

# ÅRSRAPPORT

2013

**SEKRETARIATET FOR  
MARKNADSRÅDET OG  
FORBRUKARTVISTUTVALET**

# 1. Rekneskap med merknadar

## 1.1 Forbruk og refusjonar

Tala er oppgitt i heile tusen.

### Sekretariatet, kostnadsstad 1001:

<b>Kap.</b>		<b>Post</b>		<b>Budsjett 2013</b>	<b>Rekneskap 2013</b>
0867			<b>LØNN OG GODTGJERING</b>	<b>4 603</b>	<b>4 815</b>
		5000	Faste stillinger	3 756	3 813
		5100	Midl. stillinger	0	200
		5104	Vikarar	219	203
		5210	Fri telefon o.l.	5	4
		5220	Fri avis	1	0
		5250	Gruppelivsforsikring	0	12
		5290	Motkonto annan fordel	0	12
		5920	Gruppelivsforsikring motkonto	0	-16
		5105	Ekstrahjelp	57	0
		5400	Arbeidsgjevaravgift	565	587
<b>Sum</b>				<b>4 603</b>	<b>4 815</b>
<b>Kap.</b>		<b>Post</b>			
0867			<b>VARER OG TENESTER</b>	<b>2 620</b>	<b>3 262</b>
		4950, 6540, 6550, 6560	Maskinar, inventar og utstyr	478	560
		6800, 6840	Kontorrekvisita, bøker, avviser	69	137
		5960, 7100, 7132, 7150, 7350	Velferdsutgiftar, reisekostnadar m.m.	79	65
		5930, 6720, 6740, 6830, 6891, 6900, 6940, 7410, 7770,7771	Kontortenester	797	1 105

<b>Kap.</b>	<b>Post</b>		<b>Budsjett 2013</b>	<b>Rekneskap 2013</b>
0867	6420, 6440	Leigeavtaler, lisensar	248	338
	6630, 6661	Vedlikehold og reparasjon av maskiner og lokale	0	76
	6300, 6320, 6340, 6360, 6390	Drift av bygningar og leige av lokale	949	981
<b>Sum</b>			<b>2 620</b>	<b>3 262</b>
<b>Sum Sekretariatet</b>			<b>7 223</b>	<b>8 077</b>

<b>Kap.</b>			<b>REFUSJONAR</b>	
3867		5810	Refusjon av fødselspengar	85
		5800	Refusjon av sjukepengar	307

**Marknadsrådet, kostnadsstad 2001:**

<b>Kap.</b>	<b>Post</b>	<b>Under- post</b>		<b>Budsjett 2013</b>	<b>Rekneskap 2013</b>
0867			<b>LØNN OG GODTGJERING</b>	<b>700</b>	<b>516</b>
		5400	Arbeidsgjevaravgift	62	51
		5301	Godtgjering	445	355
		5301	Godtgjering rest 2012	91	
		5330	Honorar	0	5
		6420	Leige datautstyr	0	6
		7100, 7132, 7150	Reiseutgifter, diett	96	87
		7350	Traktering	6	12
<b>Sum</b>	<b>MR</b>			<b>700</b>	<b>516</b>

**Forbrukartvistutvalet, kostnadsstad 3001:**

Kap.	Post	Underpost		Budsjett 2013	Rekneskap 2013
0867			<b>LØNN OG GODTGJERING</b>	<b>2 242</b>	<b>2 463</b>
		5000	Faste stillinger	0	
		5400	Arbeidsgjevaravgift	197	262
		5301	Godtgjering	1 405	1 857
		5301	Godtgjering rest 2012	307	0
		6420, 6720	Leige datautstyr	0	6
		7100, 7132, 7150, 7151	Reiseutgifter m.v.	318	310
		7350	Traktering	15	28
<b>Sum</b>	<b>FTU</b>			<b>2 242</b>	<b>2 463</b>

## 1.2 Sentrale tal

- Løyving 2013, tildelingsskriv	8 199
- Overføring frå 2012	403
- Tilleggsloøyving	1 200
- Overskridingsfullmakt	410
- Omdisponering BLD	90
- Refusjon foreldrepengear	85
- Refusjon av sjukepengear	307
- Lønnskompensasjon	66

**Sum:** **10 760**

**Rekneskap kap. 0867** **11 056**

**Underskot** **- 296**

## 1.3 Merknader til avvik

Kostnadane til Sekretariatet, Marknadsrådet og Forbrukartvistutvalet auka med kr 3 117 000 jamført med 2012. Årsaka til dette er ekstrakostnadar som fylgje av at Sekretariatet måtte flytte til nye lokale, auka kostnadar som fylgje av at Sekretariatet måtte gå over til DFØ som leverandør av lønns- og rekneskapstenester, kjøp av it-tenester og utstyr frå ny leverandør, utviding av Forbrukartvistutvalet med tre nye medlem, samt rest godtgjering til Marknadsrådet og Forbrukartvistutvalet for 2012 .

Dette er bakgrunnen for tilleggsloøyvinga, omdisponeringa og overskridingsfullmakta frå departement. Sekretariatet kjem likevel ut med eit underskot på ca. kr 296 000,-.

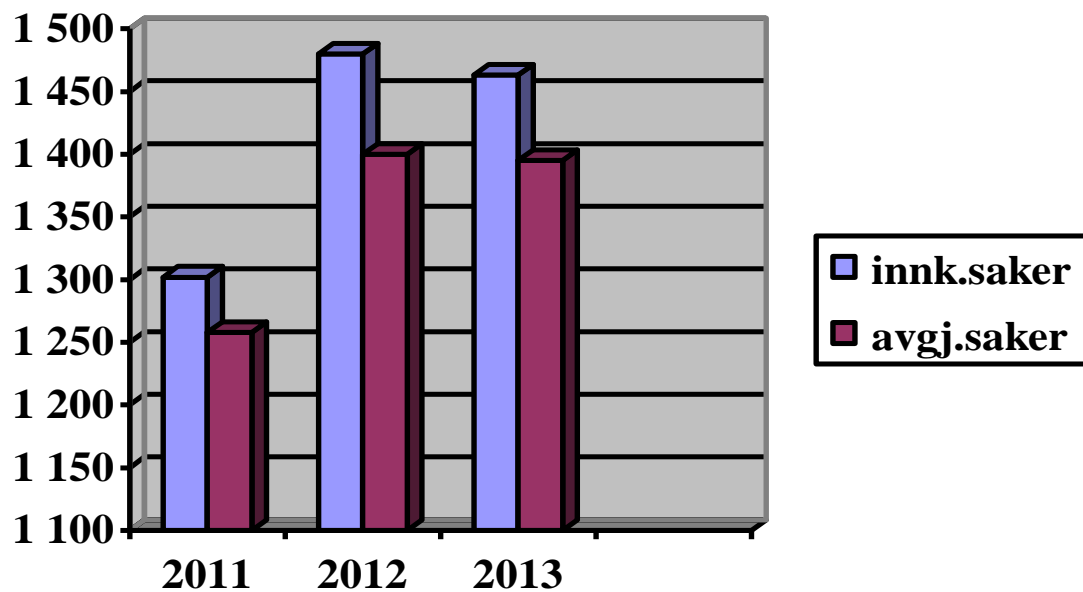
## 2. FTU-saker

### 2.1. Saksinngong og saksavvikling

Per 31.12.2013 var det kome inn 1 463 saker. Til samanlikning var saksinngongen 1 480 saker i 2012 og 1 302 i 2011.

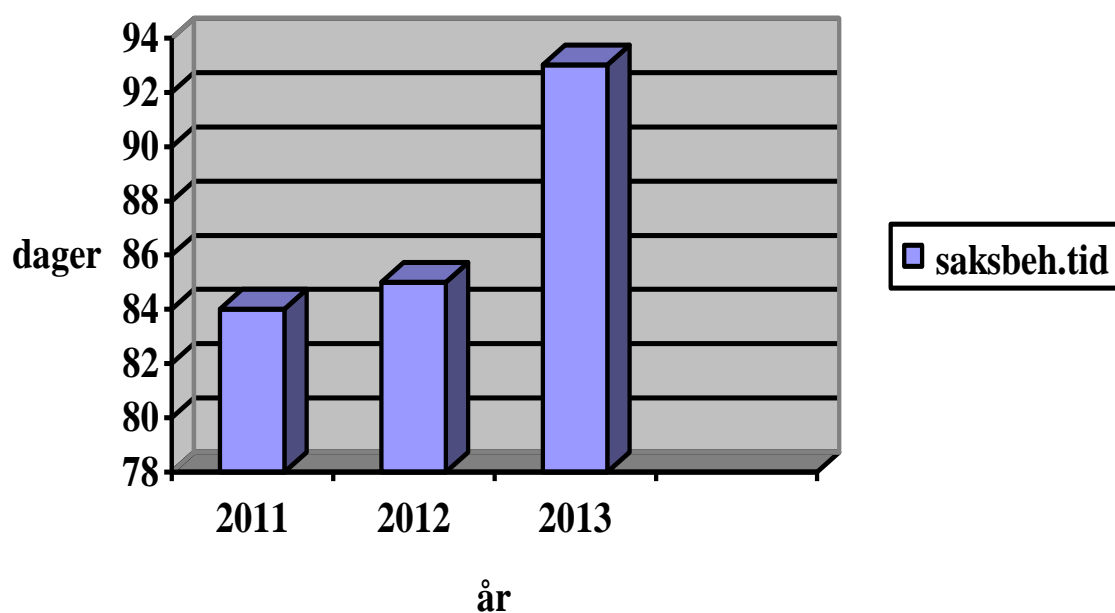
Sekretariatet klargjorde 1 316 saker til møtebehandling.

1 302 saker vart avgjort i 42 FTU-møter i 2013. I tillegg vart 93 saker lagt bort (henlagt i bokmål form), slik at det totalt var avgjort 1 395 saker i 2013. Til samanlikning vart det avgjort 1 400 saker i 2012 og 1 258 saker i 2011. Sjå figur under.



### 2.2. Saksbehandlingstid

Den gjennomsnittlege saksbehandlingstida var i 2013 på 93 dagar det vil seie 3 månader og 2 dagar. Til samanlikning var den gjennomsnittlege saksbehandlingstida i 2012 på 85 dagar i 2012, og 84 dagar i 2011. Sjå figur neste side.



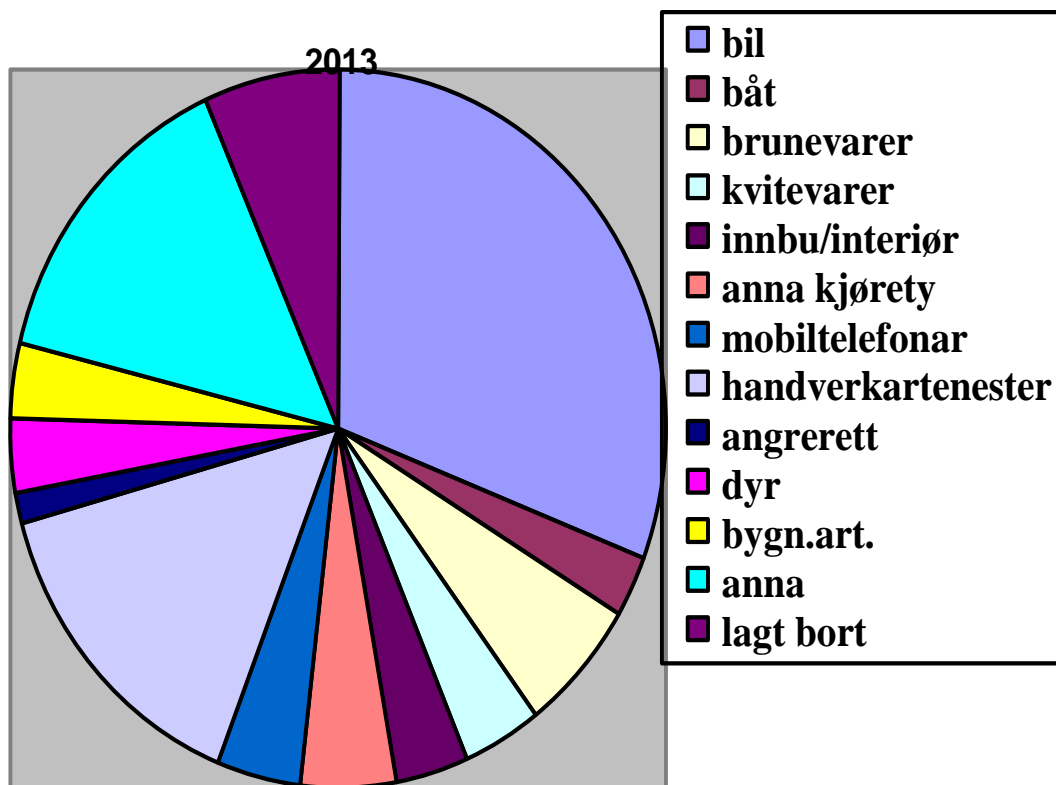
## 2.3. Sakstyper

### 2.3.1 Tvistegenstand

Dei avgjorte sakene fordelte seg på dei ulike tvistegenstandane som følger:

Tvistegenstand	2011	2012	2013
båt	52 (11 nye båtar)	38 (10 nye båtar)	39 (10 nye båtar)
bil	356 ( 19 nye bilar)	414 (24 nye bilar)	430 (24 nye bilar)
brunevarer	82	85	87
kvitevarer	41	50	51
byggningsartiklar	24	41	44
dyr	29	42	47
innbu og interiør	55	52	51
andre kjørety	54	69	65
klede og tekstilar	23	36	34
mobil- og andre telefonar	62	71	61
møblar	36	34	35
diverse	156	145	117
angrerett	16	18	20
handverkar tenester	187	212	204
mangl./forsinka levering	-	-	17
lagt bort	85	93	93
<b>sum</b>	<b>1 258</b>	<b>1 400</b>	<b>1 395</b>

Sjå figur under:



### 2.3.2 Tvist mellom private partar - tvist mellom privat part og profesjonell seljar

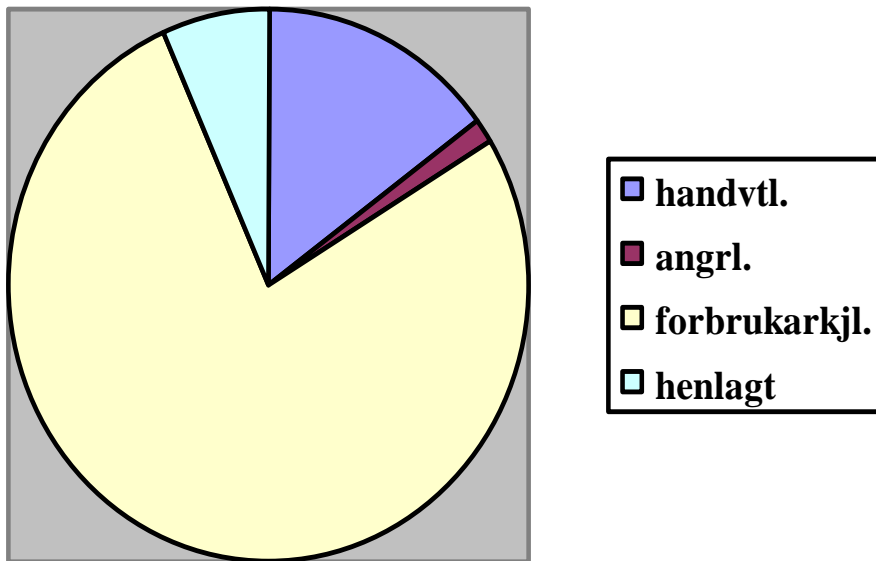
I 2013 var det tvist mellom to private partar i 196 saker, og tvist mellom ein privat part og profesjonell seljar i 1 106 saker. Til samanlikning var det i 2012 tvist mellom to private partar i 233 saker, og tvist mellom ein privat part og profesjonell seljar i 1 074 saker. (I tillegg vart 93 saker vart lagt bort i både 2012 og 2013.)

### 2.3.3 Fordeling av saker om handverkartenester, angrerett og ordinære forbrukarkjøp

I 2013 gjaldt 204 saker klage på handverkartenester, 20 saker gjaldt angrerett og 1078 saker gjaldt ordinære forbrukarkjøp.(93saker vart lagt bort.)

Sjå figur neste side.

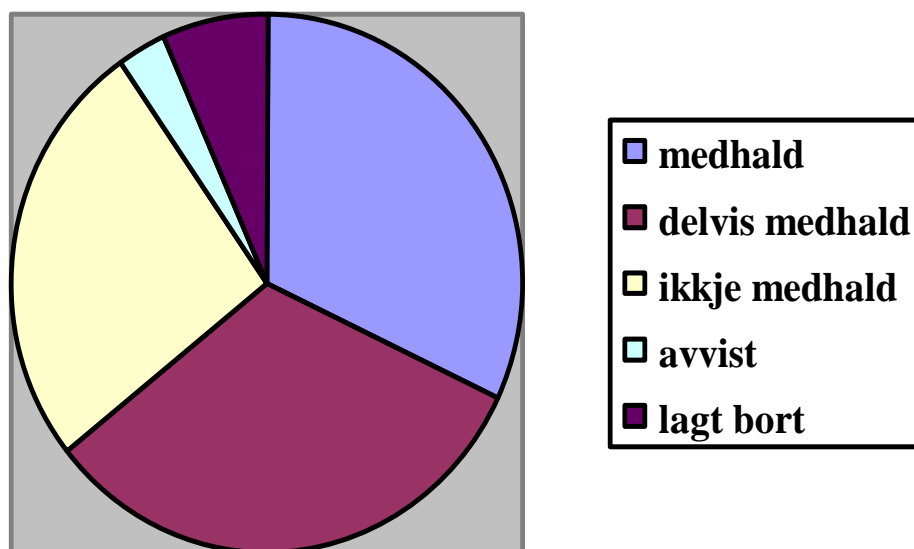
2013



#### 2.3.4 Utfallet av sakene

I 2013 fekk klagaren medhald fullt ut i 448 saker, delvis medhald i 462 saker og ikkje medhald i 343 saker. 54 saker vart avvist og 93 saker vart lagt bort. Sjå figur under.

2013





### 2.3.5 Mengd saker brakt inn for dei ordinære domstolane

Mengd avgjorte FTU-saker som vart registrert brakt inn for dei ordinære domstolane var 15 i 2013.

Etter tvistelova § 9-2 (4) kan stemming òg sendast direkte til tingretten. Dette betyr at talet på FTU-saker som vart brakt inn for dei ordinære domstolane vil vera høgare enn det som er registrert i Sekretariatet.

### 2.3.6 Tvangsinndrivning av vedtak

Det vart sendt ut tvangspapir i 266 saker i 2013.

## **2.4 Samarbeid med Forbrukarrådet**

Sekretariatet sitt samarbeid med Forbrukarrådet held fram. Vi deltek blant anna i kurs for Forbrukarrådet sine sakshandsamarar om saksførebuing. Alle FTU-vedtak blir også oversendt til orientering til den sakshandsamaren i Forbrukarrådet som hadde saka til mekling/førebuing og til ein representant for Forbrukarrådet si lovgruppe sentralt. Vidare deltek vi i kontaktmøte med Forbrukarrådet og kjem stadig med innspel/framlegg til Forbrukarrådet om betre saksførebuing.

## **2.5 Informasjonsarbeid**

Alle FTU-vedtak blir lagt fortløpande ut på internett. På nettstaden er det generell informasjon om Forbrukartvistutvalet på bokmål, nynorsk og engelsk.

# **3. Saker for Marknadsrådet**

## **3.1 Saker knytt til alkohollova og tobakkskadelova**

Markedsrådet mottok ingen klager på vedtak frå Sosial- og helsedirektoratet om brot på reklameforbodet i alkohollova.

## **3.2 Saker etter marknadsføringslova**

Det kom inn 21 saker til Marknadsrådet frå Forbrukarombodet i 2013. Av desse var 7 såkalla orienteringssaker om vedtak fatta av Forbrukarombodet i medhald av marknadsføringslova §§ 37 eller 39, jf. §§ 40, 41,42 og 43, og 8 såkalla nedprioriteringssaker.

Marknadsrådet heldt 5 møter, fatta 13 vedtak og la bort (bokmål form: henla) 1 sak.

Gjennomsnittleg saksbehandlingstid var 96 dagar, dvs. 3 månader og 5 dagar.

Saksbehandlingstida i nedprioriteringssakene er ikkje medteke her. Saksbehandlinstida i nedprioriteringssakene var 20 ½ dagar.

### **3.3 Informasjonsarbeid**

Alle vedtak fatta av Marknadsrådet blir lagt ut på internett. På nettstaden er det generell informasjon om Marknadsrådet på bokmål, nynorsk og engelsk.

## **4. Sekretariatet**

### **4.1 Tilsette og saksavvikling**

I 2014 har vi hatt ca.8,2 stillingar til disposisjon, og 1 786 dagsverk. På grunn av blant anna langvarige sjukemeldingar i kontortenesta på til saman 194 dagsverk, har vi nytta ekstrahjelp med til saman 243 dagsverk.

Produktiviteten i Sekretariatet har vært god, sjølv om vi hadde ein omfattande flytteprosess; med brutto 2 029 dagsverk/netto 1 797 dagsverk (sjå nedafor, pkt. 4.4) vart det klargjort 1 316 FTU-saker.

Til samanlikning vart det i 2012, med brutto 1 849 dagsverk/netto 1 788,5 dagsverk til disposisjon, klargjort 1305 FTU-saker.

### **4.2 HMS**

Sekretariatet sin HMS-plan vart gjennomgått og revidert i desember 2013.

Sekretariatet er godt utstyrt, mellom anna med heve- og senkepultar til alle.

Sekretariatet har ein eigen HMS-kontakt, som også er brannansvarleg. Informasjon om branntryggleik er gjeve til alle medarbeidarane i 2013.

Medarbeidarsamtalar vart haldne med dei tilsette hausten 2013.

### **4.4 Sjukefråvær og anna fråvær**

Sekretariatet hadde 2 029 brutto dagsverk til disposisjon i 2013. Talet på eigemelde sjukedagar var 17 dagar, legemelde sjukedagar var 194 dagar. Det vil seie at sjukefråveret i Sekretariatet utgjorde ca. 10 %.

Eigemeldt sjukefråvær for barn kom på 16,65 dagar.

Det vart gjeve 4 dagar velferdspermisjon med lønn.

Etter fråtrekk for eigemelde og legemelde sjukedagar, - medrekna barn, og velferdspermisjonar, hadde Sekretariatet 1 797 dagsverk til disposisjon.

### **4.5 Risiko- og vesentleggjennomgong**

Sekretariatet har gjort ein risiko- og vesentleggjennomgong, og har utarbeidd ein tiltaksplan for 2014. Det blir vist til dokumentet, datert 6. desember 2013, som tidlegare er sendt departementet til orientering. Tiltaksplanen for dei risikoreduserande tiltaka i tidlegare innsendt risiko- og vesentleggjennomgong, datert 6. desember 2012, er fylgd opp.

#### **4.6 Produksjonsmål og rapportering**

Det er utarbeidd eit dokument som fastset produksjonsmål for saksavviklinga av FTU-saker i Sekretariatet, basert på antatt årleg saksinnngong. Dokumentet er diskutert og godkjend av dei tilsette i internmøte den 6.12.2013. I dette dokumentet er det tidlegare kravet om at ein saksbehandlar i 100 % stilling skal klargjere 250 saker per år vidareført.

Produksjonskrava er konkretisert på individnivå, og blir fylgt opp i form av rapporteringar kvar veke. Den einskilde saksbehandlar får minst to gongar i året direkte melding på korleis han/ho ligg an i høve til målkrava.

#### **4.7 Etiske krav ved kjøp av kjøp av varer og tenester**

Sekretariatet vel resirkulert og miljøvenleg papir ved tinging av konvoluttar, og prøver å minske sløsing med papir og anna utstyr.

#### **4.8 Integrering og inkludering av personar med innvandrarbakgrunn og personar med funksjonshemming**

Ved stillingsutlysingar oppmodar Sekretariatet særskilt personar med innvandrarbakgrunn og/eller funksjonshemming om å søkje. Per 1.1.2013 var det ein tilsett i Sekretariatet med innvandrarbakgrunn, men ingen med funksjonshemming.

Dei fysiske tilhøva i Sekretariatet er tilrettelagt for rullestolbrukarar. Utanom dette har vi ikkje utarbeidd særskilte planar for rekruttering av desse gruppene.

Når det gjeld vår kommunikasjon/informasjon ut til grupper med innvandrarbakgrunn, kan vi opplyse at informasjon om Forbrukartvistutvalet og Marknadsrådet på våre nettsider er oversett og lagt ut på engelsk.

#### **4.9. Seniorperspektivet i hovudavtalen § 19 nr. 3**

Dei tilsette i Sekretariatet er i aldersgruppa 26 til 59 år. Det er ikkje aktuelt med særskilde seniorpolitiske tiltak i Sekretariatet no.

#### **4.10 Likestilling**

I 2013 hadde Sekretariatet 9 tilsette, fordelt på 8 kvinner og 1 mann. 8 tilsette hadde 100 % stilling. Ein av sekretæranne har 20 % stilling. Dei tilsette hadde fylgjande stillingar: Direktør - kvinne, 3 sekretærar - kvinner, 4/3 rådgjevarar - 3 kvinner og 1 mann, og 1/2 førstekonsulent/(ar) – kvinne(r). Vi har hatt 3 kvinner og 2 menn som ekstrahjelp i kontortenesta i løpet av 2013.

Arbeidsplassen blir søkt tilrettelagd for småbarnsforeldre i den grad det let seg gjere med tilbod om permisjon, møter blir haldne i arbeidstida osv. Overtid er ikkje brukt i 2013.

#### **4.11 Fleire lærlingar i staten**

Det einaste lærefaget som kunne vore aktuelt i Sekretariatet er kontorfaget. Vi har imidlertid ikkje hatt kapasitet til meir opplæringsarbeid i kontortenesta i 2013, og har difor ikkje hatt slikt inntak.

#### **4.12 Tilgjengeleggjering av offentlege data**

Sekretariatet for FTU og Marknadrådet har ikkje eksisterande rådata som er egna til å gjerast offentleg tilgjengeleg i maskinlesbare former.

#### **4.13 Krisehandtering og informasjonsberedskap**

Dokument om krisehandtering og informasjonsberedskap for Sekretariatet er gjennomgått og oppdatert i desember 2013. Vedlagt fylgjer kontaktinformasjon/varslingsliste om tilsette i Sekretariatet og deira pårørande.

Oslo, 3. februar 2014

Åse Ulvin  
direktør

Vedlegg