
ÅRSRAPPORT

2022

Innhold

Leders beretning	4	<i>Felles for tvisteløsning</i>	31
Introduksjon til virksomheten og hovedtall	6	<i>Forbruker Europa</i>	33
Forbrukertilsynet og samfunnsoppdraget.....	6	Kommunikasjon og analyse	35
Omtale av organisasjon og ledelse	7	<i>Arbeid med egne kanaler</i>	35
Nøkkeltall	8	<i>Mediehandtering</i>	35
<i>Virksomhetens drift og økonomi</i>	8	Kunnskapsgrunnet i Forbrukersektoren	36
<i>Våre ansatte</i>	9	Samarbeid og arbeidsfordeling.....	36
<i>Tjenester vi leverer</i>	10	<i>Samarbeid med Forbrukerrådet</i>	36
Årets aktiviteter og resultater	13	<i>Samarbeid med nemndssekretariatene</i>	36
Generelt.....	13	Styring og kontroll i virksomheten	37
Tilsyn	14	Overordnet vurdering.....	37
<i>Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler</i>	15	Vesentlige forhold	37
<i>Markedsføring overfor barn og unge</i>	16	Fellesføringer for 2022	38
<i>Finansielle tjenester</i>	17	<i>Bruk av konsulenter</i>	38
<i>Klima- og miljøpåstander i markedsføringen</i>	18	<i>Læringer i Forbrukertilsynet</i>	38
<i>Strømmermarkedet</i>	19	Digitalisering.....	39
<i>Åpenhetsloven</i>	20	<i>Saksbehandlingssystem og arkivkjerne</i>	40
<i>Internasjonalt arbeid</i>	22	<i>Skjema og nettsider</i>	40
<i>Tilsynsforum</i>	22	<i>Klarspråk</i>	40
<i>Øvrige tilsynsområder</i>	23	<i>Analyse og innsikt</i>	40
Tvisteløsning	25	IKT og digital sikkerhet	40
<i>Leveranse i balanse</i>	25	Samfunnssikkerhet og beredskap	41
<i>Mekling</i>	25	<i>Vernerunde og brannvern</i>	41
<i>Saker til Forbrukerklageutvalget</i>	28	<i>Lærings- og utviklingstiltak</i>	41

Effektiviseringsfremmende tiltak.....	41
Personalforvaltning.....	41
<i>Arbeid med Inkluderende arbeidsliv.....</i>	41
<i>Rekruttering.....</i>	41
<i>Arbeidsmiljøutvalg.....</i>	42
Likestilling.....	42
Forbrukertilsynets arbeid med bærekraftsmålene.....	43
<i>Bærekraftsmål 12 - Sikre bærekraftige forbruks- og produksjonsmønstre.....</i>	43
<i>Bærekraftsmål 5 – Likestilling mellom kjønnene.....</i>	43
<i>Bærekraftsmål 13- Stoppe klimaendringene.....</i>	43
Riksrevisjonen.....	43
Vurdering av fremtidsutsikter.....	44
Dagsaktuelle Forbrukerutfordringer.....	44
Internasjonalisering.....	44
Hva påvirker evnen til å løse samfunnsoppdraget?.....	45
Kompetanse i Forbrukertilsynet.....	45
Digitalisering og effektivisering.....	45
Årsregnskap.....	46
Ledelseskomentarar.....	46
<i>Formål.....</i>	46
<i>Bekreftelse.....</i>	46
<i>Vesentlige forhold.....</i>	46
Tilleggsopplysninger.....	46
Prinsippnote årsregnskapet.....	47
Bevilgningsrapportering.....	47
Artskontorrapportering.....	47
Oppstilling av bevilgningsrapportering.....	48



Leders beretning

Min vurdering er at Forbrukertilsynet har levert gode resultater i 2022. Forbrukertilsynet har grepet inn både mot markedsføring og avtalevilkår på mange områder, slik at forbrukerne har fått forbrukerrettighetene de faktisk har krav på. Vi har meklet i mange forbrukersaker og forberedt saker for behandling i Forbrukerklageutvalget. Saker som har hatt stor betydning for forbrukerne.

Forbrukertilsynet er fremdeles under oppbygging. Tilsynets helhetlige ansvar for klagesaker, tilsyn med forbrukervernregler og kunnskapsoppbygging legger til rette for positive ringvirkninger i form av bedre samordning og et sterkere og mer effektivt forbrukervern.

I forbindelse med at vi fikk oppdraget med veiledning og tilsyn med åpenhetsloven som trådte i kraft 1. juli 2022, rekrutterte Forbrukertilsynet ti nye medarbeidere. For å utøve oppgaven på best mulig måte har vi ansatt medarbeidere med ulik bakgrunn og kompetanse. Oppgavene knyttet til åpenhetsloven bidrar ytterligere til å bygge Forbrukertilsynets samlede kompetanse.

Forbrukertilsynet er en organisasjon med mange motiverte og kompetente medarbeidere. Gjennomsnittsalderen er rundt 35 år. Godt arbeidsmiljø, spennende arbeidsoppgaver og et viktig samfunnsoppdrag vil legge til rette for at Forbrukertilsynet skal bidra til et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne i årene fremover. Medarbeider-

undersøkelsen i staten (MUST) ble gjennomført i november og desember 2022. I overkant av 85% av medarbeiderne besvarte undersøkelsen. Min vurdering er at resultatene er veldig gode. Forbrukertilsynet har et godt arbeidsmiljø på alle kontorsteder. Medarbeiderne er motiverte og har stor grad av psykologisk trygghet. Hele 98% av medarbeiderne oppga at de følte stor grad av psykologisk trygghet i arbeidshverdagen. Vi vil følge opp undersøkelsen og utarbeide handlingsplaner både på avdelingsnivå og virksomhetsnivå i 2023.

Som følge av omstillingen og andre forhold var samlet turnover i 2022 på 22,8%. Dette er litt lavere enn i 2021, men fremdeles altfor høyt. Forbrukertilsynets tilsynsavdeling, Forbruker Europa og sekretariatet for Forbrukerklageutvalget (FKU) har også i 2022 vært spesielt preget av omstilling. Denne delen av virksomheten ble flyttet ut fra Oslo fra 1. januar 2021. Rekruttering og kompetanseoppbygging er fremdeles et av hovedmålene for Forbrukertilsynet.

Også i tvisteløsningsområdet har det vært stor utskifting av personell i 2022. På slutten av 2022 og litt inn i 2023 ser det ut som turnover er på vei ned. Vi jobber målbevisst med å kartlegge årsakene til turnover og med å iverksette tiltak for å redusere den. De tiltakene som ble iverksatt i 2022 ser ut til å gi god effekt. Det er blant annet redusert bruk av midlertidige stillinger/vikariater og målbevisst rekruttering av mer erfarne medarbeidere.

Til tross for omfattende rekrutteringer og turnover som følge av omstillingen, med tilhørende kompetansetap, har Forbrukertilsynet likevel hatt aktivitet og tilsyn på alle områdene departementet har bedt oss prioritere i 2022. I tillegg har vi ført tilsyn på områder der dette har vært viktig for å ivareta forbrukervernet. Vi har særlig konsentrert ressursene rundt etableringen av tilsynet med åpenhetsloven.

Forbrukertilsynet har i 2022 konsentrert ressursene til tilsyn med områder som særlig skal prioriteres i henhold til tildelingsbrevet: markedsføring av lån, kreditt og andre finansielle tjenester, digitale vilkår og markedsføring, kroppspress, sosiale medier og bærekraft. I tillegg medførte koronapandemien behov for ekstra tilsyn med markedsføring og avtalevilkår på utvalgte områder.

I løpet av 2022 har flere av Forbrukertilsynets vedtak vært til behandling i Markedsrådsrådet. Jeg vil særlig nevne tre saker knyttet til billigst-påstander på strømmarkedet.

Prosjekt Leveranse i balanse på tvisteløsningsområdet (mekling og forberedelse av saker for Forbrukerklageutvalget) ble forberedt i 2020, etablert i 2021 og videreført og avsluttet i 2022. Formålet med prosjektet var å ta ned restansene og etablere grunnlaget for at fremtidige leveranser varig innfrir lovens krav til kvalitet og saksbehandlingstider. Prosjektet har satset på rekruttering av nye saksbehandlere, forbedring av arbeidsprosesser og kvalitet, og oppdatering av arbeidsverktøy og systemer.

Restansene når det gjelder meklingsaker og saker som skal behandles i Forbrukerklageutvalget er betydelig redusert i forhold til situasjonen våren 2021.

Ventetiden for saker som skal behandles av Forbrukerklageutvalget ligger ved årsskiftet på mellom 16-18 måneder. Det har vært mer utfordrende enn antatt å redusere restansene for saker til Forbrukerklageutvalget. Blant annet fordi saksbehandlertkapasiteten i stor grad måtte bygges opp på nytt, både når det gjaldt rekruttering og opplæring. Vi har økt kapasiteten vesentlig på å forberede saker for FKU. Ekstra utvalgsmedlemmer har også økt kapasiteten i Forbrukerklageutvalget.

Forbrukerne har møtt ulike utfordringer av økonomisk, praktisk og sikkerhetsmessig betydning gjennom koronapandemien og som følge av krigen i Ukraina. Året 2022 har vært preget av økte kostnader for forbrukerne gjennom økte priser på mat, strøm, drivstoff og høyere rentekostnader. Dette har stor betydning for forbrukernes økonomi og flere sliter med å få endene til møtes. Denne situasjonen synliggjør viktigheten av et effektivt forbrukervern, og at næringsdrivende følger både egne forpliktelser og samtidig ivaretar forbrukernes rettigheter etter lovverket.

Det er også grunn til å anta at selve prisen for produkter og tjenester blir enda viktigere for forbrukerne enn tidligere. Dette kan bety at enda flere forbrukere kjøper varer og tjenester på salg, eller benytter seg av useriøse nettbutikker hvor prisen kan fremstå svært gunstig, men hvor forbrukerne kan oppleve ulike problemer. Det er

rimelig å anta at Forbrukertilsynet vil motta flere klager på produkter og tjenester, da manglende etterlevelse av forbrukervernregelverket blir enda viktigere for den enkelte enn tidligere. Av samme grunn kan det bli et høyere antall meklingsaker som forbrukerne sender inn til Forbrukertilsynet. Ved utgangen av 2022 ser vi at antall meklingsaker øker i forhold til saksinngangen i 2021 og i starten av 2022. Videre er Forbrukertilsynets erfaring i tider hvor det er høy konkurranse om kundene, at enkelte aktører markedsfører seg aggressivt og at praksisen ikke nødvendigvis samsvarer med forbrukervernreglene.

Når det gjelder barn og unge utsettes disse for omfattende markedsføring gjennom ulike sosiale medier og det vil være viktig å påse at forbrukerbeskyttelsen også gjelder denne gruppen, som også er gitt et særskilt vern gjennom markedsføringsloven. I tillegg til at det er innført regler om retusjert reklame som skal forhindre kroppspress blant barn og unge ble Reklameskolen som undervisningsopplegg for ungdomsskolen lansert sommeren 2022. Erfaringene med reklameskolen er gode.

Overordnet er det derfor viktig at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg både i tradisjonelle og digitale kanaler.

Bak de største globale plattformene står internasjonale selskaper som forbrukerne kjøper varer og bruker tjenester av. Norske forbrukere benytter seg av stadig flere internasjonale aktører. Det har betydning for vårt tilsynsarbeid da dette reiser spørsmål om saker skal

behandles nasjonalt eller internasjonalt. Dette medfører at tilsynet i årene som kommer må prioritere internasjonalt arbeid og håndheving, samt delta i relevante internasjonale fora for å ivareta forbrukervernet for norske forbrukere.

Forbrukertilsynet er opptatt av effektivisering og digitalisering som statlig virksomhet, og har i 2022 igangsatt et digitaliseringsprosjekt som varer ut 2026. Formålet med prosjektet er at Forbrukertilsynet skal få bedre og mer effektive prosesser internt, hvor dette bidrar til bedre brukeropplevelser og gjør at tilsynet på sikt kan være enda mer synlige og tilgjengelige i samfunnet. Digitaliseringsprosjektet vil også kunne hente ut ytterligere synergier i virksomheten for å bidra til et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne gjennom å tilby enda bedre tjenester enn i dag.

Porsgrunn, 15.03.2023



Trond Rønningen, direktør

Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Forbrukertilsynet og samfunnsoppdraget

Forbrukertilsynets samfunnsoppdrag er å arbeide for å gjøre samfunnet enklere og tryggere for forbrukere. Vi er en offentlig tilsynsmyndighet som fører tilsyn med markedsføring og avtalevilkår, håndhever forbrukervernlovgivning og mekler i konflikter mellom forbrukere og næringsdrivende og forberede saker til Forbrukerklageutvalget.

Vi er et faglig uavhengig forvaltningsorgan administrativt underlagt Barne- og familiedepartementet. Statsbudsjettet, tildelingsbrev og instruks er de sentrale styringsdokumentene fra departementet. Denne årsrapporten skal gi et dekkende bilde av virksomhetens resultater, hvordan målene er oppnådd og bruken av ressurser.

Forbrukertilsynet har fire hovedoppgaver:

1.

Føre tilsyn med forbrukervernregler

2.

Mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende

3.

Forberede saker for Forbrukerklageutvalget

4.

Ivareta kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet



Vi i Forbrukertilsynet jobber for å ha en god dialog med forbrukere og næringsliv. Vi skal være det foretrukne kompetansemiljøet innen forbrukerrett og stadig videreutvikle vår kunnskap på forbrukerområdet.

Omtale av organisasjon og ledelse

Forbrukertilsynet ble etablert i 1973 med betegnelsen Forbrukerombudsmannen. Navnet ble senere endret til Forbrukerombudet og deretter til Forbrukertilsynet i 2018.

I januar 2019 besluttet regjeringen å omorganisere forbrukerapparatet. Forbrukertilsynet, tvisteløsningsoppgavene i Forbrukerrådet, Forbruker Europa og sekretari-

atet for Forbrukerklageutvalget skulle slås sammen. Nytt hovedkontor skulle etableres i Grenlandsområdet fra 2021.

1. januar 2021 etablerte vi nytt hovedkontor i Porsgrunn med lokalkontor i Stavanger, Tromsø og Longyearbyen.

Forbrukertilsynet er organisert i tre avdelinger. Tilsyns-avdelingen fører kontroll med næringsdrivendes handelspraksis og avtalevilkår, tvisteløsningsavdelingen mekler i saker mellom forbrukere og forbrukere og næringsdrivende samt har en sekretariatsfunksjon for Forbrukerklageutvalget. Virksomhetsstyring og utvikling

har ansvaret for intern drift, IKT, personal, økonomi og dokumentforvaltningen i hele virksomheten.

Vi har også en kommunikasjonsenhet som bidrar til både ekstern og intern kommunikasjon.

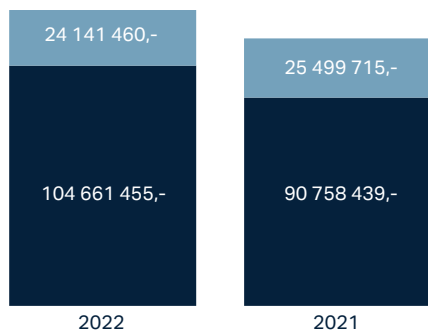
Forbrukertilsynet skal være en attraktiv arbeidsplass. Dette ønsker vi å oppnå ved å utvikle et godt og raust arbeidsmiljø med kultur for å gjøre hverandre gode. Vi ønsker å ivareta gode relasjoner på tvers av organisatoriske skiller. Vi ønsker også å tiltrekke oss og beholde medarbeidere med riktig kunnskap og kompetanse.



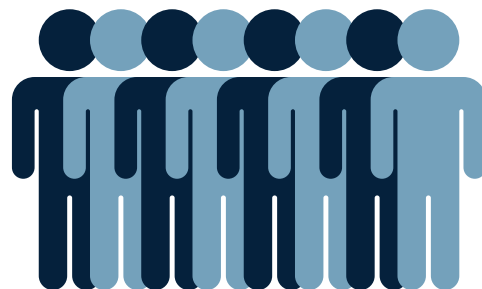
Nøkkeltall

Virksomhetens drift og økonomi

Driftsutgifter



■ Utbetalinger til lønn
■ Andre utbetalinger drift

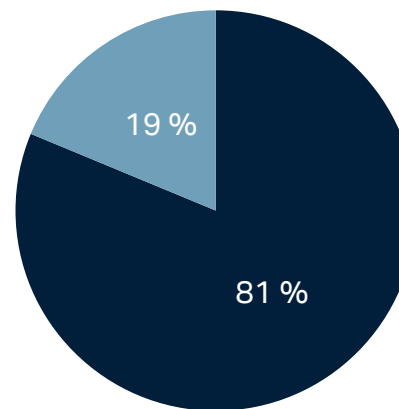


Virksomhetens totale lønnsutgifter har steget med

13%

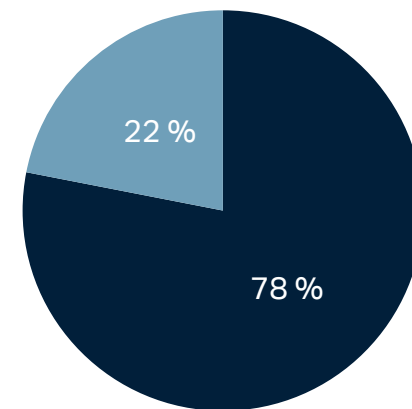
sammenlignet med 2021

Driftsutgifter 2022



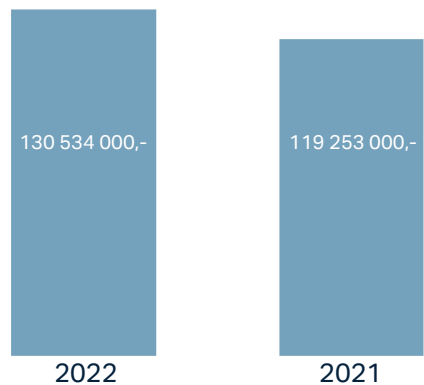
■ Utbetalinger til lønn
■ Andre utbetalinger til drift

Driftsutgifter 2021



■ Utbetalinger til lønn
■ Andre utbetalinger til drift

Samlet tildeling



12%

flere utførte årsverk i 2022 sammenlignet med 2021



Lønnsutgifter per årsverk har steget med

2% ▲

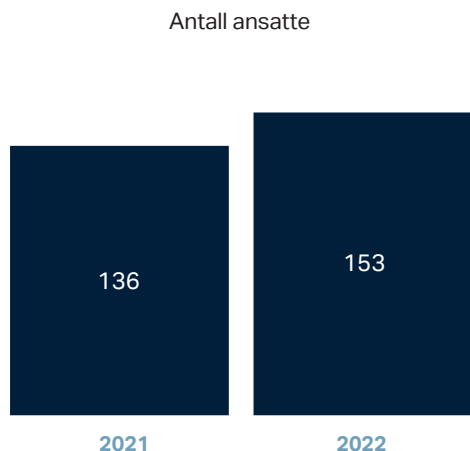
Utførte årsverk ▲

122,8

Lønnsandel av driftsutgiftene ▲

81% ▲

Våre ansatte



Antall ansatte har økt med

11%

fra 2021 til 2022

Fast ansatte ved utgangen av 2022

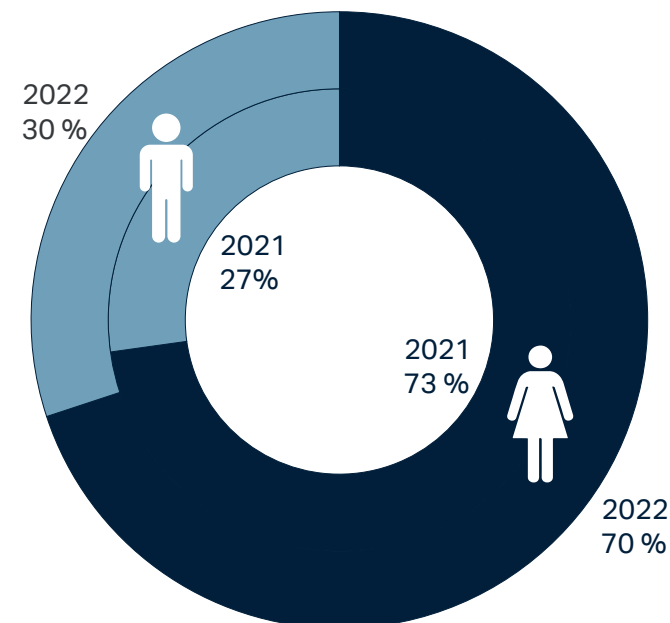
9%

Midlertidig ansatte ved utgangen av 2022

Kjønnsbalansen er noe skjev til fordel for kvinner.



Kjønnsbalansen i ledergruppen er omtrent lik sammenlignet med alle ansatte.



Vi bruker følgende stillingsfunksjoner:

STILLINGSKODE
Direktør

Antall ansatte

1

Andel ansatte

1%

STILLINGSKODE
Avdelingsdirektør

Antall ansatte

3

Andel ansatte

2%

STILLINGSKODE
Underdirektør

Antall ansatte

12

Andel ansatte

8%

STILLINGSKODE
Kontorsjef

Antall ansatte

1

Andel ansatte

1%

STILLINGSKODE
Seniorrådgiver

Antall ansatte

51

Andel ansatte

33%

STILLINGSKODE
Rådgiver

Antall ansatte

73

Andel ansatte

48%

STILLINGSKODE
Førstekonsulent

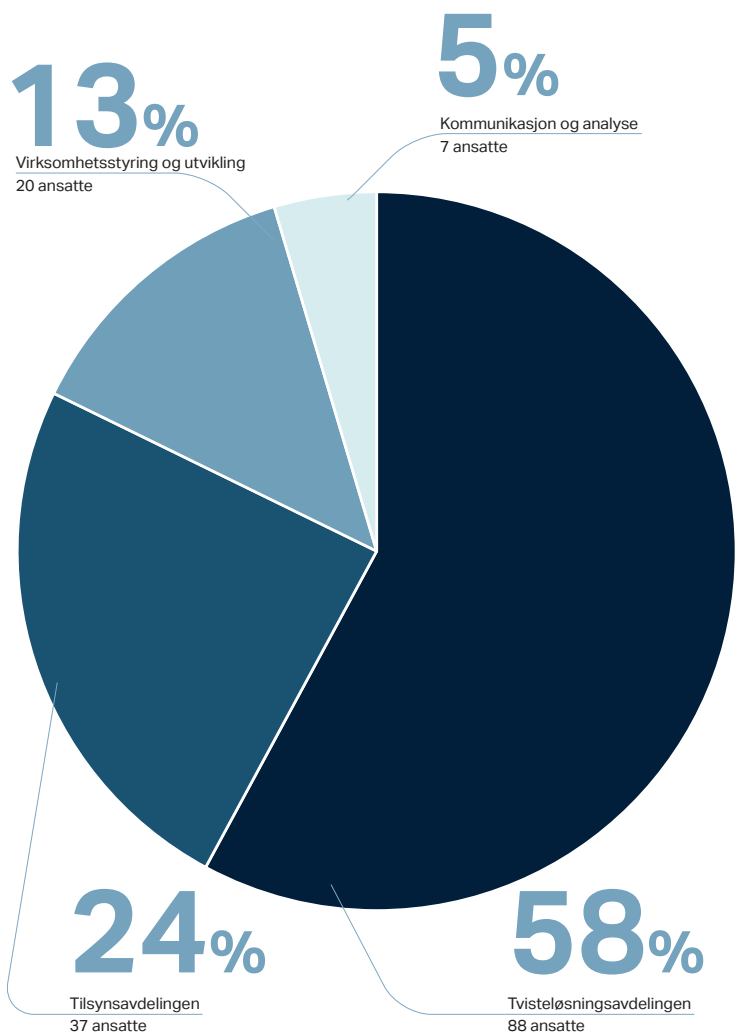
Antall ansatte

12

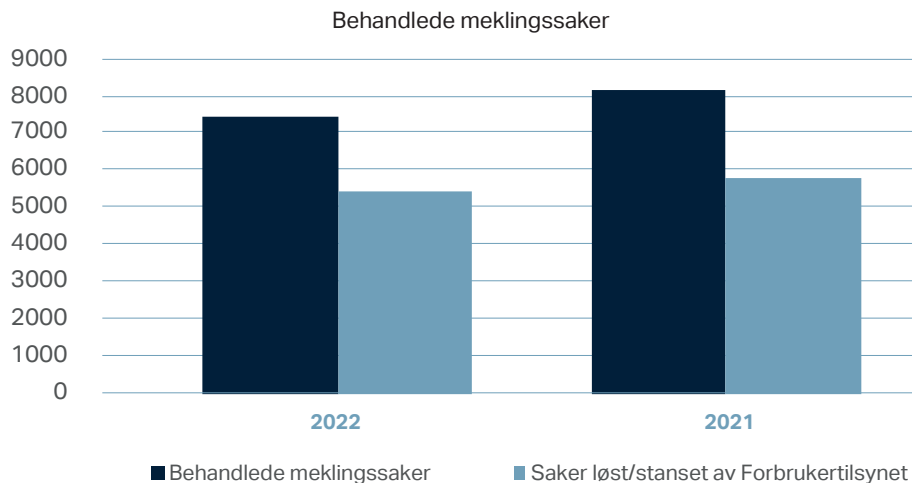
Andel ansatte

8%

Antall ansatte per avdeling



Tjenester vi leverer



27% ▲

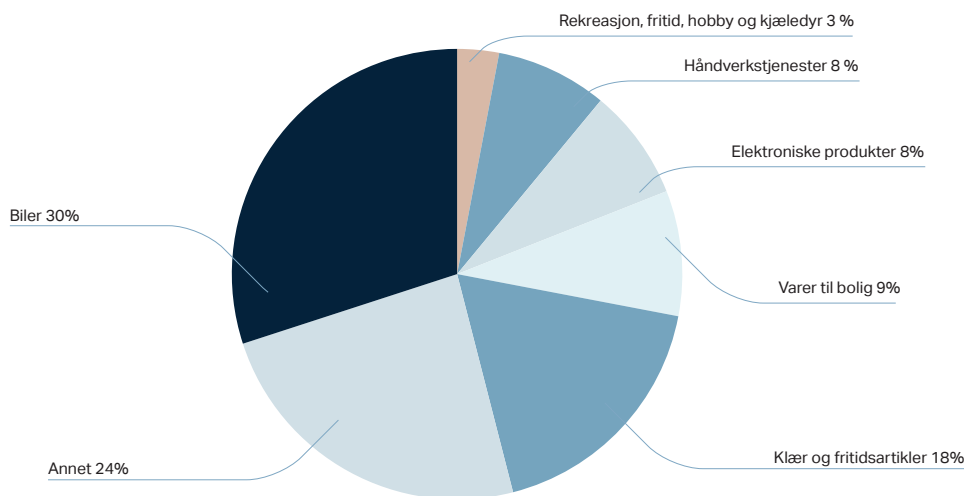
av behandlede saker endte med minnelig løsning

2% ▲

flere meklingsaker ble avsluttet med en minnelig løsning



Dette meklet vi om i 2022



124 dager ▼

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for behandlede meklingsaker

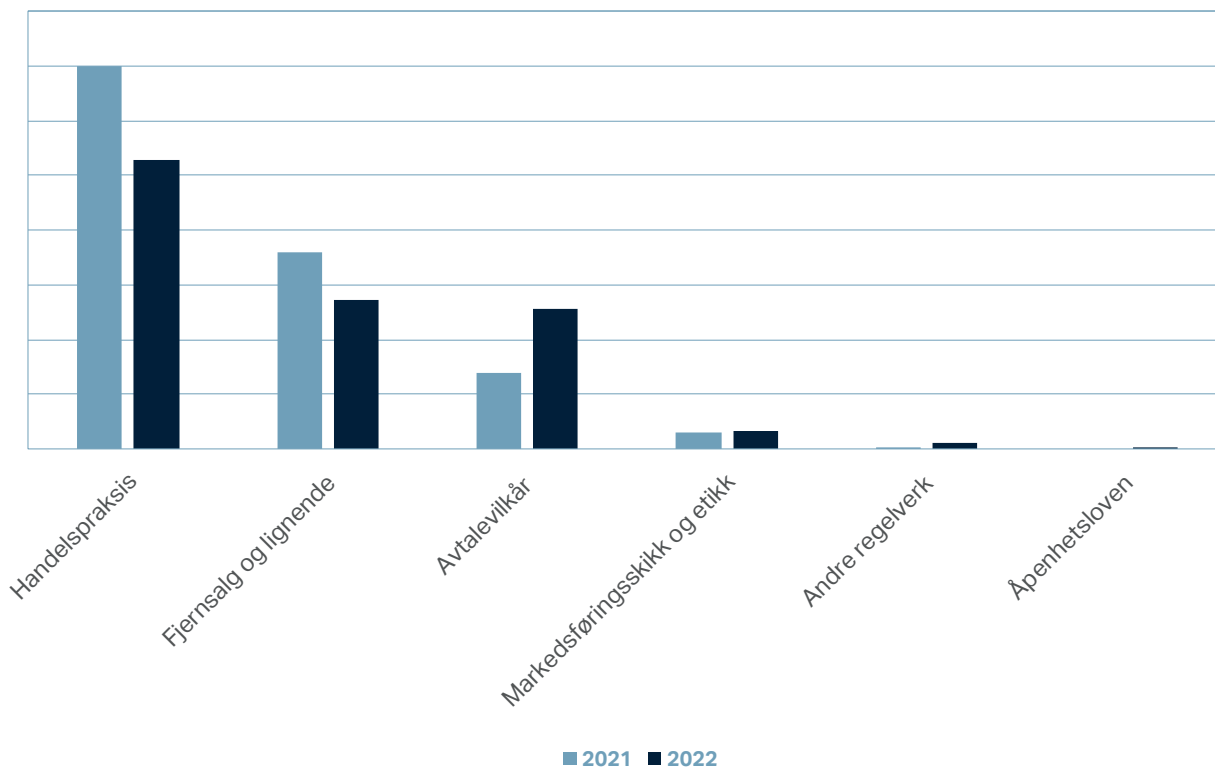
Fra 2021 til 2022 er den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden på meklingsaker redusert med

33% ▼

Registrerte klager til tilsynsavdelingen

Måned	Antall klager (2022)
Januar	527
Februar	441
Mars	422
April	259
Mai	299
Juni	323
Juli	301
August	421
September	452
Oktober	490
November	1173
Desember	419

Kategorier for registrerte klager



Figuren viser utvalgte kategorier for registrerte klagesaker vi fikk inn i 2021 og 2022, etter kategori for hva klagen omhandlet

Vi mottok rundt

5 700

klager til tilsynsavdelingen i Forbrukertilsynet i løpet av 2022

I tillegg mottok vi

3 871

tips som ikke er registrert som klager

I tillegg til dette mottok tilsynsavdelingen rundt

1 200

skriftlige henvendelser om veiledning fra forbrukere og næringsdrivende

Vi registrerte **en økning i klager på avtalevilkår** i 2022, sammenlignet med 2021.

Klagene på avtalevilkår er rettet mot **en rekke ulike næringsdrivende**.

Ett strømselskap peker seg ut, og utgjør omtrent

11%

av alle klagenes på avtalevilkår

Inngang anrop sentralbord 2022



Forbrukertilsynets sentralbord er åpent fra **kl. 10:00 til 14:00** og betjenes av **to personer**

Vi mottar i gjennomsnitt

1 000

anrop i måneden

Totalt

11 947

anrop i 2022

Svarprosenten er på

90%

og innringer venter i gjennomsnitt

1 minutt

før vi svarer telefonen

Vi mottok totalt

5 204

innsynsanmodning i 2022

Forbrukertilsynet mottok

431

pressehenvendelser i 2022

Forbrukertilsynet er nevnt i

2 082

mediesaker i løpet av året

Vi har publisert

 **106**

innlegg på Facebook i 2022

587 271

besøkte forbrukertilsynet.no i 2022

Årets aktiviteter og resultater

Generelt

Barne- og familiedepartementet har gitt Forbrukertilsynet ansvar for å oppnå følgende overordnede mål i departementets målstruktur:

- ➔ Et godt system for klagebehandling som er godt kjent for forbrukere
- ➔ Et effektivt tilsyn og veiledning på prioriterte områder
- ➔ Bedre informasjonsløsninger som er godt kjent for forbrukere

Forbrukertilsynet har ansvar for å realisere de to første målene, og skal medvirke til realiseringen av det tredje målet. Departementet har videre gitt Forbrukertilsynet seks hovedmål:

- Oppnådd
- Delvis oppnådd
- Ikke oppnådd

Beskrivelse av hovedmål	Status / resultat	Vurdering
Bidra til at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg	<ul style="list-style-type: none"> • Økt bevissthet og endring av praksis med markedsføring av klimafordeler 	✓
Forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige kontrakter og andre former for urimelig handelspraksis rettet mot forbrukere	<ul style="list-style-type: none"> • Forebygget ulovlig avtalevilkår i strømbransjen • Gjennomgått standardavtalene på finansmarkedet • Forebygget skjult reklame • Forebygget manipulerende design i reklame • Økt barn og unges kunnskap om reklame gjennom Reklameskolen • Forbygget kroppspress i reklame gjennom veiledning og ny lov for retusjert reklame • Stanset villedende prismarkedsføring 	✓
Etablere effektiv veiledning og tilsyn av virksomheter som omfattes av åpenhetsloven	<ul style="list-style-type: none"> • Bygd kompetanse på åpenhetsloven • Etablert rutiner og systemer for klagehåndtering og veiledning • Gjennomført veiledning på konferanser, kurs, paneler, nettside, e-post og telefon. 	✓
Mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende for å oppnå minnelig løsning mellom partene	<ul style="list-style-type: none"> • Behandlet totalt 7 445 meklingsaker. • Vi oppnådde minnelig løsning i 27% av sakene 	✓
Forberede saker som skal bringes inn for Forbrukerklageutvalget og sikre at alle sakene kan behandles effektivt og med god kvalitet	<ul style="list-style-type: none"> • Vi forberedte 1 522 saker for Forbrukerklageutvalget. 	✓
Redusere saksbehandlingstiden for forbrukerklagene	<ul style="list-style-type: none"> • Den gjennomsnittlige behandlingstiden for meklingsaker ble redusert med 25 % i 2022, og ventetiden ble redusert med rundt to måneder. • Behandlingstiden i Forbrukerklageutvalget er ikke redusert i 2022, men grunnlaget ble lagt for å komme til en normaltid i løpet av 2023. 	—
Kartlegge og bygge om kunnskapsgrunnlaget i forbrukersektoren	<ul style="list-style-type: none"> • Kartlegge og bygge om kunnskapsgrunnlaget i forbrukersektoren 	—

Tilsyn

Forbrukertilsynet skal forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige avtalevilkår og andre former for ulovlig handelspraksis rettet mot forbrukere. Arbeidsmetoder som brukes for å oppnå dette er veiledning og dialog med næringsdrivende, informasjonsarbeid og bruk av sanksjoner der det viser seg å være nødvendig.

Tilsynsavdelingen i Forbrukertilsynet skal sørge for at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg. Et trygt og enkelt marked for forbrukere handler om muligheten til fullstendig og korrekt informasjon om en vare eller en tjeneste. En viktig del av vårt arbeid med å ivareta forbrukervernregler handler om å sørge for at forbrukerne kan ta informerte valg når de skal kjøpe varer eller tjenester, og ikke blir villedet gjennom uriktig eller villedende markedsføring eller utsatt for urimelige markedsføringsmetoder eller urimelige avtalevilkår. Hvert år gir departementet føringer på hvilke hovedområder forbrukertilsynets tilsynsavdeling skal prioritere i tildelingsbrevet.

Det gis også noen helt konkrete føringer på områder det skal føres tilsyn med. I 2022 var det følgende områder som ble trukket frem:

- Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler, produkter og tjenester slik som sosiale medier
- Markedsføring overfor barn og unge, med særlig fokus på nye regler om retusjert reklame
- Markedsføring av finansielle tjenester, med særlig fokus på at standardavtaler innrettes etter nye finansavtalelov
- Klima- og miljøpåstander i markedsføring
- Markedsføring og avtalevilkår på strømmarkedet

Tilsynsavdelingen kan med grunnlag i egne vurderinger og tilgjengelige ressurser, også føre tilsyn på andre områder. Tilsynsavdelingen har derfor i 2022 også prioritert å ta opp bransjeproblemer og enkeltsaker ved saker **av stor praktisk, økonomisk og sikkerhetsmessig betydning** og/eller der hvor vi så vi hadde størst mulighet for å avverge mulige fremtidige tvister.

Vi prioriterte derfor i 2022 blant annet enkelte aktiviteter på områdene alternativ behandling, boligfeltet, ekomarkedet, elbilmarkedet, prisopplysninger og prismarkedsføring, direkte markedsføring og netthandel.

RK1	Antall saker tatt opp med næringsdrivende på prioriterte områder	30
RK2	Antall saker tatt opp med næringsdrivende totalt	120
RK3	Antall orienteringsbrev og utarbeidelse av veiledninger på prioriterte områder	13
RK4	Antall orienteringsbrev og utarbeidelse av veiledninger totalt	18
RK5	Antall vedtak varslet og fattet med tvangsmulkt og overtredelsesgebyr på prioriterte områder	8
RK6	Antall vedtak varslet og fattet med tvangsmulkt og overtredelsesgebyr totalt	14

Lover og forskrifter vi fører tilsyn med

- Markedsføringsloven
- Åpenhetsloven
- Finansavtaleloven (Finansavtaleforskriften)
- Angrerettloven
- Digitalytelsesloven
- Ehandelsloven §§ 8 – 12
- Lov om forsikringsavtaler (Forsikringsavtaleforskriften)

- Forskrift om urimelig handelspraksis
- Forskrift om markedsføring av alternativ behandling av sykdom
- Markedsføring rettet mot barn i kringkasting (kringkastingsloven)
- Lov om forbud mot prispåslag ved videresalg av billetter til kultur- og idrettsarrangementer (svartebørsloven)

- Forbudet mot geoblokkering (tjenesteloven)
- Tidspartloven (timeshare-loven)
- Pakkereiseloven
- Krav til merking av tekstiler (Forskrift om merking av skotøy, forskrift om vedlikeholdsmerking av tekstilprodukt mv. og forskrift om fibermerking)
- Forskrift om krystallglass

Veiledning

Forbrukertilsynet bruker veiledning til næringsdrivende som en av våre primære arbeidsmetoder. Vi veileder en-til-en over e-post og telefon. Vi har møter med næringsdrivende, vi deltar i radio og tv-sendinger, vi stiller opp på foredrag og avholder selv webinarer. På nettsiden vår publiserer vi oppdatert veiledning om de ulike regelverkene vi har tilsyn med.

Av og til ser vi behov for å gjøre enkelte bransjer særskilt oppmerksom på et forbrukerproblem og da sender vi ut orienteringsbrev. Eksempler på orienteringsbrev vi har sendt i 2022:

- Orientering om angrerett på strømvtales med fastpris til alle kraftleverandører i Norge
- Orientering om kravene i angrerettloven til alle kraftleverandører i Norge
- Orientering om klima og miljøpåstander i strømbransjen
- Orientering om krav til bankenes tilbakeføring av forbrukers tap ved uautoriserte transaksjoner til alle banker i Norge

Vi publiserer også veiledninger som går i dybden på et regelverk. Eksempler på veiledere vi har utgitt i 2022 er:

- Forbrukertilsynets veiledning om reklame i sosiale medier
- Forbrukertilsynets veiledning om retusjert reklame

- Veiledning om skjerpet opplysningsplikt for strømleverandører
- Veiledning om markedsføring av bolig

Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler

Påvirkning gjennom skjult reklame

I 2022 gjennomførte Forbrukertilsynet flere tilsynsaksjoner i sosiale medier for å avdekke skjult reklame blant påvirkere. Aksjonene er en oppfølging av standpunktene om annonsøransvaret som ble stadfestet av Markedsrådet i 2021. Brudd på regelverket følges opp med orienteringsbrev til aktører som ikke har mottatt liknende veiledning tidligere.

Aksjonene viste at det fortsatt er et problem at merkingen skjules på forskjellige måter. Merkingen kan for eksempel være plassert helt ute i kanten eller bak brukernavnet. Liten skriftstørrelse eller farge som går i ett med bakgrunnen kan også gjøre det vanskelig å få øye på merkingen.

Tilsynet oppdaget også flere tilfeller der «ambassadører» ikke hadde merket reklameinnlegg. Når annonsører inngår langsiktige samarbeid med påvirkere skal alle innlegg som har markedsføringsverdi for annonsøren tydelig fremstå som reklame.

Det er annonsørene som har hovedansvaret for at innleggene blir tydelig merket, selv om det er påvirkere som publiserer innleggene. Annonsørene må sørge for

opplæring, oppfølging og kontroll av påvirkere de benytter seg av. I tillegg til tilsynsaksjoner, har vi oppdatert vår veiledning på markedsføring i sosiale medier. Vi har blant annet tilpasset veiledningen til nye medier som Tik Tok. I denne veiledningen viser vi til gode og dårlige eksempler på merking av reklame.

Forbrukertilsynet har også jobbet med forebyggende tilsyn av «finfluencere». Dette er påvirkere som gir råd om finansielle investeringer. Når en påvirkere gir råd til forbrukerne, må de også formidle tydelig hva som er reklame. Sammen med Finanstilsynet ble det avholdt et webinar for finfluencere. I dette webinarret informerte vi om relevante regler som gjelder for markedsføring av finansielle tjenester.

Påvirkning gjennom manipulerende design

Vi ser en utvikling i digitale teknikker som særlig utfordrer forbrukervernet, og det er bruken av manipulerende design på nettbutikker, i apper og på digitale plattformer.

Manipulerende design er en metode for å få forbrukere til å kjøpe varer eller tjenester de vanligvis ikke ville ha kjøpt, eller påvirke dem til å gå med på avtaler om abonnement eller på andre måter dele personopplysninger.

Forbrukertilsynet mottok en klage på bruk av manipulerende design («dark patterns») fra Forbrukerrådet på strømme-tjenesten Amazon. Etter Forbrukertilsynets innledende dialog med Amazon og presentasjon av saken overfor andre europeiske forbrukermyndigheter, ble saken løftet på europeisk nivå under ledelse av EU-kommisjonen og

europiske forbrukermyndigheter, hvor Forbrukertilsynet har deltatt aktivt. Etter forhandlinger med Amazon ble saken avsluttet etter enighet om endringer som gjorde at forbrukerne på en enkel måte kunne si opp tjenesten Amazon Prime. Endringene ble gjennomført 1. juli 2022.

Forbrukertilsynet har deltatt nasjonalt og internasjonalt i diskusjonen om de negative virkningene av manipulerende utforming. Forbrukertilsynet deltok blant annet i paneldebatt på Forbrukerrådets seminar om manipulerende design.

Vi har også gjennomført tilsyn med manipulerende design som ledd i felles tilsynsaksjon i regi av CPC-nettverket. I denne tilsynsaksjonen ble 399 nettbutikker sjekket for manipulerende design. 148 av dem benyttet grep i sin markedsføring som har som mål å få forbrukere til å handle mer.

The Consumer Protection Cooperation Network (CPC)

Er et europeisk nettverk av nasjonale forbrukermyndigheter. Gjennom CPC-nettverket kan tilsynene i Europa reagere raskere og mer effektivt, samt varsle hverandre og dele informasjon for å beskytte forbrukerne i deres hverdag.

- 42 nettbutikker brukte falsk nedtelling om at varen eller tjenesten er på salg, for å sikre at forbrukeren kjøper her og nå.
- 54 av nettsidene brukte teknikker for å få forbrukere til å inngå et abonnement eller velge et dyrere produkt, enten gjennom visuelle virkemidler eller språk.
- 70 av nettsidene gjemte bort eller gjorde viktig informasjon mindre synlig for forbrukerne. For eksempel fraktkostnader eller et rimeligere alternativ.

Tilsyn med manipulerende design er noe Forbrukertilsynet vil fortsette å sette søkelys på i 2023.

Andre problemstillinger innen digitalområdet:

Innen digitalområdet har vi særlig prioritert aktiv deltakelse i CPC-nettverket og det konkrete samarbeidet mellom europeiske forbrukermyndigheter i felles saker («common actions»). Vi har gjennom året vært involvert i flere konkrete saker. Videre har vi deltatt aktivt i de ulike arbeidsgruppene innad i CPC. Vi har også bidratt i andre prosesser gjennom å gi innspill for å sikre norske forbrukerinteresser

- Forbrukertilsynet har også behandlet saker om viktige digitale produkter- og tjenester for forbrukerne, blant annet strømme- og bildelagringstjenester. Videre har vi deltatt i arbeid knyttet til barn og spill for å opparbeide kompetanse innen området og og hvilke forbrukerutfordringer som er størst innen feltet. Dette er noe Forbrukertilsynet vil jobbe mer med i 2023.

- Forbrukertilsynet har også fulgt tett prosessen knyttet til EUs regulering av digitale tjenester, Digital Services Act (DSA).
- Digitalytelsesloven trådte i kraft 1. januar 2023 og flere av problemstillingene vi mottar henvendelser på reguleres av denne loven. Tilsynet har derfor benyttet tid på å bygge kompetanse på digitalytelsesloven. Det har derfor vært hensiktsmessig å ta opp saker med problemstillinger som vil reguleres av digitalytelsesloven før denne loven tråde i kraft.

Markedsføring overfor barn og unge

Reklameskolen

Barn er gitt et særlig vern mot markedsføring. Alder, mangel på erfaring og kritisk sans gjør det vanskeligere for barn å forstå hva markedsføring er og hva som er hensikten med markedsføringen. Barn kan også ha vansker med å gjenkjenne markedsføring og skille det fra annen kommunikasjon.

En viktig del av Forbrukertilsynets forebyggende arbeid handler om å øke bevisstheten hos forbrukerne. I den forbindelse har vi i lengre tid jobbet med et prosjekt som heter Reklameskolen etter særskilt bestilling fra BFD Dette er et digitalt opplæringsverktøy som er tilgjengelig for alle på nett. Her får barn og unge tilpasset informasjon om reklame til deres modenhetsnivå.

Gjennom vinteren og våren 2022 har prosjektgruppen jobbet med å utvikle innhold, gjennomføre testing på tre ungdomsskoler og laget plan for kommunikasjonstiltak frem mot lansering og i tiden etterpå. For å promotere regelverket har vi blant annet sendt ut informasjonsskriv til alle skoleeiere. Vi har også promotert Reklameskolen i egne digitale kanaler og andre relevante fora hvor vi kan nå lærerne med informasjon om undervisningsopplegget. Høsten 2022 startet vi arbeidet med å utvikle Reklameskolen også for barn i barneskolealder.

Forebygge kroppspress fra retusjert reklame

Fra 1. juli 2022 krever markedsføringsloven § 2 at all reklame der en kroppsfasjon, størrelse eller hud er endret ved retusjering eller annen manipulering, skal merkes med et standardmerke.

Formålet med den nye regelen er å motvirke kroppspress i samfunnet som kan tilskrives idealiserte personer i reklame. Kravet om å merke retusjert reklame skal bidra til å bevisstgjøre forbrukere, særlig barn og unge, om at reklamen ikke viser personer slik de ser ut i virkeligheten. Målet er å redusere bruken av idealiserte kropper som er retusjert i reklame.

I forbindelse med den nye bestemmelsen har Forbrukertilsynet utarbeidet en veileder for når merkekravet inntreffer. Vi har i også oppdatert veilederen ved flere anledninger underveis, etter at vi har utredet spørsmål fra bransjen. I tillegg til veilederen har vi også utviklet en merketjeneste slik at det er enkelt å ta merket i bruk.

Det er mulig å gjenfinne merket i bruk som filter og klistremerke på flere sosiale medier.

Vi har laget en informasjonsvideo om merkeplikten og hva det innebærer. Vi ser at det er et stort behov for veiledning rundt det nye regelverket. I den forbindelse har vi derfor prioritert foredrag for bransjen, veiledningsmøter samt at vi har avholdt et webinar åpent for alle. Vårt hovedfokus i 2022 har vært å veilede om regelverket og få riktig bruk av merket. Vi har også tatt opp noen enkeltsaker på bakgrunn av tips og mistanke om retusjering.

Finansielle tjenester

En av Forbrukertilsynets oppgaver er å forebygge urimelige avtalevilkår. Når vi fører tilsyn med avtalevilkår, ser vi etter om

- ➔ avtalevilkårene er i tråd med forbrukervernregler
- ➔ vilkårene er klart og tydelig formulert, slik at forbrukeren kan sette seg inn i og forstå dem.
- ➔ vilkårene er balanserte, slik at de ikke favoriserer den næringsdrivende parten og gir forbrukeren dårligere rettigheter.

1. Januar 2023 trådte ny finansavtalelov i kraft. Derfor startet bankene i 2022 oppdateringen av sine standardavtaler. Tilsynsavdelingen har gjennomgått utkast til åtte av de mest sentrale standardavtalene som gjelder forbrukere. Dette gjelder blant annet avtaler som man inngår ved opprettelse av en innskuddskonto, grunnleggende betalings-tjeneste og betalingskort. I gjennomgangen har vi vurdert

forbrukerrettighetene i standardavtalene og gitt innspill til endringer.

Finansnæringsens arbeid med oppdaterte avtaler ble vesentlig forsinket på grunn av at det tok tid å få vedtatt finansavtaleforskriften. Dermed ble også vårt arbeid med gjennomgangen av standardavtalene forsinket. De øvrige standardavtalene som bankene benytter fikk vi først oversendt etter ikrafttredelsen av ny finansavtalelov. I 2023 vil vi derfor fortsette arbeidet med å følge opp finansnæringsens standardavtaler med forbrukere.

Gjennom arbeidet med standardavtalene sørger vi for å forebygge urimelige avtalevilkår og urimelig handelspraksis for forbrukere, før eventuelt uheldige konsekvenser for forbrukere inntreffer. De aktuelle avtalene gjelder til dels kompliserte forhold og har kompliserte reguleringer, og det er ikke alle forbrukere som faktisk leser avtaven når man inngår en finansiell avtale. Det kan nok tenkes at mange forbrukere har høy tillit til at avtalene de inngår med banken sin er korrekte og til og stole på. Forbrukertilsynet passer på at denne tilliten ikke utnyttes til ulempe for forbrukerne.

Annen urimelig handelspraksis på finansområdet

Retts hjelpstiltaket ID-juristen klaget til Forbrukertilsynet på bankens praksis i forbindelse med at kunder reklamerer over ikke godkjente transaksjoner, typisk i forbindelse med svindelsaker. På grunnlag av klagen foretok vi en omfattende informasjonsinnhenting og kartlegging blant norske banker. På bakgrunn av at vi fant svært mange lovbrudd, sendte vi orienteringsbrev til alle banker hvor vi påpekte

at bankene i stor grad bryter loven i forbindelse med at kunder reklamerer på transaksjoner kunden hevder å ikke ha godkjent. Vi orienterte bankene om gjeldende regler, ba bankene innrette sin praksis, og informerte om at vi vil følge opp med sanksjoner dersom vi får indikasjoner på at bankene ikke innretter sin praksis.

Vi har også tatt opp saker som gjelder avtaler som ikke markedsføres som kredittavtaler selv om de etter loven er kredittavtaler. Vi har sett utfordringer med dette i flere bransjer, og i 2022 tatt opp saker innen strømbransjen og i varehandelen ved avtaler om kjøp av varer som gir forbruker rett til å bytte inn varen i et nytt produkt etter et visst antall år.

Med tanke på å forhindre urimelig handelspraksis og urimelige avtalevilkår overfor forbrukere på sikt, har vi i 2022 avgitt høringsuttalelser til ny finansavtaleforskrift, til lovendring om tilleggsfordeler ved kreditt, til ny lov om folkefinansiering av næringsvirksomhet og til forslaget om styrking av forbrukeres rett til å betale med kontanter.

Klima- og miljøpåstander i markedsføringen

For at forbrukerne skal kunne ta informerte og bærekraftige valg er det svært viktig at ikke klima- og miljøpåstander blir brukt i markedsføringen på en villedende og uriktig måte. Vårt tilsynsarbeid viser at det er det mange aktører som ikke overholder dette. Ut fra prioriterings-hensyn har Forbrukertilsynet i 2022 konsentrert innsatsen mest til bruk av klima- og miljøpåstander i tekstilbransjen. Måten denne bransjen bruker påstander

i markedsføringen sin på reiser flere spørsmål etter markedsføringsloven.

Gjennom vårt tilsynsarbeid har vi sett at mange av aktørene i tekstilbransjen baserer sine klima- og miljøpåstander på bransjeverktøyet kalt Higg Materials Sustainability Index (Higg MSI).

Etter en klage fra Naturvernforbundet, tok Forbrukertilsynet opp sak med aktøren som var først ute i Norge til å ta i bruk denne indeksen. Etter omfattende arbeid med saken konkluderte vi med at den norske næringsdrivendes bruk av data fra Higg MSI i markedsføring overfor forbrukere var villedende.

Dette var begrunnelsen:

- ➔ Higg MSI angir globale gjennomsnittstall for de aktuelle materialene, og tallene gjelder i tillegg bare en del av livssyklusen og dermed ikke den totale miljøpåvirkningen for et plagg. Dette stiller særlige krav til hvordan informasjonen presenteres til forbrukerne for at presentasjonen ikke skal være villedende. Måten informasjonen hittil har vært presentert på, har vært villedende.
- ➔ Dokumentasjonen som ligger til grunn for Higg MSI er dels utdatert og til dels ikke relevant.

Higg MSI

Dette er en indeks som gir informasjon om hvordan materialer påvirker miljøet i fasen fra et materiale dyrkes/fremstilles til det er klart for bruk i klær.

Higg MSI er eid av den største sammenslutningen i tekstilindustrien, amerikanske Sustainable Apparel Coalition (SAC).

SAC har over 50 % av den samlede, internasjonale tekstilindustrien (fra produsentleddet til salgsleddet) som medlemmer.



På bakgrunn av konklusjonen mot den norske næringsdrivende, sendte vi brev til en stor, internasjonal aktør, og til SAC, og ga beskjed om at det lett ville være villedende å bruke data eller påstander basert på Higg MSI i markedsføring overfor forbrukere.

På bakgrunn av vår saksbehandling tillater ikke SAC lenger bruk av Higg MSI i markedsføring mot forbrukere. SAC er også i gang med en bred forskningsmessig gjennomgang av metodikk som ligger til grunn for sine verktøy i tekstilindustrien. Saken har fått stor internasjonal oppmerksomhet, blant annet av Financial Times, The Guardian og de største mediene innen tekstilindustrien. I etterkant av denne saken har Forbrukertilsynet brukt tid på mediekontakt og møter med lignende aktører som SAC, også i andre bransjer enn tekstilbransjen. Vi har også deltatt i paneldebatt med sentrale aktører i industrien.

På bakgrunn av denne saken utarbeidet Forbrukertilsynet med støtte fra den nederlandske forbrukermyndigheten, The Netherlands Authority for Consumers and Markets (ACM), en skriftlig veiledning med retningslinjer for hvordan Higg MSI og presentasjonen av denne eventuelt må innrettes for å kunne brukes i lovlig markedsføringen overfor forbrukere. I dette arbeidet hadde vi også dialog med flere land innenfor og utenfor EU, for å sikre bred forankring for våre standpunkter. Veiledningen gir alle aktører og bransjer som benytter ulike verktøy og indekser, tilpasset informasjon om gjeldende rett.

I denne saken har vi blant annet lyktes med å skape større bevissthet rundt bruk av generelle bransjeverktøy som dokumentasjon for påstander om klima- og miljøfordeler ved markedsføring av tekstiler. Ringvirkningene av arbeidet med denne saken har gitt effekter både nasjonalt og internasjonalt. Dette vil på sikt kunne bidra til at forbrukere i større grad kan ta informerte valg ved kjøp av tekstiler. I tillegg til denne saken, har vi også på andre måter jobbet for at forbrukere lettere skal kunne ta informerte valg basert på klima- og miljøpåstander i markedsføring:

- Vi har deltatt i en felles tilsynsaksjon med CPC-nettverket om miljøpåstander i markedsføring, og vil følge opp lovbruddene vi fant der. Vi har i tillegg behandlet flere andre enkeltsaker på markedsføring der det brukes i klima- og miljøpåstander i strid med markedsføringsloven og vi har flere saker under behandling. Vi har en viktig rolle i CPCs arbeid med en større, konkret sak på dette området, som fremdeles er under behandling.
- Vi har brukt medier og foredragsvirksomhet aktivt for å nå ut til næringsdrivende med de viktige og strenge reglene for bruk av klima- og miljøpåstander i markedsføring, blant annet ved deltakelse på TV2 Hjelper deg, ved foredrag for ulike bransjeforeninger, herunder Finans Norge, Grønt Punkt Norge, Scandinavian Outdoor Group (tekstilsammenslutning), Verdipapirhandelfondenes forening og gjennom deltagelse i debatter under Arendalsuka. Vi har også avholdt mange veiledningsmøter med næringsdrivende, herunder med banker, leverandører av bærekraftsinformasjon til næringslivet og aktører i tekstilbransjen.

Vi har avgitt høring både til EU-kommisjonen og til departementet på kommisjonens forslag til nytt direktiv knyttet til forbrukermakt i det grønne skiftet.

Strømmermarkedet

I 2022 har Forbrukertilsynet økt kunnskapsgrunnlaget om mulige brudd på markedsføringsloven og angrerettloven hos en rekke strømleverandører. Eksempler på dette er mulig overfakturering av forbrukere, vilkårsendringer underveis i avtaleforholdet og at kredittavtaler knyttet til betaling av strømfaktura har blitt markedsført som noe annet enn en kredittavtale.

Vi ser at det er omfattende forbrukerutfordringer på strømmermarkedet. Vi har avdekket villedende markedsføring, uklare og ubalanserte avtalevilkår, manglende overholdelse av angrerettloven, i tillegg til generelle handlinger fra strømselskapene ved innsalg i løpet av avtaleforholdet og i forbindelse med avslutningen av avtaleforholdet, som kan utgjøre urimelig handelspraksis fra strømleverandørene.

I møte med de utfordringene vi ser i strømbransjen har vi blant annet gjort følgende i 2022:

- Tatt opp flere saker med strømleverandører. Mange av aktørene vi har tatt opp sak med, har innrettet seg frivillig etter at vi har tatt opp sak. Noen av enkeltsakene vi har tatt opp har vært svært ressurskrevende å jobbe med, og noen er ikke avsluttet. Dette dreier seg om saker som gjelder handelspraksis overfor forbrukere utover markedsføring og avtalevilkår.

- Varslet vedtak om overtredelsesgebyr og flere forbudsvedtak mot en aktør som varslet endring av vilkår i bindende og gunstige forbrukeravtaler med fastpris og pristak. Endringen ville blant annet innebære at den statlige strømstøtten kunne tilfalle strømleverandøren i stedet for forbruker. Disse sakene var ikke avsluttet ved utgangen av 2022.
- Sendt ut tre orienteringsbrev til alle strømleverandørene i Norge med informasjon om ulike deler av regelverket vi fører tilsyn med. Brevene gjaldt henholdsvis orientering om forbrukers angrerett ved inngåelse av strømavtaler med fastpris, orientering om bruk av klima- og miljøpåstander ved markedsføring av strøm, herunder reglene for bruk av påstander om «fornybar» og «grønn» strøm. Vi har også informert om krav til opplysninger om angrerett i forbindelse med avtaleinngåelse.
- Avholdt to digitale foredrag for strømbransjen om sentrale forbrukervernregler på strømmarkedet, ett i egen regi og ett i samarbeid med Fornybar Norge.
- Fattet vedtak om overtredelsesgebyr og forbudsvedtak mot tre strømleverandører, samt mot daglig leder / styreleder i to av disse selskapene, for ulovlig bruk av påstander om å være «billigst». Alle vedtakene ble opprettholdt av Markedsrådet, men utmålingen av overtredelsesgebyrene ble redusert sammenholdt med Forbrukertilsynets opprinnelige vedtak.

- Vi fattet i ett vedtak mot én strømleverandør med pålegg om å gi opplysninger i en pågående sak, med tilhørende tvangsmulkt.
- Bistått departementet i utarbeidelsen av høringsnotatet om endringer i prisopplysningsforskriften, utarbeidet eget hørings svar og gitt innspill til departementet etter at alle hørings svar var kommet inn. Vi utarbeidet også en veiledning for strømleverandørene om det nye regelverket, som lå tilgjengelig på våre nettsider kort tid etter at forskriften var vedtatt.
- Opprettet en tett dialog med både RME og Forbrukerrådet for informasjonsutveksling. Dette er svært nyttig med tanke på forståelse av forbrukerutfordringer på området og koordinering av innsats og veiledning til forbrukere.

Avtalevilkårene som benyttes i strømmarkedet mot forbrukere er i stor grad urimelige, ved at de er uklare og/eller ubalanserte. Vi ser et stort behov for at strømselskapene benytter bransjefastsatte maler for de ulike typer strømavtaler som tilbys forbrukere. Vi har gitt omfattende veiledning til bransjeorganisasjonen Fornybar Norge (tidligere Energi Norge) i forbindelse med deres arbeid med slike maler, men vi opplevde i 2022 at arbeidet ikke gikk raskt nok med tanke på forbrukerutfordringene i markedet.

Tilsyn med strømmarkedet er et høyt prioritert område, og Forbrukertilsynet vil fortsette arbeidet med å forebygge og

stansje urimelige avtalevilkår og urimelig handelspraksis i bransjen. I møte med strømbransjen ivaretar vi forbrukernes perspektiv og interesser. Strømbransjen leverer en kritisk vare til befolkningen og vi arbeider for at dette markedet skal være trygt og forbrukervennlig.

Åpenhetsloven

Hovedmål: Etablere effektiv veiledning og tilsyn av virksomheter som omfattes av åpenhetsloven.

I 2022 fikk Forbrukertilsynet ansvaret for å forvalte tilsynet med lov om virksomheters åpenhet og arbeid med grunnleggende menneskerettigheter og anstendig arbeidsforhold (åpenhetsloven). Lovens formål er å fremme virksomheters respekt for grunnleggende menneskerettigheter og anstendig arbeidsforhold i forbindelse med produksjon av varer og levering av tjenester. Loven skal også sikre allmennheten tilgang til informasjon om hvordan virksomheter håndterer negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

Gjennom året har Forbrukertilsynet særlig prioritert tre innsatsfaktorer for arbeidet med åpenhetsloven:

Bygge egen kompetanse

- Rekruttert ti rådgivere/seniorrådgivere og en leder med variert bakgrunn og kompetanse til nyopprettet seksjon i tilsynsavdelingen.

- Seksjonen har gjennomført fire dagers kurs med Norges OECD-kontaktpunkt for ansvarlig næringsliv om OECDs retningslinjer for flernasjonale selskaper og FNs veiledende prinsipper for næringsliv og menneskerettigheter.
- Deltatt på konferanser og seminarer.
- Besøkt en større norsk virksomhet med internasjonal leverandørkjede for å få kunnskap om praktisk tilnærming til aktsomhetsvurderinger og lovens plikter.
- Hatt møter med Norges OECD-kontaktpunkt for ansvarlig næringsliv, Etisk handel, Norges institusjon for menneskerettigheter, Raftostiftelsen og Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ).

Etablere interne systemer og rutiner

- Etablert rutine for håndtering av klager vi mottar.
- Utarbeidet handlingsplan for seksjonen mht oppgaver og prioriteringer.
- Utviklet digitalt skjema til å sende inn tips og klager.
- Etablert rutine for utredninger av spørsmål vi mottar fra offentligheten.
- Etablert møtestruktur i seksjonen.
- Etablert rutine for håndtering av henvendelser per telefon og e-post.
- Etablert rutiner for samarbeid, dokumentdeling og arkivering.
- Satt opp egen arkivdel og arkiveringsregler.
- Satt opp nettside for åpenhetsloven på forbrukertilsynet.no

Veilede om åpenhetsloven

- Arrangert kurs for virksomheter som er omfattet av åpenhetsloven (30 påmeldte).
- Arrangert konferanse om åpenhetsloven åpent for alle (200 påmeldte fra 50 ulike bransjer og 100 ulike virksomheter).
- Hatt møter med næringsdrivende og bransjeorganisasjoner.
- Gitt veiledning om lovens plikter og rettigheter på forbrukertilsynet.no.
- Laget nyhetsbrev som har blitt gitt ut fire ganger.
- Besvart e-post og telefonhenvendelser.
- Deltatt i panelsamtaler og holdt foredrag.
- Skrevet kronikk og deltatt i podcaster.
- Gitt høringsuttalelse til EU.

Det har vært en stor etterspørsel etter møter med Forbrukertilsynet for å få veiledning i loven og tilsynsarbeidet vi skal utøve. Vi har avholdt en rekke slike møter hvor også erfaringsutvekslinger har medført økt kompetanse for oss, eksempelvis har vi hatt møter med NHO, Statkraft, Virke, Canon, Fairtrade, Norsk Hydro, Fremtiden i våre hender, Arbeidstilsynet, Entreprenørforeningen og Coop, for å nevne noen.

Temasiden for åpenhetsloven på Forbrukertilsynets hjemmeside har blitt oppdatert fortløpende med informasjon og henvisninger til relevante kilder og veiledningsmaterieell fra blant annet OECD og FN, samt indekser og rapporter til hjelp i arbeidet med å kartlegge risikoer for negative konsekvenser for menneskerettigheter og anstendig

arbeidsforhold. På temasiden har vi blant annet publisert «Ofte stilte spørsmål», inngående informasjon om hvem som er omfattet av loven, samt orientering om rettighetene og pliktene knyttet til informasjonskravet som følger av loven. Vi har også lansert et eget nyhetsbrev hvor det blir sendt ut informasjon om loven. Vi får en rekke henvendelser via vår e-postadresse som er opprettet særskilt for henvendelser for åpenhetsloven. Disse besvares fortløpende og er også med på å danne grunnlaget for vår veiledning.

Som ledd i veiledningsarbeidet vårt har vi holdt en rekke foredrag og deltatt i paneldebatter om innholdet i åpenhetsloven og vårt tilsyn med loven. Bare under Arendalsuka i august deltok vi på til sammen ti arrangementer om åpenhetsloven. Arrangementene hadde forskjellige målgrupper og temaer slik at vi til sammen nådde ut til et bredt publikum og fikk satt søkelyset på loven for flere aktører. For eksempel deltok vi panelsamtale i regi av Amnesty hvor tekstilbransjen var representert, samt en debatt i regi av et selskap innen shippingbransjen, og vi deltok i panelsamtale arrangert av Etisk Handel Norge, hvor også representanter fra næringsmiddelindustrien deltok. I etterkant ble vi kontaktet av flere aktører med henvisning til at vi var svært synlig under Arendalsuka på et høyaktuelt tema og at de ønsket veiledningsmøte eller foredrag.

Vi erfarer at det å jobbe med et nytt lovverk krever grundig og bredt arbeid med spørsmålene som reises. Antall klager vi har mottatt i 2022 er lavere enn forventet. Årsaken til dette kan være sammensatt, men vi må forvente at



klageantallet øker ettersom loven og dens virkeområde blir mer kjent. Vi har opplevd det som tidkrevende å behandle klagesakene vi har mottatt fordi det er mange uavklarte og sammenvevde spørsmål som må avklares for å treffe en konklusjon. Sakene vi har valgt å ta til behandling krever store ressurser. Tilsynet er opptatt av å tolke loven til det beste for formålet, samt er bevisst at praksis nå skal settes på et helt nytt område for lovregulering. Vi vil derfor jobbe grundig og bredt med de problemstillinger som reises, og samtidig være oppmerksom på at loven skal revideres etter en viss tid.

Internasjonalt arbeid

I juni 2022 ble det avholdt møte på toppledernivå på Færøyene mellom forbrukermyndighetene i de Nordiske landene. Det var her felles enighet om at manipulerende teknikker og omfattende overvåkning gjennom profilering av forbrukerne er problematisk, og at arbeidet innen dette feltet må intensiveres for å beskytte forbrukerne. Det ble derfor besluttet å styrke dette arbeidet gjennom et tettere samarbeid på nordisk nivå, hvor formålet er å utveksle tilsynsmetodikk, bygge kompetanse i tilsynene og hvordan slik praksis påvirker forbrukerne. Forbrukertilsynet leder denne arbeidsgruppen. Første møte i arbeidsgruppen ble gjennomført i oktober 2022 og dette arbeidet vil fortsette i 2023.

Mange forbrukerutfordringene oppstår på tvers av landegrensene, særlig innen den digitale økonomien. Det kreves derfor en internasjonal felles forståelse og en felles innsats av tilsynsmyndighetene. Forbrukertilsynet har arbeidet i

det internasjonale nettverket International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN). Her har tilsynet sittet i Advisory Group som gir råd til sittende presidentskap. Vi har også deltatt og bidratt inn mot arbeidsgruppen om digitale plattformer og en arbeidsgruppe om effektivt tilsyn, hvor de ulike myndighetene deler erfaringer knyttet til tilsynsmetodikk med nettverket. I tillegg til dette har vi deltatt på vår- og høstkonferansene. Under disse konferansene har vi holdt innlegg om Forbrukertilsynets håndheving knyttet til koronasituasjonen. Vi har også holdt presentasjon om markedsføring i sosiale medier og annonsøransvaret.

Samarbeidet mellom de europeiske forbrukermyndighetene i Consumer Protection Cooperation (CPC) -nettverket skal evalueres i løpet av 2023. I den forbindelse har Forbrukertilsynet formidlet våre erfaringer med arbeidet i CPC til EU-Kommisjonen og spilt inn våre forslag til forbedringer knyttet til CPC-forordningen.

Tilsynsforum

I mars 2021 opprettet Forbrukertilsynet et samarbeidsforum på toppledernivå med Datatilsynet og Konkurransetilsynet for å styrke tilsynet på digitalområdet. Arbeidet ledes av Forbrukertilsynet.

Det er i 2022 gjennomført flere møter på saksbehandlingsnivå, hvor møtene i tilsynsforumet har bidratt til at tilsynene har opparbeidet ytterligere kompetanse om de ulike regelverkene. På den måten har tilsynene skaffet seg bedre kompetanse til å vurdere spørsmål innen den digitale

økonomien, hvor det blant annet kan være spørsmål om hvilken myndighet som er riktig for å adressere ulike utfordringer knyttet til den digitale økonomien, enten det gjelder fri konkurranse, personvern eller forbrukervern.

Tilsynsforumet har invitert inn Forbrukerrådet og Medietilsynet som eksterne aktører. Temaene som ble diskutert i møtene var manipulerende design, adferdsbasert markedsføring, personalisert prising og EUs regulering av digitale tjenester i Digital Services Act og konkurranse-reguleringen i Digital Markets Act. I tillegg ble det diskutert og utvekslet erfaringer om hvordan tilsynsforumet og eksterne aktører på best mulig måte kan samarbeide og utveksle informasjon om digitale spørsmål. Det ble gjennomført nytt direktørmøte i tilsynsforumet etter at både Konkurransetilsynet og Datatilsynet fikk ny direktør i 2022. Vi har også hatt dialog med nordiske og britiske kollegaer for å høste erfaringer om samarbeid på tvers mellom tilsvarende tilsyn som deltar i det norske tilsynsforumet.

Øvrige tilsynsområder

Prisopplysninger og prismarkedsføring

Mange forbrukere blir villedet av at næringsdrivende ikke overholder kravene til prisopplysninger i markedsføringen. Vi har derfor prioritert å behandle flere enkeltsaker på dette området.

Forbrukertilsynet har blant annet fattet vedtak om overtredelsesgebyr mot tre store aktører i skjønnhet- og velværebransjen for bruk av villedende førpriser i

salgsmarkedsføring. Vedtakene er påklaget, og er oversendt Markedsrådet for klagebehandling. Vi har i tillegg tatt opp saker der den næringsdrivende hevder å være billigst uten å kunne dokumentere dette.

Forbrukertilsynet har over flere år hatt tilsynsaksjoner under de store kampanjeperiodene som Black Friday. Høsten 2022 foretok vi en ny kontroll. Resultatene fra dette arbeidet vil bli publisert i 2023. I forbindelse med Black Friday 2022 har vi gjennomført en kommunikasjonskampanje både rettet mot de næringsdrivende og hva forbrukerne må være oppmerksomme på i forbindelse med salg. Kampanjen har foregått både på egne nettsider og i sosiale medier. I tillegg har vi prioritert å gi veiledning om regelverket på NRKs TV-program Dagsnytt 18 og Tv2 sitt program God morgen Norge.

Kampanjen besto av blant annet fem artikler på nettsiden, video, 26 innlegg og en rekke historier i sosiale medier og en pressemelding. Dette resulterte i økt trafikk og flere lesere på våre nettsider, flere følgere på Instagram og Facebook og stor medieoppmerksomhet. Mediene gjenbrakte i stor grad våre råd til forbrukerne. Totalt fikk vi 32 medieoppslag, deltok i to tv-sendinger og én podcast.

Markedsføring av bolig

Kjøp av bolig er den største enkeltinvesteringen mange forbrukere gjør, og utviklingen i markedet har også derfor stor betydning for den totale økonomiske situasjonen for forbrukerne. Forbrukertilsynet har derfor prioritert dette

området for å bidra til å gjøre bolighandelen tryggere for både kjøper og selger.



Avdelingsdirektør Bente Øverli deltok på «God morgen Norge» i forbindelse med Black Friday.

På boligområdet har vi foretatt to revideringer av boligveilederen. Den første revideringen ble foretatt på bakgrunn av endringer i avhendingsloven, og ble publisert våren 2022. På bakgrunn av innspill fra bransjen på virkningen av avhendingsloven, gjennomførte vi flere undersøkelser for å se nærmere på hvordan endringene i avhendingsloven har gitt utslag i markedsføringen av bolig. Disse undersøkelsene gjorde det nødvendig å gjennomføre mindre justeringer i boligveilederen allerede høsten 2022. I tillegg har vi arbeidet videre med nye boligkonsepter, og har avholdt kontaktmøte med Huseierne i den forbindelse. Vi prioriterte å utforme et nytt kapittel i boligveilederen om nye boligkonsepter, da vi ser at disse konseptene trolig blir mer utbredt. Informasjon om korrekt markedsføring av slike konsepter er således viktig for å styrke forbrukernes stilling ved inngåelse av slike kontrakter. Vi har også holdt foredrag om markedsføring av bolig for NEF sine medlemmer, og på Eiendom Norges sitt fagforum. Vi har også deltatt i arrangementer i regi av NEF og Eiendom Norge for å få bransjekunnskap. Jevnlig kontakt med sentrale aktører i bransjen sikrer hensiktsmessig dialog om utviklingen i markedet. Forbrukertilsynet har også deltatt i møter med Standard Norge for å gi innspill til standardkontrakter knyttet til bustadoppføringslova og til biloppstillingsplasser i garasjeanlegg. I tillegg har vi prioritert konkret saksbehandling i enkeltsaker på boligområdet for å være i forkant av utfordringer i markedet.

Markedsføring av alternativ behandling

Regelverket for markedsføring av alternativ behandling er strengt. Det er forbudt å markedsføre at behandling har effekt mot konkrete sykdommer eller lidelser. Markedsføringen må heller ikke undergrave eller svekke tilliten til den ordinære helsetjenesten.

Etter å ha mottatt sju klager fra Norges Astma- og Allergiforbund på ulovlig markedsføring av alternativ behandling, valgte Forbrukertilsynet å sende brev til fem av aktørene der vi har konkludert med lovbrudd. De fem innklagde aktørene hadde påstander om at alternativ behandling hadde konkret virkning mot pollenallergi. Alle aktørene har svart og innrettet seg.

Netthandel og direktemarkedsføring

Forbrukertilsynet har behandlet enkeltsaker om netthandel, særlig knyttet til problematikken med abonnementsfeller, og behandlet klager fra andre myndigheter i CPC. Vi har også tatt opp andre saker innen netthandel hvor Forbrukertilsynet har mottatt mange klager fra forbrukere og hvor det har vært nødvendig å føre tilsyn. Vi har videre sendt ut orienteringsbrev til alarmbransjen og aktører i elektronikkbransjen. I tillegg har vi tatt opp saker med næringsdrivende som har brutt reglene for direktemarkedsføring og manglende overholdelse av reservasjonsregisteret.

El-bil

Vi har gjennomført møter med Elbilforeningen for å kartlegge og diskutere nærmere forbrukerproblemer som el-bilister opplever. Vi har også arrangert et møte med Forbrukerrådet med samme tema. Vi har gjennom dette arbeidet erfart at forbrukerne opplever det vanskelig å sammenligne priser fra ulike tilbydere som også har ulike avtaler, i tillegg til vanskeligheter med å betale for lading. Vi har derfor belyst konkrete forbrukerutfordringer gjennom vårt innspill til Regjeringens ladestrategi. Forbrukertilsynet har også gitt innspill til endringer i prisopplysningsforskriften med hensyn til regulering av hvilke prisopplysninger som skal gis, og på hvilken måte, ved lading av el-bil. Vi har også hatt dialogmøte med Norges Bilbransjeforbund hvor vi har belyst forbrukerutfordringer.

Reiseliv

Vi har sendt ut orienteringsbrev til reiselivsaktører om kravene til informasjon og riktige opplysninger når man markedsfører rettigheter som «gebyrfri endring» og lignende. Vi har også avgitt høringsuttalelse til ny forskrift om pakkereiselovens anvendelse på Svalbard.

Ekomfeltet

På ekomfeltet har vi hatt jevnlig dialog med Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) på saksbehandlernivå i tilknytning til enkelte saker av felles interesse for begge tilsynene. Vi har også gjennomført direktørmøte om samarbeid mellom tilsynene.

Tvisteløsning

Tvisteløsning i Forbrukertilsynet er et tilbud om å få løst tvister på forbrukerrettens område. Fra 2021 omfatter tvisteløsningsfunksjonen mekling og forberedelser av vedtak til Forbrukerklageutvalget, samt Forbruker Europa.

Omstillingen i 2019-2020 medførte betydelige restanser i hele tvisteløsningstilbudet. Vi påbegynte arbeidet med å redusere restansene våren 2021 og har fortsatt dette arbeidet i 2022.

I 2022 har Forbrukertilsynet videreutviklet tilbudet til norske forbrukere og redusert ventetid og restanser betydelig. Enhetene i Porsgrunn, Stavanger og Tromsø, med Longyearbyen har styrket leveransene, og fagmiljøene er godt etablert. Avdeling for tvisteløsning har en grunnbemanning på 59 faste ansatte.

Prosjekt Leveranse i balanse

Prosjekt Leveranse i balanse ble etablert i 2021. Formålet med prosjektet var å ta ned restansene og etablere grunnlaget for at fremtidige leveranser varig innfrir lovens krav til kvalitet og saksbehandlingstider. Prosjektet fikk

tildelt 10 millioner kroner fra mars 2021 og mottok en tilsvarende bevilgning i 2022. Prosjektet ble avsluttet ved utgangen av 2022.

Prosjektet har satsset på rekruttering av nye saksbehandlere, forbedring av arbeidsprosesser og kvalitet, og oppdatering av arbeidsverktøy og systemer. Vi har økt den faste bemanningen under prosjektperioden og har hatt inntil 78 ansatte.

Siden prosjektets start har restansene blitt betydelig redusert. I 2022 valgte vi å legge en vesentlig del av ressursene i arbeidet med å skrive utkast til vedtak i sekretariatet til Forbrukerklageutvalget.

Prosjekt Leveranse i Balanse leverer egen sluttrapport vedlagt årsrapporten. Her beskriver vi nærmere viktige leveranser og gevinster fra prosjektet. Vi har blant annet realisert en viktig målsetning om å ta ut synergier mellom meklingsområdet og vedtaksleveransene, og vi har utviklet og forenklet arbeidsprosessene våre. Det er også utarbeidet egen metodehåndbok for meklingsområdet.

Mekling

Hovedmål: Mekle i tvister om kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende for å oppnå minnelig løsning mellom partene. Både privatpersoner og næringsdrivende kan sende saker til mekling hos oss.

Mekling er en konfliktløsningsmetode hvor vi som nøytral instans gir juridisk veiledning, og forhandler mellom partene med mål om å oppnå minnelige løsninger og etablere bindende forliksavtaler.

Det fremgår av tildelingsbrevet for 2022 at Forbrukertilsynet skal rapportere i henhold til § 8 i forskrift til forbrukerklageutvalget, både for meklingsarbeidet og for sakene til Forbrukerklageutvalget. Noen av rapporteringspunktene i forskriftens § 8 overlapper med øvrige rapporteringskrav i tildelingsbrevet. For rapporteringspunktene i forbrukerklageforskriftens § 8 bokstav b), g), h), og i) er det naturlig å rapportere samlet for meklingsarbeidet og sakene til Forbrukerklageutvalget.

Forbrukertilsynets meklingstilbud er et system som skal sikre forbrukerne tilgang til god og effektiv løsning av forbrukertvister utenfor domstolene.



Minnelig løsning:
Partene blir enige om en løsning

Vi mottok
6 917
meklingsaker i 2022

Meklingssaker mellom forbrukere er ca.

78%

Meklingssaker mellom forbruker og næringsdrivende

22%

Mottak og behandling av meklingsaker

Forbrukertilsynet skal rapportere på antall mottatte meklingsaker og hva de gjaldt.

I 2022 mottok vi totalt 6 917 meklingsaker. Rundt 78 % av meklings sakene er mellom forbrukere og næringsdrivende, og rundt 22 % er mellom to private parter. Den gjennomsnittlige tvistesummen for meklingsaker var på rundt 41 000 kroner.

Vi behandler tvistesaker fra mange ulike bransjer. Det er likevel en bransje som utgjør majoriteten av tvistesakene våre, og det er tvister ved kjøp av bruktbil. I tillegg til bruktbiltvister behandler vi tradisjonelt også et stort antall saker om håndverkertjenester, klær og fritidsartikler, varer til hjemmet og elektroniske produkter.

Det følger av rapporteringskrav 8 i tildelingsbrevet for 2022 at Forbrukertilsynet skal rapportere på antall meklingsaker behandlet i Forbrukertilsynet, både de som vi kan sende videre til Forbrukerklageutvalget og de som Forbrukerklageutvalget ikke kan behandle.

I løpet av 2022 behandlet vi totalt 7 445 meklingsaker. Av disse falt 6 699 saker innenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde. 749 saker falt utenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde. Dette er omtrent samme fordeling som tidligere år.

Saker som er avvist eller hvor behandlingen ble avbrutt
Forbrukertilsynet skal rapportere på antall avviste klager, og hvordan de avviste klagenes prosentvis fordeling seg på de ulike avvisningsgrunnene.

I 2022 ble 127 saker avvist. Vi avviser saker med hjemmel i forbrukerklage_loven § 9 første ledd a-c, f og g, og de aktuelle sakene fordelte seg på følgende måte:

Avvisningshjemmel	Andel
§ 9 a) klageren hadde ikke forsøkt å løse saken direkte med motparten	0,8%
§ 9 b) klagen ble ansett for å være useriøs eller grunnløs	77,2%
§ 9 c) saken var under behandling eller hadde blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol	20,5%
§ 9 f) saken lot seg ikke behandle uten at dette i særlig grad gikk ut over Forbrukertilsynets effektivitet	1,6%
§ 9 g) klageren hadde ikke et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten	0%

I 2022 fordelte sakene seg på følgende kjøpsavtaler:



Biler og andre kjøretøy

30%



Klær og fritidsartikler

18%



Elektroniske produkter

15%



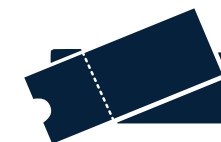
Varer til hjemmet

13%



Håndverkertjenester

12%



Andre varer og tjenester

12%

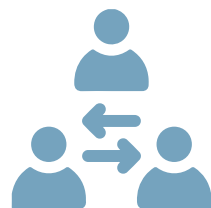
Forbrukertilsynet skal også rapportere på prosentandel avbrutte klagebehandlinger, og årsaken til dette, hvis slik informasjon foreligger.

I 2022 ble 13,5 % av behandlingene avbrutt. Hovedårsaken til at saker blir avbrutt er at den parten som sendte inn saken slutter å svare på våre henvendelser. Noen saker ble også avbrutt fordi selger var gått konkurs eller gikk konkurs i løpet av saksbehandlingen, eller fordi vi ikke hadde navn og/eller kontaktinformasjon til selger. En svært liten andel av sakene ble avbrutt fordi partene valgte å ta saken til domstolene, og det var gått mer enn seks måneder uten at saken er avgjort.

Utfall av meklingssaker

Flertallet av sakene som meldes inn til mekling i Forbrukertilsynet avsluttes gjennom denne behandlingen, uten videre rettslig prosess. Dette er saker som ikke belaster rettssystemet og hvor partene blir ferdig med konflikten. Det skjer enten ved å inngå en forliksavtale eller ved at partene får råd og veiledning som gjør at de vil legge saken bak seg.

Av sakene som ble tatt til behandling ble 73 % løst eller stanset i Forbrukertilsynet. Denne beregningen inkluderer også saker hvor meklingen ble avbrutt. Hvis vi kun ser på saker hvor det reelt sett ble gjennomført mekling ble 83 % løst eller stanset i Forbrukertilsynet. For sakene som ble løst eller stanset gjennom vår behandling, utgjorde tvistesummene til sammen mer enn 186 millioner kroner.



Andel saker som er avsluttet ved mekling i Forbrukertilsynet

73%

Resultatkrav

65%



Forbrukertilsynet skal rapportere på prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt klagesaker som har endt med en minnelig løsning.

Vi oppnådde minnelig løsning i 40 % av sakene hvor vi gjennomførte mekling. Dette omfatter ikke sakene hvor behandlingen ble avbrutt og avvist. Når vi regner med det totale antallet saker, inkludert saker som ble avbrutt og avvist, utgjør minnelige løsninger 27 %.

Et fremforhandlet meklet resultat mellom to parter kan vanskelig sies å være til fordel for en av partene, og dette rapporteringspunktet er derfor ikke aktuelt for Forbrukertilsynets mekling.

Gjennomsnittlig behandlingstid

Forbrukertilsynet skal rapportere på gjennomsnittlig behandlingstid. I tillegg skal vi rapportere om antall klagesaker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, antall klagesaker som ikke behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager og andelen av disse som har fått forlenget saksbehandlingsfrist jf. forbrukerklageforskriften § 8 annet ledd.

Vi skiller mellom to behandlingstider for å nyansere bildet av saksbehandlingstiden.

Vi regner reell meklingstid fra det tidspunkt innklagede får anledning til å uttale seg i saken, til saksbehandler avslutter saken. Forbrukertilsynet anser dette for å være tidspunktet hvor vi har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter og saksbehandlingen kan begynne. For 2022 var dette i gjennomsnitt 21 dager. Det var 7 373 saker som hadde en reell meklingstid på mindre enn 90 dager. Det var 68 saker som hadde en reell meklingstid på mer enn 90 dager. Av disse ble det gitt utvidet frist i 21 saker.

Vi regner den totale saksbehandlingstiden fra saken er mottatt i postmottak til saksbehandler avslutter den. Dette inkluderer både ventetid, tid for innhenting av dokumentasjon og reell meklingstid. For 2022 var dette i gjennomsnitt 124 dager. Det var 2 401 saker som ble behandlet innen 90 dager etter mottak, mens 5 041 ble ikke behandlet innen 90 dager etter mottak.

Brukertilfredshet

Forbrukertilsynet måler hvor fornøyd eller misfornøyd forbrukere og næringsdrivende er alt i alt med saksbehandlingen i sin sak på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget misfornøyd og 5 er meget fornøyd.



Tilfredshetsscore

3,6

Resultatkrav

3,5



Evaluering av Forbrukertilsynets effektivitet

Forbrukertilsynet skal evaluere klagebehandlingens effektivitet, samt foreslå forbedringstiltak.

I år mottok vi nesten 7 000 saker og behandlet rundt 7 500. Det vil si at det ble behandlet 8 % flere saker enn vi mottok. Lang ventetid og ikke optimal tilgjengelighet på informasjon og klageskjema har bidratt til den relativt sett lave saksinngangen i 2022.

Sammenlignet med 2021 var det en nedgang på 8 % i antall behandlede saker. Hver mekler har i gjennomsnitt avsluttet 21 saker i måneden, noe som er samme nivå som i 2021. Reduksjonen i antall behandlede saker skyldes primært at vi i 2022 har prioritert nedbygging av restanser for Forbrukerklageutvalget, og flere meklere har gått over til å forberede saker for utvalget.

Til tross for nedgangen i antall behandlede saker har vi redusert restansene med over 30 %, fra 2 136 saker til 1 451 saker. Ventetiden for mekling ble også redusert med omtrent to måneder fra januar 2022 til januar 2023. Den gjennomsnittlige behandlingstiden er også redusert med 25 % i 2022.

Twisteløsning arbeider kontinuerlig med forbedringstiltak. Med dagens digitale løsninger vil likevel tilstrekkelig antall ansatte være avgjørende for bygge ned restansene på en god måte.

I 2022 var det om lag 5 000 saker som hadde en total behandlingstid på mer enn 90 dager som følge av de høye restansene. I gjennomsnitt tok det 124 dager fra vi mottok en sak til den var ferdig behandlet i 2022. Utviklingen har gått i riktig retning, og det er nå 22 % færre saker som gikk over 90 dager, enn tilfellet var i 2021. Fra meklingen starter opp til den er avsluttet bruker vi omtrent 29 dager. Det var kun 68 saker som hadde en reell meklingstid på mer enn 90 dager, av disse sakene ble det gitt utsatt frist i 21 tilfeller på grunn av forhold ved saken. Vi ser at meklingen foregår på en effektiv måte og at det er restansene som ble bygd

opp under omstillingen i 2019–2021 som førte til en for lang ventetid for partene.

Saker til Forbrukerklageutvalget

Hovedmål: Forberede saker for Forbrukerklageutvalget og sikre at alle sakene kan behandles effektivt og med god kvalitet.

Hvis meklingen ikke fører til enighet, kan partene få tilbud om å ta saken videre til Forbrukerklageutvalget. Forbrukerklageutvalget er et domstolslignende organ som avgjør tvister mellom forbrukere og næringsdrivende i saker som gjelder kjøp av varer, håndverkertjenester og angrerett. Utvalget kan også avgjøre tvister mellom privatpersoner i saker som gjelder kjøp av varer. Vedtak fra Forbrukerklageutvalget er bindende, men kan overprøves av domstolene.

I ordinære saker settes utvalget med en leder/nestleder og to medlemmer. Ett av medlemmene har særlig innsikt i forbrukernes interesser, og det andre medlemmet har særlig innsikt i næringsdrivendes interesser. Alle utvalgsmedlemmene er upartiske og uavhengige.

Forbrukertilsynet har en sekretariatsfunksjon for Forbrukerklageutvalget. Det vil si at Forbrukertilsynet skal forberede saker som partene bringer inn for Forbrukerklageutvalget og sikre at alle sakene kan behandles effektivt og med god kvalitet.

Vedtakene som fattes i Forbrukerklageutvalget er rettslig bindende, med mindre én av partene bringer saken inn for tingretten. Hvis en av partene ikke etterlever et rettskraftig vedtak, vil den andre parten kunne gå til tvangsinn drivelse hos namsmannen.

Systemet for løsning av meklings saker utenfor retts systemet bidrar til et tryggere marked ved at kjøpere og selgere, samt næringsdrivende kan løse tvister hos en nøytral instans. Det er et lavterskeltilbud som er tilgjengelig for alle. Partene er ikke avhengig av å kjøpe advokatbistand for å mekle eller få en rettslig avgjørelse. Gjennom dette tilbudet blir svært mange tvister behandlet uten at retts apparatet involveres. Dette gir samfunnsøkonomiske besparelser og avlaster rettsapparatet. Tilbudet er et rimeligere alternativ for tvisteløsning for forbrukere og næringsdrivende.

Mottak og behandling av saker i Forbrukerklageutvalget

Forbrukertilsynet skal rapportere på antall saker Forbrukerklageutvalget har mottatt og hva de gjaldt.

I 2022 mottok Forbrukerklageutvalget 723 saker. Det er omtrent på samme nivå som i 2021. Sakene fordelte seg på følgende kjøpsavtaler:



Biler og andre kjøretøy

46 %

Håndverktjenester

20 %



Elektroniske produkter

9 %

Varer til hjemmet

10 %

Klær og fritidsartikler

10 %

Andre varer og tjenester

1 %



Hva er Forbrukerklageutvalget?

Forbrukerklageutvalget består normalt av 20 medlemmer som oppnevnes av Barne- og familiedepartementet for fire år av gangen.

Gjeldende periode er 2021-2025. I juni 2022 ble det gjennomført en ekstraordinær oppnevning for å styrke Forbrukerklageutvalget i en periode. Utvalget består nå av totalt 29 medlemmer.

Forbrukerklageutvalgets leder og nestledere oppfyller kravene til dommere. Av de øvrige medlemmene har halvparten en særlig innsikt i henholdsvis forbrukernes og den næringsdrivendes interesser. Alle utvalgsmedlemmene er upartiske og uavhengige.



I sakene som Forbrukerklageutvalget behandler er 64 % mellom forbruker og næringsdrivende og 36 % mellom to private parter

Det følger videre av rapporteringskrav 13 og 14 i tildelegingsbrevet for 2022 at Forbrukertilsynet skal rapportere på antall saker vi har forberedt for Forbrukerklageutvalget og antall saker utvalget har behandlet. Det følger videre av rapporteringskrav 15 at vi skal rapportere på antall prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget.

I 2022 forberedte Forbrukertilsynet 1 522 saker for Forbrukerklageutvalget. Det utgjør en økning på 55 % fra 2021. Forbrukerklageutvalget behandlet 1 269 saker, og 1 370 saker ble ferdig forkynt og formelt avsluttet.

To saker falt i utgangspunktet utenfor utvalgets saksområde. Disse sakene ble likevel behandlet da de ble ansett som prinsipielle. Sakene gjaldt leasingavtale på bil og avlyst utvekslingsopphold som følge av Covid-19.

Saker som er avvist eller hvor behandlingen ble avbrutt

Forbrukertilsynet skal rapportere på antall avviste klager i Forbrukerklageutvalget, og hvordan de avviste klagenes prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene.

Forbrukerklageutvalget avviser saker med hjemmel i lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklage_loven) av 17. februar 2017 nr. 7 § 5 for saker som er oversendt til utvalget før 1. januar 2021. Utvalget avviser også saker

med hjemmel i lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklage_loven) av 23. juni 2020 nr. 98 § 14 for saker som er oversendt til Forbrukerklageutvalget etter 1. januar 2021.

De to bestemmelsene er innholdsmessige like, men har i noen tilfeller litt forskjellig ordlyd. Både i 2017-lovens § 5 og 2020-lovens § 14 skilles det mellom saker som kan avvises i første ledd, og saker som skal avvises i annet ledd.

I 2022 ble totalt 76 saker avvist fra behandling.

Avvisningshjemmel	2022
Klagen er avgjort eller er under behandling ved en domstol, ved Forbrukerklageutvalget eller ved et annet innmeldt klageorgan enn Forbrukertilsynet	5%
Klagen reiser bevissspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling	25%
Fristen for å klage er oversittet	26%
Saken ikke hører under Forbrukerklageutvalgets virkeområde	29%
Klagen ikke har vært behandlet av	11%
En av partene ikke er prosessdyktig og ikke har lovlig stedfortreder, jf. tvisteloven kapittel 2	4%

Forbrukertilsynet skal rapportere på prosentandel avbrutte klagebehandlinger, og årsaken til dette, hvis slik informasjon foreligger.

I 2022 ble omtrent 18 % av sakene til Forbrukerklageutvalget avbrutt fra behandling. Det skyldes blant annet at partene blir enig om forlik etter at meklingen er avsluttet eller at selger går konkurs før saken er ferdig behandlet.

Utfall av saker hos Forbrukerklageutvalget

Forbrukertilsynet skal rapportere på prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende i Forbrukerklageutvalget, samt klagesaker som har endt med en minnelig løsning. Forbrukerklageutvalget behandler saker mellom forbruker og næringsdrivende, og mellom to forbrukere. Det er kun i de førstnevnte sakene at vi kan si noe om andelen som klagebehandlingsresultater som er til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende. Resultatet viser allikevel andelen av totalt antall behandlede saker.

Saker mellom forbruker og næringsdrivende hvor utfallet av saken var til fordel for:	2022
Forbruker	17%
Næringsdrivende	25%
Saker mellom forbruker og næringsdrivende hvor utfallet av saken delvis medhold	17%



Forbrukerklageutvalget fatter vedtak i sakene, og denne delen av prosessen legger i utgangspunktet ikke til rette for at partene skal bli enig om minnelige løsninger. Som det fremgikk under rapporteringen i henhold til § 8 d), er det allikevel noen saker som forlikes mellom partene mens de venter på behandling. I 2022 var det 4,2 %.

Gjennomsnittlig behandlingstid

Forbrukertilsynet skal rapportere på gjennomsnittlig behandlingstid for forbrukerklageutvalget.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid regnes fra saken opprettes etter oversendelse fra mekling til den avsluttes i saksbehandlingssystemet etter forkynning av vedtaket.

For saker avsluttet i 2022 var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden 749 dager. Dette omfatter den totale saksbehandlingssprosessen, inkludert tiden det tar å forkynne saken i to omganger. Saksbehandlingstiden gir uttrykk for den ventetiden som oppsto i forbindelse med omstillingen. Vi har ikke teknisk mulighet til å beregne behandlingstid fra saken er forkynt til Forbrukerklageutvalget har fattet vedtak, slik departementet etterspør i tildelingsbrevet.

Evaluering av Forbrukerklageutvalgets effektivitet

I 2022 behandlet Forbrukerklageutvalget omtrent 1 300 saker. Det er rundt 60 % flere saker enn utvalget behandlet i 2021.

I løpet av 2022 er restansene for Forbrukerklageutvalget redusert med 42 %, fra 1 689 saker til 986 saker.

Behandlingstiden i Forbrukerklageutvalget økte i 2022 sammenlignet med 2021, og var i gjennomsnitt på omtrent 25 måneder. Det er flere årsaker til at saksbehandlingstiden i et kort tidsrom økte slik at gjennomsnittet ble relativt høyt. Blant annet var sakene gamle og dermed også omfattende, og

mange saksbehandlerne var nyrekrutterte. Det nyoppnevnte utvalget var også mindre rutinetert i å håndtere våre saker.

Tre fjerdedeler av restansene som ble redusert i 2022, ble redusert i tredje tertial. Effekten av dette vil først vise seg i 2023.

Avdelingen arbeider kontinuerlig med forbedringstiltak, og på samme måte som for mekling ser vi at tilstrekkelig antall erfarne ansatte er avgjørende for å kunne bygge ned restansene på en god måte.

Felles for tvisteløsning

Problemer som forekommer ofte

Forbrukertilsynet skal rapportere eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til klagesaker mellom forbrukere og næringsdrivende, inkludert eventuelle anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden.

Gjennom tvistesaksbehandlingen erfarer vi ofte manglende forståelse på forskjellen mellom reklamasjon og garanti, noe som er særlig aktuelt i bruktbilmarkedet og for bruktbilselgere. For at slike problemer skal unngås eller løses i fremtiden ser vi behov for klarere regelverk og informasjon om hva garanti innebærer for relevante bransjer.

I tvistesaker erfarer vi også manglende overholdelse av krav til lånegjenstand ved utbedringer. Det er ingen klar lovfestet rettsvirkning knyttet til manglende overholdelse

av kravet. Det er dermed få eller ingen konsekvenser for den næringsdrivende parten dersom de ikke tilbyr lånegjenstand.

Videre ser vi at næringsdrivende har lite forbrukervennlige kommunikasjonsmetoder. Kravet om å ha e-postadresse på nettsiden overholdes ofte ikke. I kontakt med næringsdrivende må man bruke et kontaktskjema hvor forbruker ikke får bekreftelse på at det er sendt en henvendelse eller hva de har skrevet. Manglende notoritet skaper et dårlig vern for forbruker, særlig knyttet til spørsmål om overholdelse av reklamasjonsfrister.

Mange forbrukere opplever angrerettloven som lite brukervennlig og usystematisk. Her ser vi at det mangler rettsvirkning for brudd på en rekke opplysningsplikter overfor forbrukerne.

Vi erfarer også at muntlig avtaleinngåelser om håndverks-tjenester gjør det utfordrende å mekle og avgjøre tvister. Vi tror at det kan være hensiktsmessig å jobbe med krav til skriftlighet i de problematiske bransjene, for å forbygge fremtidige tvister.

I hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger er blitt etterlevd

Forbrukertilsynet skal rapportere på i hvilket omfang resultatet av klagebehandlingen har blitt etterlevd, dersom det er kjent.

Vedtakene som Forbrukerklageutvalget fatter er rettslig

bindende, med mindre én av partene stevner saken for tingretten. Hvis en av partene ikke etterlever et rettskraftig vedtak, vil den andre parten kunne gå til tvangsinn drivelse hos namsmannen. Partene rapporterer ikke tilbake til Forbrukerklageutvalget om vedtaket blir etterlevd.

Det vil heller ikke være mulig å måle reell etterlevelse av resultatene for meklings sakene i Forbrukertilsynet. Partene rapporterer ikke inn om avtalene som inngås gjennom meklingen etterleves. Sakene som løses i minnelighet hos Forbrukertilsynet avsluttes med en skriftlig avtale, hvor en eller begge parter kan ha et økonomisk krav mot den andre parten. Dersom en av partene ikke etterlever avtalen, vil den andre parten kunne gå til tvangsinn drivelse hos namsmannen.

Deltagelse i nettverk av klageorganer over landegrensene

Forbrukertilsynet skal rapportere på eventuell deltagelse i nettverk av klageorganer som legger til rette for behandling av klagesaker over landegrensene.

Forbrukertilsynet er vertsorganisasjon for Forbruker Europa – det norske kontoret i det europeiske nettverket av forbrukerkontorer (The European Consumer Centres Network).

Ut over dette deltok ikke tvisteløsning i Forbrukertilsynet i nettverk av klageorganer som gjør det enklere å løse tverrnasjonale tvister i 2022.

Opplærings- og kompetansetiltak

Forbrukertilsynet skal rapportere eventuelle opplærings- og kompetansetiltak. Under følger en oversikt over tiltakene som ble gjennomført i 2022 for saksbehandlerne på tvisteløsning.

Fagkalender

Høsten 2022 innførte tvisteløsningsavdelingen en fagkalender som skal bistå til å sikre kontinuerlig kompetanseheving på utvalgte områder. Fagkalenderen går videre inn i 2023. For 2022 ble følgende tema gjennomgått:

- ➔ Fagdag: «Mekling og vedtak – internopplæring for hverandre om de ulike oppgavene/rollene» – deltakere var samtlige saksbehandlere og ledere
- ➔ Foredrag: «Gjennomgang av forbrukerklageloven – forskjell mellom ny og gammel lov» – deltakere var saksbehandlere som forbereder vedtak for Forbrukerklageutvalget
- ➔ Foredrag: «Personvern i tvisteløsning» – deltakere var samtlige saksbehandlere og ledere
- ➔ Foredrag: «Bilteknisk gjennomgang» ved Norges Automobil Forbund – deltakere var samtlige saksbehandlere og ledere

Tvisteløsningskonferanse

Forbrukertilsynet arrangerer en årlig tvisteløsningskonferanse hvor alle ansatte på tvisteløsningsavdeling deltar, sammen med inviterte interne og eksterne gjester. Konferansen består normalt av en kombinasjon av foredrag og gruppearbeid hvor formålet er fordypning i et utvalgt tema. I 2022 handlet konferansen om «Konflikter og konflikthåndtering». Foredragsholder var Ronny Nilsen fra Habberstad AS som gikk gjennom følgende tema:

- Årsaker til konflikter og konsekvenser
- Hvordan konflikter utvikler seg
- Konfliktløsning og forebygging

Det ble også avholdt en workshop med gruppearbeid om ulike konflikttyper.

Hospitering

Tvisteløsningsavdelingen i Forbrukertilsynet har utarbeidet en hospiteringsplan som går over flere år hvor ansatte får mulighet til å hospitere på andre kontor innad i Forbrukertilsynet.

I 2022 var seks saksbehandlere på hospitering – fire ansatte har vært på kontoret i Stavanger, og to har vært på kontoret i Porsgrunn.

Andre interne kurs, foredrag eller fagdager

I 2022 ble følgende kurs, foredrag eller fagdager arrangert for de ansatte på tvisteløsning:

- Fagdag: Tema fra formueretten ved Trygve Bergsåker – deltakere var saksbehandlere som forbereder vedtak for Forbrukerklageutvalget
- Fagdag: Praktisk meklings – deltakere var saksbehandlere som mekler i Forbrukertilsynet
- Foredrag: Forkynnelse ved stevnevitne, konkurs og digital forkynnelse ved Hans Kristian Botnmark (stevnevitne/seniorrådgiver i Oslo politidistrikt) – deltakere var saksbehandlere som forbereder vedtak for Forbrukerklageutvalget, ledere og arkivarer

Eksterne konferanser, kurs og foredrag

I 2022 deltok ansatte kursing eller foredrag i følgende tema:

- Samarbeidskonferanse om medbestemmelse og medvirkning på arbeidsplassen, Hovedavtalen i staten og omstilling v/Statsforvalteren i Troms og Finnmark – to deltakere
- HMS-kurs – en deltaker
- Kunsten å få det som du vil v/Roar Thun Wægger, Juristforum – seks deltakere
- Forvaltningsrett v/Juristforum – to deltakere
- Foreldelse av krav forbrukere har mot næringsdrivende v/JUS/UiO Forbrukerrettsfredag –
- Meklingskonferansen v/JUS/UiO – åtte deltakere
- Forbrukerrett og digitale tjenester v/ BEUC (The European Consumer organization, www.beuc.eu) – tre deltakere
- ERA sommerkurs om «European Consumer Law» – én deltaker

I tillegg har to ansatte fulgt en relevant rettsak i tingretten.

Lederopplæring

Avdelingsdirektør for avdelingen har i 2022 tatt syv studiepoeng i klarspråkstudier ved NTNU.

Forbruker Europa

Forbruker Europa er det norske kontoret i European Consumer Centers Network (ECC-Net). For å styrke forbrukernes tillit til EU/EØS og sikre at alle kan dra nytte av det indre markedet, gir Forbruker Europa informasjon, gratis råd og hjelp ved handel over landegrensene i EU. ECC-nettverket kan om nødvendig også ta direkte kontakt med den næringsdrivende for å finne minnelige løsninger for partene. Forbruker Europa har ansvaret for bistand i forbindelse med klager og henvendelser som kommer inn gjennom ODR-portalen, Europakommisjonens nettbaserte klageportal, og er norsk kontaktpunkt for portalen. Vi er også informasjonspunkt for tjenstedirektivets diskrimineringsbestemmelse og ansvarlig for bistandsfunksjonen for nye regler om GEO-blokkering som trådte i kraft 1. juli 2022.

Forbruker Europa (FE) har i 2022 bygd opp enheten ved å bemanne opp etter omstillingen. Forbruker Europa består av direktør, kommunikasjonsrådgiver og tre rådgivere i faste stillinger. Forbruker Europa gjenåpnet telefontjenesten i starten av 2022. For å få til dette, ble det ansatt to studenter i deltidsstillinger. Studentene betjener telefontjenesten, samt besvarer enkle henvendelser via e-post.

Forbruker Europa har i 2022 jobbet med kompetanseheving og har blant annet deltatt på tre juridiske kurs i regi av ERA (Academy of European Law). Samarbeidet med de øvrige nordiske landene er også styrket. FE har deltatt på Nordisk møte i Karlstad, og de nordiske direktørene har hatt faste Teams-møter hver måned for å kunne diskutere oppgaver og utfordringer. FE har også fulgt opp det Baltisk-Nordiske samarbeidet, og deltatt aktivt i videreutviklingen av dette. Blant annet har FE bidratt til å kartlegge de ulike alternative tvisteløsningsorganene i Norden og de baltiske landene, for å kunne gjøre det enklere å bistå forbrukere i tvister med næringsdrivende fra disse landene. FE bistår også med en rapport som skal evaluere hvor godt ordningen med ulike alternative tvisteløsningsorgan fungerer.

Forbruker Europa har med jobbet forbedringer i saksbehandlingen, og har i løpet av 2022 etablert rutiner som sikrer bedre og likere behandling av sakene, i tråd med forventninger i ECC nettverket. I løpet av 2022 behandlet vi 1254 saker. Disse sakene inkluderer både meklingsaker og enklere rådgivning til forbrukere. Tilfredshetsundersøkelse viser også at 78% av forbrukerne er fornøyd eller svært fornøyd med tjenestene Forbruker Europa tilbyr.

I 2022 har EU-kommisjonen satset på en kampanje for å gjøre internett tryggere for barn. Forbruker Europa har frontet denne kampanjen ved at det er sendt ut undervisningsopplegg til utdanningsjefene i alle landets kommuner, samt alle fylkeslag i utdanningsforbundet. Dette opplegget ble nok satt litt i skyggen av at da det ble

publisert var de fleste skoler i landet i streik. Derfor tror vi ikke det har like store ringvirkninger blant norsk skole som vi hadde håpet på. Forbruker Europa har også formidlet informasjon om Reklameskolen til ECC.

Forbruker Europas kommunikasjonsrådgiver har det siste året satset på å opprette en Instagramkonto for å nå et yngre publikum. På kort tid viser våre tall at FE har hatt stor aktivitet på Instagram, og har en voksende følgerskare uten betalte annonser. Samtidig har FE valgt å ha mindre aktivitet på Twitter, da statistikk viser at færre nordmenn bruker denne sosiale plattformen.

Forbruker Europa har hatt stand på flyplass for å informere om forbrukernes rettigheter på reise. Dette tiltaket planlegges gjentatt i 2023.

I tillegg har Forbruker Europa samarbeidet med tilsynsavdelingen om en kampanje rundt Black Friday som ga god effekt blant annet i media hvor vi ble sitert av flere store mediehus.

Forbruker Europas kommunikasjonsrådgiver har også vært med på fysisk samling i Karlstad, samt workshop i Polen med skrivekurs. I tillegg har de nordiske landene hatt nettmøter annenhver måned for å dele erfaringer og inspirasjon.

Fagområdene kommunikasjonsressursen har fokusert på har i stor grad vært netthandel og reise, og dette vil bli videreført i året som kommer. I tillegg vil det fokuseres

på flere typer svindel og abonnementsfeller i vår kommunikasjon.



Kommunikasjon og analyse

Mål: Forbrukertilsynet må være synlig i norsk offentlighet gjennom å fremme et sterkt forbrukervern, videreutvikle er helhetlig tvisteløsningstilbud og gjennom å løfte fram særlig prioriterte områder.

Forbrukertilsynets kommunikasjonsenhet er organisert direkte under direktør i Forbrukertilsynet og består av seks kommunikasjonsrådgivere (hvorav en er grafisk designer) og kommunikasjonssjef.

Andre halvår 2022 har kommunikasjonsenheten jobbet mye med struktur og retning i kommunikasjonsarbeidet. Ved utgangen av året var utkast til kommunikasjonsstrategi for hele organisasjonen klar. Arbeidet med rutiner fortsetter i 2023.

Parallelt med oppbygging av enheten og strukturering av arbeidet, har det vært jobbet godt med praktisk kommunikasjonsarbeid gjennom hele året.

I løpet av 2022 er det brukt ekstra mye kommunikasjonsressurser på noen av de prioriterte områdene til Forbrukertilsynet; reklameskolen.no, åpenhetsloven og retusjert reklame. I tillegg er det blant annet kjørt informasjonskampanje i forbindelse med «Black friday».

Arbeid med egne kanaler

Vedlikehold og videreutvikling av nettsidene har også vært prioritert i 2022. Vi har hatt en betydelig økning både i besøk og sidevisninger det siste året.

- ➔ Besøk 587 271 (2022) (økning på 38,3% fra 2021)
- ➔ Sidevisninger 1 124 155 (2022) (økning på 36,4 % fra 2021)

I tillegg har vi arbeidet med å bygge kanaler i sosiale medier. Vi har utarbeidet en kanalstrategi og prioritert å få et enhetlig og tydelig design i våre kanaler. Godt innhold og jevnlig publisering i sosiale medier har gitt resultater:

- ➔ Vi publiserte 106 innlegg på Facebook. Dette var en økning på 279 % fra året før.
- ➔ Vi fikk 210 nye følgere på Facebook. Det er en økning på nesten 70 % fra året før.
- ➔ Vi fikk 139 nye følgere på Instagram
- ➔ Rekkevidden på Instagram gikk opp med over 800 % sammenliknet med 2021.
- ➔ På LinkedIn hadde vi en økning av unike besøkende og antall sidevisninger på over 900 % prosent

Høsten 2022 kjørte vi også våre første webinarer for eksternt publikum med stor suksess.

Mediehåndtering

Kommunikasjonsenheten mottok 431 pressehenvendelser i 2022. Dette er en liten økning fra 2021. I tillegg er det aktivt solgt inn saker til pressen og brukt nyhetsbrev aktivt for å nå ut til mediene. Resultatene av dette arbeidet er at Forbrukertilsynet er nevnt i 2082 saker i løpet av året. 650 av disse sakene kom i november og desember. TV2, E24, Nettavisen og Dagens Næringsliv er de fire mediene som oftest nevnte eller brukte Forbrukertilsynet som kilde i 2022.

Aktiv bruk av mediene og effektiv håndtering av pressehenvendelse er viktig for å nå ut med informasjon til flest mulig. Tall fra Retriever viser at sakene om Forbrukertilsynet totalt er lest av nærmere 300 millioner lesere.

For å fremme et sterkt forbrukervern har vi brukt medier og foredragsvirksomhet aktivt for å nå ut til næringsdrivende med de viktige reglene for bruk av klima- og miljøpåstander i markedsføring, blant annet ved deltakelse på TV2 Hjelper deg, ved foredrag for ulike bransjeforeninger, herunder Finans Norge, Grønt Punkt Norge, Scandinavian Outdoor Group (tekstilsammenslutning), Verdipapirhandelfondenes forening og gjennom deltagelse i debatter under Arendalsuka. Åpenhetsloven har også blitt formidlet i form av kronikk i Rett24, samt under paneldebatter på Arendalsuka. I forbindelse med nytt regelverk for retusjert reklame har Forbrukertilsynets representanter stilt opp i Dagsnytt 18 på NRK. I forbindelse med informasjonskampanjen rundt Black Friday var vi representert på God morgen Norge på TV2.

Kunnskapsgrunnlaget i Forbrukersektoren

Hovedmål: Kartlegge og bygge om kunnskapsgrunnlaget i forbrukersektoren

Forbrukertilsynet er gitt et særskilt ansvar for å ivareta kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet og har i oppdrag å etablere et rammeverk for dette.

En arbeidsgruppe har i 2022 utarbeidet et beslutningsgrunnlag for hvordan Forbrukertilsynet bør organisere statistikk- og analyseoppgavene samt hvilken kompetanse som vil være nødvendig for å levere på oppdraget. I dette prosjektet innhentet arbeidsgruppen informasjon fra en rekke andre statlige virksomheter for å se hvordan disse løser sine analyseoppgaver. Videre gjorde gruppen en intern undersøkelse av analysebehov.

Resultatet av arbeidet ble et beslutningsgrunnlag hvor arbeidsgruppen anbefalte opprettelse av en mindre analyseenhet på inntil tre medarbeidere. På sikt anbefalte arbeidsgruppen at Forbrukertilsynet videreutvikler analyseenheten med formål om å jobbe for at Forbrukertilsynet blir datadrevet. Dette fordrer kompetanse som Forbrukertilsynet ikke har i dag. I 2023 prioriteres arbeid med «orden i eget hus» etter veiledningen til Digitaliseringsdirektoratet. Toppledergruppen i Forbrukertilsynet har vedtatt videre oppfølging av dette oppdraget i tråd med arbeidsgruppens forslag.

Ivaretagelse av kunnskapsgrunnlaget forutsetter gode datasett. Digitaliseringsprosjektet i Forbrukertilsynet er en viktig nøkkelfaktor for blant annet å lykkes med å kunne samle inn, analysere og dele statistikk fra Forbrukertilsynet.

Samarbeid og arbeidsfordeling

Mål: for å sikre mest mulig effektiv ressursbruk, må Forbrukertilsynet samarbeide planmessig og tett med Forbrukerrådet og de ulike nemndssekretariatene for å finne en hensiktsmessig arbeidsfordeling, både for å unngå dobbeltarbeid og for å gjøre det klar for forbrukerne hvor de skal henvende seg.

Samarbeid med Forbrukerrådet

Forbrukertilsynet har samarbeidet med Forbrukerrådet på en rekke ulike saker.

Det ble i 2022 gjennomført to kontaktmøter/samarbeidsmøter mellom ledelsen i Forbrukertilsynet og Forbrukerrådet.

I forbindelse med tilsyn med strømmarkedet har Forbrukertilsynet hatt tett dialog med Forbrukerrådet for informasjonsutveksling. Dette har vært svært nyttig med tanke på forståelse av forbrukerutfordringer på området og koordinering av innsats og veiledning til forbrukere.

I forbindelse med samarbeidsmøter med ulike aktører om russefeiring i Norge, var blant annet Forbrukerrådet representert. Forbrukertilsynet har deltatt i paneldebatt på Forbrukerrådets seminar om manipulerende design. Forbrukertilsynet har også invitert Forbrukerrådet inn i ulike fora på europeisk nivå for å presentere rapporten deres om lootbokser innen spill, «Insert Coin». Tilsynsforumet har invitert Forbrukerrådet og Medietilsynet som eksterne aktører til møter med tema om manipulerende design. I tillegg til dette har vi hatt møte med Forbrukerrådet om forbrukerproblemer som el-bilister opplever.

Samarbeid med nemndssekretariatene

I 2022 har vi ikke hatt systematisk samarbeid med nemder utover at vi ekspederer noen saker til nemder som hører hjemme der og ikke hos oss, eks el klager, reiseklare mv.

Sidevisninger
1 124 155
En økning på 36,4%

Vi publiserte

106
innlegg på Facebook.

En økning på 279 % fra året før

Rekkevidden på Instagram
gikk opp med over

800%

sammenliknet med 2021.

Styring og kontroll i virksomheten

Overordnet vurdering

I Forbrukertilsynet er direktør og toppledergruppen ansvarlig for å følge opp leveransene på oppdragene gitt i tildelingsbrevet samt målene våre i vår virksomhetsstrategi. Toppledergruppen har månedlige gjennomganger av regnskap og budsjett og er tett på leveransene. Etter omskiftningen har det vært et behov for at organisasjonen finner sin form og gjennom det synliggjøre behov for både systemstøtte og kompetanse. Det er foretatt noen endringer i organisasjonskartet, iverksatt et større digitaliseringsprosjekt og gjennomført en medarbeiderundersøkelse (MUST) slik at vi kan videre utvikle organisasjonen, utnytte de nye synergiene og etablere et slagkraftig forbrukervern.

Gjennom et tett og godt samarbeid med tillitsvalgte bygger vi opp en ny organisasjon og det er gjennomført to utvidede ledersamlinger der tillitsvalgte og verneombud aktivt deltar. Vi har også et samarbeidsutvalg (SU) som består av representanter fra ledelsen og tillitsvalgte fra Akademikerne og NTL og det ble avholdt ti møter i 2022. Det er også gjennomført fire møter i Arbeidsmiljøutvalget (AMU).

Vesentlige forhold

Endringsarbeidet og oppbygging av ny organisasjon og etablering av nytt hovedkontor i nye lokaler i januar 2021 preger fortsatt virksomheten i 2022. 110 ansatte i 2021

har gjennom 2022 vokst til 150 ansatte blant annet på grunn av nye oppgaver vi er tildelt og en ekstra innsats for å bygge ned restanser for å redusere saksbehandlingstiden på meklings saker og forberedelse av saker for Forbrukerklageutvalget.

Alle rutiner og internkontrollsystemer måtte bygges på nytt, og i november 2022 startet vår nye HR rådgiver som vil sørge for at ytterligere struktur og systemstøtte bygges i 2023. HR rådgiver og hovedverneombudet fikk ansvar for forberedelse og gjennomføring av medarbeiderundersøkelse (MUST) i høsten 2022 og resultatene fra denne brukes for videre arbeid med organisasjonsutvikling.

Også på IKT er det gjort store endringer da vi tidligere hadde innleid et firma som driftet vårt system, men fra oktober 2022 har vi fast ansatt seniorkompetanse på IKT-området. Overgangen har medført en del ekstra arbeid og med økende krav til sikkerhet er dette en særdeles viktig oppgave. Også inn i digitaliseringsprosjektet har IKT en viktig rolle.

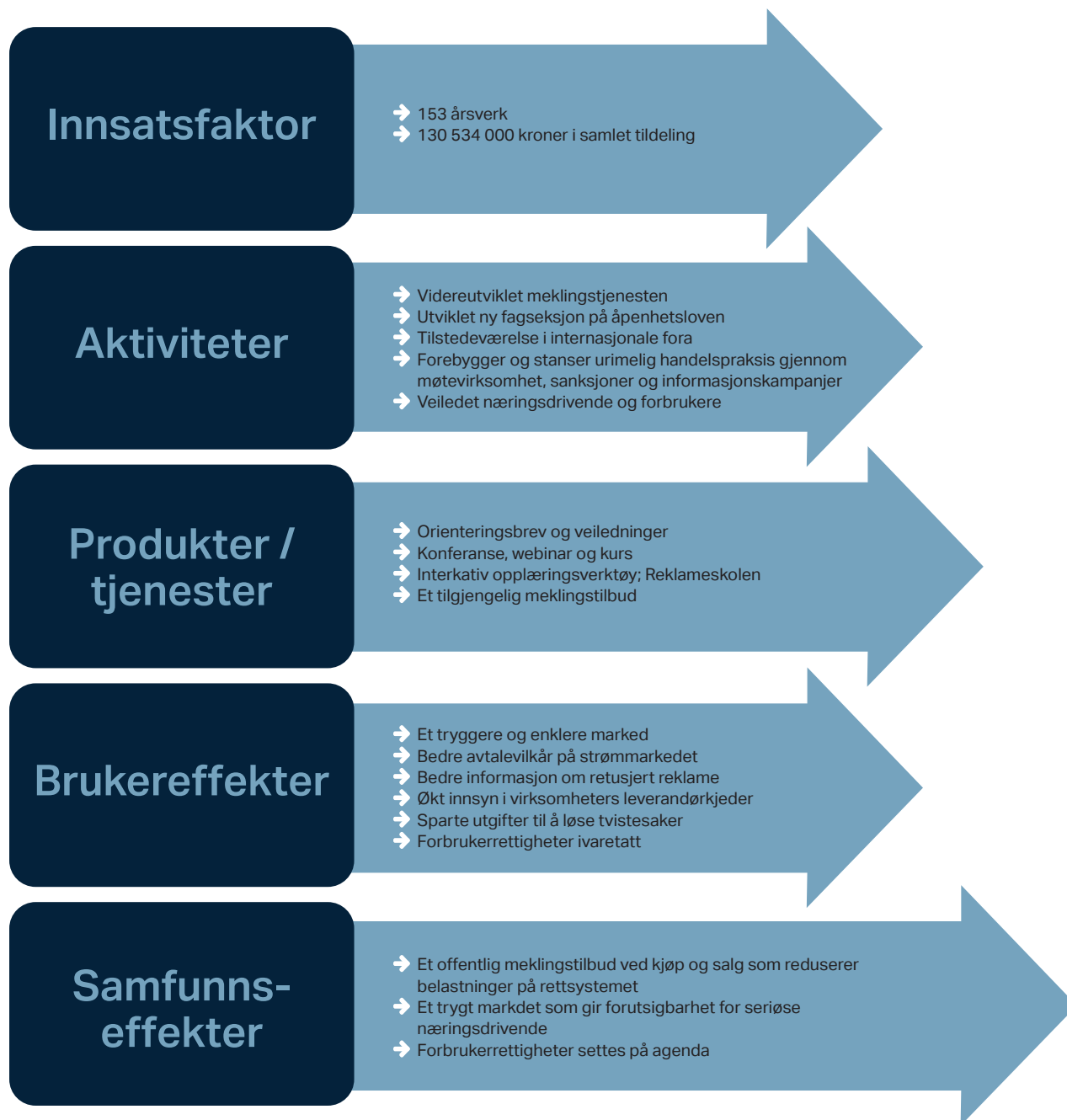
På grunn av høy turnover er arbeidet med å forbedre vår rekrutteringsprosess samt resultatene fra medarbeiderundersøkelsen viktige faktorer som er igangsatt i 2022 og fortsetter inn i 2023. Mer strukturert arbeid med sykefraværsoppfølging og forebyggende arbeid er planlagt.

Lederutviklingsprogrammet som vi iverksatte januar 2022 ble gjennomført i samarbeid med Habberstad gjennom fem samlinger med toppler- og mellomledergruppen sammen, samt egne samlinger med topplergruppen.

Det ble også gjennomført egne coachingsamtaler med de som ønsket dette. Tema på samlingene var Kjernekvadranten og fokus på lederrollen og verdier, samtaleteknikk knyttet til oppfølging av medarbeidere og medarbeidersamtaler, rekruttering og intervjuetknikk, den vanskelige samtalen og konflikthåndtering. Vi er godt fornøyd med dette programmet, som også var viktig for å samle ledergruppen og bli bedre kjent på tvers av avdelingene.

I tillegg til oppgavene knyttet til oppbygging av organisasjonen har vi fått nye oppdrag fra Barne- og familiedepartementet der vi har benyttet ressurser fra avdelingene på tvers. Dette gjelder for eksempel reklameskolen og retusjert reklame. Også etableringen av ny seksjon for Åpenhetsloven har påvirket hele virksomheten da dette er et nytt område vi skulle levere på. Videre har tvisteløsningsavdelingens arbeid med nedbygging av restanser også påvirket øvrige avdelinger med økt arbeidsbelastning og arbeidet med effektivisering av prosesser.

Høsten 2022 startet vi opp digitaliseringsprosjektet som blant annet har som mål å anskaffe nytt saksbehandlingssystem og en ny arkivløsning. Vi har også behov for å videreutvikle nettsidene våre og tilpasse disse til dagens digitale løsninger, og ny skjema-løsning må på plass. Vi ser på mulighetene for å ta i bruk kunstig intelligens og robotisering for å effektivisere en rekke av våre prosesser samt etablere beslutningsstøtte for våre saksbehandlere. I prosjektet inngår også arbeidet med klarspråk og Statistikk og analyse. Det siste er vesentlig for at Forbrukertilsynet skal få et bedre datagrunnlag til bruk i vårt arbeid.



Fellesføringer for 2022

Bruk av konsulenter

I 2022 fikk Forbrukertilsynet i oppdrag å effektivisere konsulentbruken på områder der det ligger til rette for å benytte interne ressurser og kompetanse. Gjennom omstillingen valgte vi å beholde innleid konsulentfirma på IKT slik at vi hadde en stabilitet i overgangen. Denne avtalen ble avsluttet i 2022 og ny IKT-ressurs ble fast ansatt. For å gjennomføre en god overføring brukte vi et lokalt IT-firma som beredskap i overgangsperioden. Det har vært et behov for å bruke enkelte IKT-konsulent-tjenester som støtte for ny IKT-ressurs i en overgangsfase da vi ennå ikke har bygget opp en egen IKT-enhet med bredt kunnskapsgrunnlag. Øvrige konsulent-tjenester som er benyttet er på konkrete avgrensede prosjekter der det ikke er naturlig å benytte interne ressurser, som for eksempel lederutviklingsprogrammet. Vi benytter ikke tjenester fra kommunikasjonsbransjen, men har gjennom 2022 videre styrket egen kommunikasjonsenhet.

Læringer i Forbrukertilsynet

Antall læringer i statlige virksomheter skal stå i et rimelig forhold til virksomhetens størrelse. Virksomheter med mer enn 75 ansatte skal til enhver tid ha minst en læring, og større virksomheter bør ha ambisjon om flere enn en læring. Departementet har bedt Forbrukertilsynet om å vurdere om det er mulig å tilby opplæring i nye lærefag og om antall læringer kan økes.

Det er i 2022 opprettet avtale med lokalt OK (Opplæringskontor) om lærlingplass. Forbrukertilsynet er fortsatt under oppbygging og har frem til nå ikke hatt tilstrekkelig fagkompetanse internt til å ta inn lærlinger. Vi har vurdert at det er tre områder hvor det kan være aktuelt å ta inn lærlinger, men foreløpig er det kun på IKT at vi har den riktige fagkompetansen på plass gjennom vår nyansatte IKT-ressurs. Vi har derfor hatt flere samtaler med lokalt OK samt Porsgrunn videregående skole, og har i dag avtale om praksisplass en gang i uken i 12 uker for én elev. Vi vil høsten 2023 vurdere å ta inn en lærling på IKT.

Digitalisering

Gjennom 2022 har vi identifisert utfordringer som vi står i med tanke på å imøtekomme kravene i digitaliseringsrundskrivet. Vi har ineffektive saksflyter som involverer mange kontrollpunkter og manuell innhenting av informasjon i ulike faser i saksbehandlingen. Vi innhenter informasjon på ulike måter i siloer, som gjør det utfordrende for oss å sammenstille informasjon på tvers av saksområdene (mekling og tilsyn). Vi innhenter informasjon fra brukere som kan gjenfinnes i eksisterende registre (eksempelvis kontakt- og reservasjonsregisteret).

Vår kommunikasjon med forbrukerne har forbedringspotensiale med tanke på godt og klart språk. Vi erfarer at forbrukere misforstår våre tjenester og forskjellen mellom mekling og klage på markedsføring og avtalevilkår, samt klager som hører til andre forvaltningsområder, eksempelvis Forbrukerrådet og nemnder.

De utfordringene vi har identifisert gjør det tydelig at det er behov for en digital transformasjon av vår organisasjon og tjenestene vi leverer til forbrukere og samfunnet. Dette er utgangspunktet for digitaliseringsprosjektet som ble startet i 2022.

Gjennom høsten 2022 har vi utarbeidet en prosjektplan, gevinstrealiseringsplan og kartlagt risiko i prosjektet. Vi bruker prosjektveiviseren som utgangspunkt for prosjektgjennomføringen. Vi mener en av nøkkelfaktorene for å lykkes med en digital transformasjon er bred brukermedvirkning og involvering av ansatte. Prosjektgruppen

består av representanter fra toppledelse, tillitsvalgtapparatet og fagavdelingene.

Digitaliseringsprosjektet er delt i fire delprosjekter som skal realiseres over de neste fem årene. Delprosjektene er organisert med delprosjektledere som rapporterer til prosjektleder.



Saksbehandlingssystem og arkivkjerne

Delprosjekt 1 - nytt saksbehandlingssystem og arkivkjerne, er avgjørende for å forbedre interne arbeidsprosesser, ta i bruk offentlige registre i saksbehandlingen og automatisere arkivering. Vi ser at det er store gevinster å hente ved å utvikle systemstøtte som effektiviserer saksflytene våre og sikrer bedre data som kan gi oss oversikt og belsutningsstøtte. Videre mener vi at innebygd arkivering i saksbehandlingssystemet vil gi en tidsgevinst som vil gjøre oss mer effektive og bedre i stand til å behandle saker med vesentlig kortere behandlingstid. Vi mener at bedre systemstøtte og automatisert arkivering vil gi positive ringvirkninger i form av bedre tjenester for brukere.

I forbindelse med kartlegging av våre utfordringer, behov og ønsker for nye løsninger har vi gjennomført workshops med ansatte i hele organisasjonen. Brukermedvirkningen har gitt oss svært verdifull innsikt som har vært utgangspunkt for våre krav til leverandører av nye løsninger.

Vi har kunngjort anskaffelse av nytt saksbehandlingssystem, samt anskaffelse av arkivkjerne på Doffin høsten 2022. Anskaffelsesprosessen fortsetter videre i 2023, hvor vi skal finne passende leverandører av nye tjenester.

Skjema og nettsider

Delprosjekt 2 – skjemaløsninger og nettside, handler om å sette brukeren i sentrum for tjenesteutviklingen. Det er gjennom dette delprosjektet vi ønsker å forbedre vår kommunikasjon gjennom digitale nettbaserte tjenester som er trygge, helhetlige, brukervennlige og universelt

utformet. I dette delprosjektet vil vi også se på muligheter for å ta i bruk nasjonale felleskomponenter som eksempelvis Altinn. I første omgang ser vi på forbedringspotensialet med eksisterende skjemaløsninger og nettside. Gjennom dette vil vi få bedre oversikt over gevinster ved anskaffelse av nye løsninger.

Klarspråk

Delprosjekt 3 - klarspråk, setter vi et særskilt søkelys på vår språklige kommunikasjon med brukere. Målsetningen er også her å sette brukeren i sentrum for tjenesteutviklingen samt utvikle en arbeidsmetodikk for språk og kommunikasjon i forbrukertilsynet. Delprosjekt 3 startet i 2022 i tvisteløsningsavdelingen med et lite forprosjekt, og vil i første omgang fokusere på vår kommunikasjon med brukere i saker som forberedes til forbrukerklageutvalget. Språkprofilen som utvikles vil ha overføringsverdi til øvrige deler av Forbrukertilsynets tjenester. Høsten 2022 ble 32 ansatte i ulike enheter intervjuet om hva de mener er utfordringsbildet når det gjelder kommunikasjon med brukere av våre tjenester. Det ble også gjort en tekstanalyse av 30 vedtakssaker, samt en gjennomgående analyse av tre saker fra oppstart av mekling til ferdigstilt vedtak. NTB Arkitekst er vår samarbeidspartner i dette prosjektet som forventes å ferdigstilles høst 2023.

Analyse og innsikt

Delprosjekt 4 - analyse og innsikt, skal jobbe med verdiskapning med data som ressurs. Delprosjektet har til hensikt å produsere et datagrunnlag som kan deles i felles datakatalog og som kan gjenbrukes av andre

virksomheter. Dette delprosjektet er ikke startet men blir i stor grad hensyntatt gjennom anskaffelsen av ny saksbehandlingsløsning.

IKT og digital sikkerhet

Det ble gjennomført en endring i leveransen på IKT i 2022. Gjennom omstillingen har vi hatt innleie av konsulent i 60% stilling for å dekke vårt IKT arbeid. Denne avtalen ble avvirket i september 2022 og ny IKT-rådgiver ble rekruttert med oppstart på samme tid.

For å sikre kontinuitet og beredskap inngikk vi avtale med et lokalt IT-firma for assistanse til drift i overgangsfasen.

Meget høy turnover i virksomheten i 2022 har medført mye merarbeid for IKT med oppsett og klargjøring av utstyr. Arbeid med nye lokale servere er ferdigstilt, og vi jobber med overgang til skybaserte løsninger på en del tjenester. Det er gjennomført en del tiltak for økt sikring av IKT.

Vi er organisert med IKT kontakter på hver avdeling, som sammen med fast ansatt IKT ressurs bidrar til IKT support i virksomheten. Dette er en løsning som fungerer godt.

Det er mye brukersupport på sak- og arkivsystem, og en del support på klientutstyr og standardprogrammer. Vi arbeider med tiltak for å effektivisere brukersupport. Tiltak som sakssystem og gode brukerveiledninger for selvhjelp.

IKT brukerutstyr i virksomheten er for det meste byttet ut senere tid, men omkring 15% av utstyret er modent for utskiftning.

Samfunnssikkerhet og beredskap

Vernerunde og brannvern

Vernerunder ble gjennomført ved alle kontorstedene i november/desember 2022. Gjennomgående funn er mindre avvik på renhold, ergonomi, luftkvalitet og støy i kontorkanselliet. Hvert kontorsted følger opp sine avvik.

Vi har siden innflytting manglet tilstrekkelige rutiner for brannvern i Porsgrunn. Med bistand fra huseiers representant har vi i høst etablert brannvernorganisasjonen i Porselensveien 32. Ansatte med brannverroller har gjennomført opplæring og nødvendig brannverndokumentasjon er utarbeidet. Det er også avholdt brannøvelse.

De andre kontorstedene har hatt tilfredsstillende rutiner på området. I Tromsø og på Svalbard er det i løpet av året avholdt brannøvelser, både digitalt og fysisk. I Stavanger var det ikke planlagt noen øvelse av huseier, men alarmen ble utløst spontant og man fikk på denne måten avdekket noen uklarheter i rutinene.

Lærings- og utviklingstiltak

Forbrukertilsynet skal ha oversikt over lærings- og utviklingstiltak som virksomheten har identifisert i forbindelse med evaluering av virksomhetens håndtering av covid-19 pandemien.

Vi opplever at utfordringene under covid-19 ble håndtert på en god måte i virksomheten med tillit og høy fleksibilitet. Produksjonen var høy også på hjemmekontor med fjernledelse. I etterkant har vi forankret nye rutiner knyttet til bruk av hjemmekontor, særlig opp mot forskriftsendringen som trådte i kraft 1. juli 2022. Det har vært en usikkerhet om en underreportering på sykefravær da medarbeidere i stedet har benyttet hjemmekontor, men vi har klare indikasjoner på at dette i liten grad er gjeldende.

Det er daglig bruk av hybridløsninger i møter og vi opplever at reiseaktiviteten er lavere enn forventet selv om den er i ferd med å ta seg opp igjen.

Det har vært et høyt sykefravær også i Forbrukertilsynet i siste kvartal 2022 som relateres til ulike sesongvirus og vi har etablert tydelige retningslinjer på smittevernstiltak.

Effektiviseringsfremmende tiltak

Forbrukertilsynet er bedt om å redegjøre for iverksatte og planlagte effektiviseringstiltak, også i et flerårig perspektiv. I denne sammenheng viser vi til avsnittet om digitalisering. Vi mener at en vellykket gjennomføring av digitaliseringsprosjektet vil sette Forbrukertilsynet i stand til å jobbe mer effektivt med både tilsyn og tvistesaker samt i virksomhetsstyringen.

I forbindelse med digitaliseringsprosjektet har vi levert en gevinstrealiseringsplan til departementet hvor vi beskriver mer detaljert hvilke effektiviseringsgevinster vi kan få av en digital transformasjon.

Personalforvaltning

Arbeid med Inkluderende arbeidsliv

Forbrukertilsynet er opptatt av målene i IA avtalen og arbeider aktivt med å utvikle tiltak og for å implementere tiltak for og med de ansatte. Eksempler på strategi og tiltak er hvordan rekrutteringsmalene er utformet hvor Forbrukertilsynet oppfordrer alle til å søke. Alle aldre, legning og etnisitet, også de med nedsatt funksjonsevne og/eller har hull i CVen. Ansatte med langvarig og gjentakende sykefravær blir fulgt tett opp og det jobbes nå med livsfasepolitiske retningslinjer.

Rekruttering

Virksomheten er fortsatt preget etter omstillingen og Forbrukertilsynet har fremdeles høy turnover samtidig som vi får nye oppgaver som krever flere ressurser. Det ble gjennomført 20 rekrutteringsprosesser i 2022 med til sammen 46 stillinger. Vi opplever stort sett at søkermassen er god, men merker at det er mer krevende å rekruttere en så høy andel jurister. Totalt 443 personer søkte på de utlyste stillingene.

I tillegg til jurister er det ansatt både ny IKT rådgiver og ny HR rådgiver i 2022, noe som vil styrke virksomheten inn i det videre arbeidet med organisasjonsutvikling.

HR vil nå fokusere på arbeidet med å utvikle og tilpasse rutiner og støttesystemer til ledere og ansatte. Dette for å ha god kvalitet på personalforvaltningen og det å etterstrebe lik behandling av ansatte. Eksempler på dette er

utvikling av leder- og personalhåndbok hvor Forbrukertilsynet kjøper håndbøkene fra Simployer og hvor lokale rutiner og bestemmelser blir tilpasset sentrale tekster.

Vi har også hatt et eget opplæringsløp for mellomlederne på gjennomføring av rekrutteringsprosesser.

Arbeidsmiljøutvalg

Arbeidsmiljøutvalget i det nye Forbrukertilsynet ble opprettet i januar 2021. Virksomheten er inndelt i fire verneområder. Ledervervet alternerer hvert år mellom arbeidsgiver- og arbeidstakersiden. I 2022 har arbeidstakersiden hatt ledervervet. Det har vært avholdt fire møter, hvorav ett utvidet møte (februar) med verneombudene.

Noen av sakene som ble behandlet i utvalget i løpet av 2022

- koronasituasjonen
- sykefravær og turnover
- medarbeiderundersøkelsen 2022
- vernerunder
- brannvern
- policy for hjemmekontor
- kantinesituasjon (Porsgrunn)
- lokaler - luftkvalitet/temperatur
- AKAN

Koronasituasjonen

Selv om pandemien i 2022 har vært på hell, var også starten av dette året preget av ulike nasjonale og lokale

smitteverntiltak. Arbeidsmiljøutvalget har hatt fokus på tilrettelegging ved fysisk tilpasning av lokaler, godt smittevern og utarbeidelse av rutine for trygg tilbakekomst til kontoret. Hjemmekontor har blitt mye brukt som smitteforebyggende tiltak.

Sykefravær

Sykefraværet har gjennom året ligget på et litt høyere nivå enn ønsket, men årets første kvartal var preget av økning i korona-smitte i samfunnet, og i 4. kvartal en økning av ulike sesongbaserte sykdommer som eskalerte sykefraværet mot årsskiftet. Det totale sykefraværet i 2022 har vært 9,4 % (med feriefradrag), fordelt på 5,45% legemeldt fravær og 3,97 % egenmeldt fravær. Fraværet var høyest i februar (11,2%) og mars (11,6%), samt i desember (12,7 %) Langtidsfravær og fravær som oppgis å være arbeidsrelatert, er under kontroll og oppfølging. Sykefraværet bør ikke overstige 5 % i en normalsituasjon.

Turnover

Forbrukertilsynet har i 2022 hatt en turnover på 22,8%. Dette er en nedgang sammenliknet med 2021 (27%), men nedgangen er mindre enn forventet og hva som er ønskelig. Det er også store variasjoner mellom enhetene. I 2023 vil det være behov for å undersøke årsakene nærmere og se på tiltak som kan redusere turnoveren. Både funnene i medarbeiderundersøkelsen, det som fremkommer i sluttsamtaler og ellers forhold som meldes inn fra tillitsvalgte/verneombud er relevant å se hen til i dette arbeidet. Turnover bør ikke overstige 10-12 %.

Medarbeiderundersøkelse

Gjennomføring av medarbeiderundersøkelsen har vært tema på flere av AMU-møtene i år. Dette er en større kartlegging av ulike faktorer som har innvirkning på produktivitet, helse og trivsel. I april lanserte STAMI og DFØ et nytt verktøy for medarbeiderundersøkelser i statlige virksomheter (MUST), hvor det legges opp til at virksomhetene gjennomfører hele prosessen på egenhånd.

Vi har benyttet oss av det nye verktøyet og gjennomførte medarbeiderundersøkelsen i slutten av november. Delta-kelsen var høy med svarprosent på 85 %. Det er gjennomgående gode resultater. På beskyttende faktorer scorer vi høyt på psykologisk trygghet og ledelsesklima. Når det gjelder risikofaktorer er det arbeidsmengde og tidspress som peker seg ut. Vi har også et potensial på temaet læring og utvikling. Oppfølging av resultater og arbeidet med å finne hensiktsmessige tiltak gjøres i enhetene i løpet av første kvartal 2023.

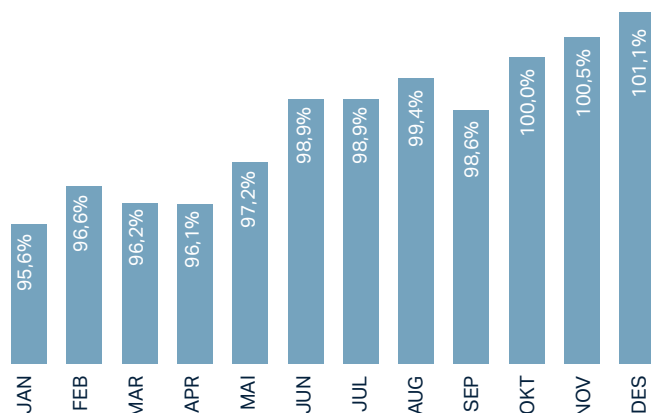
Likestilling

Forbrukertilsynets oppfølging av likestillings- og diskrimineringsloven.

Lovens formål om å fremme likestilling og hindre diskriminering på grunn av kjønn, graviditet, religion, funksjonsnedsettelse m.m. følges opp i Forbrukertilsynet gjennom blant annet rekrutteringsprosesser, universell utforming av lokaler og bruk av tilretteleggingstiltak der dette kan ha effekt.

Det er 69,3% kvinner og 30,7% menn ansatt i Forbrukertilsynet og 69% av lederne er kvinner. Gjennom 2022 er lønnsforskjell på kjønn utjevnet. I aldergruppen 18-39 år har kvinner og menn tilnærmet lik lønn, mens forskjellen er større i aldersgruppen over 39 år. I Forbrukertilsynet er gjennomsnittlig alder i 2022 35,9 år

Årslønn (Kvinner/menn)



FNs BÆREKRAFTSMÅL

Forbrukertilsynets arbeid med bærekraftsmålene

Bærekraftsmål nummer 12 - Sikre bærekraftige forbruks- og produksjonsmønstre

Forbrukertilsynet har tilsyn med Lov om virksomheters åpenhet og arbeid med grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold (åpenhetsloven). Åpenhetsloven bygger på internasjonale prinsipper og retningslinjer for ansvarlig næringsliv. Ifølge loven skal større virksomheter utføre aktsomhetsvurderinger for å avdekke og håndtere negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i egen virksomhet og i leverandørkjeden. Virksomhetene pålegges å offentliggjøre en redegjørelse for deres aktsomhetsvurdering samt svare på forespørsler om informasjon fra forbrukere og organisasjoner. Forbrukertilsynet sin oppgave er å veilede næringsdrivende og føre tilsyn med åpenhetsloven. I 2022 har vi rekruttert nye ansatte og opprettet en egen seksjon som skal jobbe med åpenhetsloven. Seksjonen har hatt veiledningsmøter med næringsdrivende, avholdt kurs og konferanse for å sette ansvarlig næringsliv på agenda. Gjennom arbeidet med åpenhetsloven har Forbrukertilsynet bidratt til delmål 12.6 - stimulere selskaper, særlig store og flernasjonale selskaper, til å innføre bærekraftige arbeidsmetoder og integrere informasjon om bærekraft i sine rapporteringsrutiner. Arbeidet

med åpenhetsloven bidrar også indirekte til bærekraftsmål nummer 8, anstendig arbeid og økonomisk vekst.

Bærekraftsmål nummer 5 – Likestilling mellom kjønnene

Oppnå likestilling og styrke jenters og kvinners stilling i samfunnet.

Forbrukertilsynet har et bevist forhold til kjønnsbalansen blant ansatte i virksomheten. Delmål 5.5 handler om at kvinner sikres fullstendig og reell deltakelse og like muligheter til ledende stillinger på alle nivåer der beslutninger tas, i det politiske, det økonomiske og det offentlige liv. I Forbrukertilsynets ledergruppe er majoriteten kvinner. Begge kjønn har reel deltakelse der beslutninger tas i virksomheten.

Bærekraftsmål 13- Stoppe klimaendringene

Handle umiddelbart for å bekjempe klimaendringene og konsekvensene av dem.

Forbrukertilsynet har et bevist forhold til reiseaktivitet, strømforbruk, gjenbruk av utstyr og kildesortering for å gjøre tiltak som bidrar til bedre klima.

Riksrevisjonen

Riksrevisjonen har ikke tatt opp noen konkrete forhold. Vi har en ren revisjonsberetning.





Vurdering av fremtidsutsikter

Dagsaktuelle Forbrukerutfordringer

Forbrukerne gis mange digitale muligheter ved tilgang til en rekke produkter og tjenester. Vi ser også at forbrukerne i møte med digitale produkter og databaserte forretningsmodeller settes på prøve som følge av mer komplekse markeder og nye markedsføringsmetoder. Forskjellen mellom forbrukers kunnskap og de næringsdrivendes kunnskap om forbrukerne har aldri vært større. Blant forbrukerne er det også flere som ikke har tilstrekkelig digital kompetanse, slik at de faller utenfor og ikke kan delta digitalt på lik linje med andre forbrukere. Dette gjelder både eldre og unge forbruker. Når det gjelder barn og unge utsettes disse for omfattende markedsføring gjennom ulike sosiale medier og det vil være viktig å påse at forbrukerbeskyttelsen også gjelder denne gruppen, som også er gitt et særskilt vern gjennom markedsføringsloven. I tillegg er det innført regler om retusjert reklame som skal forhindre kroppspress blant barn og unge.

Overordnet er det derfor viktig at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg både i tradisjonelle og digitale kanaler.

Internasjonalisering

Bak de største globale plattformene står internasjonale selskaper som forbrukerne kjøper varer og bruker tjenes-

ter av, eller de tilbyr forbrukerne ulike sosiale medier. Det har også betydning for vårt tilsynetsarbeid at stadig flere aktører som norske forbrukere benytter er internasjonale, da dette reiser spørsmål om saker kan behandles nasjonalt nivå, eller om disse må behandles på europeisk nivå. Dette medfører at tilsynet i årene som kommer må prioritere internasjonalt arbeid og håndheving, samt delta i relevante internasjonale fora for å ivareta forbrukervernet for norske forbrukere.

Hva påvirker evnen til å løse samfunnsoppdraget?

Forbrukertilsynets evne til å løse samfunnsoppdraget til enhver tid er avhengig av god innsikt i utfordringer og utvikling innen tilsynets ansvarsområder. Det er også nødvendig med riktige prioriteringer sett opp mot samfunnsoppdraget og de oppgaver Forbrukertilsynet til enhver tid skal utføre. Det krever derfor at Forbrukertilsynet fortsatt har god og riktig kompetanse, tett dialog og god veiledning overfor næringsdrivende slik at regelverket følges, samt effektiv bruk av økonomiske sanksjoner for å påse at næringsdrivende overholder regelverket vi fører tilsyn med.

Ved bruk av økonomiske sanksjoner blir også flere av avgjørelsene våre utfordret rettslig. Vi ser for oss at dette også vil fortsette i tiden som kommer. Dette bidrar til rettslige avklaringer, men har samtidig betydning for Forbrukertilsynets kapasitet og får betydning for andre saker som kan være aktuelle å behandle.

Regelverket Forbrukertilsynet fører tilsyn med er i stor grad teknologinøytralt og på bakgrunn av teknologisk utvikling, er det derfor sannsynlig at sakene også vil øke i faktisk kompleksitet, som også vil ha betydning for hvilke områder og hvor mange saker Forbrukertilsynet til enhver tid kan ta opp. Et annet aspekt er at individualiserende teknikker i form av ulik prising eller at forbrukerne får ulike markedsføring også gjør det mer krevende å føre tilsyn. På sikt vil det også være nødvendig å automatisere en større del av undersøkelsene som er nødvendig i en tilsynssak. Når det gjelder saker av internasjonal karakter, som det vil være flere av, tar erfaringsmessig slike saker lang tid, som også betyr at ressurser i tilsynet må avsettes til slikt arbeid over tid.

Kompetanse i Forbrukertilsynet

Flertallet av dagens ansatte i Forbrukertilsynet er jurister som arbeider med saksbehandling, enten i tilsynsavdelingen eller i tvisteløsningsavdelingen. Vi ser at arbeidsoppgavene i det nye Forbrukertilsynet også krever annen kompetanse enn det som tradisjonelt har vært behov for i virksomheten, blant annet for å gjennomføre digitalisering av virksomheten og oppbygging av en god. Samtidig ser vi at også gjennom ordinær saksbehandling at det kan være behov for annen type kompetanse, enten internt eller ved bruk av ekstern kompetanse i enkelte saker. Eksempelvis kan det være behov for å vurdere dokumentasjon gitt av den næringsdrivende som er av teknisk karakter. Et annet aspekt knyttet til kompetanse er enda bedre grunnlag for både innhenting og bruk av statistikk og analyse i virksomheten. Det kan derfor være behov for annen kompetanse enn den tilsynet har i dag, både på kort og lang sikt.

Digitalisering og effektivisering

Forbrukertilsynet er opptatt av effektivisering og digitalisering som statlig virksomhet, og har i 2022 igangsatt et digitaliseringsprosjekt av virksomheten som varer ut 2026. I digitaliseringsprosjektet jobbes det målrettet med hvordan effektivisere og digitalisere prosesser som i dag krever manuelt arbeid. I 2023 skal tilsynet velge og implementere nye systemer for saksbehandling og arkivering. Det vil også jobbes videre med de andre delprosjektene; nettsider og skjemaer, klarspråk og analyse og statistikk. Formålet med prosjektet er at Forbrukertilsynet skal få bedre og mer effektive prosesser internt, hvor dette bidrar til bedre brukeropplevelser og gjør at tilsynet på sikt kan være enda mer synlige og tilgjengelige i samfunnet. Digitaliseringsprosjektet vil også kunne hente ut ytterligere synergier i virksomheten for å bidra til et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne, gjennom å tilby enda bedre tjenester enn i dag.

Årsregnskap

Ledelseskommentarer

Formål

Forbrukertilsynet er en offentlig myndighet som er administrativt underlagt Barne- og familiedepartementet. Vår visjon er et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne.

Bekreftelse

Forbrukertilsynet fører regnskap i henhold til kontantprinsippet. Regnskapet er avlagt etter bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv R-115 fra Finansdepartementet, og krav til Forbrukertilsynet i instruks om økonomistyring. Jeg bekrefter at årsregnskapet gir et dekkende bilde av Forbrukertilsynets disponible bevilgninger og av regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Vesentlige forhold

Forbrukertilsynet har i 2022 disponert en samlet tildeling på kr 130 534 000. Tildeling var i 2021 på kr 119 253 000. Økningen er knyttet til økt grunnbevilgning kr 124 640 000 (inkl midler til åpenhetsloven og prosjekt leveranse i balanse), overføring av overskudd fra 2021 på kr 2 095 000, en tilleggsbevilgning på kr 900 000 knyttet til retusjert reklame, en tilleggsbevilgning knyttet til reklameskolen på kr 750 000, en reduksjon i bevilgning på kr 55 000, samt tilleggsbevilgning for lønnsjusteringer på kr 2 204 000. Mindreutgift på post 01 ble kr 507 020.

Forbrukertilsynet har i 2022 blitt budsjettert ihht

tildelingsbrevet med et tilskudd på kr 2 552 000. Forbrukertilsynet fikk i 2022 et tilskudd på kr 3 136 548. Dette gir en merinntekt på kr 584 548. Netto merinntekt på post 02 var dermed kr 584 548. Tilskudd var i 2021 kr 2 001 491. Forbrukertilsynet har i 2022 fakturert UiT Norges arktiske universitet for praksisstudentopphold kr 40 480. Merinntekten på post 01 var kr 40 480.

Etter at regjeringen besluttet at behandling av forbrukerklager skulle samles under Forbrukertilsynet, har også 2022 vært preget av omorganisering og etablering av nytt hovedkontor i Porsgrunn.

Twisteløsningsoppgavene som lå i Forbrukerrådet, klagebehandling i Sekretariatet for Forbrukerklageutvalget samt Forbruker Europa ble f.o.m. 2021 slått sammen med det daværende Forbrukertilsynet.

2022 har vært et år hvor organisasjonen har funnet sin struktur og mange nye stillinger har blitt besatt. Vi opplevde likevel også i 2022 en veldig høy turnover på 22,8 %. Det har dog i mindre grad enn foregående år vært perioder med ubesatte stillinger. Forbrukertilsynet har mange unge arbeidstakere, og derfor også naturlig høye tall for permisjoner i forbindelse med fødsel. Forbrukertilsynet har brukt mye ressurser på å planlegge bemanningen og har i stor grad lykket med dette.

Det har vært nødvendig med vesentlige anskaffelser både av IKT-utstyr og nødvendig utstyr for innredning og møblering av nye lokaler. Dette skyldes blant annet at man

har måttet kjøpe nytt utstyr ifm alle nyansettelsene man har hatt. Anskaffelsene har dog vært vesentlig mindre i 2022 enn i 2021.

Forbrukertilsynet har i 2022 startet et digitaliseringsprosjekt og har benyttet nødvendig konsulentbistander i forbindelse med dette arbeidet. Tidligere har man også leid inn IKT ressurser eksternt. I 2022 så har Forbrukertilsynet rekruttert en senior IKT ressurs og bruker i mindre grad innleide IKT ressurser. Vi har gjennomført et prosjekt i forbindelse med retusjert reklame og er i gang med et prosjekt for reklameskolen og vi har i forbindelse med disse prosjektene også i noen grad benyttet oss av innkjøpte tjenester.

Mange aktiviteter er gjennomført og mye kom på plass i 2022.

Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter regnskapet for Forbrukertilsynet. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2023. Årsrapporten vil bli publisert på Forbrukertilsynets hjemmeside innen 1. mai 2023

Porsgrunn, 15.03.2023



Trond Rønningen, direktør

Prinsippnote årsregnskapet

Årsregnskap for statlige virksomheter er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten («bestemmelsene»). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av desember 2019 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement. Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og arts - kontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a) Regnskapet følger kalenderåret.
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret.
- c) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet.
- d) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorrapportering er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene samsvarer med krav i bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen «Netto rapportert til bevilgningsregnskapet» er lik i begge oppstillingene. Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

Bevilgningsrapportering

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som virksomheten har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet virksomheten har fullmakt til å disponere. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post). Oppstillingen viser i tillegg alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap. Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B til bevilgningsoppstillingen. Utgifterne knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet, og vises i kolonnen for regnskap. Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

Artskontorrapportering

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i

mellomværende med statskassen. Artskontorrapporteringen viser regnskapstall virksomheten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Virksomheten har en trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke inntektsført og derfor ikke vist som inntekt i oppstillingen. Regnskapstall i bevilgnings- og artskontorrapportering med noter viser regnskapstall rapportert til statsregnskapet. I tillegg viser noten til artskontorrapporteringen sammenheng mellom avregning med statskassen, og mellomværende med statskassen bokførte tall fra virksomhetens kontospesifikasjon i kolonnen Spesifisering av bokført avregning med statskassen. Notene viser forskjellen mellom beløp virksomheten har bokført på eiendels- og gjeldskontoer i virksomhetens kontospesifikasjon (herunder saldo på kunde- og leverandørreskontro), og beløp virksomheten har rapportert som fordringer og gjeld til statsregnskapet og som inngår i mellomværendet med statskassen. Virksomheten har innrettet bokføringen slik at den følger kravene i bestemmelser om økonomistyring i staten. Dette innebærer at alle opplysninger om transaksjoner og andre regnskapsmessige disposisjoner som er nødvendige for å utarbeide pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 3.3.2, og spesifisering av pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 4.4.3, er bokført. Bestemmelsene krever blant annet utarbeiding av kundespesifikasjon og leverandørspesifikasjon. Dette medfører at salgs- og kjøpstransaksjoner bokføres i kontospesifikasjonen på et tidligere tidspunkt enn de rapporteres til statsregnskapet, og innebærer kundefordringer og leverandørgjeld i kontospesifikasjonen.

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2022

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2022	Merutgift (-) og mindreutgift
0868	Forbrukertilsynet	01	Driftsutgifter	A,B	128 884 000	128 376 980	507 020
0865	Forbrukerpolitiske tiltak	21	Tilskudd til dekning av engangskostnader	A,B	1 650 000	1 646 540	
1633	Nettoordning statlig betalt merverdiavgift	01	Nettoordning for mva i staten		0	2 893 018	
Sum utgiftsført					130 534 000	132 916 538	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling*	Regnskap 2022	Merinntekt og mindreinntekt(-)
3868	Forbrukertilsynet	01	Diverse inntekter	0	40 480	40 480
3868	Forbrukertilsynet	02	Tilskudd	0	3 136 549	584 549
5309	Tilfeldige inntekter	29	Tilfeldige inntekter - ymse	0	181 903	
5700	Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift - Folketrygden	0	11 452 520	
Sum inntektsført					0	14 811 452

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet					118 105 085
Kapitalkontoer					
60049401	Norges Bank KK /innbetalinger				11 174 795
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger				-125 408 877
708068	Endring i mellomværende med statskassen				-3 871 004
Sum rapportert					0

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

		31.12.2022	31.12.2021	Endring
708068	Mellomværende med statskassen	-7 933 516	-4 062 512	-3 871 004

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
86 801	2 095 000	126 789 000	128 884 000
86 521		1 650 000	1 650 000

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindre- utgift etter avgitte belastnings- fullmakter	Merinntekter / mindre- inntekter(-) iht. mer- rinntekts- fullmakt	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
86 801		507 020		507 020		507 020	6 339 450	1 132 048
386 801	«kan overføres»			0	40 480	40 480		
386 802	«kan overføres»				584 549	584 549		

*Maksimalt beløp som kan overføres er 5% av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet «kan overføres». Se årlig rundskriv R-2 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

Oppstilling av artskontorapporteringen 31.12.2022

		2022	2021
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	3 136 549	0
Salgs- og leieinnbetalinger	1	40 480	6 321 832
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		<i>3 177 029</i>	<i>6 321 832</i>
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	104 661 455	90 758 439
Andre utbetalinger til drift	3	24 141 460	25 499 715
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		<i>128 802 915</i>	<i>116 258 154</i>
Netto rapporterte driftsutgifter		125 625 885	109 936 322
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	0	509
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		<i>0</i>	<i>509</i>
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	1 220 606	4 719 863
Utbetaling av finansutgifter	4	0	569
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		<i>1 220 606</i>	<i>4 720 432</i>
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		1 220 606	4 719 924
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler *			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		181 903	155 109
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		11 452 520	10 062 841
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		2 893 018	5 094 808
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		<i>-8 741 405</i>	<i>-5 123 142</i>
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		118 105 085	109 533 104
Oversikt over mellomværende med statskassen **			
		2022	2021
Fordringer på ansatte		21 500	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-4 794 289	-4 067 187
Skyldige offentlige avgifter		-5 252	0
Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse		-3 170 352	0
Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m)		14 877	4 675
Sum mellomværende med statskassen	6	-7 933 516	-4 062 512

Note 1 Innbetalinger fra drift

	31.12.2022	31.12.2021
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
Sum innbetalinger fra gebyrer	0	0
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Tilskudd fra EU	3 136 549	0
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	3 136 549	0
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
Salgsinntekt tjenester, unntatt avgiftsplikt	40 480	320 341
Diverse inntekter	0	6 001 491
Sum salgs- og leieinnbetalinger	40 480	6 321 832
<i>Andre innbetalinger</i>		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	3 177 029	6 321 832

I 2022 ble Forbrukertilsynet tildelt et tilskudd fra EU på kr 2550 000 som gjaldt Forbruker Europa. Forbrukertilsynet er vertsorganisasjon til Forbruker Europa. Faktisk tildeling ble kr 3 136 549 og er presentert som Tilskudd fra EU. I 2021 var faktisk tildeling 2 001 490. Denne ble presentert som Diverse inntekter, men skulle vært presentert som innbetalinger fra tilskudd og overføringer.

I 2021 ble Forbrukertilsynet tildelt kr 4 000 000 fra Forbrukerrådets bevilgning på kapittel 860, post 50 for å dekke engangskostnader knyttet til omorganiseringen av forbrukerapparatet. Denne tildelingen ble overført fra BFD til Forbrukertilsynets bank og er presentert som salgs- og leieinnbetalinger, men skulle vært presentert som innbetalinger fra tilskudd og overføringer.

I 2022 har Forbrukertilsynet hatt 4 praksisstudenter. Forbrukertilsynet har fakturert UIT kr 40 480 for dette oppholdet.

Forbrukertilsynet er samlokalisert med Dagligvaretilsynet. I 2021 fakturerte Forbrukertilsynet Dagligvaretilsynet for tjenester for kr 320 341. I 2022 har Forbrukertilsynet ikke fakturert Dagligvaretilsynet for slike tjenester.

Note 2 Utbetalinger til lønn

	31.12.2022	31.12.2021
Lønn	87 774 559	73 882 807
Arbeidsgiveravgift	11 452 520	10 062 841
Pensjonsutgifter*	7 774 895	8 631 719
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-7 609 050	-5 870 008
Andre ytelser	5 268 530	4 051 080
Sum utbetalinger til lønn	104 661 455	90 758 439
Antall utførte årsverk:	122,8	108,2

Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret.

Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2022	31.12.2021
Husleie	7 959 819	5 729 881
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	2 968 707	2 413 918
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	3 826	12 272
Mindre utstyrsanskaffelser	440 532	917 163
Leie av maskiner, inventar og lignende	1 490 743	2 063 704
Kjøp av konsulenttenester	2 475 055	25 573
Kjøp av andre fremmede tenester	2 045 655	10 139 284
Reiser og diett	1 802 609	1 052 742
<u>Øvrige driftsutgifter</u>	<u>4 954 513</u>	<u>3 145 178</u>
Sum andre utbetalinger til drift	24 141 460	25 499 715

Note 3b spesifikasjon av konsulentkostnader

Vi viser til rundskriv fra Kommunal- og distriktsdepartementet av 17. januar 2022 om fellesføringer for 2022. I fellesføringen om å redusere konsulentbruken står det at virksomhetene skal rapportere om konsulentbruken i årsrapporten for 2022.

	31.12.2022	31.12.2021
Regnskaps- revisjons og Regnskaps-, revisjons- og økonomitjenester	248 200	25 573
Bistand ifm trykking av årsrapport	16 164	
Tilfredshetsundersøkelse tvisteløsning	131 111	
Bistand ifm rekrutteringer	96 000	
Konsulenttjenester til utvikling av programvare og IKT-løsninger	26 474	
Vedlikehold WEB-hjemmeside	134 281	
Bistand til utvikling nettsiden prosjekt retusjert reklame/ Reklameskolen	395 729	
Bistand animasjonsfilm nettside prosjekt retusjert reklame/ Reklameskolen	49 110	
Oversettelser til engelsk/ nynorsk prosjekt retusjert reklame/ Reklameskolen	58 400	
Foto- opptak og streaming prosjekt retusjert reklame/ Reklameskolen	32 500	
Konsulentbistand ifm digitalisering	650 023	
Lagring riksarkivet	55 183	
Bistand ifm klarspråk	171 515	
Bistand etablering av personalhåndbok	36 700	
Småjobber i lokalene	174 340	
<u>Andre konsulenttjenester</u>	<u>199 325</u>	
Sum kjøp av konsulenttjenester	2 475 055	25 573

Konsulentbruken til Forbrukertilsynet er tredelt. Det er den delen som gjelder ordinær drift. Det gjelder bistand av DFØ på regnskapsområdet, trykking årsrapport, tilfredshetsundersøkelser tvisteløsning, lagring riksarkivet, småjobber i lokalene, vedlikehold web- hjemmeside og div andre konsulenttjenester. Deretter så er det konsulentbruk knyttet til prosjektmidler som Forbrukertilsynet får tilleggsbevilgninger til å gjennomføre. Det gjelder konkrete prosjekter. I 2022 gjelder det reklameskolen og retusjert reklame. Til slutt så har vi konsulentbruk i forbindelse med digitaliseringsprosjektet og klarspråkprosjektet. Forbrukertilsynet er spesifikt bedt om å rapportere eventuelle kjøp fra kommunikasjonsbransjen. Forbrukertilsynet har ingen slike kjøp i 2022. Det nærmeste man kommer er bistand ifm trykking av årsrapporten og bistand til vedlikehold hjemmeside.

	31.12.2022	31.12.2021
Innleid personell fra vikarbyrå o.l.	549 261	1 562 273
Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver, IKT	1 302 083	3 225 380
Kjøp av andre fremmede tjenester	194 310	5 196 378*
<u>Kjøp av lønns og regnskapstjenester</u>	<u>155 253</u>	
Sum kjøp av andre fremmede tjenester	2 045 654	10 139 284
*Herav kr		
Tilfredshetsundersøkelse tvisteløsning		168 135
Bistand ifm rekrutteringer		255 100
Konsulenttjenester til utvikling av programvare og IKT-løsninger		1 588 881
Bistand til utvikling nettsiden prosjekt retusjert reklame/ Reklameskolen		718 800
Konsulentbistand ifm digitalisering		171 150
Bistand etablering av personalhåndbok		20 300
Flyttekostnader		895 530
Lagring riksarkivet		1 148 348
Revisjon FE		36 000
Andre konsulenttjenester		226 534
<u>Fagbruker/tilganger/lisenser/abonnement</u>	<u></u>	<u>107 063</u>
Sum kjøp av andre fremmede tjenester		5 196 378

Forbrukertilsynet har i 2022 innleid en vikar ifm en langvarig sykemelding. Forbrukertilsynet har i 2022 leid inn tjenester til driftsoppgaver IKT. Dette er i stor grad avvirket i 2022 da man i tråd med fellesføringen har ansatt en egen senior ressurs på IKT. Forbrukertilsynet vil likevel også i fremtiden ha behov for å kjøpe inn enkelte IKT tjenester.

Note 4 Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.2022	31.12.2021
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Valutagevinst	0	509
Sum innbetaling av finansinntekter	0	509
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	0	569
Sum utbetaling av finansutgifter	0	569

Note 5 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2022	31.12.2021
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	1 220 606	4 719 863
Sum utbetaling til investeringer	1 220 606	4 719 863

Note 6 Sammenheng statskassen

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2022	31.12.2021	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
<i>Omløpsmidler</i>			
Andre fordringer	21 500	21 500	0
Sum	21 500	21 500	0
<i>Kortsiktig gjeld</i>			
Leverandørgjeld	-4 202 786	0	-4 202 786
Skyldig skattetrekk	-4 794 289	-4 794 289	0
Skyldige offentlige avgifter	-5 252	-5 252	0
Annen kortsiktig gjeld	14 877	-2 803 131	2 818 009
Sum	-9 339 793	-7 955 016	-1 384 778
Sum	-9 318 293	-7 933 516	-1 384 778

Rapportering i henhold til forbrukerklageforskriften § 8 - Forbrukertilsynet

	2022	2021	Endring i prosent
§ 8 a) Antall mottatte klager og hva klagen gjelder			
Totalt antall mottatte klager	6 917	8 072	-14 %
Antall mottatte FU-saker ¹	4 965	5 554	-11 %
Antall mottatte UFU-saker ²	542	499	9 %
Antall mottatte IFT-saker ³	410	401	2 %
Antall saker som ikke er kategorisert ⁴	1 000	1 618	-38 %
§ 8 a) Sakene gjelder			
Biler og andre transportmidler	30 %	30 %	0 %
Varer til bolig	13 %	13 %	0 %
Håndverkertjenester	12 %	11 %	1 %
Elektroniske produkter (hovedsakelig IKT-produkter)	8 %	17 %	-9 %
Klær og fritidsartikler	18 %	14 %	4 %
Transporttjenester	4 %	-	-
Annet	7 %	15 %	-8 %
RK8 Antall saker behandlet i Forbrukertilsynet			
Totalt antall behandlede saker	7 445	8 126	-8 %
Antall behandlede FU-saker	6 699	7 738	-13 %
Antall behandlede UFU-saker	746	388	92 %
§ 8 c) Antall avviste klager og prosentvis fordeling på avvisningsgrunn			
Totalt antall avviste klager	127	289	-8 %
§ 9 a – Klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten	0,8 %	0 %	0 %
§ 9 b – Klagen er useriøs eller grunnløs	77,2 %	37 %	40 %
§ 9 c – Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol	20,5 %	6 %	15 %
§ 9 f – Saken lar seg ikke behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet	1,6 %	57 %	-56 %
§ 9 g – klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd	0,0 %	0 %	0 %
§ 8 d) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt			
Prosentandel av saker som ble tatt til behandling hvor klagebehandlingen ble avbrutt	13,5 %	15,3 %	-2 %
Saker som ble avbrutt fordi klager sluttet å svare på Forbrukertilsynets henvendelser	10,5 %	12,4 %	-2 %
Saker som ble avbrutt fordi innklagede er ukjent eller har ukjent adresse	1,3 %	1,7 %	0 %
Saker som ble avbrutt fordi selger var gått konkurs, eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling	1,6 %	1,1 %	1 %
Saker som ble avbrutt fordi tvisteloven § 18-2 (3)	0,1 %	0,2 %	0 %
§ 8 e) Prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning			
Prosentandel saker som er løst eller stanset i Forbrukertilsynet	73 %	71 %	2 %
Prosentandel saker som har endt med minnelig løsning	27 %	25 %	2 %
Prosentandel som er stanset etter veiledning i Forbrukertilsynet	17 %	14 %	3 %
Prosentandel som er stanset i Forbrukertilsynet ved at tilbud om FU-behandling ikke er benyttet	13 %	14 %	-1 %
Prosentandel som er løst mellom partene etter at saken er meldt inn til Forbrukertilsynet, men før mekling er påbegynt	16 %	18 %	-2 %
Prosentandel FU-saker som har endt med minnelig løsning	27 %	25 %	2 %
Prosentandel UFU-saker som har endt med minnelig løsning	31 %	26 %	5 %
§ 8 f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid			
Total gjennomsnittlig behandlingstid [5]	124	165	-25 %
Total gjennomsnittlig meklingstid [6]	21	-	-
§ 8 annet ledd - Lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager			
Antall saker behandlet innen lovens frist på 90 dager	2 401	1 807	33 %
Antall saker ikke behandlet innen lovens frist på 90 dager	5 041	6 319	-20 %
Antall saker med reell meklingstid under 90 dager	7 373	-	-
Antall saker med reell meklingstid over 90 dager	68	-	-
Antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. forbrukerklage_loven § 12	21	26	-
S2 Kvalitet på saksbehandlingen			
På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget misfornøyd og 5 er meget fornøyd – hvor fornøyd eller misfornøyd er partene alt i alt med saksbehandlingen i sin sak?	3,6	3,4	20 %

¹Saker som faller inn under forbrukerklageforskriften § 1 første ledd a

²Saker som faller inn under forbrukerklageforskriften § 1 b og c

³Saker som faller utenfor Forbrukertilsynets myndighetsområde

⁴Saker ikke er tildelt saksbehandler, og som derfor ikke er kategorisert

⁵Beregnet fra mottak av saken til den avsluttes av saksbehandler

⁶Beregnet fra det tidspunkt innklagede fikk anledning til å uttale seg i saken (se forbrukerklage_loven § 12) til saken avsluttes av saksbehandler

Rapportering i henhold til forbrukerklageforskriften § 8 - Forbrukerklageutvalget

	2022	2021	Endring i prosent
§ 8 a) Antall mottatte klager og hva klagen gjelder			
Totalt antall mottatte klager	723	756	-4 %
§ 8 a) Sakene gjelder			
Biler og andre transportmidler	46 %	50 %	-4 %
Håndverker tjenester	16 %	16 %	0 %
Elektroniske produkter (hovedsakelig IKT-produkter)	14 %	10 %	4 %
Varer til bolig	11 %	7 %	4 %
Varer til rekreasjon, fritid, hobby og kjæledyr	-	6 %	-
Varer til kroppen (klær, smykker, medisiner o.l.)	11 %	3 %	8 %
Annet	2 %	8 %	-6 %
RK13. Antall saker behandlet i Forbrukertilsynet			
Saker forberedt eller avsluttet før vedtak	1 522	999	55 %
RK14. Antall saker avgjort av Forbrukerklageutvalget			
Totalt antall behandlede saker (vedtak fattet)	1 269	797	59 %
Antall saker som ble formelt avsluttet	1 370	884	55 %
RK15 Antall prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget			
Prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget	2	1	
§ 8 c) Antall avviste klager og prosentvis fordeling på avvissingsgrunn			
Totalt antall avviste klager	76	43	77 %
Bevisuegnet	25 %	37 %	-12 %
For sen begjæring	26 %	30 %	-4 %
Kompetanse	29 %	19 %	10 %
Ikke behandlet av FR	11 %	5 %	6 %
Åpenbart ikke medhold	0,0 %	2,0 %	-2 %
Litispens	5,0 %	2,0 %	3 %
Ikke prosedyrkydig/lovlig stedfortreder	4,0 %	5,0 %	-1 %
Ikke rettslig interesse	0,0 %	0,0 %	0 %
Grunnløs/useriøs	0,0 %	0,0 %	0 %
Forhindrer effektivitet	0,0 %	0,0 %	0 %
Feil verneting	0,0 %	0,0 %	0 %
§ 8 d) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt			
Prosentandel av saker som ble tatt til behandling hvor klagebehandlingen ble avbrutt	18,3 %	12,3 %	6 %
Saker som ikke er tatt til behandling fordi partene har inngått forlik	4,2 %	7 %	-3 %
Saker som ikke er tatt til behandling fordi den næringsdrivende parten er gått konkurs	5,1 %	3 %	2 %
Saker som ikke er tatt til behandling fordi partene ikke ønsker behandling eller andre lignende årsaker	7,0 %	2 %	5 %
Saker som ikke er tatt til behandling fordi saken ble returnert til mekling i Forbrukertilsynet	2,0 %	0 %	2 %
§ 8 e) Prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt klagesaker som har endt med en minnelig løsning			
Prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for forbruker	17 %	14 %	3 %
Prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for næringsdrivende	25 %	21 %	4 %
Prosentandel av klagebehandlingsresultater hvor forbruker har fått delvis medhold	17 %	20 %	-3 %
§ 8 f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid			
Total gjennomsnittlig saksbehandlingstid	752 dager	603 dager	25 %



Forbrukertilsynet

forbrukertilsynet.no