



Årsrapport 2021



Forbrukertilsynet

Innholdsfortegnelse

I	Leders beretning	4
II	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	6
	Forbrukertilsynet og samfunnsoppdraget	6
	Organisasjon og ledelse	7
	Nøkkeltall	8
III	Årets aktiviteter og resultater	9
	Tilsynsarbeidet	10
	Resultater og måloppnåelse 2021	10
	Markedsføring og avtalevilkår	12
	Opplæringsverktøy om reklame i skolen	14
	Digitalt og internasjonalt arbeid	14
	Nasjonalt tilsynsforum	16
	Markedsføring av finansielle tjenester	17
	Bruk av bærekraftpåstander i markedsføring	18
	Transportområdet	19
	Strøm	20
	Bolig	21
	Prisopplysninger og markedsføring	22
	Netthandel og direkte markedsføring	22
	Ekonomi	23

Meklingsarbeidet og saker til Forbrukerklageutvalget	23
Prosjekt i Leveranse i balanse	23
Mekling	24
Saker for Forbrukerklageutvalget	29
Felles for Tvisteløsning	33
Forbruker Europa	40
Virksomhetsstyring og utvikling	41
<hr/>	
IV Styring og kontroll i virksomheten	42
<hr/>	
Vesentlige forhold	42
Regjeringens fellesføringer	42
Digitalisering og digital sikkerhet	43
Samfunnssikkerhet og beredskap	43
Rapportering på særskilte tema	44
<hr/>	
V Vurdering av fremtidsutsikter	45
VI Årsregnskap	47
<hr/>	
Ledelseskomentarar	47
Tilleggsopplysninger	47
Prinsippnote årsregnskapet	48
Bevilgningsrapportering	49
Artskontorapportering	49

I. Leders beretning

Leders beretning

På samme måte som i 2020, har virksomheten også i 2021 vært sterkt preget av omstilling og koronapandemien.

Min vurdering er at Forbrukertilsynet, til tross for disse utfordringene, har levert gode resultater i 2021. Forbrukertilsynet har grepet inn både mot markedsføring og avtalevilkår på mange områder, slik at forbrukerne har fått forbrukerrettighetene de faktisk har krav på. Vi har meklet i mange forbrukersaker og forberedt saker for behandling i Forbrukerklageutvalget. Saker som har hatt stor betydning for forbrukerne.

Forbrukertilsynet er fremdeles under oppbygging. Tilsynets helhetlige ansvar for klagesaker, tilsyn med forbrukervernregler og kunnskapsoppbygging legger til rette for positive ringvirkninger i form av bedre samordning og et sterkere og mer effektivt forbrukervern. De nye oppgavene knyttet til åpenhetsloven vil bidra ytterligere til å bygge Forbrukertilsynets myndighetsområde og samlede kompetanse. Jeg håper og tror at økt stabilitet i bemanning og motiverte nyansatte vil føre til synergieffekter i tiden fremover.

Omstillingen har hatt, og har, en kostnad i form av tapt kompetanse. Når store deler av virksomheten ble flyttet fra Oslo til Porsgrunn, har det naturlig nok medført at mange erfarne medarbeidere har valgt å slutte. Dette er krevende for en kompetansevirksomhet som Forbrukertilsynet. Erfarne medarbeidere som har sluttet er erstattet med unge, motiverte medarbeidere. Gjennomsnittsalderen er rundt 35 år. Det vil nødvendigvis ta tid før de nye medarbeiderne er fullt operative. Dette har påvirket oppgaveløsningen i 2021, og vil påvirke oppgaveløsningen vår også i 2022. Godt arbeidsmiljø, spennende arbeidsoppgaver og et viktig samfunnsoppdrag vil legge til rette for at Forbrukertilsynet skal bidra til et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne i årene fremover.

Som følge av omstillingen og andre forhold, var samlet turnover for virksomheten på 27 % i 2021. Nær sagt alle medarbeidere som var ansatt i sekretariatet for

Forbrukerklageutvalget, Forbruker Europa og det gamle Forbrukertilsynet har sluttet etter vedtaket om omorganisering ble fattet i 2019. Vi har totalt sett hatt en svært høy avgang, og jobber målbevisst med å få kunnskap om årsakene til at så mange har sluttet, og med tiltak for å redusere samlet turnover fremover.

I starten av året var det i en periode på om lag fire uker stans i saksbehandlingen som følge av konvertering til nytt saks- og arkivsystem. Dette medførte at restansene på tvisteløsningsområdet økte kraftig, og har samlet sett medført en krevende restansesituasjon både for mekling og saker for Forbrukerklageutvalget. Ventetiden har derfor vært for lang for forbrukerne. Prosjekt Leveranse i balanse ble forberedt i 2020, og etablert i 2021. Formålet med prosjektet er å ta ned restansene og etablere grunnlaget for at fremtidige leveranser varig innfrir lovens krav til kvalitet og saksbehandlingstider. Prosjektet fikk i mars 2021 tildelt ekstra budsjettmidler på ti millioner kroner. Ekstratildelingen har vært helt nødvendig for arbeidet med å jobbe ned restansene. Prosjektet har satset på rekruttering av nye saksbehandlere, forbedring av arbeidsprosesser og kvalitet, samt oppdatering av arbeidsverktøy og systemer.

Restansene på mekling er betydelig redusert sammenlignet med situasjonen våren 2021. Det har vært mer utfordrende enn antatt å redusere restansene for Forbrukerklageutvalget. Dette blant annet fordi saksbehandlerkapasiteten i stor grad måtte bygges opp på nytt, både når det gjaldt rekruttering og opplæring. Prosjektet Leveranse i balanse er videreført i 2022.

Det er gjennomført mye godt forbrukervern også i 2021, herunder tilsynsaktiviteter på alle prioriterte områder. Vi har vært synlige i media og tatt opp en rekke problemstillinger i flere tilsynssaker. Min vurdering er at vi på en god måte ivaretar vår rolle.

Til tross for at tilsynsaktiviteten har vært noe redusert som følge av omstillingsprosessen også i 2021, har tilsynsoppgavene vært høyt prioritert. Vi har konsentrert ressursene på områder som særlig skal priorite-

res i henhold til tildelingsbrevet; markedsføring av lån, kreditt og andre finansielle tjenester, digitale vilkår og markedsføring, kroppspress, sosiale medier og bærekraft. I tillegg medførte koronapandemien behov for ekstra tilsyn med markedsføring og avtalevilkår på utvalgte områder. Det har vært viktig med klare prioriteringer, slik at ressursene har blitt brukt på best mulig måte for å ivareta samfunnsoppdraget vårt.

I løpet av 2021 har Forbrukertilsynet fattet flere vedtak, og enkelte vedtak har også vært behandlet av Markedsrådet. Jeg vil særlig nevne sak om annonsøransvaret knyttet til krav om merking av reklame og en stor sak om pakkereisearrangørs ansvar for å tilbakebetale forskudd som kunder har innbetalt for reiser som ble kansellert på grunn av korona. I begge tilfeller ble Forbrukertilsynets vedtak stadfestet fullt ut. Forbrukertilsynet fattet også vedtak om overtredelsesgebyr mot et forlag og selskapet til en påvirker for skjult reklame for en bokklubb og brudd på spam-forbudet. Disse vedtakene ble ikke klaget videre til Markedsrådet og er derfor endelige.

Vi har i 2021 intensivert vår innsats mot villedende klima- og miljøpåstander i markedsføring. Vi har, ved utstrakt veiledning, forhindrete konkrete lovbrudd. Vi har også tatt opp svært mange enkeltsaker med næringsdrivende for å stoppe pågående markedsføring. Dette har gjort at vi har opparbeidet oss en god kunnskap om feltet gjennom konkret saksbehandling. Denne kunnskapen har vi delt internasjonalt, blant annet ved å ta initiativ til internasjonale grupper for kompetanseutveksling, og gjennomført workshops med de øvrige EU/EØS-landene. Vårt arbeid har også

ført til at EU-kommisjonen tar opp konkrete saker med næringsdrivende som benytter villedende klima- og miljøpåstander på tvers av landegrensene.

Allerede fra høsten 2021 har Forbrukertilsynet arbeidet med å forberede oppgaven som tilsynsmyndighet for den nye åpenhetsloven. Vi opprettet høsten 2021 en egen seksjon i tilsynsavdelingen, og startet en omfattende rekrutteringsprosess for å få på plass seksjonssjef og medarbeidere til seksjonen. Vi tilpasset også tidlig våre nettsider og la ut nyttig informasjon til næringsliv og forbrukere om den nye loven.

Til tross for at koronapandemien har gjort reiseaktivitet utenlands umulig, har vi bidratt aktivt i internasjonalt arbeid. Særlig innen digitalfeltet er aktørbildet dominert av internasjonale selskaper. Samarbeid med andre lands tilsyn er derfor helt sentralt for å ivareta norske forbrukere sine interesser. Vi har derfor intensivert arbeid med markedsføring og avtalevilkår for digitale tjenester og produkter gjennom det internasjonale arbeidet, hvor vi særlig har prioritert arbeidet opp mot Consumer Protection Cooperation Network (CPC) og samarbeid mellom europeiske forbrukermyndigheter.

Porsgrunn, 15.03.2022



Trond Rønningen, direktør



Vi har intensivert vår innsats mot villedende bruk av bærekraftpåstander, og har blant annet tatt opp flere enkeltsaker i tekstilbransjen for å stoppe ulovlig markedsføring. (Foto: Unsplash/Artem Beliaikin)

II. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Forbrukertilsynet og samfunnsoppdraget

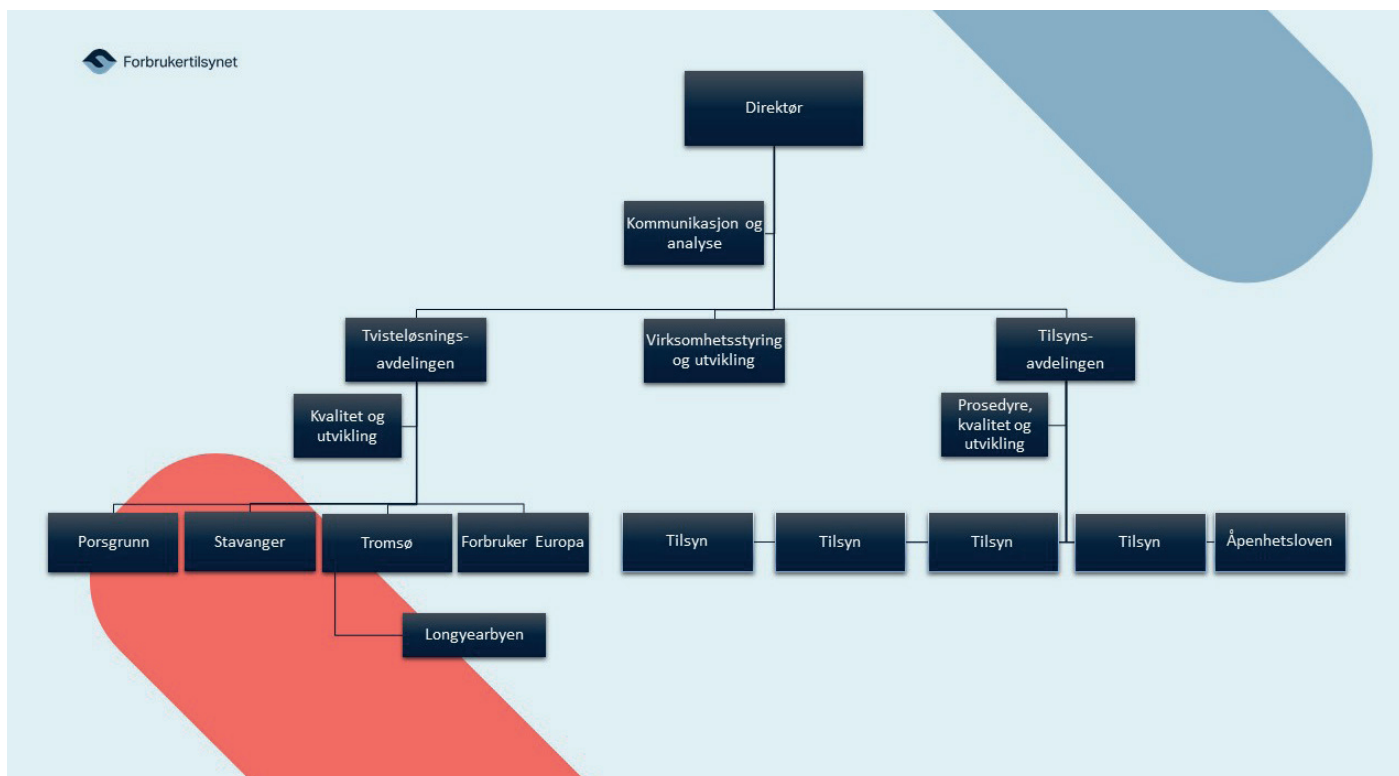
Det nye Forbrukertilsynet ble 1. januar 2021 etablert med hovedkontor i Porsgrunn, etter en større omstillingsprosess.

Forbrukertilsynet er en offentlig tilsynsmyndighet som fører tilsyn med markedsføring og avtalevilkår, håndhever forbrukervernlovgivning og mekler i konflikter mellom forbrukere og næringsdrivende. Tilsynet er administrativt underlagt Barne- og familiedepartementet, og er et faglig uavhengig forvaltningsorgan.

Forbrukertilsynets visjon er «et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne». For å løse samfunnsoppdraget jobber vi etter tre hovedmål:

- Synlig og aktuell
- Offensiv og utviklingsorientert
- Attraktiv arbeidsplass

Våre verdier er Engasjerte, Kompetente, Troverdige og Effektive (EKTE).



Forbrukertilsynets organisasjonskart

Organisasjon og ledelse

Forbrukertilsynet har hovedkontor i Porsgrunn, og tre underliggende enheter i Stavanger, Tromsø og Longyearbyen. Figuren over viser vår organisering. Utførte årsverk i 2021 er 108, ved utgangen av året var vi 137 ansatte.

Organisasjonskartet er noe endret i løpet av 2021. Internasjonal avdeling og tilsynsavdelingen er slått sammen. Forbruker Europa er flyttet til tvisteløsningsavdelingen, og kommunikasjons- og analyseenheten er omgjort til en stabsenhet direkte under direktør. Formålet med endringene er å tydeliggjøre ansvar og beslutningsmyndighet, samt sikre best mulig ressursutnyttelse.

Toppledergruppa består av:

- Direktør: Trond Rønningen
- Avdelingsdirektør for tilsynsavdelingen: Bente Øverli
- Avdelingsdirektør for tvisteløsningsavdelingen: Siv Hvidsten
- Avdelingsdirektør for virksomhetsstyring og utvikling: Mona Sølland



Ledelsen i Forbrukertilsynet: direktør Trond Rønningen, avdelingsdirektør Bente Øverli, avdelingsdirektør Siv Hvidsten og avdelingsdirektør Mona Sølland (Foto: Dag Jenssen)



Her er to av våre totalt fire ansatte på Forbrukertilsynets kontor på Svalbard, som jobber med tvisteløsning.
(Foto: Margrete Larsen Røyset)

Longyearbyen, Svalbard

Forbrukertilsynet har en hospiteringsordning i Longyearbyen. Kontoret er underlagt vårt avdelingskontor i Tromsø, og det er arbeidsoppgaver knyttet til meklingsom utføres her.

I 2021 flyttet Svalbard-kontoret inn i nye, flotte lokaler i Statens hus. Kostnadene som er direkte knyttet til denne ordningen er ca. 4,5 millioner kroner per år.

Nøkkeltall

Nøkkeltall	2021	2020
Antall årsverk	108,2	26,5
Samlet tildeling	119 253 000	43 325 000
Utnyttelsesgrad	85,8 %	86,2 %
Driftsutgifter	116 258 154	40 726 934
Lønnsandel av driftsutgifter	78,1 %	64,6 %

Tabell: Utvalgte nøkkeltall fra årsregnskapet

III. Årets aktiviteter og resultater

I vårt årlige tildelingsbrev fra departementet gis det overordnede mål og føringer for vårt arbeid på de ulike fagområdene. I dette kapitlet beskriver vi hva som er utført gjennom 2021 opp mot tildelte ressurser.

Et sentralt mål i tildelingsbrevet er å etablere det nye Forbrukertilsynet som et tilsynsorgan med høy tillit og legitimitet både hos forbrukere, næringsliv og andre samfunnsaktører. Siden oppstart 1. januar 2021, der tre virksomheter er slått sammen, er også etablering av god organisasjonskultur og felles identitet i den nye organisasjonen et uttalt mål. Det ligger til grunn at Forbrukertilsynet må realisere målene med omorganiseringen, at det oppnås en bedre samordning og et sterkere og mer effektivt forbrukervern. Videre er det et krav om å bygge ned restanser, samt redusere saks-

behandlingstiden på meklings og klager til Forbrukerklageutvalget.

Hovedmålene for Forbrukertilsynet i 2021 har vært å:

- Bidra til at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg.
- Forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige kontrakter og andre former for urimelig handelspraksis rettet mot forbrukere.
- Mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende for å oppnå en minnelig løsning mellom partene.
- Forberede saker som bringes inn for Forbrukerklageutvalget og sikre at sakene kan behandles effektivt og med god kvalitet.

Utvalgte volumtall	2021	2020
Mottatte klager og andre skriftlige henvendelser tilsyn	11 511	17 231
Antall mottatte meklingsaker	8 072	12 632
Antall mottatte klagesaker	499	1 045

Tabell: Utvalgte volumtall

Kommunikasjonsarbeid

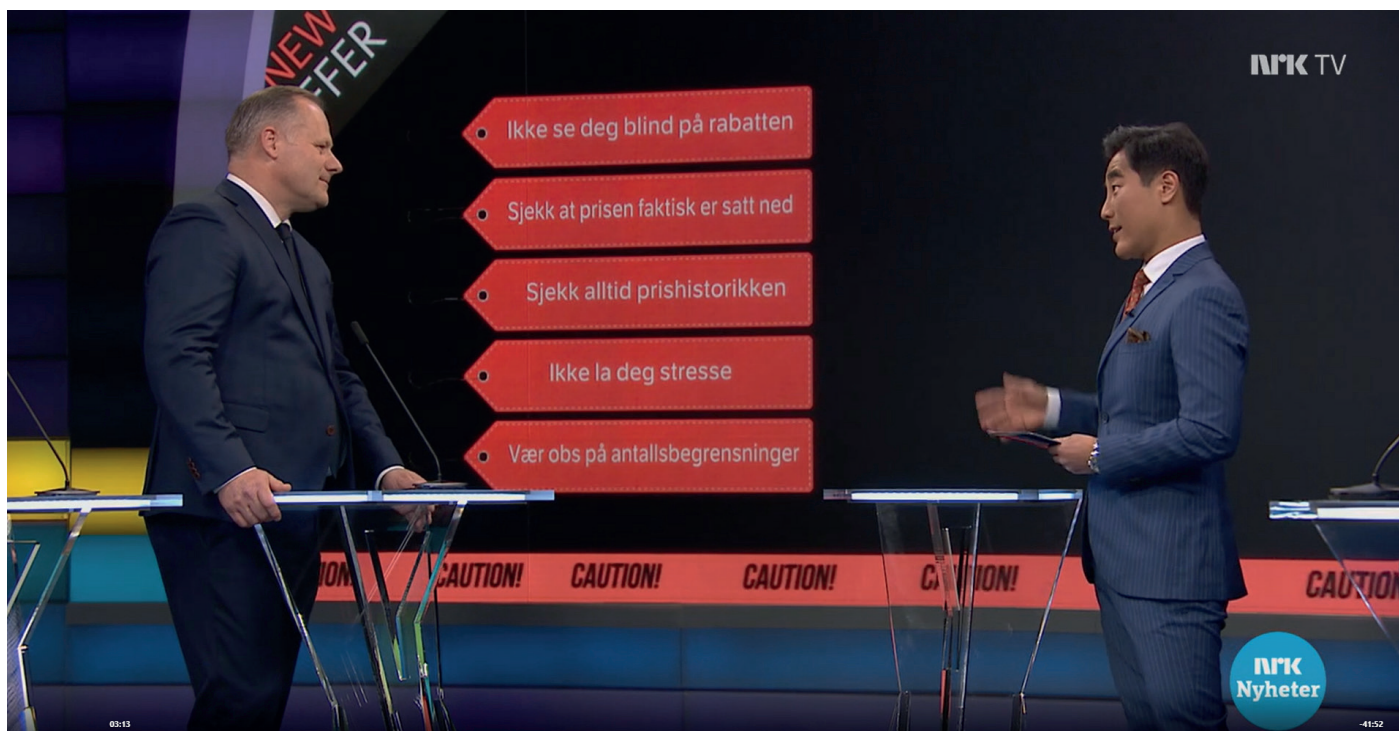
Kommunikasjonsenheten spiller en viktig rolle i å synliggjøre Forbrukertilsynet som en tydelig samfunnsaktør som setter grunnleggende forbrukerrettigheter på dagsorden, og som får gjennomslag for de sakene vi tar opp.

Ved utgangen av 2021 bestod kommunikasjonsenheten av tre ansatte, hvorav alle var nye i Forbrukertilsynet de siste 14 månedene. På tross av manglende kontinuitet, var enheten i god drift hele året.

Første halvår 2021 var preget av flere større webprosjekter:

- Nytt intranett, lansert i april
- Nettsiden Forbrukereuropa.no migrert til nytt driftsmiljø juni
- Ny nettside for Forbrukertilsynet.no, lansert i august
- Nettsiden Forbrukerklageutvalget.no ble faset ut og informasjonen flyttet inn i Forbrukertilsynet.no

I tillegg ble verktøyer som Medieloggen, Retriever, Falcon og Make tatt i bruk og tilpasset våre behov. Samtidig ble Google Analytics faset ut fra alle våre nettstedet i løpet av første kvartal, og erstattet med Matomo, hvor innsamlet data blir lagret på server i EU.



Direktør Trond Rønningen i Forbrukertilsynet deltok i Debatten på NRK i forbindelse med Black Friday.

Vi har også bistått med utviklingen av et digitalt læringsverktøy, som etter planen skal tas i bruk på ungdomsskoletrinnet over hele landet høstsemesteret 2022.

Kommunikasjonsenheten behandlet 412 pressehenvendelser. I tillegg har enkelte pressehenvendelser gått direkte til fagansvarlige. Totalt har Forbrukertilsynet vært nevnt i litt over 2.000 mediasaker i 2021, ifølge Retriever.

Forbrukertilsynet har også vært til stede på Debatten på NRK, hvor problemet med villedende førpriser i forbindelse med Black Friday ble belyst. Vi har også sittet i diskusjonspanelet på avslutningen av Vixen awards 2021, samt deltatt på flere podkaster og radioprogram hvor forskjellige forbrukerrelaterte temaer har vært diskutert.

Tilsynsarbeidet

Resultater og måloppnåelse 2021

Rapporteringskrav 2021		
RK1	Antall saker tatt opp med næringsdrivende på prioriterte områder, jf. punktliste	153
RK2	Antall saker tatt opp med næringsdrivende totalt	255
RK3	Antall bransjeforhandlinger og utarbeidelse av veiledninger på prioriterte områder	6
RK4	Antall bransjeforhandlinger og utarbeidelse av veiledninger totalt	7
RK5	Antall vedtak om tvangsmulkt og overtredelsesgebyr på prioriterte områder	3 (2 FOT/1 MR)
RK6	Antall vedtak om tvangsmulkt og overtredelsesgebyr totalt	4 (4 FOT/2 MR)

Tabell: Oversikt over mål, styringsparametere, resultatkrav og resultater

FOT=Forbrukertilsynet MR=Markedsrådet

Forbrukertilsynets tilsynsavdeling har vært spesielt preget av omstillingen da hele kontoret flyttet fra Oslo til Porsgrunn. Ved utgangen av 2021 har avdelingen hatt en turnover på ca. 90 % siden omstillingsvedtaket kom i 2019. Rekruttering, kompetanseoppbygging og kulturbygging har derfor vært et av hovedmålene for avdelingen det siste året. Alle de fire mellomlederne på avdelingen ble tilsatt i første halvdel av 2021, og avdelingsdirektøren for internasjonal avdeling overtok lederansvaret fra 1. juni som følge av at internasjonal avdeling og tilsynsavdelingen ble slått sammen.

I forbindelse med at Forbrukertilsynet har fått oppgaven med å veilede og føre tilsyn med åpenhetsloven fra 2022, ble det i desember 2021 lyst ut stillinger som både ny seksjonssjef og rådgivere/seniorrådgivere til tilsynsavdelingen. For å møte forventningene om snarlig veiledning, ble to saksbehandlerressurser for ordinært tilsyn øremerket til å utarbeide en nettside med veiledning om åpenhetsloven, samt å legge til rette for, og svare ut spørsmål fra, næringsliv og andre interessenter. I tillegg deltok leder for avdelingen på foredrag og i møter for å avklare forventningene omgivelsene kan ha til Forbrukertilsynets veiledning på kort og lang sikt.

Til tross for den omfattende utskiftingen av ansatte, og tilhørende tap av kompetanse, har avdelingen likevel hatt aktivitet og tilsyn på alle de konkrete områdene departementet har bedt oss prioritere i 2021, i tillegg til andre områder som har vært særlig viktig for å ivareta forbrukervernet. Arbeidet vårt knyttet til de konkrete føringene fra departementet, er nærmere omtalt i egne punkter nedenfor.

Forbrukertilsynet har konsentrert ressursene til tilsyn med områder som er særlig prioritert i tildelingsbrevet; markedsføring av lån, kreditt og andre finansielle tjenester, digitale vilkår og markedsføring, kroppspress, sosiale medier og bærekraft. I tillegg medførte koronapandemien behov for ekstra tilsyn med markedsføring og avtalevilkår på utvalgte områder. Tallmaterialet som fremkommer av styringsparameter RK1 relaterer seg til områdene særlig nevnt i tildelingsbrevet, og omfatter ikke saker tatt opp på andre områder, heller ikke saker relatert til pandemien. Vi har i tillegg ført tilsyn og drevet utstrakt veiledning rettet mot en rekke andre næringsaktører og bransjer. Det er verdt å merke seg at en sak ofte inkluderer klager fra flere forbrukere, samt at omfanget av en sak kan variere fra de enklere saker som relativt raskt kan avsluttes, til



Åpenhetsloven skal bidra til å sikre gode arbeidsforhold i hele leverandørkjeden. Forbrukertilsynet har fått oppgaven med å føre tilsynet med denne loven som trer i kraft 1. juli 2022. (Foto: Pexel/Ivan Samkov)

større forhandlinger som går over lengre tid og legger beslag på mye ressurser.

På flere områder har det vært utstrakt samarbeid med andre relevante aktører, både i Norge og Europa, samt internasjonalt arbeid både i International Consumer Protection Enforcement Network (ICPEN) og i samarbeid med europeiske myndigheter. I tillegg har digitaliserings spørsmål, og de konsekvenser det medfører for forbrukeratferden, vært fremtredende innenfor alle områder Forbrukertilsynet har jobbet med i 2021.

Tilsynsavdelingen har også i 2021 prioritert å videreføre det gode arbeidet på tvers av myndigheter og nettverk. Vi har avholdt og deltatt i en rekke samarbeidsmøter og fora med andre relevante tilsyn/ombud for å avklare forbrukerutfordringer, roller og regelverksutfordringer. Det er blitt avholdt møter med blant annet Nkom, Barneombudet, Miljødirektoratet og Finanstilsynet for å avdekke tilgrensende arbeidsområder og samarbeidspunkter. Vi har også deltatt i Advisory Board og Trygg bruk-nettverket, ledet av Medietilsynet. Her jobbes det for en tryggere digital hverdag for barn på tvers av fagområder, noe som er nødvendig ettersom det er komplekse utfordringer og problemstillinger i barns digitale liv.

Forbrukertilsynet har gitt en rekke høringsuttalelser i løpet av året der forbrukerhensynene tilsier dette, slik som til

- moderniseringsdirektivet
- digitaltelsesloven
- kroppspress/kosmetiske inngrep
- forskrift om krav til ferdigpakninger fra Justervesenet
- forbrukerkjøpsloven
- eiendomsmeulingsloven
- banktjenester i postnettet
- bankenes tilbud av kontant tjenester
- opplæringsloven

I tillegg er det gitt skriftlige innspill til bransjenorm om opprinnelsesgarantier på strømmarkedet, Reise-garantiutvalget og til departementet om spørsmål om utvidelse av pakkereiselovens anvendelsesområde til Svalbard, samt innspill til forskrift om unntak fra merkeplikten ved retusjert reklame. Vi har også bistått departementet i en rekke vurderinger av om det bør gis skriftlig innlegg i prejudisielle saker for EU-domstolen som berører vårt tilsynsområde.

En viktig del av Forbrukertilsynets forebyggende arbeid i 2021 (og tidligere), er at vi har vært synlige i norsk offentlighet ved å publisere artikler på egne nettsider om aktuelle saker og temaer

som berører forbrukerne. Vi mottar årlig et stort antall medie henvendelser som fører til store og små medieoppslag gjennom året. Dette virker i mange tilfeller forebyggende, og fører til økt oppmerksomhet rundt viktige saker, problemstillinger og Forbrukertilsynets arbeid generelt.

I det følgende gis en kort beskrivelse av noen av årets viktigste aktiviteter og resultater på områdene departementet har bedt Forbrukertilsynet prioritere å føre tilsyn med i 2021:

Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler, produkter og tjenester, slik som sosiale medier og markedsføring rettet mot barn og unge, som kan bidra til kroppspress

Forbrukertilsynet har ført et aktivt tilsyn i digitale kanaler for å avdekke skjult markedsføring og markedsføring som kan bidra til kroppspress blant de yngste forbrukerne. Vi har i 2021 blant annet fattet vedtak om overtredelsesgebyr, gjennomført flere tilsynsaksjoner, behandlet enkeltsaker, holdt webinarer, foredrag og deltatt i radioprogrammer og podkaster for å synliggjøre arbeidet på feltet.

Forbrukertilsynet har opp gjennom årene veiledet mye om regelverket og forbudet mot skjult reklame i sosiale medier. I 2021 fikk vi tre vedtak på området som understreker viktigheten av at næringsdrivende er tydelige på hvilke innlegg som har kommersiell hensikt.

Markedsrådet opprettholdt i 2021 Forbrukertilsynets vedtak om betaling av tvangsmulkt og ga oss medhold i at de aktuelle innleggene ikke oppfylte markedsføringslovens krav til identifikasjon av reklame, og at selskapet som annonsør måtte holdes ansvarlig for dette. Avgjørelsen om annonsøransvaret er prinsipiell og viktig for Forbrukertilsynets videre arbeid med å sørge for at reklame tydeliggjøres i sosiale medier, og har medført at flere annonsører har måttet gå gjennom rutine sine.

En annen viktig prinsipiell avgjørelse fant sted høsten 2021 da vi fattet vedtak om overtredelsesgebyr mot et forlag og selskapet til en påvirker, for skjult reklame for en bokklubb og brudd på spam-forbudet. Vedtaket ble ikke påklaget til Markedsrådet og er derfor endelig. Avgjørelsen fikk stor omtale i mediene og er nå en etablert praksis om skjult reklame etter «svartelista» som vil ha preventiv virkning fremover.

Det har vært viktig for Forbrukertilsynet å understreke overfor næringsdrivende at markedsføringslovens regler også gjelder på nye plattformer. Derfor hadde vi i 2021 et ekstra søkelys på markedsføring via TikTok, som er en svært populær plattform blant barn og unge. Vi gjennomførte en større tilsynsaksjon på våren der formålet var å undersøke om markedsføring tydelig fremstår som reklame i tråd med loven. Vi så i tillegg etter markedsføring som kan være problematisk etter reglene som særlig skal beskytte barn, eksempelvis reklame for produkter eller tjenester som kan bidra til kroppspress. Aksjonen resulterte i orienteringsbrev til 29 påvirkere og tre annonsører. Utover høsten fulgte vi også opp standpunktene om annonsøransvaret i en større tilsynsaksjon i sosiale medier. Den resulterte i at 35 annonsører og 50 påvirkere mottok brev om brudd på forbudet mot skjult reklame. Begge tilsynsaksjonene fikk god mediedekning, og vi fikk bekreftelse fra annonsører og påvirkere om at regelverket skal følges i fremtidig markedsføring. Den forutgående veiledningen og dialogen legges til grunn dersom vi avdekker

ytterligere brudd på markedsføringsloven, og kan medføre at det blir aktuelt å ilegge sanksjoner når vi etter hvert får hjemmel til å ilegge overtredelsesgebyr for denne typen lovbrudd.

Barn utsettes for stadig mer seksualisert markedsføring i sosiale medier. Markedsføringen kan oppleves som aggressiv samt føre til økt kroppspress. I 2021 fulgte vi opp denne problemstillingen ved å sende brev til 14 påvirkereprofiler om markedsføring av tjenesten OnlyFans.

Vi har også behandlet saker om markedsføring av tannbehandlingen «veneers». Dette er en kosmetisk behandling som innebærer en omfattende nedsliping av tennene, og slik markedsføring kan føre til kroppspress blant de yngste forbrukerne. Forbrukertilsynet har tatt opp flere saker om kroppspressreklame de siste årene. Vi erfarer at veiledning og tilsyn har virket skjerpene på bransjen, og at omfanget av denne typen markedsføring har blitt mindre.



Melina Johnsen og Cristian Brennhovd er to av profilene som har fått advarsel av Forbrukertilsynet. Johnsen har 139.000 følgere på Instagram, Brennhovd har 76.000 følgere. Foto: Mattis Sandblad/Siri Berge Christensen

Forbrukertilsynet sender ut advarsel til 14 OnlyFans-profiler

Det førte til mange medieoppslag, blant annet i VG, da Forbrukertilsynet sendte varsel til 14 påvirkere om markedsføring av OnlyFans. (Faksimile: VG.no)

Mange næringsdrivende bruker konkurranser i markedsføringen for å få oppmerksomhet. Vi har de senere årene mottatt en rekke henvendelser om dette som gjør at vi har fått utviklet praksis for lovkravene. For å avverge fremtidige saker lanserte vi i desember 2020 en egen veileder om bruk av konkurranser i sosiale medier. For å gjøre regelverket bedre kjent, behandlet vi alle saker der vi mottok klager på konkurranser i 2021 og orienterte næringsdrivende om praksisen og veiledningen vår.

I 2021 har vi for øvrig også deltatt i nettverket «Skolemeny», ledet av Finans Norge. Sammen med Finans Norge har vi oppdatert heftet «På egne ben», som er en veiledning til banken og bankens rådgivere om hva de bør informere om og diskutere med sine unge kunder. Vi har også gitt innspill til Medietilsynets Barn og medier-undersøkelse 2022, samt kommet med innspill til den nasjonale strategien for trygg digital oppvekst («Rett på nett»).

Opplæringsverktøy om reklame i skolen

I 2021 fikk Forbrukertilsynet en ekstra tildeling på kap. 865, post 21 på kr 750 000 for å utarbeide og vedlikeholde et digitalt opplæringsverktøy om reklame til bruk i skolen. Dette arbeidet ble igangsatt på sensommeren,

og 29. september leverte vi en prosjektskisse til departementet som redegjorde for formål og målsettinger med prosjektet, tekniske løsninger, foreløpige tanker om innholdet i verktøyet og en beskrivelse av kommunikasjonstiltak til skoleverket. Vi gjennomførte tidlig et felles møte med Forbrukerrådet, Medietilsynet, Data-tilsynet, SIFO og Barneombudet for å få innspill til innhold, hvordan vi kan sikre at verktøyet blir kjent og tatt i bruk, samt hvordan innholdet bør formidles.

En egen arbeidsgruppe bestående av ressurser fra tilsynsavdelingen, kommunikasjon og virksomhetsstyring har gjennom høsten jobbet aktivt med eksterne aktører for å få på plass rammeverket og innholdet i verktøyet. Forbrukertilsynet har benyttet den nevnte tildelingen med kr 748 323. Kostnadene er i det vesentlige gått til interne lønnsmidler for utvikling av prosjektet, samt kjøp av konsulenttjenester knyttet til utvikling av verktøyet. Arbeidet med verktøyet fortsetter i 2022.

Digitalt og internasjonalt arbeid

Innen digitalfeltet er aktørbildet dominert av internasjonale selskaper. Samarbeid med andre lands tilsyn er derfor helt sentralt for å ivareta norske forbrukere sine interesser. Vi har derfor intensivert arbeid med digitalt forbrukervern knyttet til markedsføring og avtalevilkår

Reklamen og oss

I denne delen får du en introduksjon om hva reklame er, hvor den er og hvordan den virker. Til slutt får du i oppgave å bruke det du har lært til å lage din egen reklame.

Innhold

- Hva er reklame?
- Hvem, hva, hvor?
- Reklame overalt!
- Reklame overalt! – også i skolen
- Hvordan virker reklame?
- Merkevarer

Forbrukertilsynet har utviklet et digitalt opplæringsverktøy om reklame for elever på ungdomskoletrinnet.



Forbrukertilsynet har jobbet med mange ulike digitale problemstillinger i 2021, blant annet «dark patterns».

for digitale produkter og tjenester opp mot det internasjonale arbeidet, hvor vi særlig har prioritert arbeidet opp mot CPC-nettverket og samarbeid mellom europeiske forbrukermyndigheter.

Vi er involvert i flere prosesser knyttet til konkrete saker, og deltar aktivt i de ulike arbeidsgruppene innad i CPC, blant annet i arbeidet overfor TikTok i regi av CPC. Vi vil i 2022 fortsette å støtte og gi innspill til dette viktige arbeidet for blant annet å beskytte barn mot skjult markedsføring og aggressive markedsføringsmetoder. Vi har også bidratt i, og fulgt tett, andre prosesser i EU. Vi har også gitt innspill for å sikre norske forbrukere sine interesser. Blant annet har vi deltatt i CPC-sweep for 2021 som gjaldt brukeromtaler for å se hvilke forbrukerutfordringer som er størst, og for bedre å kunne spisse tilsynet ved implementeringen av lovendringene som forventes på dette feltet i 2022.

Reglene som Forbrukertilsynet fører tilsyn med er i stor grad basert på felleseuropeiske regler, og det er avgjørende med felles europeisk tolkning av regelverket og informasjon om etablert praksis hos andre tilsynsmyndigheter. Ved revisjon av EU-kommisjonens retningslinjer om forbrukerrettighetsdirektivet, direktivet om urimelig handelspraksis og prisdirektivet, ga vi

derfor innspill på alle fagområdene som ble omtalt. Forbrukertilsynets innspill ble langt på vei tatt hensyn til av kommisjonen, og vi har på den måten fått gjennomslag for viktige standpunkter og relevant praksis i den nye veiledningen. Dette gjelder særlig for vårt tilsyn på det digitale området og spørsmål knyttet til sosiale medier. De oppdaterte veiledningene fra EU-kommisjonen ble lansert desember 2021.

Ved innføringen av kjøpsdirektivet og direktivet om digitale ytelser i norsk rett, har Forbrukertilsynet inn-gitt høringsinnspill til ny forbrukerkjøpslov og forslag til digitalytelsesloven. I dette arbeidet har vi hatt deltakelse fra alle deler av Forbrukertilsynets virksomhet. På den måten har vi brukt både kunnskap og erfaringer fra tvisteløsning og Forbruker Europa, i tillegg til erfaringen med å føre tilsyn med digitale tjenester etter markedsføringsloven.

En problemstilling som viser utviklingen av nye digitale løsninger, som særlig har utfordret forbrukervernet, er bruken av manipulerende utforming (såkalte «dark patterns») på nettbutikker, i apper og på digitale plattformer. Forbrukertilsynet har derfor deltatt nasjonalt og internasjonalt i diskusjonen om de negative virkningene av manipulerende utforming og hvorvidt

slik handelspraksis kan rammes av europeisk forbrukerlovgivning. Vi har også arrangert og ledet nordisk møte om "dark patterns" med formål å nærmere definere hvilken praksis som kan utgjøre brudd på reglene i direktivet om urimelig handelspraksis. Forbrukertilsynet mottok i 2021 en klage på bruk av manipulerende utforming fra Forbrukerrådet på en strømmetjeneste. Denne saken er fortsatt til behandling.

I EU pågår det et arbeid med Digital Services Act («DSA») som blant annet søker å regulere plattformansvaret hvor produkter eller tjenester rettes mot europeiske forbrukere (EU/EØS), i tillegg til å adressere nye problemsstillinger som har kommet frem i forbindelse med plattformøkonomien. Forbrukertilsynet har bidratt i dette arbeidet gjennom innspill til norsk posisjon om et mulig forbud mot atferdsbasert markedsføring. Dette spørsmålet har også vært diskutert i nasjonalt tilsynsforum som Forbrukertilsynet leder.

Siden mange av forbrukerutfordringene innen den digitale økonomien krever en internasjonal felles forståelse av hva som er forbrukerproblemet og hvordan dette best kan løses, har Forbrukertilsynet også prioritert arbeidet i det internasjonale nettverket International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN). Her har tilsynet sittet i Advisory Group som gir råd til sittende presidentskap. Vi har også deltatt og bidratt inn mot arbeidsgruppen om digitale plattformer, der formålet har vært å kartlegge ulike myndigheters erfaring med å føre tilsyn med digitale plattformer. Gjennom arbeidsgruppen har vi også sett på bruk av manipulerende utforming og myndigheters erfaring med slike spørsmål. I tillegg til dette har vi deltatt på konferanser og gitt bidrag til ulike workshop som er arrangert gjennom året i ICPEN. Forbrukertilsynet holdt innlegg på en av konferansene knyttet til vårt arbeid med digitale vilkår i Norge, som del av opplæringen av andre lands tilsyn med de samme problemstillingene. Flere ansatte har fått delta enn tidligere år, som følge av at konferansene i 2021 har blitt gjennomført digitalt. Forbrukertilsynet har gjennom Advisory Group og innspill til strategien for 2021-2024, reist spørsmålet til nettverket om møter i større grad også bør avholdes digitalt fremover ut fra ressurs-, økonomisk- og miljømessige hensyn.

Ut fra en tilsynsaksjon i ICPEN om forbrukerdata og avtalevilkår besluttet forbrukermyndighetene i 27 land i 2019 å gå sammen for å be Apple og Google om å gjøre endringer i sine appbutikker. Det ble bedt om at apptilbydere gir bedre informasjon om hvordan appene samler inn og behandler personopplysninger. Arbeidet har vært ledet av forbrukermyndighetene i Norge, Nederland (ACM) og Storbritannia (CMA). Mot slutten

av 2020 gjorde Apple endringer som ga bedre informasjon om appers bruk av personopplysninger for forbrukere i hele verden. Forhandlingene med Google fortsatte i 2021. Google forpliktet seg våren 2021 til å gjennomføre endringer med å gi bedre informasjon om innhenting og bruk av personopplysninger i deres appbutikk. Fristen for at apptilbydere gjennomfører endringer er 2. kvartal 2022. Dette er den første saken med bakgrunn i ICPEN-nettverket hvor flere myndigheter har gått sammen i konkret håndheving. Et slikt samarbeid har vært sentralt for å oppnå de endringene selskapene har og forpliktet seg til å gjennomføre.

Nasjonalt tilsynsforum

Innen den digitale økonomien vil ulike tilsyns forskjellige regelverk ha ulike virkemidler, og kan også ha ulike formål. Det er derfor viktig å avklare hvilke tilsyn og hvilket regelverk som kan adressere ulike utfordringer forbrukeren møter i sin digitale hverdag. I mars opprettet Forbrukertilsynet derfor et samarbeidsforum med Datatilsynet og Konkurransetilsynet for å styrke tilsynet på digitalområdet, etter modell av det europeiske Digital Clearing House. Prosessen ble forankret på et direktørmøte, hvor det ble utarbeidet og forankret et mandat for arbeidsgruppen som per nå består av saksbehandlere fra hvert tilsyn. Arbeidet ledes av Forbrukertilsynet.

Gjennom 2021 har tilsynsforumet avholdt møter på direktør- og saksbehandlernivå. Tilsynsforumet har avklart spørsmål knyttet til arbeidsform, deling av informasjon og gjennom møtene har tilsynene opparbeidet kompetanse om regelverkene på tvers av de ulike tilsynene. På den måten har tilsynene skaffet seg bedre kompetanse til å vurdere spørsmål innen den digitale økonomien, hvor det blant annet kan være spørsmål om hvilken myndighet som er riktig for å adressere ulike utfordringer knyttet til den digitale økonomien, enten det gjelder fri konkurranse, personvern eller forbrukervern. Tilsynsforumet har i 2021 konsentrert seg mest om internt arbeid og kompetanseoppbygging. Datatilsynet og Forbrukertilsynet har som en følge av diskusjoner i tilsynsforumet gitt en felles høringsuttalelse om endringer i ekomloven knyttet til regulering av informasjonskapsler («cookies») i norsk rett. Dette for å sikre at norske forbrukere får tilsvarende beskyttelse gjennom regelverket som forbrukere i andre EU/EØS-land. Et annet viktig tema som har vært diskutert i tilsynsforumet er adferdsbasert markedsføring basert på forbrukernes persondata. Vi har også hatt tatt kontakt med nordiske kollegaer for å høste erfaringer om samarbeid på tvers mellom tilsvarende tilsyn som deltar i tilsynsforumet.



Forbrukertilsynet har i 2021 jobbet mye med ulovlig markedsføring av forbrukslån på internett.

Markedsføring av finansielle tjenester med særlig fokus på forbrukslån

I vårt tilsyn med markedsføring av finansielle tjenester, har vi også i 2021 hatt særlig fokus på markedsføring av forbrukslån. Vi har tatt opp flere enkeltsaker med kredittyttere, herunder om ulovlig markedsføring av usikret kreditt på internett ved bruk av lånekalkulatorer og markedsføring i butikk. Vi har oppnådd frivillig innrettelse i samtlige saker. Enkelte av sakene vi har tatt opp har vært i etterkant av en tilsynsaksjon gjennomført i samarbeid med de andre EU-landene via CPC-nettverket.

Vi ser at Forbrukertilsynets arbeid med markedsføring av forbrukslån gjennom flere år har hatt effekt, da tilsynsaksjoner vi har hatt på feltet avdekker færre lovbrudd enn det vi har avdekket tidligere år. Gjentatt tilsyn, veiledning og medieoppmerksomhet om regelverket har dermed gitt effekt. Imidlertid er det fremdeles enkelte lovbrudd. Ved tilsynsaksjonen vi utførte i slutten av året for å undersøke hvordan markedsføring og avtalevilkår ser ut og blir presentert for forbruker gjennom hele avtaleinngåelsesprosessen, avdekket vi blant annet enkelte viktige funn som vil bli fulgt opp i 2022.

Fordi svært mange forbrukere har inngått avtaler om billån, hvor markedsføringen ga et villedende inntrykk av kostnadene ved lånet, så vi oss nødt til å ta opp saker med enkelte store tilbydere av billån. Vi oppnådde frivillig innrettelse og markedsføringen ble endret slik at forbrukere som skal inngå lignende avtaler fremover i tid, ikke inngår avtalene på feil premisser med stor økonomisk konsekvens.

Det er et grunnleggende krav i lovverket som beskytter forbrukere ved at forbrukere skal vite hvem de handler med, herunder hvem som behandler deres personopplysninger og som de kan kontakte ved behov. Mange av aktørene innen kredittmarkedsføring er ikke tydelige på sin rolle i markedsføringen, slik at forbrukere ikke vet hvem de handler med. Vi utarbeidet derfor et orienteringsbrev hvor kravene til kredittyttere, finansagenter og nettverk som markedsfører kreditt ved bruk av sekundære merkenavn og lignende fremgikk, og ba mottakerne gå gjennom markedsføring for å sikre at den er i overensstemmelse med regelverket.

For å sørge for at grunnleggende forbrukervernregler innenfor finansområdet følges, prioriterte vi i løpet av året også å ta opp enkeltsaker om andre finansielle tjenester enn forbrukslån, herunder om boliglån,

betalingstjenester og forbud mot å oppstille krav om AvtaleGiro for visse typer avtaler.

Som følge av at ny finansavtalelov trer i kraft i 2022, er det behov for en total gjennomgang av standardkontraktene som benyttes på forbrukermarkedet. Vi har startet dialogen med Finans Norge om deres revisjon og vår gjennomgang av nye standardavtaler for banker og kredittyttere. Vi har allerede gitt innspill til ny standardavtale utarbeidet av Bits AS for bruk av BankID, hvor vi fikk gjennom viktige endringer for forbrukerne. Arbeidet med nye standardavtaler vil bli videreført i 2022.

For å sikre at Forbrukertilsynet holder seg oppdatert med utviklingen på finansområdet og bidrar med sin kompetanse med sikte på forebygging, deltar Forbrukertilsynet i forskningsprosjektet «Societal Security and Digital Identities» (SODI). SODI-prosjektet er tverrfaglig, og skal undersøke hvordan juss og teknologi kan virke sammen for å sikre at alle har tilgang til en elektronisk identitet (for eksempel BankID) på høyt sikkerhetsnivå, og at alle kan være trygge på at de ikke utsettes for digitalt identitetstyveri. Prosjektet har i alt 25 partnere, og er et samarbeid mellom akademia, næringslivet, offentlig forvaltning, forbrukerorganisasjoner med mer. Arbeidet med standardavtalen for bruk av BankID er et eksempel på vårt arbeid inn i dette prosjektet.

Bruk av bærekraftpåstander i markedsføring

Det synes fremdeles å være mangel på kunnskap hos mange næringsdrivende om reglene for bruk av påstander om klima og miljø i markedsføring. Vi opplevde en stor etterspørsel etter informasjon om regelverk og praksis, som medførte at Forbrukertilsynet prioriterte å avholde en rekke veiledningsmøter med næringsdrivende, samt holde foredrag for næringsdrivende, bransjesammenslutninger og andre om regelverket og vårt arbeid på området. Gjennom dette arbeidet har vi unngått mulige lovbrudd og etterfølgende saker.

Dette er også et område vi i 2021 fikk mange medie-henvendelser på. Vi prioriterte å svare ut disse på en måte som ga næringslivet veiledning i regelverket, og forbrukerne forståelse av hva de skal være særskilt oppmerksomme på.

Kunnskap om hvor utfordringene med ulovlig bruk av bærekraftpåstander særlig forekommer, har vi blant annet innhentet gjennom utstrakt kontakt med interessenter i vårt arbeid med bærekraft. Vi har derfor

prioritert gjensidig informasjonsutveksling og kontaktmøter med disse interessentene, slik som Miljømerking Norge, SIFO, Fremtiden i våre hender, Miljøstiftelsen Zero og Naturvernforbundet, for å kunne utøve et mest mulig målrettet og effektivt tilsyn. Som forebyggende arbeid har vi gitt innspill til Energi Norge til deres nye bransjenorm for opprinnelsesmerket strøm (markedsføring av opprinnelsesmerket strøm og opprinnelsesgarantier motstrømkunder), og hatt kontakt med Miljøstiftelsen Zero om deres prosjekt om klimakvoter.

Av konkret saksbehandling, tok vi i 2021 opp enkelt-saker om villedende bruk av bærekraftpåstander med fire aktører i tekstilbransjen, én aktør i dagligvarebransjen og én aktør i mobilbransjen. I tillegg har vi gjennomført en tilsynsaksjon på bruk av bærekraftpåstander i strømmarkedet. Aksjonen resulterte i at 17 næringsdrivende enten ble bedt om å endre markedsføringen som var i strid med loven eller å gi ytterligere opplysninger om den aktuelle markedsføringen.

Samtlige av de sakene vi har tatt opp med næringsdrivende om villedende bruk av bærekraftpåstander, og hvor vi har bedt om innrettelse, har endt med frivillig innrettelse. Arbeidet med å ta opp konkrete saker vil fortsette inn i 2022.

Vi har også vært tett involvert i internasjonalt arbeid på området bærekraftpåstander i markedsføringen. Forbrukertilsynet har blant annet initiert at konkrete saker på området har blitt tatt opp på EU-nivå, og vi har utført store deler av selve saksbehandlingen i disse sakene. Vi har også holdt innlegg for EU-kommisjonen og medlemslandene om vårt arbeid på området, og vi har deltatt i ICPEN sin arbeidsgruppe på feltet. Vi har initiert og avholdt jevnlig saksbehandlermøter for utveksling av erfaringer med de øvrige nordiske landene.

Andre områder hvor Forbrukertilsynet har prioritert tilsynsarbeid

Departementet fastslår at Forbrukertilsynet med grunnlag i egne vurderinger og tilgjengelige ressurser, også skal føre tilsyn på andre områder. Tilsynsavdelingen har i 2021 derfor prioritert å ta opp bransjeproblemer og enkeltsaker. Dette er saker som vi har vurdert å ha stor praktisk, økonomisk og/eller sikkerhetsmessig betydning for forbrukerne, og/eller der hvor vi ser vi har størst mulighet for å avverge mulige tvister. Noen av de områdene vi har prioritert tilsynsarbeid på med grunnlag i egne vurderinger og tilgjengelige ressurser, fremgår nedenfor.



Som følge av pandemien, har det vært store utfordringer knyttet til reiselivsbransjen. Dette har fått konsekvenser for mange forbrukere.

Transportområdet (som følge av pandemien)

Situasjonen med pandemi har siden 2020 medført store utfordringer for transport- og reiselivsbransjen, men også for forbrukere som benytter slike tjenester. Forbrukerproblemer i 2021 har blant annet vært knyttet til kansellering og avbestillinger med manglende refusjoner, samt villedende markedsføring av, og informasjon om, rett til endring og avbestilling av reiser og arrangementer. I 2021 har Forbrukertilsynet jobbet med flere problemstillinger knyttet til dette, for å sikre at bransjeaktørene respekterer helt grunnleggende forbrukerrettigheter og ikke villeder forbrukerne om de rettigheter de har, særlig etter markedsføringsloven og pakkereiseloven.

Flere forbrukere opplevde at de fikk uberettiget store økonomiske tap som følge av pandemien ved at reiselivsarrangører ikke overholdt grunnleggende forbrukervernregler ved kansellering, avbestilling og endring av reise. Forbrukertilsynet etablerte derfor tilsynsaker overfor fire store aktører i reiselivsbransjen, med krav om at selskapene måtte endre sin markedsføring eller handelspraksis for øvrig med tanke på tydelig og riktig informasjon om kundenes rettigheter i disse situasjonene. Samtlige av disse selskapene innrettet seg i samsvar med kravene vi fremsatte, noe som medførte at mange forbrukere slapp store økonomiske tap.

For å avverge mulige tvister som følge av pandemien, har vi vært i løpende kontakt med blant annet Pakke-

reisenemnda og Luftfartstilsynet om håndtering av klagesaker. På bakgrunn av informasjon fra Pakkereisenemnda om mange klager på enkelte mindre reiselivsaktører, undersøkte vi markedsføring, avtalevilkår og status for tilbakebetalingskrav hos enkelte mindre pakkereisearrangører. Vi oppdaget da omfattende lovbrudd hos én aktør, som til tross for å være liten, hadde store tilbakebetalingskrav utestående til forbrukere. Selskapet nektet å innrette seg etter lovens krav. Vi fattet derfor vedtak mot denne pakkereisearrangøren, samt daglig leder i selskapet, med forbud mot visse typer handelspraksis, påbud om å rette opp i markedsføring samt pålegg om tilbakebetaling til alle kunder som hadde rett til refusjon etter avbestilling eller avlysning. Selskapet og daglig leder ble i tillegg ilagt overtredelsesgebyr for blant annet sterkt villedende informasjon gitt til kundene om deres rettigheter. Forbrukertilsynets vedtak ble opprettholdt i Markedsrådet, og overtredelsesgebyrene er sendt til innkreving.

Av forebyggende arbeid har vi gitt Virke innspill til viktige justeringer i alminnelige vilkår for pakkereiser, som vi fikk gjennomslag for. For å øke kunnskapsnivå om aktuelle regler for reiselivsbransjen, og dermed potensielt forebygge lovbrudd, har vi holdt foredrag for Norsk Hotellhøgskole om markedsføringsloven og pakkereiseloven. I tillegg har vi gått ut med informasjon på våre nettsider om saker vi har tatt opp på området for å skape oppmerksomhet om problemstillingene i bransjen. Vi har også tatt opp enkeltsaker på transportområdet ellers der hvor forbrukerhensynene i saken har tilsagt det.

Strøm

I 2021 har vi hatt et ekstra fokus på strømmarkedet, særlig på grunn av høye strømpriser, men også på grunn av forslaget om endring av beregningsmodellen for nettleie. Dette førte til at strøm for den gjengse forbruker gikk fra å være et lavinteresseprodukt til høyinteresseprodukt. Markedsutviklingen førte også til at det kom til nye aktører i bransjen som hadde en annen markedsføring enn de mer tradisjonelle aktørene. Samtidig var det også mange aktører som innførte nye produkter som angivelig skulle hjelpe forbrukeren, blant annet med å håndtere økte strømpriser.

Forbrukertilsynet har gjennom året deltatt i arbeidsgruppe sammen med Reguleringsmyndigheten for energi (RME) for å vurdere tiltak og for å fremme forslag for å sikre et mer velfungerende sluttbrukermarked for strøm. Forbrukertilsynet sendte brev til departementet (BFD) i juni med forslag til endringer i prisopplysningsforskriftens kapittel 6. Samtidig sendte RME forslag til endringer i avregningsforskriften til Olje- og Energidepartementet (OED). Forslagene kom til etter samarbeid med RME og et felles ønske om koordinerte endringsforslag for de nevnte forskriftene. Forbrukertilsynet har hatt flere møter med BFD, OED og RME for å følge opp forslagene. Vi har også hatt møter med bransjeorganisasjonen Energi Norge og Forbrukerrådet om prosessen. Arbeidet vil følges opp videre i 2022.

Forbrukertilsynet har de siste årene mottatt et høyt antall klager på aktører i strømmarkedet, og vi har i 2021 hatt et aktivt tilsyn på feltet. Tilsynet har blant annet behandlet saker om pris- og vilkårsendringer, herunder varsling av endringene, avtalevilkår knyttet til avtalegiro og e-faktura, og strømselskapers bruk av påstander om å være billigst.

Problemstillingen med billigspåstander ble tatt opp med flere selskaper våren 2021, og i desember ble det sendt varsel om vedtak til tre aktører på bakgrunn av bruken av udokumenterte påstander. Det ble varslet både forbudsvedtak med tvangsmulkt og overtredelsesgebyr.

En av sakene Forbrukertilsynet håndterte i løpet av siste kvartal medførte særlig stort forbrukerengasjement og endte i frivillig innrettelse fra strømselskapets side. Flere forbrukere som hadde inngått fastprisavtale med en strømleverandør, ble senere satt over på spotprisavtale uten deres samtykke. Prisene i strømmarkedet medførte at forbrukerne i disse tilfellene fikk stort økonomisk tap, og flere forbrukere klagde også saken inn til Elklagenemnda. Forbrukertilsynet vurderte praksisen som problematisk opp mot markedsføringslovens bestemmelser, og forhandlet da frem en løsning med selskapet som medførte at berørte kunder fikk til-



Strøm har vært et stort og viktig tema som har berørt nært sagt alle forbrukere i 2021.



I 2021 behandlet vi flere boligsaker, blant annet knyttet til lokkepris.

bud om å gå tilbake til den avtalen de opprinnelig hadde inngått. I tillegg til den økonomiske betydningen dette hadde for kundene dette gjaldt, fikk saken stor medieinteresse, og ingen andre selskap foretok samme manøver. I tillegg slapp Elklagenemnda å behandle de konkrete sakene som dukket opp i forbindelse med saken. Forbrukertilsynet har synliggjort arbeidet som er gjort på feltet gjennom egne artikler og medieutspill, i tillegg til at vi har orientert om vårt arbeid på arrangement i regi av Norges vassdrags- og energidirektorat.

Bolig

Kjøp av bolig er den største enkeltinvesteringen mange forbrukere gjør, og utviklingen i markedet har også derfor stor betydning for den totale økonomiske situasjonen for forbrukerne. Forbrukertilsynet har derfor prioritert tilsyn med boligmarkedet for å bidra til å gjøre bolighandelen tryggere for både kjøper og selger.

I 2021 behandlet vi enkeltsaker blant annet knyttet til lokkepris, bruk av misvisende illustrasjoner for prosjekterte boliger og markedsføring av eiendomsmeglings-tjeneste ved bruk av sammenlikning av tidligere solgte bruktboliger. Tilsynet gjennomførte også en aksjon for å avdekke informasjonen eiendomsmeglingsforetak ga om angrerett og prisopplysninger. Aksjonen avdekket behov for veiledning om regelverket, men vi opplevde velvilje til innrettelse hos alle aktørene. Videre har vi

gjort undersøkelser av nye konsepter på markedet, herunder selge selv-tjenester og nye eierformer («leie-til-eie»).

Forbrukere som leier bolig, blir ofte villedet gjennom boligannonse. For å forhindre at forbrukerne tar beslutninger på uriktig eller ufullstendig grunnlag, og for å sørge for at annonseringen ikke bryter loven, sendte vi ut orienteringsbrev om markedsføring av bolig til leie til 24 aktører i leiemarkedet. I brevet ble det orientert om sentrale bestemmelser, og vist til viktigheten av at utleiere og utleiemeglere gir riktige og fullstendige opplysninger om leiepris og andre betydningsfulle forhold ved annonseringen av leieboligene.

Forbrukertilsynet har deltatt i møter med Standard Norge for å gi innspill til standardkontrakter knyttet til bustadoppføringslova og til biloppstillingsplasser i garasjeanlegg. Vi har også hatt flere møter med bransjeorganisasjonene Eiendom Norge og Norges eiendomsmeglerforbund. I september leverte vi hørings-svar til ny eiendomsmeglingslov. Forbrukertilsynet har prioritert dette arbeidet, i tillegg til konkret saksbehandling, for å kunne være i forkant av utfordringer i markedet. Jevnlig kontakt med sentrale aktører sikrer hensiktsmessig dialog om utviklingen i markedet. Ved regelverksutvikling bidrar tilsynet til å fremme tilstrekkelig og korrekt informasjon, slik at det vil være enklere for forbrukere å navigere i markedet og å ta velbegrunnede valg. På denne måten bruker Forbrukertilsynet



Strømmetjenester utgjør ofte store kostnader i husholdningene, og Forbrukertilsynet følger nøye med på at forbrukervernet blir ivaretatt.

sin kompetanse for å forhindre konflikter og klager i samfunnet generelt, og for de forskjellige klagebehandlingssystemene.

Prisopplysninger og prismarkedsføring

Mange forbrukere blir villedet av at næringsdrivende ikke overholder kravene til prisopplysninger i markedsføringen. Vi har derfor prioritert å behandle flere enkeltsaker på prisfeltet – både på bakgrunn av motatte klager og saker tatt opp på eget initiativ. Eksempler på saker er bruk av feil førpris, medlemstilbud, gebyrer og manglende informasjon ved bruk av parkeringstjenester. Forbrukertilsynet har også prioritert å gi veiledning i regelverket blant annet gjennom møte med enkeltaktør, deltakelse på NRKs TV-program «Debatten» og gjennom flere uttalelser i media.

Forbrukertilsynet har over flere år hatt tilsynsaksjoner under de store kampanjeperiodene som Black Friday. Høsten 2021 foretok vi en ny kontroll av bruken av førpriser, og om oppgitt prisbesparelse var reell, og gikk også ut i ulike medier for å informere om regelverket i god tid før kontrollaksjonen. Vi fant enkelte klare lovbrudd som fremdeles saksbehandles, men tilsynskontrollen viste også at markedsføringen gjennomgående har bedret seg i forhold til tidligere år. Gjen-

nom artikler på Forbrukertilsynets nettsider og flere uttalelser i media, henvendte vi oss også til forbrukerne og gav tips om hvordan man burde forholde seg til salgsmarkedsføringen.

En problemstilling som er gjennomgående, er at forbrukeren blir villedet med hensyn til prisbesparelsen ved salg der sammenligningsprisen oppgis som veiledende pris. Det er strenge krav til en slik pris-sammenligning, og en aksjon knyttet til bruken av villedende priser i urbransjen avdekket behov for veiledning av regelverket. Aktørene har blitt fulgt opp enkeltvis avhengig av funnene i aksjonen.

Netthandel og direktemarkedsføring

Netthandel har økt mye under koronapandemien, og klager tyder på at forbrukervernreglene ikke overholdes av flere nettbutikker. Det er svært enkelt å starte nettbutikk ved at flere plattformer tilbyr ferdig oppsett for en nettbutikk. På den måten er det enkelt å selge på tvers av landegrensener og til norske forbrukere. Derfor har Forbrukertilsynet behandlet flere enkeltsaker om netthandel, særlig knyttet til problematikken med abonnementsfeller og behandlet klager gjennom IMI fra andre myndigheter i CPC.

Vi har også tatt opp saker med næringsdrivende hvor det har vært omfattende brudd på reglene for direkte-markedsføring, slik som utsendelse av markedsføring på SMS uten samtykke. Vi har også tatt opp saker hvor den næringsdrivende tidligere har brutt reglene for direkte-markedsføring i form av telefonsalg til tross for reservasjon. Slike lovbrudd fører gjerne til en rekke klager til Forbrukertilsynet, noe som tyder på at næringsdrivende ikke har tilstrekkelige rutiner på plass. Avhengig av omfang og lovbruddets karakter, prioriterer vi å ta opp slike saker for å hindre at forbrukere ikke mottar uønsket markedsføring i strid med loven.

Ekonomi

Internett, mobil og TV/strømming er viktige nødvendighetstjenester for forbrukeren, og utgjør store kostnader i en gjennomsnittshusholdning. Det er derfor avgjørende at forbrukervernet ivaretas ved regelverksutviklingen. Forbrukertilsynet har derfor høsten 2021 inngitt innspill til endringer i ekomloven som er viktig for forbrukernes rettigheter med hensyn til internett-, tv- og mobiltjenester. Vi har også fulgt arbeidet knyttet til utfasing av kobbernett, som har betydning for forbrukernes valg av internettleverandør. Vi har videre hatt kontaktmøte med Nkom på direktørnivå, og jevnlig kontakt på saksbehandlernivå i tilknytning vår saksbehandling.

Meklingsarbeidet og saker til Forbrukerklageutvalget

Tvisteløsning i Forbrukertilsynet er et tilbud om å få løst eller avklart forbrukertvister. Fra 1.1.2021 ble meklingsfunksjon og sekretariatsfunksjonen for Forbrukerklageutvalget samlet i én avdeling i det nye Forbrukertilsynet. Mot slutten av 2021 ble Forbruker Europa innlemmet som en del av tvisteløsningsavdelingen. Forbruker Europa behandler blant annet grensekryssende forbrukertvister.

Omstillingen og flytting av enheter innebar at erfarne medarbeidere sluttet i virksomheten, og sammen med samordningen av arbeidsprosesser har dette medført betydelige restanser for tvisteløsningstilbudet

I 2021 har Forbrukertilsynets avdeling for tvisteløsning videreutviklet de tre enhetene i henholdsvis Porsgrunn, Stavanger og Tromsø, samt hospiteringsordningen i Longyearbyen på Svalbard.

Avdeling for Tvisteløsning har en grunnbemanning på 59 faste ansatte. Gjennomsnittet for de siste fem årene viser at det mekles i rundt 9 500 saker og fattes vedtak (saker behandlet av Forbrukerklageutvalget) i om lag 800 saker årlig.

Som tidligere år har tvistene i 2021 omhandlet problemstillinger fra mange ulike bransjer. Salg av bruktbil er fortsatt det området hvor det oppstår flest tvister. Det behandles også et stort antall saker om håndverkertjenester, varer til hjemmet og elektroniske produkter. Rundt 76 % av meklings sakene er mellom forbrukere og næringsdrivende, og rundt 24 % er mellom

to private parter. I sakene som behandles av Forbrukerklageutvalget er nærmere 40 % mellom to private parter. Den gjennomsnittlige tvistesummen for meklingsaker var på rundt 37 000 kroner, mens tvistesummen på sakene som ble overført til Forbrukerklageutvalget i gjennomsnitt var på rundt 44 000 kroner. For sakene som ble løst eller stanset gjennom vår behandling, utgjorde tvistesommene til sammen mer enn 190 millioner kroner.

Prosjekt Leveranse i balanse

Prosjekt Leveranse i balanse ble forberedt i 2020, og etablert i 2021. Formålet med prosjektet er å ta ned restansene og etablere grunnlaget for at fremtidige leveranser varig innfrir lovens krav til kvalitet og saksbehandlingstider. Prosjektet fikk i mars 2021 tildelt ekstra budsjettmidler på ti millioner kroner.

Prosjektet har satset på rekruttering av nye saksbehandlere, forbedring av arbeidsprosesser og kvalitet, og oppdatering av arbeidsverktøy og systemer. Restansene på meklingsaker er betydelig redusert fra mars 2021.

Det har imidlertid vært mer utfordrende enn antatt å redusere restansene for Forbrukerklageutvalget. Det skyldes blant annet at saksbehandlerkapasiteten i stor grad måtte bygges opp på nytt, både når det gjaldt rekruttering og opplæring.

Det har også vært tekniske utfordringer som har skapt produksjonsstans og redusert produksjon. I starten av året var det i en periode på om lag fire uker stans i saksbehandlingen som følge av konvertering til nytt saks- og arkivsystem. Dette innebar en stor økning i restansene, sammenlignet med status ved årsskiftet 2020/2021. Tildelte prosjektmidler lot seg realisere i nyansettelser fra medio 2021, og effekten på saksbehandlingen viste seg derfor først fra høsten av. Prosjektmidler tildelt på årlig basis gir en betydelig uforutsigbarhet i ressurstilfanget, og innebærer mange midlertidige ansettelser, som i sin tur fører til høy turnover. Vi har også sett utfordringer som følge av en langvarig situasjon med pandemi, ufrivillig hjemmekontor og hjemmekontor for mange i kombinasjon med hjemmeskole/barnehage.

Prosjektet blir videreført i 2022. Vi satser blant annet på en offensiv rekruttering av flere erfarne medarbeidere til sekretariatsfunksjonen. Vi viderefører også arbeidet som ble startet i 2021 med å utrede mulighetene for å forskriftsfeste ordninger for gebyr eller beløpsbegrensninger ved inntak av saker.

Rapporteringspunkter

Det står i tildelingsbrevet for 2021 at Forbrukertilsynet skal rapportere i henhold til § 8 i forskrift til forbrukerklage-loven både for meklingsarbeidet og for sakene til Forbrukerklageutvalget. Noen av rapporteringspunktene i forskriftens § 8 overlapper med øvrige rapporteringskrav i tildelingsbrevet.

For rapporteringspunktene i forbrukerklageforskriftens § 8 bokstav b), g), h) og i) er det naturlig å rapportere samlet for meklingsarbeidet og sakene til Forbrukerklageutvalget. De øvrige rapporteringspunktene vil deles opp i henhold til oppgaven.

Mekling

RK7 og § 8 a) Antall mottatte klager og hva klagen gjaldt

I 2021 mottok Forbrukertilsynet 12 157 meklings saker, men over 4 000 av disse ble overført fra Forbrukerrådet i forbindelse med omstillingen. Disse sakene er ikke regnet med i oversikten under, da de var en del av rapporteringen fra Forbrukerrådet i årsrapporten for 2020.

Øvrige rapporteringskrav	2021	2020	Differanse
RK 7 Totalt antall mottatte meklings saker	8 072	12 632	-36 %
Antall mottatte saker innenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde	5 554	7 823	-29 %
Antall mottatte saker utenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde	499	1 045	-52 %
Antall mottatte saker utenfor Forbrukertilsynets saksområde	401	1 002	-60 %
Antall mottatte saker som ikke er kategorisert p.t. ¹	1 618	2 762	-41 %

Forbrukertilsynets avdeling for tvisteløsning i forbrukersaker (heretter «tvisteløsning») mottar et stort spekter av saker hvert år. I 2021 mottok vi flest saker om følgende varer eller tjenester:

- Bil og andre transportmidler – 30 %
- Varer til bolig – 13 %
- Håndverkertjenester – 11 %
- Produkter for informasjons- og kommunikasjonsteknologi – 9 %
- Andre elektroniske produkter – 8 %
- Fritidsartikler – 8 %
- Klær, skotøy, smykker og lignende – 6 %

¹ Sakene kategoriseres ved fordeling til mekler. For sakene som ligger i kø er det derfor ikke vurdert om saken faller innenfor eller utenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde.

RK8 Antall klagesaker behandlet i Forbrukertilsynet

Øvrige rapporteringskrav	2021	2020	Differanse
RK 8 Totalt antall behandlede ² meklingsaker	8 126	10 129	-20 %
Antall behandlede saker innenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde	7 738	9 069	-15 %
Antall behandlede saker utenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde	388	1 060	-63 %

Nedgangen i antall behandlede saker tidlig i året, er i stor grad direkte relatert til tekniske utfordringer som følge av overføringen av oppgaver mellom Forbrukerrådet og Forbrukertilsynet. Det var også tekniske utfordringer med hjemmekontorløsningen.

Sakene som ble overført fra Forbrukerrådet måtte manuelt opprettes i Forbrukertilsynets systemer, og prosessen med å få saksbehandlingssystemet i gang,

overføringen og oppretting av sakene gjorde at det ikke ble meklet i noen saker i januar. Saksbehandlingen startet i februar, men frem til mai opplevde man fortsatt større tekniske utfordringer knyttet til nye systemer og utdatert teknisk utstyr. Dette hadde også en negativ innvirkning på effektiviteten i arbeidet. I tillegg var avdelingen preget av turnover på 25 % og sykefravær, inkludert fravær på grunn av sykt barn, på 6,6 %.

§ 8 c) Antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene

Twisteløsning avviser saker med hjemmel i forbrukerklage_loven § 9 første ledd a-c), f) og g).

	2021	2020	Differanse
Totalt antall avviste klager	289	93	211 %
a) klageren hadde ikke forsøkt å løse saken direkte med motparten	0,3 %	1 %	0,7 %
b) klagen ble ansett for å være useriøs eller grunnløs	37 %	82 %	-45 %
c) saken var under behandling eller hadde blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol	5,5 %	17 %	-11,5 %
d) verdien av kravet er under eller over grense fastsatt i forskrift	I/R	I/R	-
e) fristen for å klage er oversittet, jf. § 8 fjerde ledd	I/R	I/R	-
f) saken lot seg ikke behandle uten at dette i særlig grad gikk utover Forbrukertilsynets effektivitet	57 %	0 %	57 %
g) klageren hadde ikke et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten	0,2 %	0 %	0,2 %

² Saker som faller utenfor saksområdet til Forbrukertilsynets avdeling for tvisteløsning i forbrukersaker blir ikke tatt til behandling.

I Prop.55 L (2019–2020) Lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklage_loven) fremgår det i merknadene til lovens § 9 første ledd bokstav f) at terskelen for avvisning er høy, «... men vil blant annet inkludere å avvise saker som ikke hører inn under EUs klagebehandlingsordning for forbrukersaker, se merknaden til § 8.». Forbrukertilsynet brukte lovens § 9 første ledd bokstav f) som avvisningshjemmel for saker som falt utenfor EUs

klagebehandlingsordning i perioden januar til september 2021. Dette er årsaken til økningen i antall avviste saker og økningen i andelen saker som er avvist etter denne bestemmelsen. Forbrukertilsynet gikk bort fra denne praksisen fra september 2021, ettersom vi opplevde at avvisningsvedtakene ble vanskelig for partene å forstå. Forbrukertilsynet gikk derfor tilbake til tidligere praksis, som er å henvise partene til riktig instans for behandling av saken.

§ 8 d) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette

	2021	2020	Differanse
Andel saker ³ hvor behandlingen ble avbrutt	15 %	15 %	0 %
Saker som ble avbrutt fordi klager sluttet å svare på våre henvendelser	12 %	11 %	1 %
Saker som ble avbrutt fordi selger er ukjent eller har ukjent adresse	2 %	2 %	0 %
Saker som ble avbrutt fordi selger var gått konkurs, eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling	1 %	2 %	-1 %
Saker som ble avbrutt fordi én av partene anlegger søksmål for domstolene, og det har gått mer enn seks måneder uten at saken er avgjort, jf. tvisteloven § 18-2 tredje ledd	0,3 %	0 %	0,3 %

Forbrukertilsynet ser få eller ingen endringer i andelen saker hvor behandlingen avbrytes, men i 2021 har vi for første gang vært nødt til å innstille saker med hjemmel i tvisteloven § 18-2 tredje ledd, fordi saksbehandlingstiden gikk over seks måneder, og en av partene valgte å

anlegge søksmål for de ordinære domstolene, fremfor å få saken behandlet i Forbrukertilsynet. I disse sakene var det typisk den innklagede part som ikke ønsket saken behandlet i Forbrukertilsynet, og derfor viste til bestemmelsen i tvisteloven.

³ Saker som er klagt inn, men som faller utenfor Forbrukertilsynets myndighetsområde er ikke tatt med i beregningen.

§ 8 e) Prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt klagesaker som har endt med en minnelig løsning

Twisteløsning pålegger ikke partene løsninger, og kan følgelig ikke rapportere på andel klagebehandlingsresultater som endte til fordel for henholdsvis forbruker eller næringsdrivende.

	2021	2020	Differanse
Andel behandlede ⁴ meklingsaker som endte med minnelig løsning	25 %	28 %	3 %
Saker innenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde som endte med minnelig løsning	25 %	26 %	-1 %
Saker utenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde som endte med minnelig løsning	26 %	43 %	-17 %

Beregningene tar utgangspunkt i totalt antall behandlede saker. Dette inkluderer også sakene hvor behandlingen har blitt avbrutt underveis. Hvis man ser bort fra disse sakene, og kun ser på sakene hvor det ble gjennomført mekling, var det 39 % som ble løst i minnelighet.

S1 Andel klagesaker som er avsluttet i Forbrukertilsynet

I tillegg til sakene som er løst i minnelighet (hvor partene har inngått en skriftlig forliksavtale) er mange saker blitt løst eller stanset hos Forbrukertilsynet på andre måter:

	2021	2020	Differanse
Saker som ble løst/stanset etter veiledning fra Forbrukertilsynet	14 %	15 %	-1 %
Saker som ble stanset ved at partene ble gitt tilbud om behandling av saken i Forbrukerklageutvalget, men partene valgte å ikke benytte seg av tilbudet	14 %	11 %	3 %
Saker som ble løst før meklingen startet	18 %	16 %	2 %

Dette er saker som ikke belaster rettssystemet og hvor partene blir ferdig med konflikten etter råd og veiledning fra Forbrukertilsynet. Andelen saker som anses avsluttet (løst/stanset) i Forbrukertilsynet omfatter de overnevnte sakene, samt sakene som er løst i minnelighet.

	2021	2020	Differanse
Saker som ble avsluttet (løst/stanset) i Forbrukertilsynet	71 %	70 %	1 %

⁴ Saker som faller utenfor saksområdet til Forbrukertilsynets avdeling for tvisteløsning i forbrukersaker blir ikke tatt til behandling.

§ 8 f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker avsluttet i 2021 var 165 dager, eller rundt fem og en halv måned. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid regnes fra saken er mottatt i postmottak til den avsluttes av saksbehandler. Både ventetid, tid for innhenting av dokumentasjon og reell meklingstid er omfattet av gjennomsnittet.

S3 og § 8 annet ledd – Forbrukerklagelovens saksbehandlingsfrist på 90 dager

Det står i forbrukerklageloven § 12 første ledd at partene skal informeres om resultatet av meklingen «... innen 90 dager fra partene ble informert om at meklingen kunne begynne, jf. § 11 første ledd».

Meklingen i Forbrukertilsynet begynner etter at begge parter har fått tilsendt sakens dokumenter og fått an-

ledning til å uttale seg i saken. På grunn av restansesituasjonen står sakene i kø i lang tid før dette tidspunktet. Tidligere år har Forbrukerrådet (som hadde meklingsoppgaven før 2021) kunnet beregne hvor mange saker som reelt sett ble behandlet innen 90 dager fra partene ble informert om at meklingen kunne begynne. I 2021 er ikke dette mulig fordi omtrent halvparten av sakene som ble behandlet ble overført til Forbrukertilsynets saksbehandlingssystem i januar. Saksbehandlingssystemet klarer derfor ikke å fange opp når meklingen reelt sett ble startet opp.

Tabellen under tar derfor utgangspunkt i perioden fra saken kom inn til Forbrukerrådet eller Forbrukertilsynet, til saken ble avsluttet i saksbehandlingssystemet. Dette inkluderer med andre ord perioden før meklingen begynte. Det har vært mellom fem og seks måneders ventetid på mekling gjennom 2021, og det er derfor relativt få saker som er avsluttet innen 90 dager fra mottak.

	2021
Saker som ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager	1 807
Saker som ikke ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager	6 319
Andelen av saker som ikke ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. forbrukerklageloven § 12	0,4 % (26 saker)

§ 8 j) En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak

I 2021 behandlet Forbrukertilsynet litt over 8 000 saker. Det er 20 % færre enn i 2020. Årsaken til nedgangen er kommentert nærmere flere steder i dokumentet, se særlig «RK8 Antall klagesaker behandlet i Forbrukertilsynet».

Ved inngangen av 2020 var det omtrent fire måneders ventetid for mekling, mens den gjennomsnittlige behandlingstiden for sakene som ble avsluttet i 2021 var på rundt fem og en halv måned. Til tross for lavere antall avsluttede saker og økning i behandlingstid, er restansene blitt redusert i 2021 fra 2 766 til 2 136 saker. Dette er en reduksjon på 23 %.

Som tidligere omtalt var første halvdel av 2021 preget av tekniske utfordringer, som blant annet resulterte i at ingen saker ble behandlet i hele januar måned. Dette medførte at restansesituasjonen ved oppstart av prosjekt Leveranse i balanse i mars 2021, var vesentlig annerledes enn ved årsskiftet 2020/2021.

Ved oppstart av prosjektet var det 3 572 meklingsaker i restanse. Det innebærer at restansene har blitt redusert med omtrent 40 % fra mars 2021 til januar 2022. I denne samme perioden har hver saksbehandler i gjennomsnitt avsluttet 21 saker per måned. Dette er en økning på i gjennomsnitt én sak i måneden fra 2020 og tre saker i måneden fra 2019.

Twisteløsning jobber kontinuerlig med forbedringstiltak, men ser at tilstrekkelig antall ansatte er avgjørende for å kunne bygge ned restansene på en god måte.

S2 Tilfredshet med saksbehandlingen

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

Resultatkravet knyttet til styringsparameter S2 i tildelingsbrevet for 2021 var å ha en «Bedre score enn 3,5 på en skala fra 1-5 på tilfredshetsundersøkelse».

Resultatet fra 2021 er 3,4. Forbrukertilsynet har dermed ikke oppnådd resultatkravet for året. Denne scoren påvirkes naturligvis av ventetid. Til sammenlikning var resultatet 3,72 i 2020, da restansene var på et lavere nivå.

I 2021 ser det ut til å ha vært større svingninger i tilbakemeldingen fra partene enn tidligere år, og man

ser tydelig at resultatet er lavere i første halvdel av året, enn i andre halvdel. En av faktorene som har scoret lavere i 2021 enn tidligere år er fremdrift i saken – noe som er naturlig med tanke på økningen i ventetid. Vi ser derimot at tilbakemeldingene på dette normaliserer seg mot slutten av året.

Saker for Forbrukerklageutvalget

RK12 og § 8 a) Antall mottatte klager og hva klagen gjelder

	2021	2020	Differanse
Totalt antall mottatte saker	756	1 312	-42 %

Saksinngangen til Forbrukerklageutvalget i 2021 var den laveste på over ti år, og lå rundt 50 prosent under gjennomsnittet for de siste ti årene. Forbrukerrådet/Forbrukertilsynet har de siste årene jobbet systematisk for å begrense antall saker som går videre til behandling i utvalget. Den viktigste årsaken til nedgangen er allikevel med stor sannsynlighet ventetiden for å få sakene behandlet.

Forbrukerklageutvalget mottok i 2021 flest saker om følgende varer og tjenester:

- Bil og andre transportmidler – 50 %
- Håndverkertjenester – 16 %
- Varer til bolig – 7 %
- Produkter for informasjons- og kommunikasjonsteknologi – 6 %
- Fritidsartikler – 6 %
- Andre elektroniske produkter – 4 %
- Klær, skotøy, smykker og lignende – 3 %

RK13 og RK14 Antall saker forberedt til, og avgjort av, Forbrukerklageutvalget

	2021	2020	Differanse
Totalt antall forberedte saker	999	681	47 %
Totalt antall avgjorte saker	797	514	55 %

Det har vært en betydelig økning i antall saker avgjort av Forbrukerklageutvalget i 2021, sammenlignet med 2020. Resultatet er allikevel omtrent 30 % lavere enn snittet for de siste ti årene. Årsaken til dette er i stor grad at saksbehandlerkapasiteten måtte bygges opp på nytt, både når det gjaldt rekruttering og opplæring. Når stadig flere saker løses gjennom meklingen, er det også grunn til å tro at sakene som går videre til Forbrukerklageutvalget er desto mer komplekse og tidkrevende å behandle.

RK15 Antall prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget

	2021	2020
Totalt antall mottatte prinsipielle saker som faller utenfor Forbrukerklageutvalgets ordinære saksområde	1	4
Totalt antall prinsipielle saker behandlet av et utvidet utvalg på fem medlemmer	2	0

I 2021 ble det kun overført én sak fra Forbrukertilsynet til Forbrukerklageutvalget som var ansett å være av prinsipiell karakter, og som faller utenfor Forbrukerklageutvalgets ordinære saksområde, jf. forbrukerklageforskriften § 2 annet ledd jf. forskriftens § 1 første ledd bokstav b og c. Saken gjelder et avlyst studieopphold grunnet koronapandemien. Saken blir behandlet av utvalget i 2022.

Det ble også behandlet tre prinsipielle saker⁵ som faller utenfor Forbrukerklageutvalgets ordinære saksområde i 2021. Disse ble mottatt i 2019 og 2020. To av sakene var direkte relatert til koronapandemien, mens den siste gjaldt skjønnhetsbehandling. Forbruker ble gitt medhold i alle tre sakene.

I forbrukerklageforskriften § 5 er det åpnet for at Forbrukerklageutvalget kan behandle prinsipielle saker i et utvidet utvalg på fem medlemmer. Dette inkluderer også saker som faller innenfor Forbrukerklageutvalgets ordinære saksområde, som anses som prinsipielle. I 2021 ble to saker behandlet i et utvidet utvalg. I

disse sakene var det prinsipielle spørsmålet om kjøpsloven § 19 første ledd bokstav c kan fravikes ved avtale.

§ 8 c) Antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene

Forbrukerklageutvalget avviser saker med hjemmel i lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven) av 17. februar 2017 nr. 7 § 5 for saker som er oversendt til utvalget før 1. januar 2021. Utvalget avviser også saker med hjemmel i lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven) av 23. juni 2020 nr. 98 § 14 for saker som er oversendt til Forbrukerklageutvalget etter 1. januar 2021. De to bestemmelsene er innholdsmessige like, men har i noen tilfeller litt forskjellig ordlyd. Både i 2017-lovens § 5 og 2020-lovens § 14 skilles det mellom saker som kan avvises i første ledd, og saker som skal avvises i annet ledd.

⁵ Saksnummer 21/4857, 21/1014 og 21/6334

	2021	2020	Differanse
Totalt antall avviste klager	43	36	19 %
Første ledd b) klagen er avgjort eller er under behandling ved en domstol, ved Forbrukerklageutvalget eller ved et annet innmeldt klageorgan enn Forbrukertilsynet	2 %	0 %	2 %
Første ledd c) klageren åpenbart ikke kan gis medhold på bakgrunn av Forbrukerklageutvalgets tidligere praksis	2 %	0 %	2 %
Første ledd f) klagen reiser bevisspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling	37 %	31 %	6 %
Første ledd h) fristen for å klage er oversittet	30 %	31 %	-1 %
Annet ledd a) saken ikke hører under Forbrukerklageutvalgets virkeområde	19 %	33 %	-14 %
Annet ledd b) klagen ikke har vært behandlet av Forbrukertilsynet/Forbrukerrådet	5 %	6 %	-1 %
Annet ledd e) en av partene ikke er prosessdyktig og ikke har lovlig stedfortreder, jf. tvisteloven kapittel 2	5 %	0 %	2 %

De øvrige avvisningshjemlene ble ikke benyttet.

§ 8 d) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt, og årsakene til dette

	2021	2020	Differanse
Andel saker hvor behandlingen ble avbrutt	12,3 %	9,8 %	2,5 %
Saker som ble avbrutt fordi partene inngikk forlik før saken ble tatt til behandling i utvalget	6,9 %	-	-
Saker som ble avbrutt fordi den næringsdrivende parten er konkurs eller går konkurs	2,7 %	-	-
Saker som ble avbrutt fordi saken måtte returneres til mekling	2,4 %	-	-
Saker som ble avbrutt av andre årsaker ⁶	0,3 %	-	-

§ 8 e) Prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt klagesaker som har endt med en minnelig løsning

Det er kun i de førstnevnte sakene at vi kan si noe om andelen klagebehandlingsresultater som er til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende. Resultatet viser likevel andelen av totalt antall behandlede saker.

Forbrukerklageutvalget behandler saker mellom forbruker og næringsdrivende, og mellom to forbrukere.

⁶ For eksempel at partene ikke ønsker behandling, eller én av partene anlegger søksmål for domstolene og det har gått mer enn seks måneder uten at saken er avgjort, jf. tvisteloven § 18-2 tredje ledd

	2021
Saker mellom forbruker og næringsdrivende hvor utfallet av saken var til fordel for:	
Forbruker	14,4 %
Næringsdrivende	20,7 %
Saker mellom forbruker og næringsdrivende hvor utfallet av saken delvis medhold til forbruker	20,3 %

Saker som har endt med minnelig løsning

Forbrukerklageutvalget fatter vedtak i sakene, og denne delen av prosessen legger i utgangspunktet ikke til rette for at partene skal bli enig om minnelige løsninger. Som det kom frem under rapporteringen i henhold til § 8 d), er det likevel noen saker som forlikes mellom partene mens de venter på behandling. I 2021 gjaldt det 6,9 % av sakene.

etter oversendelse fra mekling til den avsluttes i saksbehandlingssystemet etter forkynning av vedtaket.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden var dermed rundt tre til fire måneder lengre enn mot slutten av 2020. Forbrukertilsynet har ikke oppnådd resultatkravet som er knyttet til styringsparameter S4 i tildelingsbrevet for 2021, kortere gjennomsnittlig saksbehandlingstid enn i 2020.

S4 og § 8 f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker avsluttet i 2021 var 603 dager, eller rundt 20 måneder. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid regnes fra saken opprettes

§ 8 annet ledd - Antall saker som behandles innen 90 dager, antall saker som ikke behandles innen 90 dager, og andelen av disse som har fått forlenget saksbehandlingsfrist

	2021
Saker som ble behandlet innen 90 dager ⁷	5
Saker som ikke ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager	626

Saksbehandlingsfristen på 90 dager i forbrukerklageloven § 12 gjelder ikke for sakene som er til behandling i Forbrukerklageutvalget, og det gis derfor heller ikke forlenget saksbehandlingsfrist for saker som går over 90 dagers behandlingstid.

⁷ Saksnummer 21/4857, 21/1014 og 21/6334

§ 8 j) En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak

I 2021 behandlet Forbrukerklageutvalget omtrent 800 saker. Det er betydelig flere enn i 2020, men som tidligere nevnt under RK13 og RK14 er det lavere enn gjennomsnittet for de siste ti årene. De siste tre årene har virksomheten vært gjenstand for omstilling og høy turnover. Det er kun én saksbehandler igjen i Forbrukertilsynet, som jobbet i sekretariatet for Forbrukerklageutvalget, før omstillingen ble annonsert. De fleste som arbeider med å forberede vedtak for utvalget har under ett års erfaring, og vi har sett at det tar tid for den enkelte å bygge seg opp nok erfaring til å forberede mer enn et par vedtak i uken. Dette viser viktigheten av en stabil grunnbemanning over tid.

Ventetiden for behandling i Forbrukerklageutvalget har også økt i 2021, sammenlignet med 2020, fra 16-17 måneder til rundt 20 måneder.

Ved inngangen av 2021 hadde Forbrukerklageutvalget 1 715 saker i restanse. Denne ble redusert med 26 saker i løpet av året – det vil si at restansen er på samme nivå ved inngangen av 2022 som ved inngangen av 2021.

De tekniske utfordringene i første halvdel av 2021 preget også vedtaksforberedelsen for Forbrukerklageutvalget, og restansene for utvalget økte også betydelig i denne perioden. Restansene for utvalget var på det høyeste i august 2021. Det var da 1 939 saker som ventet på behandling. Ved inngangen til 2022 var denne redusert til 1 689. Dette betyr at restansene ble redusert med 13 % i siste tertial 2021.

Dette tyder på at effektiviteten er i ferd med å bygge seg opp. Avdelingen arbeider også her kontinuerlig med forbedringstiltak, og på samme måte som for mekling ser vi at tilstrekkelig antall ansatte er avgjørende for å kunne bygge ned restansene på en god måte.

Felles for Tvisteløsning

§ 8 b) Systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte, og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende, samt anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden

1 Beregning av forsinkelsesrenter

Forbrukertilsynet ønsker også å knytte en bemerkning til forsinkelsesrenter, nærmere bestemt hvilket tidspunkt rentene løper fra. Forsinkelsesrenteloven

§ 2 første ledd andre punktum sier noe forenklet at forsinkelsesrenter løper fra 30 dager etter at fordringshaveren har sendt skyldneren skriftlig påkrav med oppfordring om å betale. Bestemmelsens tredje punktum sier at påkrav kan sendes ved bruk av elektronisk kommunikasjon dersom skyldneren «uttrykkelig har godtatt dette». Som det følger av Norsk Lovkommentar, medfører vilkåret «uttrykkelig» godtatt at standardvilkår ikke anses tilstrekkelig. Fra Norsk Lovkommentar til bestemmelsen hitsettes: «For at påkrav som er sendt elektronisk skal utløse krav på forsinkelsesrenter, må skyldneren på forhånd uttrykkelig ha godtatt slik kommunikasjon mellom partene. (...) [K]reditor har bevisbyrden for at debitor har godtatt både den aktuelle elektroniske kommunikasjonsmåten og at godtakingen omfatter påkrav etter forsinkelsesrenteloven».

Vår erfaring er at partene ytterst sjeldent sender påkrav i posten, ei heller at partene uttrykkelig har godtatt bruk av elektronisk kommunikasjon i forkant. Videre foregår meklingen i Forbrukertilsynet som hovedregel per e-post. Det er først ved forkynning av klagen, etter at saken er begjært inn for Forbrukerklageutvalget, at klageskjema med påkrav sendes per post. For den type tvister som behandles i Forbrukerklageutvalget, er dermed skriftlighetskravet i forsinkelsesrenteloven § 2 ikke i takt med samfunnets utstrakte bruk av elektronisk kommunikasjon. Dersom det er ønskelig at renter skal tilkjennes i denne type saker, foreslås det fra vår side at forsinkelsesrenteloven § 2 første ledd tredje punktum endres, enten ved at setningen fjernes eller at ordlyden endres.

2 Manglende hjemmel for innhenting av opplysninger

Etter innføringen av GDPR-direktivet har ikke Forbrukertilsynet hatt mulighet til å innhente salgsannonser fra digitale markeds plasser, etter at annonsen er slettet eller inaktivert på selgers profil. Det vil ofte være relevant under mekling og saksforberedelse å kjenne til annonseteksten, og partene - særlig kjøper - oppfordres til å legge den frem for Forbrukertilsynet. De som står bak de digitale markeds plassene vil imidlertid ikke utlevere annonsen til andre enn den som har opprettet annonsen, da begrunnet med hensynet til personvern opplysninger og GDPR-direktivet. Likeledes blir også bilkjøpere møtt med tilsvarende begrunnelse ved henvendelse til verksted eller lignende når de ber om utskrift av bilens (service)historikk.

En måte å avhjelpe problemet med, er at Forbrukertilsynet får hjemmel til å innhente slike opplysninger.

3 Gruppesaker eller felles behandling av saker hvor tvistene er like

Forbrukertilsynet/Forbrukerrådet har over flere år sett at det er utfordrende at vi ikke har hjemmel for gruppebehandling av saker. Vi mottar årlig mange like klager på en vare eller tjeneste, hvor vi ikke har et godt system for å behandle sakene. Vi kan etter enighet med innklaget firma, behandle én av sakene som en «pilot-sak», og deretter oppfordre til at resultatet fra denne legges til grunn i tilsvarende saker. Dette er utfordrende fordi vi er helt avhengig av at firmaet ønsker å rette seg etter det vi foreslår knyttet til prosessen.

4 Lov for kjøp av forbrukertjenester

Vi har i flere år sett utfordringen i at det ikke finnes et lovverk for forbrukertjenester. Slike tjenester vil av og til være regulert av bransjestandarder, men stort sett bero på alminnelig avtalerett og den konkrete avtalen. I slike saker er det i stor grad opp til selger hvorvidt man som forbruker har gode eller dårlige rettigheter. Spesielt vil dette være synlig i leasingavtaler for biler, hvor det også vil kunne være snakk om store beløp. Under koronapandemien har vi sett at det har vært vanskelig for både forbrukere og næringsdrivende å vite hvilke rettigheter som gjelder for ulike tjenester.

Manglende lovregulering, i kombinasjon med at det ikke finnes et effektivt vedtakssystem for disse tvistene, innebærer uforutsigbarhet og svakere forbrukervern.

Vi ser et betydelig potensial for løsning av forbrukertvister dersom området blir lovregulert, og Forbrukerklageutvalgets myndighet utvides til også å omfatte disse tvistene. Med den begrensede hjemmelen utvalget har i dag, er det svært få saker som blir tatt til behandling. I 2021 var det for eksempel kun én sak som ble sendt over til utvalget på prinsipielt grunnlag.

5 Uenighet om selgeransvar i formidlingssalg eller kommisjonssalg i bruktbilbransjen

Forbrukertilsynet opplever at partene ofte er uvitende og/eller uenige om hvem som har reklamasjonsansvar ved formidlings- eller kommisjonssalg i bruktbilbransjen. Ofte benytter forhandleren en annen form for salg/salgstype enn det de nok hadde ment. En typisk situasjon som utspiller seg er at kjøper inngår kontrakt med en næringsdrivende om kjøp av bil. Forhandleren står som selger i kontrakten, samtidig som det står med liten skrift at den næringsdrivende selger bilen på vegne av en annen og at de ikke er solidarisk ansvarlig med vedkommende - likevel uten at denne vedkommende blir tilkjennegitt overfor kjøper. Når det oppstår en feil som klager vil reklamere på, blir kjøper møtt av forhandleren med at de kun har formidlet salget. Forhandleren oppgir først da navnet til vedkommende (sel-

ger), og klageren henvender seg til vedkommende. Ikke sjeldent reagerer selgeren med overraskelse over at de involveres i konflikten.

En måte å forhindre at slike situasjoner oppstår, kan være en obligatorisk opplæring i grunnleggende relevant avtalerett for å oppnå brukthandelbevilling, og utvikling av mer informative standardkontrakter.

§ 8 g) I hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger er blitt etterlevd

Vedtakene som fattes i Forbrukerklageutvalget er rettslig bindende, med mindre én av partene stevner saken for tingretten. Hvis en av partene ikke etterlever et rettskraftig vedtak, vil den andre parten kunne gå til tvangsinn drivelse hos namsmannen. Partene rapporterer ikke tilbake til Forbrukerklageutvalget om vedtakene etterleves. Det er følgelig ikke mulig å måle reell etterlevelse av resultatene for klagebehandlingen.

Forbrukertilsynet er kjent med at 23 saker er tatt videre til tingretten i 2021. Dette er omtrent 3 % av sakene som har blitt behandlet. Det reelle tallet kan være høyere, ettersom stevninger også kan sendes direkte til tingretten uten at Forbrukertilsynet blir bedt om å oversende dokumenter i saken.

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

§ 8 h) Klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som legger til rette for behandling av klagesaker over landegrensene

Som følge av koronapandemien deltok ikke Tvisteløsning i Forbrukertilsynet i nettverk av klageorganer som gjør det enklere å løse tverrnasjonale tvister i 2021.

§ 8 i) Opplærings- og kompetansetiltak

Hospitering

Tvisteløsningsavdelingen i Forbrukertilsynet har utarbeidet en hospiteringsplan som går over flere år hvor ansatte får mulighet til å hospitere på andre kontor innad i Forbrukertilsynet. Som følge av koronapandemien var det ikke mulig å gjennomføre hospiteringsplanen fullt ut i 2021. Llikevel var to saksbehandlere på hospitering ved et annet kontor i løpet av året.

Kvalitet- og utviklingsamling

Forbrukertilsynet arrangerte Kvalitet og utviklingsamling i november 2021. På samlingen deltok avdelingens ledere og seniorrådgivere, samt inviterte gjester fra øvrige avdelinger eller eksterne organisasjoner. Samlingen besto av en kombinasjon av foredrag og gruppearbeid.

Det ble holdt foredrag i alminnelig kontraktsrett, og gjennomført en rekke faglige diskusjoner om blant annet klart språk i saksbehandlingen og veiledning av partene. Det ble også arbeidet med planer med å opprette en fagkalender for 2022, som skal sikre systematisk faglig opplæring.

Fagdag om meklingsmetodikk

Tvisteløsning arrangerte workshop om meklingsmetodikk i juni 2021 for saksbehandlerne som jobber med

meklingsoppgaver på avdelingen. Samlingen besto av en kombinasjon av foredrag og diskusjonsoppgaver.

Fagdag med leder for Forbrukerklageutvalget

Tvisteløsning arrangerte fagdag for saksbehandlerne som jobber med vedtaksforberedelse for Forbrukerklageutvalget i juni 2022. Tema for samlingen var praktisk arbeid med forberedelse av vedtak for utvalget.

Foredrag med leder for Forbrukerklageutvalget

Leder av Forbrukerklageutvalget, Trygve Bergsåker, besøkte høsten 2021 tvisteløsningskontorene i Porsgrunn, Stavanger og Tromsø. På alle arrangementene holdt han foredrag om relevante juridiske temaer på forbrukerrettens område for de ansatte. Det var også faglige diskusjoner i tilknytning til foredraget.

Kurs

I 2021 gjennomførte fem ansatte kurs i PRINCE2 Foundation.

Intern opplæring

I 2021 har det vært brukt betydelige ressurser på intern opplæring og skolering av nytilsatte. Det ble ansatt 27 nye saksbehandlere i Tvisteløsningsavdelingen i 2021.



I 2021 har vi brukt betydelige ressurser på intern opplæring av nyansatte i Forbrukertilsynet. (Foto: Unsplash)

Tabeller

Saker for Forbrukertilsynet

Rapportering i henhold til forbrukerklageforskriften § 8 og tildelingsbrev	
§ 8 a) Antall mottatte klager og hva klagene gjelder	
Totalt antall mottatte klager	12 157
Antall mottatte klager sendt til Forbrukertilsynet	8 072
Antall saker overført fra Forbrukerrådet i forbindelse med omstilling	4 085
§ 8 a) Sakene gjelder	
Biler og andre transportmidler	30 %
Varer til bolig	13 %
Håndverkertjenester	11 %
Elektroniske produkter (hovedsakelig IKT-produkter)	17 %
Varer til kroppen (klær, smykker, medisiner o.l.)	6 %
Varer til rekreasjon, fritid, hobby og kjæledyr	8 %
Annet	15 %
RK8 Antall saker behandlet i Forbrukertilsynet	
Totalt antall behandlede saker	8 126
Antall behandlede saker innenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde	7 738
Antall behandlede saker utenfor Forbrukerklageutvalgets saksområde	388
§ 8 c) Antall avviste klager og prosentvis fordeling på avvissningsgrunn	
Totalt antall avviste klager	289
§ 9 a – Klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten	0,3 %
§ 9 b – Klagen er useriøs eller grunnløs	36,7 %
§ 9 c – Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol	5,5 %
§ 9 f – Saken lar seg ikke behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet	57,1 %
§ 9 g – klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd	0,3 %
§ 8 d) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt	
Prosentandel av saker som ble tatt til behandling hvor klagebehandlingen ble avbrutt	15 %
Saker som ble avbrutt fordi klager sluttet å svare på Forbrukertilsynets henvendelser	12,4 %
Saker som ble avbrutt fordi innklagede er ukjent eller har ukjent adresse	1,7 %
Saker som ble avbrutt fordi selger var gått konkurs, eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling	1,1 %

Saker som ble avbrutt fordi én av partene anlegger søksmål for domstolene, og det har gått mer enn seks måneder uten at saken er avgjort, jf. tvisteloven § 18-2 tredje ledd	0,2 %
§ 8 e) Prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning	
Prosentandel saker som er løst eller stanset i Forbrukertilsynet (totalt)	71 %
Prosentandel saker som har endt med minnelig løsning	25 %
§ 8 f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	
Total gjennomsnittlig saksbehandlingstid	165 dager
§ 8 annet ledd - Lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager	
Antall saker behandlet innen lovens frist på 90 dager	1 807
Antall saker ikke behandlet innen lovens frist på 90 dager	6 319
Antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. forbrukerklageloven § 12	26
S2 Kvalitet på saksbehandlingen	
På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget misfornøyd og 5 er meget fornøyd – hvor fornøyd eller misfornøyd er partene alt i alt med saksbehandlingen i sin sak?	3,4

Tabeller

Saker for Forbrukerklageutvalget

Rapportering i henhold til forbrukerklageforskriften § 8 og tildelingsbrevet	
§ 8 a) Antall mottatte klager og hva klagen gjelder	
Totalt antall mottatte klager	756
§ 8 a) Sakene gjelder	
Biler og andre transportmidler	50 %
Håndverkertjenester	16 %
Elektroniske produkter (hovedsakelig IKT-produkter)	10 %
Varer til bolig	7 %
Varer til rekreasjon, fritid, hobby og kjæledyr	6 %
Varer til kroppen (klær, smykker, medisiner o.l.)	3 %
Annet	8 %
RK13 Antall saker behandlet i Forbrukerklageutvalget	
Saker forberedt for behandling i utvalget, eller henlagt før behandling	999
RK14 Antall saker avgjort av Forbrukerklageutvalget	
Totalt antall behandlede saker (vedtak fattet)	797
RK15 Antall prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget	
Prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget	1
§ 8 c) Antall avviste klager og prosentvis fordeling på avvissningsgrunn	
Totalt antall avviste klager	43
Første ledd b) klagen er avgjort eller er under behandling ved en domstol, ved Forbrukerklageutvalget eller ved et annet innmeldt klageorgan enn Forbrukertilsynet	2,0 %
Første ledd c) klageren åpenbart ikke kan gis medhold på bakgrunn av Forbrukerklageutvalgets tidligere praksis	2,0 %
Første ledd f) klagen reiser bevissspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling	37,0 %
Første ledd h) fristen for å klage er oversittet	30,0 %
Annet ledd a) saken ikke hører under Forbrukerklageutvalgets virkeområde	19,0 %
Annet ledd b) klagen ikke har vært behandlet av Forbrukertilsynet/Forbrukerrådet	5,0 %
Annet ledd e) en av partene ikke er prosessdyktig og ikke har lovlig stedfortreder, jf. tvisteloven kapittel 2	5,0 %
§ 8 d) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt	
Prosentandel av saker som ble tatt til behandling hvor klagebehandlingene ble avbrutt	12,3 %
Saker som ikke er tatt til behandling fordi partene har inngått forlik	6,9 %
Saker som ikke er tatt til behandling fordi den næringsdrivende parten er gått konkurs	2,7 %

Saker som ikke er tatt til behandling fordi partene ikke ønsker behandling eller andre lignende årsaker	2,4 %
Saker som ikke er tatt til behandling fordi saken ble returnert til mekling i Forbrukertilsynet	0,3 %
§ 8 e) Prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt klagesaker som har endt med en minnelig løsning	
Prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for forbruker	14,4 %
Prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for næringsdrivende	20,7 %
Prosentandel av klagebehandlingsresultater hvor forbruker har fått delvis medhold	20,3 %
§ 8 f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	
Total gjennomsnittlig saksbehandlingstid	603 dager
§ 8 annet ledd – Saksbehandling innen 90 dager	
Antall saker behandlet innen 90 dager	5
Antall saker ikke behandlet innen 90 dager	626
Antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. forbrukerklageloven	0

Forbruker Europa

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

Forbruker Europa er også informasjonspunkt for tjenstedirektivets diskrimineringsbestemmelse og ansvarlig for bistandsfunksjonen for nye regler om GEO-blokkering som trådte i kraft 1. juli 2020.

På nettsiden www.forbrukereuropa.no publiserte vi 25 saker med forbrukerrelatert stoff i løpet av 2021, som også ble spredd via Twitter og Facebook for å nå ut til flere forbrukere.

Forbruker Europa ga forbrukere veiledning i 931 telefonhenvendelser i 2021. I tillegg bisto Forbruker Europa 1225 norske forbrukere i en grenseoverskridende konflikt, og meklet overfor 50 norske næringsdrivende i kjøpsrettslige tvister.

Etter omstilling i forbrukerapparatet og flytting til Porsgrunn, har Forbruker Europa bygd opp hele enheten på nytt. Én medarbeider ble ansatt i august 2020, og de resterende nåværende ansatte ble rekruttert inn i slutten av 2021. Det ble også lagt planer for videre oppbygging av enheten i 2022, som blant annet innebærer å få på plass en ny direktør og flere juridiske rådgivere.



I 2021 hjalp vi mange forbrukere med spørsmål rundt kansellerte flyreiser grunnet koronapandemien. (Foto: Unsplash)

Virksomhetsstyring og utvikling

Avdelingen for virksomhetsstyring og utvikling betjener øvrig organisasjon med alle kjerneoppgavene som økonomi, lønn, HR, IKT, arkiv og sentralbord. Avdelingen har mistet og erstattet en rekke nøkkelressurser.

Økonomi

Økonomi har jobbet med å etablere nye rutiner etter omorganisering av virksomheten. Vi har besluttet å ta i bruk den nye SRS-løsningen så raskt som mulig.

Lønn

Omstillingsprosess, koronasituasjonen, bytte av lønnsansvarlig og høy turnover i virksomheten dannet et krevende utgangspunkt i starten av 2021.

Nye rutiner måtte etableres og innlæres, samt lønnsarbeidet struktureres. Ved utgangen av 2021 har vi nå god kontroll på lønnsarbeidet, og rutiner fungerer bra. Lønnsansvarlig utarbeider jevnlig statistikker på sykefravær og bemanning som støtte for ledelse og økonomi.

Forbrukertilsynet har fullserviceavtale med DFØ, og får gjennom dette god hjelp i lønns- og regnskapsprosessene.

Arkiv

Det har vært en stor jobb å slå sammen tre virksomheters arkivmoduler og databaser. Blant oppgavene som er utført i 2021 er implementering av nye rutinebeskrivelser for saksflyter, revidering av maler, korrigerende utlistering av vedtak, oppdatering av strukturen i WebSak i henhold til endringer i organisasjonskartet, implementering av rapporter for statistikk med mer, samt forankring av nye skriveregler for organisasjonen.

IKT

IKT-avdelingen bisto med å få alle de nye medarbeiderne i Forbrukertilsynet over på eksisterende løsning i januar 2021. Våre nye medarbeidere fra Forbrukerrådet koblet seg opp via en terminalserverløsning. Dette fungerte imidlertid dårlig, så vi tok i bruk VPN-løsninger i stedet. På dette tidspunktet hadde alle hjemmekontor på grunn av pandemien.

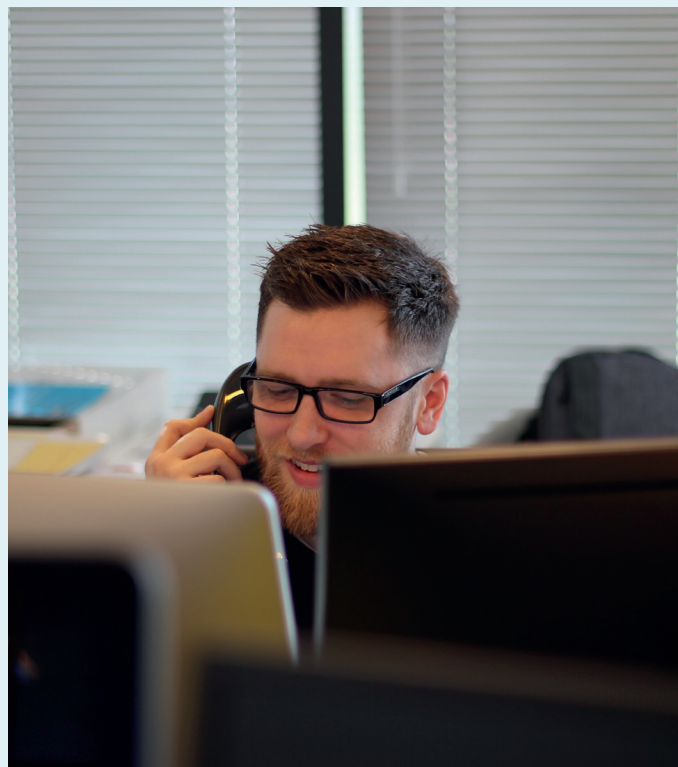
Det er også blitt foretatt en total utskiftning av bærbare PC-er, og alle nye medarbeidere har fått nye telefoner på grunn av overgang til nytt telefonsystem. IKT har fått økt arbeidsbelastning som følge av høy turnover i organisasjonen. På tross av noen tekniske utfordringer gikk likevel oppstarten i den nye virksomheten greit.

Videre har det vært utført et større arbeid med å få løsningene til å fungere optimalt, særlig har det vært ressursutfordringer knyttet opp til saks- og arkivsystemet Websak. IKT har også bidratt inn i arbeidet med nytt intra- og internett, samt digitalisering av ansettelsesprosessen. Her ble det også etablert et nytt utstys- og kontraktsregister, som skal tas i bruk i 2022.

Sentralbord

Sentralbordet er åpent fra 10:00 til 14:00 og betjenes av to personer. Inngangen av samtaler er stabil, og ligger på omtrent 800 pr måned i snitt, totalt 9 653 anrop i 2021. Vi har etablert en andrelinjetjeneste, der sentralbordet setter samtaler videre på ulike fagspørsmål. Tvisteløsningsavdelingen har etablert en ringegruppe som betjener andrelinje daglig etter en rulling, mens tilsynsavdelingen tildeles samtaler etter definerte fagområder. Vi har en gjennomsnittlig svarprosent på 94 %, og gjennomsnittlig ventetid for innringer på 50 sekunder.

Det er høyt fokus på god service og veiledning til innringerne i førstelinjetjenesten.



Vi mottar i snitt 800 telefoner i måneden, og gjennomsnittlig ventetid for innringer er på 50 sekunder. (Foto: Unsplash)

IV. Styring og kontroll i virksomheten

Forbrukertilsynet har gjennom hele året hatt høy aktivitet og opplever en god måloppnåelse på de fleste områder.

Ledergruppen har ansvaret for planlegging og rapportering ut ifra tildelingsbrevet fra departementet, og det er gjennomført to dialogmøter med departementet samt ett samhandlingsmøte hvor også Forbrukerrådet deltok.

Vesentlige forhold

Dette første driftsåret har vært preget av at vi bygger en ny virksomhet, på noen områder helt fra bunn. Da vi startet opp i helt nye lokaler i Porsgrunn i januar, brukte vi de første ukene på å få de tekniske løsningene til å fungere optimalt. I tillegg var noen av avdelingene sterkt underbemannet.

Forbrukertilsynet var et mindre tilsyn med omtrent 35 ansatte i 2020. Ved omstillingen økte organisasjonen til omtrent 110 ansatte, fordelt på fire lokasjoner. Alle rutiner og interne føringer som var etablert i de ulike virksomhetene måtte lages på nytt eller skrives om.

Det var nødvendig å raskt få på plass nytt samarbeidsutvalg med nye tillitsvalgte, nytt arbeidsmiljøutvalg og valg av verneombud og hovedverneombud. Vi iverksatte også arbeidet med nytt personalreglement, tilpavningsavtale og lønnspolitikk, med mer. Den første vernerunden ble gjennomført etter sommeren.

Gjennom 2021 har vi evaluert organiseringen av virksomheten som ble besluttet i interim i 2020, og har gjort enkelte endringer på organisasjonskartet. Før sommeren iverksatte vi også et arbeid med å lage en ny strategi for virksomheten, og denne ble presentert på den første fysiske samlingen for alle ansatte vi hadde som ny virksomhet i november 2021.

I august lanserte vi nye internettsider på Forbrukertilsynet.no, og vi bygget helt nytt intranett som var operativt før sommeren.

I anskaffelsen av nye lokaler i Porsgrunn ble det laget en opsjonsavtale på 1. etasje i bygget. Denne opsjonsavtalen ble utløst sommeren 2021, og vi tok over dette lokalet i desember. Det økte plassbehovet hang blant annet sammen med tildelingen av oppgaven med åpenhetsloven. Det ble etablert en innvendig trapp, slik at de tre etasjene nå henger bedre sammen.

I Tromsø inngikk vi i 2021 avtale om å leie ytterligere arealer i tolv måneder. Vi har flyttet inn i nye lokaler i Longyearbyen, og lokalene i Stavanger er oppgraderte. Våre ansatte har vært på hjemmekontor størstedelen av 2021, bare avbrutt av en periode etter sommeren der smittetrykket var lavere. Det er iverksatt flere sosiale tiltak og utøvd god fjernledelse.

Regjeringens fellesføringer

Inkluderingsdugnad

Forbrukertilsynet lyste i 2021 ut hele 63 stillinger, og fikk totalt 369 søkere til disse. I våre stillingsannonser oppfordrer vi alltid kvalifiserte søkere med hull i CV eller nedsatt funksjonsevne om å søke. Blant søkerne til de utlyste stillingene var det fire søkere (1,1 %) med påberopt funksjonsnedsettelse, og 16 søkere (4,3 %) som oppga hull i CV-en. Når vi får kvalifiserte søkere med slike forutsetninger, kaller vi alltid minst én av disse til intervju. Alle våre kontorlokaler har universell utforming, slik at det ligger godt til rette for å ansette kandidater med fysisk funksjonsnedsettelse.

Vi har likevel ikke fått ansatt søkere fra målgruppen i inkluderingsdugnaden gjennom våre ordinære rekrutteringsprosesser. Søkerne nådde ikke helt opp i konkurransen om stillingen, da de ble vurdert til ikke å være «tilnærmet like godt kvalifisert som den best kvalifiserte søkeren».

Vi har likevel gjort en betydelig innsats for inkludering gjennom samarbeid med NAV og andre. Vi har administrativt ansatt to medarbeidere med lønnskudd fra NAV, og hatt en medarbeider i praksis/på arbeidstrening.

Utover generell informasjon, blant annet gjennom deltagelse på webinar om inkludering, og at vi i ulike sammenhenger har oppfordret ledere til å ta inkluderingshensyn i rekrutteringsprosessene når mulig, har vi i 2021 ikke hatt kapasitet til å iverksette ytterligere tiltak.

Bemanning i virksomhetene

I omstillingen av Forbrukertilsynet ble det vedtatt en bemanningsplan på totalt 110 ansatte. Denne ble besluttet ut fra daværende organisering og antatt fremtidig behov. Vi har erfart gjennom 2021 at behovet på enkelte områder har vært noe lavt anslått. Det resulter-

te i behov for å benytte bemanningsbyrå og innleie av vikarer i starten av året for å dekke opp for manglende kapasitet i etableringsfasen. Dette gjaldt særskilt i avdeling for virksomhetsstyring og utvikling, hvor behovet på arkiv og IKT var underkommunisert og behov for en førstelinjetjeneste på telefon ikke var hensyntatt. Videre var det en underbemanning i enheten for kommunikasjon og analyse som måtte løses raskt.

Forbrukertilsynet har gjennomført et høyt antall rekrutteringer i 2021, særlig knyttet til omstillingen, men også relatert til ekstratildelingen på 10 millioner kroner til prosjektet Leveranse i balanse.

Totalt er det vært 52 nyansettelser i 2021 og 29 fratredelser, det vil si en turnover på 27 %. Det har vært utlyst totalt 64 stillinger fordelt på 20 utlysninger. Det har vært et stort behov for å bygge opp igjen tilsynsavdelingens kompetanse, etter at vi mistet svært mange ansatte i forbindelse med omstillingen. Videre er det høy turnover i tvisteløsningsavdelingen, men denne er kjent fra tidligere og er ikke direkte relatert til omstillingen, med unntak av bemanningen i Forbruker Europa. Også avdeling for virksomhetsstyring og utvikling har måttet erstatte en høy andel av bemanningen, og hele enhet for kommunikasjon og analyse måtte bygges opp på ny. Siden Forbrukertilsynet gikk inn i 2021 med en underbemanning i forhold til bemanningsplanen, og det har vært høy turnover, er antall utførte årsverk 108 i 2021. Det vil si at vi ikke har økt gjennomsnittlig bemanning ut over den vedtatte planen.

Digitalisering og digital sikkerhet

Digital sikkerhet

Visjonen med Nasjonal strategi for digital sikkerhet er at det i Norge skal være trygt å bruke digitale tjenester. For å imøtekomme dette har Forbrukertilsynet innført en rekke sikkerhetstiltak på våre systemer, blant annet brannmurer og en rekke tilleggstjenester som oppdateres jevnlig. Vi benytter trådløs inntrengnings-, forebyggings- og gjenkjenningssystem (WIPS), våre servere er sikret og til enhver tid oppdatert med de siste sikkerhetsinnstillinger, og trafikken i tilkoblinger til vårt interne nettverk går via en VPN-løsning. Vi arbeider også med å implementere en multifaktor autentisering (MFA). Personvernombud ble etablert i januar 2021 som en ressursperson for virksomheten. Det ble gjennomført en rekke kartlegginger av våre systemer og arbeidsprosesser, og flere tiltak er iverksatt for å ivareta personvernet på en god måte.

Digitalisering

Forbrukertilsynet tilstreber til enhver tid å etterleve gjeldende krav og føringer til digitaliseringen i offentlig sektor. Etter ett år med drift har vi identifisert en rekke prosesser og arbeidsflyter der vi antar vi kan få en vesentlig effekt av digitalisering.

Som nyetablert virksomhet tror vi tidspunktet er riktig for en større digital transformasjon for hele virksomheten, ikke bare for enkelte områder. Vi igangsatte derfor et prosjekt for digital transformasjon høsten 2021. Det ble gjennomført mulighetsstudier i form av workshops, både med toppleder- og mellomledergruppen, hvor aktuelle delprosjekter ble identifisert. Hensikten med vårt digitaliseringsprosjekt er å forbedre brukeropplevelsen på alle kontaktpunktene mellom Forbrukertilsynet og næringslivet, mellom tilsynet og private aktører og for interne brukere. Dette gjøres gjennom effektivisering av interne arbeidsprosesser, mer presis informasjon til eksterne brukere, samt utvikling av selvbetjeningsløsninger.

En slik digital transformasjon må være godt forankret i toppledelsen, og fordrer en stor deltagelse fra organisasjonen. Vi tror vår prosess vil vare mellom tre og fem år. Vi bygger nå kjernekompetanse, og har definert et kjerneteam med egen prosjektleder. Kjerneteamet består av to toppledere, prosjektleder og personvernombudet.

Departementet legger til grunn at verktøyet «Prosjektveiviseren» og «Utredningsinstruksen» legges til grunn i denne typen prosjekter, og vi har påbegynt arbeidet med å ta det i bruk.

Det første delprosjektet, en plattform for håndtering av data- og dokumentflyt i forbindelse med ansettelses- og oppsigelsesprosesser, var klargjort for testing ved utgangen av 2021.

Samfunnssikkerhet og beredskap

Forbrukertilsynet har i 2021 jobbet strategisk og operativt med å utarbeide en systematikk for sikkerhet og beredskap i virksomheten. Forbrukertilsynet er derfor godt i gang med å utarbeide nytt planverk innen sikkerhet og beredskap basert på virksomhetens organisasjonsstruktur. I 2021 har Forbrukertilsynet blant annet gjennomført en risiko- og sårbarhetsanalyse, utarbeidet en beredskapsplan og gjennomført to varslingsøvelser.

Rapportering på særskilte tema

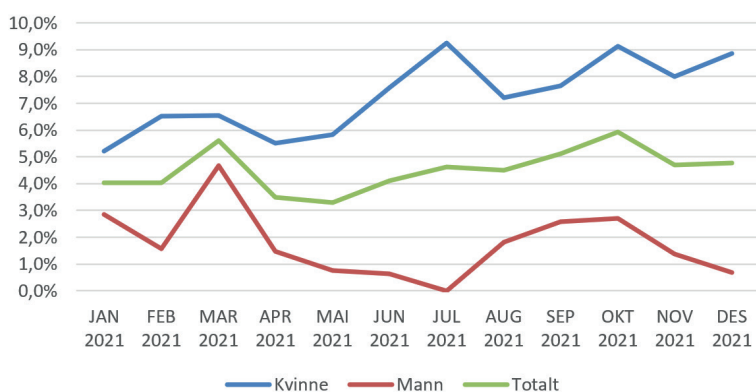
IA-avtalen

Selv med krevende forutsetninger i 2021 som følge av pandemi og omstilling, har vi klart å etablere gode rutiner og systemer for å kunne følge opp intensjonene i IA-avtalen. Vi har etablerte vernetjeneste (verneombud og arbeidsmiljøutvalg), fått på plass en første versjon av et internkontrollsystem for HMS og gjennomført grunnopplæring i arbeidsmiljø for vernetjenesten og lederne. Vi har også opprettet kontakt med bedriftshelsetjeneste og lokale IA-kontakter for å ha beredskap om vi skulle få mer krevende oppfølgingssaker.

Vi har etablert, og fulgt opp rutiner for sykefraværsoppfølging - med spesiell oppmerksomhet mot tilløp til langtidsfraværet. Sykefravær rapporteres jevnlig både til ledermøtet, samarbeidsutvalg og arbeidsmiljøutvalg. Utviklingen i fraværet følges tett for å forebygge utstøting, og vi har klart å holde sykefraværet på akseptabelt nivå med tanke på omstendighetene. Vi forventer å kunne etablere et sykefravær på under fem prosent i normalår når koronapandemien er tilbakelagt.

Alle våre kontorsteder har universell utforming og møblet er moderne med alle muligheter for ergonomisk tilpassing. Etablerte hjemmekontorløsninger gir også økt fleksibilitet i tilrettelegging for ansatte i krevende livssituasjoner.

Sykefravær



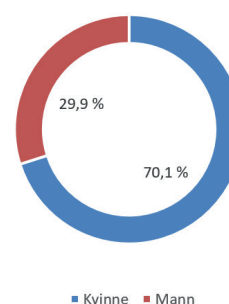
Likestilling og diskriminering

Totalt i Forbrukertilsynet er det en overvekt av kvinner (70 %), en økning fra 67 % i 2020. Blant våre 13 ledere, utenom direktør, er andelen kvinner 61,5 %. I fjor var antallet seks og andelen kvinner 66 %.

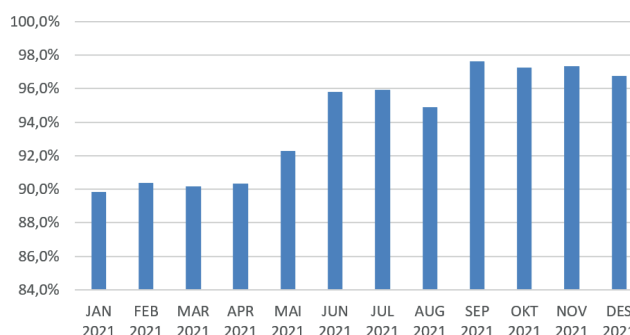
Lønnsnivået totalt i virksomheten viser at menn tjener mer enn kvinner (96,8 %), samme nivå som i 2020. Det er blant kvinner det er høyest andel foreldrepermisjoner samt legemeldt sykefravær.

Gjennomsnittsalder på ansatte i Forbrukertilsynet er 35 år. Lønn gis på bakgrunn av utdanning og erfaring, ikke kjønn. Det ble ikke iverksatt noen medarbeiderundersøkelse i 2021, men det har vært fokus på skillet mellom hjem og arbeid og bevisstgjøring rundt effekter av hjemmekontor, særlig for enslige og for småbarnsfamilier. Medarbeiderundersøkelse vil bli gjennomført i 2022.

Kjønnfordeling blant ansatte



Årslønn (kvinner/menn)



V. Vurdering av fremtidsutsikter

Forbrukertilsynet har i 2021 laget ny strategi for å sette kurs for den nye virksomheten. Vår visjon er et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne. Strategien imøtekommer de kravene som er gitt oss gjennom tildelelsesbrevet samt vårt samfunnsoppdrag.

For å løse oppdraget vårt jobber vi etter tre hovedmål:

Synlig og aktuell

Oppgaven med den nye åpenhetsloven utvider fagområdene for virksomheten og medfører at vi i tillegg til å rekruttere leder og saksbehandlere må bygge opp kompetansen og arbeidsrutiner på et helt nytt fagfelt. Det er store forventninger fra næringslivet til veiledning angående loven, og det knyttes stor usikkerhet til omfanget av tilsynsarbeidet. Norge er blant landene som er først ute med lovregulering av forholdene, og det dermed er begrenset med erfaringer å høste fra andre land. Vi må forvente at Forbrukertilsynet i årene fremover vil måtte benytte utstrakte ressurser for å gjennomføre forsvarlig og etterspurt veiledning og tilsyn for å bidra til å oppnå formålet med loven. Åpenhetsloven skal også evalueres med tanke på mulig utvidelse av virkeområdet. Dette kan få avgjørende betydning for omfanget av kompetanse og ressurser Forbrukertilsynet bør inneha fremover.

På bakgrunn av kompetansen Forbrukertilsynet besitter, er vi aktiv i regelverksutformingen nasjonalt og internasjonalt for å ivareta det vi ser som grunnleggende forbrukerrettigheter. Dette forventer vi å øke fremover. Siden regelverket som Forbrukertilsynet fører tilsyn med i hovedsak er basert på felleseuropeiske regler, kreves det derfor at Forbrukertilsynet må bruke stadig flere ressurser på internasjonalt arbeid for både å ha kompetansen og være oppdatert på endringer, slik at vi som tilsynsmyndighet tolker reglene i samsvar med EU/EØS-retten.

Innen markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler, herunder sosiale medier, er aktørbildet preget av de store internasjonale selskaper som i stor grad tilbyr tjenestene sine globalt. For å sikre og ivareta norsk forbrukervern er det avgjørende at tilsynet bruker stadig mer ressurser på nordisk, europeisk nivå gjennom CPC, og i ICPEN og OECD.

Forbrukertilsynet

Vår visjon:
Et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne

Våre verdier:
Vi er Engasjerte, Kompetente, Troverdige og Effektive (E K T E)

For å løse oppdraget vårt jobber vi etter tre hovedmål:

- Synlig og aktuell**
Vi skal:
 - jobbe for å ha et godt omdømme og tillit i befolkningen
 - ha god dialog med forbrukere, myndigheter, media og næringsliv
 - gjøre det enklere for næringslivet og forbrukere å gjøre rett
- Offensiv og utviklingsorientert**
Vi skal:
 - være det foretrukne kompetansemiljøet innen forbrukerrett
 - utvikle vår kunnskap på forbrukerområdet og analysere data for innsikt
 - utvikle hensiktsmessige digitale løsninger
- Attraktiv arbeidsplass**
Vi skal:
 - utvikle et godt og raust arbeidsmiljø med en robust og felles kultur for å gjøre hverandre gode
 - utvikle organisasjonen og sørge for gode relasjoner på tvers av avdelinger og enheter
 - sørge for å tiltrekke oss og beholde medarbeidere med riktig kunnskap og kompetanse

Forbrukertilsynet får oftere nå enn tidligere oppgaven med å føre tilsyn med nye forbrukervernslover som trer i kraft. Tilsynet med at regelverkene følges har, og vil ha, en preventiv karakter. Det er derfor viktig med et sterkt og tydelig tilsyn for å hindre at det oppstår store forbrukerproblemer og sivile tvister.

Det pågår et arbeid med forslag til forskriftsendring for å sikre at det er reelle tvistesaker av en viss verdi, eller åpenbart prinsipielle saker, som kommer til behandling i Forbrukertilsynet. I denne omgang er det beløpsgrenser og/eller gebyr som er til vurdering. Det er av stor betydning at slike inntaksregulerende tiltak kommer på plass raskt. Det vil bidra til at reelle forbrukertvister får sin behandling effektivt, og at det vil sikre en hensiktsmessig anvendelse av de profesjonelle ressursene Forbrukertilsynet bruker inn i dette arbeidet. Vi mener det også er viktig å se på mulighetene for annen hensiktsmessig forskriftsregulering.

Offensiv og utviklingsorientert

Vi må sikre at vi er en ettertraktet arbeidsplass med tanke på utviklingsmuligheter, oppgaver, arbeidsmiljø og betingelser. Som en statlig kompetansebedrift har vi flere konkurransefortrinn, og vi vil satse på å utvikle og styrke virksomhetens evne til å tiltrekke oss og beholde ønsket kompetanse.

Vi vil fortsette å jobbe for gode digitale løsninger og brukermedvirkning, blant annet satsning på videreutvikling av skjemaer og plattformer for kommunikasjon med brukerne. Vi ønsker å utvikle nettløsninger som er enkle å bruke, og som kan bidra til «hjelp til selvhjelp». I tillegg fortsetter vi utprøving og utvikling av meklingsplattform, for eksempel via Teams.

Et sentralt utviklingsprosjekt for oss er å etablere en funksjonell «min side» med en «følg saken min»-tjeneste. Da slipper brukerne å ringe inn eller sende e-poster for å få oppdateringer om hvordan saken ligger an, og de får raskere og mer presis tilgang på informasjonen de etterspør.

Attraktiv arbeidsplass

Det er relativt god tilgang på nyutdannede jurister. Når det gjelder kandidater med noen års erfaring er konkurransen større. En del av de som har sin første jobb hos oss vil søke seg videre etter noen få år. Det er greit med en viss avgang og utskiftning, samtidig er det viktig å ha en grunnleggende stabilitet i arbeidsstokken slik at leveransene blir forutsigbare.

Det er viktig å etablere tilhørighet til et felles fysisk arbeidssted, der faglig og sosialt fellesskap danner rammen om arbeidet og medarbeiderne. Vi vil ha oppmerksomhet knyttet til arbeidssted fremover, og søke å etablere forutsigbare, og samtidig fleksible løsninger når det gjelder hjemmekontorordninger. Den eller de modellene vi velger vil også ha betydning for rekrutteringen vår.

Det er en pågående debatt om organiseringen av nemndene i Norge på forbrukerrettens område. Vi vil bidra inn i diskusjonen, og vil peke på at mulighetene for å utvide Forbrukerklageutvalgets mandat bør utredes nærmere. Videre kan man se for seg at Forbrukertilsynet kan bidra inn i en mer forbrukervennlig organisering av sekretariatsfunksjoner for nemndene.



Alle våre kontorer er oppusset de siste to årene. Her er vårt bygg i Porsgrunn. (Foto: Dag Jenssen)

VI. Årsregnskap

Ledelseskommmentarer

Formål

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

Vesentlige forhold

Forbrukertilsynet har i 2021 disponert en samlet tildeling på kr 119 253 000. Samlet tildeling var i 2020 på kr 43 296 340. Økningen er knyttet til økt grunnbevilgning etter omorganiseringen kr 104 493 000, overføring av ubenyttet bevilgning fra 2020 på kr 1 783 000, en tilleggsbevilgning på kr 10 000 000 for å få ned restansene på tvisteløsning, tilleggsbevilgning for lønnsjusteringer på kr 2 277 000, samt en ekstrabevilgning på kr 750 000 for digital markedsføring rettet mot barn. Merutgift på post 01 ble kr 1 726 755.

Forbrukertilsynet er i 2021 blitt budsjettert i henhold til tildelingsbrevet med et samlet tilskudd på kr 2 500 000. Samlet tilskudd var i 2 020 kr 0. Forbrukertilsynet fikk i 2021 bare et tilskudd på kr 2001 491. Isolert sett gir dette en mindreinntekt på kr 498 509. Forbrukertilsynet fikk i 2021 en engangsbevilgning på kr 4 000 000 for å dekke engangskostnader til omorganiseringen av forbrukerapparatet. Denne engangsbevilgningen ble overført til Forbrukertilsynets bankkonto og inntektsført på post 02. Netto merinntekt på post 02 var dermed kr 3 501 491. Forbrukertilsynet har i 2021 fakturert Dagligvaretilsynet for tjenester som er utført kr 320 341. Merinntekten på post 01 var kr 320 341.

For å opprettholde produksjon i et år med store endringer og usikkerhet blant ansatte, er det blant annet gitt lønnstilskudd for å sikre tilstrekkelig ressurser. Vi opplevde likevel veldig høy turnover i 2021, og har hatt problemer med å få rekruttert medarbeidere med ønsket bakgrunn og erfaring. Det har derfor vært flere perioder med ledige stillinger.

Forbrukertilsynet har mange unge arbeidstakere, og derfor også naturlig høye tall for permisjoner i forbindelse med fødsel. Siden vi ikke har klart å rekruttere i ønsket takt, så har det resultert i en uønsket bemanningssituasjon. Vi har derfor leid inn vikarer der det har

vært nødvendig. Det er også betalt honorar for avlevering arkiv til Riksarkivet.

Det har vært nødvendig med vesentlige anskaffelser både innen IKT-utstyr samt for innredning av nye lokaler. Dette skyldes blant annet at innkjøp av nytt utstyr i forbindelse med alle nyansettelsene. Som en del av prosjektet for å redusere behandlingstiden for forbrukerklager bestemte vi å bytte ut alle PC-ene til tvisteløsningsavdelingen. Det var antatt at gammelt utstyr forsinket produksjonen. Koronasituasjonen har også medført at man har måttet kjøpe inn en del ekstra utstyr i forbindelse med hjemmekontor.

Nye systemer og nye rutiner er etablert. Vi har utarbeidet nye internettsider og internettsider, og har igangsatt et prosjekt for å utarbeide et digitalt opplæringsverktøy for barn om reklame. Vi har også etablert en plattform for håndtering av data- og dokumentflyt i forbindelse med ansettelses- og oppsigelsesprosesser. Mange aktiviteter er gjennomført og mye kom på plass i 2021. Det er forventet at vi i 2022 vil gjennomføre ytterligere digitalisering.

Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter regnskapet for Forbrukertilsynet. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2022. Årsrapporten vil bli publisert på Forbrukertilsynets hjemmeside innen 1. mai.

Porsgrunn, 15.03.2022



Trond Rønningen, direktør

Prinsippnote årsregnskapet

Årsregnskap for statlige virksomheter er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten ("bestemmelsene"). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av desember 2019 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

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

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorrapportering er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene samsvarer med krav i bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen "Netto rapportert til bevilgningsregnskapet" er lik i begge oppstillingene.

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

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.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B til be-

vilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet, og vises i kolonnen for regnskap.

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

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.

Regnskapstall i bevilgnings- og artskontorrapportering med noter viser regnskapstall rapportert til statsregnskapet. I tillegg viser noten til artskontorrapporteringen sammenheng mellom avregning med statskassen, og mellomværende med statskassen bokførte tall fra virksomhetens kontospesifikasjon i kolonnen Spesifisering av bokført avregning med statskassen. Notene viser forskjellen mellom beløp virksomheten har bokført på eiendels- og gjeldskontoer i virksomhetens kontospesifikasjon (herunder saldo på kunde- og leverandørreskontro), og beløp virksomheten har rapportert som fordringer og gjeld til statsregnskapet og som inngår i mellomværendet med statskassen.

Virksomheten har innrettet bokføringen slik at den følger kravene i bestemmelser om økonomistyring i staten. Dette innebærer at alle opplysninger om transaksjoner og andre regnskapsmessige disposisjoner som er nødvendige for å utarbeide pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 3.3.2, og spesifisering av pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 4.4.3, er bokført. Bestemmelsene krever blant annet utarbeiding av kundespesifisering og leverandørspesifisering. Dette medfører at salgs- og kjøpstransaksjoner bokføres i kontospesifikasjonen på et tidligere tidspunkt enn de rapporteres til statsregnskapet, og innebærer kundefordringer og leverandørgjeld i kontospesifikasjonen.

Bevilgningsrapportering

Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som Forbrukertilsynet har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet Forbrukertilsynet har fullmakt til å disponere. Oppstillingen viser alle finansielle eiendeler og forpliktelser Forbrukertilsynet står oppført med i statens kapitalregnskap. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver kombinasjon av kapittel/post.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kombinasjon av kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B til bevilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet og vises i kolonnen for regnskap.

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene fremkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

Artskontorrapportering

Artskontorrapporteringen viser regnskapstall Forbrukertilsynet har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Forbrukertilsynet har en trekkrettighet for disponible tildelinger på konsernkonto i Norges bank. Tildelingene skal ikke inntektsføres og vises derfor ikke som inntekt i oppstillingen.

Tabeller

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2021

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2021	Merutgift (-) og
0868	Forbrukertilsynet	01	Driftsutgifter	A,B	118 503 000	120 229 755	-1 726 755
0865	Forbrukerpolitiske tiltak	21	Tilskudd til dekning av engangskostnader	A,B	750 000	748 323	
1633	Nettoordning statlig betalt merverdiavgift	01	Nettoordning for mva i staten		0	5 094 808	
Sum utgiftsført					119 253 000	126 072 886	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling*	Regnskap 2021	Merinntekt og	
3868	Forbrukertilsynet	01	Diverse inntekter	0	320 341	320 341	
3868	Forbrukertilsynet	02	Tilskudd	2 500 000	6 001 491	3 501 491	
5309	Tilfeldige inntekter	29	Tilfeldige inntekter - ymse	0	155 109		
5700	Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift - Folketrygden	0	10 062 841		
Sum inntektsført					2 500 000	16 539 782	

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet **109 533 104**

Kapitalkontoer

60049401	Norges Bank KK /innbetalinger	12 754 420
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger	-119 358 154
708068	Endring i mellomværende med statskassen	-2 929 370
Sum rapportert		0

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

		31.12.2021	31.12.2020	Endring
708068	Mellomværende med statskassen	-4 062 512	-1 133 142	-2 929 370

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
868 01	1 783 000	116 720 000	118 503 000
865 21		750 000	750 000

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastnings- fullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindre utgift etter avgitte belastnings- fullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntekts- fullmakt	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
868 01		-1 726 755		-1 726 755		-1 726 755	5 836 000	2 095 077
386 801	"kan overføres"	320 341		320 341	320 341	320 341		
386 802	"kan overføres"	3 501 491		3 501 491	3 501 491	3 501 491		

Oppstilling av artskontorapporteringen 31.12.2021

		2021	2020
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Salgs- og leieinnbetalinger	1	6 321 831	0
Andre innbetalinger		0	0
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		6 321 831	0
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	90 758 439	26 304 985
Andre utbetalinger til drift	3	25 499 715	14 421 949
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		116 258 154	40 726 935
Netto rapporterte driftsutgifter		109 936 323	40 726 935
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	509	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		509	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	4 719 863	1 681 715
Utbetaling av finansutgifter	4	569	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		4 720 432	1 681 715
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		4 719 924	1 681 715
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		155 109	39 700
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		10 062 841	3 223 554
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		5 094 808	2 181 788
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-5 123 142	-1 081 467
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		109 533 105	41 327 183
Oversikt over mellomværende med statskassen			
		2021	2020
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-4 067 187	-1 133 142
Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m)		4 675	0
Sum mellomværende med statskassen	6	-4 062 512	-1 133 142

Note 1 Innbetalinger fra drift

	31.12.2021	31.12.2020
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		0
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	0	0
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
Salgsinntekt tjenester, unntatt avgiftsplikt	4 000 000	
Salgsinntekt tjenester, unntatt avgiftsplikt	2 001 490	
Salgsinntekt tjenester, unntatt avgiftsplikt	320 341	0
Diverse inntekter	0	0
Sum salgs- og leieinnbetalinger	6 321 831	0
<i>Andre innbetalinger</i>		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	6 321 831	0

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

I 2021 ble Forbrukertilsynet tildelt et tilskudd fra EU på kr 2 500 000 som gjaldt Forbruker Europa. Forbrukertilsynet er vertsorganisasjonen til Forbruker Europa. Faktisk tildeling ble kr 2 001 490 og er presentert som *salgs- og leieinnbetalinger*, men skulle vært presentert som *innbetalinger fra tilskudd og overføringer*.

Forbrukertilsynet er samlokalisert med Dagligvaretilsynet. I 2021 fakturerte Forbrukertilsynet Dagligvaretilsynet for tjenester for kr 320 341.

Note 2 Utbetalinger til lønn

	31.12.2021	31.12.2020
Lønn	73 882 807	21 987 684
Arbeidsgiveravgift	10 062 841	3 223 554
Pensjonsutgifter*	8 631 719	2 292 880
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-5 870 008	-1 822 238
Andre ytelser	4 051 080	623 105
Sum utbetalinger til lønn	90 758 439	26 304 985
Antall utførte årsverk:	108,2	26,5

* Nærmere om pensjonskostnader

Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret. Premiesats for 2021 er 12 prosent. Premiesatsen for 2020 var 12 prosent.

Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2021	31.12.2020
Husleie	5 729 881	6 415 164
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	2 413 918	1 767 961
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	12 272	29 990
Mindre utstyrsanskaffelser	917 163	437 030
Leie av maskiner, inventar og lignende	2 063 704	0
Kjøp av konsulenttjenester	25 573	0
Kjøp av andre fremmede tjenester	10 139 284	4 869 174
Reiser og diett	1 052 742	140 045
Øvrige driftsutgifter	3 145 178	762 586
Sum andre utbetalinger til drift	25 499 715	14 421 949

Note 4 Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.2021	31.12.2020
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Valutagevinst	509	0
Sum innbetaling av finansinntekter	509	0
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	569	0
Sum utbetaling av finansutgifter	569	0

Note 5 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2021	31.12.2020
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4 719 863	1 681 715
Sum utbetaling til investeringer	4 719 863	1 681 715

Note 6 Sammenheng statskassen

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2021	31.12.2021	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
Kortsiktig gjeld	⊕		
Leverandørgjeld	-2 774 987	0	-2 774 987
Skyldig skattetrekk	-4 067 187	-4 067 187	0
Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	4 675	4 675	0
<i>Sum</i>	-6 837 499	-4 062 512	-2 774 987
Sum	-6 837 499	-4 062 512	-2 774 987



Landssamlingen høsten 2021. (Foto: Rune Hesthagen)

Engasjerte

Kompetente

Troverdige

Effektive



Forbrukertilsynet

Postadresse:

Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

Besøksadresse:

Porselensvegen 32
3920 Porsgrunn

Telefon: +47 23 400 600

E-post: post@forbrukertilsynet.no

www.forbrukertilsynet.no