

ÅRSRAPPORT

2019



SEKRETARIATET FOR MARKEDSRÅDET OG
FORBRUKERKLAGEUTVALGET

Innhold

Innhold	2
Del 1 Leders beretning.....	3
Del 2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall	4
2.1 Virksomheten og samfunnsoppdraget.....	4
2.2 Omstilling av forbrukerapparatet.....	4
2.3 Omtale av organisasjonen	4
2.4 Utvalgte hovedtall	6
Utvalgte volumtall	6
Utvalgte regnskapstall	7
Del 3 Årets aktiviteter og resultater	8
3.1 Forbrukerklageutvalget	8
Mål- og resultat	8
Informasjon om sakene som er behandlet	8
3.2 Markedsrådet.....	13
Mål- og resultat	13
Overføring av oppgavene til Klagenemndssekretariatet	13
Del 4 Styring og kontroll av virksomheten	14
4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll.....	14
4.2 Nærmere omtale av vesentlige forhold ved styring og kontroll	14
Økonomistyring	14
Digitalisering.....	14
Samfunnssikkerhet og beredskap	14
Helse, miljø og sikkerhet	15
Informasjonssikkerhet.....	15
Hensyn i offentlige anskaffelser	15
4.3 Personalforvaltning og bemanning	15
Tiltak som følge av omstillingen	15
Oppfølging av IA-avtalen	16
Aktivitet- og redegjørelsesplikter	16
Del 5 Vurdering av framtidsutsikter	17
Del 6 Årsregnskap.....	18

Del 1 Leders beretning

Virksomheten har i 2019 i sterk grad vært preget av Regjeringens beslutning om omstilling av forbrukerapparatet. Beslutningen innebærer at virksomheten skal legges ned. Sekretariatsfunksjonen for Forbrukerklageutvalget skal overføres til et utvidet Forbrukertilsyn med kontorer i Grenland, Stavanger og Tromsø. Sekretariatsfunksjonen for Markedsrådet skal overføres til Klagenemndssekretariatet i Bergen. Omstillingen skal være gjennomført innen 1.1.2021.

Det ble tidlig klart at omstillingen ville føre til redusert kapasitet i sekretariatet i omstillingsperioden. Mange erfarne medarbeidere fant seg raskt nye jobber, og gjennomføringen av omstillingen krever mye ressurser hos både ledelse, tillitsvalgte og andre ansatte. Dette har gått ut over tilgjengelig produksjonskapasitet. Kombinert med en svært høy saksinngang i 2019, har dette dessverre gjort at restansene og behandlingstiden for saker i Forbrukerklageutvalget har økt kraftig gjennom året. Økt behandlingstid går ut over brukerne av tilbudet, som må vente lengre før de får en avgjørelse i saken sin. Dette gjør tilbudet mindre attraktivt og relevant, og kan medføre at mange heller tar saken til domstolene eller lar den ligge.

Behandlingen av saker for Markedsrådet har blitt mindre berørt av omstilling i 2019, og sakene har blitt behandlet tilnærmet som normalt. Dette skyldes et mye lavere antall saker, og at dette arbeidet har blitt prioritert.

Sekretariatet har i 2019 gjort det som har vært mulig for å redusere de negative konsekvensene av omstillingen. Tilgjengelig midler er blitt benyttet til å ansette nye medarbeidere så raskt som mulig, også med noe overlapp med de som har sluttet. For å sikre kompetanseoverføring til noen som skal være med videre, har vi, i samarbeid med Forbrukerrådet, ansatt nye medarbeidere med kontor plass i Skien og Tromsø. Dette har vært et godt tiltak. I tillegg har vi gjennomgått rutiner og utarbeidet standarddokumenter, både for arbeidet i Forbrukerklageutvalget og Markedsrådet, for å lette overgangen til ny virksomhet.

Vi har også deltatt aktivt i omstillingsarbeidet for å bidra til at oppgavene skal bli godt ivaretatt i nye organisasjoner. Særlig er deltagelse i interimprosjektets arbeidsgrupper og prosjektgruppe viktig for å ivareta sekretariatets perspektiver, og for å bidra med vår kunnskap for at den nye organisasjonen som helhet skal blir best mulig.

Både nye og gamle medarbeidere har gjort en fantastisk innstas i dette omstillingsåret. Beskjeden om omstillingen var tøff å få for alle. Likevel har alle stått på og gjort sitt beste både for få behandlet saker og for å bidra til at ny organisasjon blir så god som mulig. Nye medarbeidere har kommet inn med læringsvilje, pågangsmot og nye ideer. Dette har gjort at sekretariatets arbeid fortsatt holder høy kvalitet, og at driften er under kontroll - til tross for store restanser.

Ressursene er i 2019 benyttet til i henhold til virksomhetens oppdrag beskrevet i tildelingsbrev fra departementet. Den samlede ressursbruken ble holdt innenfor bevilgningen med et mindreforbruk på 1,9 prosent.

Aslaug Skrede Gauslaa
direktør

Del 2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1 Virksomheten og samfunnsoppdraget

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget er et statlig organ som administrativt er underlagt Barne- og familiedepartementet.

Sekretariatet skal medvirke til å realisere målet om et godt system for klagebehandling og et effektivt tilsyn på forbrukerområdet. Dette skjer gjennom organisering og tilrettelegging av arbeidet i Forbrukerklageutvalget og Markedsrådet.

Forbrukerklageutvalget ble etablert i 1979, og er et domstollignende forvaltningsorgan som avgjør tvister i forbrukersaker som gjelder kjøp av varer, håndverkertjenester og angrerett. Utvalget behandler både saker mellom en næringsdrivende og en forbruker, og saker mellom to private parter.

Før en sak kan avgjøres av Forbrukerklageutvalget, må den ha vært forsøkt meklet i Forbrukerrådet. Dersom partene ikke blir enige hos Forbrukerrådet, kan hver av partene bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget. Et vedtak fra Forbrukerklageutvalget er bindende for partene, dersom det ikke bringes inn for tingretten.

Markedsrådet ble etablert i 1974, og er et domstollignende forvaltningsorgan som avgjør saker etter markedsføringsloven, angrerettloven, alkoholloven og tobakksskadeloven. Dette innebærer i hovedsak at Markedsrådet behandler klager på vedtak truffet av Forbrukertilsynet og Helsedirektoratet.

2.2 Omstilling av forbrukerapparatet

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget er omfattet av en større omstilling av forbrukerapparatet. Regjeringen har besluttet at virksomheten skal legges ned.

Sekretariatsfunksjonen for Forbrukerklageutvalget skal overføres til et utvidet Forbrukertilsyn, mens sekretariatsfunksjonen for Markedsrådet skal overføres til Klagenemndssekretariatet i Bergen.

Forbrukerrådets tvisteløsningstilbud skal også overføres til det utvidede Forbrukertilsynet slik at all klagebehandling samles der. Omstillingen skal være gjennomført innen 1.1.2021.

Det utvidede Forbrukertilsynet skal ha hovedkontor i Grenlandsområdet. Kontorene for tvisteløsning i Stavanger, Tromsø og Skien skal bestå. Regjeringen har besluttet at sekretariatets oppgaver skal fordeles på disse tre kontorene.

Omstillingen har preget virksomheten i hele 2019, og har hatt betydelig innvirkning på personalgruppen, behandlingstid og øvrige oppgaver. Dette vil bli redegjort nærmere for under de ulike punktene i årsrapporten.

2.3 Omtale av organisasjonen

Leder for virksomheten har i 2019 vært direktør Aslaug Skrede Gauslaa.

Sekretariatet hadde ved inngangen til 2019 åtte saksbehandlere, som alle er jurister. I tillegg hadde sekretariatet to kontoransatte i 100 prosent stilling, og en i 60 prosent stilling. Som følge av omstillingen ble det i 2019 store endringer i personalgruppen. Seks saksbehandlere sa opp sine stillinger i løpet av året, i tillegg til at vi har hatt to medarbeidere i foreldrepermisjon. Vi har i 2019

ansatt syv nye saksbehandlere. I tillegg har vi hatt en midlertidig vikar for en kontoransatt. Til sammen har sekretariatet hatt 18 ansatte i løpet av 2019.

Sekretariatet har kontor i Nydalen i Oslo. Her avholdes også møtene i Forbrukerklageutvalget og Markedsrådet. I tillegg sitter to ansatte på Forbrukerrådets kontorer i Skien og to ansatte på Forbrukerrådets kontorer i Tromsø.

Forbrukerklageutvalgets medlemmer ble oppnevnt i januar 2017. Oppnevningen gjelder fra 25. januar 2017 til 24. januar 2021. Det har blitt gjort noen endringer i oppnevningsperioden. Ved utløpet av 2019 bestod utvalget av følgende medlemmer:

Leder:

Professor Trygve Bergsåker, Øvre Eiker

Nestledere:

Professor Markus Hoel Lie, Tromsø

Professor Hilde Hauge, Bergen

Professor Harald Benestad Anderssen, Oslo

Førsteamanuensis Maria Vea Lund, Bergen

Dommer Alice Jervell, Arendal (ekstra nestleder)

Medlemmer:

Seniorrådgiver Torgeir Øines, Bodø

Advokat Mette Thorne Lothe, Oslo

Advokat Veronica Lorentzen Drivstuen, Stjørdal

Advokat Tien Duc Nguyen, Oslo

Advokat Signe Eriksen, Stavanger

Advokat Jon-Andreas Lange, Oslo

Advokat André Fimreite, Oslo

Advokat Anders Aasland Kittelsen, Bærum

Advokat Thomas Flo Haugaard, Oslo

Advokat Camilla Tellefsdal Robstad, Asker

Advokat Henrik Tore Dahl, Oslo

Advokat Dag Trygve Berntsen, Bodø

Advokat Camilla Stenumgård, Ringebu

Advokat Monica Eidem Haugen, Trondheim

Tre medlemmer deltar ved behandling av hver sak. Lederen og nestlederen fyller kravene til dommerkompetanse i domstolloven. Halvparten av de ordinære medlemmene har særlig innsikt i næringsdrivendes interesser, og den andre halvparten har særlig innsikt i forbrukernes interesser.

Markedsrådet har i 2019 hatt følgende medlemmer:

Leder:

Professor Tore Lunde, Bergen

Nestleder:

Sorenskriver Liv Synnøve Taraldsrud, Kongsberg

Medlemmer:

Professor Finn Arnesen, Oslo

Nemndleder Selma Ilyas, Oslo

Advokat Jens-Henrik Lien, Hamar

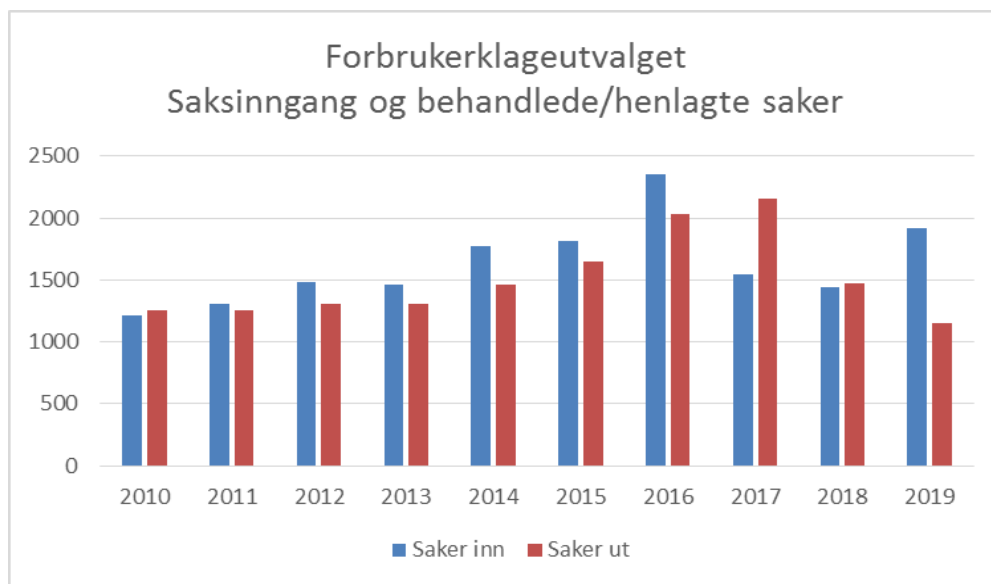
Lagdommer Henriette Nazarian, Tromsø

Oppnevningen gjelder for perioden 1. januar 2018 til 31. desember 2021. Markedsrådet kan som hovedregel treffe vedtak når lederen eller nestlederen og to andre medlemmer deltar.

2.4 Utvalgte hovedtall

Utvalgte volumtall

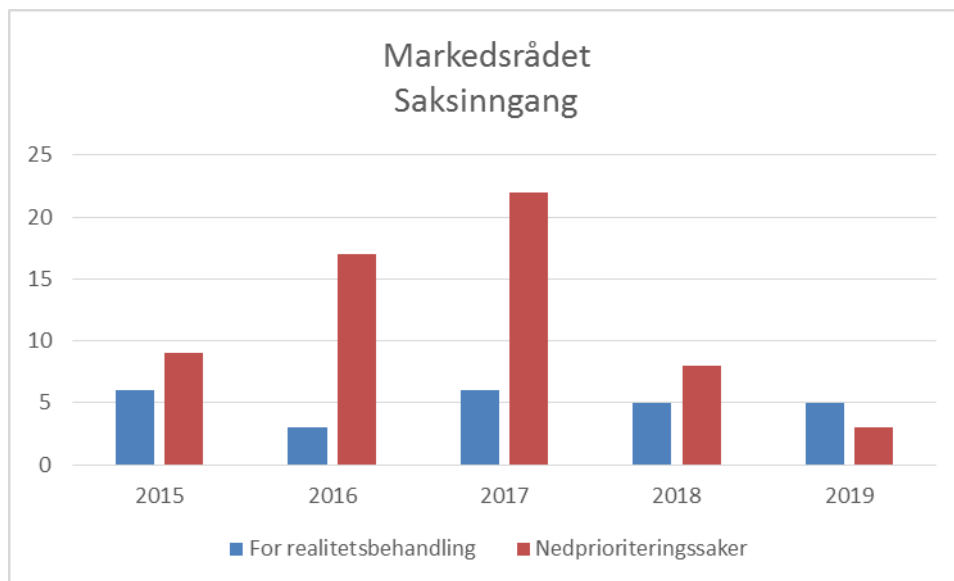
Figur 1 viser antall innkomne saker og antall behandlede saker de siste ti årene.



Figur 1. Saksinnang og behandlede/henlagte saker i Forbrukerklageutvalget i perioden 2010-2019

Forbrukerklageutvalget har de siste årene hatt en stigende saksinnang med en klar topp i 2016. I 2017 og 2018 gikk saksinngangen noe ned, men i 2019 har den igjen steget til 1 918 innkomne saker. Utvalget har i 2019 behandlet 1 039 saker, og ca. 110 saker har blitt henlagt. Sekretariatet har forberedt 1026 saker for utvalget. Nedgangen i antall behandlede saker skyldes redusert kapasitet i sekretariatet som følge av omstillingen.

Figur 2 viser antall saker Markedsrådet har mottatt til behandling de siste fem årene. I 2019 mottok Markedsrådet fem klager på vedtak truffet av Forbrukertilsynet. Markedsrådet mottok tre klager på at Forbrukertilsynet ikke har tatt en sak til behandling, såkalte nedprioriteringssaker.



Figur 2. Saksinnngang i Markedsrådet i perioden 2015-2019

Utvalgte regnskapstall

	2017	2018	2019
Antall årsverk	10,7	10,8	11,5
Samlet tildeling	12 742	14 315	15 010
Utnyttingsgrad (prosent)	97,9	93,1	98,1
Utgifter til drift sekretariatet	2 230	2 931	2 760
Lønnskostnader sekretariatet	7 112	7 738	8 773
Lønnskostnader per årsverk	665	716	763
Forbrukerklageutvalget (honorar, reise mm.)	2 574	2 325	2 032
Markedsrådet (honorar, reise mm.)	545	318	327

Tall i hele tusen.

Del 3 Årets aktiviteter og resultater

3.1 Forbrukerklageutvalget

Mål- og resultat

Sekretariatet skal gjennom arbeidet med Forbrukerklageutvalget bidra til å realisere følgende mål for forbrukerpolitikken, jf. Prop. 1 S (2018-2019):

- Et godt system for klagebehandling som er godt kjent for forbrukerne

Styringsparameteren for sakene i Forbrukerklageutvalget er behandlingstid. Resultatkravet for 2019 var behandlingstid under 90 dager. Behandlingstiden skal være i tråd med forbrukerklageloven § 6 femte ledd og direktiv om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (ADR-direktivet) artikkel 8 e (2013/11/EU).

Ved inngangen til 2019 var sekretariatet godt a jour med sakene, og alle saker ble behandlet innen 90 dagers fristen. Behandlingstiden var på ca. fire til åtte uker, regnet fra utvalget mottok den fullstendige klagesaken. Gjennom året har behandlingstiden økt, men holdt seg innen for 90 dagers fristen frem til sommeren 2019. Fra og med august har saksbehandlingstiden vært lengre enn lovens frister, og har steget jevnt ut året. Mot slutten av året var behandlingstiden på mellom syv til åtte måneder, regnet fra saken kom inn, for saker som ble behandlet, mens forventet behandlingstid for saker som kom inn på samme tidspunkt anslås til over ett år.

Årsaken til økt behandlingstid er at omstillingen har hatt kraftig innvirkning på sekretariatets produksjonskapasitet. For det første har erfarne medarbeidere sluttet, og blitt erstattet med nye medarbeidere. Det går mye tid til arbeidet med omstillingen både for å sikre kompetanseoverføring, planlegging av ny organisasjon, og tillitsvalgтарbeid. I tillegg innebærer større restanser at hver medarbeider får mer arbeid knyttet til oppfølging av sin portefølje.

Saksinngangen i 2019 har også vært høyere enn foregående år. Dette skyldes særlig at Forbrukerrådet har redusert sin kø gjennom Køfri-prosjektet.

Når det gjelder kvaliteten på vedtakene er vår vurdering at den har vært høy gjennom hele 2019 selv om vi har mistet mange erfarne og dyktige medarbeidere. Nye saksbehandlere er godt kvalifisert, har fått god opplæring og leverer på faglig høyt nivå. Utvalgsmedlemmene har svært høy kompetanse innenfor fagområdet, og ivaretar erfaring og kontinuitet. Bare to til tre prosent av sakene blir brakt videre til tingretten. Dette taler for at vedtakene har høy aksept hos partene, selv om ikke alle er fornøyd med sakens utfall.

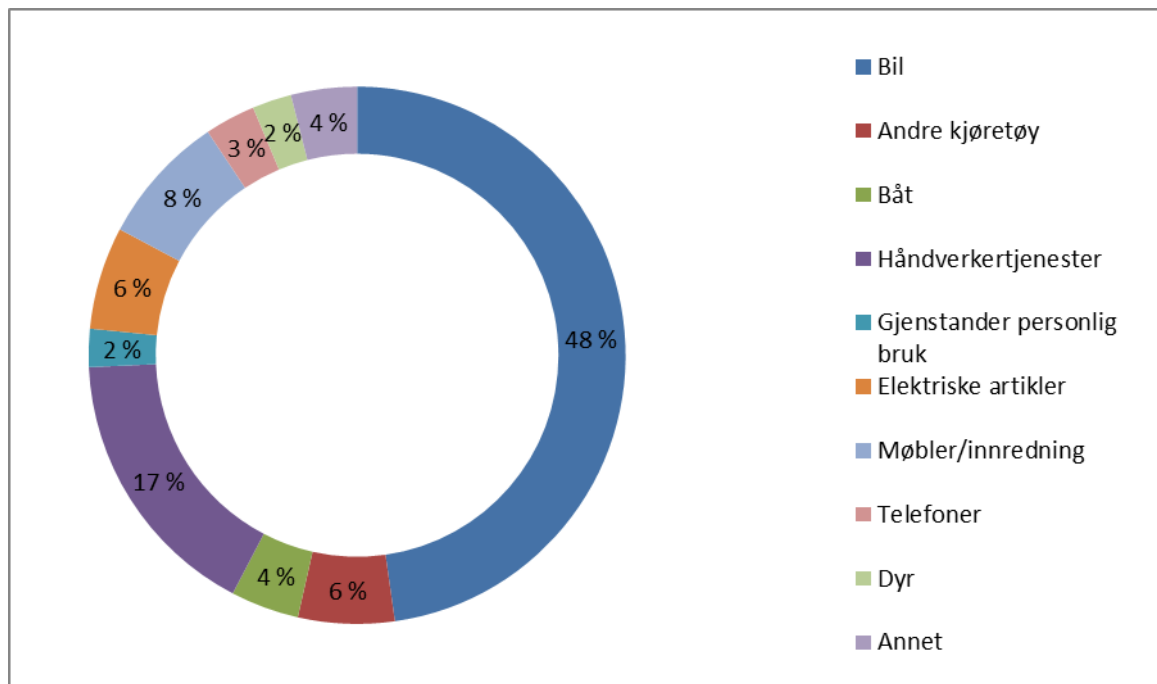
Informasjon om sakene som er behandlet

Etter forskrift om Forbrukerklageutvalget § 14 skal årsrapporten inneholde informasjon om sakene og saksbehandlingen. Dette følger nedenfor i samme rekkefølge som i forskriftsbestemmelsen:

a) *antall mottatte klager og hva de gjaldt*

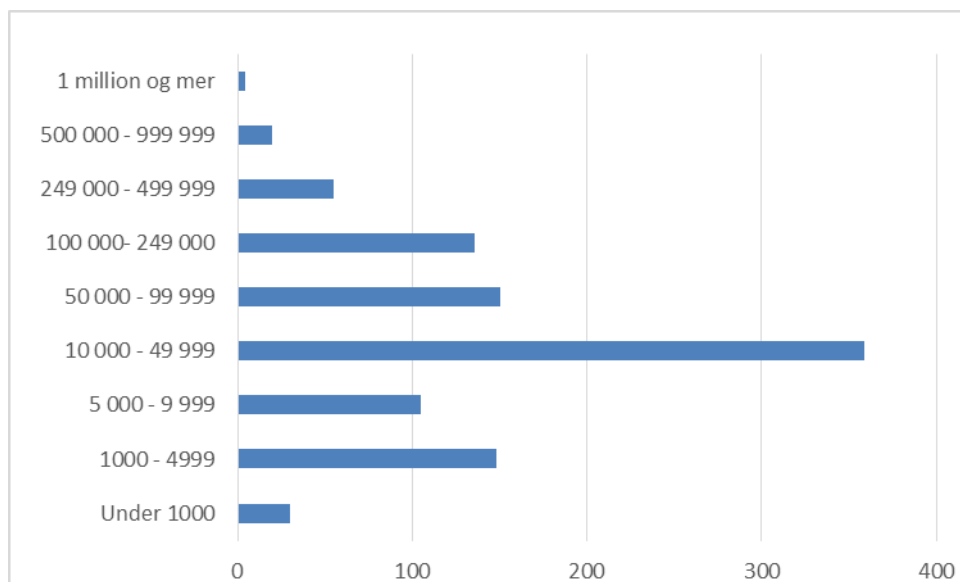
Forbrukerklageutvalget mottok i 2019 ca. 1 918 klagesaker.

Figur 3 viser hva sakene som ble avsluttet i 2019 gjaldt.



Figur 3. Oversikt over sakstyper for vedtak fra 2019

Figur 4 viser fordelingen av saker i forhold til størrelsen på kravene.



Figur 4. Oversikt over kravenes størrelse i 2019.

I 2019 kom det inn to prinsipielle saker. En sak ble behandlet som en ordinær sak, da utvalget kom frem til at saken kunne behandles etter angrerettloven. Den andre saken er foreløpig ikke behandlet.

Ca. 30 prosent av sakene som ble behandlet i 2019 gjaldt tvister mellom private parter. Dette er en høyere andel enn tidligere år. Til sammenligning var ca. 23 prosent av sakene mellom private parter i 2018.

b) antall avviste klager, samt prosentandel i forhold til hver avvissningsgrunn, jf. loven § 5,

Utvalget har i 2019 avvist 44 saker. 39 saker ble avvist av leder alene, mens 5 saker ble avvist ved behandling i møte.

Tabellen nedenfor viser prosentvis fordeling på hver hjemmel for avvising i forbrukerklage_loven.

Tabell 2. Fordeling av avvissningsgrunn

Hjemmel for avvising	Prosentdel
Saken reiser bevissspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling, § 5 (1) f	27 %
Fristen for klage er oversittet, § 5 (1) h	30 %
Klagen hører ikke inn under Forbrukerklageutvalget sitt virkeområde, § 5 (2) a	43 %

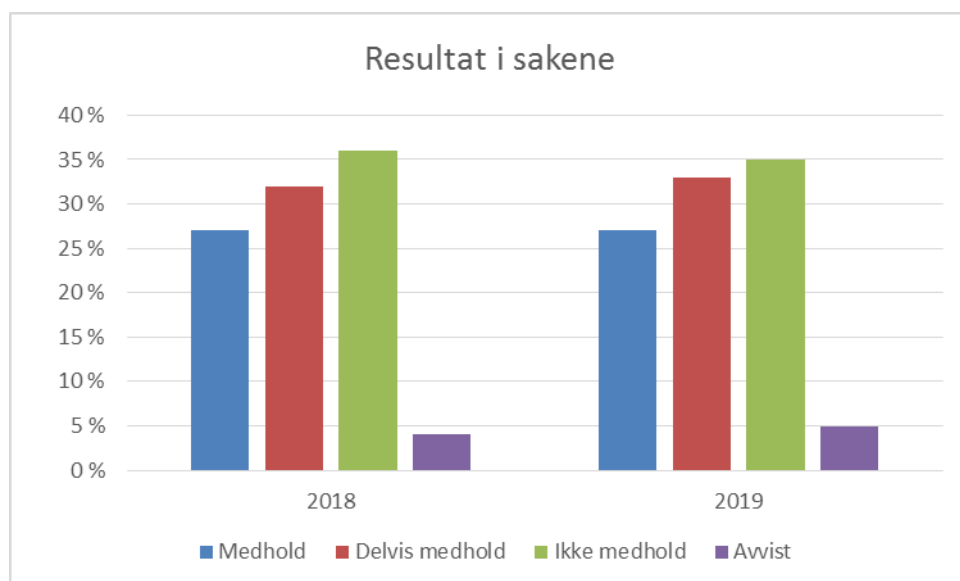
De andre hjemlene for avvising er ikke benyttet.

c) prosentandel avbrutte klagesaker, og årsaken til det.

5,6 prosent av de innkomne sakene ble henlagt i 2019. Årsaken til henleggelsene er i hovedsak at partene har blitt enige, at den næringsdrivende har gått konkurs, eller at saken er sendt i retur til Forbrukerrådet fordi det ikke er meklet overfor rett part.

d) prosentandel av løsninger til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt saker som har endt med minnelig løsning.

Figur 5 viser resultatet i sakene som er behandlet i Forbrukerklageutvalget.



Figur 5. Resultat i saker behandlet i Forbrukerklageutvalget i 2018 og 2019.

Sammenlignet med 2018 er antallet klagere som har fått medhold ganske likt i 2019. Den prosentvise fordelingen er 27 prosent medhold til klageren, 33 prosent delvis medhold, 35 prosent ikke medhold, mens ca. 5 prosent ble avvist. Saker med to private parter omfattes også av tallene her. Tallene angir derfor ikke helt presist antall løsnings til fordel for forbrukeren eller næringsdrivende.

e) *gjennomsnittlig saksbehandlingstid*

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden har variert mye gjennom året, fra rundt tre måneder til syv-åtte måneder regnet fra saken kom inn til utvalget. Behandlingstiden regnet fra utvalget fikk inn den fullstendige klagesaken er lavere, særlig fordi saken først skal forkynnes for den innklagde parten. I tillegg skal det begge parter få mulighet til å uttale seg før saken er klar for behandling. Noen saker tar lang tid å forkynne, og det påvirker den totale saksbehandlingstiden. Den forventede behandlingstiden for saker som kom inn mot slutten av 2019 anslås til i overkant av et år.

f) *antall saker som behandles innenfor lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 6 femte ledd.*

Antall saker som er behandlet innenfor lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager anslås til ca. 760, altså ca. ¾ av de behandlede sakene.

g) *i hvilket omfang vedtakene blir etterlevd, dersom dette er kjent*

Sekretariatet er kjent med at 36 saker er tatt videre til tingretten i 2019. Dette er ca. 3,5 prosent av sakene som har blitt behandlet. Det reelle tallet kan være høyere, ettersom stevninger også kan sendes til direkte til tingretten uten av sekretariatet blir bedt om å oversende dokumenter i saken.

Vi har ikke tall for hvor mange som faktisk får oppgjør i samsvar med vedtaket. Sekretariatet får imidlertid mange forespørsler om hvordan et krav kan inndrives. Vi informerer da partene om hvordan de skal gå frem, i tillegg til i å be partene kontakte namsmannen for nærmere veiledning. Partene kan også finne informasjon om inndrivelse av kravet på våre nettsider.

h) *eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende; slike opplysninger kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden.*

Vi har tidligere år påpekt to problemstillinger som vi ønsker å gjenta også i år. Det første er at mange betaler for varer de kjøper på internett uten at de får varen. Dette gjelder i hovedsak kjøp mellom private parter. Bedre og lettere tilgjengelige løsninger for trygg betaling på internett kan være et tiltak for å redusere dette problemet.

Det at mange forbrukere tror at de har bedre rettigheter etter loven enn det de faktisk har, kan også bidra til mange tvister. Årsaken til en for høy forventning kan være at enkelte næringsdrivende tilbyr bedre rettigheter enn etter loven, for eksempel «fornøydgaranti», bytterett osv. Mange tror da at dette er rettigheter som følger av loven. Det kan også se ut til at rettighetsinformasjonen som gis på Finn.no i forbindelse med en annonse, gir enkelte forbrukere større forventning om sine rettigheter enn det er grunnlag for. Enda lettere tilgjengelig informasjon om faktiske rettigheter kan være et tiltak.

i) Forbrukerklageutvalgets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som legger til rette for behandling av klagesaker over landegrensene

Sekretariatet har i 2019 deltatt på et nettverksmøte for de nordiske forbrukerklageorganene. Møtet ble arrangert av Helsinki. Nytt møte i nettverket skal etter planen holdes i Stockholm i april 2020. Nettverket legger ikke særskilt til rette for behandling av klagesaker over landegrensene.

j) Forbrukerklageutvalget eventuelle opplærings- og kompetansetiltak

Sekretariatet har i 2019 gjennomført flere opplærings- og kompetansetiltak for å ivareta kompetansen i en krevende omstillingsfase. Det viktigste tiltaket har vært å gi god opplæring til nye medarbeidere etter hver som om erfarne medarbeidere har sluttet.

For å ivareta kunnskap har sekretariatet også jobbet med å utarbeide en omfattende samling av standardformuleringer som kan benyttes for problemstillinger som gjentar seg i sakene. I tillegg er det utarbeidet forslag til svar på henvendelser som sekretariatet ofte får. Dette vil være et godt verktøy for økt effektivitet, særlig for nye medarbeidere.

Planlegging av kompetanseoverføringen har også vært sentralt i dialogen med Forbrukerrådets tvisteløsningsavdeling og i interimorganisasjonen.

Det har blitt avholdt et plenumsmøte i utvalget i 2019. På plenumsmøtene deltar alle medlemmene i utvalget og saksbehandlerne i sekretariatet. Her diskuteres faglige problemstillinger for å sikre enhetlig praksis og kompetansedeling.

I tillegg har to medarbeidere fra sekretariatet deltatt på Forbrukerrådets tvisteløsningskonferanse i Skien i september.

k) en evaluering av utvalgets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak

Omstillingen har medført at utvalgets effektivitet har gått betydelig ned. Sekretariatet varslet allerede kort tid etter mottatt beskjed om omstilling, om at dette ville bli en konsekvens, og at det ville bli nødvendig med ekstra midler dersom produksjonen skulle kunne opprettholdes i omstillingsperioden.

Sekretariatet har tett oppfølging av hvor mange saker som blir forberedt for behandling i utvalget. Saksbehandlerne rapporterer hver uke om hvor mange saker de har forberedt. Bare lederen og saksbehandleren har tilgang til produksjonstall for hver saksbehandler, men informasjon om totalproduksjon blir gjort tilgjengelig for alle. I 2019 ble det forberedt ca. 130 saker per saksbehandlerårsverk. Dette er en lavere produksjon per saksbehandler enn tidligere år, og skyldes som beskrevet ovenfor mange nye ansatte, arbeid med omstillingen og større porteføljer. Det er viktig å fremheve at lavere produksjon ikke skyldes redusert arbeidsinnsats fra sekretariatets medarbeidere. Både nye og gamle medarbeidere har gjort en imponerende innsats i 2019.

Effektiviteten vil igjen øke når nye medarbeidere får mer erfaring, og når omstillingen ikke lenger krever like mye ressurser. Det vil imidlertid uansett kreves betydelige ressurser å bygge ned restansene som oppstår i omstillingsperioden. Dette vil bli en stor utfordring for det utvidende Forbrukertilsynet i oppstartfasen.

3.2 Markedsrådet

Mål- og resultat

Sekretariatet skal gjennom arbeidet med Markedsrådet bidra til å realisere følgende mål for forbrukerpolitikken, jf. Prop. 1 S (2018-2019):

- Et effektivt tilsyn på prioriterte områder

Dette innebærer å bidra til en effektiv behandling av klagesaker om overtredelse av markedsføringsloven, merkebestemmelsene i tobakkskadeloven og reklameforbudet i alkoholloven og tobakkskadeloven.

Styringsparameteren er gjennomsnittlig behandlingstid for sakene som gjelder markedsføring. Resultatkravet er behandlingstid på under tre og en halv måned.

I 2019 fikk Markedsrådet inn fem saker om brudd på markedsføringsloven, og tre klager på at Forbrukertilsynet ikke hadde tatt en sak til behandling, også omtalt som nedprioriteringssaker. I tillegg har Markedsrådet i 2019 behandlet to saker som kom inn i 2018. Fire av sakene fikk en behandlingstid innenfor resultatkravet. To saker fikk lenger behandlingstid blant annet som følge av at de kom inn samtidig, kort tid før sommerferien. Den gjennomsnittlige behandlingstiden ble derfor fire og en halv måned.

Markedsrådet fikk ikke inn klager på vedtak fra Helsedirektoratet i 2019, men ble mot slutten av året varslet om at saker ville kunne komme inn i 2020.

Det ble holdt muntlige forhandlinger i seks saker i 2019.

Klagen fra den næringsdrivende på Forbrukertilsynets vedtak ble tatt til følge fullt ut i tre av sakene, delvis tatt til følge i en sak, mens tilsynets vedtak ble stadfestet i de øvrige tre sakene. I fire saker ble det tilkjent sakskostnader til den næringsdrivende parten.

Overføring av oppgavene til Klagenemndssekretariatet

Opgaven som sekretariat for Markedsrådet skal overføres til Klagenemndssekretariatet i Bergen. Gjennom 2019 har det vært noe usikkerhet knyttet til om dette ville bli løsningen, og eventuelt fra hvilket tidspunkt. Sekretariatet har argumentert for at overføringen bør skje raskt for å sikre at sekretariatet besitter så mye kompetanse som mulig på tidspunktet for overføringen. Sekretariatet har deltatt i et møte mellom BFD og Klagenemndssekretariatet for å diskutere vilkår og forutsetninger for overføringen av oppgaven. Det er fortsatt ikke endelig avgjort når overføringen vil skje, men det ligger an til at endringen vil gjelde fra 1.1.2021. Sekretariatet vil ta kontakt med Klagenemndssekretariatet for praktisk gjennomføring og kompetanseoverføring, når endelig klarsignal mottas fra departementet.

For å forberede overføringen av oppgavene har sekretariatet i 2019 forbedret og utdypet rutineene for saksbehandlingen. Dette vil forhåpentligvis gjøre det lettere for nye saksbehandlere å overta oppgavene.

Del 4 Styring og kontroll av virksomheten

4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll

Sekretariatets generelle vurdering er at virksomheten tilfredsstillende oppfyller kravene som blir stilt til styring og kontroll i ulike regelverk. Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget er en liten virksomhet, og internkontrollsystemet er tilpasset deretter. Omstillingen har gjort det nødvendig med noen tilpasninger i virksomhetsstyringen i 2019, særlig for å ivareta de ansatte i virksomheten. Dette er nærmere beskrevet i punktene nedenfor.

4.2 Nærmere omtale av vesentlige forhold ved styring og kontroll

Økonomistyring

Ansvar for økonomistyringen ligger hos direktøren.

Omstillingen har i 2019 ført til store endringer i kostnadsbildet gjennom året. Dette har krevd tettere budsjettoppfølging og større behov tilpasninger enn vanlig. I tillegg har det vært nødvendig å gjøre noen endringer i oppgavefordelingen og tilganger til økonomisystemet som følge av oppsigelser.

Sekretariatet er fullservicekunde hos DFØ på lønn og regnskap. En vesentlig del av økonomioppgavene utføres derfor av DFØ.

Digitalisering

Saksbehandlingssystemet ble oppgradert fra Websak Basis til Websak Fokus rundt årsskiftet 2018/2019. Beskjeden om omstillingen gjorde imidlertid at planlagte kurs ikke kunne gjennomføres, og implementeringen av ny løsning ble derfor satt på vent. Det nye systemet brukes nå av noen medarbeidere.

I forbindelse med oppgraderingen til Websak Fokus bestilte sekretariatet også bistand fra leverandøren Acos til å få satt opp rapporter for beregning av gjennomsnittlige behandlingstider mm. Acos har imidlertid betydelig ventetid på denne typen oppdrag, og har fortsatt ikke kunnet levere dette. Anslag for saksbehandlingstid baserer seg derfor på manuelle beregninger og anslag.

Sekretariatet har ikke gjennomført andre digitaliseringsprosjekter i 2019. Sekretariatet prioriterer nå å bidra inn i interimarbeidet med kunnskap og ideer om nødvendige og ønskelige digitale løsninger for klagebehandlingen fremover.

Samfunnssikkerhet og beredskap

Sekretariatet oppdaterte risiko- og sårbarhetsanalysen og krise- og beredskapsplanen i begynnelsen av 2018. Dette er tidligere oversendt departementet.

Sekretariatet har gjennomført en kriseøvelse i 2020. Den var planlagt gjennomført i 2019, men ble av ulike årsaker utsatt. Det ble gjort en vurdering av risikofaktorene i virksomheten, og vi kom frem til at håndtering av sykdom blant ansatte eller besøkende var et egnet tema. Samme uke som øvelsen skulle gjennomføres ble håndteringen av koronaviruset en aktuell problemstilling. Vi endret derfor noe på øvelsen, og gjennomførte den som en konkret øvelse knyttet tre ulike scenarier for utvikling av smittesituasjonen. Formålet var å tenke gjennom og diskutere hvordan ulike scenarier skal håndteres, og ut fra dette lage en beredskapsplan. Øvelsen ble dessverre raskt mer relevant enn vi antok på tidspunktet for gjennomføringen.

Helse, miljø og sikkerhet

Sekretariatet jobber systematisk med helse, miljø og sikkerhet. Virksomhetens HMS-system ble gjennomgått og oppdatert i desember 2018.

I 2019 har det vært en kjerneoppgave å ivareta hverandre i en vanskelig omstillingsfase. Arbeidsmiljøet på kontoret har blant annet vært tema på møtene i samarbeidsutvalget, medarbeidersamtaler og i andre sammenhenger. I tillegg har vi hatt fokus på at stressnivået for den enkelte ikke skal øke selv om restansene og antall saker per saksbehandler øker.

Informasjonssikkerhet

Det fremgår av tildelingsbrevet pkt. 4.3 at virksomheten skal ha et styringssystem for informasjonssikkerhet i henhold til anerkjente standarder, kravene i eForvaltningsforskriften § 15 og personopplysningsloven.

Sekretariatet gjennomførte i 2018 en full gjennomgang av styringssystemet for informasjonssikkerhet. I den forbindelse ble det også innført rutiner for sikker bruk av mobil, elektroniske enheter og arbeidsplattformer både på kontoret, og når disse brukes på reise eller utenfor kontoret.

Virksomheten fikk i 2019 nytt personvernombud som følge av oppsigelse. Nytt personvernombud har deltatt på Datatilsynets nettverksmøte for personvernombud og på kurs i personvernreglene i regi av Juristenes utdanningscenter.

Hensyn i offentlige anskaffelser

Det fremgår av tildelingsbrevet pkt. 4.1 at offentlige oppdragsgivere, som innkjøpere av varer og tjenester, har et særskilt ansvar for å motvirke arbeidslivskriminalitet. Sekretariatet skal ved tildeling av oppdrag og i oppfølging av inngåtte kontrakter, sikre at deres leverandører følger lover og regler. Det skal i årsrapporten redegjøres for hvordan dette er gjennomført.

Sekretariatet er omfattet av flere felles innkjøpsavtaler fremforhandlet at Statens innkjøpscenter, blant annet for reise, telefon, banktjenester, kontorrekvisita og PC-utstyr. I disse forhandlingene ivaretar Statens innkjøpscenter de aktuelle hensynene. Sekretariatet har ikke selv gjennomført større anskaffelser i 2019. Ved mindre innkjøp har ikke sekretariatet mulighet til å påvirke innkjøpsbetingelsene.

4.3 Personalforvaltning og bemanning

Tiltak som følge av omstillingen

Det viste seg raskt av omstillingen medførte et behov for et mer formalisert og organisert samarbeid mellom ledelsen og fagforeningene. Tidligere har de fleste avklaring og diskusjoner blitt gjort i fellesskap med alle til stede. Det ble imidlertid nødvendig og hensiktsmessig at noen diskusjoner ble løftet ut at internmøtene og drøftet i eget forum. Det ble derfor etablert et samarbeidsutvalg mellom leder og tillitsvalgte. I starten ble det holdt ukentlige møter, mens møtene har vært noe sjeldnere etter hvert.

Løpende informasjon og involvering rundt forhold i omstillingen har vært et viktig tiltak i 2019. Dette gjelder både informasjon som knytter seg arbeidsrettslige forhold, beslutninger vedrørende omstillingen og tiltak i virksomheten. Informasjonsarbeidet har blant annet vært jevnlig tema i samarbeidsutvalget.

For at alle skulle få mer kunnskap om omstilling generelt og om den enkeltes rettigheter, ble det i januar 2019 arrangert et kurs for alle ansatte med advokat Annette Selmer.

Våren 2019 fikk alle ansatt også tilbud om karriereveiledning og motivasjonssamtaler med Manus Motivasjon. Alle ansatte fikk tilbud om tre samtaler som både skulle ruste alle for å søke jobb, samt å bidra til å se lysere på situasjonen. Tiltaket fikk gode tilbakemeldinger fra de som benyttet seg av det.

For å stimulere ansatte til å bli lengre i virksomheten ble det gitt et lønnstilskudd på 25 000 kroner til medarbeidere som var ansatt i virksomheten da vi fikk beskjed om omstillingen, og som fremdeles var ansatt per 31.12.2019. Til sammen ble utbetalt lønnstilskudd til syv medarbeidere.

Som et omstillingstiltak ble det også satt av mer midler til å delta på kurs for å styrke den enkeltes kompetanse og jobbmuligheter. En medarbeider har blant annet fått støtte til å ta fagbrev. I tillegg er det lagt til rette for å ta kurs og eksamen i arbeidstiden for flere medarbeidere, i samsvar med retningslinjene i Statens personalhåndbok.

Oppfølging av IA-avtalen

Sekretariatet har inngått IA-avtale. Målet med avtalen er å forebygge og redusere sykefravær, styrke tilhørigheten til jobben, bedre arbeidsmiljøet.

I 2019 har virksomheten hatt et høyt sykefravær. Det legemeldte sykefraværet var på 6,6 prosent, og det egenmeldte fraværet på 1,3 prosent. Langvarige sykefravær har blitt fulgt opp i samsvar med regelverket og i samarbeid med NAV. Sykefraværet synes ikke å ha sammenheng med omstillingen eller arbeidsmiljøet.

De ansatte i virksomheten i 2019 har vært i aldersgruppen 26 til 51 år. Det har derfor ikke vært aktuelt med seniorpolitiske tiltak i sekretariatet i 2019.

Aktivitet- og redegjørelsesplikter

Sekretariatet har over tid hatt som målsetning å bedre kjønnsbalansen i virksomheten. I 2019 ble det ansatt en mann i fast saksbehandlerstilling og en i midlertidig stilling, samtidig som en mann sluttet. Ved utløpet av 2019 hadde virksomheten tre mannlige ansatte, og ti kvinner. Virksomheten har i 2019 hatt flere ansatte med innvandrerbakgrunn.

I tildelingsbrevet pkt. 4.1 fremgår det at virksomheten i årsrapporten skal redegjøre for hvordan rekrutteringsprosessene har vært innrettet for å nå målene i inkluderingsdugnaden om å ansette flere med nedsatt funksjonsevne og «hull» i CV-en.

Sekretariatet har hatt tre stillingsutlysninger i 2019. Kvalifiserte søkere ble da oppfordret til å søke uavhengig av alder, kjønn, etnisitet og nedsatt funksjonsevne. I en av rekrutteringsprosessene i 2019 ble en søker med «hull» i CV-en innkalt til intervju, men vedkommende nådde ikke opp i den endelige innstillingen. I de to øvrige utlysningene var det, på grunn av omstillingen, et særskilt ønske om å få inn kandidater med erfaring fra fagområdet, og gjerne fra Forbrukerrådets meklingsarbeid. Det var ingen aktuelle kandidater med nedsatt funksjonsevne eller «hull» i CV-en som hadde slik bakgrunn.

Nettsidene til Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget er universelt utformet med sikte på å gjøre sidene lettere å lese for svaksynte.

Del 5 Vurdering av framtidsutsikter

Omstilling og avvikling av virksomheten vil i stor grad prege sekretariatets arbeid også i 2020.

En prioritert oppgave vil være å sørge for at overføringen av oppgavene skjer på en betryggende måte til både et utvidet Forbrukertilsyn og til Klagenemndssekretariatet. Dette er avgjørende for at de nye virksomhetene skal kunne ivareta oppgavene etter gjennomført omstilling. Dette vil innebære overføring av kompetanse om både faglige og organisatoriske forhold til medarbeidere i nye organisasjoner. I tillegg må det skje en overføring av både løpende saker og annet skriftlig materiale. Sekretariatet skal også sørge for en ryddig avvikling av virksomheten både når det gjelder arkiv, økonomistyring og personalforhold. Risiko for oppsigelse fra sentrale medarbeidere vil være en vesentlig faktor det må tas høyde for i dette arbeidet.

Redusert kapasitet i sekretariatet vil dessverre medføre at restansene i Forbrukerklageutvalget vil fortsatt øke i 2020. Brukerne av tilbudet vil merke dette gjennom at behandlingstiden blir lenger. Sekretariatet har tidligere lagt frem prognoser for forventet vekst i restansene i omstillingsperioden, og gjort beregninger av hvor mye ressurser som vil kreves for å bygge disse ned igjen. Prognosene viser at det må forventes at i overkant av 2000 løpende saker vil måtte overføres til ny virksomhet, og at saksbehandlingstiden vil bli mellom ett til to år. Det er nå etablert et prosjekt i interimorganisasjonen «Leveranse i balanse» som skal se på hvordan restansene i de ulike virksomhetene skal håndteres i fellesskap. God informasjon til partene om lang behandlingstid blir viktig for partene skal ha realistiske forventninger.

Markedsrådet forventer å få inn flere saker fra Helsedirektoratet i 2020, men forventer på grunn av omstillingen færre saker inn fra Forbrukertilsynet. Det forventes at sakene skal kunne håndteres som normalt.

Sekretariatet legger til grunn at sekretariatsoppgavene for både Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget på sikt vil bli godt i vare tatt i nye organisasjoner. Klagenemndssekretariatets kompetanse og erfaring fra andre likende nemnder vil kunne gi gode synergier for Markedsrådet. En samling av klagebehandling av forbrukerklager hos et utvidet Forbrukertilsyn vil på sikt gi mindre sårbarhet for sekretariatets oppgaver. Utfordringen her vil imidlertid her være store restanser som må håndteres av mange nye medarbeidere. Dette vil bli svært krevende uten ekstra ressurser. I tillegg ser vi praktiske utfordringer knytte til å få til gode utvalgsmøter på de nye lokasjonene. Sekretariatet vil i 2020 bidra så godt som mulig i planleggingen av ny organisasjon for at utfordringene skal kunne løses.

I skrivende stund ser vi også at tiltakene for å hindre spredning av koronaviruset vil få stor betydning for virksomheten. På samme måte som andre virksomheter vil stengte skoler og barnehager, karantener og eventuell sykdom gå ut over sekretariatets kapasitet. Vi vil her gjøre vårt beste i en vanskelig tid både for å begrense smitte, og for å ivareta våre oppgaver.

Del 6 Årsregnskap

Ledelseskommentarer

Formål

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget er et ordinært statlig forvaltningsorgan som ligger under Barne- og familiedepartementet. Gjennom å organisere og legge til rette for arbeidet i Forbrukerklageutvalget og Markedsrådet skal sekretariatet bidra til å realisere målet om et godt system for klagebehandling og et effektivt tilsyn på prioriterte områder. Sekretariatet fører regnskapet etter kontantprinsippet, slik som beskrevet i prinsippnote til årsregnskapet.

Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten med tilhørende rundskriv fra Finansdepartementet og instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen fra Barne- og likestillingsdepartementet av 30. juni 2014. Årsregnskapet gir et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger og av regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Vesentlige forhold ved årsregnskapet

I 2019 har Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget disponert en samlet bevilgning på kr 15 010 000. Mindreutgiften ble kr 279 743, og skyldes i det vesentligste en del variable kostnader som er vanskelig å beregne og forutse helt nøyaktig.

Sekretariatet har i 2019 hatt en stor og uventet kostnad knyttet til sakskostnader for Markedsrådet. I 2018 overtok sekretariatet ansvaret for å dekke sakskostnader som tilkjennes dersom næringsdrivende får medhold i klagesaker som behandles i Markedsrådet. Sekretariatets budsjett ble styrket med kr 300 000 til dekning av dette. I 2019 har Markedsrådet tilkjent sakskostnader i fire saker, med en samlet sum på kr 830 900. Dette fremgår i regnskapsoppstillingen som en økning i posten for øvrige driftsutgifter.

Økonomistyringen i 2019 har ellers vært preget av omstillingen. Redusert produksjon i sekretariatet har ført til færre saker til behandling i Forbrukerklageutvalget. Dette har ført til reduserte kostnader til utvalgsbehandling. Disse midlene er gjennom året omdisponert til å dekke lønnstilskudd til de ansatte, noe overlapp i ansettelse og andre omstillingskostnader.

Mellomværende med statskassen utgjorde ved årsslutt kr 785 483, og gjelder skyldig skattetrekk.

Revisjonsordning

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter årsregnskapet for sekretariatet. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2019. Beretningen vil bli publisert på Forbrukerklageutvalget og Markedsrådets nettsider så snart dokumentet er offentlig.

Oslo, 14. mars 2020

Aslaug Skrede Gauslaa
direktør

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget

Prinsippnote til 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 november 2016 og tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og artskontorrapporteringen 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) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp
- d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

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.

Bevilgningsrapporteringen

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.

Artskontorrapporteringen

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.

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2019

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2019	Merutgift (-) og mindretgift
0867	Driftsutgifter	01			15 010 000	14 730 257	279 743
1633	Nettoordning for mva i staten	01			0	344 195	
<i>Sum utgiftsført</i>					15 010 000	15 074 452	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling*	Regnskap 2019	Merinntekt og mindreinntekt(-)
5309	Tilfeldige inntekter	29			0	16 200	
5700	Motkonto arbeidsgiveravgift	72			0	1 355 307	
<i>Sum inntektsført</i>					0	1 371 507	

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet**Kapitalkontoer**

60093401	Norges Bank KK /innbetalinger					711 122	
60093402	Norges Bank KK/utbetalinger					-14 366 379	
708059	Endring i mellomværende med statskassen					-47 688	
<i>Sum rapportert</i>						0	

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

			31.12.2019	31.12.2018	Endring
708059	Mellomværende med statskassen		-785 483	-737 795	-47 688

* Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter (gjelder både for utgiftskapitler og inntektskapitler). Se note B *Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år* for nærmere forklaring.

Virksomhet: Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter			
Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
86 701	702 000	14 308 000	15 010 000

**Sekretariatet for
markedsrådet og
Virksomhet: forbrukerklageutvalget**

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(-)/ mindreutgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
86 701		279 743		279 743				279 743	715 400	279 743
*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 artskontorrapporteringen 31.12.2019

	Note	2019	2018
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	0	0
Andre inntekter	1	0	0
<i>Sum inntekter fra drift</i>		0	0
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	11 036 697	10 204 978
Andre utbetalinger til drift	3	3 693 560	3 014 085
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		14 730 257	13 219 063
Netto rapporterte driftsutgifter		14 730 257	13 219 063
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	0	109 681
Utbetaling til kjøp av aksjer	5,8B	0	0
Utbetaling av finansutgifter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		0	109 681
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		0	109 681
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	0	0
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler *			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		16 200	15 659
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		1 355 307	1 257 955
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		344 195	435 168
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-1 027 312	-838 446
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		13 702 945	12 490 298

Oversikt over mellomværende med statskassen **

	2019	2018
Eiendeler og gjeld		
Fordringer	0	22 500
Kontanter	0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk	-777 390	-760 295
Skyldige offentlige avgifter	0	0
Annen gjeld	-8 093	0
Sum mellomværende med statskassen	8	-785 483

* Andre ev. inntekter/utgifter rapportert på felleskapitler spesifiseres på egne linjer ved behov.

** Spesifiser og legg til linjer ved behov.

Kontrollsum:

13 702 945

13 702 945

0

Virksomhet: B9 - Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget

Note 1 Innbetalinger fra drift

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
<i>Sum innbetalinger fra gebyrer</i>	0	0
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
<i>Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>	0	0
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
<i>Sum salgs- og leieinnbetalinger</i>	0	0
<i>Andre innbetalinger</i>		
<i>Sum andre innbetalinger</i>	0	0
Sum innbetalinger fra drift	0	0

Virksomhet:

B9 - Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget

Note 2 Utbetalinger til lønn

	31.12.2019	31.12.2018
Lønn	7 542 484	6 327 130
Arbeidsgiveravgift	1 355 307	1 257 955
Pensjonsutgifter*	851 143	742 426
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-711 084	-295 662
Andre ytelser	1 998 847	2 173 128
Sum utbetalinger til lønn	11 036 697	10 204 978
Antall utførte årsverk:	11,1	10,8

*** Nærmere om pensjonskostnader**

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

Virksomhet:

B9 - Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget

Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2019	31.12.2018
Husleie	1 129 481	1 009 775
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	0	0
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	99 016	257 156
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	0	1 030
Mindre utstysanskaffelser	23 081	100 486
Leie av maskiner, inventar og lignende	580 691	401 014
Kjøp av fremmede tjenester*		382 176
Kjøp av konsulenttjenester*	316 367	
Kjøp av andre fremmede tjenester*	4 750	
Reiser og diett	279 406	289 911
Øvrige driftsutgifter	1 260 768	572 538
Sum andre utbetalinger til drift	3 693 560	3 014 085

*Fra og med 2019 presenteres konsulenttjenester og andre fremmede tjenester separat. I sammenligningstallene for 2018 er kjøp av fremmede tjenester presentert samlet på notelinjen kjøp av fremmede tjenester.

Virksomhet:

B9 - Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget

**Note 4 Finansinntekter og
finansutgifter**

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum innbetaling av finansinntekter	0	0

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	0	0
Valutatap	0	0
Annen finansutgift	0	0
Sum utbetaling av finansutgifter	0	0

Virksomhet:

B9 - Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget

Note 5 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	0
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	0	109 681
Sum utbetaling til investeringer	0	109 681

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Utbetaling til kjøp av aksjer</i>		
Kapitalinnskudd	0	0
Obligasjoner	0	0
Investeringer i aksjer og andeler	0	0
Sum utbetaling til kjøp av aksjer	0	0

Virksomhet: **B9 - Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget**

[Innholdfortegnelse](#)

Note 6 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.2019	31.12.2018
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	0	0

Virksomhet:

B9 - Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget

KONTI: Note 7 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.2019	31.12.2018
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	0	0



SEKRETARIATET FOR MARKEDSRÅDET OG
FORBRUKERKLAGEUTVALGET
Org. nr.: 985211132

Riksrevisjonens beretning

Til Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget

Uttalelse om revisjonen av årsregnskapet

Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget sitt årsregnskap for 2019. Årsregnskapet består av ledelseskomentarer og oppstilling av bevilgnings- og artskontorrapportering, inklusiv noter til årsregnskapet for regnskapsåret avsluttet per 31. desember 2019.

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen viser at 13.702.945 kroner er rapportert netto til bevilgningsregnskapet.

Etter Riksrevisjonens mening gir Sekretariatet for markedsrådet og forbrukerklageutvalget sitt årsregnskap et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger, inntekter og utgifter for 2019 og kapitalposter pr 31. desember 2019, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten.

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon (ISSAI 1000–2999). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet under «Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet». Vi er uavhengige av virksomheten slik det kreves i lov og instruks om Riksrevisjonen og de etiske kravene i ISSAI 30 fra International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI's etikkregler), og vi har overholdt de øvrige etiske forpliktelsene våre i samsvar med disse kravene og INTOSAI's etikkregler. Etter vår oppfatning er revisjonsbevisene vi har innhentet tilstrekkelige og hensiktsmessige som grunnlag for vår konklusjon.

Øvrig informasjon i årsrapporten

Ledelsen er ansvarlig for årsrapporten, som består av årsregnskapet (del VI) og øvrig informasjon (del I–V). Riksrevisjonens uttalelse omfatter revisjon av årsregnskapet og virksomhetens etterlevelse av administrative regelverk for økonomistyring, ikke øvrig informasjon i årsrapporten (del I–V). Vi attesterer ikke den øvrige informasjonen.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese den øvrige informasjonen i årsrapporten. Formålet er å vurdere om det foreligger vesentlig inkonsistens mellom den øvrige informasjonen, årsregnskapet og kunnskapen vi har opparbeidet oss under revisjonen. Vi vurderer også om den øvrige informasjonen ser ut til å inneholde vesentlig feilinformasjon. Dersom vi konkluderer med at den øvrige informasjonen inneholder vesentlig feilinformasjon, er vi pålagt å rapportere dette i revisjonsberetningen.

Det er ingenting å rapportere i så måte.

Ledelsens og det overordnede departementets ansvar for årsregnskapet

Ledelsen er ansvarlig for å utarbeide et årsregnskap som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten. Ledelsen er også ansvarlig for å etablere den interne kontrollen som den mener er nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

Det overordnede departementet har det overordnede ansvaret for at virksomheten rapporterer relevant og pålitelig resultat- og regnskapsinformasjon og har forsvarlig internkontroll.

Riksrevisjonens oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet

Målet med revisjonen er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som gir uttrykk for Riksrevisjonens konklusjon. Betryggende sikkerhet er et høyt sikkerhetsnivå, men det er ingen garanti for at en revisjon som er utført i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon som eksisterer. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon blir ansett som vesentlig dersom den, enkeltvis eller samlet, med rimelighet kan forventes å påvirke de beslutningene brukere treffer på grunnlag av årsregnskapet.

Vi utøver profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen, i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon.

Vi identifiserer og anslår risikoene for vesentlig feilinformasjon i årsregnskapet, enten den skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Videre utformer og gjennomfører vi revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer og innhenter tilstrekkelig og hensiktsmessig revisjonsbevis som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon ikke blir avdekket, er høyere for feilinformasjon som skyldes misligheter, enn for feilinformasjon som skyldes utilsiktede feil. Grunnen til det er at misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, feilpresentasjoner eller overstyring av intern kontroll.

Vi gjør også følgende:

- opparbeider oss en forståelse av den interne kontrollen som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige ut fra omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om hvor effektiv virksomhetens interne kontroll er
- evaluerer om regnskapsprinsippene som er brukt, er hensiktsmessige, og om tilhørende opplysninger som er utarbeidet av ledelsen, er rimelige
- evaluerer den totale presentasjonen, strukturen og innholdet i årsregnskapet, inkludert tilleggsopplysningene
- evaluerer om årsregnskapet representerer de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten

Vi kommuniserer med ledelsen blant annet om det planlagte omfanget av revisjonen og når revisjonsarbeidet skal utføres. Vi vil også ta opp forhold av betydning som er avdekket i løpet av revisjonen, for eksempel svakheter av betydning i den interne kontrollen, og informerer det overordnede departementet om dette.

Når det gjelder forholdene som vi tar opp med ledelsen og informerer det overordnede departementet om, tar vi standpunkt til hvilke som er av størst betydning ved revisjonen av årsregnskapet, og avgjør om disse skal regnes som sentrale forhold ved revisjonen. De beskrives i så fall i et eget avsnitt i revisjonsberetningen, med mindre lov eller forskrift hindrer offentliggjøring. Forholdene omtales ikke i beretningen hvis Riksrevisjonen beslutter at det er rimelig å forvente at de negative konsekvensene av en slik offentliggjøring vil være større enn offentlighetens interesse av at saken blir omtalt. Dette vil bare være aktuelt i ytterst sjeldne tilfeller.

Dersom vi gjennom revisjonen av årsregnskapet får indikasjoner på vesentlige brudd på administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten, gjennomfører vi utvalgte revisjonshandlinger for å kunne uttale oss om hvorvidt det er vesentlige brudd på slike regelverk.

Uttalelse om øvrige forhold

Konklusjon knyttet til administrative regelverk for økonomistyring

Vi uttaler oss om hvorvidt vi er kjent med forhold som tilsier at virksomheten har disponert bevilgningene på en måte som i vesentlig grad strider mot administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten. Uttalelsen gis med moderat sikkerhet og bygger på ISSAI 4000-serien for etterlevelsesrevisjon. Moderat sikkerhet for uttalelsen oppnår vi gjennom revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, og kontrollhandlinger vi finner nødvendige.

Basert på revisjonen av årsregnskapet, er vi ikke kjent med forhold som tilsier at virksomheten har disponert bevilgningene i strid med administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten.

Oslo; 13.05.2020

Etter fullmakt

Tor Digranes
ekspedisjonssjef

Kari Kay
avdelingsdirektør

Brevet er ekspedert digitalt og har derfor ingen håndskreven signatur