

ÅRSRAPPORT

2014

SEKRETARIATET FOR
MARKEDSRÅDET OG
FORBRUKERTVISTUTVALGET

1. Leders beretning

I departementet sitt tildelingsbrev av 17.1.2014 pkt. 3 heter det at det er et viktig forbrukerpolitisk mål at forbrukerne skal ha tilgang til rimelig og effektiv tvisteløsning. Sekretariatet skal derfor arbeide for god og hurtig behandling av tvister i forbrukerkjøp, håndverkertjenester og angrerett. Videre skal Sekretariatet arbeide for effektiv behandling av saker etter markedsføringsloven og klagesaker tilknyttet merkebestemmelsene i tobakkskadeloven og reklameforbudet i alkoholloven og tobakkskadeloven.

Som styringsparameter for Sekretariatet er det bestemt at saker som blir brakt inn for Forbrukertvistutvalget skal ha en gjennomsnittlig saksbehandlingstid under fem måneder. Når det gjelder saker som blir brakt inn for Markedsrådet, skal den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden være under tre og en halv måneder.

Sekretariatet skal gjennom sin saksforberedelse medvirke til god kvalitet på vedtakene til både Forbrukertvistutvalget og Markedsrådet. Avgjørelsene skal fremstå som forståelige og godt begrunnet.

Sekretariatet har i de siste 7-8 årene nådd de overnevnte målene, og målet om effektiv tvisteløsning i forbrukersaker har sogar blitt overoppfyllt. Dette skyldes en kraftig produktivitetsøkning i Sekretariatet etter at det i 2006 ble innført et enkelt mål- og rapporteringssystem, supplert med innføringen av et effektiviserings- og kvalitetsforbedringstiltak i 2007, se nærmere om dette under punkt 4.1. Produktivitetsøkningen har medført at Sekretariatet har klart å håndtere en stadig økende mengde forbrukertvistsaker, selv om antallet ansatte har vært tilnærmet likt siden 2004. I 2014 ble det f. eks, avgjort 1 460 forbrukertvistsaker, mens det i 2004 ble avgjort 705,- altså mer enn en dobling.

Det er imidlertid grenser for hvor mange saker Sekretariatet kan håndtere med eksisterende bemanning, og jeg anser at grensen nå er nådd.

Sekretariatets arbeid knyttet til markedsrådssakene utgjør en svært liten del sammenlignet med Sekretariatets arbeid knyttet til Forbrukertvistutvalgets saker. Markedsrådssakene vil derfor ikke kommenteres nærmere her. Det vises til omtalen av disse sakene under pkt. 3.2.

I våre planer for 2014 la vi til grunn en forventet saksinngang på 1 550 FTU-saker. Det ble berammet 48 møter i Forbrukertvistutvalget, og lagt opp til at det skulle behandles ca. 32 saker per møte. Per 31.12.2014 var det innkommet 1 768 saker. I løpet av året ble det avholdt 46 utvalgsmøter, og avgjort 1 460 saker.

I Sekretariatet har vi hatt 8,2 årsverk til disposisjon for å håndtere både markedsrådssakene og forbrukertvistsakene. Ca. 1 årsverk går med til å håndtere markedsrådssakene og ledelsesoppgaver. Det betyr at vi har hatt 7,2 årsverk til å håndtere forbrukertvistsakene, fordelt på 5 saksbehandlere og 2,2 sekretærer. Sakene klargjøres til utvalgsmøtene ved at Sekretariatets saksbehandlere skriver både faktasammendrag og forslag til juridisk løsning. Ifølge våre målkrav skal én saksbehandler i 100 % stilling klargjøre 250 forbrukertvistsaker. Det totale målkravet for Sekretariatet var altså 1 250 forbrukertvistsaker.

I 2014 har Sekretariatet klargjort 1 529 forbrukertvistsaker, noe som innebærer en måloppnåelse på 122 %. Måloppnåelsen for den enkelte saksbehandler varierer betydelig, og det er derfor ikke ønskelig eller rimelig å oppjustere målkravet, selv om årets totale måloppnåelse ble overoppfylt i så stor grad.

Statistikken siden 2004 viser en gjennomsnittlig årlig økning i saksinngangen på 112 saker per år. Dette betyr at vi må forvente at vi vil motta 1 880 forbrukertvistsaker i 2015. Selv med en måloppnåelse på 122 % ligger det an til en restanseoppbygging og en gjennomsnittlig økning i saksbehandlingstiden dersom vi skal fortsette med den samme bemanningen som i dag.

Vi kan ikke se at andre effektiviseringstiltak kan iverksettes for å endre på dette, bortsett fra å styrke bemanningen i Sekretariatet. I motsatt fall ser vi for oss restanseoppbygging og lengre saksbehandlingstid, noe som vil gi et dårligere tilbud til forbrukerne.

2. Introduksjon til virksomhetens hovedtall

2.1 Forbruk og refusjoner

Tallene er oppgitt i hele tusen.

Sekretariatet, koststed 1001:

Kap.		Post		Budsjett 2014	Regnskap 2014
867			LØNN OG GODTGJØRELSER	4 401	4 626
		5000	Faste stillinger	3 860	3 876
		5100	Midl. stillinger	0	219
		5210	Fri telefon o.l.	5	4
		5250	Gruppelivsforsikring	0	12
		5290	Motkonto annen fordel	0	12
		5920	Gruppelivsforsikring motkonto	0	-16
		5400	Arbeidsgiveravgift	541	519
Sum				4 401	4 626
Kap.		Post			
867			VARER OG TJENESTER	2 291	1 894
		6560, 6590	Maskiner, inventar og utstyr	0	9
		6800, 6840	Kontorrekvisita, bøker, avviser	125	86
		5960, 5990, 7100, 7132, 7350	Velferdsutgifter, reisekostnader m.m.	28	29
		5930, 6720, 6830, 6870 6891, 6892 6900, 6940, 7410, 7770	Kontortjenester	887	596

Kap.	Post		Budsjett 2014	Regnskap 2014
867	6420, 6430 6440	Leieavtaler, lisenser	232	248
	6630, 6661	Vedlikehold og reparasjon av maskiner og lokaler	15	5
	6300, 6320, 6340, 6360, 6390	Drift av bygninger og leie av lokaler	1 004	921
Sum			2 291	1 894
Sum Sekretariatet			6 692	6 520

Kap.			REFUSJONER	
3867		5800	Refusjon av sykepenger	125

Markedsrådet, koststed 2001:

Kap.	Post	Under- post		Budsjett 2014	Regnskap 2014
867			LØNN OG GODTGJØRELSER	740	433
		5400	Arbeidsgiveravgift	63	43
		5301	Godtgjørelser	446	272
		5330	Honorar	0	30
		6420	Leie datautstyr	0	7
		6860	Møte, kurs, oppdatering o.l.	0	14
		7100, 7132, 7150	Reiseutgifter, diett	224	67
		7350	Representasjon og bespisning	7	0
Sum	MR			740	433

Forbrukertvistutvalget, koststed 3001:

Kap.	Post	Under- post		Budsjett 2014	Regnskap 2014
0867			LØNN OG GODTGJØRELSER	1 925	2 010
		5400	Arbeidsgiveravgift	199	210
		5301	Godtgjørelser	1 419	1 491
		6420	Leie datautstyr	0	7
		6860	Møte, kurs, oppdatering o.l.	0	10
		6940	Porto	0	2
		7100, 7132, 7150	Reiseutgifter m.v.	288	277
		7350	Representasjon og bespisning	19	13
Sum	FTU			1 925	2 010

2.2 Sentrale tall

Bevilgning 2014, tildelingsbrev	9 428
Tilbakebet. overskridelsesfullmakt	- 410
Refusjon av sykepenger	125
Lønnskompensasjon	158
Sum:	9 506
Regnskap kap. 0867	8 963
<u>Mindreforbruk</u>	338

3. Årets aktiviteter og resultater

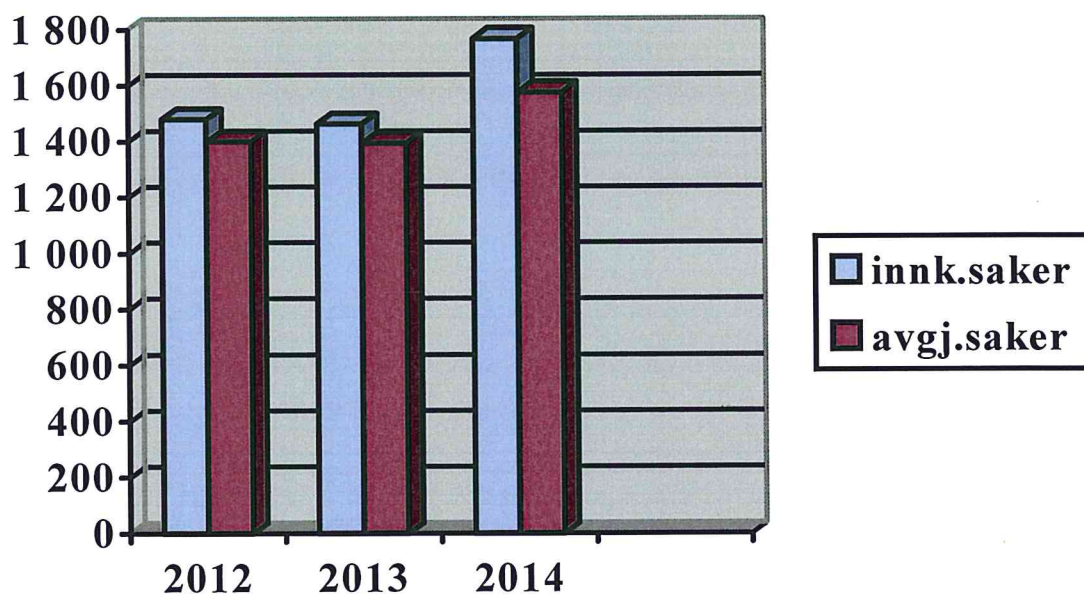
3.1. FTU-saker

3.1.1 Saksinngang og saksavvikling

Per 31.12.2014 var det kommet inn 1 768 saker. Til sammenligning var saksinngangen 1 463 i 2013, og 1 480 i 2012.

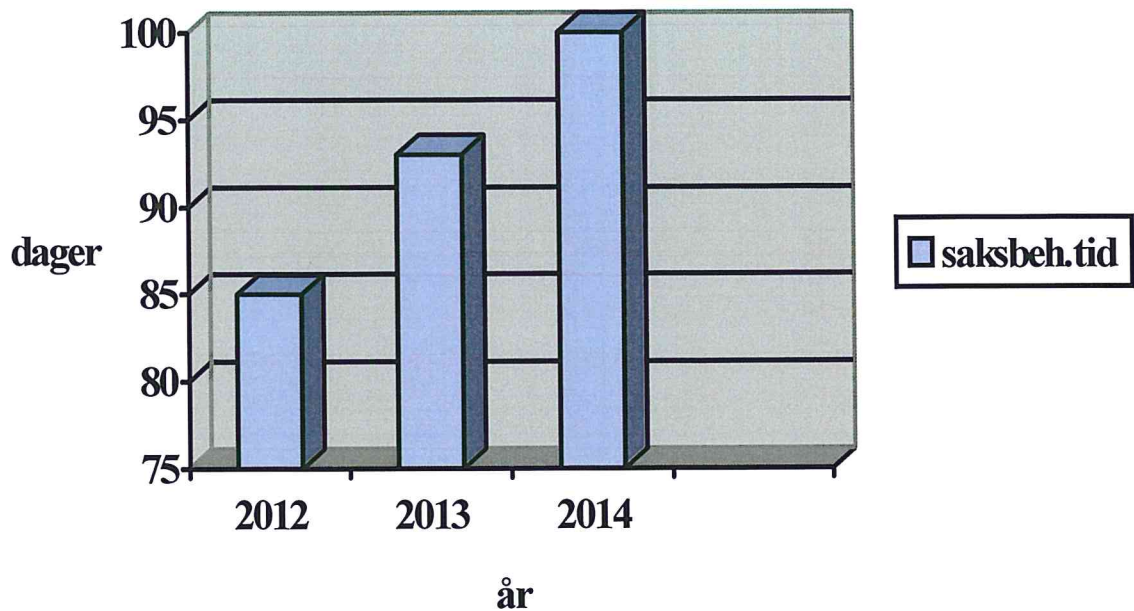
Sekretariatet klagjorde 1 529 saker til møtebehandling.

1 460 saker ble avgjort i 46 FTU-møter i 2014. I tillegg ble 117saker henlagt, slik at det totalt ble avgjort 1 577saker i 2014. Til sammenligning ble det avgjort 1 395 saker i 2013 og 1 400 saker i 2012. Se figur under.



3.1.2 Saksbehandlingstid

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden var i 2014 på 134 dager, det vil si 4 måneder og 12 dager. Til sammenligning var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2013 på 93 dager og i 2012 på 85 dager. Se figur neste side.

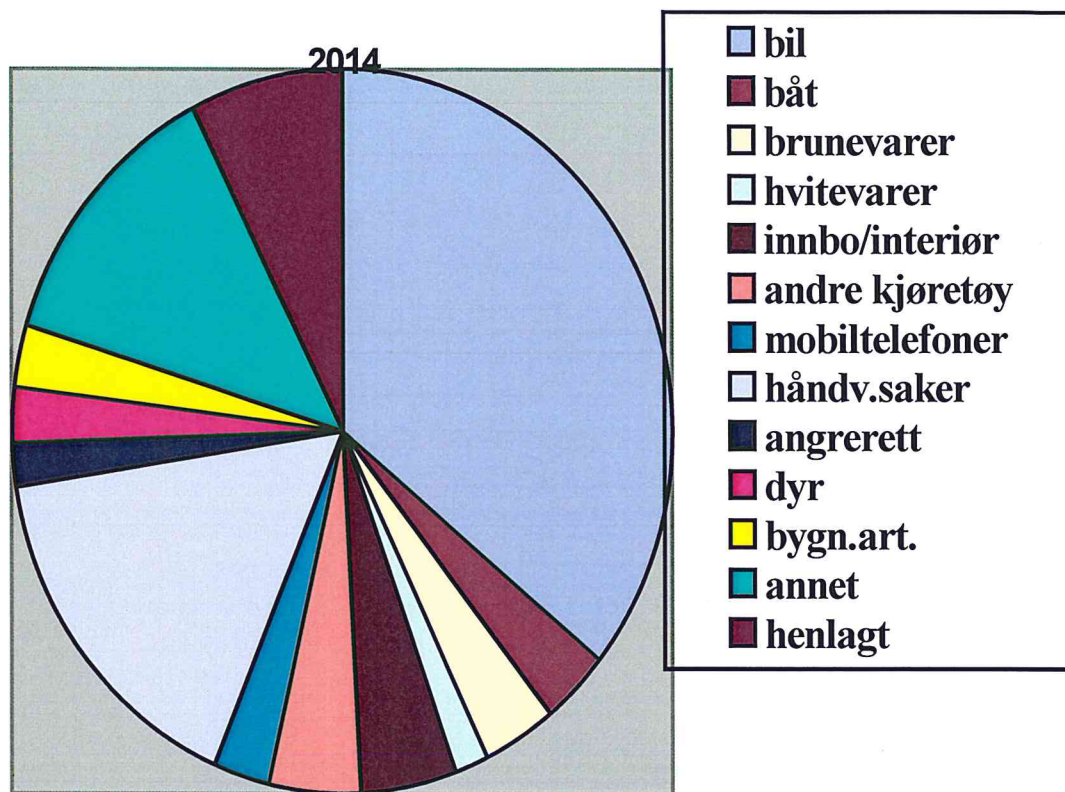


3.1.3 Sakstyper

De avgjorte sakene fordelte seg på de ulike tvistegjenstandene som følger:

Tvistegjenstand	2012	2013	2014
båt	38 (10 nye båter)	39 (10 nye båter)	52 (39 nye båter)
bil	414 (24 nye biler)	430 (24 nye biler)	567 (16 nye biler)
brunevarer	85	87	54
hvitevarer	50	51	26
bygningstingler	41	44	47
dyr	42	47	38
innbo og interiør	52	51	77
andre kjøretøy	69	65	70
Klær, tekstiler og sko	36	34	24
mobil- og andre telef.	71	61	44
møbler	34	35	33
diverse	145	117	88
angrerett	18	20	30
håndverkertjenester	212	204	254
mangl./fors. levering	-	17	10
Henlagt	93	93	117
Ukategorisert			46
sum	1 400	1 395	1 577

Se figur neste side.



3.1.4 Fordeling av sakene etter tvistegjenstandens verdi

Når det gjelder tvistegjenstandenes verdi, fordelte sakene seg som følger:

Under kr 1 000	39
Mellom kr 1 000 - 4 999	172
Mellom kr 5 000 - 9 999	146
Mellom kr 10 000 - 49 999	523
Mellom kr 50 000 - 99 999	135
Mellom kr 100 000 - 499 999	145
Mellom kr 500 000 - 999 999	15
1 million og mer	1
Ikke kategorisert	284

3.1.5 Tvist mellom private parter - tvist mellom privat part og profesjonell selger

I 2014 var det tvist mellom to private parter i 241 saker, og tvist mellom en privat part og profesjonell selger i 1 973 saker. (117 saker ble henlagt og 46

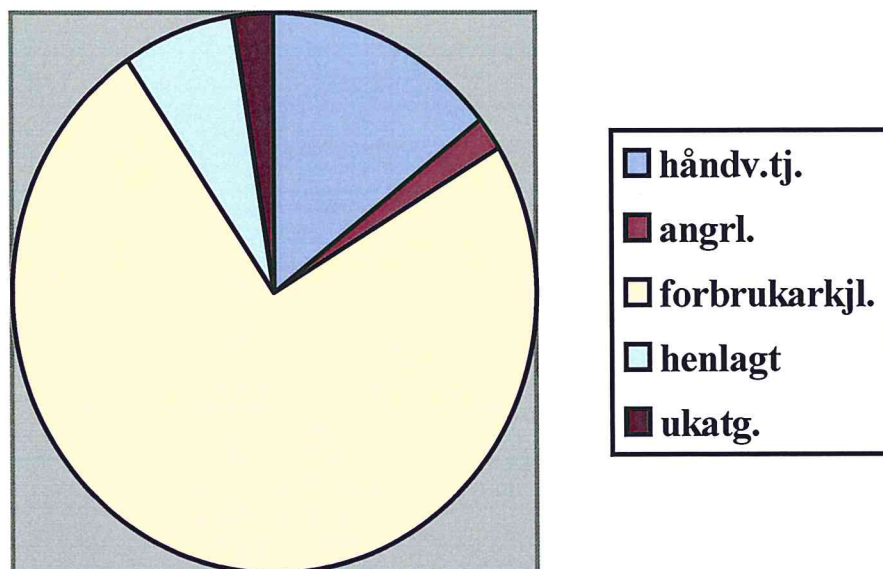
saker er ikke kategorisert.) Til sammenligning var det i 2013 tvist mellom to private parter i 196 saker, og tvist mellom en privat part og profesjonell selger i 1 106 saker. (93 saker ble henlagt)

3.1.6 Fordeling av saker om håndverkertjenester, angrerett og ordinære forbrukerkjøp

I 2014 gjaldt 254 saker klage på håndverkertjenester, 30 saker gjaldt angrerett og 1 297 gjaldt ordinære forbrukerkjøp. (117 saker ble henlagt og 46 saker er ikke kategorisert.) I 2013 gjaldt 204 saker klage på håndverkertjenester, 20 saker gjaldt angrerett og 1078 saker gjaldt ordinære forbrukerkjøp. (93saker ble henlagt)

Se figur nedenfor.

2014

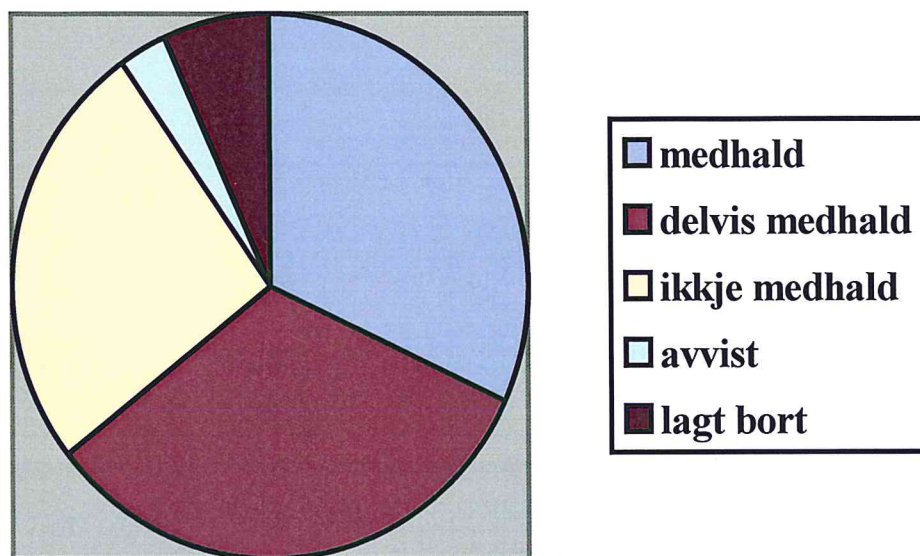


3.1.7 Utfallet av sakene

I 2014 fikk klageren medhold fullt ut i 492 saker, delvis medhold i 470 saker, og ikke medhold i 382 saker. 78 saker ble avvist, 117 saker ble henlagt og 38 saker er ikke kategorisert.

Se figur nedenfor.

2014



3.1.8 Antall saker brakt inn for de ordinære domstolene

Antall avgjorte FTU-saker som ble registrert brakt inn for de ordinære domstolene var 25 i 2014.

Etter tvisteloven § 9-2 (4) kan stevning også sendes direkte til tingretten. Dette betyr at tallet på FTU-saker som ble brakt inn for de ordinære domstolene vil være høyere enn det som er registrert i Sekretariatet.

3.1.9 Tvangsinndrivning av vedtak

Det ble sendt ut tvangspapirer i 252 saker i 2014.

3.1.10 Samarbeid med Forbrukerrådet

Sekretariatets samarbeid med Forbrukerrådet fortsetter. Vi deltar blant annet i kurs for Forbrukerrådets saksbehandlere om saksforberedelse. Alle FTU-vedtak blir også oversendt til orientering til den saksbehandleren i

Forbrukerrådet som hadde saken til mekling/førberedelse og til en representant for Forbrukerrådets lovgruppe sentralt. Videre deltar vi i kontaktmøter med Forbrukerrådet og kommer stadig med innspill/forslag til Forbrukerrådet om bedre saksforberedelse.

3.1.11 Informasjonsarbeid

Alle FTU-vedtak blir fortløpende lagt ut på internett. På nettsiden er det generell informasjon om Forbrukertvistutvalget på bokmål, nynorsk og engelsk.

3.2 Saker for Markedsrådet

3.2.1 Saker vedrørende alkoholloven og tobakkskadeloven

Markedsrådet mottok ingen klager på vedtak fra Sosial- og helsedirektoratet om brudd på merkebestemmelsene i tobakkskadeloven eller reklameforbudet i tobakkskadeloven og alkoholloven.

3.2.2 Saker etter markedsføringsloven

Det kom inn 13 saker til Markedsrådet fra Forbrukerombudet i 2014. Av disse var 3 såkalte orienteringssaker om vedtak fattet av Forbrukerombudet i medhold av markedsføringsloven §§ 37 eller 39, jf. §§ 40, 41,42 og 43, og 5 såkalte nedprioriteringssaker. I tillegg inkom et krav om sakskostnader tilknyttet en sak fra 2013, samt et krav om omgjøring av Markedsrådets beslutning om ikke å ta kravet om sakskostnader til følge.

Markedsrådet avholdt 4 møter, fattet 9 vedtak og én beslutning.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 56 dager, dvs. litt i underkant av 2 måneder. Saksbehandlingstiden i nedprioriteringssakene er ikke tatt med her. Saksbehandlingstiden i nedprioriteringssakene var 12½ dager.

3.2.3 Informasjonsarbeid

Alle vedtak fattet av Markedsrådet blir lagt ut på internett. På nettsiden er det generell informasjon om Markedsrådet på bokmål, nynorsk og engelsk.

3.3 Sekretariatet

3.3.1 Ansatte og saksavvikling

I 2014 har vi hatt ca. 8,2 stillinger til disposisjon, tilsvarende 1 826 brutto dagsverk/1 777 1/2 netto dagsverk.

Produktiviteten i Sekretariatet har vært svært god, med 1 529 klargjorte FTU-saker.

Til sammenligning ble det i 2013, med brutto 2 029/netto 1 797 dagsverk, klargjort 1 316 FTU-saker.

3.3.2 HMS

Sekretariatets HMS-plan ble gjennomgått og revidert i desember 2014.

Sekretariatet er godt utstyrt, med blant annet heve- og senkepulter til alle.

Sekretariatet har en egen HMS-kontakt, som også er brannansvarlig. Det er avholdt én brannøvelse i 2014, og informasjon om brannsikkerhet er gitt til alle medarbeiderne.

Medarbeidersamtaler ble avholdt med alle ansatte høsten 2014.

3.3.3 Sykefravær og annet fravær

Sekretariatet hadde 1 930 brutto dagsverk til disposisjon i 2014. Tallet på egenmeldte sykedager var 25, mens det var 104 legemeldte sykedager. Det vil si at sykefraværet utgjorde ca. 7 %.

Egenmeldt sykefravær for barn utgjorde 17 dager.

Det ble gitt 6 1/2 dager velferdspermisjon med lønn.

Etter fratrekke for legemeldte og egenmeldte sykedager, egenmeldte sykedager for barn og permisjoner med lønn hadde Sekretariatet 1 777 1/2 dagsverk til disposisjon.

3.3.4 Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser

Sekretariatet har ikke foretatt anskaffelser i løpet av 2014 hvor det har vært aktuelt å stille sosiale krav for å medvirke til ivaretagelse av anstendige arbeidsforhold i leverandørkjeder.

3.3.5 Bruk av miljøkrav og innføring og oppfølging av miljøledelse ved anskaffelser

Sekretariatet setter krav om bruk av resirkulert papir ved bestilling av konvolutter, og prøver å begrense unødvendig papirbruk.

3.3.6 Integrering og inkludering av personer med innvandrerbakgrunn og personer som er funksjonshemmet

Ved stillingsutlysninger oppmodes personer med innvandrerbakgrunn og/eller funksjonshemming særskilt om å søke. Per 1.1.2014 var det én ansatt i Sekretariatet med innvandrerbakgrunn, men ingen med funksjonshemming.

De fysiske forholdene i Sekretariatet er tilrettelagt for rullestolbrukere. Bortsett fra dette har vi ikke utarbeidet særskilte planer for rekruttering av disse gruppene.

Når det gjelder vår kommunikasjon/informasjon ut til grupper med innvandrerbakgrunn, kan vi opplyse at informasjon om Forbrukertvistutvalget og Markedsådet på våre nettsider er oversatt og lagt ut på engelsk.

3.3.7 Seniorperspektivet i Hovedavtalen § 19 nr. 3

De ansatte i Sekretariatet er i aldersgruppen 26 til 55 år. Det er ikke aktuelt med særskilte seniorpolitiske tiltak i Sekretariatet nå.

3.3.8 Likestilling

I 2014 hadde Sekretariatet 9 ansatte, fordelt på 8 kvinner og 1 mann. 8 ansatte hadde 100 % stilling. En av sekretærene hadde 20 % stilling. De ansatte hadde følgende stillinger: Direktør - kvinne, 3 sekretærer - kvinner, 3 rådgivere - 2 kvinner og 1 mann, og 2 førstekonsulenter - kvinner.

Arbeidsplassen blir forsøkt tilrettelagt for småbarnsforeldre i den grad det lar seg gjøre, med tilbud om permisjon, møter blir holdt i arbeidstiden osv. Overtid er ikke brukt i 2014.

3.3.9 Flere lærlinger i staten

Det eneste lærefaget som kunne vært aktuelt i Sekretariatet er kontorfaget. Vi har imidlertid ikke hatt kapasitet til mer opplæringsarbeid i kontortjenesten i 2014, og har derfor ikke hatt slikt inntak.

3.3.10 Tilgjengeliggjøring av offentlige data

Sekretariatet for FTU og Markedsrådet har ikke eksisterende rådata som er egnet til å offentliggjøres i maskinlesbare former.

3.3.11 Sikkerhet og beredskap

Sekretariatet har i 2014 laget et dokument «Rapport om sikkerhetstilstanden i Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget». I dokumentet er foretatt en kartlegging av våre viktigste aktiva/verdier, herunder skjermingsverdig informasjon og objekter. Videre har vi angitt de viktigste sårbarhetene, og deretter vurdert sikkerhetstilstanden og behovet for ytterligere tiltak. Det vises til dokumentet som følger vedlagt. Det har vært avholdt brannøvelser i 2014.

Dokument om krisehåndtering og informasjonsberedskap for Sekretariatet er gjennomgått og oppdatert i desember 2014. Vedlagt følger kontaktinformasjon/varslingsliste om ansatte i Sekretariatet og deres pårørende.

4. Styring og kontroll i virksomheten

4.1 Interne effektiviserings- og kvalitetsforbedringstiltak

Når det gjelder forbrukertvistsakene, har det vært en betydelig økning i saksinngangen de siste 10 årene, fra 650 innkomne saker i 2004 til 1 768 i 2014. Antallet avgjorte saker har i perioden økt fra 705 i 2004 til 1 460 i 2014, altså mer enn en dobling. Antall årsverk i Sekretariatet har imidlertid vært så å si konstant, og har i hele perioden ligget på mellom 8-9 årsverk. Hvordan henger dette sammen?

4.1.1 Innføring av mål- og rapporteringssystem i 2006

Høsten 2006 ble det satt et kraftig fokus på saksavvikling og saksbehandlingstid i Sekretariatet. I samarbeid med saksbehandlerne ble det innført et enkelt mål- og rapporteringssystem. Det ble anslått hvor mange saker én saksbehandler i 100 % stilling kunne forventes å behandle/klargjøre per år. Ut fra dette ble det fastsatt måneds- og ukeskrav for hver enkelt.

Saksbehandlerne ble bedt om å rapportere enkeltvis hver uke på antall klargjorte saker. Direktør skulle hver uke gi en samlet tilbakemelding på hvor mange saker som var innkommet den aktuelle uken, samt det totale antallet klargjorte saker i samme periode. To ganger per år skulle direktør gi individuell

tilbakemelding til hver enkelt saksbehandlers måloppnåelse i forhold til de fastsatte målkravene.

4.1.2 Innføring av effektiviserings- og kvalitetsforbedringstiltak i 2007, 2009 og 2011

I 2007 ble mål- og rapporteringssystemet supplert med et effektiviserings- og kvalitetsforbedringstiltak for Sekretariatets saksbehandlere. Inntil 2007 besto saksbehandlernes arbeidsoppgaver i prosessledelse, utforming av faktasammendrag i sakene, samt fremleggelse av sakene til avgjørelse i møte for Forbrukertvistutvalgets medlemmer. Fra 2007 ble saksbehandlernes arbeidsoppgaver utvidet til også å skrive utkast til juridisk løsning i 1/3 av sakene. Fra 2009 ble dette kravet endret til å skulle gjelde i 2/3 av sakene, og fra 2011 har det vært et krav om at utkast til juridisk løsning skulle foreligge i alle sakene som ble presentert for utvalget. Disse målkravene er innfridd, og det skrives nå utkast til juridisk løsning i så å si alle saker.

4.1.3 Effekten av effektiviserings- og kvalitetsforbedringstiltak ene

Forannevnte effektiviserings- og kvalitetsforbedringstiltak har medført en betydelig produktivitetsøkning, som har gjort at Sekretariatet har klart å håndtere en stadig økende mengde forbrukertvistsaker. I 2005 ble det f.eks. avgjort 649 saker, mens det i 2014 ble avgjort 1 460 saker. Dette tilsvarer en økning på 125 %. I samme periode gikk den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden ned fra 142 dager til 134 dager.

Å skrive utkast til juridisk løsning i sakene antas å innebære en merbelastning på ca. 30 % per sak. Dette betyr at saksbehandlerne i Sekretariatet har stått for en produktivitetsøkning på ca. 155 % siden 2005.

4.2. Risiko- og vesentlighetsgjennomgang

Sekretariatet har gjort en risiko- og vesentlighetsgjennomgang, og har utarbeidet en tiltaksplan for 2015. Det vises til dokumentet, datert 5.12.2014, som tidligere er oversendt departementet til orientering. Tiltaksplanen for de risikoreduserende tiltakene i tidligere innsendt risiko- og vesentlighetsgjennomgang, datert 6.12. 2013, er fulgt opp.

4.3 Produksjonsmål og rapportering

Det er utarbeidet et dokument som fastsetter produksjonsmål for saksavviklingen av FTU-saker i Sekretariatet. Dokumentet er diskutert og

godkjent av de ansatte i internmøte den 5.12.2014. I dette dokumentet er det tidligere kravet om at en saksbehandler i 100 % stilling skal klargjøre 250 saker per år videreført.

Produksjonskravene er konkretisert på individnivå, og blir fulgt opp i form av rapporteringer hver uke. Den enkelte saksbehandler får minst to ganger i året direkte tilbakemelding på hvordan han/hun ligger an i forhold til målkravene.

4.4 Virksomhetsplan

Virksomhetsplanen for 2014 er fulgt opp. Ny virksomhetsplan for 2015 ble utarbeidet i desember 2014, og følger vedlagt.

4.5 Økonomistyring

4.5.1 Departementets instruks

Revidert instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget fastsatt av departementsråden 30. juni 2014 er tatt til etterretning og fulgt opp.

4.5.2 Sekretariatets interne økonomiinstruks

Sekretariatet har 16.6.2014 utarbeidet intern økonomiinstruks og rutinebeskrivelser for økonomiforvaltningen. Den er tidligere oversendt til departementet for eventuelle bemerkninger.

4.5.3 Økonomirapportering til departementet to ganger per år

Sekretariatet rapporterer om regnskapsutviklingen to ganger per år; per 1. juni og per 1. september.

4.5.4 Dialogmøter med departementet

Det har i 2014 vært avholdt to dialogmøter med departementet, hvor det ble redegjort for virksomheten med hensyn til måloppnåelse, budsjettsituasjonen og personalsituasjonen.

5. Redusere og fjerne «tidstyver» i forvaltningen, samt vurdering av framtidsutsikter

Som nevnt under pkt. 4.1.3 har det vært en produktivitetsøkning hos

saksbehandlerne i Sekretariatet på ca. 155 % siden 2005. Vi kan ikke se at det er rom for å øke målkravene ytterligere. Vi kan heller ikke se at det er mulig å iverksette andre interne effektiviseringstiltak for å øke produktiviteten ytterligere. Vi ser ikke at det i Sekretariatet er andre «tidstyver» som kan fjernes eller reduseres.

Som nevnt under punkt 1 viser statistikken siden 2004 en gjennomsnittlig årlig økning i saksinngangen på ca. 112 saker per år. Dette betyr at vi må forvente at vi vil motta 1 880 forbrukertvistsaker i 2015.

Selv med en måloppnåelse på 122 % ligger det an til restanseoppbygging og en gjennomsnittlig økning i saksbehandlingstiden dersom vi skal fortsette med den samme bemanningen som i dag.

Vi kan ikke se at andre effektiviseringstiltak kan iverksettes for å endre på dette. Det er derfor behov for en styrking av bemanningen i Sekretariatet. I motsatt fall ser vi for oss restanseoppbygging og lengre saksbehandlingstid, noe som vil gi et dårligere tilbud til forbrukerne.

6. Årsregnskap

Vedlagt følger årsregnskapet for 2014.

Sekretariatet er et ordinært statlig forvaltningsorgan som fører regnskap i henhold til kontantprinsippet. Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv R-115 fra Finansdepartementet og revidert instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget fastsatt av departementsråden den 30. juni 2014. Jeg mener regnskapet gir et dekkende bilde av Senterets disponible bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

I 2014 har Sekretariatet hatt til sammen kr 9 586 000 til disposisjon. Av dette utgjør kr 158 000 lønnskompensasjon. Som det fremgår av note B til årsregnskapet har kr 410 000,- gått til tilbakebetaling av BLDs overskridelsesfullmakt fra 2013. De samlede lønns- og driftsutgiftene utgjør kr 8 837 358. Dette innebærer et mindreforbruk på kr 338 000, som søkes overført til neste år på post 01, jf. note B til årsregnskapet.

Til sammenligning var de samlede lønns- og driftskostnadene til Sekretariatet, Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget i 2013 kr 11 056 000. Årsaken til de høye utgiftene i 2013 var ekstrakostnader som følge av at Sekretariatet måtte flytte til nye lokaler, samt kjøp av it-tjenester og utstyr fra ny leverandør, samt rest utvalgsgodtgjørelse til Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget for 2012.

Antall årsverk i Sekretariatet har ikke endret seg i 2014 i forhold til 2013. Lønnsutgiftene på sekretariatsnivå utgjorde i 2014 ca. kr 4 500 000 (fratrasket refundert sykepenger kr 125 000.) Til sammenligning var lønnsutgiftene på sekretariatsnivå ca. kr 4 508 000 i 2013 (fratrasket refunderte sykepenger kr 307 000).

Utgiftene til Markedsrådet utgjorde kr 433 000 i 2014, mot kr 516 000 i 2013. Dette skyldes blant annet at det ble avlyst 3 møter i Markedsrådet i 2014.

Utgiftene til Forbrukertvistutvalget utgjorde kr 2 010 248 i 2014. Tilsvarende var utgiftene kr 1 925 000 i 2013. Dette skyldes økte kostnader til utvalgsgodtgjørelse.

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter årsregnskapet for Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2015.

Oslo, 17. april 2015



Åse Ulvin

direktør