska vara transparent och utgå från en standardiserad process.
- Kammarkollegiet ska utöva en aktiv tillsyn och regelbundet kontrollera att godkända alternativa tvistlösningsnämnder fortsatt uppfyller kraven för godkännande. Om en tvistlösningsnämnd inte längre lever upp till kraven för godkännande ska Kammarkollegiet återkalla godkännandet.
- Kammarkollegiet ska redovisa resultatet av sin tillsyn. Att resultatet av tillsynen sprids kan bidra till både ökad insyn i och ökat förtroende för systemet för alternativ tvistlösning.

1.4 Metod och genomförande

För att besvara granskningens revisionsfråga och delfrågor har vi använt oss av flera metoder:

- **Skriftliga frågor och intervjuer.** Vi har ställt skriftliga frågor till och genomfört intervjuer med företrädare för Regeringskansliet, ARN, Kammarkollegiet, de privata godkända alternativa tvistlösningsnämnderna, Konsumentverket, två tingsrätter, en konsument- och en näringslivsorganisation med representation

²⁸ Prop. 2009/10:175, s. 95 f. och skr. 2009/10:79, s. 42 f.

²⁹ Se 3–4 §§ lagen om alternativ tvistlösning samt 8 b § förordningen med instruktion för Kammarkollegiet.

³⁰ Se 3–6 samt 9 §§ lagen om alternativ tvistlösning samt 8 b § förordningen med instruktion för Kammarkollegiet. Lagen hänvisar till kraven i artiklarna 5–9 i tvistlösningsdirektivet.

i ARN samt en branschorganisation som ansökt om att bli godkänd alternativ tvistlösningsnämnd men tagit tillbaka sin ansökan. Vi har också deltagit som observatörer vid ett nämndsammanträde hos ARN.

- **Dokumentstudier.** Vi har gått igenom lagstiftning, förarbeten, relevanta EU-dokument, budgetunderlag, årsredovisningar, uppföljningar, rutiner och handläggarstöd. För de privata godkända alternativa tvistlösningsnämnderna har vi även tagit del av verksamhetsrapporter, information från nämndernas webbplatser och rapportering till Kammarkollegiet.
- **Analys av ärendestatistik.** Vi har analyserat detaljerad information om samtliga ärenden hos ARN för perioden 2015–2025. Materialet omfattar bland annat olika händelser i handläggningen, ansvarig avdelning, typ av vara eller tjänst samt typ av beslut. För perioden 2022–september 2025 har vi även haft tillgång till personuppgifter som vi använt för att genomföra en enkät och i vår kartläggning av tvistemål hos tingsrätter.
- **Enkät till konsumenter.** Vi har genomfört en enkät till konsumenter som vänt sig till ARN. Enkäten riktades till personer som fått beslut i ett ärende hos ARN under september 2025 och genomfördes via e-post i Webropol. Svarsfrekvensen uppgick till 35 procent. Enkätsvaren har kompletterats med bakgrundsuppgifter från ARN:s ärendestatistik.³¹
- **Kartläggning av tvistemål hos tingsrätter.** Vi har sökt i Infotorgs rättsdatabas efter beslut och domar i tvistemål hos alla tingsrätter för åren 2022–2025 där tvisten tidigare avgjorts av en alternativ tvistlösningsnämnd. Om sökningen indikerar att en tvist tidigare har avgjorts av ARN har vi stämt av uppgifterna mot uppgifter om enskilda ärenden i ARN:s ärendestatistik.³²
- **Genomgång av Kammarkollegiets ärendeakter.** Vi har gått igenom samtliga ärendeakter hos Kammarkollegiet som rör systemet för alternativ tvistlösning. Ärendeakterna omfattar Kammarkollegiets beslut och rapportering från alternativa tvistlösningsnämnder. Vi har även gått igenom Kammarkollegiets rutiner och handläggarstöd.

En referensperson har lämnat synpunkter på granskningsupplägg och på ett utkast till granskningsrapport: Eva Storskrubb, docent i processrätt vid Uppsala universitet. Företrädare för Regeringskansliet (Finansdepartementet), Allmänna reklamationsnämnden och Kammarkollegiet har fått tillfälle att faktagranska och i övrigt lämna synpunkter på ett utkast till granskningsrapport.

³¹ En redovisning av hur enkätundersökningen genomfördes, vilka frågor som ställdes samt resultat finns i granskningens akt. Se sammanställning enkät till konsumenter som vänt sig till ARN, ärendedokument 2025/0546-114.

³² Vi har sökt efter de alternativa tvistlösningsnämndernas namn i rättsdatabasen och vid träff gått in och läst tingsrättens beslut eller dom. En sammanställning över relevanta beslut och domar finns i granskningens akt. Se sammanställning av beslut och domar i tingsrätt, ärendedokument 2025/0546-100.

2 Alternativ tvistlösning för konsumenter

I kapitlet ges en kort och översiktlig beskrivning av alternativ tvistlösning för konsumenter och skillnader mellan alternativ tvistlösning och tvistlösning i domstol.

2.1 EU ställer krav på att det ska finnas alternativ tvistlösning

EU:s tvistlösningsdirektiv syftar till att medlemsländerna ska uppnå ett högt konsumentskydd och bidra till en välfungerande inre marknad. Medlemsländerna ska därför säkerställa att konsumenter inom EU har tillgång till alternativ tvistlösning utanför domstol inför tvistlösningsorgan som uppfyller gemensamma effektivitets- och kvalitetskrav.³³

EU beslutade i december 2025 om vissa ändringar i tvistlösningsdirektivet.³⁴ Syftet med ändringarna är att modernisera och anpassa reglerna om alternativ tvistlösning till dagens digitala konsumentmarknader samt att göra förfarandena mer enhetliga och effektiva i hela EU. De beslutade ändringarna ska implementeras i svensk lagstiftning senast i mars 2028.³⁵ Enligt Regeringskansliet innebär ändringarna inte några större förändringar för det svenska systemet för alternativ tvistlösning.³⁶

2.2 Privata alternativa tvistlösningsnämnder skiljer sig från ARN

I dagsläget finns sex privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder, samt ARN. ARN är den alternativa tvistlösningsnämnd som har bredast verksamhetsområde och flest ärenden. Övriga sex alternativa tvistlösningsnämnder är privata och har en inriktning mot de branscher de representerar.

Privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder³⁷

Nämnden för Rättsskyddsfrågor (FNR) drivs av branschorganisationen Svensk Försäkring och prövar omfattningen av rättsskyddsförsäkring och motsvarande del i trafikförsäkring samt frågor om ersättningsanspråk och ombuds lämplighet.

³³ Prop. 2014/15:128, s. 11, bet. 2015/16:CU4, rskr. 2015/16:27.

³⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2025/2647 av den 16 december 2025 om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828 till följd av stängningen av den europeiska plattformen för tvistlösning online (ändringsdirektivet till tvistlösningsdirektivet).

³⁵ Se artikel 5 i ändringsdirektivet till tvistlösningsdirektivet.

³⁶ Regeringskansliet, Svar på frågor via e-post, 2026-03-27.

³⁷ Svensk Försäkrings Nämnder, "Nämnden för Rättsskyddsfrågor", hämtad 2026-04-15; Svensk Försäkrings Nämnder, "Personförsäkringsnämnden", hämtad 2026-04-15; TSN, "Trafikskadenämnden", hämtad 2026-04-15; Sveriges advokatsamfund, "Välkommen till Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd", hämtad 2026-04-15; SBF, "Reklamationsnämnden", hämtad 2026-04-15; FRN, "Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd", hämtad 2026-04-15.

Personförsäkringsnämnden (PFN) drivs av branschorganisationen Svensk Försäkring och prövar tvister som rör liv-, sjuk- eller olycksfallsförsäkring när det krävs en medicinsk bedömning.

Trafikskadenämnden (TSN) drivs och administreras av Trafikförsäkringsföreningen och är en del av Svensk Försäkring I Samverkan. TSN prövar rätten till ersättning och ersättningens storlek för den som har skadats i trafiken eller en anhörig till den som skadats. TSN prövar även andra ärenden än tvistlösningsärenden (s.k. obligatoriska ärenden) i enlighet med kraven i trafikförsäkringsförordningen (1976:359). Dessa ärenden omfattas inte av lagen om alternativ tvistlösning.

Sveriges advokatsamfunds konsumenttvistnämnd (KTN) drivs av Advokatsamfundet och prövar arvodestvister och andra tvister mellan en konsument och en advokat eller en advokatbyrå.

Sveriges Begravningsbyråers Förbunds (SBF) Reklamationsnämnd drivs av SBF och handlägger tvister som rör begravningsbyråverksamhet och som uppkommit på en begravningsbyrå som är ansluten till SBF.

Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd (FRN) är en branschgemensam tvistlösningsnämnd som främst prövar tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare. Tvister kan exempelvis handla om krav på skadestånd eller nedsättning av provision. FRN drivs inom ramen för ett icke vinstdrivande aktiebolag som ägs av Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet.

Samtliga privata alternativa tvistlösningsnämnder ansökte om godkännande hos Kammarkollegiet i nära anslutning till att lagen om alternativ tvistlösning infördes.

2.3 Alternativ tvistlösning är ingen ny företeelse

Möjligheten till alternativ tvistlösning har funnits länge. ARN har sedan 1968 prövat tvister mellan företag och konsument på begäran av konsument. ARN var tidigare knuten till Konsumentverket och verksamheten bedrevs på försök fram till 1981, därefter blev ARN en egen myndighet. ARN:s kompetensområde har breddats varefter och omfattar idag 12 avdelningar.³⁸

De privata godkända alternativa tvistlösningsnämnderna har också varit verksamma länge. FRN har funnits sedan 1965, SBF:s reklamationsnämnd sedan 1988, PFN sedan 2004 och FNR sedan 2007. TSN har funnits sedan 1936, men före 2016 kunde endast företag anmäla tvister till TSN. KTN är den enda tvistlösningsnämnd som bildades i anslutning till att lagen om alternativ tvistlösning trädde i kraft.³⁹

³⁸ SOU 1978:40 och SOU 2014:47. ARN:s kompetensområde omfattar idag avdelningarna allmänt, bank, bostad, båt, elektronik, försäkring, motor, möbler, resor, skor, textil och tvätt.

³⁹ RFR 2009/10:RFR12; TSN, "Om oss", hämtad 2026-05-08; Sveriges advokatsamfund, Cirkulär nr 10/2014, *Advokatsamfundet inrättar en Konsumenttvistnämnd – reviderat förslag*; Sveriges advokatsamfund, Cirkulär nr 1/2016, *Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd är godkänd*.

Utöver de privata godkända alternativa tvistlösningsnämnderna finns flera privata alternativa tvistlösningsorgan som inte omfattas av lagen om alternativ tvistlösning. Enligt riksdagens kartläggning från 2010 fanns då drygt 50 privata organ som bedrev en självreglerande verksamhet utifrån ett kund- eller konsumentperspektiv.

2.4 Skillnader och likheter med tvistlösning i domstolar

En konsument som hamnat i tvist med en näringsidkare kan välja att antingen vända sig till en alternativ tvistlösningsnämnd eller till domstol. De flesta konsumenttvister, särskilt tvister av mindre värde, avgörs utanför domstol.

Att vända sig till en alternativ tvistlösningsnämnd är ofta kostnadsfritt, men tvistlösningsnämnderna får ta ut en symbolisk anmälningssavgift så länge det inte begränsar konsumenternas tillgång till tvistlösning. Tvistlösningsnämnderna får också införa belopps- eller värdegränser för vilka tvister de prövar.⁴⁰

En konsument som väljer att driva en tvist i domstol får betala en ansökningsavgift som varierar beroende på tvistens ekonomiska värde. Ansökningsavgiften är 900 kronor för tvister upp till ett halvt prisbasbelopp, dvs. 29 600 kronor år 2026, och 2 800 kronor för övriga tvister. Tvister med ett värde på högst ett halvt prisbasbelopp handläggs i de flesta fall som förenklade tvistemål. Det innebär en förenklad och mindre kostsam process för båda parter. Normalt ska ombud inte behövas och parterna bär i huvudsak sina egna rättegångskostnader. Detta till skillnad från övriga tvistemål där den part som förlorar målet normalt sett svarar för båda parters rättegångskostnader.⁴¹

En avgörande skillnad mellan domstolar och alternativa tvistlösningsnämnder är att domstolar meddelar en bindande dom, medan alternativa tvistlösningsnämnder lämnar rekommendationer till hur tvisten ska lösas. Vidare är tvistlösningsnämndernas hantering av en tvist genomgående skriftlig, medan ett tvistemål i domstol, i de flesta fall, omfattar en muntlig förhandling (rättegång).⁴²

I tvistemål där förlikning är tillåten ska domstolen arbeta för att en sådan kan nås. Det innebär att domstolen ska hjälpa parterna att göra upp i godo som alternativ till att tvisten avgörs av domstolen. Även alternativa tvistlösningsnämnder kan använda förlikning. ARN har till exempel inskrivet i sin instruktion att nämnden ska verka för att parterna kommer överens.⁴³

⁴⁰ Se preambel 41, artikel 4 d, artikel 5 och artikel 8 c i tvistlösningsdirektivet.

⁴¹ Se 18 kap. 1 § rättegångsbalken. Se även Sveriges Domstolar, "Så hanteras ett tvistemål i tingsrätten", 2026-04-08.

⁴² Se 42 kap. 6–9, 18, 20 §§ och 43 kap. rättegångsbalken. Rättegången i tvistemål är uppdelad i två steg, förberedelse och huvudförhandling. Förberedelsen består av en skriftlig och oftast även en muntlig del. Vid vissa typer av konsumenttvister (s.k. flygersättningstvister) kan processen dock vara helt skriftlig. Se möte med företrädare för Stockholms tingsrätt, 2026-03-25; Möte med företrädare för Attunda tingsrätt, 2026-04-13.

⁴³ Se 42 kap. 6 och 17 §§ rättegångsbalken och 3 § 2 stycket förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

3 Konsumenters tillgång till tvistlösning hos Allmänna reklamationsnämnden

I detta kapitel behandlar vi delfrågan om huruvida ARN tillhandahåller en effektiv och tillräcklig tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter.

Granskningen visar att efterfrågan på tvistlösning hos ARN har ökat kraftigt sedan ARN blev utsedd till alternativ tvistlösningsnämnd. Det har lett till växande ärendebalanser och längre genomströmningstider, som i vissa fall är längre än i domstol. De åtgärder som regeringen och ARN har vidtagit har ökat effektivitet i ARN:s handläggning, men också bidragit till att de ärenden som prövas blivit mer omfattande och resurskrävande att handlägga. Anmälningavgiften och de höjda värdegränserna har inneburit en viss försämring i tillgången till tvistlösning, men utan att efterfrågan på ARN minskat varaktigt. Samtidigt saknas analyser av hur förändringarna påverkat ekonomiskt utsatta grupper. Granskningen visar också att utvecklingen på konsumentmarknaderna har bidragit till mer omfattande och tekniskt komplicerade ärenden, vilket ökar betydelsen av sak- och branschspecifik kompetens hos de externa ledamöterna och av att deras roll är tydlig för parterna. Förtroendet för ARN framstår som relativt högt, men varierar beroende på vilket beslut konsumenten fått. ARN:s uppdrag att arbeta med förtroendeskapande åtgärder och med att verka för överenskommelser mellan parterna kan därför förtydligas och utvecklas.

3.1 ARN prövar konsumenttvister och verkar för att parterna kommer överens

ARN:s uppdrag är att pröva konsumenttvister och verka för att parterna kommer överens (förlikas). ARN prövar tvister mellan enskilda konsumenter och företag och lämnar en rekommendation om hur tvisten bör lösas. Innan en konsument kan anmäla en tvist till ARN måste konsumenten ha reklamerat hos företaget och företaget ska ha sagt helt eller delvis nej till konsumentens krav eller inte svarat alls. Vilka tvister ARN prövar framgår i huvudsak av ARN:s instruktion.⁴⁴

ARN ska avgöra tvister på ett snabbt, enkelt och rättssäkert sätt och vara ett alternativ för konsumenter till att få en tvist prövad i domstol. I sin prövning av en tvist utgår ARN från gällande rätt, dvs. lagstiftning och rättspraxis, samt de uppgifter och bevis som konsumenten och företaget har skickat in. ARN håller inga vittnesförhör och all handläggning är skriftlig. ARN gör inte någon egen utredning i ärendet utan det är upp till parterna att skicka in de uppgifter och den bevisning som ARN ska ta ställning till.⁴⁵

⁴⁴ Se 1, 2, 3, 5, 22 och 26 §§ förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

⁴⁵ Se 19, 20 och 24 §§ förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden; ARN, "Vanliga fall hos ARN", hämtad 2026-05-04.

Ett ärende hos ARN⁴⁶

Ett ärende hos ARN inleds med en skriftlig anmälan från en konsument med en begäran att ARN ska pröva en tvist med ett företag. Ett ärende hos ARN avslutas genom ett beslut. ARN använder sig av fyra typer av beslut. ARN kan besluta att avvisa, avskriva eller avgöra ärendet i sak genom ett nämndbeslut eller ett kanslibeslut.

ARN ska avvisa ett ärende om ARN inte är behörig att pröva tvisten. ARN kan även avskriva ett ärende till exempel för att parterna kommit överens eller för att ärendet återkallats av andra skäl. När ARN fattar beslut i ett ärende genom ett nämndbeslut föredras ärendet först vid ett nämndsammanträde. Mindre komplicerade ärenden kan avgöras genom ett kanslibeslut, vilket innebär att beslut i ärendet fattas av en ensam jurist. Det senare gäller även ärenden där företaget inte yttrat sig, s.k. tredslibeslut.

Ärenden som avgjorts i sak är ärenden där ARN gjort en prövning/materiell bedömning av tvisten baserat på det underlag som kommit in. När ARN har prövat en tvist i sak lämnar ARN en rekommendation om hur tvisten ska lösas. ARN kan rekommendera att konsumentens krav bör bifallas helt eller delvis, alternativt avslås. ARN rekommenderar att konsumenternas krav ska bifallas helt eller delvis i omkring 40 procent av de ärenden som ARN avgör i sak.

ARN ska förutom att pröva tvister även verka för att parterna kommer överens i godo (förlikas). Uppgiften har varit en del av ARN:s uppdrag sedan lagen om alternativ tvistlösning infördes. ARN har dock inte utvecklat denna del av uppdraget i samma utsträckning som uppgiften att pröva tvister. Förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning eller ARN:s instruktion innehåller heller inte någon närmare information om hur ARN ska arbeta med uppgiften. Av ARN:s interna handläggarstöd framgår emellertid att förlikning ska övervägas där det finns förutsättningar att nå en överenskommelse med en rimlig arbetsinsats, eftersom det kan möjliggöra ett snabbt och resurseffektivt avslut av ärendet. ARN redovisar samtidigt inte i några offentliga dokument hur arbetet med förlikning bedrivs eller vilka effekter det har på handläggningstid och resursanvändning. Under hösten 2025 har ARN dock arbetat med ett särskilt projekt för att främja överenskommelser mellan parterna. Projektet ska följas upp under 2026.⁴⁷

⁴⁶ Se 22, 25, 28, 30 och 31 §§ förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden; ARN, *Årsredovisning 2025*, s. 10 och s. 18.

⁴⁷ ARN, Svar på frågor via e-post, 2026-03-09 samt underlag från ARN i ärendedokument 2025/0546-53.

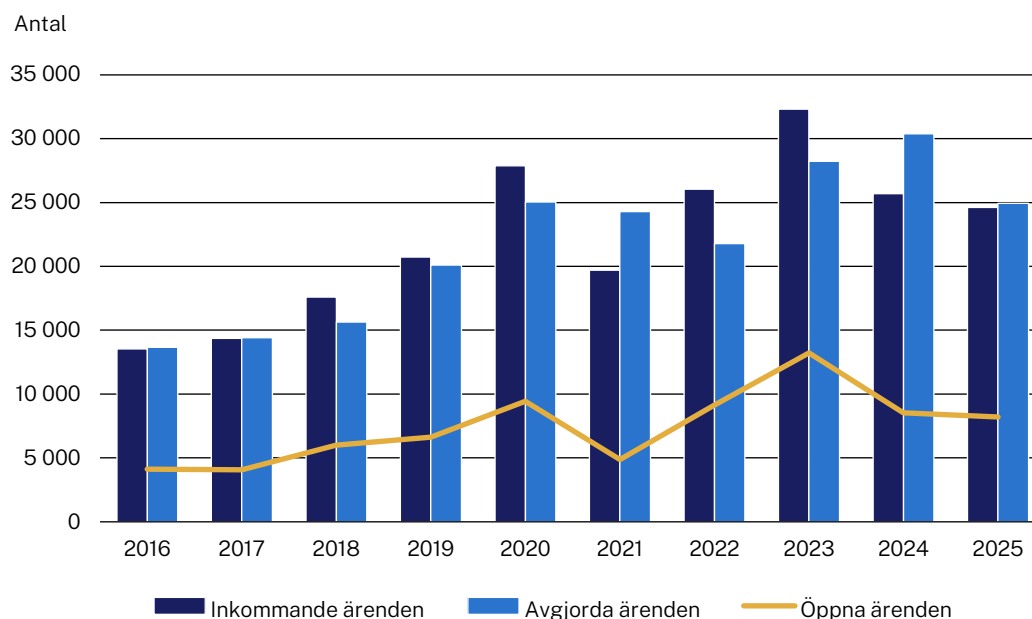
3.2 Konsumenternas efterfrågan på tvistlösning hos ARN har ökat kraftigt de senaste tio åren

3.2.1 Den ökade efterfrågan har bidragit till växande utgående ärendebalanser och längre genomströmningstider

Konsumenternas efterfrågan på tvistlösning hos ARN har ökat kraftigt sedan ARN blev utsedd till alternativ tvistlösningsnämnd. Under perioden 2016–2025 har det totala antalet anmälda tvister till ARN nästan fördubblats, från drygt 13 000 ärenden 2016 till omkring 25 000 ärenden 2024 och 2025. Under 2023 mottog ARN drygt 32 000 ärenden, vilket är det högsta antalet ärenden som ARN tagit emot under något enskilt år.⁴⁸

Den ökade efterfrågan på tvistlösning har varit en utmaning för ARN att hantera. Antalet anmälda ärenden till ARN har varit högre än antalet avgjorda ärenden under flera av de senaste åren, vilket bidragit till att bygga upp en utgående ärendebalans. Utgående ärendebalans var som högst vid utgången av 2023 och har därefter minskat, även om den fortfarande är på en hög nivå relativt sett. Se diagram 1.

Diagram 1 Antalet inkommande och avgjorda ärenden samt utgående balans, 2016–2025



Källa: Allmänna reklamationsnämnden. Riksrevisionens bearbetning.

Av diagram 1 framgår att utgående ärendebalans per 31 december 2025 var i nivå med utgående balans per 31 december 2024, trots att antalet anmälda tvister minskade något under 2025. ARN avgjorde därmed inte lika många ärenden i relation till inkommande ärenden under 2025 som under 2024. Under början av

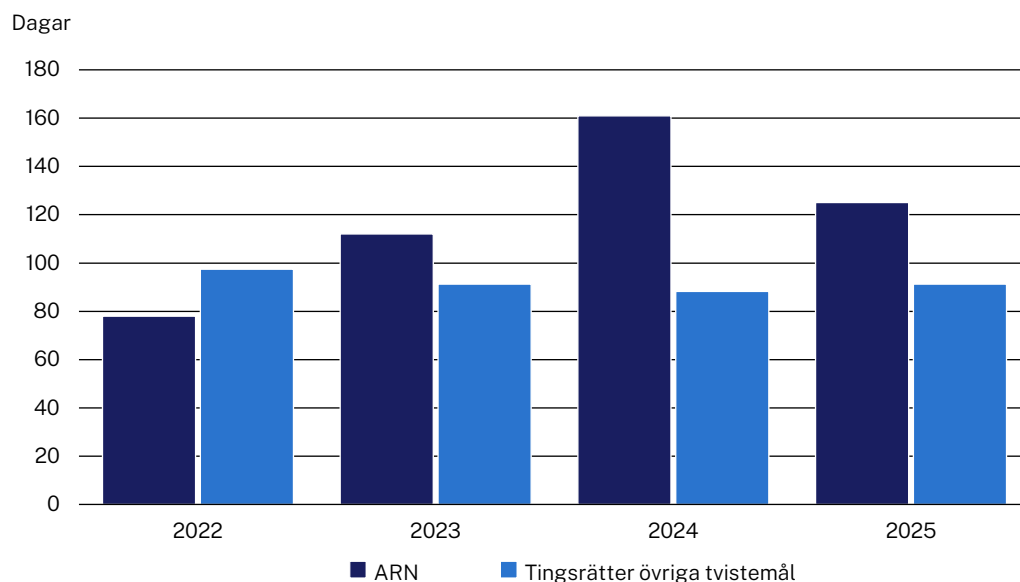
⁴⁸ Genomgång av ARN:s årsredovisningar 2016–2025 och ARN:s budgetunderlag för samma period. Budgetunderlagen finns i ärendedokument 2025/0546-59 och ärendedokument 2025/0546-75.

2026 har ärendebalansen fortsatt att öka och ARN bedömer att den utgående balansen, i frånvaro av åtgärder, kommer att vara omkring 13 000 ärenden vid utgången av 2026, dvs. samma nivå som för 2023.⁴⁹

En hög ärendebalans innebär ofta längre genomströmningstider.

Genomströmningstiden hos ARN ökade också fram till 2024, både för de ärenden som prövas i sak och för övriga ärenden. Sedan 2023 har genomströmningstiden hos ARN varit högre än genomströmningstiden för övriga tvistemål hos tingsrätterna. Även om genomströmningstiden minskade något hos ARN under 2025 är den fortfarande högre än genomströmningstiden för övriga tvistemål hos tingsrätterna. Se diagram 2.

Diagram 2 Genomströmningstider (median) i antal dagar för samtliga ärenden hos ARN och för övriga tvistemål totalt hos samtliga tingsrätter, 2022–2025



Källa: Allmänna reklamationsnämnden och Domstolsverket. Riksrevisionens bearbetning.

Genomströmningstiden skiljer sig mellan olika typer av ärenden och beslut. Längst genomströmningstider har ärenden som beslutats i sak. De senaste åren (2022–2025) har genomströmningstiden för ärenden som beslutats i sak, mätt som mediantid i antal dagar, varierat mellan 170 och 250 dagar. Det motsvarar en genomströmningstid på mellan 6 och 8 månader. Genomströmningstiden för ärenden som avskrivits för att parterna kommit överens är betydligt lägre och har legat kring 2 månader under samma period.⁵⁰

⁴⁹ ARN, Årsredovisning 2025, 2026; ARN, budgetunderlag 2026–2028 och 2027–2029, ärendedokument 2025/0546-59 och ärendedokument 2025/0546-75.

⁵⁰ Genomströmningstiden är kortast för avvisade ärenden. Ärenden som avvisas kan vara sådana som inte fullföljs av konsumenten eller ärenden som ARN inte är behörig att pröva.

3.2.2 Flera förklaringsfaktorer till den ökade efterfrågan på tvistlösning

Det finns flera förklaringar till ökningen av antalet anmälda ärenden till ARN. Den viktigaste förklaringen är ökad digitalisering och att e-handeln har vuxit kraftigt de senaste tio åren. Det faktum att fler köp sker på distans innebär fler tvister om leveranser, returer, ångerrätt och betalningar. Tvisterna har inte bara blivit fler, utan också mer komplicerade. En annan typ av tvister som har ökat kraftigt är olika former av bedrägerier där konsumenterna på olika sätt luras att lämna ifrån sig inloggningsuppgifter till bankkonton med mera.⁵¹

Ytterligare en orsak till ökningen av antalet anmälda ärenden är att konsumenternas kännedom om ARN och om sina rättigheter har ökat. När lagen om alternativ tvistlösning infördes 2016 blev företag skyldiga att informera konsumenterna om vart de kan vända sig för att få tvister prövade. Enligt ARN:s bedömningar har informationsskyldigheten varit en bidragande orsak till ökningen i antal anmälda ärenden till ARN.⁵²

3.2.3 Antal anmälda tvister är inte jämnt fördelade över ARN:s olika avdelningar

Antalet anmälda tvister är inte jämnt fördelade över ARN:s olika avdelningar. Flest anmälningar kommer in till rese- och motoravdelningarna samt till den allmänna avdelningen⁵³. Därefter följer bostads- och elektronikavdelningarna. Båt- och tvättavdelningarna är de avdelningar som har minst antal anmälda tvister.⁵⁴

Fördelningen i inkommande ärenden mellan ARN:s olika avdelningar har varierat något över tid, men följer utvecklingen i samhället. Under pandemin ökade antal reserelaterade ärenden kraftigt som en följd av att många resor blev inställda, vilket ledde till fler tvister om ersättning för det. Under senare år har andelen reseärenden minskat samtidigt som andelen motorärenden ökat. Anledningen är en ökad försäljning av begagnade bilar, vilket även avspeglar sig i att antalet konsumenttvister som rör just begagnade bilar har ökat. Andelen ärenden till den allmänna avdelningen har fortsatt att ligga på en hög nivå och även ökat något. Se diagram 3.

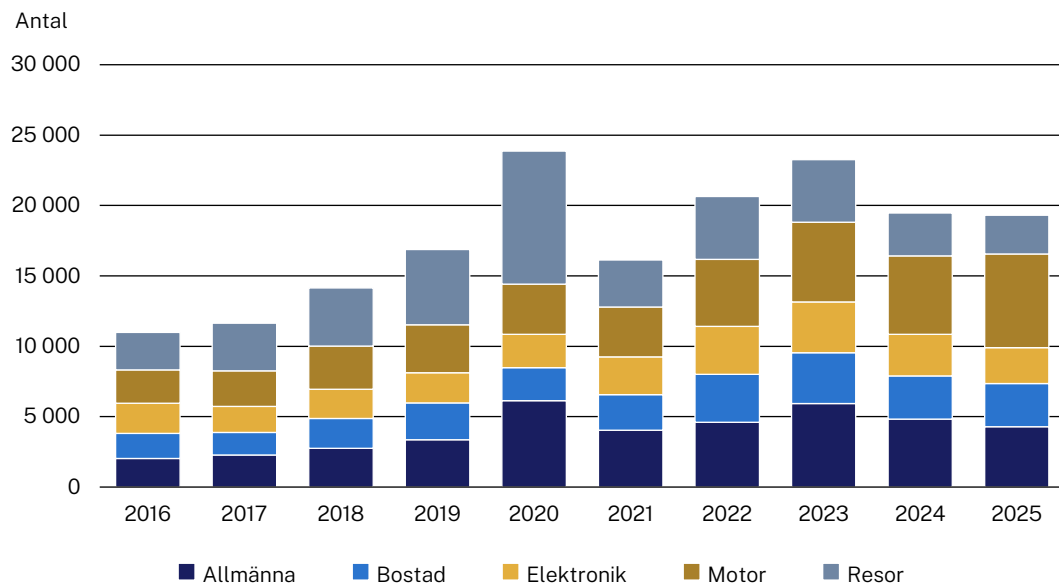
⁵¹ ARN, budgetunderlag 2026–2028 och 2027–2029, ärendedokument 2025/0546-59 och ärendedokument 2025/0546-75; Finansdepartementet, *Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet*, Fi2024/01706.

⁵² ARN, budgetunderlag 2026–2028 och 2027–2029, ärendedokument 2025/0546-59 och ärendedokument 2025/0546-75.

⁵³ Den allmänna avdelningen prövar tvister som inte passar in under något av de övriga områdena. Till exempel tvister som rör spel, lotterier, optik, djurärenden, frisörtjänster, flyttjänster, prenumerationer etc.

⁵⁴ ARN, *Årsredovisning 2024, 2025*; ARN, *Årsredovisning 2025, 2026*; Ärendestatistik från ARN, ärendedokument 2025/0546-37; Kompletterande ärendestatistik från ARN, ärendedokument 2025/0546-68.

Diagram 3 Utvecklingen av anmälda tvister på avdelningar med flest ärenden, 2016–2025



Källa: Allmänna reklamationsnämnden. Riksrevisionens bearbetning.

3.3 Regeringen och ARN har vidtagit flera åtgärder för att hantera ökningen av antal anmälningar till ARN

3.3.1 Regeringen har infört en anmälningsavgift och höjt ARN:s värdegränser

För att hantera den ökade efterfrågan på tvistlösning har regeringen och ARN vidtagit flera åtgärder. Den 1 augusti 2024 infördes en avgift på 150 kronor för anmälan till ARN och den 1 augusti 2025 höjdes värdegränserna med 50 procent för vilka tvister ARN prövar.⁵⁵

Anmälningsavgiften till ARN infördes för att effektivisera ARN:s verksamhet genom att minska antalet anmälningar som konsumenterna inte fullföljer. Syftet var att frigöra resurser till ärenden som mer troligt kommer att prövas i sak. Innan avgiften infördes avvisades ungefär en tredjedel av alla ärenden utan att prövas i sak. Den vanligaste orsaken till att ärenden avvisades var att konsumenten inte kom in med de kompletteringar som ARN begärt.⁵⁶

Höjningen av värdegränserna för prövning av en tvist vid ARN motiverades också av effektivitetsskäl. Syftet var att minska inflödet av ärenden av mindre värde till ARN för att därigenom frigöra resurser för prövning av tvister av större ekonomisk betydelse. De tidigare värdegränserna hade i princip inte ändrats sedan 2003.

⁵⁵ Se 20 a § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden och förordningen (2025:610) om ändring i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. De nya värdegränserna är 3 000 kronor för tvister som rör bank, försäkring, båt eller bostad, 1 500 kronor för tvister som rör motor, resor (exklusive vissa tvister) eller möbler och 750 kronor för övriga tvister.

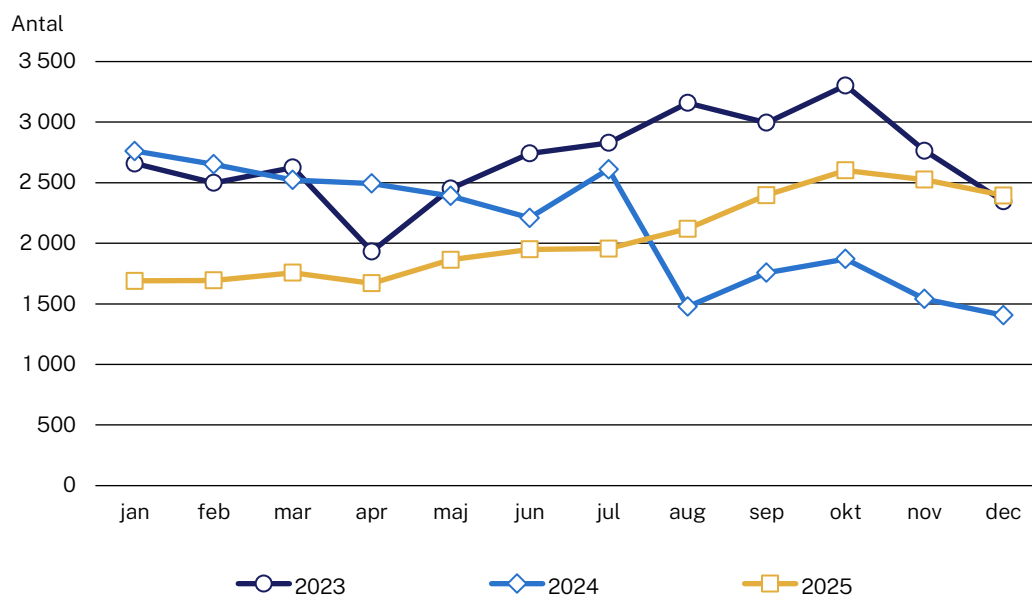
⁵⁶ Prop. 2023/24:5, bet. 2023/24:CU7, rskr. 2023/24:125.

I den promemoria som föregick höjningen bedömde Finansdepartementet att värdegränserna hade urholkats som en följd av prisutvecklingen och att det inte var motiverat att staten lägger resurser på att klara upp tvister av obetydliga värden. Finansdepartementet bedömde även att värdegränserna bör ses över vart femte år för att motverka att de urholkas på sikt.⁵⁷

3.3.2 Anmälningssavgiften och höjda värdegränser bromsade tillfälligt ärendetillströmningen till ARN

Anmälningssavgiften till ARN innebar inledningsvis att antalet ärenden minskade. Under det första halvåret efter införandet minskade antalet inkommande ärenden per månad med nästan 40 procent, men har därefter ökat igen. Mot slutet av 2025 var antalet anmälda ärenden tillbaka på de nivåer som gällde innan avgiften infördes.⁵⁸ Detta trots att värdegränserna för vilka tvister ARN prövar höjdes i augusti 2025. Se diagram 4.

Diagram 4 Antal anmälda ärenden till ARN per månad, 2023–2025



Källa: Allmänna reklamationsnämnden. Riksrevisionens bearbetning.

Antalet anmälda ärenden har fortsatt att öka under början av 2026 och ligger nu på de högsta nivåerna någonsin.⁵⁹

⁵⁷ Finansdepartementet, *Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet*, Fi2024/01706.

⁵⁸ ARN, *Uppföljning av införande av en avgift för anmälan till ARN*, 2025.

⁵⁹ ARN, *Budgetunderlag 2027–2029*, ärendedokument 2025/0546-75.

3.3.3 Viss men inte väsentlig försämring av konsumenters tillgång till tvistlösning

Innan avgiften och de höjda värdegränserna infördes uttryckte vissa remissinstanser en farhåga att åtgärderna skulle begränsa tillgången till tvistlösning, särskilt för ekonomiskt utsatta grupper.⁶⁰ Både avgiften och höjda värdegränser innebär per definition en försämring i konsumenternas tillgång till tvistlösning. Det fortsatt höga ärendeinflödet till ARN talar dock för att det inte handlar om någon väsentlig försämring. Samtidigt saknas det uppföljningar av om avgiften eller höjda värdegränser utgör ett problem för vissa grupper av konsumenter. Det går därför inte att avgöra om tvistlösningen kommer alla till del eller om tillgången till tvistlösning har försämrats för någon grupp.⁶¹

Av fritextsvaren till vår enkät framgår att vissa konsumenter reagerat på värdegränserna. En del har inte känt till dem och uttrycker frustration över att de varit tvungna att betala anmälningssavgift för att därefter få ett beslut om att ärendet inte kan prövas eftersom tvistens värde understiger värdegränsen. Andra uttrycker att värdegränserna ger vissa företag möjlighet att komma undan prövning.⁶²

Högre värdegränser kan innebära att tvister som rör billiga varor och tjänster som konsumenterna köper ofta inte längre är möjliga att få prövade hos ARN. Det kan leda till att företag som säljer billiga varor och tjänster blir mindre benägna att upprätthålla en hög kvalitet på sina produkter, något som inte bara dåligt för konsumenterna utan också för miljön. ARN har dock möjlighet att pröva tvister där värdet av det som yrkas ligger under de fastställda värdegränserna. Det kräver emellertid att tvisterna är av principiell betydelse eller att det finns andra särskilda skäl. Av detta skäl är det mycket ovanligt att ARN prövar tvister som ligger under ARN:s värdegränser. Det finns inte några exempel i närtid på att det har skett.⁶³

3.3.4 Avgiften och höjda värdegränser har bidragit till mer resurskrävande ärenden

Avgiften och de höjda värdegränserna har bidragit till att tvisterna vid ARN blivit mer resurskrävande. Ett syfte med anmälningssavgiften till ARN var att minska antalet anmälningar som konsumenterna inte fullföljer för att frigöra resurser i handläggningen till ärenden som mer troligt kommer att prövas i sak.⁶⁴

⁶⁰ Regeringskansliet, "Remiss av promemorian Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden och en ny möjlighet till omprövning", hämtad 2026-05-08; Regeringskansliet, "Remiss av promemorian Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet", hämtad 2026-05-08.

⁶¹ Varken regeringen eller Konsumentverket har följt upp om införandet av en avgift och höjda värdegränser hos ARN har påverkat konsumentskyddet. Se Konsumentverket, Svar på frågor via e-post, 2026-03-27 och Regeringskansliet, Svar på frågor via e-post, 2026-03-27.

⁶² Sammanställning enkät till konsumenter som vänt sig till ARN, ärendedokument 2025/0546-114.

⁶³ Se 25 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden; ARN, Svar på frågor via e-post, 2026-03-09.

⁶⁴ Prop. 2023/24:5, s. 7 f., bet. 2023/24:CU7, rskr. 2023/24:125.

ARN:s uppföljning av den införda avgiften visar att avgiften haft avsedd effekt genom att antalet anmälningar som konsumenterna inte fullföljer har minskat. En högre andel av anmälningarna är kompletta när de kommer in till ARN, vilket har minskat behovet av kompletteringar. I de fall ARN begär kompletteringar följer konsumenterna också dessa i högre grad än tidigare. Sammantaget har detta inneburit att andelen avvisade anmälningar har minskat från omkring 30 procent (av antalet avgjorda ärenden) före det att avgiften infördes till omkring 14 procent i slutet av 2025. Det har i sin tur inneburit att ARN i större utsträckning kan använda sina resurser till de tvister som ARN prövar i sak.⁶⁵

ARN:s uppföljningar visar samtidigt att ärenden som prövas i sak generellt sett har blivit mer omfattande och resurskrävande att handlägga jämfört med tidigare.⁶⁶ De konsumenter som lämnar in en anmälan till ARN tycks inte bara vara mer motiverade att fullfölja sin anmälan utan också mer benägna att driva sina ärenden. Skriftväxlingen mellan parterna har därför blivit mer omfattande och det är fler handlingar som ges in i ärendena. Det innebär att ärendena generellt blivit mer resurskrävande, vilket i sin tur leder till att handläggningen blir mer tidskrävande.⁶⁷

3.4 Trots effektivare handläggning har ARN haft svårt att leva upp till kraven på ARN:s handläggningstider

3.4.1 ARN har bedrivit ett systematiskt arbete för att öka effektiviteten i handläggning och beslutsfattande sedan flera år

ARN har sedan 2018 bedrivit ett arbete för att öka såväl produktiviteten som kostnadseffektiviteten i sin verksamhet. ARN har bland annat sett över sina rutiner och arbetssätt samt anpassat sin organisation för att frigöra resurser till kärnverksamheten. ARN har även upphandlat ett nytt ärendehanteringssystem och lanserat en ny e-tjänst. Det nya ärendehanteringssystemet innehåller AI-baserade funktioner, vilka ersatt tidigare manuella arbetsmoment. ARN:s handläggningsprocess från anmälan till beslut är numera i stort sett helt digital. ARN:s nya e-tjänst gör det också enklare för konsumenter och företag att följa sina ärenden, vilket frigjort resurser hos ARN.⁶⁸

ARN har även arbetat för att öka andelen kanslibeslut i förhållande till nämndbeslut, när så är möjligt. Kostnaden för att avgöra ett ärende genom kanslibeslut är betydligt lägre än för ärenden som avgörs genom nämndbeslut.⁶⁹

⁶⁵ ARN, *Uppföljning av införande av en avgift för anmälan till ARN*, 2025; ARN, *Årsredovisning 2025*, 2026; ARN, budgetunderlag 2027–2029, ärendedokument 2025/0546-75.

⁶⁶ ARN, budgetunderlag 2027–2029, ärendedokument 2025/0546-75.

⁶⁷ ARN, *Uppföljning av införande av en avgift för anmälan till ARN*, 2025; ARN, budgetunderlag 2027–2029, ärendedokument 2025/0546-75.

⁶⁸ ARN, svar på frågor via e-post, 2026-03-09; ARN, *Årsredovisning 2023*, 2024.

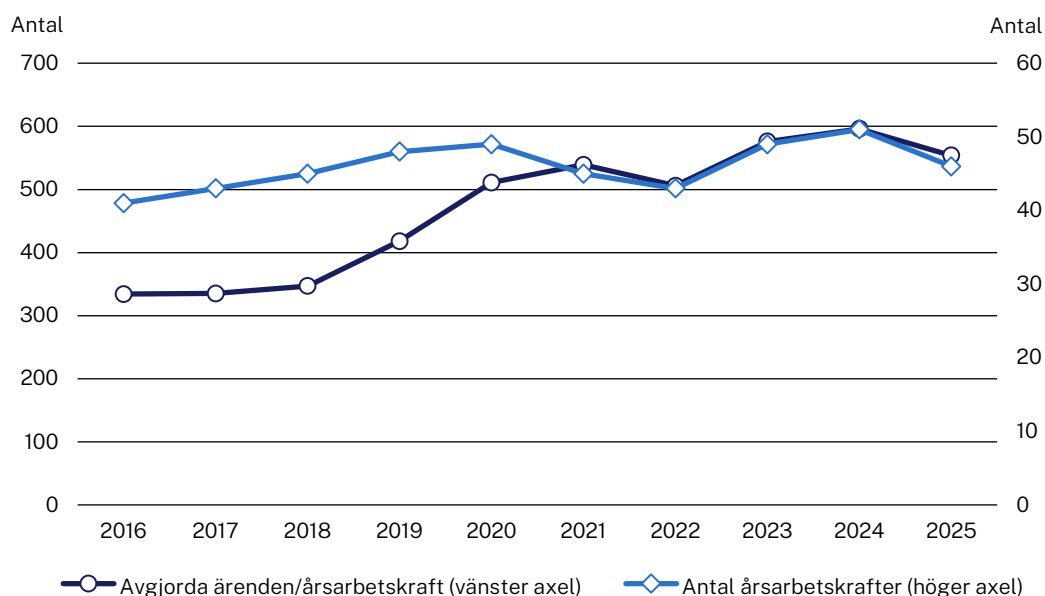
⁶⁹ ARN, budgetunderlag 2027–2029, ärendedokument 2025/0546-75; ARN, svar på frågor via e-post, 2026-03-09.

3.4.2 ARN har ökat sin produktivitet och kostnadseffektivitet men utrymmet för ytterligare effektiviseringar är begränsade

ARN:s arbete med att förbättra effektiviteten i sin verksamhet har lett till en högre produktivitet i ärendehandläggningen och en ökad kostnadseffektivitet i beslutsfattandet. Det höga inflödet av ärenden och ärendenas ökade komplexitet innebär dock fortsatt stora utmaningar.

Mellan år 2016 och 2024 ökade ARN produktiviteten i sin ärendehandläggning med 78 procent sett till antalet avgjorda ärenden per årsarbetskraft. Antalet årsarbetskrafter har samtidigt varierat mellan drygt 40 och omkring 50 årsarbetskrafter. Både produktiviteten och antal årsarbetskrafter minskade något under 2025.⁷⁰ Se diagram 5.

Diagram 5 Antal årsarbetskrafter och antal avgjorda ärenden per årsarbetskraft, 2016–2025



Källa: Allmänna reklamationsnämndens årsredovisningar och budgetunderlag. Riksrevisionens bearbetning.

ARN är en förhållandevis liten myndighet vars arbetsbelastning helt styrs av antalet anmälda ärenden. Utöver fast anställd personal anlitar ARN även externa resurser i form av externa ordförande och föredragande samt ledamöter som deltar vid ARN:s nämndsammanträden. Antal externa ordförande har ökat under perioden från ca 25 år 2016 till närmare 40 år 2025. Antalet externa föredragande har varierat och legat omkring 25–40 medan externa ledamöter ökat från cirka 230 till cirka 300.⁷¹

⁷⁰ ARN, årsredovisningar 2016–2025; ARN, budgetunderlag 2016–2025, ärendedokument 2025/0546-59 och ärendedokument 2025/0546-75. ARN bedömer i sitt budgetunderlag för 2027–2029 att det finns ett utrymme för ytterligare produktivitetssökningar men att utrymmet är begränsat.

⁷¹ ARN, årsredovisningar för åren 2016–2025.

Trots en viss ökning av både fast anställd och externt arvoderad personal har ARN minskat kostnaden för sitt beslutsfattande. Den främsta förklaringen till det är att fler ärenden numera avgörs genom kanslibeslut. Under 2016 avgjordes ungefär 25 procent av alla beslut i sak som kanslibeslut. Motsvarande siffra var 2025 nästan 55 procent. Utvecklingen har bland annat inneburit att kostnaden per avgjort ärende sjunkit med omkring 30 procent sedan 2016.⁷²

Den ökade efterfrågan på tvistlösning innebär fortsatta utmaningar för ARN, samtidigt som möjligheten till ytterligare effektiviseringar är begränsade. Det faktum att tvisterna blivit mer omfattande och komplexa samtidigt som fler ärenden avgörs i sak innebär att kostnaderna för ARN:s beslutsfattande kan komma att öka. Andelen kanslibeslut är lägre på de avdelningar där tvisterna är mer komplexa som till exempel motor- och bostadsavdelningen. Vid dessa avdelningar har antalet anmälda ärenden samtidigt ökat (eller i vart fall inte minskat) efter det att avgiften infördes och värdegränserna till ARN höjdes. Det innebär att det kan vara svårt för ARN att öka andelen kanslibeslut ytterligare.⁷³

3.4.3 ARN har haft svårt att leva upp till kraven på handläggningstiderna över tid

ARN har över tid haft svårt att leva upp till de krav som ställs på ARN:s handläggningstider. ARN ska som huvudregel avgöra en tvist inom 90 dagar efter det att ärendet är färdigt för avgörande. Att ett ärende är klart för avgörande innebär att alla relevanta handlingar kommit in i ärendet och den s.k. skriftväxlingen mellan parterna i ärendet är avslutad.⁷⁴

Det finns inte något krav att 90-dagarsfristen ska uppnås i samtliga ärenden. 90-dagarsfristen får förlängas om det är nödvändigt på grund av ärendets karaktär.⁷⁵ I genomsnitt nåddes 90-dagarsfristen i drygt 60 procent av de ärenden som ARN avgjorde i sak under perioden 2016–2025. Andelen har dock varierat en del från som lägst knappt 50 procent (2024) till som högst drygt 70 procent (2020 och 2025). Variationen har varit som störst för de ärenden som ARN avgjort genom ett kanslibeslut i sak. Se diagram 6.

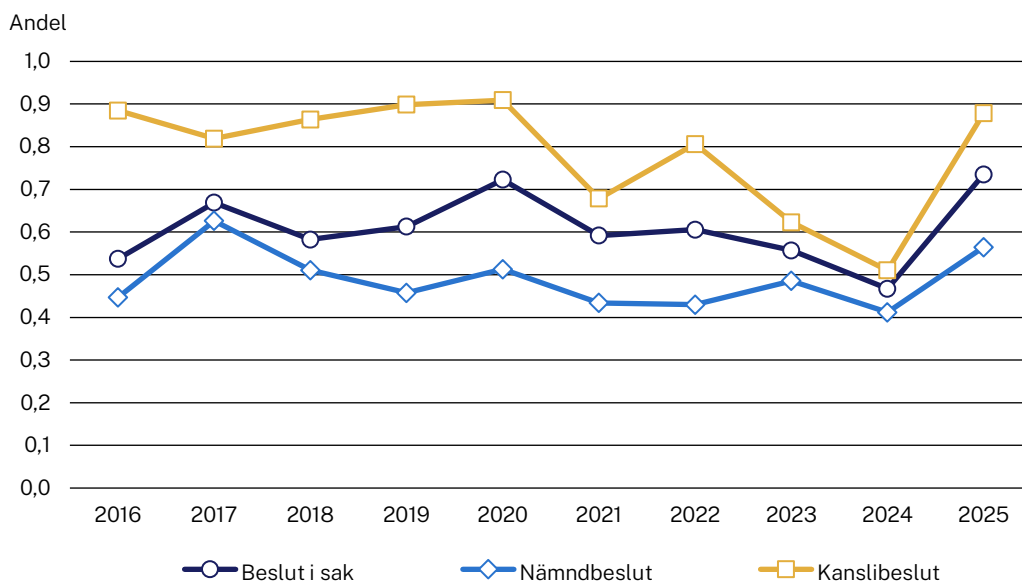
⁷² ARN, budgetunderlag 2027–2029, ärendedokument 2025/0546-75; ARN, svar på frågor via e-post, 2026-03-09. Även kostnaderna för nämndbeslut har minskat genom att nämndsammanträden numera genomförs som hybridmöten. Se ARN, svar på frågor via e-post, 2026-03-09.

⁷³ ARN, budgetunderlag 2027–2029, ärendedokument 2025/0546-75.

⁷⁴ Se 23 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

⁷⁵ Parterna ska i sådant fall informeras om att tidsfristen förlängs.

Diagram 6 Andel av ärenden beslutade i sak som uppnår 90-dagarsfristen, 2016–2025



Källa: Allmänna reklamationsnämnden. Riksrevisionens bearbetning.

För kanslibeslut i sak minskade andelen ärenden där 90-dagarsfristen uppnås från omkring 90 procent 2020 till drygt 50 procent 2024. Även om andelen ökade under 2025 till cirka 90 procent visar variationen att det kan vara en utmaning för ARN att hålla de tidsfrister som gäller, även med förenklade beslutsprocesser, när antalet ärenden ökar och ärendebalanser byggs upp. I genomsnitt har 90-dagarsfristen uppnåtts i cirka 50 procent av nämndbesluten och i 75 procent av kanslibesluten i sak.

3.5 Flera faktorer har betydelse för kvaliteten i ARN:s verksamhet

3.5.1 Den rapporterade följsamheten är hög men kan vara överskattad

Följsamheten till ARN:s rekommendationer visar hur väl rekommendationerna accepteras av företagen, trots att de endast är rådgivande, och används av ARN som ett direkt mått på kvaliteten i ARN:s beslut.⁷⁶

Den rapporterade följsamheten till ARN:s rekommendationer har i genomsnitt uppgått till 78 procent under perioden 2016–2025. Under 2024 och 2025 gick följsamheten ned något till 76 procent. En förklaring till den lägre följsamheten dessa år är, enligt ARN, att fler anmälningar riktar sig mot utländska företag som inte alltid vill medverka i processen. Det finns även en relativt stor variation i den rapporterade följsamheten mellan ARN:s olika avdelningar. Lägre följsamhet är ofta kopplad till branscher med hög tvistefrekvens och tvister som rör dyra varor eller tjänster, till exempel bilar eller

⁷⁶ ARN, Årsredovisning 2025, 2026, s. 13.

hantverkstjänster. ARN:s rekommendationer kan innebära stora ekonomiska förluster för företag inom dessa branscher, vilket gör att de inte alltid följs.⁷⁷

Både fristextsvaren i vår enkät och de kontakter vi haft med vissa branschorganisationer indikerar att den följsamhet som ARN rapporterar kan vara överskattad. Ett företag kan svara att det har eller avser att följa ARN:s beslut men sedan inte göra det. ARN följer upp de beslut där ARN rekommenderat att anmälarens krav bör bifallas helt eller delvis. En månad efter det att ARN fattat beslut i ärendet skickas en fråga till anmälaren/konsumenten där konsumenten får svara på om företaget följt ARN:s rekommendation eller inte. Uteblivna svar tolkas som att ARN:s rekommendation har följts. Svarar konsumenten att företaget inte följt rekommendationen skickas en fråga till företaget som får två veckor på sig att svara.⁷⁸

3.5.2 Antalet begärda omprövningar har ökat efter att avgiften infördes

Ett beslut av ARN är endast rådgivande. Det innebär att beslutet inte får överklagas. Under vissa omständigheter kan beslutet dock omprövas.⁷⁹ En begäran om omprövning innebär att ett nytt ärende inleds hos ARN. Andelen omprövningsärenden av antalet inkomna ärenden används av ARN som resultatindikator över kvaliteten i ARN:s beslut.⁸⁰

Antalet ärenden med begäran om omprövning av ARN:s beslut har ökat efter att avgiften infördes. Andelen omprövningsärenden av antalet inkomna ärenden varierade mellan 2 och 3 procent under perioden 2017–2023, men har därefter ökat till omkring 4,5 procent 2025. Se diagram 7.⁸¹

⁷⁷ ARN, *Årsredovisning 2025, 2026*; ARN, *Årsredovisning 2024, 2025*. Den rapporterade följsamheten varierar från i genomsnitt 72–75 procent hos den allmänna avdelningen och bostads- och motoravdelningarna till i genomsnitt 95 procent hos bank- och försäkringsavdelningarna.

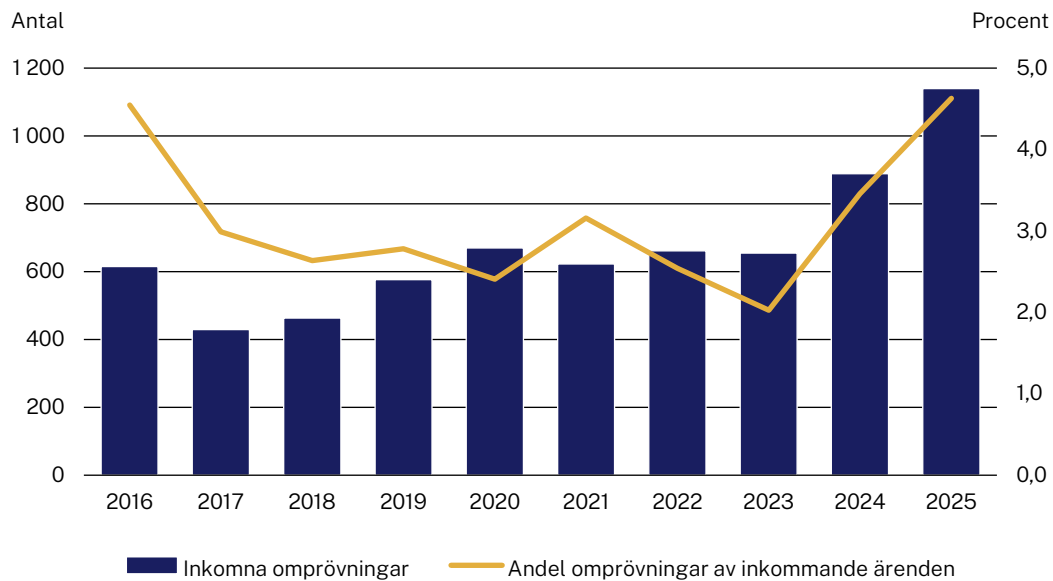
⁷⁸ Sammanställning enkät till konsumenter som vänt sig till ARN, ärendedokument 2025/0546-114; Möte med företrädare för Fordonsjuristen, 2026-03-31; JO, *Inspektion av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) den 23–24 oktober 2017*, dnr 6398–2017; ARN, "Konsument", hämtad 2026-05-08.

⁷⁹ Se 35 och 37 §§ förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

⁸⁰ ARN, *Årsredovisning 2025, 2026*, s. 13.

⁸¹ Möjligheten till omprövning ändrades 2016 varför andelen omprövningsärenden för 2016 inte är fullt ut jämförbar med senare år.

Diagram 7 Inkomna omprövningar och andel omprövningar av inkommande ärenden, 2016–2025



Källa: Allmänna reklamationsnämnden. Riksrevisionens bearbetning.

Innan avgiften infördes bedömde ARN att antalet begärda omprövningar sannolikt skulle komma att öka som en följd av avgiften. Detta eftersom en konsument som förlorar en tvist kan vara mer benägen att begära omprövning av beslutet om konsumenten betalat en avgift än om så inte är fallet.⁸²

Det är oftast anmälaren (konsumenten) som begär omprövning av ARN:s beslut. Ungefär 70 procent av alla omprövningsärenden är initierade av anmälaren. Andelen omprövningsärenden som är initierade av motparten (företaget) uppgår till omkring 25 procent.⁸³

3.5.3 Få beslut hos ARN går vidare till domstol

I vilken utsträckning konsumenter går vidare till domstol efter ett beslut hos ARN kan vara en indikator på kvaliteten i ARN:s verksamhet. Eftersom risken med en domstolsprövning i form av kostnader med mera kan upplevas som hög är det dock ett något trubbigt mått. Både vår kartläggning av tvistemål hos tingsrätter och vår enkät till konsumenter som vänt sig till ARN indikerar att det är mycket få tvister som går vidare till domstol.

Vår kartläggning av tvistemål hos tingsrätter som tidigare avgjorts av en alternativ tvistlösningsnämnd tyder på att få tvister som avgjorts av ARN senare går vidare till domstol. Under perioden 2022–2025 har vi identifierat knappt 140 sådana tvister. Det kan jämföras med de drygt 100 000 beslut som ARN fattat under samma period.

⁸² ARN, Kompletterande yttrande över promemorian Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden m.m., dnr 2023-06292.

⁸³ Ärendestatistik från ARN, ärendedokument 2025/0546-37 och kompletterande ärendestatistik från ARN, ärendedokument 2025/0546-68.

I de fall en tvist som tidigare avgjorts av ARN går vidare till domstol är det oftast konsumenten som tar tvisten vidare. Det förekommer även att motparten (företaget) tar tvisten vidare till domstol, men det är inte lika vanligt enligt vår kartläggning. De tvister som tas vidare till domstol efter att ha avgjorts av ARN återfinns i de flesta fall inom de områden där följsamheten till ARN:s beslut är relativt sett lägre såsom motor, bostad, resor och allmänna området. Ungefär en tredjedel slutar med förlikning som stadfästs av domstolen.⁸⁴

Vår enkät till konsumenter som vänt sig till ARN visar på ett liknande resultat. Det är mycket få tvister som går vidare till domstol. Av de konsumenter som svarat på enkäten är det mycket få som tagit tvisten vidare till domstol. I de fall det sker handlar det i de flesta fall om att företaget inte följt ARN:s rekommendation (vanligaste skälet) eller att konsumenten är missnöjd med ARN:s beslut (näst vanligaste skälet). Det förekommer även att konsumenten tar tvisten vidare till domstol för att ARN avvisade konsumentens anmälan. Sådana fall är dock få enligt vår enkät.⁸⁵

3.5.4 Branschspecifik kompetens är viktigt för kvaliteten i ARN:s beslut

ARN:s nämndsammanträden består av en opartisk ordförande med domarerfarenhet och externa ledamöter som representerar konsument- och företagarintressen. De externa ledamöterna förutsätts bidra med sak- och branschspecifik kompetens i prövningen. Branschspecifik kompetens är viktigt för kvaliteten och trovärdigheten i ARN:s beslut. De rekommendationer som ARN meddelar blir i stor utsträckning vägledande och praxisbildande inom konsumenträttens område.⁸⁶

Det är regeringen som beslutar vilka konsument- och näringslivsorganisationer som ska vara representerade vid ARN efter förslag från ARN. ARN:s externa ledamöter utses sedan av ARN efter förslag från de konsument- och näringslivsorganisationer som regeringen beslutat om.⁸⁷ De externa ledamöterna ska inte företräda eller stödja någon viss part. Däremot ska de bidra med expertis och sakkunskap om en viss bransch, näringslivet eller förhållandena inom konsumentområdet. Utöver grundläggande behörighetskrav ställs dock inte några krav på de externa ledamöternas sakkunskap i form av yrkesmässig eller formell kompetens. Av vissa fritextsvar i vår enkät framgår att konsumenter ibland har synpunkter på att branschföreträdare deltar vid ARN:s nämndbeslut. Synpunkterna tyder på att det inte alltid är tydligt för konsumenter vilken roll de externa ledamöterna har, hur deras opartiskhet säkerställs eller vilken kompetens de förväntas bidra med. Det kan därför

⁸⁴ Sammanställning av beslut och domar i tingsrätt, ärendedokument 2025/0546-100.

⁸⁵ Sammanställning enkät till konsumenter som vänt sig till ARN, ärendedokument 2025/0546-114.

⁸⁶ ARN publicerar särskilda "vägledande beslut" från ärenden som berör ny lagstiftning, nya typer av varor eller tjänster eller som har principiell betydelse för framtida liknande ärenden. Se ARN, "Vägledande beslut", hämtad 2026-06-03.

⁸⁷ Se 15 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden; Regeringskansliet, svar på frågor via e-post, 2026-03-27. Beslutsordningen har i stora drag varit ungefär densamma sedan ARN blev en egen myndighet.

vara bra att förtydliga de externa ledamöternas roll och vilka krav som ställs på dessa.⁸⁸

De externa nämndledamöternas kompetens är särskilt viktig på avdelningar där det kommer in många ärenden, till exempel motor- och bostadsavdelningarna. På dessa avdelningar är ärendena dessutom ofta både tekniskt komplicerade och omfattande.⁸⁹ Vissa branschorganisationer har, både i granskningen och i remissbehandlingen av Finansdepartementets promemoria om åtgärder för att effektivisera ARN:s verksamhet, framfört att kompetensen hos nämndledamöterna inom vissa tekniskt komplicerade områden inte alltid motsvarar ärendenas svårighetsgrad eller den tekniska utvecklingen. Det kan i förlängningen påverka kvaliteten och enhetligheten i ARN:s beslut och rekommendationer. Det är branschorganisationerna själva som nominerar ledamöter till ARN, men ARN kontrollerar inte systematiskt att ledamöterna har tillräcklig sak- eller branschkompetens utifrån behoven inom olika områden.⁹⁰

3.5.5 Konsumenters upplevelse av kvaliteten i ARN:s handläggning och beslut varierar med typ av beslut

Konsumenternas upplevelse av kvaliteten i ARN:s handläggning och beslut är en viktig indikator även om den kanske främst speglar konsumenternas upplevda kvalitet snarare än verksamhetens faktiska kvalitet. Vår enkät till konsumenter som vänt sig till ARN omfattar bland annat frågor om konsumenternas upplevelse av ARN:s information, handläggning och beslut i deras ärenden. Hur nöjda konsumenterna är med ARN:s information, handläggning och beslut varierar beroende på vilken typ av beslut och rekommendation som ARN har lämnat. I de ärenden där ARN rekommenderat bifall till konsumentens krav eller där ärendet avskrivits är konsumenterna betydligt mer nöjda jämfört med ärenden där ARN rekommenderat delvis bifall, avslag eller där ärendet avvisats.

De flesta konsumenter (90 procent) som svarat på enkäten uppger att det var mycket eller ganska lätt att förstå hur anmälan till ARN ska göras. Andelen är högre bland dem som fått bifall (97 procent) jämfört med dem som fått delvis bifall, avslag eller där ärendet blivit avvisat (där ligger andelen på 82–89 procent). Det kan därför inte uteslutas att utfallet hos ARN kan ha påverkats av om konsumenten haft svårt att förstå hur anmälan till ARN ska göras.

De som fått bifall är generellt sett också mer nöjda med ARN:s information och handläggning under ärendets gång jämfört med dem som fått avslag eller vars anmälan har avvisats. En annan grupp som förefaller mer nöjda med ARN:s information och handläggning är de vars ärenden avskrivits. En förklaring till det kan

⁸⁸ Enkät till konsumenter som vänt sig till ARN, ärendedokument 2025/05469-55.

⁸⁹ ARN, budgetunderlag 2027–2029, ärendedokument 2025/0546-75; Fordonsjuristen; Svar på frågor via e-post, 2026-03-30.

⁹⁰ Remissvar från Mobility Sweden och Svenska Fordonsbranschen i Regeringskansliet, "Remiss av promemorian Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet", hämtad 2026-05-08; Fordonsjuristen; Svar på frågor via e-post, 2026-03-30.

vara det förlikningsprojekt som ARN arbetat med under hösten 2025 för att främja överenskommelser mellan parterna.⁹¹ De vars ärenden avskrivits är också mer nöjda med ARN:s handläggningstider jämfört med övriga. ARN:s handläggningstider är annars något som många av de konsumenterna som svarat på enkäten är mindre nöjda med.

De som fått bifall är generellt mycket nöjda med ARN:s beslut. Även de vars ärenden avskrivits är mycket nöjda. De vars ärenden fått avslag eller avvisats är minst nöjda, och många gånger mycket missnöjda. Detsamma gäller för om konsumenterna anser att ARN varit opartisk eller inte i sitt beslut. De som fått bifall upplever i högre utsträckning ARN som opartisk, medan de som fått avslag eller vars ärende avvisats i stället upplever ARN som partisk.

På frågan om det var lätt att förstå vad ARN:s beslut innebar har en klar majoritet (83 procent) svarat att det var mycket eller ganska enkelt att förstå vad ARN:s beslut innebar. De vars ärenden avvisats och de vars ärenden har en genomströmningstid på mindre än en månad har i något högre grad jämfört med övriga uttryckt att det var svårt att förstå vad ARN:s beslut innebar eller att de inte vet.

3.6 ARN:s förtroendeskapande arbete kan stärkas

3.6.1 ARN:s uppdrag att arbeta med förtroendeskapande åtgärder är avgränsat

ARN har enligt sin instruktion ett uttryckligt uppdrag att genomföra vissa förtroendeskapande åtgärder. Uppdraget är dock avgränsat och gäller i förhållande till näringslivet, inte generellt för konsumenterna eller allmänheten.⁹²

ARN:s uppdrag att arbeta med förtroendeskapande åtgärder gentemot näringslivet avser till exempel att informera om ARN:s praxis och hur ARN:s rekommendationer fungerar. ARN har dock inget uttryckligt uppdrag att mäta eller utveckla konsumenters (eller företags) förtroende för ARN eller att arbeta strategiskt med förtroendefrågor.

ARN uttalar emellertid i sina årsredovisningar att parternas förtroende för ARN är centralt för att de ska respektera och följa ARN:s rekommendationer. ARN arbetar därför kontinuerligt med bättre bemötande och tillgänglighet samt tydligare och mer lättbegripliga beslut. ARN anger även att nämnden genomför regelbundna undersökningar av hur parter upplever bemötande, tillgänglighet och förtroende för ARN. ARN redovisar dock inga konkreta resultat från dessa undersökningar i sina årsredovisningar eller på sin webbplats. Undersökningarna får därmed ses som en del i ARN:s interna utvecklingsarbete.⁹³

⁹¹ Se 22 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. ARN ska verka för att parterna kommer överens. Om så sker ska ARN avskriva ärendet. Även ärenden som återkallas av andra skäl avskrivs.

⁹² Se 4 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

⁹³ ARN, årsredovisningar 2021–2025.

ARN:s uppföljning av följsamheten till sina beslut kan också ses som en del av arbetet med förtroendet för ARN. Uppföljningen omfattar dock endast de konsumenter som fått bifall/delvis bifall av ARN. De konsumenter som fått avslag och kanske är de som är minst nöjda omfattas inte. ARN förefaller heller inte följa upp vad som är skälet till att företag inte följer ARN:s rekommendationer.

3.6.2 ARN har genomfört flera brukar- och kännedomsundersökningar med lite olika syften

ARN har genomfört flera olika typer av undersökningar för att fånga olika gruppers uppfattning och upplevelse av ARN. Undersökningarna har riktats till både privatpersoner och företag men också till ARN:s externa ordförande, föredragande och ledamöter. Syftet med undersökningarna har varierat något.

ARN genomförde under 2021 och 2025 två brukarundersökningar med liknande syfte men delvis olika omfattning och frågeupplägg. Båda undersökningarna riktades till konsumenter och företag samt till personer utan pågående ärende hos ARN. Syftet med undersökningarna var att undersöka hur brukarna upplever ARN:s bemötande och kommunikation samt att identifiera förbättringsområden. Undersökningarna visar sammantaget att många brukare är nöjda med ARN:s bemötande och kommunikation. De förslag till förbättringar som återkommer i undersökningarna gäller bland annat kortare handläggningstider, mer återkoppling om status i ärenden och tydligare kommunikation under ärendets gång.⁹⁴

Under 2021 och 2022 genomförde ARN även kännedomsundersökningar riktad till privatpersoner respektive företag. Undersökningarna var inte några renodlade brukarundersökningar, eftersom de inte i huvudsak riktades mot konsumenter eller företag som varit part i ett ärende hos ARN. De frågor som ställdes i undersökningarna var också mer inriktade mot privatpersoners och företags kännedom och uppfattning om ARN snarare än deras upplevelse av ARN. Undersökningarna visade att både privatpersoner och företag generellt har en positiv uppfattning om ARN även om en del felaktigt tror att ARN ägnar sig åt konsumentrådgivning eller är på konsumentens sida i en tvist. Bland privatpersoner så hade de som använt sig av ARN en mer negativ inställning jämfört med de som inte använt sig av ARN.⁹⁵

3.6.3 Konsumenter vars ärenden avvisats eller som fått ett beslut emot sig uttrycker lägre förtroende för ARN

Vår enkät till konsumenter som vänt sig till ARN visar att konsumenters upplevelse av ARN:s process och beslut varierar beroende på vilket beslut de har fått från ARN. Det här mönstret går igen även när det gäller konsumenternas förtroende för ARN.

⁹⁴ ARN, *Brukarundersökning 2021*, 2021; ARN, *Brukarundersökning 2025*, 2025. Undersökningarna genomfördes i form av telefonintervjuer med 133 (2021) respektive 235 (2025) konsumenter och företag.

⁹⁵ ARN, kännedomsundersökningar 2021 och 2022, ärendedokument 2025/0546-48.

Konsumenternas förtroende för ARN tycks till mycket stor del påverkas av vilket beslut som ARN har fattat i deras ärende.

En majoritet av dem som fått bifall, delvis bifall eller vars ärende avskrivits anger att deras förtroende för ARN har ökat eller är oförändrat. De vars ärenden har avskrivits, och därmed inte prövats i sak, anger i högre grad än övriga att deras förtroende för ARN har ökat. Bland de som fått avslag eller vars ärende avvisats anger en majoritet i stället att deras förtroende för ARN har minskat.

Det är möjligt att konsumenternas förväntningar på ARN har påverkat vilket förtroende de sedan uttrycker. Utifrån vår enkät är det dock svårt att avgöra om de vars ärenden fått avslag eller avvisats haft andra förväntningar jämfört med dem som fått bifall, delvis bifall eller vars ärenden avskrivits. Ungefär hälften av de som svarat på vår enkät uttrycker att de förväntar sig att ARN ska pröva tvister mellan konsumenter och företag opartiskt och rättvist. En nästan lika stor andel förväntar sig dock att ARN ska hjälpa dem att få rätt mot företaget, vilket inte är ARN:s uppdrag.

En dryg majoritet av de konsumenter som svarat på vår enkät (64 procent) lämnade fritextsvar angående möjliga förbättringsområden för ARN. Det vanligaste önskemålet är kortare och mer förutsägbara handläggningstider. Även när konsumenten får rätt i sak upplevs processen som lång och svår att förutse. Många konsumenter önskar även mer återkoppling under ärendets gång. Det finns även önskemål om att ARN:s beslut borde vara obligatoriska och att ARN bättre borde följa upp om företag verkligen följer ARN:s rekommendationer eller inte. Vissa konsumenter tar upp att företag kan uppge att de följer ARN:s rekommendationer, men låta blir att göra det i praktiken och att det är något som ARN inte kontrollerar. Bland dem som fått avslag eller vars ärenden blivit avvisade framgår att motiveringar upplevs som för korta, generella eller för svagt kopplade till konsumentens argument. Konsumenterna upplever även att det deras bevis inte tas på allvar och det finns önskemål om mer stöd och förståelse under processen. De konsumenter vars ärenden avvisats av ARN uttrycker att de inte förstått varför deras ärende inte prövats, eller hur motparten kunnat undvika prövning genom att vara passiv.

4 Systemet för alternativ tvistlösning och konsumenters behov

I detta kapitel behandlar vi delfrågan om huruvida staten har säkerställt att systemet för alternativ tvistlösning sammantaget möter konsumenternas och företagens behov.

Granskningen visar att de alternativa tvistlösningsnämnderna inte alltid kompletterar varandra på ett tydligt sätt. Gränsdragningen mellan nämnderna kan därför vara svår att överblicka för konsumenter. De utmaningar som ARN haft med en kraftigt ökad efterfrågan på tvistlösning finns inte hos de privata godkända alternativa tvistlösningsnämnderna. Det kan bero på att de privata tvistlösningsnämnderna är mer nischade mot sina branscher och därför är mindre kända eller hanterar andra typer av tvister. Företagens skyldighet att informera konsumenter om möjligheten till alternativ tvistlösning är dessutom i stor utsträckning inriktad mot ARN. De privata alternativa tvistlösningsnämnderna är samtidigt ofta kostnadsfria för konsumenten, har i regel kortare handläggningstider och uppges ha hög följsamhet till sina rekommendationer.

4.1 De alternativa tvistlösningsnämnderna kompletterar inte alltid varandra

4.1.1 Privata alternativa tvistlösningsnämnder väljer att bli godkända för att ta vara på den kunskap som finns i branschen

Det främsta skälet till att privata tvistlösningsnämnder väljer att bli godkända alternativa tvistlösningsnämnder är att de vill tillvarata den kunskap som finns i branschen för att upprätthålla kvaliteten i besluten. Andra skäl är att ge konsumenter möjlighet till tvistlösning eller att värna om sina medlemmars integritet.

Advokatsamfundet inrättade KTN i samband med att tvistlösningsdirektivet implementerades i Sverige. Syftet var att tillvarata den kunskap som fanns inom samfundet och att anpassa KTN utifrån Advokatsamfundets roll som tillsynsorgan. Konsumenttvister rörande advokatverksamhet var tidigare undantagna från ARN:s prövning och Advokatsamfundet bedömde att det, mot bakgrund av advokaters särställning och särskilda ansvar i samhället, inte var lämpligt att ARN skulle pröva tvister mellan konsumenter och advokater.⁹⁶

FRN valde att bli en godkänd alternativ tvistlösningsnämnd av liknande skäl. Tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare omfattades av ARN:s prövning men enligt FRN var kvaliteten i ARN:s beslut för ojämn. FRN ville därför med sin ansökan säkerställa en jämnare och mer branschspecifik kvalitet i besluten men också värna

⁹⁶ KTN, svar på frågor via e-post, 2025-10-13; SOU 2014:47, s. 172 f. KTN prövar endast tvister mellan konsumenter och advokater eller advokatbyråer som är medlemmar i Advokatsamfundet. Tvister som rör jurister som inte är advokater prövas i stället av ARN.

om sina medlemmars integritet. Eftersom ARN:s beslut är offentliga hade det tidigare förekommit att enskilda mäklare blivit uthängda i media.⁹⁷

PFN och FNR var verksamma som konsumenttvistnämnder redan innan lagen om alternativ tvistlösning infördes. De tvister som prövades av PFN och FNR omfattades inte av ARN:s prövning.⁹⁸ Det var därför naturligt för både PFN och FNR att ansöka om att bli godkända alternativa tvistlösningsnämnder. Även TSN var verksam som tvistlösningsnämnd innan lagen om alternativ tvistlösning trädde i kraft. Det var dock bara företag som kunde anmäla en tvist till TSN. Eftersom Lagrådet bedömde att den typ av tvister som TSN prövar omfattas av tvistlösningsdirektivet beslutade TSN att utvidga sin tvistlösningsverksamhet till att även omfatta konsumenter.⁹⁹

SBF:s reklamationsnämnd var också verksam som konsumenttvistnämnd när lagen om alternativ tvistlösning infördes. I sin ansökan om godkännande till Kammarkollegiet anger SBF:s reklamationsnämnd som skäl för ansökan att begravningsbyråbranschen i många stycken är specifik och att det därför är ett stort värde med en egen reklamationsnämnd.¹⁰⁰ Sammantaget innebar godkännandet av FRN och SBF att ungefär 100–150 tvister per år fördes över från ARN till dessa nämnder. Tvistlösningsdirektivet innebar samtidigt att ARN:s kompetens utvidgades till att omfatta tvister som tidigare var undantagna från ARN:s prövning.¹⁰¹

4.1.2 Efterfrågan på tvistlösning hos privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder har inte ökat på samma sätt som hos ARN

De utmaningar som ARN haft med ett kraftigt ökat antal anmälda tvister finns inte hos de privata godkända tvistlösningsnämnderna. Det kan bero på att de privata tvistlösningsnämnderna inte är lika kända, men också på att de hanterar andra typer av tvister.¹⁰²

Det är betydande skillnader i antal anmälda tvister som de privata godkända alternativa tvistlösningsnämnderna har att hantera. SBF:s reklamationsnämnd får in i genomsnitt 9 anmälningar per år medan PFN får in cirka 1 000 anmälningar per år, dvs. mer än 100 gånger så många. Se tabell 1.

⁹⁷ FRN, svar på frågor via e-post, 2026-03-18; Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46.

⁹⁸ Det finns dock vissa gränsdragningsproblem mellan PFN och ARN och det förekommer att tvister ibland behöver flyttas mellan nämnderna. Se material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46.

⁹⁹ Möte med företrädare för Svensk Försäkrings Nämnder, 2025-09-12; Lagrådet, *Yttrande med anledning av regeringens lagrådsremiss Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden*, 2015-04-29.

¹⁰⁰ FRN, svar på frågor via e-post, 2026-03-18; Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46. SBF:s reklamationsnämnd prövar endast tvister som rör deras medlemsföretag.

¹⁰¹ SOU 2014:47, s. 23.

¹⁰² En majoritet (74 procent) av de konsumenter som svarat på vår enkät saknar kännedom om andra alternativa tvistlösningsnämnder utöver ARN. Se sammanställning enkät till konsumenter som vänt sig till ARN, ärendedokument 2025/0546-114.

Tabell 1 Antal anmälda tvister till privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder 2016–2024

	FNR	PFN	TSN	FRN	KTN	SBF:s reklamationsnämnd
2016	75	1 096	381 (sep–dec)	-	41	-
2017	53	1 137	948	108	70	-
2018	66	1 066	801	133	74	-
2019	77	1 026	680	155	80	-
2020	87	1 102	588	146	88	-
2021	76	998	606	165	78	-
2022	70	853	474	154	74	-
2023	63	960	479	152	82	-
2024	78	980	530	185	100	-
Medel 2016–2024	72	1 024	610	150	76	9

Källa: De privata godkända alternativa tvistlösningsnämndernas verksamhetsrapporter och rapporteringar till Kammarkollegiet. Riksrevisionens bearbetning.

Anm. För SBF:s reklamationsnämnd redovisas endast genomsnittligt antal ärenden per år.

För de flesta privata alternativa tvistlösningsnämnder har antalet inkommande ärenden varit relativt konstant sedan 2016. Endast FRN och KTN har sett en tydlig ökning i antalet inkommande ärenden. Det finns även privata alternativa tvistlösningsnämnder där antalet ärenden har minskat, till exempel TSN. Förklaringen till det är enligt TSN säkrare vägar och färre allvarliga trafikolyckor.¹⁰³

4.1.3 Privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder är ofta kostnadsfria och få har värdegränser för vilka tvister de prövar

Det är i de flesta fall kostnadsfritt att anmäla en tvist till en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd. Några privata alternativa tvistlösningsnämnder tar dock ut en symbolisk avgift för anmälan. KTN har sedan de godkändes tagit ut en anmälningsavgift på 100 kronor medan FRN införde en avgift på 150 kronor i slutet av 2025. Syftet med avgifterna är framför allt att minska antalet anmälningar där det saknas grund för anmälan.¹⁰⁴

KTN och FRN har, till skillnad från övriga privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder, värdegränser för vilka tvister de prövar. Både FRN och KTN har rätt att avvisa tvister om det yrkade värdet understiger 1 000 kronor.¹⁰⁵ KTN har även en övre gräns på 200 000 kronor för att pröva en tvist. Skälet för denna övre värdegräns är att KTN vill försäkra sig om möjligheten att kunna avvisa tvister som är

¹⁰³ Möte med företrädare för Svensk Försäkrings Nämnder, 2025-09-12.

¹⁰⁴ Sveriges advokatsamfund, cirkulär nr 10/2014, *Advokatsamfundet inrättar en Konsumenttvistnämnd – reviderat förslag*; FRN, svar på frågor via e-post 2026-03-18.

¹⁰⁵ SBF:s reklamationsnämnd har i sina stadgar angett en undre värdegräns på 1 000 kronor. Eftersom nämnden inte informerat Kammarkollegiet om värdegränsen utreder Kammarkollegiet nu frågan i ett tillsynsärende. Se SBF, "Reklamationsnämnden Stadgar", hämtad 2026-06-17 och faktagranskning synpunkter från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-111.

omfattande och komplexa.¹⁰⁶ Varken FRN eller KTN har justerat sina värdegränser sedan nämnderna godkändes 2017 respektive 2016.

4.1.4 Det är inte alltid tydligt om en tvist omfattas av systemet för alternativ tvistlösning och vilken nämnd som i så fall prövar tvisten

Tvister som hanteras av en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd är undantagna från ARN:s kompetensområde.¹⁰⁷ Tanken är att det ska vara tydligt för konsumenter och företag vart de ska vända sig i händelse av tvist. Samtidigt är gränsdragningen mellan ARN och privata godkända tvistlösningsnämnder inte alltid strikt eller enhetlig. Inom vissa områden, som till exempel försäkringsområdet, kan det ibland behöva bedömas från fall till fall om det är ARN eller någon privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd som är behörig att pröva tvisten.

Till exempel prövar PFN tvister som rör personförsäkringar (t.ex. sjuk-, olycksfalls- eller livförsäkring) och kräver en medicinsk bedömning. Tvister som inte kräver medicinsk bedömning kan dock prövas av ARN även om det rör en personförsäkring. Det kan därför vara svårt för en konsument att veta var en tvist ska anmälas. Både ARN och PFN hänvisar dock konsumenter som anmält en tvist till "fel" alternativ tvistlösningsnämnd vidare. Ibland krävs viss utredning eller underhandskontakter mellan ARN och PFN för att avgöra var en tvist hör hemma. Sammantaget innebär det här att tvistens totala handläggningstid förlängs något.¹⁰⁸

Justitieombudsmannen (JO) har vid några tillfällen påpekat andra gränsdragningsproblem och oklarheter som lagstiftaren inte förutsett.¹⁰⁹ Ett exempel är att det inte uttryckligen framgår av ARN:s instruktion att ARN inte prövar tvister som rör advokatverksamhet.¹¹⁰ Om KTN, som normalt prövar sådana tvister, avvisar en tvist med hänvisning till sina begränsningsregler kan ARN därmed inte, enligt JO:s bedömning, avvisa tvisten med hänvisning till att tvisten prövas av KTN. JO bedömde samtidigt att det framgår av förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning att tvister som rör advokatverksamhet ska prövas av KTN och inte av ARN. Den lucka i regelverket som JO lyfte fram finns dock kvar, såvitt vi kan bedöma. Det framgår fortfarande inte av ARN:s instruktion att ARN inte prövar tvister som rör advokatverksamhet.

När tvister flyttas från ARN finns det heller inte alltid någon privat godkänd nämnd som fångar upp dessa. Ett exempel på detta är att ARN tidigare prövat tvister som anmäls av dödsbon. Möjligheten för ARN att pröva sådana tvister infördes i slutet av 1990-talet och behölls när lagen om alternativ tvistlösning infördes. Sedan mars 2022

¹⁰⁶ Se 9 § stadgar för FRN och 61 § stadgar för Sveriges advokatsamfund; Sveriges advokatsamfund, cirkulär nr 10/2014, *Advokatsamfundet inrättar en Konsumenttvistnämnd – reviderat förslag*; Sveriges advokatsamfund, "Hur går prövningen till?", hämtad 2026-04-17.

¹⁰⁷ ARN saknar samtidigt en generell behörighet att pröva tvister som inte omfattas av andra tvistlösningsnämnders kompetensområde.

¹⁰⁸ Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546–46.

¹⁰⁹ JO-beslut 2021-06-22, dnr. 9136–2019 och JO-beslut 2021-06-22, dnr 5255–2019.

¹¹⁰ Sådana bestämmelser har funnits i tidigare instruktioner för ARN:s verksamhet. Se 4 § förordning (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden (upphävd).

prövar dock ARN endast tvister anmälda av dödsbon om de rör begravningstjänster. Motivet till denna begränsning är något oklart. Begränsningen innebär, som Riksrevisionen noterade i granskningen om statens insatser vid hanteringen av dödsbon, en försämrad möjlighet till alternativ tvistlösning för dödsbon.¹¹¹ Det innebär inte att dödsbon är konsumenter i konsumenträttslig mening, men exemplet visar att förändringar i ARN:s kompetensområde kan leda till att vissa typer av tvister faller utanför systemet för alternativ tvistlösning. Eftersom SBF:s reklamationsnämnd prövar tvister som anmäls av dödsbon även för andra tjänster än begravningstjänster, men bara om tvisten avser en begravningsbyrå som är medlem i SBF, varierar tillgången till alternativ tvistlösning beroende på vilket företag som är motpart i tvisten.

4.2 Oklart hur väl företag uppfyller skyldigheten att informera om alternativ tvistlösning

Företagens informationsskyldighet är det främsta verktyget för att underlätta för konsumenter att få information om tvistlösning. Det är dock oklart hur väl företag uppfyller informationsskyldigheten.

Informationsskyldigheten innebär att företag som har åtagit sig att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter ska informera om detta på sin webbplats eller i sina allmänna villkor. Ett företag som motsätter sig ett krav från en konsument, ska alltid informera om vilken nämnd för alternativ tvistlösning som konsumenten kan vända sig till för att få kravet prövat. Företag som inte uppfyller sin informationsskyldighet kan drabbas av sanktioner i enlighet med marknadsföringslagens sanktionssystem.¹¹²

Konsumentverket har tillsyn över marknadsföringslagen och därmed också över företags skyldighet att informera konsumenter om möjligheten till alternativ tvistlösning.¹¹³ Konsumentverkets tillsyn har inte ingått i granskningen, men vi har tagit del av viss information från Konsumentverket.

Konsumentverket bedriver inte någon direkt tillsyn över företagens informationsskyldighet. I stället arbetar Konsumentverket med att ingå branschöverenskommelser med olika branschorganisationer för att stärka konsumenternas ställning på marknaden. Konsumentverket har cirka 30 aktuella branschöverenskommelser, varav drygt hälften innehåller klausuler om alternativ tvistlösning. Konsumentverkets branschöverenskommelser är inte heltäckande och omfattar framför allt branscher där ARN är behörig att pröva eventuella konsumenttvister. Inga av Konsumentverkets gällande branschöverenskommelser hänvisar till någon annan alternativ tvistlösningsnämnd än ARN. Branschorganisationer som är huvudmän för en privat godkänd alternativ

¹¹¹ Riksrevisionen, *Statens insatser vid hantering av dödsbon – utredning, förvaltning och skifte*, RiR 2025:23, s. 50.

¹¹² Se 10–13 §§ lagen om alternativ tvistlösning och 10 § marknadsföringslagen.

¹¹³ Se 1 § förordningen med instruktion för Konsumentverket.

tvistlösningsnämnd kan dock ha inskrivet i sina stadgar att deras medlemsföretag är skyldiga att medverka i ett tvistlösningsförfarande i den egna nämnden oavsett om det finns en branschöverenskommelse med Konsumentverket eller inte.¹¹⁴

Konsumentverket har inga uppgifter om hur väl företag uppfyller sin informationsskyldighet. Konsumentverket får, via sin anmälningssfunktion, in 25 000–30 000 anmälningar per år om företag som inte följer den konsumenträttsliga lagstiftningen. Få anmälningar rör företags informationsskyldighet om alternativ tvistlösning.¹¹⁵ Det kan förstås finnas ett mörkertal här eftersom konsumenter kanske inte känner till vilka skyldigheter företag har att informera om alternativ tvistlösning. Konsumenter kan även få information om möjligheten till alternativ tvistlösning på annat sätt. Till exempel kan konsumenter vända sig till Konsumentverkets upplysningstjänst för att få information och vägledning om sina rättigheter och skyldigheter. I de fall det är aktuellt informerar upplysningstjänsten om möjlighet till alternativ tvistlösning och hänvisar också vidare till ARN eller en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd.¹¹⁶

4.3 Tillgängliga indikatorer visar på viss variation i effektivitet och kvalitet mellan privata alternativa tvistlösningsnämnder

4.3.1 Handläggningstiderna håller sig oftast inom de krav som gäller

Handläggningstiderna hos privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder håller sig oftast inom ramen för det krav som gäller, dvs. att nämnden ska avge sitt yttrande inom 90 dagar från det att skriftväxlingen med parterna är avslutad (90-dagarsfristen).¹¹⁷ Det finns dock exempel på att vissa nämnder ibland haft svårt att klara tidsgränsen.¹¹⁸

För tre av nämnderna, TSN, FNR och PFN har den genomsnittliga handläggningstiden över åren legat på cirka 60 dagar. FRN:s genomsnittliga handläggningstid har varit 79 dagar, medan SBF:s reklamationsnämnd och KTN anger att deras ärenden avgjorts inom 90 dagar efter avslutad skriftväxling.¹¹⁹

¹¹⁴ Möte med företrädare för Konsumentverket, 2025-09-01; Konsumentverket, "Branschöverenskommelser", hämtad 2026-04-01.

¹¹⁵ Möte med företrädare för Konsumentverket, 2025-09-01; Konsumentverket, svar på fråga via e-post, 2025-09-10.

¹¹⁶ Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46.

¹¹⁷ Se artikel 5.4 och 8 i tvistlösningsdirektivet. Förutom 90-dagarsfristen finns även krav på att de alternativa tvistlösningsnämnderna ska avvisa en tvist som de inte är behöriga att pröva inom tre veckor från det att anmälan kommit in (3-veckorsfristen).

¹¹⁸ Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46; Svensk Försäkrings Nämnder, "Om Nämnden för Rättskyddsfrågor", hämtad 2026-05-08; Svensk Försäkrings Nämnder, "Om Personförsäkringsnämnden", hämtad 2026-05-08; Verksamhetsrapport 2024; TSN, "Om oss", hämtad 2026-05-08; FRN, "Rapporter", hämtad 2026-05-08.

¹¹⁹ Genomsnittlig handläggningstid var 55 dagar för TSN 2016–2023, 57 respektive 63 dagar för FNR och PFN 2016–2024 samt 79 dagar för FRN 2017–2024.

Några alternativa tvistlösningsnämnder har ibland haft svårt att klara 90-dagarsfristen, särskilt under pandemiåren. PFN och TSN redovisar att man överskred 90-dagarsfristen i 15 respektive 5,5 procent av alla ärenden 2020–2021 medan FNR anger att tidsfristen överskreds i enstaka ärenden. I FRN:s fall var den genomsnittliga handläggningstiden åren 2020–2022 cirka 100 dagar, vilket fick Kammarkollegiet att inleda ett tillsynsärende mot FRN 2023. Enligt nämndernas senaste redovisning har PFN och TSN minskat andelen ärenden där 90-dagarsfristen överskrids till 13 respektive 2,8 procent medan FRN minskat den genomsnittliga handläggningstiden från 100 till 43 dagar.

Genomströmningstiden från det att ett ärende anmäls tills att tvistlösningsnämnden fattar beslut i ärendet ligger i genomsnitt på mellan 5 och 5,3 månader för de tvistlösningsnämnder som redovisar denna uppgift.¹²⁰

4.3.2 Följsamheten till de privata tvistlösningsnämndernas rekommendationer är generellt hög

Samtliga privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder lämnar rekommendationer om hur en tvist ska lösas. Rekommendationerna är i de flesta fall endast rådgivande för företagen, men tvistlösningsnämnderna uppger att följsamheten är hög. Ingen tvistlösningsnämnd gör dock en egen uppföljning av hur företagen efterlever rekommendationerna.

KTN:s rekommendationer är bindande för advokater enligt vägledande regler om god advokatsed.¹²¹ Om en advokat inte följer en rekommendation från KTN kan konsumenten anmäla detta till Advokatsamfundets disciplinnämnd. Disciplinnämnden har i ett fall från 2020 delat ut en varning och en straffavgift för att ett beslut om en rekommendation delvis inte följts. KTN bedömer att det inte har förekommit några ytterligare fall där nämndens beslut inte följts.¹²²

Flera tvistlösningsnämnder (FNR, PFN och TSN) har som krav i stadgar eller arbetsordning att företagen ska rapportera om de avviker från tvistlösningsnämndernas beslut eller yttrande.¹²³ Under perioden 2016–2023 har FNR inte fått in någon sådan avvikelserapport medan PFN och TSN har fått in i genomsnitt 2 avvikelserapporter per år. Utifrån dessa uppgifter kan den genomsnittliga följsamheten beräknas till 100 procent för FNR, drygt 98 procent för PFN och cirka 93 procent för TSN för perioden. Som jämförelse uppgick den

¹²⁰ Genomströmningstider för FNR och PFN var 5,3 månader 2016–2024. TSN:s genomströmningstid var ca 5 månader 2016–2023 och FRN:s genomströmningstid ca 5 månader 2017–2024.

¹²¹ Sveriges advokatsamfund, cirkulär nr 10/2014, *Advokatsamfundet inrättar en Konsumenttvistnämnd – reviderat förslag*; Sveriges advokatsamfund, *Vägledande regler om god advokatsed*, 2024, punkt 4.1.7. Regeringen bedömer dock att privata tvistlösningsorgan inte kan meddela rättsligt bindande beslut för konsumenter eller för näringsidkare. Se prop. 2014/15:128, s. 52.

¹²² Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46.

¹²³ Se 12 § stadgarna för Nämnden för Rättsskyddsfrågor (fr.o.m. den 18 juni 2025), 12 § stadgarna för Personförsäkringsnämnden (fr.o.m. den 9 mars 2021) och 14 § arbetsordning för Trafikskadenämnden.

genomsnittliga följsamheten till ARN:s beslut inom försäkringsavdelningen till 95 procent för motsvarande tidsperiod.¹²⁴

SBF:s reklamationsnämnds beslut är inte bindande enligt deras stadgar, men anslutna begravningsbyråer har förbundit sig att följa besluten. Om en byrå inte följer nämndens beslut kan dess auktorisation tas bort. Det finns också en garantifond som betalar ut ersättning till konsumenten med det belopp som nämnden rekommenderat.¹²⁵

Inte heller FRN:s beslut är bindande, men följs i normalfallet av fastighetsmäklare och deras ansvarsförsäkringsbolag. Enligt FRN har alla nämndens rekommendationer följts utom i ett fall.¹²⁶ Innan FRN blev godkänd som alternativ tvistlösningsnämnd prövade ARN tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare. Som jämförelse kan nämnas att följsamheten till ARN:s beslut inom fastighetsmäklaravdelningen uppgick till 100 procent 2016.¹²⁷

Det är värt att notera att det endast är efter tvistlösningsnämndernas beslut om bifall eller delvis bifall som det blir aktuellt för företag att följa besluten. Alla tvistlösningsnämnder redovisar inte andelen bifall eller delvis bifall för samtliga år. De tvistlösningsnämnder som redovisar sådana uppgifter anger dock i de flesta fall en lägre bifallsprocent jämfört med ARN.¹²⁸

4.3.3 Omprövningar är ovanliga och få ärenden går till domstol

Det är ovanligt att någon part begär omprövning av beslutade ärenden hos de privata alternativa tvistlösningsnämnderna. En förklaring till detta kan vara att möjligheten till omprövning i många fall verkar saknas. Bland privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder är det endast FRN som har en formulering i sina stadgar kring omprövning.¹²⁹ En konsument som är missnöjd med beslutet hos en privat alternativ tvistlösningsnämnd får i stället ta tvisten vidare till domstol. Få ärenden som har fått ett beslut i en privat alternativ tvistlösningsnämnd provas dock vidare i tingsrätten.

Vår sökning efter tvistlösningsärenden som efter beslut i en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd avgjorts i tingsrätten från och med 2022 till och med 2025 visar att det handlar om ett fåtal ärenden.¹³⁰ För tvistlösningsnämnderna FNR och SBF:s reklamationsnämnd har vi inte hittat några sådana ärenden alls. En tänkbar orsak kan

¹²⁴ Bearbetning av uppgifter i nämndernas rapportering till Kammarkollegiet. Se material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46; ARN, årsredovisningar 2016–2023.

¹²⁵ Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46.

¹²⁶ Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46; FRN, "Rapporter", hämtad 2026-05-08.

¹²⁷ ARN, Årsredovisning 2016, 2017.

¹²⁸ FRN redovisar en genomsnittlig bifallsprocent på 38 procent för åren 2017–2024 medan TSN, PFN och FNR redovisar en genomsnittlig bifallsprocent på 4, 13 respektive 20 procent för åren 2016–2024. KTN redovisar en genomsnittlig bifallsprocent på 22 procent för åren 2016–2025. SBF:s reklamationsnämnd redovisar att 60 procent av nämndens beslut utfaller till konsumenternas fördel. Uppgifterna är dock inte helt jämförbara då det varierar om nämnderna redovisar bifallsprocenten som andel av prövade tvister eller av avgjorda tvister. Se material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46.

¹²⁹ Se 17 § Stadgar för Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd.

¹³⁰ Viss reservation lämnas för att vissa ärenden kanske inte hittats i sökningen.

vara att dessa tvistlösningsnämnder inte avgör så många ärenden per år. TSN har inte haft några tvistlösningsärenden som tagits till tingsrätten under perioden, däremot förekommer det att s.k. obligatoriska ärenden som tidigare avgjorts av TSN tas vidare till domstol. Avseende PFN, KTN och FRN har vi totalt funnit cirka 15 domstolsavgöranden som tidigare varit föremål för avgörande i någon av dessa nämnder. Som en jämförelse anmäldes i genomsnitt totalt cirka 1 200 ärenden per år sammantaget till PFN, KTN och FRN under perioden 2022–2024.¹³¹

¹³¹ Sammanställning av beslut och domar i tingsrätt, ärendedokument 2025/0546-100.

5 Kammarkollegiets tillsyn

I detta kapitel behandlar vi delfrågan om huruvida Kammarkollegiets godkännande och tillsyn av alternativa tvistlösningsnämnder är effektiv.

Granskningen visar att Kammarkollegiets uppdrag som behörig myndighet är begränsat och kan behöva klargöras. Relativt få nämnder har ansökt om godkännande sedan lagen om alternativ tvistlösning infördes, och processen för godkännande är inte närmare reglerad. Både beslut om godkännande och förändringar i godkända nämnders behörighet kan få betydelse för vilka tvister som prövas av ARN.

Kammarkollegiets tillsyn har främst inriktats på nämndernas rapportering vartannat år och den egna rapporteringen till EU vart fjärde år. Tillsynen över de privata godkända alternativa tvistlösningsnämnderna är därmed i huvudsak reaktiv och vissa krav i regelverket har inte varit föremål för tillsyn. Samtidigt tyder granskningen på att tillsynen haft viss effekt, eftersom berörda nämnder har vidtagit åtgärder efter Kammarkollegiets påpekanden. Kammarkollegiets redovisning av tillsynen är dock begränsad till rapporteringen till EU och bygger huvudsakligen på nämndernas egna uppgifter i deras rapportering till Kammarkollegiet.

5.1 Kammarkollegiets uppdrag som behörig myndighet är begränsat och under utveckling

Kammarkollegiets uppdrag som behörig myndighet är relativt begränsat och motsvarar mindre än en årsarbetskraft. Uppdraget är i vissa delar fortfarande under utveckling. För att säkerställa att kompetens finns tillgänglig när behov uppstår arbetar Kammarkollegiet med processkartor och checklistor. Kammarkollegiet har även påbörjat ett arbete med ett handläggarstöd och har som ambition att färdigställa detta under 2026.¹³²

Kammarkollegiets uppdrag som behörig myndighet¹³³

Kammarkollegiet är utsedd av regeringen att vara behörig myndighet enligt lagen om alternativ tvistlösning. Det innebär att Kammarkollegiet godkänner och utövar tillsyn över nämnder för alternativ tvistlösning i Sverige. Kammarkollegiet ska även återkalla ett godkännande om kraven i lagstiftningen inte längre är uppfyllda.

¹³² Kammarkollegiets kostnad för uppdraget uppgår till 1,2 mkr varav merparten är personalkostnad. Den personalresurs som Kammarkollegiet tilldelat uppdraget motsvarar 0,8 årsarbetskrafter. Se Kammarkollegiet, svar på frågor via e-post, 2026-03-03.

¹³³ Se 3–9 §§ lagen om alternativ tvistlösning samt 8 b § förordningen med instruktion för Kammarkollegiet.

Kammarkollegiets uppdrag som behörig myndighet omfattar att:

- ta emot ansökan och godkänna nämnder för alternativ tvistlösning
- utöva tillsyn över godkända alternativa tvistlösningsnämnders verksamhet
- ta emot information om alternativa tvistlösningsnämnders verksamhet vartannat år
- ta emot information om ändrade uppgifter som kan påverka godkännandet
- rapportera om de alternativa tvistlösningsnämndernas verksamhet till EU-kommissionen vart fjärde år.

Kammarkollegiet bedömer att de har de verktyg och de resurser de behöver för sitt uppdrag som behörig myndighet, men att uppdraget kan behöva klargöras.¹³⁴ Kammarkollegiets tolkning av uppdraget utgår från förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning. Det finns dock en nyansskillnad i hur uppdraget har formulerats i förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning jämfört med tvistlösningsdirektivet.¹³⁵ Riksrevisionen har tidigare påpekat denna nyansskillnad i granskningen av statens insatser för en trygg bostadsaffär.¹³⁶

5.2 Ansökningar om godkännande har varit få men följt ungefär samma process

Kammarkollegiet ska enligt lagen om alternativ tvistlösning godkänna en alternativ tvistlösningsnämnd om nämnden uppfyller de krav som anges i lagen.¹³⁷ Samtliga krav måste vara uppfyllda för att ett godkännande ska ske.¹³⁸ Nämnden måste också ansöka om att bli godkänd. Kammarkollegiet bedriver inte något aktivt uppsökande arbete för att hitta och godkänna alternativa tvistlösningsnämnder.

Kammarkollegiets bedömning och beslut att godkänna en alternativ tvistlösningsnämnd utgår bland annat från den motiverade förklaring som nämnden ska lämna om att den uppfyller samtliga krav i lagen om alternativ tvistlösning. Kammarkollegiet har även möjlighet att begära in ytterligare uppgifter om det behövs för att pröva ansökan.¹³⁹

Kammarkollegiet har godkänt sex privata alternativa tvistlösningsnämnder sedan lagen om alternativ tvistlösning infördes. Samtliga godkännanden skedde under 2016 och 2017, dvs. då lagen var relativt ny, men följer ungefär samma process.

¹³⁴ Kammarkollegiet, svar på frågor via e-post, 2026-03-03.

¹³⁵ Se prop. 2014/15:128, s. 14, bet. 2015/16:CU4, rskr. 2015/16:27 och skäl 55 i tvistlösningsdirektivet. I förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning anges att den behöriga myndigheten ska utöva "viss tillsyn" över de godkända nämnderna för alternativ tvistlösning som för detta ändamål ska rapportera om sin verksamhet till den behöriga myndigheten vartannat år. I skälen till EU:s tvistlösningsdirektiv anges i stället att de alternativa tvistlösningsnämnderna bör "övervakas noga" av den behöriga myndigheten.

¹³⁶ Riksrevisionen, *En tryggare bostadsmarknad – statens tillsyn på fastighetsmäklarområdet*, RiR 2025:35.

¹³⁷ Se 6 § lagen om alternativ tvistlösning.

¹³⁸ Prop. 2014/15:128, s. 58.

¹³⁹ Se 5 § lagen om alternativ tvistlösning samt Kammarkollegiet, svar på frågor via e-post, 2026-03-03.

Två ansökningar om att bli godkänd som nämnd för alternativ tvistlösning har återtagits av den ansökande tvistlösningsnämnden på grund av ändrade förhållanden och/eller förändringar i verksamheten. I det ena fallet lämnades en ny ansökan in och tvistlösningsnämnden godkändes ungefär ett år senare. I det andra fallet har någon ny ansökan ännu inte inkommit till Kammarkollegiet.¹⁴⁰

Varken lagen om alternativ tvistlösning eller tvistlösningsdirektivet reglerar närmare hur förfarandet vid godkännande ska gå till. Förvaltningslagens (2017:900) bestämmelser är dock tillämpliga.¹⁴¹ Det innebär att Kammarkollegiets beslut kan överklagas till allmän förvaltningsdomstol.¹⁴² Hittills har ett beslut som rör Kammarkollegiets godkännande av en alternativ tvistlösningsnämnd överklagats till förvaltningsdomstol.¹⁴³ Förvaltningsdomstolen avvisade dock överklagandet.¹⁴⁴

När Kammarkollegiet godkänner en ny nämnd för alternativ tvistlösning alternativt återtar godkännandet för en befintlig alternativ tvistlösningsnämnd så kan det innebära en ändring av vilka typer av tvister som ARN prövar. Detsamma gäller om Kammarkollegiet får in en anmälan om ändring från en godkänd alternativ tvistlösningsnämnd som avser vilka typer av tvister som den nämnden är behörig att pröva. Kammarkollegiet har inte haft anledning att informera ARN om några sådana ändringar efter det att de sex privata tvistlösningsnämnderna godkändes under år 2016 och 2017.¹⁴⁵

5.3 Kammarkollegiets tillsyn över godkända alternativa tvistlösningsnämnder är begränsad

5.3.1 Kammarkollegiet har fokuserat uppdraget på nämndernas rapportering

Kammarkollegiet har i sitt uppdrag som behörig myndighet framför allt fokuserat på de alternativa tvistlösningsnämndernas rapportering till Kammarkollegiet vartannat år och Kammarkollegiets rapportering till EU-kommissionen vart fjärde år. Anledningen är bland annat att både tvistlösningsnämndernas rapportering och rapporteringen till EU-kommissionen är förutsebar, vilket innebär att tidsåtgången kan planeras. Inflödet av externa anmälningar eller andra impulser som kan innebära att Kammarkollegiet inleder ett tillsynsärende är däremot oförutsägbart och varierar år från år.¹⁴⁶

¹⁴⁰ Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46.

¹⁴¹ Prop. 2014/15:128, s. 50, bet. 2015/16:CU4, rskr. 2015/16:27.

¹⁴² Se 15 § lagen om alternativ tvistlösning och 40–42 §§ förvaltningslagen.

¹⁴³ Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46.

¹⁴⁴ Förvaltningsrätten i Stockholms beslut den 30 juni 2017 i mål nr 24297-16.

¹⁴⁵ Kammarkollegiet, svar på frågor via e-post, 2026-03-03. FRN meddelade Kammarkollegiet om en mindre ändring av sitt kompetensområde i mars 2026, vilket Kammarkollegiet meddelade ARN samma dag. Se faktagranskning synpunkter från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-111 och faktagranskningssynpunkter från ARN, ärendedokument 2025/0546-113.

¹⁴⁶ Kammarkollegiet, svar på frågor via e-post, 2026-03-03.

Under perioden 2016–2025 har Kammarkollegiet upprättat totalt 71 ärenden som rör Kammarkollegiets uppdrag som behörig myndighet. Se tabell 2.

Tabell 2 Antal ärenden hos Kammarkollegiet 2016–2025 fördelat på typ av ärende och alternativ tvistlösningsnämnd.

	AKN	ARN	FRN	NFR	PFN	SBF	TSN	Övriga/ samtliga	Totalt
Ansökan inkl. överklagan	1		2	1	1	1	2	1	9
Rapportering från nämnd	4	4	4	4	4	4	4		28
Ändring av uppgift	1		5						6
Tillsyn om eventuellt återkallande av godkännandet			6		3		4		13
Rapportering till EU								2	2
Övrigt		3	1				2	7	13
Totalt	6	7	18	5	8	5	12	10	71

Källa: Riksrevisionens genomgång av ärenden hos Kammarkollegiet.

Av de 71 ärenden som Kammarkollegiet upprättat rör flest (28) ärenden de alternativa tvistlösningsnämndernas rapportering till Kammarkollegiet vartannat år. Under perioden har Kammarkollegiet även inlett 13 tillsynsärenden om ett eventuellt återtagande av godkännandet mot tre olika tvistlösningsnämnder. Flest tillsynsärenden har Kammarkollegiet inlett mot FRN.

De ärenden som återfinns under kategorin ”Övrigt” är inte några direkta tillsyns- eller rapporteringsärenden, men rör Kammarkollegiets uppdrag som behörig myndighet. En del av dessa handlar om frågor och spridande av information från EU samt ändring av uppgifter i EU-kommissionens förteckning över alternativa tvistlösningsnämnder.

En del av uppdraget som behörig myndighet innebär att Kammarkollegiet ska rapportera om ändrade förhållanden i de alternativa tvistlösningsnämndernas verksamhet till EU-kommissionen. Kammarkollegiets rapportering om ändrade förhållanden har fram till nyligen (2025) framför allt rört uppgift om genomsnittlig handläggningstid för respektive tvistlösningsnämnd. I övrigt har Kammarkollegiet till exempel rapporterat om ändring av uttag av avgift för prövning av tvist (för ARN).¹⁴⁷

5.3.2 Nämndernas rapportering leder sällan till att Kammarkollegiet inleder tillsyn om ett eventuellt återtagande av godkännandet

De alternativa tvistlösningsnämndernas rapportering till Kammarkollegiet leder sällan till att Kammarkollegiet inleder ett formellt tillsynsärende om att eventuellt återta godkännandet. I samband med de alternativa tvistlösningsnämndernas rapportering kan Kammarkollegiet dock fördjupa sig i den aktuella tvistlösningsnämnden och begära in kompletterande uppgifter.

¹⁴⁷ Kammarkollegiet, svar på frågor via e-post, 2026-03-03.

Syftet med de alternativa tvistlösningsnämndernas rapportering är att Kammarkollegiet ska kunna övervaka att tvistlösningsnämnderna lever upp till de krav som gäller för godkännande. Om en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd inte längre uppfyller kraven kan Kammarkollegiet återkalla godkännandet. Kammarkollegiet kan även återkalla godkännandet om en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd inte rapporterar om sin verksamhet till Kammarkollegiet.¹⁴⁸

Samtliga alternativa tvistlösningsnämnder har lämnat vardera fyra rapporter vartannat år till Kammarkollegiet. Det innebär att Kammarkollegiet mottagit totalt 28 nämndrapporter. Beroende på vad som framgår av tvistlösningsnämndernas rapporter kan det bli aktuellt för Kammarkollegiet att inleda ett tillsynsärende för ett eventuellt återkallande av godkännandet.

Hittills har en nämndrapport lett till att Kammarkollegiet öppnat ett tillsynsärende om ett eventuellt återkallande av godkännandet. I det aktuella ärendet bedömde Kammarkollegiet att tvistlösningsnämnden i fråga inte uppfyllde kravet på effektivitet (90-dagarsfristen). Efter det att tvistlösningsnämnden inkommit med en redovisning av vidtagna åtgärder avskrev Kammarkollegiet ärendet.¹⁴⁹

Det vanliga är annars att Kammarkollegiet begär kompletterande uppgifter från de privata godkända alternativa tvistlösningsnämnderna utan att inleda tillsyn om att eventuellt återta godkännandet. Kammarkollegiet kan dock varna om att tillsyn om ett eventuellt återtagande av godkännandet kan inledas om tvistlösningsnämnden inte kommer in med de uppgifter som Kammarkollegiet efterfrågar.

Kammarkollegiet har framför allt begärt kompletterande uppgifter om tvistlösningsnämndernas genomsnittliga handläggningstid och om huruvida de uppfyller 90-dagarsfristen.¹⁵⁰ I samtliga fall har detta lett till att tvistlösningsnämnderna inkommit med de uppgifter eller vidtagit de åtgärder som Kammarkollegiet begärt.

5.3.3 ARN rapporterar till Kammarkollegiet men Kammarkollegiet har inte tillsyn över ARN

ARN ska i egenskap av alternativ tvistlösningsnämnd rapportera till Kammarkollegiet, men det innebär inte att Kammarkollegiet har tillsyn över ARN. Om Kammarkollegiet skulle finna brister i ARN:s verksamhet utifrån ARN:s rapportering kan Kammarkollegiet inte vidta några åtgärder gentemot ARN.

¹⁴⁸ Se 8 och 9 §§ lagen om alternativ tvistlösning.

¹⁴⁹ Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46 och ytterligare material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-47.

¹⁵⁰ 90-dagarsfristen ingår inte bland de uppgifter som nämnderna ska rapportera in till Kammarkollegiet vartannat år. Det förekommer dock att nämnderna själva redovisar denna uppgift. Om Kammarkollegiet får del av uppgift som indikerar att en nämnd inte uppfyller kraven för godkännande behöver Kammarkollegiet utreda detta.

Detta följer av att det är regeringen och inte Kammarkollegiet som har utsett ARN att vara alternativ tvistlösningsnämnd enligt lagen om alternativ tvistlösning.¹⁵¹

Kammarkollegiet har under början av 2026 fått in en begäran från allmänheten om att inleda tillsyn av ARN.¹⁵² Begäran från allmänheten ställer frågan om Kammarkollegiets eventuella tillsyn över ARN på sin spets. Eftersom ARN utsetts av regeringen att vara nämnd för alternativ tvistlösning kan Kammarkollegiet inte återkalla något godkännande för ARN. Kammarkollegiet har därmed inte möjlighet att, i egenskap av behörig myndighet, utöva tillsyn över ARN. Det kan diskuteras om detta är i enlighet med andemeningen i tvistlösningsdirektivet där det framgår att alternativa tvistlösningsorgan ska övervakas noga.¹⁵³ Av förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning framgår det dock tydligt att eftersom Kammarkollegiet inte kan återkalla ARN:s godkännande bör Kammarkollegiet inte heller pröva om ARN uppfyller de krav som gäller för godkända alternativa tvistlösningsnämnder.¹⁵⁴

Även om Kammarkollegiet inte kan utöva tillsyn över ARN så står ARN precis som andra myndigheter under JO:s tillsyn. En konsument som har synpunkter på ARN:s verksamhet kan därmed vända sig till JO med en begäran att JO ska granska ARN. JO genomför även regelbundet inspektioner av myndigheter.¹⁵⁵

5.3.4 Hälften av tvistlösningsnämnderna har varit föremål för tillsyn om ett eventuellt återkallande av godkännandet

Kammarkollegiet har ännu inte återtagit godkännandet för någon privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd. Tre tvistlösningsnämnder har dock varit föremål för Kammarkollegiets tillsyn om ett eventuellt återtagande av godkännandet vid 13 tillfällen (se tabell ovan).¹⁵⁶

Samtliga tillsynsärenden utom två har inletts av Kammarkollegiet till följd av synpunkter från allmänheten. Ett tillsynsärende föranleddes av information i den rapportering som tvistlösningsnämnderna ska lämna till Kammarkollegiet vartannat år (se ovan). Kammarkollegiet har även inlett ett egeninitierat tillsynsärende rörande en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd.¹⁵⁷

¹⁵¹ Se 4 § lagen om alternativ tvistlösning jämförd med 1 § förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden samt Kammarkollegiet, svar på frågor via e-post, 2026-03-03.

¹⁵² Kammarkollegiet, svar på frågor via e-post, 2026-03-03; Ytterligare material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-84.

¹⁵³ Se skäl 55 i tvistlösningsdirektivet.

¹⁵⁴ Se 4 § lagen om alternativ tvistlösning samt prop. 2014/15:128, s. 35.

¹⁵⁵ JO genomförde senast en inspektion av ARN i oktober 2017. Se JO, *Inspektion av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) den 23–24 oktober 2017*, dnr 6398-2017.

¹⁵⁶ Kammarkollegiets tillsynsärenden om ett eventuellt återtagande av godkännandet rör PFN (3 ärenden), TSN (4 ärenden) och FRN (6 ärenden).

¹⁵⁷ Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46 och ytterligare material från Kammarkollegiet ärendedokument 2025/0546-47. Bakgrunden till Kammarkollegiets egeninitierade tillsynsärende var att Kammarkollegiet granskat den aktuella tvistlösningsnämndens webbplats och funnit att viss information var svår att hitta.

I samtliga tillsynsärenden har Kammarkollegiet bedömt att den aktuella tvistlösningsnämnden fortsatt uppfyller kraven för att vara godkänd alternativ tvistlösningsnämnd. Kammarkollegiets tillsyn har dock inte omfattat samtliga krav för godkännande utan endast det eller de krav som allmänheten (eller Kammarkollegiet) har haft synpunkt på. Kammarkollegiets tillsyn har i de flesta fall omfattat kraven på opartiskhet, öppenhet och effektivitet. Kraven på sakkunskap, bland annat att ledamöterna har tillräckliga kunskaper och färdigheter, har hittills inte prövats av Kammarkollegiet i något tillsynsärende såvitt vi kan bedöma.

5.4 Kammarkollegiets rapportering av sin tillsyn utgår från krav från EU

Kammarkollegiet ska vart fjärde år offentliggöra en rapport om de alternativa tvistlösningsnämndernas utveckling och hur de fungerar samt översända rapporten till EU-kommissionen. Kammarkollegiet publicerar rapporten till kommissionen på sin externa webbplats. Kammarkollegiet har hittills inte sett ett behov av att publicera några andra ställningstaganden i sitt tillsynsarbete. Nästa rapportering till EU-kommissionen ska ske den 1 november 2026.¹⁵⁸

I sin rapportering till EU-kommissionen ska Kammarkollegiet bland annat redovisa bästa praxis för de alternativa tvistlösningsnämndernas arbete, identifiera brister som kan påverka tvistlösningsnämndernas effektivitet samt vid behov lämna rekommendationer om hur de alternativa tvistlösningsnämnderna kan fungera mer ändamålsenligt och effektivt.

Kammarkollegiets rapportering till EU-kommissionen baseras på den information som de alternativa tvistlösningsnämnderna lämnar till Kammarkollegiet vartannat år. Den första rapporteringen till EU-kommissionen skedde i juli 2018 och omfattade de fem alternativa tvistlösningsnämnder som varit verksamma i minst två år. Den andra rapporteringen till EU-kommissionen gjordes i april 2022 och omfattade samtliga alternativa tvistlösningsnämnder.¹⁵⁹

I rapporteringarna till EU-kommissionen noterar Kammarkollegiet inte några egentliga brister i de alternativa tvistlösningsnämndernas arbete, men tar upp att det kan finnas utvecklingsmöjligheter när det gäller hur tvistlösningsnämnderna offentliggör sina rekommendationer (första rapporten) samt tvistlösningsnämndernas handläggningstider och digitala arbetssätt (andra rapporten). I båda rapporterna konstaterar Kammarkollegiet även att efterlevnaden av de alternativa tvistlösningsnämndernas rekommendationer är hög och att samtliga alternativa tvistlösningsnämnder genomför utbildningsinsatser till anställda och/eller ledamöter.

¹⁵⁸ Kammarkollegiet, svar på frågor via e-post, 2026-03-03.

¹⁵⁹ Material från Kammarkollegiet, ärendedokument 2025/0546-46.

6 Slutsatser och rekommendationer

Riksrevisionen har granskat om statens insatser för att tillhandahålla ett system för alternativ tvistlösning för konsumenter är effektiva och tillräckliga. Den övergripande slutsatsen är att systemet för alternativ tvistlösning fyller en viktig funktion genom att bidra till väl fungerande konsumentmarknader. Det finns dock en utmaning i att säkerställa en tillräcklig tillgång till en effektiv alternativ tvistlösning utifrån konsumenternas behov.

Systemet för alternativ tvistlösning består av ARN och sex privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder. Tanken är att de alternativa tvistlösningsnämnderna ska komplettera varandra. Riksrevisionen bedömer dock att gränsdragningen mellan ARN och privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder inte alltid är tydlig och klar. Det är heller ingen aktör som har ansvar för systemets utveckling på övergripande nivå, vilket gör det svårt att säkerställa att systemet sammantaget möter konsumenters och företags behov.

ARN svarar för huvuddelen av tvistlösningen inom systemet, men har periodvis haft svårt att leva upp till kraven på rimliga handläggningstider till följd av en kraftigt ökad ärendetillströmning. Dessa problem återfinns inte i samma utsträckning hos privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder. Långa handläggningstider begränsar i praktiken konsumenters tillgång till alternativ tvistlösning som ett snabbt och enkelt alternativ till domstol.

Kammarkollegiet utövar tillsyn över privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder. Tillsynen är begränsad eftersom Kammarkollegiet har tolkat sitt tillsynsuppdrag utifrån den ambitionsnivå som anges i förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning. Det finns dock en tydlig skillnad i ambitionsnivå vad gäller omfattningen på tillsynen mellan förarbetena och EU:s tvistlösningsdirektiv. Kammarkollegiets tillsyn omfattar dessutom inte ARN, som är den centrala aktören i systemet. Därmed saknar staten tillsyn över hur systemet fungerar i sin helhet.

6.1 Ingen aktör tar ansvar för systemet för alternativ tvistlösning som helhet

Systemet för alternativ tvistlösning fyller en viktig funktion genom att bidra till väl fungerande konsumentmarknader. Det saknas samtidigt en aktör med ansvar för systemet som helhet. Det gör det svårt att säkerställa att de alternativa tvistlösningsnämnderna kompletterar varandra och att systemet sammantaget möter konsumenters och företags behov.

Om en privat alternativ tvistlösningsnämnd blir godkänd eller utökar sitt kompetensområde ska dessa tvister (som regel) inte prövas av ARN. På motsvarande sätt ska ARN (som regel) ta över tvister om en privat godkänd tvistlösningsnämnd får

sitt godkännande återkallat. Gränsdragningen mellan ARN och privata godkända alternativa tvistlösningsnämnder är dock inte alltid så tydlig och klar.

Inom försäkringsområdet finns till exempel gränsdragningsproblem som innebär att tvister ibland behöver flyttas mellan ARN och Personförsäkringsnämnden (PFN). Det kan också uppstå oklarheter, åtminstone ur ett konsumentperspektiv, när en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd endast prövar tvister för sina medlemsföretag. I de fall en privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd inför begränsningar för vilka tvister den prövar, till exempel värdegränser, är det inte självklart att ARN kan pröva de tvister som faller utanför begränsningarna, något som inte alltid framgår av ARN:s instruktion. Det finns även exempel på att tvister har undantagits från ARN:s kompetensområde utan att någon privat godkänd alternativ tvistlösningsnämnd har tagit över prövningen. Detta har lett till att vissa typer av tvister fallit utanför systemet för alternativ tvistlösning.

6.2 Tillgången till alternativ tvistlösning via ARN begränsas av långa handläggningstider

Efterfrågan på tvistlösning hos ARN har ökat kraftigt sedan ARN blev utsedd till alternativ tvistlösningsnämnd. Trots omfattande effektiviseringsåtgärder har ARN under flera år haft växande ärendebalanser och långa handläggningstider. Detta innebär att tillgången till tvistlösning i praktiken begränsas, eftersom möjligheten att få en tvist prövad inom rimlig tid inte alltid kan säkerställas.

6.2.1 Regeringens och ARN:s åtgärder har effektiviserat handläggningen men handläggningstiderna är en fortsatt utmaning

För att hantera den ökade efterfrågan på tvistlösning har regeringen och ARN vidtagit flera åtgärder. Regeringen har infört en avgift för anmälan till ARN och höjt värdegränserna för vilka tvister som ARN prövar. ARN har å sin sida arbetat systematiskt med att effektivisera sin verksamhet.

Åtgärderna har sammantaget inneburit en kraftigt ökad produktivitet i ARN:s handläggning och minskade kostnader för ARN:s beslutsfattande.

Anmälningssavgiften och de höjda värdegränserna minskade också initialt inflödet av ärenden till ARN, men efterfrågan på tvistlösning hos ARN har därefter återgått till tidigare nivåer. Anmälningssavgiften och de höjda värdegränserna har även bidragit till att ärendena blivit mer omfattande och resurskrävande att handlägga.

Anledningen är att fler ärenden prövas i sak samtidigt som konsumenterna blivit mer benägna att driva sina ärenden. Det har lett till att skriftväxlingen mellan parterna generellt blivit mer omfattande och att det är fler handlingar som ges in i ärendena.

Ett ökat ärendeflöde och mer omfattande och resurskrävande tvister innebär fortsatta utmaningar för ARN att leva upp till kravet på ARN:s handläggningstider. ARN ska normalt avgöra en tvist inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för

avgörande. Kravet följer av ARN:s instruktion som genomför tvistlösningsdirektivet och syftar till att säkerställa att konsumenter får sina tvister prövade inom en tid som gör tvistlösningen praktiskt meningsfull. Under 2025 levde ARN upp till kravet i nästan 75 procent av alla ärenden som beslutades i sak. Det är en rejäl höjning jämfört med tidigare år då genomsnittet legat på ungefär 60 procent, men innebär samtidigt att kravet inte nåddes i ungefär 25 procent av ärendena.

6.2.2 Långa handläggningstider gör tvistlösningen mindre relevant för konsumenter

Alternativ tvistlösning ska vara ett snabbt och enkelt sätt för konsumenter att få en tvist prövad. Långa handläggningstider riskerar därför att göra tvistlösningen mindre relevant för konsumenter som behöver ett snabbt avgörande. Långa handläggningstider innebär att tillgången till tvistlösning i praktiken minskar. Anledningen är att förutsättningarna kan hinna att ändras så att tvisten inte längre är möjlig att pröva. Företaget kan exempelvis hinna gå i konkurs, eller ta tvisten vidare till Kronofogden eller domstol för att konsumenten håller inne med betalning i avvaktan på att få tvisten prövad.

I fritextsvaren till Riksrevisionens enkät är snabbare handläggningstider ett återkommande önskemål. De konsumenter som besvarat enkäten upplever i många fall att processen vid ARN tar för lång tid och att ARN:s beslut ibland dröjer betydligt längre än de förväntat sig. Även om konsumenterna också uttrycker en uppskattning över att ARN finns och värdet av ARN:s prövning, framgår att långa handläggningstider försvårar konsumenternas situation och även påverkar deras förtroende för processen hos ARN.

6.2.3 Förlikning är en viktig del av ARN:s uppdrag men effekterna på handläggningstid och resursanvändning är inte tydliga

ARN:s uppdrag innebär inte bara att pröva tvister utan ARN ska även verka för att parterna kommer överens (förlikas). En förlikning innebär ofta kortare handläggningstid eftersom tvisten inte behöver prövas i sak. ARN har dock inte utvecklat och redovisat arbetet med förlikning på samma systematiska sätt som arbetet med att pröva tvister.

ARN:s uppdrag att arbeta med förlikning skiljer sig från domstolarnas förlikningsverksamhet. Eftersom förfarandet hos ARN är skriftligt finns inte samma möjlighet att stämma av och undersöka när en förlikning kan vara möjlig. Förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning eller ARN:s instruktion innehåller heller inte någon närmare information om hur ARN ska arbeta med förlikning. Under hösten 2025 har ARN dock arbetat med ett särskilt projekt för att främja överenskommelser mellan parterna. Projektet ska följas upp under 2026.

Konsumenter vill ha hjälp att lösa sin tvist så snabbt som möjligt. Det är dock inte alltid en prövning av tvisten som konsumenterna efterfrågar. Det framgår ganska

tydligt av Riksrevisionens enkät. Många konsumenter kontakter ARN med förväntan om att få hjälp men också med en förhoppning om att enbart anmälan till ARN ska sätta press på företaget. De konsumenter vars ärenden avskrivits av ARN för att tvisten klarades upp innan prövning är samtidigt påfallande nöjda. Ibland till och med mer nöjda än de som fått bifall. Anledningen är att de fått hjälp med att få saken ur världen, även om tvisten aldrig prövades av ARN. Detta visar att ARN:s arbete med att bidra till överenskommelser (förlikningar) mellan parterna är en viktig del av ARN:s uppdrag. Samtidigt är förlikning ett resurskrävande verktyg som inte kan användas i alla ärenden. Det är därför viktigt att ARN redovisar hur arbetet bedrivs och vilka effekter det har på handläggningstid och resursanvändning.

6.3 Tydliga krav på externa ledamöter är viktigt för kvaliteten och legitimiteten i ARN:s beslut

Twisterna vid ARN har blivit mer omfattande och resurskrävande, och tvister inom tekniskt komplicerade områden ökar mer än andra tvister. Det innebär att en större andel tvister behöver prövas vid nämndsammanträde jämfört med tidigare. Utvecklingen ökar därmed betydelsen av kvalificerad sak- och branschkompetens hos ARN:s externa nämndledamöter. Detta är särskilt viktigt mot bakgrund av att få konsumenttvister prövas av domstolar, varför ARN:s beslut i praktiken blir vägledande och praxisbildande inom konsumenträttens område. Om ledamöternas sak- och branschkunskap inte motsvarar ärendenas komplexitet kan det påverka både kvaliteten och enhetligheten i ARN:s beslut och därmed också legitimiteten i den praxis som utvecklas genom ARN.

Det finns idag inga uttryckliga krav på vare sig yrkesmässig eller formell kompetens för de externa nämndledamöterna i ARN utöver grundläggande behörighetskrav. Kompetens och lämplighet säkerställs i stället indirekt genom att de (myndigheter och) organisationer som regeringen beslutat nominerar ledamöter som sedan utses av ARN. Beslutsordningen har i stora drag varit ungefär densamma sedan ARN blev en egen myndighet. Av fritextsvaren i Riksrevisionens enkät framgår även att konsumenter ibland har synpunkter på att branschföreträdare deltar i beslutet. Det tyder på att de externa ledamöternas roll inte alltid är tydlig för konsumenter. Det kan därför vara bra att förtydliga de externa ledamöternas roll och vilka krav som bör ställas på dessa.

6.4 ARN:s arbete med förtroendeskapande åtgärder är viktigt och kan stärkas genom ett bredare uppdrag

ARN har enligt sin instruktion ett uttryckligt uppdrag att genomföra vissa förtroendeskapande åtgärder. Uppdraget är dock avgränsat till näringslivet och omfattar inte konsumenter eller allmänheten generellt.

Konsumenters och företags förtroende för ARN är centralt för att de ska respektera och följa ARN:s beslut och rekommendationer. ARN arbetar därför löpande med

förtroendefrågor, bland annat genom att utveckla bemötande, tillgänglighet samt tydligare och mer lättbegripliga beslut. Inom ramen för detta arbete har ARN även genomfört flera undersökningar för att fånga olika gruppers uppfattning och upplevelse av ARN.

Hur konsumenter upplever kvaliteten i ARN:s handläggning och beslut varierar beroende på vilket beslut ARN har fattat. Riksrevisionens enkät, liksom vissa av ARN:s undersökningar, visar att förtroendet för ARN i hög grad påverkas av utfallet i ärendet eller av kontakten med ARN. Detta är något som ARN kan behöva fånga upp i sitt förtroendeskapande arbete. Eftersom merparten av ARN:s rekommendationer innebär avslag på konsumenters krav är det särskilt viktigt att både konsumenter och företag, oavsett utgången i ärendet, upplever processen som rättvis och opartisk (s.k. processuell rättvisa).

ARN bedriver redan ett förtroendeskapande arbete gentemot både konsumenter och företag, men det uttryckliga uppdraget är avgränsat till näringslivet. Riksrevisionen bedömer därför att det finns skäl att bredda ARN:s uppdrag att arbeta med förtroendeskapande åtgärder till att även omfatta konsumenter. ARN:s legitimitet vilar på båda parter förtroende. Ett bredare uppdrag skulle ge bättre förutsättningar att formulera mål, utveckla indikatorer och följa upp hur konsumenter och företag uppfattar ARN:s verksamhet.

6.5 Kammarkollegiets tillsyn är begränsad och reaktiv

Kammarkollegiet är utsedd av regeringen att vara behörig myndighet enligt lagen om alternativ tvistlösning. Det innebär att Kammarkollegiet godkänner och utövar tillsyn över nämnder för alternativ tvistlösning i Sverige. Kammarkollegiets uppdrag som behörig myndighet är relativt begränsat, både i omfattning och i relation till hur uppdraget formuleras i tvistlösningsdirektivet.

Kammarkollegiets tillsyn utgår i huvudsak från de alternativa tvistlösningsnämndernas egen rapportering och ett begränsat antal externa anmälningar. Tillsynen är därmed i praktiken reaktiv, vilket gör det svårt att identifiera systematiska effektivitets- eller kvalitetsbrister inom systemet som helhet. Kammarkollegiet bedömer dock själva att de har de verktyg och resurser de behöver för tillsynen. I förhållande till de enskilda privata godkända alternativa tvistlösningsnämnderna har tillsynen också haft viss effekt. Även om Kammarkollegiet sällan inleder ett formellt tillsynsärende om att eventuellt återta ett godkännande kan Kammarkollegiet begära in uppgifter och ställa krav på nämnderna. I samband med det kan Kammarkollegiet varna om att tillsyn kan komma att inledas, vilket hittills lett till att de privata godkända alternativa tvistlösningsnämnderna åtgärdat de brister som Kammarkollegiet påpekat.

Kammarkollegiet har tolkat sitt tillsynsuppdrag utifrån förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning. Förarbetena ger dock uttryck för en mer begränsad tillsyn än

tvistlösningsdirektivet, som betonar att de alternativa tvistlösningsnämnderna ska övervakas noga. Det har inneburit att Kammarkollegiets tillsynsuppdrag har begränsats jämfört med tvistlösningsdirektivets syfte. Samtliga krav som lagstiftningen ställer på de alternativa tvistlösningsnämnderna har hittills heller inte varit föremål för Kammarkollegiets tillsyn.

Kammarkollegiet saknar möjlighet att utöva tillsyn över ARN. Statens tillsyn omfattar därför inte systemet för alternativ tvistlösning i dess helhet. Eftersom ARN är den största och för konsumenter mest betydelsefulla alternativa tvistlösningsnämnden, begränsar detta statens möjligheter att, genom tillsyn, få en samlad bild av hur systemet för alternativ tvistlösning fungerar i praktiken. Konsumenter som har synpunkter på ARN:s verksamhet kan dock alltid vända sig till JO. JO genomför även egeninitierade inspektioner av ARN.

6.6 Rekommendationer

Riksrevisionen lämnar följande rekommendationer.

Till regeringen

- Se över behovet av att formulera uttryckliga kompetenskrav på ARN:s externa ledamöter i syfte att säkra kvaliteten, enhetligheten och legitimiteten i ARN:s beslut. Exempelvis genom att ge ARN i uppdrag att följa upp om det finns tillräcklig kompetens för alla tvisteområden samt att utveckla kravprofiler för externa ledamöter.
- Utvidga ARN:s uttryckliga uppdrag att arbeta med förtroendeskapande åtgärder till att även omfatta konsumenter, för att stärka båda parter upplevelse av s.k. processuell rättvisa och ARN:s legitimitet.
- Se över den behöriga myndighetens (Kammarkollegiets) tillsynsuppdrag med avseende på privata alternativa tvistlösningsnämnder i lagen om alternativ tvistlösning i syfte att få uppdraget att överensstämja med ambitionsnivån i EU:s tvistlösningsdirektiv.

Till ARN

- Utveckla och systematisera arbetet med att främja överenskommelser (förlikningar) mellan parterna i ärenden där det är ändamålsenligt, samt redovisa hur arbetet bedrivs och vilka effekter det har på handläggningstid och resursanvändning.

Till Kammarkollegiet

- Komplettera tillsynen som baseras på de privata godkända alternativa tvistlösningsnämndernas rapporter och anmälningar från externa parter med regelbundna egeninitierade kontroller.

Referenslista

Litteratur m.m.

Allmänna reklamationsnämnden, *Brukarundersökning 2021*, 2021.

Allmänna reklamationsnämnden, *Brukarundersökning 2025*, 2025.

Allmänna reklamationsnämnden, *Årsredovisning 2016*, 2017.

Allmänna reklamationsnämnden, *Årsredovisning 2017*, 2018.

Allmänna reklamationsnämnden, *Årsredovisning 2018*, 2019.

Allmänna reklamationsnämnden, *Årsredovisning 2019*, 2020.

Allmänna reklamationsnämnden, *Årsredovisning 2020*, 2021.

Allmänna reklamationsnämnden, *Årsredovisning 2021*, 2022.

Allmänna reklamationsnämnden, *Årsredovisning 2022*, 2023.

Allmänna reklamationsnämnden, *Årsredovisning 2023*, 2024.

Allmänna reklamationsnämnden, *Årsredovisning 2024*, 2025.

Allmänna reklamationsnämnden, *Årsredovisning 2025*, 2026.

Allmänna reklamationsnämnden, *Uppföljning av införande av en avgift för anmälan till ARN*, 2025.

Allmänna reklamationsnämnden, *Kompletterande yttrande över promemorian Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden m.m.* (dnr 2023-06292).

Justitieombudsmannen, *Inspektion av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) den 23–24 oktober 2017* (dnr 6398–2017).

Konsumentverket, *Konsumentskadan i Sverige – vad kostar det när köpet gått fel?*, 2025 (dnr 2025/140).

Riksrevisionen, *Konsumentverkets tillsyn av marknadsföring och avtalsvillkor*, RiR 2022:13, 2022.

Lagrådet, *Yttrande med anledning av regeringens lagrådsremiss Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden*, 2015-04-29.

Riksrevisionen, *Statens insatser vid hantering av dödsbon – utredning, förvaltning och skifte*, RiR 2025:23, 2025.

Riksrevisionen, *En tryggare bostadsmarknad – statens tillsyn på fastighetsmäklarområdet*, RiR 2025:35, 2025.

Sveriges advokatsamfund, cirkulär nr 10/2014, *Advokatsamfundet inrättar en Konsumenttvistnämnd – reviderat förslag*.

Sveriges advokatsamfund, cirkulär nr 1/2016, *Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd är godkänd*.

Sveriges advokatsamfund, *Vägledande regler om god advokatsed*, 2024.

Utredningar

Finansdepartementet, *Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet*, dnr Fi2024/01706.

SOU 1978:40, *Tvistlösning på konsumentområdet*.

SOU 2014:47, *Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet*.

SOU 2016:37, *Rätten till personförsäkring – ett stärkt konsumentskydd*.

Riksdagstryck

Prop. 2024/25:1, *Budgetpropositionen för 2025*, bet. 2024/25:CU1, rskr. 2024/25:93.

Prop. 2023/24:5, *Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden*, bet. 2023/24:CU7, rskr. 2023/24:125.

Prop. 2014/15:128, *Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden*, bet. 2015/16:CU4, rskr. 2015/16:27.

Prop. 2009/10:175, *Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt*, bet. 2009/10:FiU:38, rskr. 2009/10:315.

RFR 2009/10:RFR12, *Näringslivets självregleringsorgan – utvecklingen sedan 2003*.

Skr. 2009/10:79, *En tydlig, rättssäker och effektiv tillsyn*, bet. 2009/10:FiU12, rskr. 2009/10:210.

Författningar

Förvaltningslagen (2017:900).

Lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

Marknadsföringslagen (2008:486).

Rättegångsbalken (1942:740)

Förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

Förordningen (2007:824) med instruktion för Kammarkollegiet.

Förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket.

Ändringsförfattning (2025:610), *Förordning om ändring i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden*.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG.

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2025/2647 av den 16 december 2025 om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828 till följd av stängningen av den europeiska plattformen för tvistlösning online.

Webbsidor

Allmänna reklamationsnämnden, "Konsument", <https://www.arn.se/konsument/>, hämtad 2026-05-08.

Allmänna reklamationsnämnden, "Vanliga fall hos ARN", <https://www.arn.se/vanligafall/>, hämtad 2026-05-04.

Allmänna reklamationsnämnden, "Vägledande beslut", <https://www.arn.se/om-arn/vagledande-beslut/>, hämtad 2026-06-03.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, "Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN)", <https://frn.se>, hämtad 2026-04-15.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, "Att göra en anmälan", <https://www.frn.se/att-gora-en-anmalan>, hämtad 2026-04-24.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, "Rapporter", <https://www.frn.se/rapporter>, hämtad 2026-05-08.

Konsumentverket, "Branschöverenskommelser", <https://publikationer.konsumentverket.se/filtrera-fram-branschoverenskommelser>, hämtad 2026-04-01.

Regeringskansliet, "Remiss av promemorian Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden och en ny möjlighet till omprövning", <https://www.regeringen.se/remisser/2021/02/remiss-av-promemorian-avgift-vid-provning-av-en-tvist-vid-allmanna-reklamationsnamnden-och-en-ny-mojlighet-till-omprovning/>, hämtad 2026-05-08.

Regeringskansliet, "Remiss av promemorian Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämndens verksamhet", <https://www.regeringen.se/remisser/2024/09/remiss-av-promemorian-vissa-atgarder-for-att-effektivisera-allmanna-reklamationsnamndens-verksamhet/>, hämtad 2026-05-08.

Sveriges Begravningsbyråers Förbund, "Reklamationsnämnden", <https://www.begravningar.se/om-sbf/reklamationsnamnden/>, hämtad 2026-04-15.

Sveriges Begravningsbyråers Förbund, "Reklamationsnämnden Stadgar",
<https://www.begravningar.se/om-sbf/reklamationsnamnden/reklamationsnamnden-stadgar/>, hämtad 2026-06-17.

Svensk Försäkrings Nämnder, "Nämnden för rättsskyddsfrågor",
<https://www.forsakringsnamnder.se/namnden-for-rattsskyddsfragor/provning-i-namnden-fnr/>, hämtad 2026-04-15.

Svensk Försäkrings Nämnder, "Personförsäkringsnämnden",
<https://www.forsakringsnamnder.se/personforsakringsnamnden/provning-i-namnden-pfn/>, 2026-04-15.

Svensk Försäkrings Nämnder, "Om Nämnden för rättsskyddsfrågor",
<https://www.forsakringsnamnder.se/namnden-for-rattsskyddsfragor/om-namnden-fnr/>; hämtad 2026-08-05.

Svensk Försäkrings Nämnder, "Om Personförsäkringsnämnden",
<https://www.forsakringsnamnder.se/personforsakringsnamnden/om-namnden-pfn/>,
hämtad 2026-05-08.

Sveriges advokatsamfund, "Välkommen till Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd",
<https://www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden/>, hämtad 2026-04-15.

Sveriges advokatsamfund, "Hur går prövningen till?",
<https://www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden/vad-provar-namnden/steg-1/>, hämtad 2026-04-17.

Sveriges Domstolar, "Så hanteras ett tvistemål i tingsrätten",
<https://www.domstol.se/amnen/tvist-om-pengar/sa-hanteras-ett-tvistemal-i-tingsratten/>, hämtad 2026-04-08.

Trafikskadenämnden, "Trafikskadenämnden",
<https://www.trafikskadenamnden.se/skadereglering/>, hämtad 2026-04-15.

Trafikskadenämnden, "Om oss", <https://www.trafikskadenamnden.se/om-oss/#Link15060>, hämtad 2026-05-08.

Alternativ tvistlösning för konsumenter – statens ansvar och systemets funktion (RiR 2026:15)

Alternativ tvistlösning innebär att en tvist mellan en konsument och ett företag kan avgöras utanför domstol. Riksrevisionen har granskat om statens insatser för att tillhandahålla ett system för alternativ tvistlösning för konsumenter är effektiva och tillräckliga.

Granskningen visar att systemet fyller en viktig funktion, men att staten inte fullt ut har säkerställt en tillräcklig tillgång till effektiv tvistlösning utifrån konsumenternas behov. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) svarar för merparten av tvistlösningen i systemet, men har periodvis haft svårt att hålla rimliga handläggningstider. Långa handläggningstider kan minska nyttan med tvistlösningen och begränsa konsumenters tillgång till ett snabbt och enkelt alternativ till domstol.

Granskningen visar också att gränsdragningen mellan ARN och privata alternativa tvistlösningsnämnder inte alltid är tydlig. Det saknas dessutom en aktör med ansvar för systemets utveckling som helhet. Kammarkollegiets tillsyn över de privata nämnderna är begränsad och omfattar inte ARN.

Riksrevisionen lämnar rekommendationer till regeringen, ARN och Kammarkollegiet i syfte att säkra systemets effektivitet, kvalitet och legitimitet. Rekommendationerna handlar bland annat om att säkra förutsättningarna för kvalitet och förtroende i ARN:s verksamhet, utveckla arbetet med att främja överenskommelser mellan parterna när så är möjligt samt göra tillsynen över de privata alternativa tvistlösningsnämnderna mer aktiv.