

Årsrapport 2022

**Dyre tider og
strømkrise
utfordrer
forbruker-
rettighetene**

HUSKELISTE
AGURK BLER PARRUCA
EPLE BLER PÆRG
KYLLINGKJØTTPELG
KOKT SKINKE FAMILLEPK.
HVITOST (BILLIGSTE)
BRØD (PÅ TILBUD)
GRØNNSAKER
~~HELE~~
TOILETTPAPIR
~~SPAGETTI~~

Forord

Årsrapporten er den formelle tilbakemeldingen til Barne- og familiedepartementet (BFD) om bruken av årets bevilgning over statsbudsjettet. Rapporten gir en redegjørelse for Forbrukerrådets virksomhet og resultater i året som gikk. Årsrapporten skal fungere som grunnlagsdokument for BFDs styring av Forbrukerrådet. Forbrukerrådets årsrapport for 2022 er strukturert etter rapporteringskrav fra Direktoratet for økonomistyring (DFØ) med supplerende krav fra BFD.

Oslo, 15. mars 2023



Inger Lise Blyverket

Innhold

Forord	3
Del 1 Styrets beretning	6
Del 2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall	10
Samfunnsoppdraget	10
Del 3 Årets aktiviteter og resultater	16
Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering (tabell)	17
Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid	18
Satsingsområder i 2022	19
Forbrukerrådets juridiske arbeid	29
Veiledning av forbrukerne	32
Kommunikasjon med forbrukeren i sentrum	33
Digitale tjenester	38
Del 4 Styring og kontroll i virksomheten	42
Del 5 Vurdering av framtidssikter	46
Del 6 Årsregnskap 2021	50

Del 1

Styrets beretning

2022 har på flere områder utfordret forbrukerne og dermed også Forbrukerrådet. Prisveksten på forbrukervarer har vært stor, og de høye strømprisene har skapt sårbare situasjoner.

Gjenåpningen av samfunnet etter koronapandemien har gitt nye utfordringer innen reiselivet, der mange har opplevd kanselleringer og forsinkelser. Streiken i SAS midt under ferieperioden forverret situasjonen.

Samtidig påvirker de langsiktige forbrukertrendene hvilke utfordringer forbrukerne møter. Overgangen til et bærekraftig samfunn og den digitale revolusjonen utfordrer alt forbruk og alle forbrukere.

Styret konstaterer at Forbrukerrådet gjennom 2022 har vist evne til å tilpasse seg skiftende forbrukerutfordringer samtidig som arbeidet med de langsiktige trendene fortsetter.



Foto: Forbrukerrådet/Helen Mehammer

Strømprisene har gjennom året preget hverdagsøkonomien til norske forbrukere. Selv etter fratrekking av den statlige strømtøtten har forbrukernes strømregning økt betydelig sammenlignet med tidligere år. Forbrukerrådet har over tid jobbet med strømmarkedet – både overfor bransjen og politiske myndigheter. I løpet av året har det kommet på plass en rekke reguleringer som sikrer forbrukerne bedre informasjon om strømvitalene de inngår, og som gjør det enklere å ta opplyste valg. I 2022 har Forbrukerrådet etablert en egen posisjon på energipolitikk og fremmet flere forslag til tiltak for å redusere energifattigdom.

En undersøkelse fra Forbrukerrådet viser at skillet mellom dem som eier bolig, og dem som leier bolig er den mest fremtredende faktoren i hva som kjennetegner økonomisk sårbare forbrukere. Nesten halvparten av de mest økonomisk sårbare forbrukerne leier bolig. Forbrukerrådet er derfor glade for at Stortinget har fulgt anbefalingen om å sette ned et lovutvalg med sikte på å lage en mer forbrukervennlig husleielov.

Økonomisk sårbarhet

Den høye prisstigningen og økningen i strømprisene påvirker forbrukernes hverdag. Forbrukerrådet har prioritert arbeidet med å gi forbrukerne råd og veiledning. Det er laget en egen landingsside på forbrukerradet.no der forbrukere kan finne tips og råd for bedre privatøkonomi. Denne inneholder blant annet tips til hvordan forbrukerne kan redusere utgifter, og hvilke rettigheter de har dersom de har betalingsproblemer.

Overprisede gebyrer rammer forbrukere med dårlig råd. Selv om utgiftene for den enkelte kan være lave, gir overprisede gebyrer stor inntjening til selskapene som krever dem inn. Forbrukerrådet publiserte i 2022 en rapport som dokumenterer ustrakt bruk av høye fakturagebyrer i primærhelsetjenesten til tross for politiske målsetninger om en gebyrfri tjeneste. Regjeringen har varslet at de arbeider med tiltak basert på Forbrukerrådets arbeid.

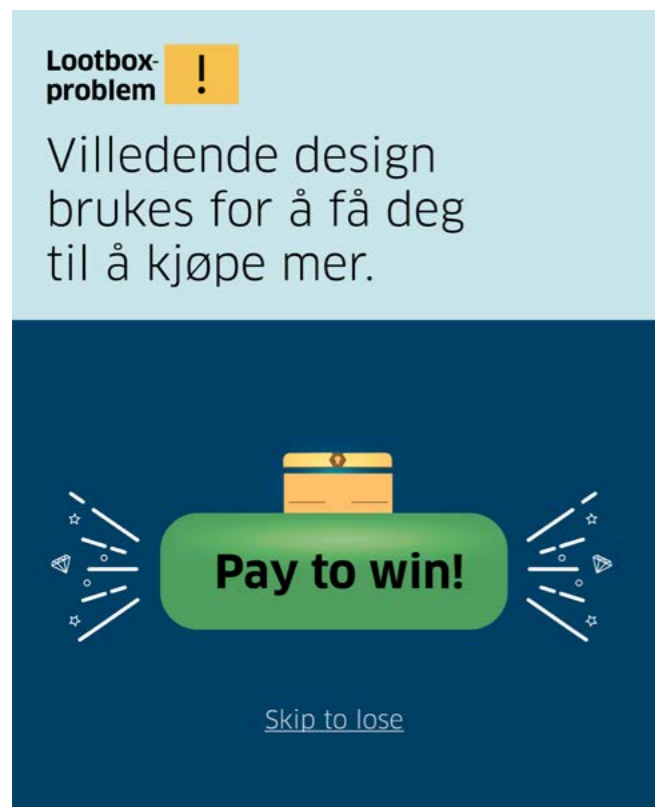
Digital sårbarhet

Forbrukerrådets arbeid innenfor digital sårbarhet har et internasjonalt preg. Bakgrunnen er at forbrukerne er avhengige av overnasjonal regulering for at



Bilder fra kampanje på sosiale medier om lootboxer.

Illustrasjon: Forbrukerrådet/Hanne Fossaa Eriksen



Bilder fra kampanje på sosiale medier om lootboxer.

Illustrasjon: Forbrukerrådet/Hanne Fossaa Eriksen

rettighetene reelt sett skal styrkes. Arbeidet er også langsiktig. Flere av gjennombruddene i 2022 bygger på arbeid over flere år.

Som et resultat av et internt tverrfaglig samarbeid la Forbrukerrådet i 2022 frem en rapport som viste hvordan såkalte lootboxer (forundringspakker med tilfeldig innhold i dataspill) via manipulerende design og aggressiv markedsføring utnytter forbrukere. Rapporten ble publisert samtidig i 18 land sammen med 20 forbrukerorganisasjoner.

Forbrukerrådet fikk i 2022 International Privacy Champion Award som følge av arbeidet mot overvåkingsbasert reklame.

Bærekraft

Klimautfordringene og overgangen til et bærekraftig levesett påvirker alle forbrukere og alt forbruk. Dette styrer også Forbrukerrådets prioriteringer.

Forbrukerrådet er kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet, en oppgave med bakgrunn i Nasjonal strategi for en grønn, sirkulær økonomi. Forbrukerrådet har derfor blant annet lansert en testportal som gir kjøpsråd til forbrukerne. Det skal være lett å velge miljøvennlig, også når du må kjøpe noe nytt.

Forbrukerrettigheter

I løpet av 2022 har Forbrukerrådet bidratt i tre saker som har gått for Høyesterett. Sakene har vært viktige for å avklare forbrukernes rettigheter. Forbrukerrådets advokatordning og et rettsaksfond sikrer muligheten til å bidra i viktige prinsipp saker for forbrukerne.

Forbrukerrådet deltar i 18 forbrukerklagenemder. Denne deltakelsen er med på å sikre at forbrukerne har tilgang på et lavterskeltilbud for utenomrettslig tvisteløsning. Nemndene har imidlertid et stort forbedringspotensial, og Forbrukerrådet har derfor også i 2022 arbeidet for å utvikle og styrke nemndsystemet.

Nære forbrukertjenester

Forbrukerrådets forbrukertjenester er viktige bidrag for å hjelpe forbrukerne med utfordringene de har i hverdagen. 52 000 forbrukere har i løpet av året kontaktet Forbrukerrådet for å få råd og veiledning om hva de skal gjøre i konkrete forbrukersaker. Det er en økning på ca. 3000 henvendelser sammenlignet med 2021. Henvendelsene gir oss et bilde på hvilke markeder forbrukerne opplever utfordringer med. I 2022 har særlig henvendelsene knyttet til flyreiser og strøm økt. De som kontakter Forbrukerrådet, er i stor grad tilfreds med hjelpen de mottar.



Forbrukerrådets digitale prisportaler gir forbrukerne rask oversikt over rimelige strømvavtaler og forsikring- og banktjenester. Dette er særlig viktig i en tid der prisene øker.

Gjennom året har Forbrukerrådet jobbet med teknisk oppgradering av portalene og tilpasninger for å styrke personvernet i løsningene.

Tydlig kommunikasjon

Forbrukerrådet skal ha et klart forbrukerspråk i all kommunikasjon med forbrukerne. Å gi forbrukerne informasjon om rettigheter styrker muligheten deres til å utøve forbrukermakt. I 2022 har Forbrukerrådet jobbet bevisst med å gi råd tidlig, før forbrukerne kommer i sårbare situasjoner. Ett eksempel på dette er flystreiken, der Forbrukerrådet tok en aktiv rolle og tidlig ga informasjon om rettighetene til de streikerammede. Denne og flere andre saker har gitt Forbrukerrådet høyere synlighet i mediene i 2022 sammenlignet med 2021.

Forbrukerrådet har lansert en egen podkast med mål om å utforske nye måter å nå flere forbrukere på. Arbeidet med å øke nynorskandelen i Forbrukerrådet er også intensivert.

Etter vedtektene skal Forbrukerrådet sette forbrukerspørsmål på dagsordenen. Forbrukerrådets forbrukerkonferanse ble i 2022 etablert som et permanent tiltak for å bidra til å oppfylle dette målet.

Organisasjonsutvikling

Forbrukerrådet er en arbeidsplass med høyt faglig nivå og dedikerte medarbeidere. I 2022 har Forbrukerrådet jobbet målrettet med organisasjonsutvikling. Organisasjonsmodellen er justert for å være tilpasset arbeidsoppgavene og for å styrke samarbeidet på tvers mellom ulike fagenheter. Målet er å best mulig løse forbrukernes utfordringer.

I 2022 ble det vedtatt en egen HR-strategi basert på Forbrukerrådets verdier: Åpen, tydelig og handlekraftig. I 2022 har Forbrukerrådet blitt godkjent lærlingbedrift og ansatt to lærlinger.

Styret mener at Forbrukerrådet gjennom 2022 har gitt forbrukerne verdifulle råd og styrket deres interese-politiske stilling i samfunnet. Året har vist at utfordringene forbrukerne møter, raskt kan endres, men at de langsiktige utfordringene består. Styret takker administrasjonen for faglig sterkt og effektivt arbeid.

Del 2

Introduksjon til virksomheten og hovedtall

I denne delen beskrives Forbrukerrådets organisasjon, mål og samfunnsoppdrag.

Samfunnsoppdraget

Forbrukerrådet skal være en synlig, tydelig og uavhengig interesseorganisasjon som ivaretar forbrukeres rettigheter og styrker deres muligheter til å utøve forbrukermakt.

Forbrukerrådet ble opprettet i 1953 og er i dag et forvaltningsorgan med særskilte fullmakter, underlagt Barne- og familiedepartementet.

Forbrukerrådet har en fri og uavhengig stilling i forbrukerpolitiske spørsmål. Det innebærer blant annet at rådet ikke jobber partipolitisk, og at statsråden ikke er konstitusjonelt ansvarlig for rådets synspunkter. Forbrukerrådet omfattes ikke av bruttobudsjetteringsprinsippet for statlige virksomheter, men disponerer selv inntektene sine. Forbrukerrådet er offentlig finansiert.

Forbrukerrådet har et eget styre oppnevnt av Barne- og familiedepartementet. Vedtektene ble sist fastsatt av departementet 1. juli 2022.

Formålet til Forbrukerrådet er ifølge vedtektenes § 1 å «arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling. I dette ligger at Forbrukerrådet skal være en interessepolitisk pådriver.»

Forbrukerrådets resultatkjede

Innsatsfaktorer	Aktiviteter	Produkter/tjenester	Brukereffekt	Samfunnseffekt
72 utførte årsverk 117,5 millioner kroner i tildeling over statsbudsjettet	Veiledningstjeneste Informasjonsarbeid Nettsteder og digitale tjenester Mediearbeid Innsiktsarbeid Kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet Kontakt med næringsliv, politikere, organisasjoner og myndigheter Internasjonalt arbeid Seminarer/Foredrag Kampanjer Deltakelse i offentlige utvalg og lovutvalg Bistand i rettsaker Deltakelse i nemnder Høringssvar	Posisjoner og politikkutvikling Rapporter Kontrakter ved kjøp/salg Nyhetsbrev Undersøkelser Forbrukertester Analyse Standardisering Rettighetsinformasjon Forbrukerradet.no Tips og råd gjennom media og på sosiale medier Digitale tjenester: • Finansportalen.no • Strømpris.nov • Etisk bankguide • Flykalkulatoren	Kunnskapsrike og bevisste forbrukere Gode forbrukervalg gjennom sammenligningsportaler Hjelp til selvhjelp Færre konflikter gjennom gode forbrukerkontrakter Klagehjelp Bedre forbrukerlovgivning Bedre forbrukervern	Mer effektive og oversiktlige forbrukermarkeder Markeder i balanse Et samfunn der forbrukernes stemme blir hørt Et mer forbrukervennlig samfunn Et mer bærekraftig samfunn

Organisasjonskart

Forbrukerrådets nye organisasjonskart fra 1. september 2022.

Forbrukerdirektør		
Avdeling for politikk Enhet for politikk Enhet for kommunikasjon Enhet for juridiske tjenester	Avdeling for forbrukertjenester Enhet for veiledning Enhet for digitale tjenester	Avdeling for organisasjon Enhet for styring og administrasjon Enhet for innsikt Enhet for teknologi

Team

Forbrukerrådets tverrfaglige team per 31. desember 2022.
Teamene består av fagpersoner på tvers av avdelinger.

Kultur, kompetanse og internkommunikasjon	Velfungerende marked	Økonomisk sårbarhet	Forbrukervennlig strømmarked
Bærekraft	Digital utvikling og sårbarhet	Forbrukerrådet.no	Forbrukerrettigheter under press

Foto: Forbrukerrådet/Helen Mehammer

Organisasjon og ledelse

Forbrukerrådets styre har det overordnede ansvaret for den forbrukerpolitiske og administrative ledelsen av organisasjonen. Styret skal sørge for at Forbrukerrådet drives så hensiktsmessig og effektivt som mulig. Styret består av sju personer: leder, nestleder og fem medlemmer hvorav én er de ansattes representant. I tillegg er det ett varamedlem som er personlig for de ansattes representant. I 2022 har fire medlemmer i styret vært på valg, blant annet lederen og ansattrepresentanten.

Styret besto per 31. desember 2022 av:

Leder:

Ingvill Kvernmo, kommunedirektør Orkland kommune

Nestleder:

Vigdis Anita Gåskjenn, økonomi- og organisasjonsdirektør i Haraldsplass Diakonale Stiftelse

Styremedlemmer:

Hans-Petter Nygård-Hansen, daglig leder og eier av KommFrem
Helge Thorbjørnsen, professor ved Norges Handelshøyskole
Silje Ask Lundberg, Senior Campaigner, Oil Change International
Atle Hamar, direktør i Lotteri- og stiftelsestilsynet
Elin Vestrum, ansattrepresentant, med personlig vararepresentant **Ingrid Sande Kvålen**





Forbrukerrådets ledergruppe per 31. desember 2022: Inger Lise Blyverket, Fredrik Färber, Trine Gamst og Ivar Holm.

Foto: Forbrukerrådet / Helen Mehammer

Ledelsen besto per 31. desember 2021 av:

Inger Lise Blyverket, direktør

Fredrik Färber, avdelingsdirektør for forbrukerpolitikk

Ivar Holm, avdelingsdirektør for forbrukertjenester

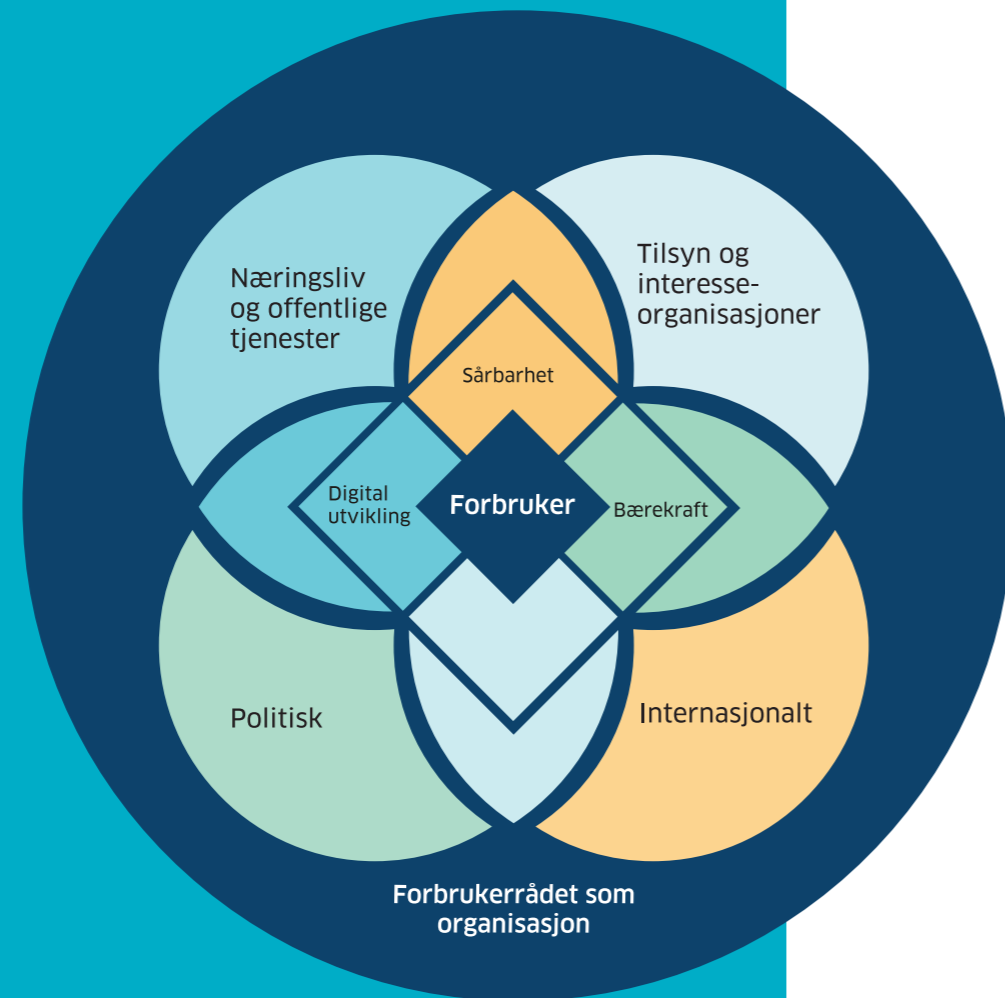
Trine Gamst, avdelingsdirektør for organisasjon

Lokalisering

Forbrukerrådet holder til i Fred Olsens gate 1 i Oslo.

Nøkkeltall 2022

Nøkkeltall	2022	2021
Samlet tildeling post 50	81 641 000	78 331 000
Samlet tildeling post 51	32 512 000	27 245 000
Tilleggsbevilgninger	3 300 000	0
Totalt	117 453 000	105 576 000
Planlagte årsverk	82	80
Utførte årsverk	72	69
Antall ansatte	96	92
Totale driftskostnader (inkludert lønn)	113 348 950	121 716 605
Lønnskroner	70 064 032	65 608 283
Andel lønnskostnader	61,8 %	53,9 %
Lønnskostnader per årsverk	854 439	820 104
Lønnskostnader per utførte årsverk	978 274	950 845



Del 3

Årets aktiviteter og resultater

Dette kapittelet handler om det vi har levert i 2022.

Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultater 2022	
Rollen som interesseorgan		
Forbrukerrådet oppsummerer aktivitetene sine og gir en vurdering av dem knyttet til rollen som interesseorgan i årsrapporten.	Se rapportens del 3 for nærmere omtale.	●
Forbrukerrådets informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler		
Antall henvendelser fra forbrukere gjennom hhv. Forbrukertelefonen, e-post, brev og andre kanaler.	Telefon: 35 667 E-post: 11 085 Nettsider: 5 068 Sosiale medier: 225 Totalt: 52 045	●
Andelen av de spurte som oppgir at de har kjennskap til Forbrukerrådets informasjonsløsninger	Den årlige undersøkelsen vår viser at 42 prosent kjenner til Finansportalen, og 39 prosent kjenner til Strømportalen. 82 prosent kjenner til nettsidene våre.	●
Gjennomsnittlig antall unike brukere av markedsportalene per uke	Brukere per uke på Finansportalen.no: 24 640 Brukere per uke på Strømpris.no: 24 560	●
Kort oversikt over hva som er gjort for å videreutvikle og sikre høy kvalitet på de ulike portalløsningene i 2022	Vi jobber med å forbedre alle de digitale tjenestene gjennom ulike tiltak. Se årsrapportens del 3, Digitale Tjenester for nærmere omtale.	●
Oppsummering av tilstanden på det forbrukerpolitiske området	Se rapportens del 3 for nærmere omtale.	●
Administrative forhold		
Effektivisere konsulentbruken på områder der det ligger til rette for bruk av interne ressurser og kompetanse.	Se rapportens del 4 for nærmere omtale.	●
Etablere lærlingordning	Vi ble i 2022 godkjent som lærlingbedrift i service og administrasjon og IKT-utvikling. Vi har fått lærlinger i begge fagene.	●
Redegjøre for hvordan aktivitetene i virksomheten bidrar til at Norge skal nå bærekraftmålene	Vi er miljøsertifisert, som i seg selv krever at virksomheten driftes på en bærekraftig måte.	●
Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av IA-avtalen (personalforvaltning)	Vi har tilrettelagt for ansatte som har behov for det, og har personalforvaltning, arbeidsmiljø og sykefraværsoppfølging som tema i våre interne lederutviklingsfora.	●
Redegjøre for aktivitets- og redegjørelsesplikten	De fire stegene under § 26 i likestillings- og diskrimineringsloven «Arbeidsgivers aktivitetsplikt» følges og rapporteres i relevante organer som samarbeidsutvalg, arbeidsmiljøutvalg og ledermøter. I konkrete prosesser som lokale lønnsforhandlinger etter hovedtariffavtalen 2.5.1 gjør vi analyser knyttet til kjønn og utilsiktede skjevheter i organisasjonen.	●
	Arbeidet med universell utforming har også vært høyt prioritert i 2022, og særlig i videreutviklingen og designet av de digitale tjenestene Finansportalen og Strømpris.no.	
Redegjøre for iverksatte og planlagte effektiviseringstiltak, også i et flerårig perspektiv	Vi har effektivisert og digitalisert flere administrative prosesser. Se rapportens del 4 For nærmere omtale.	●

Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid

Forbrukerrådet jobber aktivt med å påvirke myndigheter og næringslivet i en forbrukervennlig retning gjennom dialog, påvirkningsarbeid og utredninger. Det interessepolitiske arbeidet foregår i en rekke tverrfaglige team, i prosjekt og i linje. Teamene er satt sammen av ansatte fra ulike fagområder og avdelinger. Teamene har som mål å løse forbrukerutfordringer knyttet til bestemte områder, som digital sårbarhet, bærekraft og økonomisk sårbarhet. Nedenfor følger en oversikt over noen av sakene vi har jobbet med i 2022.

Viktige forbrukerseiere i 2022

Husleieloven:

Stortinget har bedt regjeringen sette ned et husleielovutvalg. Utvalget skal gå gjennom husleieloven for å vurdere hvordan den kan styrke leietakernes rettigheter. For Forbrukerrådet var dette en viktig seier. Vi har i lang tid arbeidet for at regjeringen skal sette ned et lovutvalg som ser nærmere på hvordan vi kan endre dagens regelverk for å skape et trygt og stabilt leiemarked.

Gebyrer:

Helse- og omsorgsdepartementet har bedt om en utredning av behovet for lovendringer eller andre tiltak som kan beskytte forbrukerne bedre mot gebyrer på fakturaer på helsetjenester. Arbeidet skal gjøres på tvers av departementer og settes i gang på bakgrunn av en rapport fra Forbrukerrådet.

Amazon-klage:

Etter klage fra Forbrukerrådet må Amazon gjøre det enklere å si opp abonnementet på videotjenesten Prime. I en gjennomgang i 2021 viste vi hvordan Amazon forvirrer med tekst og design for å gjøre det så vanskelig som mulig å avslutte et Prime-abonnement. På bakgrunn av dette klage vi og en rekke andre forbrukerorganisasjoner inn selskapet for urimelig handelspraksis i strid med markedsføringsloven, og vi vant frem.

Personvernpris:

I 2022 fikk Forbrukerrådet «International Privacy Champion Award» av den amerikanske rettighetsorganisasjonen EPIC for arbeidet med å forby overvåkningsbasert markedsføring.

Strømvavtaler:

1. november 2022 ble prisopplysningsforskriften endret for strømvavtaler. Nå skal det opplyses om pris, varighet og avtaletype før avtalen inngås. Endringene gjør det enklere for forbrukerne å orientere seg i strømmarkedet. Dette er en viktig seier for forbrukerne, og noe vi har jobbet for i lengre tid.

Prisdiskriminering:

Forbrukerrådet har jobbet aktivt med et forbud mot usaklig prisdiskriminering fra leverandører med vesentlig markedsrett i dagligvaresektoren. Regjeringen har sendt to alternative forslag på høring.

Grønnvaskingspris:

I 2022 lanserte Forbrukerrådet grønnvaskingsprisen. Grønnvasking er villedende påstander der det skapes et inntrykk av at produkter eller tjenester er mer miljøvennlige enn de faktisk er. Vinneren ble klesgiganten Zalando med sitt bærekraftfilter som ikke gir et sannferdig bilde av miljøpåvirkningen for et ferdig produkt. Zalando har nå endret filteret i nettbutikken sin.

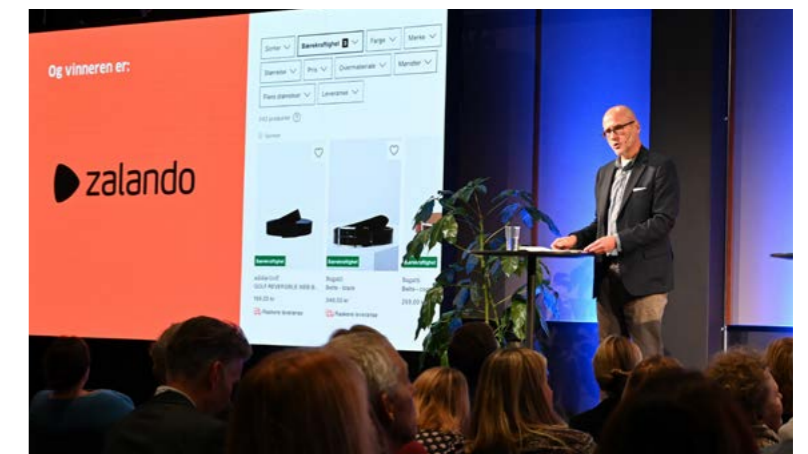
Satsingsområder i 2022

Forbrukerrådets satsingsområder er knyttet til digital utvikling, økonomisk sårbarhet og overgangen til et bærekraftig samfunn. Her følger en oversikt over hvordan vi har prioritert innsatsen innenfor de tre områdene.

Forbrukerkonferansen 2022

I 2022 arrangerte vi for første gang en egen forbrukerpolitisk konferanse. Programmet var delt i bolker etter de tre satsingsområdene:

- økonomisk sårbarhet i dyre tider, der blant andre SIFO la frem rapporten om dyrtid og norske husholdningers økonomiske situasjon
- manipulasjon og maktmisbruk på nett, der blant andre Max Schrems holdt foredrag om personvern
- grønne forbrukervalg, der satsingen Miljøvennlige forbrukervalg ble lansert og Grønnvaskingsprisen ble delt ut



Forbrukerkonferansen 2022. Foto: Forbrukerrådet / Helen Mehammer

Økonomisk sårbarhet



Prisoppgang og utsatte forbrukere

I 2022 har prisstigningen vært høyere enn inflasjonen i flere sentrale forbrukermarkeder som mat og strøm. Samtidig har rentenivået økt. Dette har ført til at mange forbrukere sliter med å betale for nødvendigheter som mat og strøm. Vi forventer at pris- og renteøkningen leder til flere inkassosaker for forbrukere som allerede har betalingsutfordringer. På toppen av prisstigningen vil sårbare forbrukere bli tyngt av høye inkassogebyrer. I Norge må forbrukere betale opptil 50 ganger mer i gebyr enn i Sverige for krav som er like store. Vi mener de norske inkassogebyrene er for høye, og jobber for å redusere nivået på gebyrene. Vi har pekt på at det er behov for å få plass et inkassoregister, og vi har drevet aktiv veiledning av forbrukere med betalingsvansker.

Gjeldsutfordringer

1. januar 2023 trådte den nye finansavtaleloven i kraft. Dette er en lov som er viktig for forbrukerne fordi den vil gi et sterkt vern mot svindel og kortmisbruk. Den nye loven gir bankene større ansvar for lån de tilbyr forbrukere som ikke er i stand til å betjene det. Vi har vært aktive i politiske prosesser knyttet til gjeldsopptak, gjeldsinformasjon og offentlig gjeldsordning. Vi har bidratt til at økonomisk sårbarhet er på den politiske dagsordenen, ved at vi har arrangert konferanser og deltatt i høringer, både nasjonalt og internasjonalt. I november la vi frem en rapport som viser behovet for å videreføre utlånsforskriften for å forebygge gjeldsutfordringer hos forbrukerne.

Utlånsforskriften setter krav til bankenes utlånspraksis, som å vurdere kundens samlede gjeld og lånets størrelse sammenlignet med boligens verdi.

Opprydding i strømmarkedet

De høye strømprisene har ført til større grad av forbrukersårbarhet i strømmarkedet. Vi har gjennom året jobbet med å bedre strømsalgsselskapenes praksis og sikre bedre informasjon til forbrukerne. Det har lenge vært for vanskelig å sammenligne strømavtaler og vite hva som er en kortvarig pris på avtalen, og hva som er en varig pris.

1. november ble prisopplysningsforskriften og avregningsforskriften endret med blant annet strengere regler for markedsføring av strømavtaler og informasjon til forbrukere. Det skal nå opplyses om pris, varighet og

«Avtalen jeg hadde ble plutselig byttet til en ny og dyrere avtale uten at jeg fikk beskjed».

Strømundersøkelsen,
Forbrukerrådet 2022

avtaletype. Endringene vil gjøre det enklere for forbrukerne å orientere seg i strømmarkedet. For oss var dette en viktig seier og noe vi har jobbet for i lengre tid.

Fraråder variable avtaler

Vi har flere ganger advart mot variable strømavtaler fordi det er en avtale som gir forbrukeren liten mulighet til å forstå og vurdere prissettingen. Vi har derfor bedt selskapene om å gå bort fra disse avtalene, og om at det utredes et forbud mot variabelavtaler. Vi har også jobbet for å redusere prispåslaget på leveringspliktig strøm, som kan ramme allerede sårbare forbrukere. Reguleringsmyndigheten for energi (RME) under Norges vassdrags- og energidirektorat

«Avtalen er komplisert og uoversiktlig. Man vet ikke hva man kjøper og av og til legger bedriften på ekstra gebyr som man ikke hadde ønsket»

Strømundersøkelsen,
Forbrukerrådet 2022

(NVE) har pålagt nettselskapene å redusere påslaget på leveringspliktig strøm som et midlertidig tiltak.

Skyhøye fakturagebyrer

I en ny rapport dokumenterer vi hvordan forbrukerne betaler skyhøye fakturagebyrer i primærhelsetjenesten. Innføringen av betalingsapper og ny teknologi kan gjøre hverdagen enklere for forbrukerne. Men for mange er dette barrierer for å gjøre opp for seg. Det er ikke rimelig at forbrukerne skal betale opp mot 100 kroner i fakturagebyr. Derfor mener vi at fakturabransjen bør reguleres og at det bør innføres maksgrenser for hvor høyt et fakturagebyr kan være. På bakgrunn av rapporten har Helse- og omsorgsdepartementet bedt om at det settes i gang et arbeid på tvers av departementer med å utrede behovet for lovendringer eller andre tiltak som beskytter forbrukere bedre mot høye gebyrer.

«Prisene ble økt opptil flere ganger uten noe annet varsel enn i innboksen på kontoen sin på strømmett-siden. En innboks jeg ikke visste fantes en gang»

Strømundersøkelsen,
Forbrukerrådet 2022



Foto: Forbrukerrådet / Helen Mehammer

Trygghet for leietakere

Vi har i lang tid arbeidet for at regjeringen setter ned et lovutvalg for å gjøre husleieloven til en forbrukerlov. Forbrukere som leier bolig, mangler stabilitet, frihet, privatliv og retten til å skape et eget hjem, ifølge rapporten vår om leiemarkedet fra 2021.

I budsjettforhandlingene mellom regjeringspartiene og SV i høst ble det klart at «Stortinget ber regjeringen sette ned et Husleielovutvalg som går gjennom Husleieloven for å vurdere hvordan den kan styrke leietakernes rettigheter, sikre grunnleggende botrygghet og at loven samsvarer bedre med dagens situasjon på leiemarkedet».

«Jeg opplevde det der jeg bodde før, at huseier stadig vekk låste seg inn. Og det eneste jeg merket det på, var at jeg hadde fotspor gjennom hele stua og gangen og inn på soverommet mitt og inn på badet. Hva fader gjør han på badet mitt liksom?»

Å leie bolig, Forbrukerrådet 2021



Foto: Adobe stock

«Stua der jeg leier nå, er helt nyoppusset, vi får ikke lov til å henge opp noe på veggene en gang (...).»

Å leie bolig, Forbrukerrådet 2021

«Vi har liksom alltid forsøkt å si at vi ønsker å leie over tid, og det har jo noe med at vi har barn som går i barnehage og skole, forutsigbarhet for de små er viktig»

Å leie bolig, Forbrukerrådet 2021

Digital sårbarhet



Forbrukerrådet som årets «Privacy Champion»

I 2022 fikk Forbrukerrådet «International Privacy Champion Award» av den amerikanske rettighetsorganisasjonen EPIC for arbeidet med å forby overvåkningsbasert markedsføring. Overvåkningsbasert markedsføring bryter ikke bare med retten vår til privatliv, men gjør oss også sårbare for manipulasjon, diskriminering og svindel. Vi var medarrangører for arrangementet «Kan teknologigigantene tøyles» i Arendalsukas hovedprogram. Seminaret hadde som utgangspunkt den økende kritikken rettet mot hvordan store plattformsselskaper manipulerer forbrukere og bryter personvernet. Sammen med toppolitikere, tilsyn og bransjen diskuterte vi hvor langt ny politikk kan

«Hvis man ikke er obs på hva de gjør så er det lett å bli lurt»

Lei av å bli lurt, Forbrukerrådet 2022

«Jeg rett og slett HATER DET!!! Kan ikke firmaer være ærlige og forklare ENKLERE!!!»

Lei av å bli lurt, Forbrukerrådet 2022

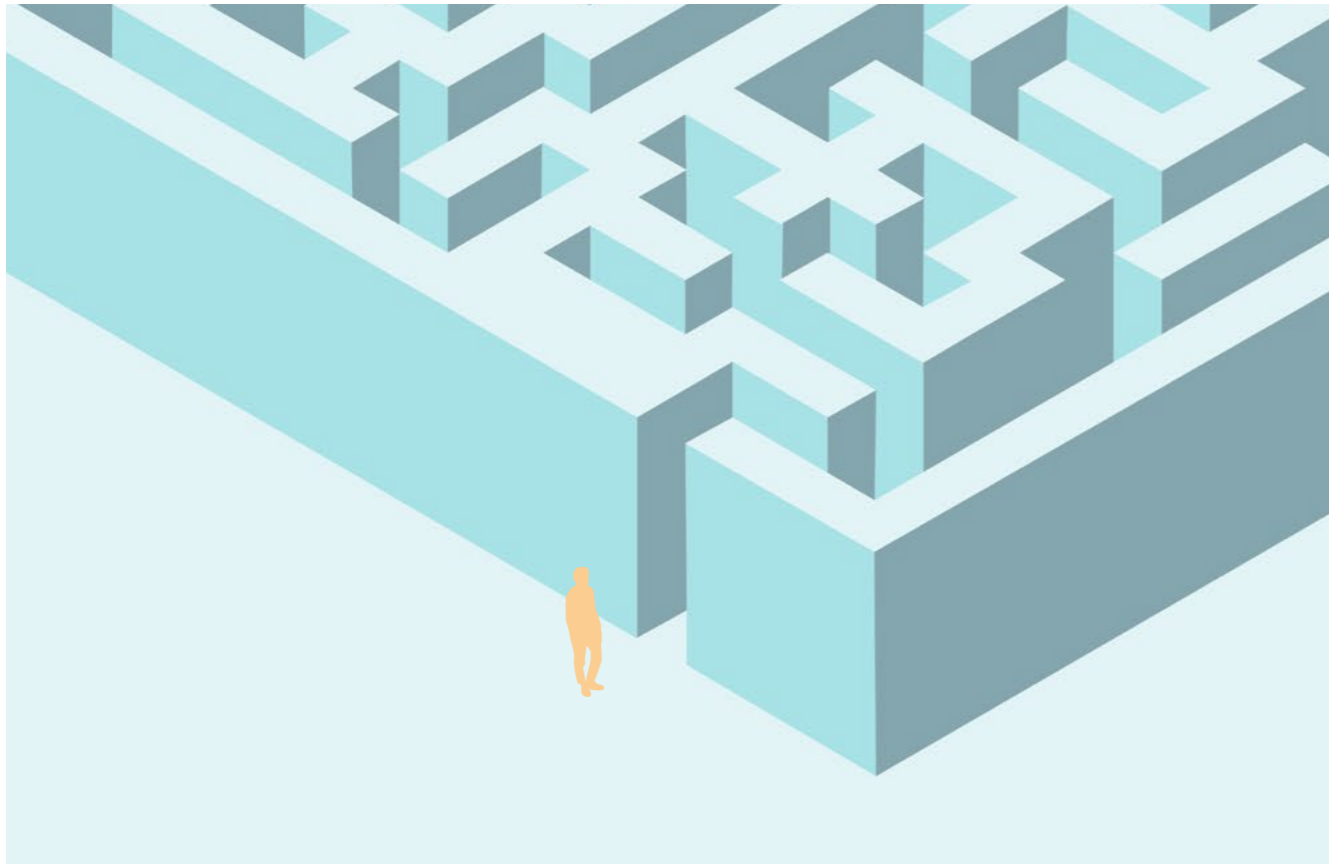
og bør gå, og hvilke muligheter Norge har til å forme egen politikk. I juni la personvernkommisjonen, hvor Forbrukerrådet var representert, frem sin rapport.

Kampen mot manipulerende design

Vi publiserte i desember en rapport om manipulerende design, med fokus på norske forbrukeres opplevelser av og meninger om manipulerende design på norske nettsider og apper. Rapporten baserte seg på en undersøkelse YouGov utførte for Forbrukerrådet. I undersøkelsen oppga åtte av ti at de har opplevd én eller flere negative konsekvenser av manipulerende design. Én av fire sier de har følt seg manipulert eller lurt.

«Det er ofte gjort slik at vi ikke merker det»

Lei av å bli lurt, Forbrukerrådet 2022



Illustrasjon: Von kommunikasjon, Susanna Strand

Rapporten inneholder også en oversikt over forholdet mellom norske lovbestemmelser og konkrete typer manipulerende design. Amazon må nå gjøre det enklere å si opp abonnementstjenesten Prime etter klage fra Forbrukerrådet.

Vil regulere forandringspakker i spill

Spillindustrien er en av de største underholdningsindustriene i verden og er langt mer innbringende enn både kinofilm og musikk-salg. Over de siste to tiårene har kjøp i spill, ved salg av ekstra innhold inne i de enkelte

«Lootboxer burde forbys eller strengt reguleres. I det minste når de finnes i spill som brukes av barn»

Forbruker på Reddit, 2022

«Jeg brydde meg ikke mye om lootboxer da de kom, men nå ser jeg på dem som en skikkelig pest og plage»

Forbruker på Reddit, 2022

spillene, blitt en av de største inntektskildene for spill-selskapene. Vi publiserte i 2022 en rapport som viser at manipulerende design og aggressiv markedsføring er omfattende i såkalte loot boxes, det vil si kjøp av digitale forandringspakker i spill. Rapporten har fått forbrukerorganisasjoner over hele verden til å kreve regulering som sikrer trygge spillopplevelser for forbrukerne og hindrer sårbarhet i spillmarkedet.

Bærekraft



Grønnvaskingspris lansert

Norske forbrukere synes det er vanskelig å vite hva som er det mest bærekraftige valget, og mangel på informasjon er en av de viktigste årsakene til at mange ikke velger det mest bærekraftige alternativet.

I tillegg markedsføres mange produkter og tjenester som bærekraftige – uten at de nødvendigvis er det.

Derfor lanserte vi «Grønnvaskingsprisen». En bredt sammensatt jury vurderte 40 innsendte forslag opp mot kriteriene for prisen. Valget av vinneren falt på klesgjøganten Zalando. Juryen begrunner valget blant annet med at nettbutikken bruker et

«Klær markedsføres ofte som miljøvennlige uten at de er det. Og dessuten hjelper det ikke om klær er produsert miljøvennlig hvis de går i stykker etter kort tid, da må man jo ofte kjøpe nytt (...).»

Sirkulærundersøkelsen, Forbrukerrådet 2021

«Alt høres så fantastisk ut hos selgerne, og når jeg prøver å sette meg inn i det fra andre kilder er informasjonen overveldende og uoversiktlig»

Veivalgsundersøkelsen, Forbrukerrådet 2022

bærekraftfilter som ikke gir et sannferdig bilde av miljøpåvirkningen for et ferdig produkt. Zalando har nå endret dette filteret i nettbutikken sin. Formålet med Grønnvaskingsprisen er å bidra til at kommunikasjon og markedsføring rundt bærekraft og samfunnsansvar blir mer etterrettelig. På den måten skal det bli enklere for forbrukerne å ta gode og bærekraftige valg.

Holdbare produkter som kan repareres

Forbrukerrådets mål er at vi har lover og regler som gjør det enkelt for forbrukerne å ta gode miljøvalg, og at mer miljøvennlige alternativer er tilgjengelige til en konkurransedyktig pris. Av økonomiske årsaker tvinges mange til å kjøpe nytt fremfor å reparere. Vi mener derfor at merverdiavgiften på reparasjoner bør fjernes. Sammen med

bransjeorganisasjoner og miljøorganisasjoner har vi tatt dette opp med politiske myndigheter.

I mai arrangerte vi et frokostseminar om hva EUs sirkulærøkonomipakke vil bety for forbrukerne. Forslaget om et regelverk for bærekraftige produkter står her sentralt. Hvis det skal bli enklere å ta gode valg som forbruker, må det stilles strengere krav til at produktene er holdbare og kan repareres.

Sirkulære forbrukerrettigheter

Et grønt skifte må legge til rette for at forbruket endres fra å eie til å leie, låne og lease mer. Vi har kartlagt vilkårene ved leie

«Vaskemaskin vil jeg eie, da er det mitt ansvar, trenger ikke tenke på at den kan gå i stykker. Tryggere å eie enn å leie, risikoen er mindre føler jeg... hvis den går i stykker så har du jo garanti, da har du rettigheter (...)

Leieundersøkelsen, Forbrukerrådet 2022

i viktige markeder og avdekket at forbrukerne jevnt over har svært dårlige rettigheter sammenlignet med når de kjøper et produkt. En kvalitativ undersøkelse gjennomført av Forbrukerrådet viser at leie ses på som et alternativ til å kjøpe der behovet er kortvarig, men det må være enkelt, trygt og til en riktig pris.

Vi jobber derfor for at forbrukerne sikres samme nivå av rettigheter og beskyttelse i et tjenestesamfunn som ved kjøp av varer.

Overproduksjon av klær

Sammen med Framtiden i våre hender ba vi Samfunnsøkonomisk analyse om å kartlegge omfanget av overproduksjon av klær på det norske markedet. Det førte til rapporten Overskudd av klær fra klesbransjen i Norge. Der kommer det blant annet frem at det årlig produseres minst 825 tonn overskuddsklær som kleskjedene i Norge ikke får solgt gjennom egne kanaler. Kleskjedene About You, Zalando og Hennes & Mauritz nektet å utlevere tallene sine på overproduksjon. Hemmeligholdet gir grunn til å tro at volumet av usolgte klær sannsynligvis er betydelig større enn det vi kan dokumentere. Alle de tre kleskjedene ble klaget inn til Klagenemnda for miljøinformasjon fordi dette er viktig informasjon som kjedene er lovpålagt å utlevere.



Foto: Adobe stock

Nå må alle tre opplyse om hvor mye usolgte og overflødige klær de har fra det norske markedet i årene 2019, 2020 og 2021.

Produkttester for å styrke forbrukermakten

I 2022 etablerte vi Kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet. Kontaktpunktet ble lansert som en ny tjeneste til norske forbrukere på Forbrukerkonferansen 28. september. Tjenesten tilbyr produkttester med fokus på bærekraft. Det overordnede målet med tjenesten er at det skal være lett

å velge mer bærekraftig, også når du kjøper noe nytt. Testene undersøker ulike bærekraftaspekter ved produktene, for eksempel kvalitet, levetid og holdbarhet, helse- og miljøskadelige kjemikalier, energiforbruk og om produktet kan repareres. Tjenesten forteller hvilke produkter som er lite bærekraftige og lure å styre unna, og hvilke som er gode og mer bærekraftige kjøp. I flere av testene fra 2022 er kjente og dyre merkevarer testtapere, mens de rimeligste alternativene vinner på kvalitet og levetid.

Eksempler fra de første testene

SLAGBOR OG DRILL

Flere modeller er ødelagt og ubrukelige allerede før testen er ferdig.



SOLKREM

Kremer som inneholder helse- og miljøskadelige stoffer.



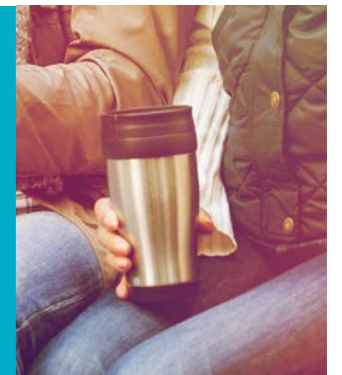
TERMOSER

Termoser som ikke holder drikken varm, og som lekker.



TERMOKOPPER

En åpningsmekanisme som er ødelagt før testen er ferdig, og ikke kan repareres.



BILBARNESETER

Et sete som må kasseres fordi det ikke består kollisjonstesten. Et sete med skadelige kjemikalier.



BAKEFORMER I SILIKON

Bakeformer som inneholder problematiske kjemikalier og lekker kjemikalier til maten under steking.



Andre forbrukerpolitiske saker



Mer energidrikk hos barn og unge

Forbruket av energidrikk blant barn og unge har økt, selv om helsemyndighetene har et mål om det motsatte. Forbruket har økt mye blant de yngste barna. Derfor har vi anbefalt Stortinget å innføre en aldersgrense på 16 år for kjøp av energidrikker. Vi har prioritert arbeidet opp mot Folkehelsemeldingen, som skal legges frem i 2023.



Markedsføring av usunn mat og drikke

Barn og unge utsettes for et stort markedsføringspress, særlig gjennom sosiale medier og digitale plattformer. Vi har i lengre tid etterlyst bedre beskyttelse fordi dagens selvreguleringsordning på området ikke er god nok. Vi har bedt om at et forbud mot slik markedsføring kommer til ny vurdering, og har forventninger om at det vil skje i forbindelse med den kommende Folkehelsemeldingen.



Dagligvaremarkedet

For forbrukerne er dagligvarer et av de viktigste markedene. Det er avdekket store forskjeller i innkjøpsprisen mellom kjedene. Ved å fortsette å akseptere store innkjøpsfordeler vil den største aktøren bli enda større. Dette får konsekvenser for konkurransesituasjonen. Vi har derfor jobbet aktivt for et forbud mot usaklig prisdiskriminering fra leverandører med vesentlig markedsrett. Regjeringen har sendt to alternative forslag på høring.

Forbrukerrådets juridiske arbeid

Forbrukersaker kjennetegnes ofte ved at det er en sterk ubalanse i styrkeforholdet mellom partene. Én enkeltforbruker i en tvist mot en stor bank eller et flyselskap kan være Davids kamp mot Goliat. Det er store forskjeller i tilgjengelige ressurser, både økonomiske og menneskelige, og i kunnskapsnivå. Bankene har fagkunnskap om hvordan banksystemene fungerer, og Tesla om programvaren i bilen – mens forbrukeren bare har kunnskap om sin egen situasjon. Denne ubalansen kommer tydelig frem for Forbrukerrådet både i arbeidet i forbrukerklagenemndene og gjennom advokatordningen.

Finansklagenemnda har fem underavdelinger: Bank, Skade, Person, Eierskifte og Inkasso. I tillegg behandler Finansklagenemnda klager på trafikkforsikringsgebyrer.

Transportklagenemnda består av underavdelingene Fly, Kollektiv og Sjø. Pakkereisenemnda er samlokalisert med Transportklagenemnda. De andre nemndene (Elklagenemnda, Parkeringsklagenemnda, Boligtvistnemnda, Brukerklagenemnda, Reklamasjonsnemnda for eieomsmedlingstjenester og Reklamasjonsnemnda for takstmenn) er ikke samlokaliserte.

Klagenemnder på forbrukerområdet

Vi representerer forbrukerne i 18 klagenemnder. Gjennom klagenemndene bidrar vi til at forbrukerne får et raskt, billig og godt utenomrettslig klage tilbud. Overordnet er klagenemndene i dag et fragmentert og uensartet tilbud om utenomrettslig tvisteløsning. Det er stort sprik i kvaliteten på saksbehandlingen og veiledningen i nemndene, organiseringen og finansieringen er ulik, og etterlevelsen av nemndsvedtak varierer. Vi er derfor en sterk pådriver for å styrke og samordne nemndene.

Det har vært en kraftig økning i antall saker til behandling i de fleste nemndene de siste årene. Mange av nemndene har hatt mer enn 50 prosent økning i antall saker til behandling. For eksempel har Finansklagenemnda samlet hatt en økning på 55 prosent i antall saker som er behandlet i nemnd, de siste fem årene.

Økningen utfordrer både Forbrukerrådets ressurser og et allerede presset nemnds-system. Mangelen på et felles saksbehandlingssystem og sekretariat og felles saksbehandlingsregler blir ekstra tydelig når veldig mange saker skal avklares. I sum utfordrer situasjonen forbrukernes rettssikkerhet.

Antallet saker som havner i nemnd, påvirker blant annet nemndenes evne til forsvarlig saksbehandling. Dette gjelder særlig der nemndene har små sekretariater med lav bemanning. Hvis forberedelsen og faktagrunnlaget er knapt, krever det tilsvarende større innsats fra representantene våre. Bransjene og enkeltelskapene vil i alle tilfeller ha best tilgang til informasjon. Dermed kreves det betydelig innsats for å opplyse saken fra forbrukerens standpunkt.

Advokatordningen bistår

Gjennom advokatordningen bistår vi forbrukerne i retten. Målet er å få rettslige avklaringer som har betydning for forbrukerretten og for forbrukerne. Gjennom advokatordningen får vi et unikt innblikk i hvilken type forbrukersaker som går til domstolene, og hvilke problemer forbrukerne møter der.

Det har vært høy aktivitet i advokatordningen i 2022. Vi har derfor ansatt en ekstra advokat for å møte etterspørselen og kunne ta flere saker med egne ressurser.

Vi har fått om lag 35 saker til vurdering i advokatordningen i 2022. Flere av disse har vært relativt store og krevende saker, for eksempel en sak om misbruk av BankID. Nytt i år er at vi har fått flere saker etter

bustadoppføringslova og to saker om manglende tilbakebetaling av forskuddsbetaling etter avsluttet studieopphold i utlandet grunnet korona.

Gjennom advokatordningen deltar vi også i den offentlige debatten om forbrukerrettigheter. Vi har blant annet pekt på at nåløyet for å få til gruppesøksmål er for trangt. Vi har også rettet oppmerksomheten mot at bankene ikke respekterer grunnleggende forbrukerrettigheter når kunden er utsatt for svindel.

I 2022 har advokatordningen i Forbrukerrådet bidratt til tre viktige avklaringer i Høyesterett:

GOD MEGLERSKIKK

(HR-2022-13-16-A)

Denne saken handlet om salg av en leilighet og bud som ble akseptert av selgeren uten at eiendomsmegleren videreformidlet aksepten til budgiveren. Etter at akseptfristen gikk ut, fortsatte derfor budrunden, og prisen ble høyere enn det selgeren først hadde akseptert. Vi har over tid arbeidet for en tryggere bolighandel og engasjerte oss i saken med kostnadsgaranti og skriftlig støtteskriv. Høyesterett kom til at eiendomsmegleren hadde handlet uaktsomt og i strid med god meglerskikk når han ikke videreformidlet selgerens første aksept til budgiveren. Dommen slår fast at megleren har en omsorgsplikt for både selgeren og kjøperen. Dette er den første dommen som konstaterer ansvar mellom eiendomsmegleren og kjøperen.

FORBRUKERKJØP OG ENTREPRISE

(HR-2022-1980-A)

Tvisten i denne saken gjaldt hvilke krav som skal stilles til en faktura for at forbrukeren skal kunne kontrollere at den er riktig, og hva som ligger i lovens krav om «kontrollerbar regning». Saken gjaldt fakturaer for et omfattende elektroarbeid i en privatbolig. Vi var partshjelper da saken kom opp i Høyesterett. Høyesterett uttalte at bustadoppføringslova først og fremst skal ivareta forbrukerens kontrollbehov. Derfor måtte entreprenøren gi forbruker en bedre oversikt over innholdet i kravet, med en spesifisering av fakturaen, slik at den ble i samsvar med avtalen som var inngått med forbruker. Høyesterett kom likevel frem til at en skjønnsmessig oppstilling fra entreprenøren i ettertid kan, etter en konkret vurdering, likevel oppfylle lovens krav.



Foto: Colourbox

MISBRUK AV BANKID OG ELDRESVINDEL

(HR-2022-1752-A)

Som hovedregel har bankene ansvar for transaksjoner som andre enn kunden foretar uten samtykke fra kunden. I enkelte tilfeller kan banken likevel legge ansvaret på kunden, avhengig av handlemåten til kunden. Dette skjedde i denne saken som vi engasjerte oss i, og som handler om hvordan svindlere bevisst henvender seg til eldre personer for å lure dem til å oppgi personopplysninger. Dette er en type svindel som øker kraftig i omfang.

Bankkunden, en eldre kvinne, ble lurt til å oppgi passord og kode for BankID til en person som kontaktet henne på telefon, og som hun trodde var en representant for banken. I avtalen om BankID har imidlertid forbrukeren plikt til ikke å røpe koden og passordet til noen, heller ikke til banken eller politiet.

Banken mente kunden handlet på en slik måte at hun selv måtte bære tapet, selv om vedkommende var utsatt for målrettet svindel. Saken ble klaget inn til Finansklagenemnda. Her kom flertallet frem til at banken skulle dekke tapet for kunden. Banken valgte imidlertid å ikke følge nemndas avgjørelse. Vi bidro til at forbrukeren kunne føre saken i domstolen.

Høyesterett slo fast at kundens handlemåte ikke var av en slik karakter at banken kunne legge ansvaret på kunden. Dommen er en viktig avklaring når det gjelder hva som skal til for at banker skal kunne hevde forsett og dermed fritas for ansvar etter finansavtalelovens regler. Vi antar at avklaringen også vil få betydning for den nye finansavtaleloven.

Veiledning av forbrukerne

Forbrukerrådets veiledningstjeneste gir én-til-én-veiledning direkte til forbrukerne. I 2022 hadde vi en svak vekst i henvendelser fra forbrukerne. Forbrukerne tar i hovedsak kontakt med spørsmål på telefon og gjennom kontaktskjemaet vårt på nett. Vi svarer også på spørsmål fra nettstedet Ung.no. Vi har veiledere med høy faglig kompetanse og god kjennskap til forbrukerrettigheter og sikrer dermed god, målrettet informasjon til forbrukerne.

I 2022 veiledet vi i alt 52 045 forbrukere, mot 49 294 i 2021. Dette er en økning på 6 prosent.

Tabellen under viser antall henvendelser til Forbrukerrådets veiledertjeneste for 2022, fordelt på kanaler:

Kanal	Antall veiledninger
Telefon	35 667
E-post	11 085
Nett	5 068
Sosiale medier	225
Totalt	52 045

Gjennom dialogen med forbrukerne får vi en unik innsikt i forbrukernes behov og utfordringer. Det er kompetanse og innsikt som brukes aktivt i organisasjonen for å styrke forbrukernes situasjon.

Som tidligere år får vi flest henvendelser om bruktbil, men i år har vi hatt 88 prosent økning i henvendelser om fly og 70 prosent økning i henvendelser om strøm. Økningen kan ses i sammenheng med flystreiken til SAS og de enorme prisøkningene i strømmarkedet. Vi ser også en betydelig økning i henvendelser om klær og sko.

«Jeg er topp fornøyd på en rask og informativ tilbakemelding, så jeg sier enkelt og greit, hjertelig takk»

Tilfredshetsundersøkelsen

Marked topp 10	2021	2022	
Bruktbil	5 214	4 877	- 6 %
Strøm og nettleie	2 025	3 450	+ 70 %
Husleie	2 769	2 994	+ 8 %
Flyselskap	1 428	2 684	+ 88 %
Håndverkertjenester*	2 842	2 979	+ 5 %
Innredning og møbler	1 819	1 782	- 2 %
Klær/sko og vesker ol.	1 265	1 703	+ 35 %
Byggevarer	1 756	1 485	- 15 %
Hvitevarer og oppvarming	1 397	1 030	- 26 %
Nybil	941	996	+ 6 %

* I år har vi inkludert alle håndverkertjenester, både kategorien «Reparasjoner og vedlikehold» og «Bilreparasjoner» i tillegg til «Håndverkertjenester på fast eiendom». I tidligere rapporter har vi bare rapportert «Håndverkertjenester på fast eiendom». Oppdateringen er her gjort for både 2021- og 2022-tallene.

«Veldig positivt å få et grundig svar selv på en liten sak, en veldig god opplevelse»

Tilfredshetsundersøkelsen

Tilfredshet med veiledningstjenesten

I 2022 var tilfredshetskåren 4,2 av 5 på de skriftlige henvendelsene våre. Det viser at vi totalt sett har en høy tilfredshet, og at forbrukerne er fornøyd etter å ha vært i kontakt med veiledningstjenesten.

Nærmere 90 prosent av dem som har svart på tilfredsundersøkelsen, synes svartiden var som forventet eller bedre. Foreløpig gjelder undersøkelsen bare for de skriftlige henvendelsene vi mottok i 2022. Dette har sammenheng med innføringen av et nytt CRM-system til bruk i registreringen av forbrukerhenvendelser.

Kommunikasjon med forbrukeren i sentrum

På lag med forbrukeren i alle kanaler

Ny podkast, ny versjon av forbrukerradet.no, kampanje om rettigheter ved bruktkjøp, bedre forbrukerspråk, solid mediearbeid og satsing på sosiale medier er blant aktivitetene vi har prioritert for å være relevant og tydelig med forbrukeren i sentrum.

Våren 2022 lanserte vi podkasten «Life hacks med Forbrukerrådet». Målet med podkasten er å gjøre forbrukerne litt klokere, både når det gjelder forbrukerrettigheter og små og store forbrukerfeller. Hver episode er på 15-20 minutter og handler om ett aktuelt tema, som bruktkjøp, dyrtid, strøm, grønnvasking, husleie og bytterett. Podkasten er tilgjengelig fra alle podkastplattformene og er lastet ned 2000 ganger. Antall nedlastninger har økt for hver episode.

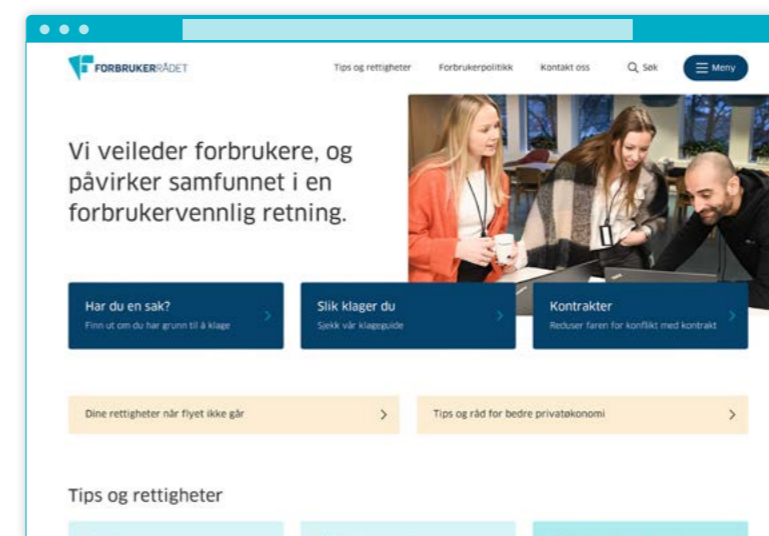
Nettsiden vår, forbrukerradet.no, har blitt oppdatert og lansert på nytt. På nettsiden retter vi nå ekstra oppmerksomhet til tips og rettigheter til forbrukerne. I tillegg er den interaktive forbrukerguiden «Har du en sak» oppgradert med nytt design og nytt grensesnitt, og vi har laget politiske sider med blant annet våre politiske posisjoner. Kontaktinformasjonen på nettsidene er også oppdatert og skal gjøre det enklere for forbrukerne å hjelpe seg selv og å ta kontakt med veiledningstjenesten vår. Forbrukerradet.no gir også tilgang til produkttestene våre. I 2022 har vi også jobbet aktivt for å øke nynorskandelen på nettsidene og kontoene våre på sosiale medier.

Et sentralt grep i kommunikasjonsstrategien vår er å følge prinsippene for klart språk, eller forbrukerspråk som vi kaller det. Vi skal treffe forbrukerne med et språk de forstår, slik at de finner det de trenger og kan nyttiggjøre seg informasjonen. For å sikre dette har vi blant annet gjennomført interne kurs og revidert tekster og sjekklister for brukertilpasset kommunikasjon.

Kampanjen «Brukt til jul?» dreide seg om brukte julegaver, og vi oppfordret forbrukerne til å spare penger og miljøet med litt forbrukervett i førjulstiden. Rettigheter ved bruktkjøp og reklamasjon på ødelagte julegaver fra året før var tematikken i annonseringen, fulgt av innlegg på sosiale medier og mediasaker.



Fra kampanjen om å kjøpe brukte julegaver. Foto: VON



Skjermdump av forsiden til forbrukerradet.no

Solid synlighet i media

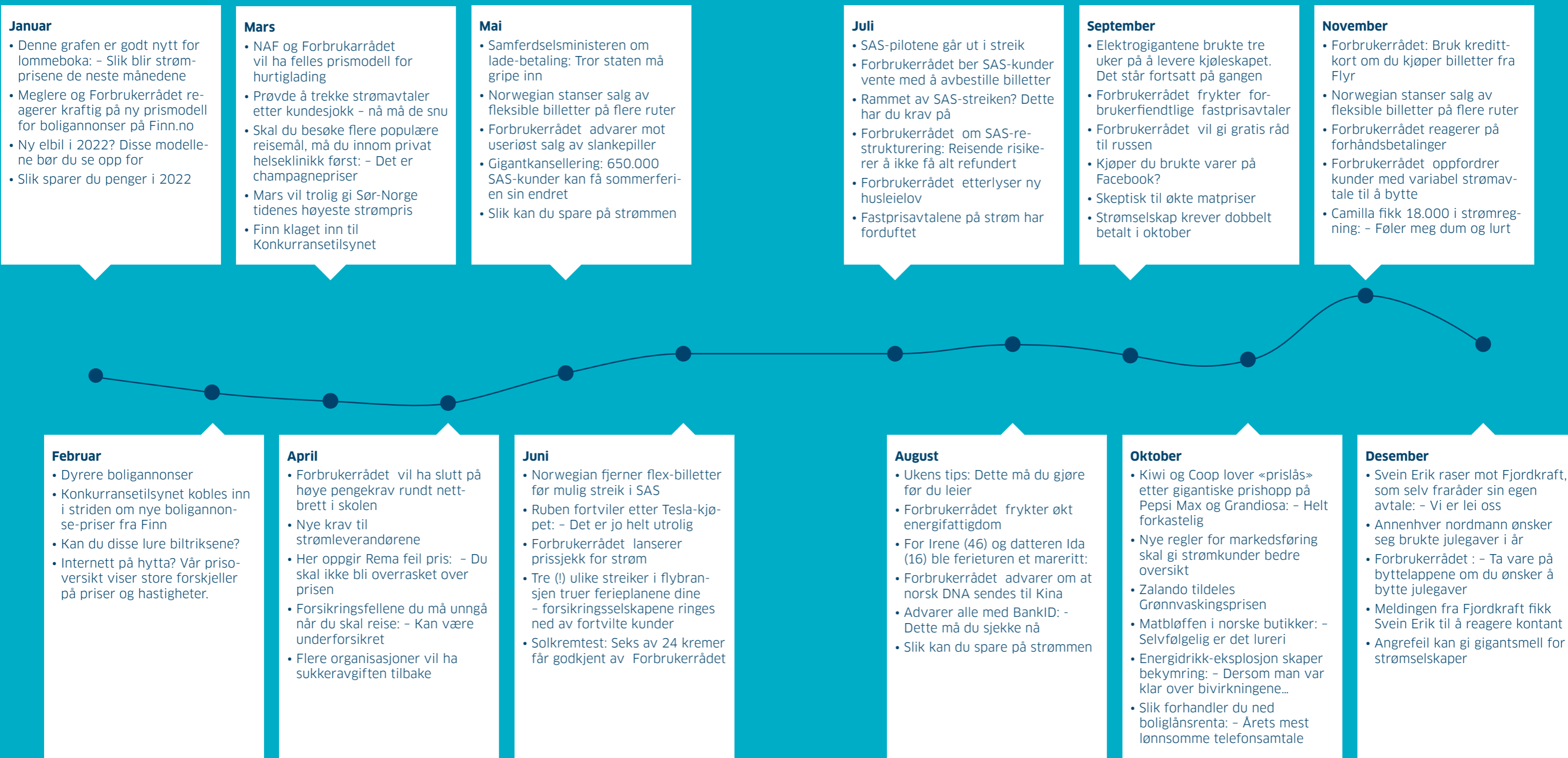
Vi bruker media aktivt for å nå ut med politiske saker og med forbrukerveiledning. Vi ble omtalt ca. 6000 ganger i norske redaksjonelle medier i 2022. Første halvår hadde vi færre saker enn vanlig, hovedsakelig på grunn av det endrede nyhetsbildet i forbindelse

med krigen i Ukraina. I andre halvår hadde vi derimot en god vekst med temaer som strøm, reiser, matpriser og rettigheter. 30 prosent av sakene var i riksmidier.

Vi har 10 talspersoner som uttaler seg om forbrukerrettigheter, boligmarkedet, dagligvarepriser, strøm, digitalisering, økonomi, bærekraft og produkttestene våre. Antall henvendelser fra journalister var på om lag 970 i 2022, noe som er en økning fra om lag 700 året før. Til sammen sendte vi i 2022 ut ca. 80

pressemeldinger, som også publiseres som nyhetssaker på forbrukerradet.no.

Temamessig har det vært bredest medieinteresse om strøm, dagligvarer, finans, reise og rettigheter.



Her er et utvalg av mediasaker gjennom året.

Kjennskapsundersøkelsen

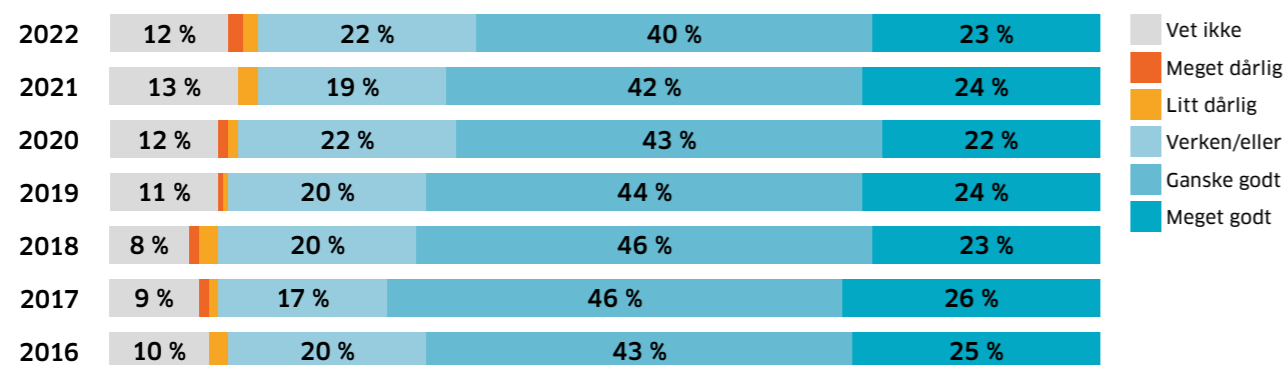
Vi måler kjennskap til og inntrykk av virksomheten vår gjennom en årlig kjennskapsundersøkelse. Resultatet har vist seg å være ganske stabilt over tid. Uhjulpen kjennskap til Forbrukerrådet er 48 prosent (de som husker Forbrukerrådet uten å få hjelp til å huske det). Dette er en liten nedgang fra 50 prosent året før. Kjennskapen er langt høyere enn for andre aktører som jobber med forbrukerspørsmål. 94 prosent svarer ja på at de kjenner til eller har hørt om Forbrukerrådet (hjulpen kjennskap). 63 prosent oppgir at de har et godt inntrykk av Forbrukerrådet, en liten nedgang fra 66 prosent året før.

Synligheten vår er størst gjennom media. På spørsmål om hvor de la merke til Forbrukerrådet sist gang, oppgir 53 prosent media og 7 prosent sosiale medier.

69 prosent svarer at de er enige i at Forbrukerrådet gir god informasjon, tips og råd til forbrukerne, og 80 prosent stoler på informasjonen de får. Bare fem prosent svarer at de ikke stoler på informasjonen, mens 17 prosent svarer at de ikke vet.

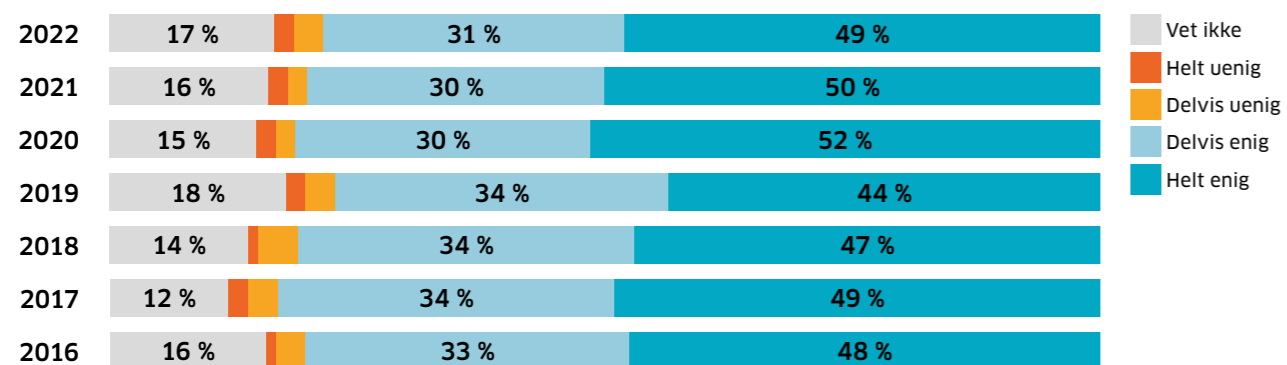
6 av 10 har et godt inntrykk av Forbrukerrådet

Hvilket inntrykk har du alt i alt av Forbrukerrådet?



Forbrukerrådet oppleves som pålitelige

Utsagn: Jeg stoler på informasjonen som kommer fra Forbrukerrådet



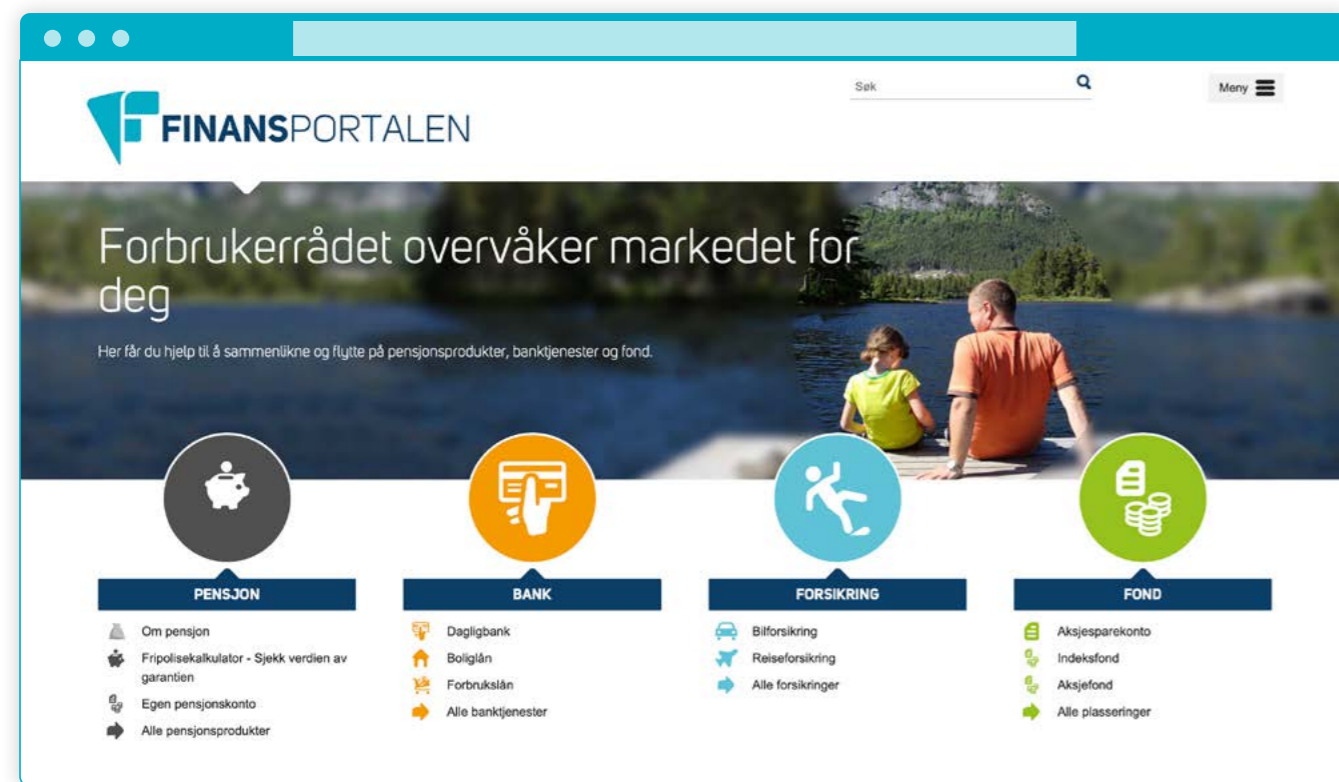
Fly og strøm mest besøkt på forbrukerrådet.no

Nettsidene våre inneholder en rekke selvhjelpsguider. Guidene gir tips og råd til forbrukerne, slik at de skal kunne løse utfordringer på ulike områder.

De som besøkte nettsiden vår i 2022, var mest interessert i Flykalkulatoren, tips og råd om strøm og veiledningsinformasjon om rettigheter, kontrakter, klagebrev, tester og guider. Flykalkulatoren gjør det enkelt å regne ut rettighetene når flyet ikke går som det skal. Det er også utviklet en versjon som kan deles, som gjør at tjenesten kan benyttes av andre nettmedier. Kalkulatoren er oversatt til 25 språk og er tatt i bruk av en rekke forbrukerorganisasjoner i Europa. Kalkulatoren hadde over 500 000 sidevisninger i 2022.

I 2023 vil vi jobbe videre med å sikre at vi har kjente og brukervennlige tjenester som gir forbrukerne hjelp til selvhjelp, informasjon og veiledning. Det inkluderer en større revidering av rettighetsinformasjonen vår og utvikling av flere «rettighetskalkulatorer». Vi skal også utarbeide en tilgjengelighetserklæring i tråd med EUs webdirektiv (WAD).

Digitale tjenester



Finansportalen

I 2022 har vi jobbet med tekniske forbedringer på tvers av tjenestene på Finansportalen. Vi har oppgradert programmeringsspråket i alle tjenestene, ryddet og forbedret teknisk dokumentasjon, forenklet datamodeller på produkter, oppgradert og tettet kjente sikkerhetshull, løst personvernproblemer og modernisert de faste jobbene som henter data.

Vi har videre økt personvernet i tjenesten ved å fase ut Google reCAPTCHA og erstattet den med en egenutviklet løsning. Vi har også gjort forbedringer når det gjelder universell utforming.

Vi har nå et sikrere system som er enklere og billigere å drifte, vedlikeholde, lære seg og utvikle.

Finansportalen Bank

Bank er den mest besøkte tjenesten på Finansportalen, med over 50 prosent av sidevisningene. Tjenesten

inneholder ulike kalkulatorer, hvor de mest populære er boliglåns- og bankinnskuddskalkulatorene. I 2022 har vi jobbet med å opprettholde og forbedre datakvaliteten i tjenesten, slik at vi kan være sikre på at vi viser forbrukerne riktige priser. Det har vært spesielt utfordrende i 2022 fordi det har vært hyppige endringer i styringsrenten. Vi har derfor erstattet et internt kvalitetssystem med en bedre løsning som på sikt vil senke vedlikeholdskostnadene og enklere fange opp endringer i bankenes prislister.

Vi har gjennomgått tjenesten «Pengeoverføringer til utlandet» og inkludert nye land, leverandører og produkter slik at tjenesten dekker flere områder. Tjenesten er sertifisert av Verdensbanken og er i henhold til standardene.

Fordi styringsrenten har blitt justert flere ganger i 2022, har vi ikke hatt kapasitet til å lage fullstendige

datakvalitetsrapporter for alle produktkategoriene i år. Vi har utarbeidet datakvalitetsrapporter for boliglån og bankinnskudd. De viser at boliglån, med over 1000 produkter, hadde en feilprosent på 1,5 prosent. Bankinnskudd, med over 1300 produkter, hadde en feilprosent på 3,8 prosent.

Vi har også gjort små endringer i løsningen som øker brukervennligheten, i tillegg til å legge til nye kostnadselementer i forskjellige produkter.

Finansportalen Forsikring

Vi har fått flere interne ressurser som jobber med Finansportalen Forsikring. Det har gjort at kvaliteten på tjenesten er forbedret. Vi har blant annet intensivt oppfølgingen av prisavvik. Hvert selskap har vært gjennom en kvalitetssikring for behandling av personopplysninger, og flere har satt i gang tiltak for å forbedre personvernet i forsikringstjenesten. Markedsdekningen har vært redusert som en følge av forbedringsarbeidet, men stadig flere selskaper blir lagt til for innrapportering til tjenesten.

Finansportalen Fond

Finansportalen Fond er avhengig av et godt samarbeid mellom selskapene for å ha en velfungerende tjeneste. I år har vi utarbeidet første skisse til en ny løsning for å vise og sammenligne fond. Den nye løsningen innebærer at hver enkelt fondsdistributør rapporterer inn data til Finansportalen. Det er nødvendig for at fondssammenligningstjenesten skal kunne gi forbrukerne mulighet til å gjøre relevante sammenligninger og vise alle gebyrene forbundet med å kjøpe og eie fond. Distributørene vil måtte rapportere inn plattformgebyrer og returprovisjon som tilbakebetales til kunden, for hvert enkelt fond de tilbyr i forbrukermarkedet.

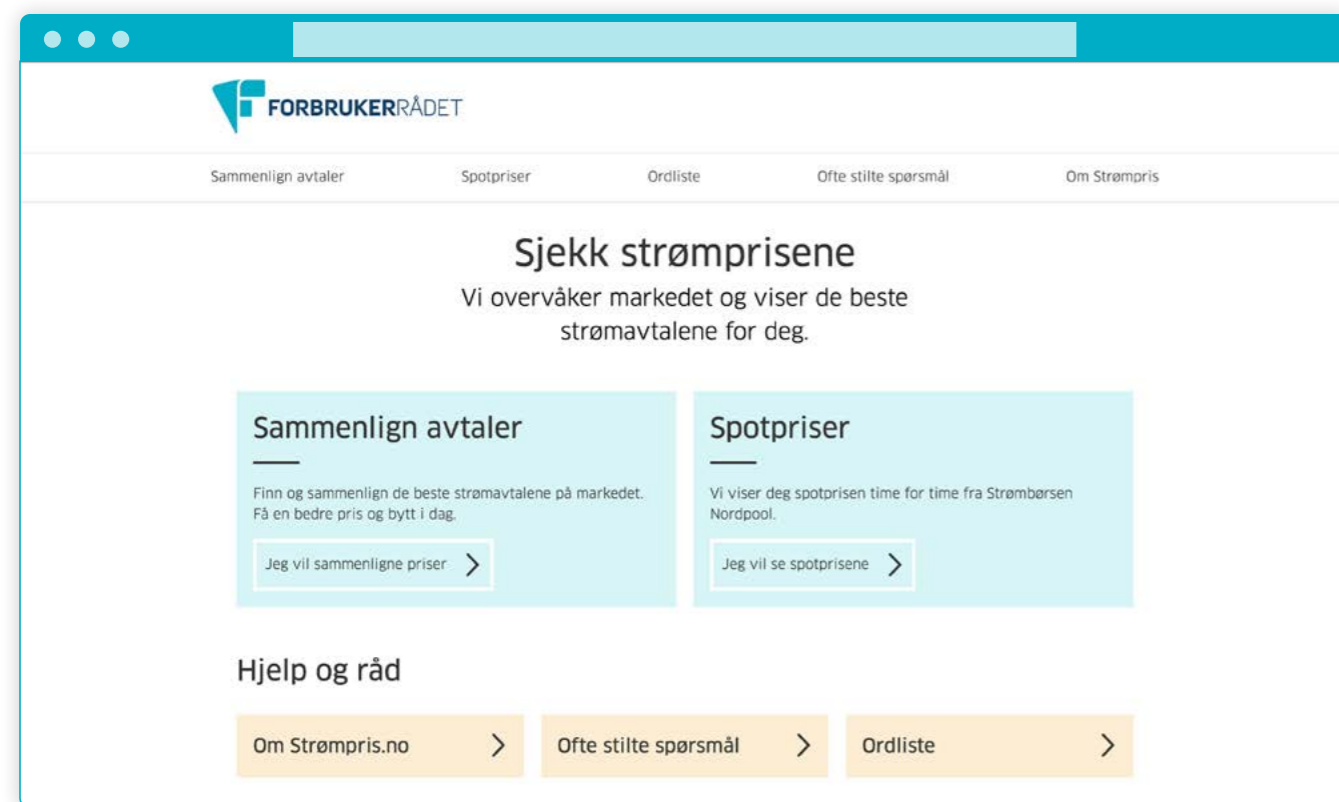
Skissen ble presentert for flere aktuelle fondsdistributører i 2022, og vi ba et utvalg selskaper om innspill til hvordan innrapporteringen kan gjøres på en hensiktsmessig måte. Basert på innspillene har vi utarbeidet et første utkast til en teknisk løsning som kan brukes til datainnsamlingen. Selskapene vil teste løsningen i 2023 før vi tar den i bruk.

Det er Verdipapirfondenes forening (VFF) som leverer data til Finansportalen. Vi har avklart at de i sin datastrøm inkluderer informasjon om hvor bærekraftig fondene er. Endringen følger EU-regelverket SFDR, som innlemmes i norsk rett gjennom lov om bærekraftig finans som trer i kraft i løpet av 2023. VFF vil tilpasse datastrømmen sin når loven trer i kraft. Da vil vi søke om å bruke dataene for å gi forbrukerne bærekraftinformasjon om fond på Finansportalen.

Finansportalen Pensjon

Pensjonsmodulen på Finansportalen er lansert i ny versjon i 2022. Nå finner forbrukerne informasjon om plattformgebyrer i sammenligningstjenesten for pensjonsproduktene, med tilhørende spareprofiler fra de ulike pensjonselskapene. Tidligere var forvaltnings- og plattformgebyrer slått sammen hos for eksempel DNB, noe som gjorde det umulig for forbrukeren å vite hva som var forvaltningsgebyr, og hva som var plattformgebyr. Lanseringen av den nye versjonen av «Gebyrsjekken» for pensjonsprodukter innebærer økt datakvalitet på Finansportalen samtidig som forbrukerne får større innsyn i detaljene. Finansportalen har samarbeidet med Norsk Pensjon over tid for å få realisert denne løsningen, og det har krevd endringer i Norsk Pensjons database og måten selskapene rapporterer inn til databasen.

Vi har hatt en full gjennomgang av alle prisene på pensjonsproduktene. Gjennomgangen gjøres årlig i samarbeid med selskapene som leverer pensjonsprodukter til det norske forbrukermarkedet. Det ble funnet svært få prisavvik. Alt av innhold om pensjon, artikler og produktbeskrivelser er gjennomgått og oppdatert i henhold til regelverket.



Strømpris.no

I 2022 fikk portalen Strømpris ekstra midler i revidert statsbudsjett. Midlene er brukt til å gjøre større tekniske forbedringer og til å forbedre brukervennligheten og hvordan tjenesten oppleves.

Det har vært mye aktivitet i strømmarkedet i 2022, noe som har ført til enda større behov for å kvalitets-sikre strømvitalene. Kvalitetssikringen er avgjørende for å opprettholde en aktuell og oppdatert portal. Vi har sendt 22 brudd på rapporteringsplikten til Reguleringsmyndighet for Energi (RME), over 150 avvik er avdekket, og alle avtaler er kontrollert minst én gang. I tillegg legger vi vekt på jevnlig kontroll av strømvitaler og strømleverandører.

Vi har brukertestet både tjenesten strømpris.no og datainnsamlingen. Som et resultat av testene har vi blant annet lansert en ny forside for både mobil og datamaskin, slik at brukerne har lettere tilgang til

alle tjenestene våre. Vi har sortert ut strømvitaler som bare er for nye kunder. Det reduserer antallet lokketilbud i portalen og i markedet. De aller fleste av brukerne våre kommer til tjenesten via mobil. Vi har derfor jobbet med å gjøre tjenesten lettere å bruke på små skjermer.

Vi har jobbet med å gi bedre og tydeligere informasjon om strømvitalene. Vi har lansert en oversikt over spotpriser, hvor vi skiller på time for time og måneds-basert. Det skal gjøre det lettere for norske forbrukere å kontrollere sin egen faktura og justere forbruket for å redusere kostnadene. I 2023 skal vi blant annet gjøre det mulig å sammenligne avtaler på tvers av avtale typer.

Med ekstra midler har vi gjort tekniske forbedringer på tjenesten. Strømpris.no har i år gått over til en mer moderne publiseringsløsning som gjør at vi blant annet reduserer tiden før ting vi utvikler, kan

Markedsportalene

Brukertallene på markedsportalene speiler strømningene i samfunnet. Antall brukere på strømpris.no har økt med hele 30 prosent sammenlignet med året før. Vi tror det skyldes at forbrukerne har blitt mer bevisste på prisforskjeller i strømmarkedet. Den økte bevisstheten henger trolig sammen med høye strømpriser i 2022 og høy medieaktivitet fra Forbrukerrådet gjennom hele 2022. Andre årsaker kan være den ovenfor nevnte kampanjen og en endring i prisopplysningsforskriften i november 2022, som slår fast at alle selskaper er pliktige til å henvise til strømpris.no i all markedsføring.

Besøkende på Finansportalen.no har holdt seg på samme nivå som i 2021.

Distributørene våre i 2022 inkluderte blant annet VG, Dine Penger, bytt.no, kredittkort.com, penger.no, norskfamilie.no, renteradar.no og strøm.no - i tillegg til aktører som har etterspurt data til andre formål enn forbrukertjenester

Forbrukerradet.no

Det siste året har det vært en markant økning i trafikken på forbrukerradet.no. Oppgangen skyldes i stor grad SAS-streiken og økt bruk av Flykalkulatoren, etterspørsel etter forbrukerinformasjon om strøm og satsingen vår på produkttester.

gå i produksjon. Det reduserer kostnader og gjør det enklere å implementere nytt design. Vi har også gått over til en mer moderne arkitektur. Det innebærer at vi reduserer driftsrelatert arbeid og kan intensivere arbeidet med å forbedre tjenesten for forbrukerne.

I juni lanserte vi en tjeneste der forbrukerne kunne legge inn strømforbruk og kostnad for å sjekke om de har en dyr eller billig avtale. Tjenesten ble trukket tilbake fordi det viste seg at prismodellen ikke tok tilstrekkelig høyde for døgnvariasjoner i spotprisene. Vi ser nå på en mulig integrasjon med Elhub, slik at de oppgitte forbruksdataene blir riktige.

I november og desember 2022 gjennomførte vi en større kampanje for å øke kjennskapen til Strømpris.no. Kampanjen besto av bannerannonser i en rekke nettaviser i tillegg til radioreklame.

Brukertallene for tjenestene våre (per uke) går frem av tabellen under:

Tjeneste	2021 (per uke)	2022 (per uke)
Finansportalen.no	24 200	24 640
Strømpris.no	19 200	24 560
Forbrukerrådet.no	44 800	52 900
Sum	88 200	102 100

Besøk på nettsidene våre måles ved gjennomsnittlig unike ukentlige brukere.

Del 4

Styring og kontroll i virksomheten

Overordnet vurdering

I 2022 har vi hatt høy aktivitet og god driv i organisasjonen. Vi har etablert alle delstrategier, inkludert HR-strategi og IT-strategi med tilhørende veikart. Organisasjonsmodellen fra 2021 er evaluert i samarbeid med partene og justert med virkning fra 1. september 2022. I tråd med HR-strategien legger vi vekt på ledelse, og hele ledergruppen har fullført et skreddersydd lederutviklingsprogram. Vi jobber også kontinuerlig med å profesjonalisere interne prosesser rundt virksomhetsstrategien, planer og budsjetter i tråd med styrets budsjettvedtak og for rapportering til departementet. Vi har også etablert en ny merkevareplattform og anskaffet et nytt rekrutteringsverktøy som profilerer oss bedre eksternt.

Innledning

I 2022 har vi fått ny styreleder og tre nye styremedlemmer. Det er avholdt seks styremøter, hvorav tre møter var med det nye styret etter sommeren. I mars gjennomførte vi et styreseminar hvor vi hadde innlegg fra flere eksterne aktører. På styremøtet i september hadde departementsråden og ekspedisjonssjefen i BFD en kort orientering om rollen mellom departementet og styret. Vi har holdt opplæringsseminar for nye styremedlemmer. Det nye styret ble også invitert til å delta på Forbrukerkonferansen i september.

Vi har holdt to ordinære dialogmøter med departementet. Utover dette har det vært flere møter med ulike temaer, for eksempel om nemndssituasjonen eller om kontaktpunktet for det grønne skiftet.

Forbrukerrådet har et samarbeidsutvalg (SU) som består av representanter fra ledelsen og tillitsvalgte fra Akademikerne og NTL. I 2022 ble det avholdt åtte ordinære og tre ekstraordinære møter. Arbeidsmiljøutvalget (AMU) har hatt fem møter. AMU har behandlet og diskutert 29 saker, gjennomført to verneunder og organisert valg av nytt verneombud.

Vesentlige forhold

Vi har etter hvert tilpasset oss den nye normalen etter pandemien. Vi praktiserer tilstedeværelse på kontoret, med inntil to dager hjemmekontor dersom arbeidets art tillater det. Alle ansatte har fått tilbud om en individuell avtale om hjemmekontor. Vi har etablert faste strukturer for læring og kompetansedeling. Alle ansatte har også vært gjennom opplæring i bruk av felles samhandlingsverktøy (videre opplæring i Microsoft Teams), og vi har jobbet med kompetanseutvikling innenfor de strategiske satsningsområdene våre ved å bruke både interne og eksterne ressurser.

Vi har utviklet styringsarbeidet vårt med bedre visualisering av virksomhetsplanen og mer effektive prosesser for å melde inn aktiviteter og ressursbehov fra linje, team og prosjekter. Veiledningstjenesten vår

har tatt i bruk et nytt CRM-system. Systemet vil være en av flere datakilder vi kan benytte som grunnlag for valgene og prioriteringene våre når vi skal løse forbrukerutfordringer.

En annen viktig kilde er veivalgsundersøkelsen vår. Undersøkelsen gjøres årlig i strategiperioden (2021–2025) og legger spesielt vekt på de tre strategiske veivalgene: økonomisk sårbarhet, digital sårbarhet og bærekraft. Formålet med undersøkelsen er å få et godt bilde av utfordringene forbrukerne støter på i viktige forbrukermarkeder, og hvordan disse utfordringene eventuelt endres gjennom strategiperioden. En rekke andre undersøkelser, egeninitierte og eksterne, bidrar inn i grunnlaget for prioriteringene og satsningsområdene våre.

Vi har fortsatt å tilpasse de aktivitetsbaserte kontorlokalene til behovene våre etter at vi kom tilbake på kontoret. Tiltak fra medarbeiderundersøkelsen 2021 er fulgt opp systematisk og rapportert på i AMU og lederforaene våre.

Nytt CRM-system

Forbrukerrådet implementerte i 2022 CRM-systemet i Microsoft Dynamics 365. Målet er å jobbe smartere og mer effektivt internt ved å betjene alle henvendelsene fra forbrukerne ett sted.

Førstelinjen har lenge manglet et egnet IT-system for å organisere og svare på forbrukerhenvendelser. Registreringen av henvendelsene heller ikke vært integrert, og veilederne har dermed ikke hatt noen sporbarhet eller historikk på henvendelser og dialog mellom forbrukerne og Forbrukerrådet. Med det nye systemet vil vi forbedre forbrukerrelasjonene og samtidig kunne jobbe mer effektivt.

Ansettelse og personalforvaltning

Forbrukerrådet følger opp IA-avtalen både gjennom forbyggende arbeid og proaktiv oppfølging av sykemeldte.

Når det gjelder forebygging, har vi lagt vekt på arbeidsmiljø og eventuelle risikofaktorer, som økt sykefravær. Vi har gjennomført en rekke arbeidsmiljøtiltak, blant annet sosiale tiltak som skidag og markadag, evaluering av kontorlokale våre og mindre utbedringer av disse og faglige delingsarenaer for alle ansatte. Psykososialt arbeidsmiljø og lederens rolle i forebygging har vært tema på et eget seminar for ledergruppen. Vi jobber proaktivt i oppfølgingen av sykemeldte, blant annet ved å tilrettelegge for arbeidstakere som har behov for det, for eksempel gjennom å tilby tilpassede avtaler om hjemmekontor ved behov.

Forbrukerrådet har gode strukturer for å følge opp likestillings- og diskrimineringsloven. De fire stegene under § 26 i «Arbeidsgivers aktivitetsplikt» følges og rapporteres i relevante organer som samarbeidsutvalg, arbeidsmiljøutvalget og ledermøter. I konkrete prosesser som lokale lønnsforhandlinger etter hovedtariffavtalen 2.5.1 gjøres det analyser knyttet til kjønn og utilsiktede skjevheter i organisasjonen.

Arbeidet med universell utforming har også vært høyt prioritert i 2022, da særlig i videreutviklingen og designet av de digitale tjenestene våre Finansportalen og Strømpris.no.

Vi har også videreført arbeidet med inkludering, hovedsakelig gjennom å profesjonalisere rekruttering og legge vekt på ledelse. I rekrutteringsarbeidet jobber vi blant annet med språklige virkemidler, bildebruk og intervjuguider. Vi har også skaffet oss rekrutteringsverktøyet til Jobbnorge.no. Verktøyet forenkler søke- og ansettelsesprosessen og åpner opp for å bruke flere språk. Arbeidet har gitt resultater, og i 2022 ansatte vi to søkere med innvandrerbakgrunn og to med hull i CV-en, alle i faste, fulle stillinger.

Totalt hadde vi i fjor 439 søkere på 18 utlyste stillinger. Av disse hadde 62 personer oppgitt innvandrerbakgrunn, hull i CV-en eller funksjonsnedsettelse.

I arbeidet med å løfte oss innenfor merkeva-rebygging og rekruttering har vi fått tilgang på markedsdata fra Schibsted. Disse viser at Forbrukerrådet klarer seg godt i et arbeidsmarked med mange ledige stillinger og kamp om søkerne. Vi har i året som er gått, ansatt kvalifiserte kandidater i alle stillingene vi har lyst ut.

Kjønnsfordeling, stillingstype og lønn

I Forbrukerrådet er det en overvekt av kvinner totalt sett og i faste stillingskategorier. På mellomledernivå er det like mange menn som kvinner, og det er det også i toppledergruppen når vi regner med direktøren. Det er ikke lønnsforskjeller som kan tilskrives kjønn.

Lærlinger

Forbrukerrådet meldte inn ambisjon om å ta inn lærlinger allerede før kravet om å ta inn lærlinger ble nedfelt i tildelingsbrevet. I 2022 ble vi godkjent lærlingbedrift i fagene service og administrasjon og IKT-utvikling og rekrutterte to lærlinger som startet i august. Lærlingene følges godt opp av den faglige lederen og er allerede en del av arbeidsmiljøet i Forbrukerrådet.

Gjennomtrekk og sykefravær

I 2022 hadde vi en gjennomtrekk på 13,75 prosent. Dette er noe høyere enn i 2021. Det er stor bevegelse i arbeidsmarkedet generelt, og det kan se ut som at pandemien har ført til en «ketsjupeffekt» når det gjelder at arbeidstakere flytter på seg. Trenden er ikke unik for Forbrukerrådet.

Pandemien har etter åpning av samfunnet også hatt en negativ påvirkning på det generelle sykefraværet, noe vi har sett effekten av også i Forbrukerrådet. Totalt sykefravær i 2022 var 8 prosent, fordelt mellom 6 prosent legemeldt og 2 prosent egenmeldt. Dette er noe høyere enn i 2021.

Bruk av konsulenter

I 2022 har vi trengt konsulenter til digital utvikling, og i mai 2022 fikk vi tilleggsbevilgning til å forbedre og utvide funksjonaliteten på stømpris.no. Denne ekstra innsatsen ble løst ved blant annet å leie inn konsulenter. Samtidig har vi arbeidet målrettet og effektivt for å redusere bruken av konsulenter til dette formålet. I 2022 rekrutterte vi fire utviklere som erstattet innleide konsulenter. Forbrukerrådet mener at denne rekrutteringen sikrer sentral og relevant kompetanse internt, og at det er en fremtidsrettet løsning. I 2023 vil vi derfor fortsette å se på muligheten for å erstatte innleide utviklere med fast ansatte.

Forbrukerrådet har ikke brukt konsulent-tjenester til PR eller kommunikasjonsrådgivning, men vi har hatt bistand og støtte til å designe rapporter og annonsekampanjer. Vi fikk også støtte til film og design som ble brukt på Forbrukerkonferansen. Totalt har vi brukt 650 000 kr til dette formålet.

Digital sikkerhet

Digitalisering og digital sikkerhet er en stadig viktigere del av Forbrukerrådets ordinære virksomhet. Forbrukerrådet legger til grunn Nasjonal sikkerhetsmyndighets grunnprinsipper for IKT-sikkerhet versjon 2.0 for alt IKT-sikkerhetsarbeid.

Forbrukerrådet har flyttet forbrukerradet.no til Microsoft Azure og implementert en SOC- og BaaS-tjeneste (tjeneste for sikkerhetsoperasjonscenter og serverfunksjoner) i Microsoft-plattformen. I 2023 skal alle de digitale tjenestene våre flyttes til Azure, og vi får et helhetlig sikkerhetssystem for alle tjenestene våre.

Et viktig tiltak er implementeringen av et sikkerhetsoperasjonscenter. Dette gir oss en fullstendig sikkerhetstjeneste som overvåker, forhindrer, oppdager og reagerer på alle cybertrusler og -hendelser døgnet rundt i applikasjonene og tjenestene våre i Microsoft 365 og Azure.

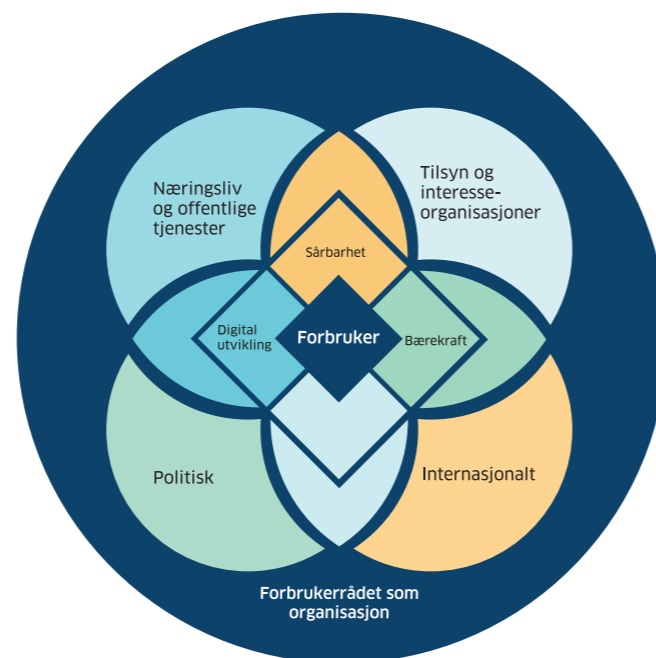
Samfunnssikkerhet og beredskap

Vi har oppdatert krise- og beredskapsplanene og gjennomført den årlige beredskapsøvelsen. Øvelsen i 2022 var en diskusjonsøvelse hvor et beskrevet scenario ble diskutert i en gruppe med den nødvendige kompetansen og de nødvendige rollene. Gruppen diskuterer seg frem til hvordan scenarioet skulle løses. Et eksempel er personopplysninger på avveie. Det er utarbeidet en rapport med tiltak fra øvelsen.

Forbrukerrådet har også hatt phishingøvelser (der noen utgir seg for å være noen andre for å få tilgang til personopplysninger) i 2022 som en aktivitet etter sikkerhetsmåned. Resultatene fra øvelsen og IT-sikkerhet ble satt på agendaen for to av Forbrukerrådets allmøter.

Del 5

Vurdering av framtidssikter



Forbrukerrådet er ein uavhengig interesseorganisasjon som skal vareta rettane og perspektiva til forbrukarane. Evna vår til å vere relevant for forbrukarane blir definert av innsikta vi har i kvardagen deira, av kunnskapen vår om forbrukarrettar og av korleis samfunnet tar omsyn til rettane.

Gjennom arbeidet vårt for forbrukarane får vi stor kunnskap om kvardagen deira og utfordringane dei møter. 50 000 førespurnader til rettleiingstenesta vår og behandlinga av om lag 20 000 saker i nemnd gir oss stor kunnskap om utfordringane til forbrukarane. Vår eiga eining for innsikt bidrar også gjennom ei rekkje undersøkingar med kunnskap om utfordringane til forbrukarane, forbrukaråtferd, haldningar og preferansar på forbruksområdet. Det forbrukarpolitiske arbeidet vårt gir oss samtidig innsikt i korleis samfunnet handterer forbrukarutfordringane. Samla gir dette Forbrukerrådet ein posisjon til å tale saka til forbrukarane.

Forbrukerrådet er nær halvvegs i strategiperioden 2021–2025. Strategien definerer økonomisk sårbarheit, digital utvikling og berekraft som tre sentrale drivarar for alt forbruk og alle forbrukarar. Dei strategiske prioriteringane våre fell saman med korleis Forbrukerrådets søsterorganisasjonar i Europa definerer forbrukarutfordringane.

Dei strategiske satsingsområda våre legg rammene for korleis vi prioriterer aktivitetar, saman med tildelingsbrevet som vi får frå Barne- og familiedepartementet.

Forbrukerrådet har ei fri og uavhengig stilling i arbeidet med å definere og fremje interessepolitiske saker. Derfor definerer ikkje departementet styringsparametrar og resultatkrav for det interessepolitiske arbeidet til Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet får ei basisløyving over statsbudsjettet. Dette gir eit slagkraftig forbrukarvern uavhengig av kommersielle interesser og sikrar stabilitet til å jobbe med komplekse saker over tid.

Tilstanden på det forbrukarpolitiske området

Basert på kjennskapen vår til norske forbrukarar og dei samfunnsutfordringane vi står overfor, vil økonomisk sårbarheit, digital utvikling og berekraft framleis ha stor innverknad på alt forbruk og alle forbrukarar. Det styrer også prioriteringane til Forbrukerrådet, noko både årsrapporten og aktivitetane våre i 2022 vitnar om. Dei strategiske prioriteringane til Forbrukerrådet ligg derfor fast.

2022 har vist at manipulerande design, overvåkingsbasert reklame og digital utnytting av forbrukarar framleis er viktige forbrukarpolitiske tema.

Berekraftsspørsmål er viktig og opptar også mange forbrukarar. Overgangen til eit berekraftig forbruk føreset at forbrukarane har kunnskap og får høve til å ta grønne forbruksval. Skal samfunnet lykkast med å gå over til eit meir sirkulært forbruk, må vi derfor leggje til rette for det.

Den økonomiske situasjonen har gjennom 2022 vist at forbrukarane blir utsette for nye og forsterka økonomiske utfordringar. Krigen i Europa, inflasjon og aukande rentenivå forsterkar utfordringane. Det verkar inn på det forbrukarpolitiske biletet.

Høg inflasjon verkar inn på kvardagsøkonomien til forbrukarane. Auka prisar kan i ei viss grad handterast gjennom å velje bort varer og tenester, men enkelte varer som mat og tenester som straum let seg vanskeleg velje bort. Auka prisar på

nødvendighetsvarer slik som mat vil uunngåelig gripe inn i økonomien til forbrukarane og bidra til at langt fleire enn før kjem i ein vanskeleg og sårbar situasjon. Samtidig aukar rentenivået. Norske forbrukarar har høg gjeld, både historisk og samanlikna med andre land. Eit auka rentenivå vil derfor raskt gi auka utgifter for forbrukarane.

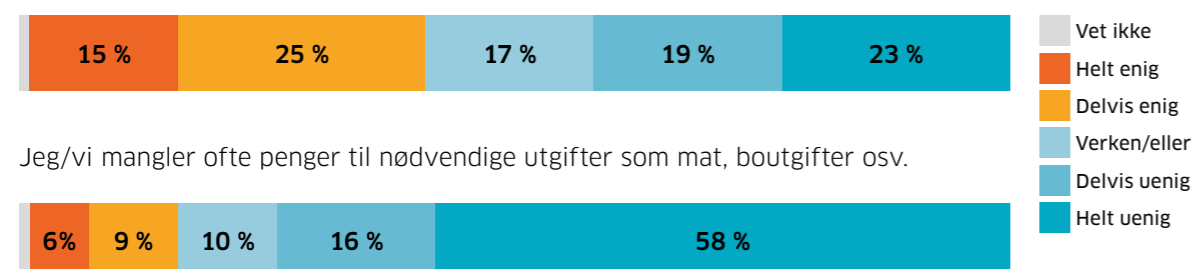
Vurderingane forbrukarane gir i forbrukartillitsindeksen (CCI Opinion) av sin eigen økonomi og økonomien i landet, viser at mange er bekymra for situasjonen. Dette stemmer overeins med resultat frå våre egne undersøkingar. Ifølgje ei undersøking frå SIFO er 5 prosent av hushalda i alvorlege økonomiske vanskar, mens 11 prosent seier at dei slit økonomisk. Dette er ei dobling frå 2021. Andelen hushald som opplever økonomisk tryggleik, har falle frå to tredelar til i underkant av 50 prosent sidan målingane ved SIFO (Forbruksforskningsinstituttet) starta.

Som ledd i oppfølginga av strategien gjennomfører Forbrukarrådet årleg ei undersøking (Veivalgsundersøkelsen) der vi blant anna kartlegg utfordringane til forbrukarane i 18 ulike marknader. I undersøkinga ser vi spesielt på utfordringar knytte til å gjere berekraftige val og dessutan opplevinga av digital og økonomisk sårbarheit. Undersøkinga er brei, med over 3000 respondentar og ei lang rekkje bakgrunnsvariablar.

Undersøkinga viser at fire av ti nordmenn ofte er bekymra for eigen økonomi, og at 15 prosent seier at dei ofte manglar pengar til nødvendige utgifter, sjå figuren nedanfor:

Fire av ti nordmenn er ofte bekymret for egen økonomi

Jeg er ofte bekymret for min egen økonomi



Jeg/vi mangler ofte penger til nødvendige utgifter som mat, boutgifter osv.



Tabellen nedanfor viser kven som er overrepresenterte blant dei mest økonomisk sårbare forbrukarane.

De mest økonomisk sårbare er overrepresentert i gruppene med:	De minst økonomisk sårbare er overrepresentert i gruppene med:
Leier bolig	Eier bolig
Lav inntekt	Høy inntekt
Enslige	Gift/Samboende/par
Funksjonsnedsettelse	Ingen funksjonsnedsettelse
Hjemmeverende, arbeidssøkere student	Fulltidsansatt, pensjonist
Lav utdanning	Høyere utdanning
Store husholdninger (mer enn 6 personer)	To personer i husholdningen
Har oftere inngått låneavtale og kjøpt strømnetjenester enn resten	Oftere kjøpt håndverkertjenester, reiser og sparing
Aldersgruppe 25- 39 år	Aldersgruppe 60+ år
Kvinne	Mann
Barnefamilier	Ingen hjemmeboende barn

Den forverra økonomiske situasjonen for forbrukarane verkar inn på kvardagen deira. Vi må rekne med at vi kan komme til å sjå fleire tilfelle av betalingsutfordringar, inkasso og gjeldsutfordringar, spesielt om rentenivået aukar og bustadprisane fell. Forbrukarrådet ser behov for auka merksemd om desse spørsmåla. Situasjonen med aukande prisar og låg vekst vil utfordre forbrukarpolitikken framover.

Forbrukarrådet har auka innsatsen rundt økonomisk sårbarheit og rettleiing av forbrukarane. Vi er førebudde på at vanskelegare økonomiske tider vil verke inn på kvardagen til forbrukarane, og er førebudde til å omprioritere raskt for å møte utfordringane.

Dei nærast galopperande straumprisane som for alvor slo inn ved inngangen til 2022, har utfordra den økonomiske situasjonen for forbrukarane. Energifattigdom, altså at folk ikkje får dekt behovet sitt for energibruk i kvardagen, har vore eit framandt omgrep

i Noreg fram til 2022. Forbrukarrådet forventar at fleire forbrukarar kan oppleve energifattigdom framover. Straumprisane er på lengre sikt forventa å falle og gradvis bli normaliserte på eit lågare nivå, men på eit historisk høgare nivå enn det vi har vore vane med i Noreg. Samtidig er det forventa at prisvariasjonane vil vere langt større enn dei har vore, og at det vil vere innslag av høge pristopp. Forbrukarar med svak økonomi vil ha utfordringar med å handtere eit svært høgt prisnivå på kalde vinterdagar. Dermed oppstår energifattigdom, der forbrukarane til dømes ikkje har råd til å varme opp bustaden. Forbrukarrådet meiner vi treng meir kunnskap om energifattigdom i Noreg.

Del 6

Årsregnskap

Ledelseskomentarer

Formål

Forbrukerrådet ble opprettet 11.09.1953, og er i dag en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning.

Fullmakter

Forbrukerrådet er et statlig forvaltningsorgan underlagt Barne- og familiedepartementet, med særskilte fullmakter (nettobudsjetterte virksomheter), eget styre og egne vedtekter fastsatt ved kongelig resolusjon.

Som nettobudsjettert virksomhet, har Forbrukerrådet unntak fra bruttoprinsippet i statlig virksomhet.

Forbrukerrådet har adgang til å overføre resultatet (positivt og negativt) av årets drift til påfølgende budsjettermin.

Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten med tilhørende rundskriv og krav fra Barne- og familiedepartementet. Forbrukerrådet fører regnskap i henhold til de statlige regnskapsstandarder. Årsregnskapet gir et dekkende bilde av Forbrukerrådets bevilgninger, balanse og regnskapsførte kostnader.

Vurdering av vesentlige forhold

Forbrukerrådet blir gjennom tildelingsbrev tildelt midler over to poster:

- **Post 50** med en ramme på kr. 81 641 000 som dekker:

Basisbevilgningen

I supplerende tildelingsbrev, datert 01.07.2022, mottok Forbrukerrådet 3 millioner kroner til Kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet. Bevilgningen er gitt på kapittel 1400, post 21 og er behandlet som et tilskudd i regnskapsoppstillingene. I tillegg mottok Forbrukerrådet i supplerende tildelingsbrev, datert 21.06.2022 kroner 300 000,- til avholdelse av Forbrukerkonferansen 2022, samt kartlegging av villedende design. Bevilgningen er gitt på kapittel 865, post 21 og er således behandlet som et tilskudd i regnskapsoppstillingene.

- **Post 51** Markedsportaler med ramme på kr. 27 512 000,- som dekker:

Finansportalen

Hvakostertannlegen

Strømprisportalen

I supplerende tildelingsbrev nr. 2 for 2022, datert 27.06.2022, mottok Forbrukerrådet 5 millioner kroner til strømpris.no. Bevilgningen er gitt på kapittel 860, post 51 og er således behandlet som en ordinær bevilgning.

Forbrukerrådet hadde ved utgangen av 2022 benyttet ca. 11,2 millioner kroner mer enn ordinære bevilgninger. Midler benyttet utover bevilgning dekkes inn gjennom tilskudd og overførte midler fra 2021.

Post 51, markedsportaler, har et mindre-forbruk på ca. 3,5 millioner kroner knyttet til bevilgning. Dette har sammenheng med utviklingsprosjekter som fortsetter i 2023.

For Forbrukerrådet var 2022 et år med stor aktivitet etter noen år med pandemi. Vi er stolte av resultatet og alt vi har utrettet.

Lønnskostnader

De totale lønnskostnadene i Forbrukerrådet har gått økt fra ca. 65,5 millioner kroner i 2021 til ca. 70 millioner kroner i 2022. Flere egne, faste årverk utgjør endringen.

Driftskostnader

Driftskostnadene for 2022 var på ca. 35 millioner kroner, noe som er en nedgang fra 2021 på ca. 15 millioner kroner. Årsaken til at driftskostnadene har gått ned er at vi har hatt store, utviklingsprosjekter som er definert som investeringer og som er aktivert i vårt anleggsverdiregnskap.

Investeringer

Forbrukerrådet har benyttet i overkant av 19,6 millioner kroner til investeringer. Av dette er 17,9 millioner kroner knyttet til immaterielle eiendeler, våre portaler og nettsider og 1,7 millioner IKT-utstyr og inventar. Forbrukerrådet har i 2022 nedskrevet verdien av portalen Hvakostertannlegen til kr 0. Dette er en nedskrivning på ca. 2,5 millioner kroner. Årsaken til dette er at Helsedirektoratet arbeider med å innhente priser i tannhelsemarkedet og innrapportering vil være basert på tall fra Kommunalt Pasient- og Brukerregister. Forbrukerrådets datainnsamlingsverktøy kan derfor nedskrives da disse ikke skal tas i bruk ved en eventuell relansering i fremtiden. I tillegg er kodespråket som er benyttet i løsningen ikke lenger i samsvar med våre teknologivalg og må omskrives ved en eventuell relansering av tjenesten.

Revisjon

Den årlige revisjon av regnskapene blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjon av årsregnskapet for 2022 er per dags dato ikke endelig avsluttet.

Oslo 15. mars 2023

Inger Lise Blyverket
Direktør

Ingvill Kvernmo
Leder

Vigdis Anita Gåskjenn
Nestleder

Hans Petter Nygård-Hansen
Styremedlem

Atle Hamar
Styremedlem

Silje Ask Lundberg
Styremedlem

Helge Thorbjørnsen
Styremedlem

Elin Vestrum
Styremedlem

Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskap for Forbrukerrådet, en statlig virksomhet med særskilte fullmakter til bruttoføring utenfor statsbudsjettet (netto budsjetterte virksomheter), er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer i bestemmelser om økonomistyring i staten. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Nettobudsjetterte virksomheter får bevilgningen fra overordnet departement innbetalt til sin bankkonto og beholdninger på oppgjørskonto overføres til nytt år.

Nettobudsjetterte virksomheter har en forenklet rapportering til statsregnskapet, og oppstillingen av bevilgingsrapporteringen reflekterer dette.

Oppstillingen omfatter en øvre del som viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post). Midtre del av oppstillingen viser hva som er rapportert i likvidrapporten til statsregnskapet. Likvidrapporten viser virksomhetens saldo og likvidbevegelser på oppgjørskonto i Norges Bank. I nedre del av oppstillingen fremkommer alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

Regnskapet følger kalenderåret:

- Regnskapet inneholder alle kjente utgifter og inntekter for regnskapsåret
- Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med bruttobeløp
- Regnskapet er utarbeidet etter SRS med motsatt sammenstilling
- Regnskapet er utarbeidet i tråd med periodisert regnskap, som betyr at alle vesentlige inntekter og kostnader blir bokført i den perioden (året) det tilhører uavhengig av når de blir betalt.

Regnskapsprinsipper

Virksomhetsregnskapet er satt opp i samsvar med de statlige regnskapsstandardene (SRS) om periodisert regnskap med motsatt sammenstilling.

Regnskapet følger kalenderåret og inneholder alle kjente utgifter og inntekter uavhengig av når de blir betalt.

Inntekter fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer

Inntekt fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres i den perioden da aktivitetene som inntektene er forutsatt å finansiere er utført, det vil si i den perioden kostnadene påløper (motsatt sammenstilling).

Den andelen av inntekt fra bevilgninger og tilsvarende som benyttes til anskaffelse av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler som balanseføres og inntektsføres ikke på anskaffelsestidspunktet, men avsettes i balansen på regnskapslinjen statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler.

I takt med kostnadsføringen av avskrivninger av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler inntektsføres et tilsvarende beløp fra avsetningen statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler. Periodens inntektsføring fra avsetningen resultatføres som inntekt fra bevilgninger. Dette medfører at kostnadsførte avskrivninger inngår i virksomhetens driftskostnader uten å få resultatteffekt.

Kostnader

Kostnader som finansieres med inntekt fra bevilgning og inntekt fra tilskudd og overføringer, kostnadsføres i takt med at aktivitetene utføres.

Pensjoner

SRS 25 Ytelser til ansatte legger til grunn en forenklet regnskapsmessig tilnærming til pensjoner. Statlige virksomheter skal ikke balanseføre netto pensjonsforpliktelse for ordninger til Statens pensjonskasse (SPK).

Virksomheten resultatfører arbeidsgiverandel av pensjonspremien som pensjonskostnad. Pensjon kostnadsføres som om pensjonsordningen i SPK var basert på en innskuddsplan.

Fra 2022 har SPK lagt om pensjonspremiemodellen for statlige virksomheter. Fra 1. januar 2022 betaler virksomheten en virksomhetsspesifikk hendelsesbasert arbeidsgiverandel som del av pensjonspremien. At premien er virksomhetsspesifikk, betyr at den beregnes ut fra den enkelte virksomhets forhold, ikke for grupper av virksomheter samlet. At den er hendelsesbasert, betyr at den tar hensyn til de faktiske hendelser i medlemsbestanden i virksomheten, slik at premiereserven er ajour i forhold til medlemmets opptjening. Medlemsandelen på to prosent av lønnsgrunnlaget er uendret.

Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

Anleggsmidler er varige og betydelige eiendeler som disponeres av virksomheten. Med varig menes utnyttbar levetid på 3 år eller mer. Med betydelig menes enkeltstående anskaffelser (kjøp) med anskaffelseskost på kr 50.000 eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger.

Kjøp av bistand til utvikling av programvare er balanseført.

Kontorinventar og datamaskiner (PCer, servere m.m.) med utnyttbar levetid på tre år eller mer er balanseført som egne grupper.

Varige driftsmidler nedskrives til virkelig verdi ved bruksendring, dersom virkelig verdi er lavere enn balanseført verdi.

Nedskrivning av anlegg/immaterielle eiendeler følger SRS17.

Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld omfatter poster som forfaller til betaling innen ett år etter anskaffelsestidspunktet. Øvrige poster er klassifisert som anleggsmidler/langsiktig gjeld.

Omløpsmidler vurderes til det laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi. Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer er oppført i balansen til pålydende etter fradrag for avsetning til forventet tap. Avsetning til tap gjøres på grunnlag av individuelle vurderinger av de enkelte fordringene.

Statens kapital

Statens kapital består av virksomhetskaper, avregninger og statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler i henhold til SRS 1 Oppstillingsplaner for resultatregnskap og balanse.

Avregninger

Nettobeløpet av alle balanseposter, med unntak av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler, er finansiert av avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet, virksomhetskaper eller ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer.

Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler

Avsetningen statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler viser inntekt fra bevilgninger og tilsvarende som er benyttet til anskaffelse av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler.

Kontantstrømpstilling

Kontantstrømpstillingen er utarbeidet etter den direkte modellen tilpasset statlige virksomheter.

Statlige rammebetingelser

Selvassurandørprinsippet

Staten opererer som selvassurandør. Det er følgelig ikke inkludert poster i balanse eller resultatregnskap som søker å reflektere alternative netto forsikringskostnader eller forpliktelser.

Statens konsernkontoordning

Statlige virksomheter omfattes av statens konsernkontoordning. Konsernkontoordningen innebærer at alle innbetalinger og utbetalinger daglig gjøres opp mot virksomhetens oppgjørskontoer i Norges Bank.

Nettobudsjetterte virksomheter

Virksomheten tilføres likvider løpende gjennom året i henhold til utbetalingsplan fra overordnet departement og disponerer en egen oppgjørskonto i konsernkontoordningen i Norges Bank. Denne renteberegnes ikke. Nettobudsjetterte virksomheter beholder likviditeten ved årets slutt.

Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2022

Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

Utgiftskapittel	Kapitalnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling 2022
860	Forbrukerrådet	50	Basisbevilgning	81 641 000
860	Forbrukerrådet	51	Markedsportaler	32 512 000
865	Forbrukerpolitiske tiltak	21	Spesielle driftsutgifter	300 000
1400	Klima- og miljødepartementet	21	Spesielle driftsutgifter	3 000 000
Sum utgiftsført				117 453 000

Beholdninger rapportert i likvidrapport**	Note*	Regnskap 2022
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank	12	35 128 213
Endringer i perioden		-5 700 333
Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank		29 427 880

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

Konto	Tekst	Note*	2022	2021	Endring
1962	Beholdninger på konto(er) i Norges Bank	12	29 427 880	35 128 213	-5 700 333
1350	Eiendeler (aksjer, leierboerinnskudd,m.m.)	8	1	1	0

*Henvising til aktuell note i virksomhetsregnskapet

Resultatregnskap	Note	31.12.2022	31.12.2021
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	101 393 346	105 536 686
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	11 788 670	8 850 988
Inntekt fra gebyrer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	167 221	357 778
Andre driftsinntekter	1	0	0
<i>Sum driftsinntekter</i>		113 349 237	114 745 452
Driftskostnader			
Lønnskostnader	2	70 064 032	65 608 283
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	4 918 357	4 184 726
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	2 558 436	0
Andre driftskostnader	5	35 808 125	50 329 474
<i>Sum driftskostnader</i>		113 348 950	120 122 483
Driftsresultat		288	-5 377 030
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	0	1 747
Finanskostnader	6	288	4 307
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		-288	-2 560
Resultat av periodens aktiviteter		0	-5 379 591
Avregninger og disponeringer			
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjettet)	7	0	5 379 591
Disponering av periodens resultat (til virksomhetskapital)		0	0
<i>Sum avregninger og disponeringer</i>		0	5 379 591

Balanse	Note	31.12.2022	31.12.2021
Eiendeler			
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Programvare og lignende rettigheter	3	18 393 508	6 203 632
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		18 393 508	6 203 632
II Varige driftsmidler			
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	3 203 218	3 224 587
<i>Sum varige driftsmidler</i>		3 203 218	3 224 587
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	8	1	1
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		1	1
Sum anleggsmidler		21 596 728	9 428 220
B. Omløpsmidler			
II Fordringer			
Kundefordringer	9	0	37 500
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	10	0	67 383
Andre fordringer	11	1 523 795	2 480 571
<i>Sum fordringer</i>		1 523 795	2 585 454
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Bankinnskudd	12	29 427 880	35 128 213
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		29 427 880	35 128 213
Sum omløpsmidler		30 951 675	37 713 667
Sum eiendeler		52 548 403	47 141 887

Statens kapital og gjeld	Note	31.12.2022	31.12.2021
C. Statens kapital			
II Avregninger			
Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	7	0	0
<i>Sum avregninger</i>		0	0
III Utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3,4	21 596 727	9 428 218
Ikke inntektsført bevilgning	13	3 574 954	2 683 809
<i>Sum utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)</i>		25 171 681	12 112 026
Sum statens kapital		25 171 681	12 112 026
D. Gjeld			
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		4 810 803	2 919 401
Skyldig skattetrekk		2 670 771	2 550 149
Skyldige offentlige avgifter		2 277 944	2 097 628
Avsatte feriepenger		6 140 934	5 642 403
Ikke inntektsført tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte)	14	7 730 531	16 423 586
Annen kortsiktig gjeld	15	3 745 740	5 396 694
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>		27 376 722	35 029 860
Sum gjeld		27 376 722	35 029 860
Sum statens kapital og gjeld		52 548 403	47 141 887

Kontantstrømpoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

	31.12.2022	31.12.2021
Kontantstrømmer fra driftsaktiviteter		
Innbetalinger		
innbetalinger av bevilgning	117 953 000	105 576 000
innbetalinger av tilskudd og overføringer		5 322 675
innbetalinger fra salg av varer og tjenester		
innbetaling saksomkostninger Dnb rettsak		417 768
andre innbetalinger	1 610 376	133 334
<i>Sum innbetalinger</i>	119 563 376	111 449 777
Utbetalinger		
utbetalinger for kjøp av varer og tjenester	-42 475 193	-57 927 102
utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	-54 527 825	-54 344 942
utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	-8 615 390	-8 555 610
andre utbetalinger		
<i>Sum utbetalinger</i>	-105 618 408	-120 827 654
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter * (se avstemming)	13 944 968	-9 377 876
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter		
innbetalinger ved salg av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		
utbetalinger ved kjøp av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-19 645 301	-6 316 730
innbetalinger ved salg av aksjer og andeler		
utbetalinger ved kjøp av aksjer og andeler		
utbetalinger ved kjøp av obligasjoner og andre fordringer		
innbetalinger ved salg av obligasjoner og andre fordringer		
innbetalinger av rente og utbytte		
utbetalinger av renter		
Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter	-19 645 301	-6 316 730
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter		
innbetalinger av virksomhetskapskapital		
tilbakebetalinger av virksomhetskapskapital		
utbetalinger av utbytte til statskassen		
Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	0	0
Kontantstrømmer knyttet til overføringer		
innbetalinger fra statskassen til tilskudd til andre		
utbetalinger av tilskudd og overføringer til andre		
Netto kontantstrøm knyttet til overføringer	0	0
Effekt av valutakursendringer på kontanter og kontantekvivalenter		
Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter	-5 700 333	- 15 694 606
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse	35 128 213	50 822 819
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt	29 427 880	35 128 213

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

	31.12.2022	31.12.2021
Avstemming		
avregning bevilgningsfinansiert virksomhet		
disponering av periodens resultat (til virksomhetskapskapital)		
bokført verdi avhendede anleggsmidler		
ordinære avskrivninger	4 918 357	4 184 726
nedskrivning av anleggsmidler	2 558 436	537 881
avsetning utsatte inntekter (tilgang anleggsmidler)	-19 645 301	-6 316 730
endring i statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	12 168 509	1 594 122
endring i ikke inntektsført bevilgning	891 145	-1 554 810
endring i beholdninger av varer og driftsmateriell		
endring i kundefordringer	37 500	-7 500
endring i leverandørgjeld	1 891 402	-1 575 754
endring i ikke inntektsført tilskudd og overføringer	-8 693 055	-2 851 116
effekt av valutakursendringer		
poster klassifisert som investerings- og finansieringsaktiviteter	19 645 301	6 316 730
poster klassifisert som kontantstrømmer knyttet til overføringer		
endring i andre tidsavgrensingsposter	172 674	-9 705 425
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter*	13 944 968	-9 377 876

Note 1:

Driftsinntekter

	31.12.2022	31.12.2021
Inntekt fra bevilgninger		
Inntekt fra bevilgninger*	113 561 855	107 130 808
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-19 645 301	-6 316 730
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)	7 476 793	4 184 726
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (bokført verdi avhendede anleggsmidler)	0	537 881
- utbetaling av tilskudd til andre	0	0
Andre poster som vedrører bevilgninger (spesifiseres)	0	0
Sum inntekt fra bevilgninger	101 393 346	105 536 686

*Vesentlige tildelinger kan spesifiseres på egne linjer.

Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Tilskudd fra Norges Forskningsråd	0	0
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	3 000 000	5 822 675
Tilskudd fra EU	0	0
Andre tilskudd og overføringer	8 788 670	3 028 313
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	11 788 670	8 850 988

Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekt, avgiftspliktig	0	0
Salgsinntekt, avgiftsfri	0	0
Salgsinntekt, unntatt avgiftsplikt	167 221	357 778
Leieinntekter	0	0
Uopptjent inntekt	0	0
Sum salgs- og leieinntekter	167 221	357 778

Sum driftsinntekter	113 349 237	114 745 452
----------------------------	--------------------	--------------------

Note 2

Lønnskostnader

	31.12.2022	31.12.2021
Lønn	51 936 628	46 454 162
Feriepenger	6 263 454	5 734 601
Arbeidsgiveravgift	8 501 422	8 105 966
Pensjonskostnader*	4 317 867	5 128 836
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-2 998 811	-1 960 404
Andre ytelser	2 043 473	2 145 123
Sum lønnskostnader	70 064 032	65 608 283
Antall utførte årsverk	72	69

* Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2022 11,3 prosent (arbeidsgiverandel av pensjonspremien/ pensjonsgrunnlaget i 2022 rapportert til SPK). For regnskapsåret 2021 inngikk virksomheten i et premiefellesskap og premiesatsen for arbeidsgiverandelen i 2021 var 10,3 prosent. Se for øvrig ledelseskommmentarer

Note 3

Immaterielle eiendeler

	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	54 551 063	0	54 551 063
Tilgang i året	17 929 914	0	17 929 914
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0
Anskaffelseskost	72 480 978	0	72 480 978
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	0	0	0
Nedskrivninger i året	2 558 436	0	2 558 436
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	48 347 431	0	48 347 431
Ordinære avskrivninger i året	3 181 602	0	3 181 602
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0	0
Balansført verdi 31.12.2022	18 393 508	0	18 393 508

Avskrivningssatser (levetider)	5 år / lineært	Ingen avskrivning	
Avhendelse av immaterielle eiendeler i 2022:			
Salgssum ved avgang anleggsmidler	0	0	0
- Bokført verdi avhendede anleggsmidler	0	0	0
= Regnskapsmessig gevinst/tap	0	0	0

Note 4

Varige driftsmidler

	Tomter	Bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transportmidler	Driftsløsøre, inventar, verkøy o.l.	Anlegg under utførelse	Infrastruktur-eiendeler	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	0	0	12 005 503	0	0	12 005 503
Tilgang i året	0	0	0	1 715 386	0	0	1 715 386
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0	0	0	0	0
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0	0	0	0
Anskaffelseskost	0	0	0	13 720 889	0	0	13 720 889
Akkumulerte nedskrivninger 01.01	0	0	0	0	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0	0	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	0	0	8 780 916	0	0	8 780 916
Ordinære avskrivninger i året	0	0	0	1 736 755	0	0	1 736 755
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0	0	0	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2022	0	0	0	3 203 218	0	0	3 203 218

Avskrivningssatser (levetider)	Ingen avskrivning	10-60 år dekomponert lineært	3-15 år lineært	3-15 år lineært	Ingen avskrivning	Virksomhets-spesifikt	
Avhendelse av varige driftsmidler i 2022:							
Salgssum ved avgang anleggsmidler	0	0	0	0	0	0	0
- Bokført verdi avhendede anleggsmidler	0	0	0	0	0	0	0
= Regnskapsmessig gevinst/tap	0	0	0	0	0	0	0

Note 5

Andre driftskostnader

	31.12.2022	31.12.2021
Husleie	6 626 628	6 354 985
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	17 244	12 138
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	556 483	724 721
Leie maskiner, inventar og lignende	4 679 943	4 255 191
Mindre utstyrsanskaffelser	412 350	326 579
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	4 009	34 696
Kjøp av konsulenttenester *	5 917 888	12 355 196
Kjøp av andre fremmede tjenester	9 452 654	19 835 229
Reiser og diett	578 155	147 917
Tap og lignende	0	537 881
Øvrige driftskostnader	7 562 771	5 744 940
Sum andre driftskostnader	35 808 125	50 329 474

* Det er en nedgang i kjøp av konsulenttenester i forhold til 2021. Årsaken til dette er at denne typen leveranser i stor grad i 2022 er klassifisert som investeringer

Tilleggsinformasjon om operasjonelle leieavtaler

Gjenværende varighet	Type eiendel					
	Immaterielle eiendeler	Tomter, bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transportmidler	Driftsløsøre, inventar, verkøy og lignende	Infrastruktur-eiendeler	Sum
Varighet inntil 1 år						0
Varighet 1-5 år						0
Varighet over 5 år		7 042 849				7 042 849
Kostnadsført leiebetaling for perioden	0	0	0	0	0	7 042 849

Note 6

Finansinntekter og finanskostnader

	31.12.2022	31.12.2021
Finansinntekter		
Renteinntekter	0	1 747
Sum finansinntekter	0	1 747
Finanskostnader		
Rentekostnad	288	4 307
Sum finanskostnader	288	4 307

Note 7

Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2022	31.12.2021	Endring
Endringer i avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i balansen*	0	5 379 591	5 379 591
Sum avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet	0	5 379 591	5 379 591

* Gjelder oppløsning av forpliktelse for avsatte feiepenger for ansatte som ble overført Forbrukertilsynet 1.1.2021. Ved overflytting ble det avklart med departementet at opptjente feriepenge/ikke avviklede feriedager hos Forbrukerrådet ikke skulle flyttes med de ansatte. For 2022 er det ingen slike forpliktelser.

Note 8

Investeringer i aksjer og andeler

	Ervervs- dato	Antall aksjer	Eierandel	Stemme- andel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi kapital- regnskap	Balanseført verdi virksomhets- regnskap
Aksjer								
International Consumers Research & Testing Limited			0,0 %	0,0 %	0	0	1	1
Balanseført verdi 31.12.2022							1	1

Note 9

Kundefordringer

	31.12.2022	31.12.2021
Kundefordringer til pålydende	0	37 500
Sum kundefordringer	0	37 500

Note 10

Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Mottatt forskuddbetaling

	31.12.2022	31.12.2021
Norsk regnskapsentral	0	67 383
Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter	0	67 383

Note 11

Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2022	31.12.2021
Personallån	105 264	16 250
Forskuddsbetalte leie*	36 203	1 630 730
Andre forskuddsbetalte kostnader	530 351	12 282
Andre fordringer	851 978	821 309
Sum andre kortsiktige fordringer	1 523 795	2 480 571

* Husleie Q1 2023 er bokført i 202301. Dette er årsaken til endringen mellom årene for Forskuddsbetalt leie

Note 12

Bankinnskudd, kontanter og lignende

	31.12.2022	31.12.2021
Innskudd statens konsernkonto (nettobudsjetterte virksomheter)	29 427 880	35 128 213
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende	29 427 880	35 128 213

Note 13

Ikke inntektsført bevilgning (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2022	31.12.2021	Endring
Ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)			
Ikke inntektsført bevilgning post 50, basisbevilgning	0	0	0
Ikke inntektsført bevilgning post 51, basisbevilgning	-3 574 954	-2 683 809	891 145
<i>Sum ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)</i>	<i>-3 574 954</i>	<i>-2 683 809</i>	<i>891 145</i>
Sum ikke inntektsført bevilgning	-3 574 954	-2 683 809	891 145

Note 14

Ikke inntektsført tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2022	31.12.2021	Endring
Ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)			
Overførte midler fra tidligere perioder	-480 033	-9 268 703	-8 788 670
Tilskudd fra Olje- og energidepartementet*	0	500 000	500 000
Avsetning prosessfond**	-7 250 498	-7 654 883	-404 385
<i>Sum ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)</i>	<i>-7 730 531</i>	<i>-16 423 586</i>	<i>-8 693 055</i>
Sum ikke inntektsført tilskudd og overføringer	-7 730 531	-16 423 586	-8 693 055

* Tilskudd fra Olje- og energidepartementet til Stømpris.no

** Forbrukerrådet har opprettet et fond som skal dekke kostnader tilknyttet evt. fremtidige rettsaker/saksomkostninger

Note 15

Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2022	31.12.2021
Skyldig lønn	-37 202	-2 714
Annen gjeld til ansatte	2 694 328	2 384 639
Påløpte kostnader	1 057 990	3 013 055
Annen kortsiktig gjeld	30 624	1 713
Sum annen kortsiktig gjeld	3 745 740	5 396 694

Få tips og råd om forbrukerrettigheter på

forbrukerradet.no

Sjekk og sammenlign bank, fond,
forsikringer og pensjon på

finansportalen.no

Sjekk strømavtaler på

strompris.no