

ÅRSRAPPORT

2020



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	5
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	9
3.2 Markedsrådet.....	13
Mål- og resultat	13
Overføring av oppgavene til Klagenemndssekretariatet	13
Del 4 Styring og kontroll av virksomheten	13
4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll.....	13
4.2 Nærmere omtale av vesentlige forhold ved styring og kontroll	14
Økonomistyring	14
Digitalisering.....	14
Samfunnssikkerhet og beredskap	14
Helse, miljø og sikkerhet	14
4.3 Personalforvaltning og bemanning	15
Tiltak som følge av omstillingen	15
Rekrutterings- og inkluderingsarbeid.....	15
Oppfølging av IA-avtalen	15
Aktivitet- og redegjørelsesplikter	16
Del 5 Årsregnskap.....	16

Del 1 Leders beretning

Virksomheten har i 2020 vært sterk preget av Regjeringens beslutning om omstilling av forbrukerapparatet og av koronasituasjonen. Beslutningen om omstilling innebærer at virksomheten legges ned ved årsskiftet 2020/2021. Sekretariatsfunksjonen for Forbrukerklageutvalget overføres til et utvidet Forbrukertilsyn med kontorer i Porsgrunn, Stavanger og Tromsø. Sekretariatsfunksjonen for Markedsrådet overføres til Klagenemndssekretariatet i Bergen.

Det ble tidlig klart at omstillingen ville føre til redusert kapasitet i sekretariatet i omstillingsperioden. Gjennomføringen av omstillingen krevde mye ressurser hos både ledelse, tillitsvalgte og andre ansatte. Dette har gått ut over tilgjengelig produksjonskapasitet. Dette har dessverre gjort at restansene og behandlingstiden for saker i Forbrukerklageutvalget har økt kraftig. Det bemerkes at situasjonen i hovedsak har utviklet seg i henhold til tidligere prognoser og estimater.

Behandlingen av saker for Markedsrådet har blitt mindre berørt av omstilling i 2020, 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 2020 søkt å redusere de negative konsekvensene av omstillingen. Tilgjengelig midler er blitt benyttet til å ansette nye medarbeidere så raskt som mulig. I tillegg har vi gjennomgått rutiner og utarbeidet standarddokumenter, både for arbeidet i Forbrukerklageutvalget og Markedsrådet, for å lette overgangen til nye virksomheter. 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.

Koronasituasjonen gav, som for alle, nye utfordringer, men både Markedsrådet, Forbrukerklageutvalget og sekretariatets ansatte tilpasset seg situasjonen. Oppgavene ble dermed løst omtrent som normalt, men selvsagt med nødvendige tilpasninger i henhold til smittevernfarende råd.

Medarbeiderne har gjort en flott innsats i dette omstillings- og pandemiåret. Medarbeiderne har stått på og gjort sitt beste både for få behandlet saker og for å bidra til at ny organisasjon blir så god som mulig. Samtlige medarbeidere har tatt utfordringer og endringer, enten det gjaldt omstilling eller korona, med positivitet og tilpasningsevne. Dette har gjort at sekretariatets arbeid gjennom dette siste året holdt høy kvalitet, og at driften var under kontroll - til tross for store restanser og lang saksbehandlingstid.

Sekretariatet legger til grunn at sekretariatsoppgavene for både Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget vil bli godt ivare tatt i nye organisasjoner.

Christoffer Bjørnum
fung. 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 ved årsskiftet 2020/2021. 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 Porsgrunn. Kontorene for tvisteløsning i Stavanger og Tromsø skal bestå, mens kontoret i Skien flyttes til nevnte kontor i Porsgrunn. Regjeringen har besluttet at sekretariatets oppgaver skal fordeles på disse tre kontorene.

Omstillingen har preget virksomheten i hele 2020, og har hatt betydelig innvirkning på personalgruppen, behandlingstid og øvrige oppgaver. Dette vil bli redegjort nærmere for under de ulike punktene i årsrapporten.

Sekretariatet har deltatt aktivt i interimarbeidet for å bidra til at overføringen av oppgavene foregår på en best mulig måte. Komptanseoverføring har vært i fokus ved alle anledninger og særskilt må rekrutteringen av saksbehandlere fra Forbrukerrådet på de nye lokasjonene sies å ha vært et godt grep for en grundig kompetanseoverføring.

Videre har prosjektet «Leveranse i Balanse» vært viktig for forståelsen for de forskjellige oppgavene og for å tilrettelegge arbeidsflyten i den nye virksomheten mellom mekling og vedtaksforberedelse. Prosjektet har også levert grundige prognoser for restanser, saksbehandlingstid og behov for

ressurser i den nye virksomheten. Virksomheten har, blant annet gjennom dette prosjektet, bidratt til å overføre og videreutvikle praksis og rutiner for den nye virksomheten.

2.3 Omtale av organisasjonen

Leder for virksomheten har i 2020 vært direktør Aslaug Skrede Gauslaa frem til medio august. Fra dette tidspunkt og ut året overtok daværende saksbehandler Christoffer Bjørnum stillingen som direktør.

Sekretariatet hadde ved inngangen til 2020 syv saksbehandlere, som alle er jurister. I tillegg hadde sekretariatet tre kontoransatte. Som følge av omstillingen ble det i 2020 store endringer i personalgruppen. To saksbehandlere, én kontoransatt og direktøren sa opp sine stillinger i løpet av året, i tillegg til at vi har hatt én saksbehandler i foreldrepermisjon frem til ultimo august. Fem nye saksbehandlere startet i sekretariatet i løpet av 2020. Til sammen har sekretariatet hatt 16 ansatte i løpet av 2020.

Sekretariatet hadde kontor i Nydalen i Oslo. Her ble møtene i Forbrukerklageutvalget og Markedsrådet avholdt frem til koronasituasjonen inntraff. Fra og med medio mars har disse møtene blitt avholdt på video. I tillegg sitter tre ansatte på Forbrukerrådets kontorer i Skien, to ansatte på Forbrukerrådets kontorer i Tromsø og to ansatte på Forbrukerrådets kontorer i Stavanger.

Forbrukerklageutvalgets medlemmer ble oppnevnt i januar 2017. Oppnevningen gjelder fra 25. januar 2017 til 24. januar 2021. Ved utløpet av 2020 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 Veia 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

Seniorkonsulent Monica Eidem Haugen, Trondheim

* Alice Jervell er oppnevnt til 1.9.2021, men har ikke deltatt aktivt i utvalgsarbeid da kapasiteten har vært tilstrekkelig med øvrige nestledere.

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 2020 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

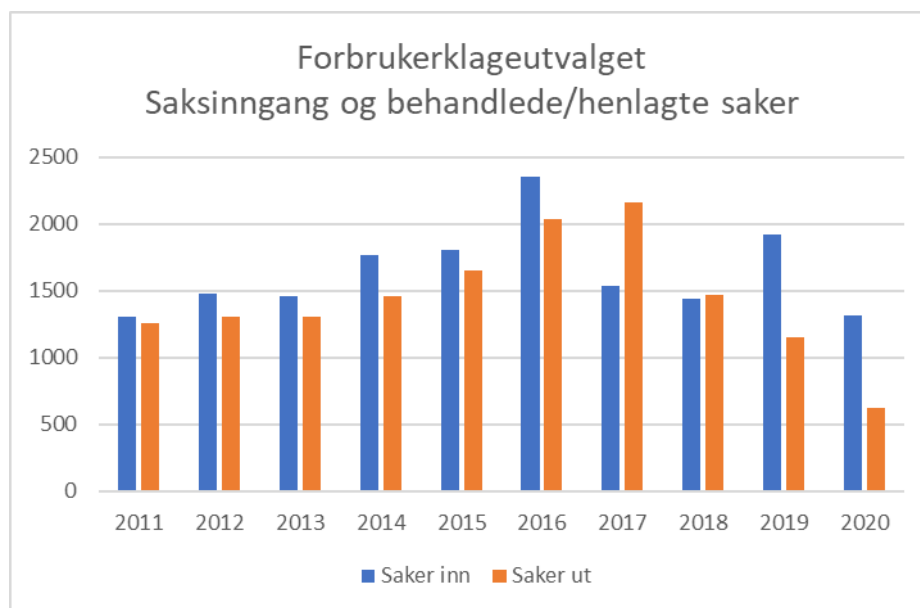
Lagdommer Henriette Nazarian, Tromsø

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

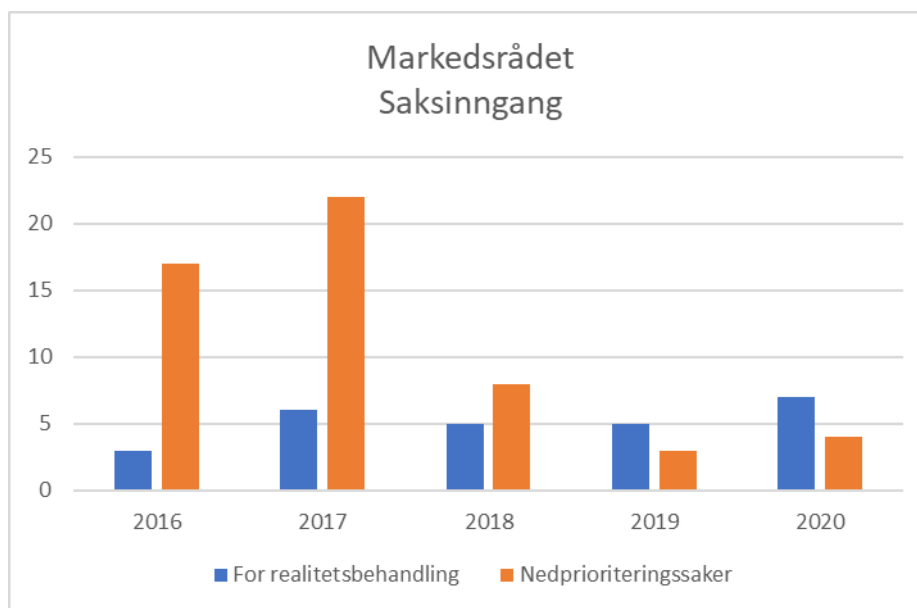
Figur 1 viser antall innkomne saker og antall behandlede saker de siste ti årene.



Figur 1. Saksinngang og behandlede/henlagte saker i Forbrukerklageutvalget i perioden 2011-2020

Forbrukerklageutvalget hadde en stigende saksinnfang frem til og med 2016. I 2017 og 2018 gikk saksinnfangen noe ned, mens den i 2019 steg til 1 918 innkomne saker, før den i 2020 igjen sank til 1312 saker. Utvalget har i 2020 behandlet 514 saker, og 109 saker har blitt henlagt. Sekretariatet har forberedt 554 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 2020 mottok Markedsrådet elleve saker (én av disse ble mottatt rett før jul 2019), hvorav syv er ordinære saker (tre klager på vedtak truffet av Forbrukertilsynet, samt fire klager på vedtak truffet av Helsedirektoratet) og fire handler om nedprioriteringer hos Forbrukertilsynet.



Figur 2. Saksinnfang i Markedsrådet i perioden 2016-2020

Utvalgte regnskapstall

Nøkkeltall	2020	2019
Samlet tildeling	15.475.000	15.010.000
Utnyttelsesgrad	91,1 %	98,1 %
Driftsutgifter	14.092.732	14.730.257
Lønnsandel av driftsutgifter	76,3 %	74,9 %

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. 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 2020 var saksbehandlingstiden på mellom syv til åtte måneder, regnet fra saken kom inn. Saksbehandlingstiden var således lengre enn lovens krav allerede ved inngangen til året, og den har økt jevnt ut året. I mars var behandlingstiden 8-10 måneder, mens den mot slutten av året var på 16 til 17 måneder, regnet fra saken kom inn fra Forbrukerrådet.

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. For det andre går det mye tid til arbeidet med omstillingen både for å sikre kompetanseoverføring og til planlegging av ny organisasjon. I tillegg innebærer større restanser at hver medarbeider får mer arbeid knyttet til oppfølging av sin portefølje.

Når det gjelder kvaliteten på vedtakene er vår vurdering at den har vært høy gjennom hele 2020 selv om vi har mistet mange erfarne 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 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.

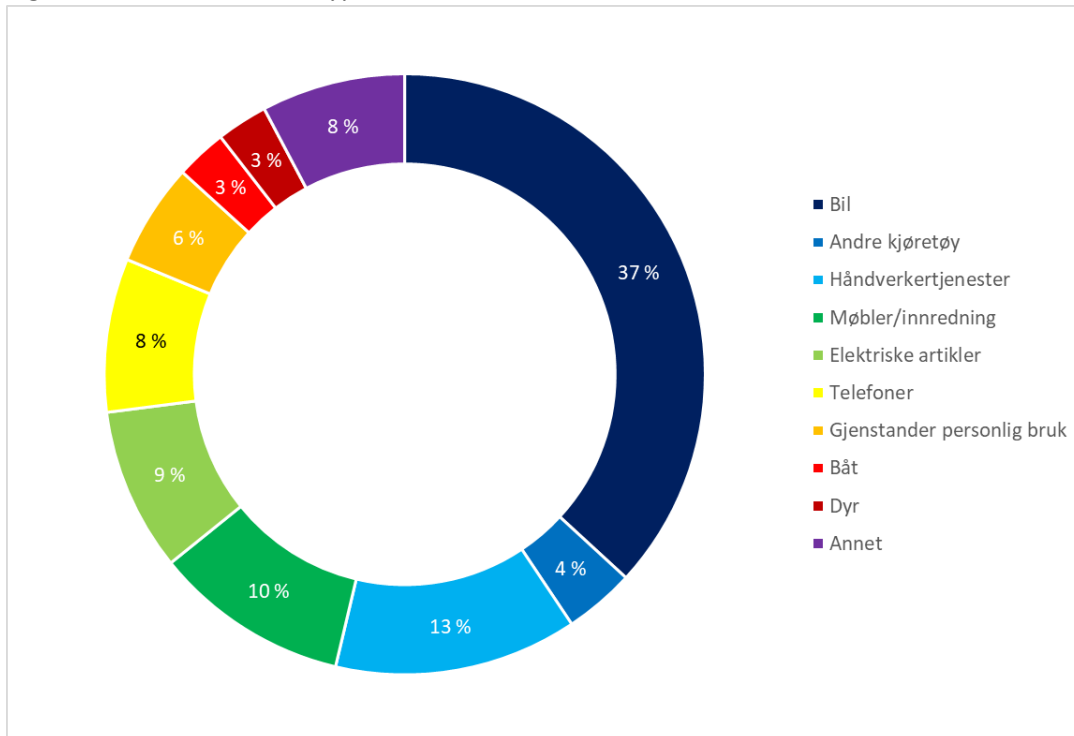
Informasjon om sakene som er behandlet

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

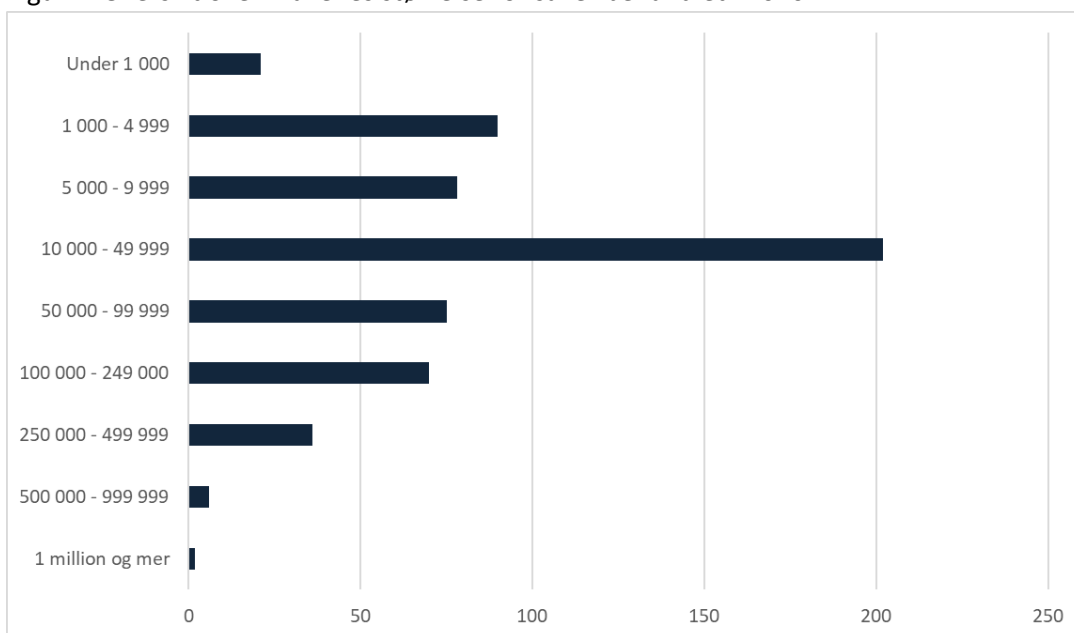
a) *antall mottatte klager og hva de gjaldt*

Forbrukerklageutvalget mottok i 2020 ca. 1312 klagesaker.

Figur 3. Oversikt over sakstyper for behandlet i 2020:



Figur 4. Oversikt over kravenes størrelse for saker behandlet i 2020:



I 2020 kom det inn fire saker som antas å være prinsipielle. Det ble også mottatt én prinsipiell sak i 2019. Tre av sakene mottatt i 2020 gjelder problemstillinger knyttet til koronasituasjonen. Ingen av de nevnte sakene er foreløpig behandlet.

Omtrent 33 prosent av sakene som ble behandlet i 2020 gjaldt tvister mellom private parter. Dette er en høyere andel enn tidligere år. Til sammenligning var ca. 30 prosent av sakene mellom private parter i 2019.

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

Utvalget har i 2020 avvist 36 saker. 34 saker ble avvist av leder alene, mens 2 saker ble avvist ved behandling i møte.

Tabellen nedenfor viser prosentvis fordeling på hver hjemmel for avvisning i forbrukerklageloven.

Tabell 2. Fordeling av avvisningsgrunn 2020

Hjemmel for avvisning	Prosentdel
Saken reiser bevissspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling, § 5 (1) f	31 %
Fristen for klage er oversittet, § 5 (1) h	31 %
Klagen hører ikke inn under Forbrukerklageutvalget sitt virkeområde, § 5 (2) a	33 %
Saken er ikke behandlet av Forbrukerrådet, § 5 (2) b	6 %

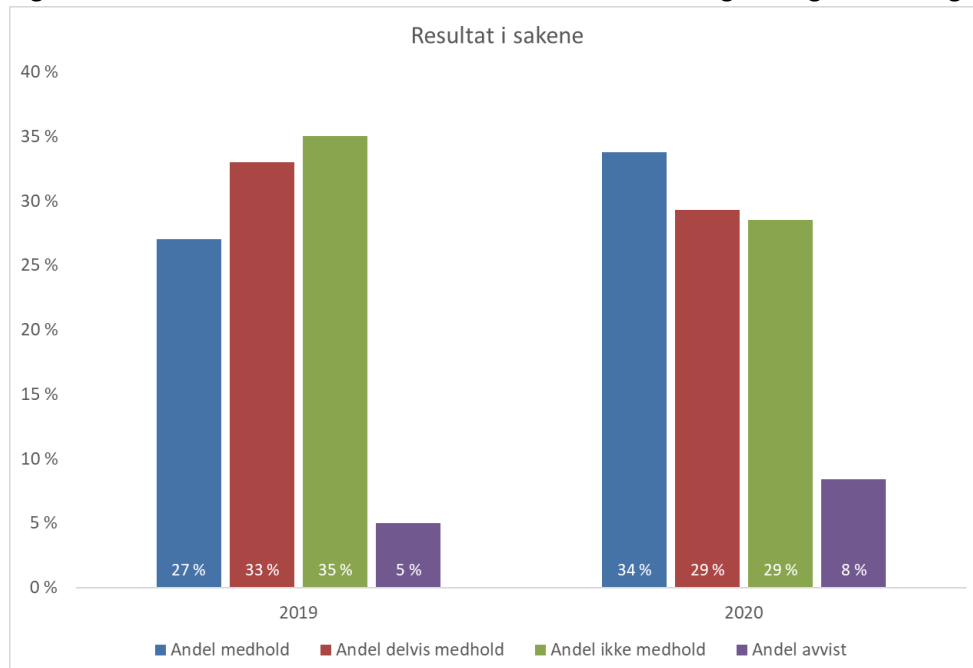
De andre hjemlene for avvisning er ikke benyttet.

c) *prosentandel avbrutte klagesaker, og årsaken til det.*

9,8 prosent av de innkomne sakene ble henlagt i 2020. 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.

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

Figur 5. Resultatet i sakene som er behandlet i Forbrukerklageutvalget i 2019 og 2020



Den prosentvise fordelingen er 34 prosent medhold til klageren, 29 prosent delvis medhold, 29 prosent ikke medhold, mens ca. 8 prosent ble avvist. Saker med to private parter omfattes også av tallene her. Tallene angir derfor ikke helt presist antall løsningene til fordel for forbrukeren eller næringsdrivende.

e) gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden har økt jevnt gjennom året, fra rundt åtte måneder til 17 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

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

Gitt saksbehandlingstiden skissert i forrige punkt, anslås det at ingen saker ble behandlet innenfor lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager.

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

Sekretariatet er kjent med at 16 saker er tatt videre til tingretten i 2020. Dette er ca. 3 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.

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.

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

Sekretariatet skulle i april ha deltatt på et nettverksmøte i Stockholm for de nordiske forbrukerklageorganene, men dette ble avlyst på grunn av koronasituasjonen. Grunnet koronasituasjonene, har det heller ikke vært annen tilsvarende deltakelse.

j) Forbrukerklageutvalget eventuelle opplærings- og kompetansetiltak

Sekretariatet har i 2020 gjennomført opplæring av nyansatte ved flere runder. Fokuset har vært på å gjennomføre opplæring så snart som mulig slik at nyansatte får høste av kunnskapen til mer erfarne medarbeidere.

Gjennom året har det vært kontinuerlig fokus på å sikre rutiner for arbeidsflyt og praksis, samt oppdatere og tilpasse disse for den nye virksomheten.

Videre har sekretariatets medarbeidere deltatt på flere digitale samlinger i samarbeid med de øvrige virksomhetene i omorganiseringen. Dette for å lære av hverandre, bli kjent med hverandres arbeidsoppgaver og for å starte prosessen med en arbeidsflyt tilpasset den nye organisasjonen.

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

Omstillingen har medført at utvalgets effektivitet har gått betydelig ned. Sekretariatet har ved flere anledninger varslet at dette ville bli en konsekvens. Tilleggsbevillingen på én million kroner gikk i hovedsak til å ansette tre nye saksbehandlere med oppstart i løpet av høsten.

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. I 2020 ble det forberedt ca. 70 saker per saksbehandlerårsverk. Dette er en lavere produksjon per saksbehandler enn tidligere år, og skyldes mange nye ansatte, opplæring av nyansatte, arbeid med omstillingen og større

porteføljer. Det er viktig å fremheve at lavere produksjon ikke skyldes redusert arbeidsinnsats fra sekretariatets medarbeidere.

Effektiviteten vil igjen øke når nye medarbeidere får mer erfaring, når omstillingen ikke lenger krever like mye ressurser og hvis man i ny virksomheten gjennomfører en arbeidsmodell som reduserer porteføljen til hver saksbehandler. Det vil imidlertid uansett kreves betydelige ressurser å bygge ned restansene som oppstår i omstillingsperioden.

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 2020 mottok og behandlet Markedsrådet elleve saker (én av disse ble mottatt rett før jul 2019), hvorav syv er ordinære saker (tre klager på vedtak truffet av Forbrukertilsynet, samt fire klager på vedtak truffet av Helsedirektoratet) og fire handler om nedprioriteringer hos Forbrukertilsynet.

Av de ordinære sakene har fem hatt en behandlingstid på to måneder eller mindre, mens to saker har hatt behandlingstid på omtrent fire måneder. Den gjennomsnittlige behandlingstiden for de ordinære sakene ligger derfor på omtrent to og en halv måned, og er med det i tråd med resultatkravet.

Det var således ikke løpende saker som måtte overføres Klagenemndssekretariatet i Bergen.

Overføring av oppgavene til Klagenemndssekretariatet

Opgaven som sekretariat for Markedsrådet skal overføres til Klagenemndssekretariatet i Bergen (KNSE) ved årsskiftet 2020/2021. Sekretariatet og KNSE har hatt jevnlig møter gjennom høsten for å koordinere overføringen av oppgaven. I tillegg har medarbeidere i de to virksomhetene hatt kontakt for å sikre kompetanseoverføring og informasjon om rutiner, fag og arbeidsflyt.

Del 4 Styling og kontroll av virksomheten

4.1 Overordnet vurdering av styling og kontroll

Sekretariatets generelle vurdering er at virksomheten tilfredsstillende oppfyller kravene som blir stilt til styling og kontroll i ulike regelverk. Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget er en liten virksomhet, og internkontrollsystemet er tilpasset deretter.

4.2 Nærmere omtale av vesentlige forhold ved styring og kontroll

Økonomistyring

Ansvar for økonomistyringen ligger hos direktøren.

Omstillingen og koronasituasjonen har i 2020 ført til uforutsigbarhet i kostnadsbildet gjennom året. Det har vært usikkerhet knyttet til når enkelte kostnader ville påløpe gjennom en lang omorganiseringssprosess og også hvor store kostnadene eventuelt ville bli. Dette da enkelte kostnader har blitt forskjøvet og omfordelt i omorganiseringen. Videre 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

I forbindelse med koronasituasjon ble Microsoft Office-pakkene oppgradert og videomøter ble tatt i bruk fremfor fysiske møter. Det ble først benyttet Skype for Business, før både sekretariatet, Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget tok i bruk Microsoft Teams.

Tidligere oppgradering av saksbehandlingssystemet har i varierende grad blitt benyttet. Dette skyldes i hovedsak stor utskiftning av ansatte, men hvor majoriteten av medarbeiderne nå bruker oppgraderingen. Det er tidligere også bestilt bistand fra Acos til å få satt opp rapporter fra saksbehandlingssystemet, men dette har ikke blitt levert. Grunnet omorganiseringen har dette heller ikke blitt fulgt opp videre, da sekretariatet har prioritert 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 løpet av våren 2020.

Sekretariatet har gjennomført en kriseøvelse i 2020. Samme uke som øvelsen skulle gjennomføres ble håndteringen av koronaviruset en aktuell problemstilling. Øvelsen ble derfor gjennomført som en konkret øvelse knyttet til 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.

Helse, miljø og sikkerhet

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

I 2020 har det vært en kjerneoppgave å ivareta hverandre i en utfordrende tid med både omorganisering og pandemi. Vi har søkt å opprettholde et godt arbeidsmiljø på tross av oppsigelser og nyansettelser, samt stor fysisk avstand. Vi har hatt hyppige internmøter på video, både for å diskutere fag og arbeid, men ikke minst for å opprettholde sosial kontakt og tilhørighet til arbeidsplassen. Vi har hatt sett hen til det totale bildet for den enkelte ansatte og hatt fokus på at stressnivået ikke skal øke unødig selv om restanser og saksbehandlingstid øker.

I koronasituasjonen ble det raskt lagt til rette for hjemmekontor og virksomheten var fleksibel med tanke på blant annet arbeidstid, spesielt da skoler og barnehager var stengt. På kontoret ble det innført grundigere rengjøring og det ble hengt opp informasjonsplakater om håndvask og hygiene

generelt. Nasjonale og lokale råd og tiltak har blitt etterfulgt så langt det har latt seg gjøre og så langt det har hatt relevans for virksomheten. For eksempel har det vært utstrakt bruk av hjemmekontor, hvilket som i hovedsak har blitt løst uten store konsekvenser for oppgaveløsning. Enkelte oppgaver har blitt utført fysisk på kontoret, men dette har da vært etter nødvendig behov og løst av medarbeidere på rulleringsplan.

4.3 Personalforvaltning og bemanning

Tiltak som følge av omstillingen

For å stimulere ansatte til å bli lengre i virksomheten ble det gitt lønnstilskudd ved to anledninger i 2020. Lønnstilskudd ble utbetalt til alle medarbeidere som hadde sitt arbeidssted i Oslo. Medarbeidere som var ansatt per 15. september 2020 fikk utbetalt 50 000 kroner. Medarbeidere som fortsatt var ansatt per 15. desember 2020 fikk utbetalt ytterligere 20 000 kroner. Til sammen ble det utbetalt lønnstilskudd til seks medarbeidere.

Som et omstillingstiltak ble det lagt til rette for å ta kurs i arbeidstiden for flere medarbeidere, i samsvar med retningslinjene i Statens personalhåndbok. Dette for å styrke den enkeltes kompetanse og jobbmuligheter.

Rekrutterings- og inkluderingsarbeid

Det fremgår av tildelingsbrevet pkt. 5.1 at virksomheten skal redegjøre for hvordan sekretariatets rekrutteringsarbeid har vært innrettet for å medvirke til målene for regjeringens rekrutteringsdugnad.

Sekretariatet var i 2020 i en krevende omstillingsfase. Dette preget også rekrutteringsprosessen, og gjorde at det var nødvendig å ta særskilte hensyn.

Sekretariatet har hatt én stillingsutlysning i 2020. Kvalifiserte søkere ble da oppfordret til å søke uavhengig av alder, kjønn, etnisitet og nedsatt funksjonsevne. Det ble også informert om at arbeidsforholdene ville bli lagt til rette for medarbeidere med redusert funksjonsevne. I utlysningen var det, på grunn av omstillingen, et særskilt ønske om å få inn kandidater med erfaring fra fagområdet, og gjerne fra Forbrukerrådets meklingsarbeid. Ingen søkere opplyste om nedsatt funksjonsevne eller «hull» i CV-en. Sekretariatet lyktes dermed ikke med å ansette noen med nedsatt funksjonsevne eller «hull» i CV-en i 2020.

Sekretariatet har tidligere erfart at deltidsstillinger er attraktivt for personer som ønsker seg tilbake i arbeidslivet etter et lengre opphold. I 2020 har det imidlertid ikke vært ledig deltidsstillinger, slik at dette ikke har vært aktuelt.

Oppfølging av IA-avtalen

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

Det har ikke vært ansatte i virksomheten i 2020 over 52 år. Det har derfor ikke vært aktuelt med seniorpolitiske tiltak i sekretariatet i 2020.

Aktivitet- og redegjørelsesplikter

Sekretariatet har over tid hatt som målsetning å bedre kjønnsbalansen i virksomheten. I 2020 ble det ansatt en mann i fast saksbehandlerstilling. Ved utløpet av 2020 hadde virksomheten tre mannlige ansatte, og ni kvinner. Virksomheten har i 2020 hatt ansatte med innvandrerbakgrunn.

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

Del 5 Årsregnskap

Ledelseskommmentarer

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 2020 har Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget disponert en samlet bevilgning på kr 15 475 000. Mindreutgiften ble kr 1 382 268, og skyldes i det vesentligste flere kostnader som var uforutsigbare gjennom året.

Økonomistyringen i 2020 har vært preget av omstillingen og koronasituasjonen. Gjennom omorganiseringen har enkelte kostnader blitt samkjørt i interim-organisasjonen og/eller blitt forskjøvet til 2021. For eksempel er kostnaden for den fysiske flyttingen koordinert av Forbrukertilsynet, slik at denne trolig blir mindre enn ventet for sekretariatet. Dog har ikke kostnaden blitt fakturert i 2020, slik at dette må dekkes av Forbrukertilsynet i 2021. Hva gjelder overføringen av databasen til Forbrukertilsynet, så er også dette en kostnad som blir fordelt mellom interimorganisasjonene, men som ikke fullt ut er fakturert i 2020. Videre har uttrekk av elektronisk arkiv for avlevering til arkivverket også blitt forskjøvet til 2021 og også dette medfører et større mindreforbruk.

Redusert produksjon i sekretariatet har ført til færre saker til behandling i Forbrukerklageutvalget. Dette har ført til reduserte kostnader til utvalgsbehandling, herunder reisekostnader, samt mindreforbruk på blant annet porto. Videre har koronasituasjon ført til et betydelig mindreforbruk hva gjelder reiser og kurs.

Videre må det ved budsjettering tas høyde for eventuell tilkjenning av sakskostnader i Markedsrådet, men dette har i 2020 ikke realisert seg. Dette er således også en post som er uforutsigbar.

Samlet sett har uforutsigbarheten gjort seg gjeldende helt frem til årsskiftet, hvilket som har gjort det utfordrende å gjøre mer nøyaktige tilpasninger i økonomistyringen.

Mellomværende med statskassen utgjorde ved årsslutt kr 0.

Revisjonsordning

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter årsregnskapet for sekretariatet.

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 31.12.2020

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling*	Regnskap 2020	Merutgift (-) og mindreutgift
0867	Driftsutgifter	01		15 475 000	14 092 732	1 382 268
1633	Nettoordning for mva i staten	01		0	299 244	
Sum utgiftsført				15 475 000	14 391 976	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling*	Regnskap 2020	Merinntekt og mindreinntekt(-)
5309	Tilfeldige inntekter	29		0	14 600	
5700	Motkonto arbeidsgiveravgift	72		0	1 328 804	
Sum inntektsført				0	1 343 404	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet					13 048 572	
Kapitalkontoer						
60093401	Norges Bank KK /innbetalinger				475 345	
60093402	Norges Bank KK/utbetalinger				-14 309 400	
708059	Endring i mellomværende med statskassen				785 483	
Sum rapportert					0	

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)				
		31.12.2020	31.12.2019	Endring
		0	0	0
708059	Mellomværende med statskassen	0	-785 483	785 483

* 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.

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter		
Kapittel og post	Årets tildelinger	Samlet tildeling
0867 01	15 195 000	15 475 000

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

Kapittel og post	Merutgift(-)/ mindreutgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
0867 01	1 382 268		1 382 268		1 382 268	759 750	1 382 268

*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. Det søkes om å få overført kr. 1.382.268,- til 2021 til kapittel 0868 Forbrukertilsynet. Sekretariatet er fra 01.01.2021 lagt inn under Forbrukertilsynet og resultatet for 2020 har vært preget av omstillingen. Gjennom omorganiseringen har kostnader blitt samkjørt i interimsorganisasjonen og/eller blitt forskjøvet til 2021. Det her medført at kostnader ikke er blitt fakturert i 2020, men må dekkes av Forbrukertilsynet i 2021.

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2020

	Note	2020	2019
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	0
Salgs- og leieinnbetalinger	1	0	0
Andre innbetalinger	1	0	0
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		0	0
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	10 749 597	11 036 697
Andre utbetalinger til drift	3	3 343 135	3 693 560
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		14 092 732	14 730 257
Netto rapporterte driftsutgifter		14 092 732	14 730 257
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter		0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer		0	0
Utbetaling til kjøp av aksjer		0	0
Utbetaling av finansutgifter		0	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		0	0
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		0	0
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.		0	0
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader		0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Grupplivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		14 600	16 200
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		1 328 804	1 355 307
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		299 244	344 195
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-1 044 160	-1 027 312
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		13 048 572	13 702 945

Oversikt over mellomværende med statskassen

	2020	2019
Eiendeler og gjeld		
Fordringer	0	0
Kontanter	0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk	0	-777 390
Skyldige offentlige avgifter	0	0
Annen gjeld	0	-8 093
Sum mellomværende med statskassen	4	-785 483

Note 1 Innbetalinger fra drift

	31.12.2020	31.12.2019
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
Sum innbetalinger fra gebyrer	0	0
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	0	0
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
Sum salgs- og leieinnbetalinger	0	0
<i>Andre innbetalinger</i>		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	0	0

Note 2 Utbetalinger til lønn

	31.12.2020	31.12.2019
Lønn	7 587 122	7 542 484
Arbeidsgiveravgift	1 328 804	1 355 307
Pensjonsutgifter*	774 796	851 143
Sykepenges og andre refusjoner (-)	-475 345	-711 084
Andre ytelser	1 534 220	1 998 847
Sum utbetalinger til lønn	10 749 597	11 036 697
Antall utførte årsverk:	10,5	11,1

Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2020	31.12.2019
Husleie	1 105 763	1 129 481
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	455	0
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	938 895	99 016
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	3 419	0
Mindre utstyrsanskaffelser	0	23 081
Leie av maskiner, inventar og lignende	521 921	580 691
Kjøp av konsulenttenester	336 086	316 367
Kjøp av andre fremmede tenester	0	4 750
Reiser og diett	140 617	279 406
Øvrige driftsutgifter	295 979	1 260 768
Sum andre utbetalinger til drift	3 343 135	3 693 560

Note 4 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.**Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen**

	31.12.2020	31.12.2020	
	Spesifisering	Spesifisering	Forskjell
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Omløpsmidler			
Kundefordringer	0	0	0
Andre fordringer	0	0	0
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Langsiktig gjeld			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	0	0	0
Skyldig skattetrekk	0	0	0
Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Sum	0	0	0

