
ÅRSRAPPORT

2023

Innhold

Leders beretning	4
-------------------------------	----------

Introduksjon til virksomheten og hovedtall	7
---	----------

Forbrukertilsynet og samfunnsoppdraget	7
--	---

Omtale av organisasjon og ledelse	8
---	---

Antall ansatte og årsverk	8
---------------------------------	---

Ledelse	8
---------------	---

Lokalisering	8
--------------------	---

Organisasjonskart	8
-------------------------	---

Nøkkeltall	10
------------------	----

Virksomhetens drift og økonomi	10
--------------------------------------	----

Våre ansatte	11
--------------------	----

Meklingssaker	12
---------------------	----

Tilsynsarbeid	12
---------------------	----

Årets aktiviteter og resultater	13
--	-----------

Generelt	13
----------------	----

Tilsyn	14
--------------	----

Klima- og miljøpåstander i markedsføringen	15
--	----

Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler	15
--	----

Manipulerende design	16
----------------------------	----

Spill	16
-------------	----

Kunstig intelligens	16
---------------------------	----

Andre problemstillinger innen digitalområdet	17
--	----

Markedsføring overfor barn og unge	17
--	----

Aksjon Injeksjon	17
------------------------	----

Reklameskolen	18
---------------------	----

Skjult reklame og markedsføring som når barn	18
--	----

Trygg Digital Oppvekst og andre arbeidsgrupper	19
--	----

Retusjert reklame	19
-------------------------	----

Markedsføring og avtalevilkår på strømmarkedet	19
--	----

Finansielle tjenester	21
-----------------------------	----

Åpenhetsloven	22
---------------------	----

Internasjonalt arbeid	23
-----------------------------	----

ICPEN	24
-------------	----

Nordisk samarbeid	24
-------------------------	----

Tilsynsforum	24
--------------------	----

Øvrige tilsynsområder	25
-----------------------------	----

Prismarkedsføring	25
-------------------------	----

Bolig	25
-------------	----

Annet	26
-------------	----

Netthandel og direkte markedsføring	26
---	----

Pyramidespill	26
---------------------	----

Elbil	27
-------------	----

Tvisteløsning	27
---------------------	----

Mekling	27
---------------	----

Saker til Forbrukerklageutvalget	30
--	----

Felles rapportering for Tvisteløsning etter forbrukerklageforskriften § 8	33
---	----

Abonnementsfeller	33
Useriøse nettbutikker får legitimitet gjennom tilbud om kreditt via kjent kredittyster	33
Gruppesaker	34
Manglende hjemmel for innhenting av opplysninger	34
Forbruker Europa.....	34
Hovedoppgaver	35
Resultater	35
Samarbeid med utenomrettslige tvisteløsningsorgan for forbrukersaker.....	35
Nettverksaktiviteter	35
Informasjon og markedsføring.....	36
Kommunikasjon og analyse	37
Kunnskapsgrunnlaget i Forbrukersektoren	38
Samarbeid og arbeidsfordeling.....	38
Styring og kontroll i virksomheten	39
Overordnet vurdering	39
Vesentlige forhold.....	39
Regjeringens fellesføringer	40
Antall lærlinger	40
Konsulentbruk	40
Desentralisert arbeid	40
Regjeringens tillitsreform.....	40
Digitalisering, digital sikkerhet, samfunnssikkerhet og beredskap	41
Digitalisering.....	41

Orden i eget hus	42
Digital kompetanse.....	42
Digital sikkerhet, samfunnssikkerhet og beredskap.....	42
Oppfyllelse av språklova § 13.....	43
Personalforvaltning	43
IA-avtalen	43
Likestillings- og diskrimineringsloven.....	43
Forbrukertilsynets arbeid med bærekraftsmålene.....	43

Vurdering av framtidsutsikter

Digitalisering og endringer – ny kompetanse	45
Internasjonalisering	45
Tilsyn og økt kompleksitet	46
Veiledning og media	47

Årsregnskap.....

Ledelseskommentar	48
Formål	48
Bekreftelse.....	48
Vesentlige forhold	48
Tilleggsopplysninger	48
Prinsippnote til årsregnskapet	49
Oppstilling av bevilgningsrapportering.....	50
Oppstilling av artskontorapportering.....	50

Leders beretning

Forbrukertilsynet har i 2023 vært preget av høy aktivitet! Min vurdering er at vi har levert gode resultater på alle prioriterte områder. Vi har også løst en rekke oppgaver som har dukket opp i løpet av året.

Virksomheten har i 2023 hatt en mer stabil bemanning og lavere turnover enn tidligere. Dette har vært viktig for de resultatene vi har levert.

I 2023 har vi fortsatt arbeidet med å utnytte kompetansen på tvers av avdelingene i Forbrukertilsynet. I løpet av året er dette arbeidet også satt enda mer i system for å utnytte synergiene, i tråd med formålet bak etableringen av det nye Forbrukertilsynet i 2021.

Første halvår 2023 gjennomførte vi anskaffelse av nytt saksbehandlingssystem og arkivløsning. Etter et forprosjekt i september startet selve innføringsprosjektet i oktober. I versjon 1.0 av saksbehandlingssystemet tar vi sikte på å bygge en fullstendig tvisteløsningsprosess fra meklingskjema fylles ut til endelig vedtak fra forbrukerklageutvalget er forkynt. Vi forventer at den nye saksflyten vil gjøre behandlingen av meklingssaker fra Forbrukertilsynets side mer effektiv, samt mer oversiktlig for saksbehandlerne. Partene i meklingssaken kan i tillegg følge saken sin via «Min Side» løsning på Forbrukertilsynet.no, samt sende inn og motta saks-dokumenter via denne portalen. Det kommer

også til å bli vesentlig endringer i måten vi mottar og behandler tips og veiledningsforespørsler på det nye saksbehandlingssystemet. Vi får et saksbehandlingssystem som er tilpasset våre behov, samtidig som det gir brukerne våre et bedre tilbud. I tillegg vil det nye systemet gi oss et bedre kunnskapsgrunnlag gjennom innsamling av data.

I digitaliseringsprosjektet bruker vi i størst mulig grad nasjonale fellestjenester der det er mulig. Vi har blant annet tatt i bruk ID-porten for pålogging, det er integrasjon mot e-innsyn og vi bruker data fra enhetsregisteret, folkeregisteret og kjøretøysregisteret som del av tjenestene vi skal levere. Den digitale transformasjonen som vi nå er inne i gjennomføres via et produktteam og kompetanseteam der alle deler av virksomheten er representert, sammen med tillitsvalgt. Gjennom en slik organisering har vi sikret høy grad av forankring i virksomheten og ansattes medvirkning til utvikling av nye løsninger.

Klarspråk er etablert som en sentral satsning i Forbrukertilsynet og vi har utarbeidet vår egen språkprofil. Klarspråk er et viktig element i gjennomføringen av vår digitale transformasjon.

Det har vært stor aktivitet på tilsynsområdet i 2023. Jeg vil særlig nevne følgende områder:

- ➔ Klima- og miljøpåstander i markedsføring. Her har vi gitt utstrakt veiledning til bransjer og enkeltaktører. Vi har også hatt en ledende rolle i dette arbeidet internasjonalt.
- ➔ Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler, og med digitale produkter og tjenester, herunder markedsføring rettet mot barn og unge.
- ➔ Markedsføring og avtalevilkår på strømmarkedet har vært særlig prioritert. Vi har på dette området hatt en omfattende tilsynsaksjon og fattet en rekke forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt.
- ➔ Markedsføring av finansielle tjenester, med særlig fokus på at standardavtaler innrettes etter ny finansavtalelov. Vi har også i 2023 påbegynt arbeidet med å følge opp bransjer og enkeltaktører som tar ulovlig høye fakturagebyr.

Åpenhetsloven har vært et prioritert område i 2023. Vi har drevet omfattende veiledning av enkeltvirksomheter og bransjer.

Regelverket på forbrukerområdet blir, på tilsvarende måte som på mange andre samfunnsområder, stadig mer komplisert å orientere seg i. Dette skyldes blant annet omfattende EU-reguleringer på området som gjennomføres i norsk rett. Som tilsynsmyndighet får Forbrukertilsynet derfor en stadig viktigere veiledningsrolle overfor næringsdrivende og enkeltforbrukere. Vi ser også at generell veiledning om regelverket i mange tilfeller ikke er nok for at næringsdrivende skal innrette seg

etter regelverket. Konkret veiledning av enkeltaktører er i mange tilfelle arbeidskrevende, men nødvendig. Det er også nødvendig med vedtak om overtredelsesgebyr og tvangsmulkt i mange saker. Dette er arbeidskrevende. I tiden fremover vil Forbrukertilsynet sette av betydelige ressurser til å effektivisere, evaluere og forbedre veiledningsarbeidet vårt. Dette er nødvendig for at flest mulig næringsdrivende skal etterleve regelverket som vi fører tilsyn med.

REKLAME- SKOLEN



Implementering av moderniseringsdirektivet har medført omfattende behov for veiledning til næringsdrivende. Oppdatering og endringer av skriftlige veiledere på våre nettsider vil fortsette i 2024.

Barn og unge har også i 2023 vært en prioritert forbrukergruppe for Forbrukertilsynet. Hverdagen til barn og unge er preget av omfattende mediebruk. Det betyr også at barn og unge utsettes for omfattende markedsføring gjennom sosiale medier. I en del tilfeller mottar de også markedsføring som ikke er tilpasset barn og unge som målgruppe. Foresatte er ikke nødvendigvis til stede på de samme sosiale mediene som barna. Vi ser også at barn og unge møter forbrukerutfordringer i spill, f.eks. ved kjøp av lootbokser eller andre gjenstander som kan kjøpes i spillet for ekte penger, men hvor spillet bruker virtuell valuta som kamuflerer hva kjøpet koster i ekte penger. Det er derfor viktig å påse at forbrukerbeskyttelsen også gjelder denne gruppen. Barn og unge er gitt et særskilt vern gjennom markedsføringsloven, noe det også er viktig at barn og unge kjenner til. Reklameskolen som undervisningsopplegg for barneskolen ble lansert sommeren 2023 og tilsvarende opplegg for ungdomsskolen ble lansert i 2022. Erfaringene med reklameskolen, hvor barne- og ungdomsskolebarn har lært mer om markedsføring, har vært gode. Reklameskolen for videregående skole vil bli lansert i 2024.

I 2023 ble kunstig intelligens en teknologi som mange forbrukere stiftet bekjentskap med. Samtidig som kunstig intelligens skaper nye muligheter for forbrukerne, oppstår

nye forbrukerutfordringer. Dette er noe vi tidligere har sett for andre nye former for markedsføringsmetoder. På bakgrunn av raske endringer i markedet og hvor det også er ressurskrevende å føre tilsyn, ser vi et behov for å ta i bruk digitale verktøy i større utstrekning enn i dag for å føre et mest mulig effektivt tilsyn.

Stadig mer av handelen skjer på tvers av landegrensene, slik at norske forbrukere må forholde seg til en rekke utenlandske aktører, gjerne globale plattformer, når de inngår avtaler om kjøp av varer og tjenester. I en del tilfeller utfordres forbrukervernet når norske forbrukere får problemer med varer eller tjenester de har kjøpt. Et eksempel på dette er aktører som benytter dropshipping, hvor flere forbrukere opplever problemer med leveringstid, bruk av angrerett eller kjøpsrettslige mangler. På digitalområdet er de fleste virksomheter store globale selskaper. Dette får betydning for tilsynsarbeidet vårt og hvordan vi prioriterer internasjonalt arbeid. Vi må derfor prioritere internasjonalt arbeid og konkret håndheving, i tillegg til deltakelse i internasjonale fora, for å ivareta forbrukervernet for norske forbrukere.

I 2023 økte saksinngangen på saker til meklings i Forbrukertilsynet med 54 % sammenlignet med 2022. Vi fikk inn nærmere 10 700 saker i 2023. Andelen saker som gikk videre til Forbrukerklageutvalget er omtrent på samme nivå som i 2022 med ca 10 %.

Vi har opprettholdt effektiviteten per saksbehandler, gjort kontinuerlige forbedringer og tatt ut effekter av

en samlet oppgave- og ressursportefølje. Den totale behandlingstiden inklusiv ventetid er likevel for lang. Dette fordi saksinngangen er høyere enn vi kan håndtere med dagens bemanningsnivå.

En forskriftsendring som regulerer saksinngangen, samt utviklingen av nye digitale verktøy, vil sette oss bedre i stand til å håndtere saksinngang på dagens nivå. Forbrukerklageutvalget mottok 1 001 saker i 2023. Saksinngangen økte med 38 % sammenlignet med 2022. Den totale behandlingstiden i Forbrukerklageutvalget ble redusert i 2023 fra et gjennomsnitt på 752 dager til 422 dager. Vi arbeider også her kontinuerlig med forbedringstiltak, og vi ser at tilstrekkelig antall ansatte og utviklingen av nye digitale verktøy er avgjørende for å holde behandlingstiden på et akseptabelt nivå.

I 2023 har vi mottatt et stort antall klager fra forbrukere som ikke har forstått at de har inngått et abonnement og derfor ønsker at abonnement og betalingskrav slettes. Selskapene har i de aller fleste sakene avvist mekling og forbrukernes påstander. Denne problemstillingen er ikke ny. Sakene i 2023 skiller seg likevel ut fordi selskapene ofte driver påtrengende egeninkasso. Mange forbrukere betaler kravene for å slippe pågangen og truslene. Når selskapet driver egeninkasso, kan forbrukerne ikke klage det inn for Finansklagenemnda Inkasso.

Vi ser også at stadig flere useriøse nettbutikker fremstår som seriøse butikker fordi de gir tilbud om kreditt via kjent kreditttyter. Det fremstår for oss som at det er en økning

i antall saker om useriøse nettbutikker som ikke leverer det forbrukeren bestiller, eller leverer varer i en vesentlig dårligere kvalitet enn markedsført. Kreditselskapene kunne forhindret mange saker, ved å føre bedre kontroll med hvilke selskaper/nettsider de samarbeider med eller tilbyr sine tjenester til.

Under EU-Kommisjonens rammeprogram for forbrukerpolitikk deltar Norge i European Consumer Centres Network (ECC-nettverket). I 2021 overtok Forbrukertilsynet oppgaven som vertsorganisasjon for Forbruker Europa. Forbruker Europas hovedoppgaver er nedfelt i føringer fra EU-Kommisjonen. Formålet med all aktivitet er å møte EU-Kommisjonens krav om en enhetlig standardisert tjeneste med høy kvalitet innenfor rådgivning og mekling.

Forbruker Europa mottok 2 385 saker i 2023, dette var en økning på 66% fra 2022. I tillegg besvarte enheten 1 623 telefonsamtaler i 2023 fra forbrukere som fikk råd og veiledning i grenseoverskridende konflikter. Forbruker Europa sine nettsider hadde nærmere 110 000 besøk i 2023, og det var over 90 000 unike besøkende. Vi følger kontinuerlig med å hva slags henvendelser vi mottar. På denne måten kan vi være raskt ute med relevant og oppdatert informasjon.

Porsgrunn, 15.03.2023

Trond Rønningen, direktør



Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Forbrukertilsynet og samfunnsoppdraget

Forbrukertilsynet er en offentlig tilsynsmyndighet som ivaretar forbrukervernet gjennom veiledning, dialog og tilsyn, og bidrar til å løse forbrukertvister nasjonalt og internasjonalt.

Vi er et faglig uavhengig forvaltningsorgan administrativt underlagt Barne- og familiedepartementet (BFD).

Våre fire hovedoppgaver er:

1.

Føre tilsyn med forbrukervernregler

2.

Mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende

3.

Forberede saker til Forbrukerklageutvalget

4.

Ivareta kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet

Forbrukertilsynet har hovedansvaret for at de to første målene blir realisert, og skal bidra til realisering av de to andre målene.

Forbrukertilsynet jobber for å ha god dialog med forbrukere og næringsliv. Vi skal være det foretrukne kompetansemiljøet innen forbrukerrett og stadig videreutvikle vår kunnskap på forbrukerområdet.



Omtale av organisasjon og ledelse

Antall ansatte og årsverk

Ved inngangen til 2023 var vi totalt 154 ansatte i Forbrukertilsynet. Gjennom de første årene etter omstillingen var den samlede saksbehandlingstiden på meklingsaker og klagebehandling for høy og vi hadde utfordringer med å få bygget ned restansene. Ved å ansette flere saksbehandlere og forbedre arbeidsprosesser og saksflyt har vi lyktes med å redusere ventetid og bygge ned restansene. Ved inngangen til 2023 hadde vi på grunn av den ekstraordinære rekrutteringen for nedbygging av restanser, en vesentlig høyere bemanning enn det vi skal ha i en normal driftssituasjon. For å komme ned på en normalbemanning har vi derfor hatt ansettelsesstopp i hele 2023. Det medførte at antall ansatte ved utgangen av 2023 var redusert til 136 ansatte, noe som er riktig bemanning i forhold til vårt tildelte driftsbudsjett.

Utførte årsverk i 2023 var 123, fordelt på 67 i Tvisteløsningsavdelingen, 32 i Tilsynsavdelingen, 17 i Virksomhetsstyring og utvikling og 6 i Kommunikasjonsenheten.

Ledelse

Forbrukertilsynet ledes av direktør Trond Rønningen og er organisert i tre avdelinger og en kommunikasjonsenhet. Tilsynsavdelingen, ledet av Bente Øverli, fører kontroll med næringsdrivendes handelspraksis og avtalevilkår, Tvisteløsningsavdelingen, ledet av Siv Hvidsten, mекler i saker mellom forbrukere og mellom

forbrukere og næringsdrivende og forbereder vedtak til Forbrukerklageutvalget. Forbruker Europa som er det Norske kontoret i ECC- nettverket, er ledet av Linn Hogner Jahr og er organisatorisk plassert i Tvisteløsningsavdelingen.

Virksomhetsstyring og utvikling, ledet av Mona Sølland, har ansvaret for intern drift, lønn og økonomi, IKT, HR, førstelinje og dokumentforvaltningen i hele virksomheten.

Kommunikasjonsenheten ledes av Hildegunn Riksfjord. Enheten bidrar i både ekstern og intern kommunikasjon.

Lokalisering

Etter en større reform av forbrukersektoren ble det nye Forbrukertilsynet etablert med hovedkontor i Porsgrunn fra 1. januar 2021. Forbrukertilsynet har også kontorer i Stavanger, Tromsø og Longyearbyen.

Organisasjonskart

Forbrukertilsynet skal være en attraktiv arbeidsplass. Dette ønsker vi å oppnå ved å utvikle et godt og raust arbeidsmiljø med kultur for å gjøre hverandre gode. Vi ønsker å ivareta gode relasjoner på tvers av organisatoriske skiller. Vi ønsker også å tiltrekke oss og beholde medarbeidere med riktig kunnskap og kompetanse.

For å gjennomføre en vellykket innføring av ny teknologi og sikre at vi får optimale gevinster, må vi sørge for at vi har riktig kompetanse, tilpassede systemer og en



DIREKTØR
Trond Rønningen



AVDELINGSDIREKTØR
Bente Øverli



AVDELINGSDIREKTØR
Mona Sølland



AVDELINGSDIREKTØR
Siv Hvidsten



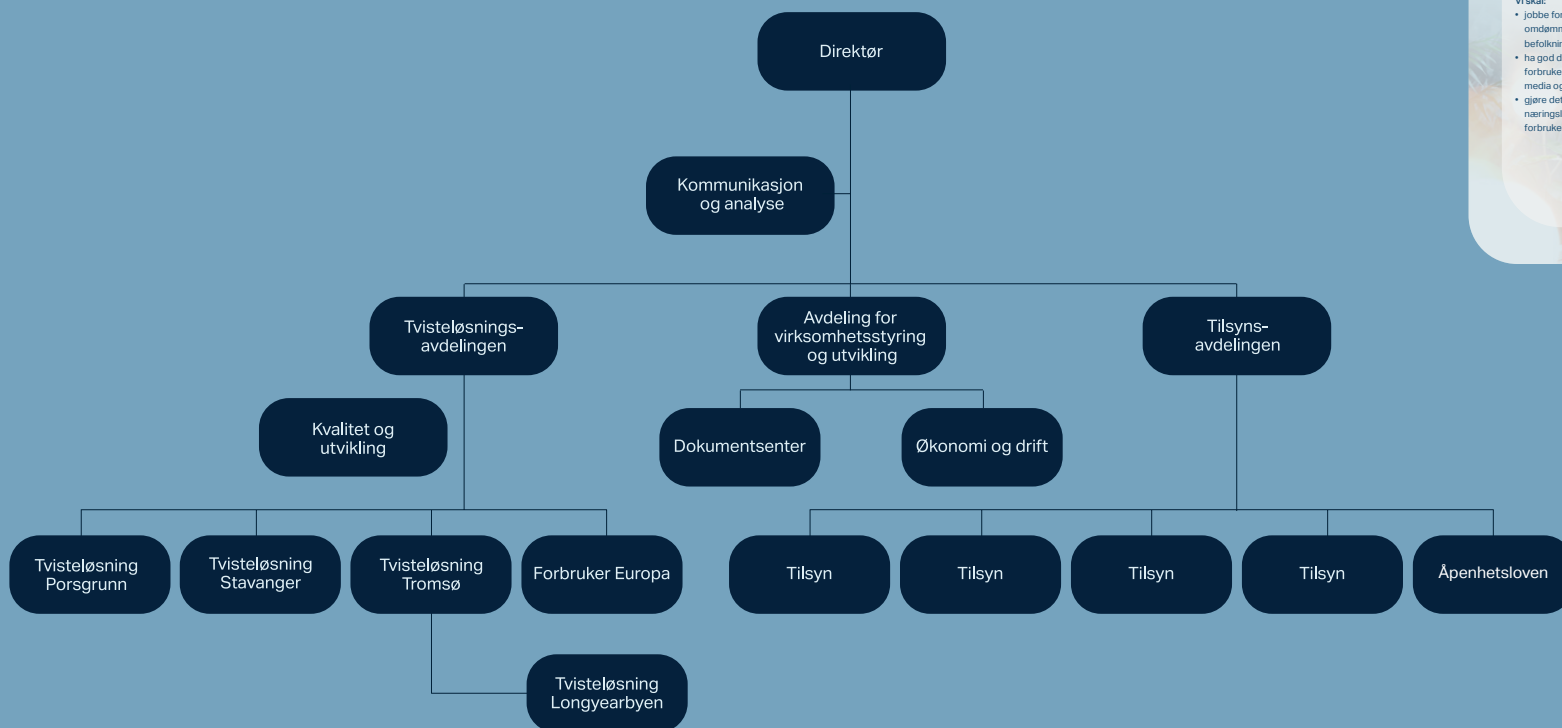
UNDERDIREKTØR KOMMUNIKASJON OG ANALYSE
Hildegunn Riksfjord

hensiktsmessig organisering av virksomheten. Det er av stor betydning for en bærekraftig utvikling av vår organisasjon at vi balanserer

- hensynet til utvikling og ivaretagelse av riktig kompetanse hos medarbeiderne
- etableringen av effektive systemer når det gjelder rutiner
- regelverk
- digitale løsninger
- organiseringen på en slik måte at vi styrker effektene av vår felles innsats.

I gjeldende strategi har vi følgende visjon:

Et enklere og tryggere samfunn for forbrukere.



Forbrukertilsynet

Vår visjon:

Et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne

Våre verdier:

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

For å løse oppdraget vårt jobber vi etter tre hovedmål:

Synlig og aktuell

Vi skal:

- jobbe for å ha et godt omdømme og tillit i befolkningen
- ha god dialog med forbrukere, myndigheter, media og næringsliv
- gjøre det enklere for næringslivet og forbrukere å gjøre rett

Offensiv og utviklingsorientert

Vi skal:

- være det foretrukne kompetansemiljøet innen forbrukerrett
- utvikle vår kunnskap på forbrukerområdet og analysere data for innsikt
- utvikle hensiktsmessige digitale løsninger

Attraktiv arbeidsplass

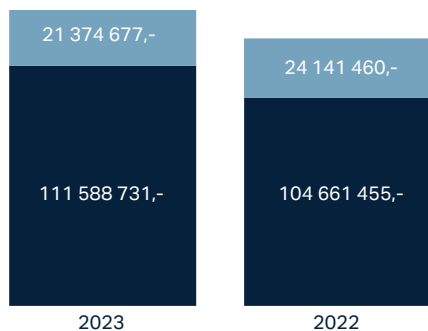
Vi skal:

- utvikle et godt og raust arbeidsmiljø med en robust og felles kultur for å gjøre hverandre gode
- utvikle organisasjonen og sørge for gode relasjoner på tvers av avdelinger og enheter
- sørge for å tiltrekke oss og beholde medarbeidere med riktig kunnskap og kompetanse

Nøkkeltall

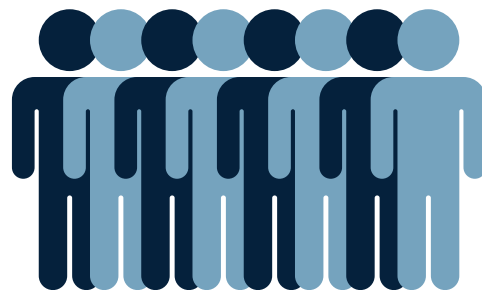
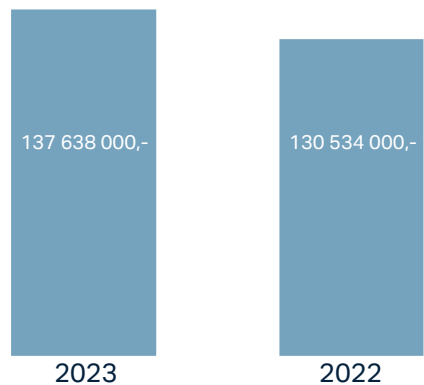
Virksomhetens drift og økonomi

Driftsutgifter



■ Utbetalinger til lønn
■ Andre utbetalinger drift

Samlet tildeling



Virksomhetens totale lønnsutgifter har steget med

6,6 %

sammenlignet med 2022

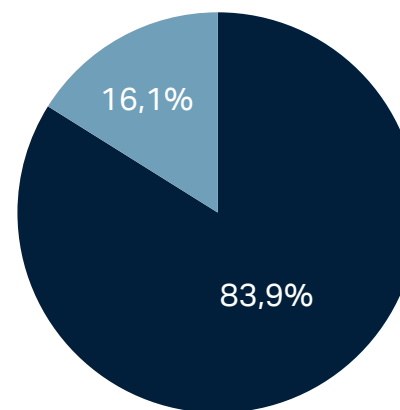
0,25 % flere utførte årsverk i 2023 sammenlignet med 2022



Lønnsutgifter per årsverk har steget med

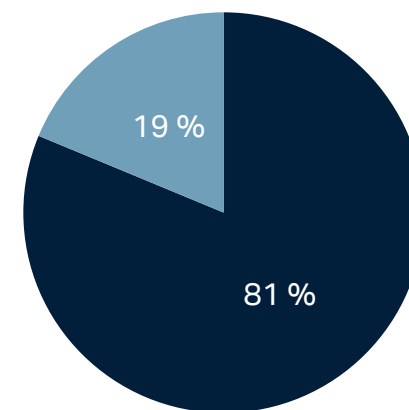
6,4 % ▲

Driftsutgifter 2023



■ Utbetalinger til lønn
■ Andre utbetalinger til drift

Driftsutgifter 2022



■ Utbetalinger til lønn
■ Andre utbetalinger til drift

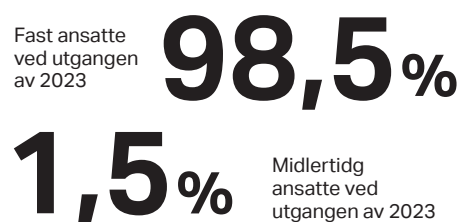
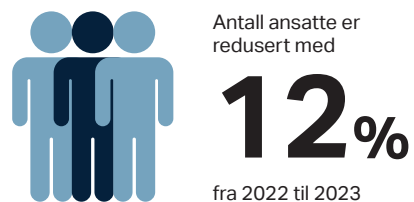
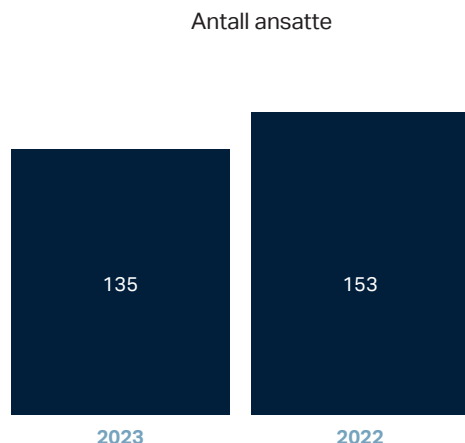
Utførte årsverk ▲

123

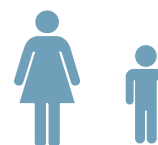
Lønnsandel av driftsutgiftene

83,9 % ▲

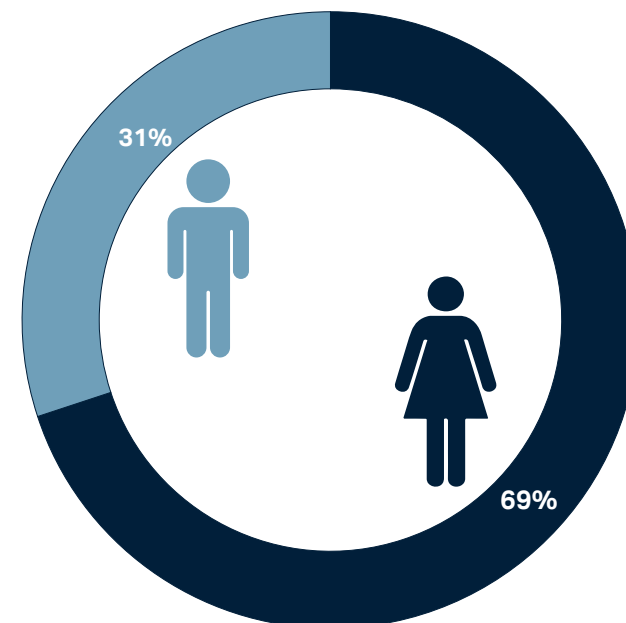
Våre ansatte



Kjønnsbalansen er noe skjev til fordel for kvinner.



Kjønnsbalansen i ledergruppen er lik kjønnsbalansen i hele organisasjonen.



Vi bruker følgende stillingsfunksjoner:

STILLINGSKODE
Direktør

Antall ansatte

1

Andel ansatte

0,7%

STILLINGSKODE
Avdelingsdirektør

Antall ansatte

3

Andel ansatte

2,2%

STILLINGSKODE
Underdirektør

Antall ansatte

12

Andel ansatte

8,9%

STILLINGSKODE
Kontorsjef

Antall ansatte

1

Andel ansatte

0,7%

STILLINGSKODE
Seniorrådgiver

Antall ansatte

51

Andel ansatte

37,8%

STILLINGSKODE
Rådgiver

Antall ansatte

61

Andel ansatte

45,2%

STILLINGSKODE
Førstekonsulent

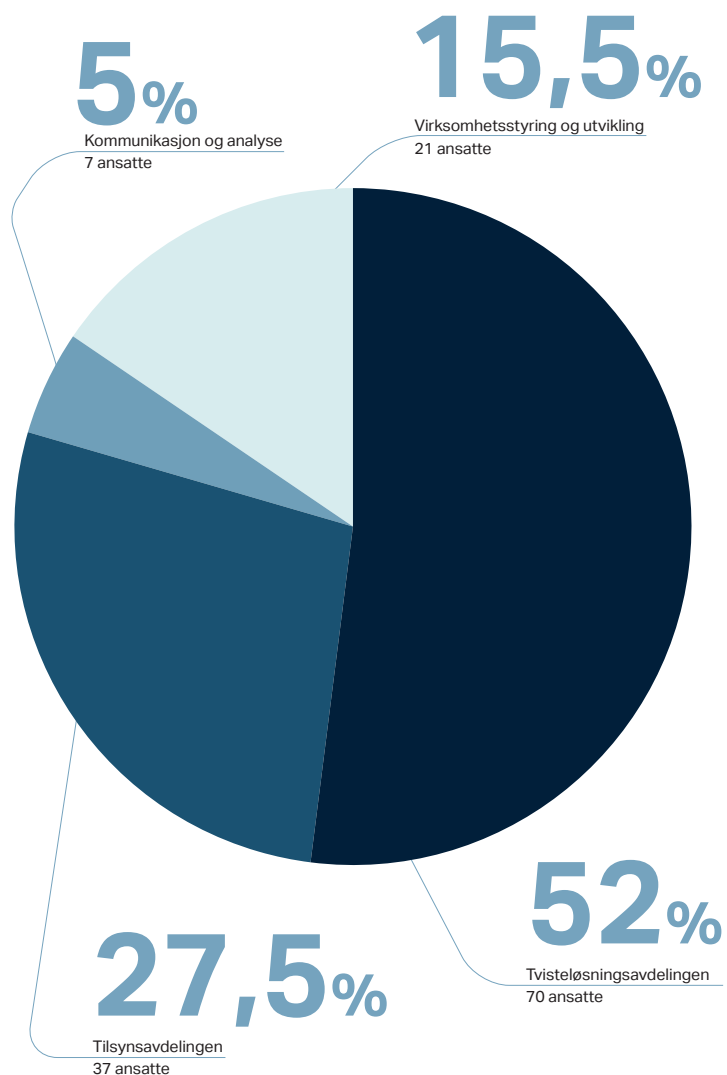
Antall ansatte

6

Andel ansatte

4,4%

Antall ansatte per avdeling



Meklingssaker

8 084

behandlede meklingsaker
i 2023

27%

av behandlede
saker endte
med minnelig
løsning gjennom
mekling

115
dager ▼

Gjennomsnittlig
saksbehandlingstid
for behandlede
meklingssaker

5 969

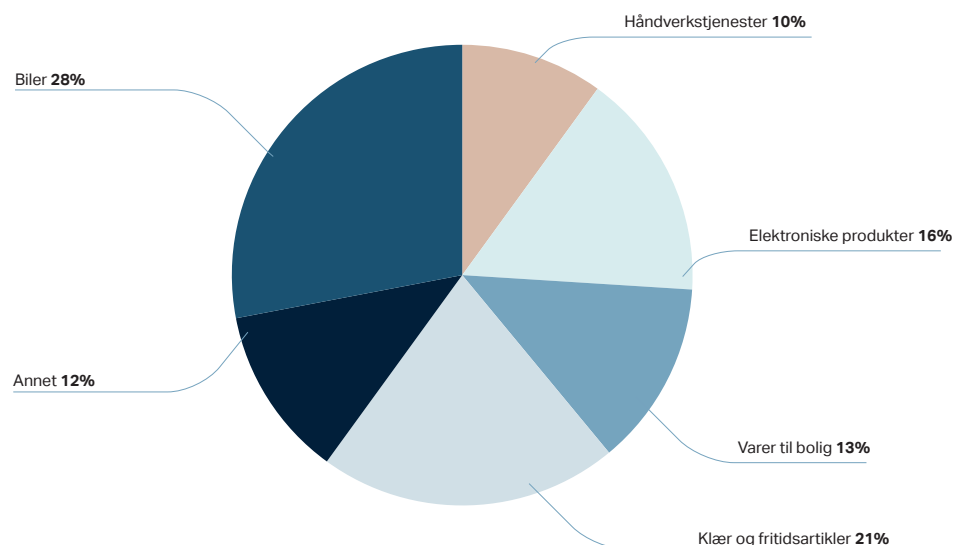
saker løst/stanset



Fra 2022 til 2023 er
den gjennomsnittlige
saksbehandlingstiden
på meklingsaker
reduisert med

7% ▼

Dette meklet vi om i 2023



Tilsynsarbeid

Vi mottok rundt

7 631

klager til tilsynsavdelingen
i 2023

I tillegg mottok vi

5 039

tips

Skriftlige henvendelser
om veiledning

1 413

238 næringsdrivende
645 åpenhetsloven
530 forbrukere



Årets aktiviteter og resultater

Generelt

I tildelingsbrevet for 2023 har Barne- og familiedepartementet gitt Forbrukertilsynet i oppdrag å levere på følgende overordnede mål

- ➔ Et godt system for klagebehandling som er kjent for forbrukerne
- ➔ Et effektivt tilsyn på prioriterte områder
- ➔ Bedre forutsetninger for et bærekraftig forbruk
- ➔ En sterkere stilling for forbrukerne i møte med digitaliseringen

Gjennom vår virksomhet har Forbrukertilsynet hovedansvaret for at de to første målene blir realisert og vi skal medvirke til realisering av de to andre.

Videre har departementet gitt Forbrukertilsynet følgende føringer:

- ➔ Bidra til at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg.
- ➔ Forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige kontrakter og andre former for urimelig handelspraksis rettet mot forbrukere.
- ➔ Etablere god veiledning for å gjennomføre effektive tilsyn med virksomheter på prioriterte områder.
- ➔ Mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende for å oppnå minnelig løsning mellom partene.
- ➔ Reduksjon i saksbehandlingstid og restanser for meklingsaker og saker til Forbrukerklageutvalget har høy prioritet.
- ➔ Forberede saker som skal bringes inn for Forbrukerklageutvalget og sikre at alle sakene kan behandles effektivt og med god kvalitet.
- ➔ Redusere saksbehandlingstiden for forbrukerklagene.
- ➔ Kartlegge og bygge opp kunnskapsgrunnlaget i forbrukersektoren, har et særskilt ansvar for å ivareta kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet.
- ➔ Tilsyn og veiledning med åpenhetsloven.
- ➔ Reklameskolen.
- ➔ Bidra i regelverksarbeid på forbrukerområdet.

Tilsyn

Forbrukertilsynet skal sørge for at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg. Forbrukere skal ikke bli villedet gjennom uriktig eller villedende markedsføring, eller bli utsatt for urimelige markedsføringsmetoder eller urimelige avtalevilkår.

Forbrukertilsynet skal forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige avtalevilkår og andre former for ulovlig handelspraksis rettet mot forbrukere. Arbeidsmetoder som brukes for å oppnå dette er veiledning og dialog med næringsdrivende, informasjonsarbeid, saksbehandling og bruk av sanksjoner der det er nødvendig.

Forbrukertilsynet skal bidra med faglige innspill til prosesser for å styrke forbrukernes stilling i møte med digitaliseringen, og for å sikre et effektivt tilsyn med forbrukervernreglene på sikt. Dette inkluderer å delta i arbeid med å sikre barns forbrukervern i digitale medier og arbeidet med Stortingsmeldingen om trygg digital oppvekst. Forbrukertilsynet har i 2023 brukt vesentlige ressurser på å bidra i regelverksutvikling nasjonalt og internasjonalt, i tråd med føringene i tildelingsbrevet, gjennom aktiv deltagelse i ulike arbeidsgrupper nedsatt av departementet og gjennom innspill internasjonalt.

BFD har i tildelingsbrevet forutsatt at Forbrukertilsynet vektlegger nødvendig internasjonalt arbeid og EØS samarbeid, og herunder deler sine erfaringer, deltar i

tilsynsaksjoner og samarbeider om saksbehandling, samt fremmer norske posisjoner i relevante fora. Dette innebærer også at Forbrukertilsynet følger rettsutviklingen på sitt ansvarsområde og informerer departementet på egnet måte. Dette har vært et prioritert felt for Forbrukertilsynet i 2023, og vi har deltatt på flere felles tilsynsaksjoner internasjonalt og samarbeidet om flere saker gjennom ICPEN og det europeiske CPC samarbeidet. Hvilke selskap vi konkret har tatt opp felles tilsynssaker mot gjennom CPC kan ikke omtales her i sin fulle bredde da det er taushetsbelagt informasjon, men vi vil omtale enkelte saker som er offentlige i rapporteringen under.

Departementet har gitt noen helt konkrete føringer på områder det skal føres tilsyn med i 2023.

- ➔ Klima- og miljøpåstander i markedsføring
- ➔ Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler, og med digitale produkter og tjenester, herunder markedsføring rettet mot barn og unge
- ➔ Markedsføring og avtalevilkår på strømmarkedet
- ➔ Markedsføring av finansielle tjenester, med særlig fokus på at standardavtaler innrettes etter ny finansavtalelov
- ➔ Åpenhetsloven

På grunnlag av egne vurderinger og tilgjengelige ressurser, skulle vi også føre tilsyn på andre områder. Vi har derfor i 2023 også prioritert å ta opp bransjeproblemer og enkeltsaker av stor praktisk, økonomisk og samfunnsmessig betydning og/eller der hvor vi så at vi hadde størst mulighet for å avverge mulige fremtidige

tvister. Vi prioriterte derfor i 2023 blant annet aktiviteter på følgende områder: bolig, prisopplysninger og prismarkedsføring, direkte markedsføring og netthandel.

RK1	Antall saker tatt opp med næringsdrivende på prioriterte områder, jf. listen over	322
RK2	Antall saker tatt opp med næringsdrivende totalt	382
RK3	Antall orienteringsbrev og utarbeidelse av veiledninger på prioriterte områder.	158
RK4	Antall orienteringsbrev og utarbeidelse av veiledninger totalt.	199
RK5	Antall vedtak varslet og fattet med tvangsmulkt og overtredelsesgebyr på prioriterte	22
RK6	Antall vedtak varslet og fattet med tvangsmulkt og overtredelsesgebyr totalt	25

Klima- og miljøpåstander i markedsføringen

Som følge av at Forbrukertilsynet har tatt opp saker med to store tekstilaktører og den amerikanske bransjeforeningen (stiftelsen) Sustainable Apparel Coalition om bruk av tekstilindeksen Higg MSI i markedsføring mot forbrukere, deltok Forbrukertilsynet i februar i paneldebatt i Paris regi av OECD: «2023 OECD Forum on Due Diligence in the Garment and Footwear Sector». Vi har også holdt flere foredrag og gitt intervjuer i kjølvannet av disse sakene, og nådd ut med våre standpunkt på klima- og miljøpåstander, spesielt i tekstilbransjen, via både nasjonale og internasjonale medier.

Vi har i også fulgt opp vårt tidligere arbeid med ulovlig bruk av klima- og miljøpåstander i tekstilbransjen med ytterligere to store enkeltsaker i 2023. Vi var initiativtaker og bidragsyter til tilsynssaken på EU-nivå gjennom CPC som ble reist mot Zalando, en stor aktør innen netthandel av klær og tilbehør i Norge og i Europa. De har inntil nylig brukt omfattende klima- og miljøpåstander i sin markedsføring, men har nå forpliktet seg til å endre sin markedsføring i tråd med loven. Arbeidet med saken har krevd betydelige ressurser fra vår side.

Vi har også behandlet en sak mot en annen, stor aktør innen netthandel av klær og tilbehør i Norge og Norden som benyttet ulovlige klima- og miljøpåstander. Saken har vært ressurskrevende, men etter omfattende veiledning til den aktuelle aktøren, valgte den aktuelle næringsdrivende å innrette all sin praksis etter loven og Forbrukertilsynets vurderinger. Endringene vi oppnådde for den norske

nettbutikken, ble også gjort for de øvrige nordiske landene aktøren er etablert i.

Forbrukertilsynet har i 2023 fått mange forespørsler om deltakelse i foredrag og debatter om klima- og miljøpåstander i markedsføring, både fra nasjonalt og internasjonalt hold. Vi har valgt å prioritere å holde en del foredrag utover det nasjonale, blant annet ved den nevnte deltakelsen i OECD-debatten og ved deltakelse med innlegg på en svensk tekstilkonferanse i prosjektet «Textile & Fashion 2030» i regi av Høyskolen i Borås. På denne måten har vi nådd ut med våre synspunkter til helt sentrale, utenlandske aktører som også opererer i Norge. Nasjonalt har vi prioritert å holde innlegg og delta i debatt under Arendalsuka, holde foredrag for ledergrupper og ansatte i enkelte store, norske selskaper som markedsfører mot forbrukere, og ellers holdt enkelte andre foredrag. På grunn av ressurssituasjonen har vi imidlertid måttet takke nei til mange forespørsler om foredrag og debatter. Fra EU-nivå er det vedtatt og/eller igangsatt mye regelverksarbeid som vil påvirke Forbrukertilsynets tilsyn med klima- og miljøpåstander i markedsføring. I denne forbindelse har vi sendt inn høringssvar på forslag til direktiv om styrket forbrukervern i det grønne skiftet. Vi har i tillegg inngitt høringssvar til ESMA (The European Securities and Markets Authority) på deres forslag til retningslinjer for fondsnavn som bruker ESG- eller bærekraftsrelaterte begreper. Vi har også brukt betydelige ressurser på å sette oss inn i EU-kommisjonens forslag til nytt regelverk knyttet til miljøpåstander og miljømerker (Green Claims Directive). Dette direktivet vil få stor betydning for vårt

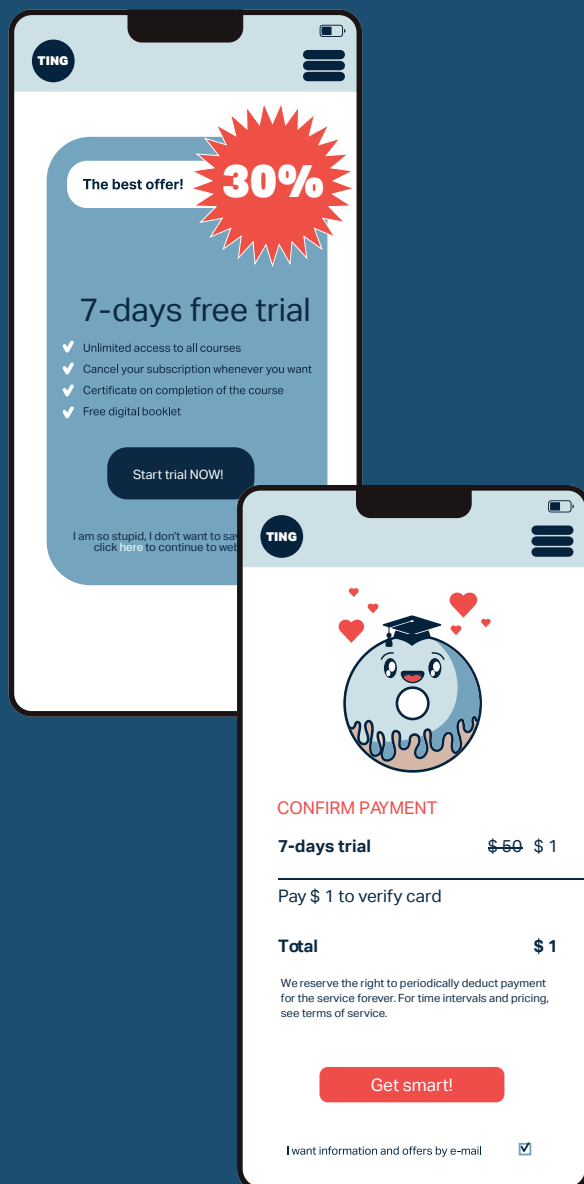
tilsynsarbeid når det gjennomføres i Norge. For å sikre best mulig forståelse av direktivet har vi også avholdt møter med nordiske forbrukermyndigheter og andre offentlige myndigheter i Norge som kan bli berørt av direktivet. Vi har avgitt høringsuttalelse til både EU-kommisjonen og til Barne- og familiedepartementet om direktivforslaget.

Vi deltar som aktiv bidragsyter internasjonalt for andre tilsynsmyndigheter via ICPEN og CPC når det gjelder arbeid med og erfaringsdeling rundt tilsyn med klima- og miljøpåstander i markedsføring. Vi har blant annet holdt innlegg om vårt arbeid og arbeidsmetodikk på dette området for de øvrige medlemslandene i ICPEN. Ett av resultatene av dette innlegget var at et stort medlemsland meddelte at de har snudd fra å ikke prioritere tilsynsarbeid med miljøpåstander, til likevel å prioritere dette.

Vi har avholdt flere veiledningsmøter med næringsdrivende som har trengt hjelp for å forstå reglene for bruk av klima- og miljøpåstander i markedsføring, og vi har gitt mye skriftlig veiledning.

Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler

På digitalområdet har Forbrukertilsynet også i 2023 prioritert en aktiv deltakelse i det europeiske nettverket av forbrukermyndigheter (CPC-nettverket) og det konkrete samarbeidet mellom forbrukermyndighetene i felles saker («common actions»). Vi har videre deltatt aktivt i de ulike arbeidsgruppene innad i CPC.



Eksempler på manipulerende design.

Manipulerende design

Manipulerende design er en teknikk som utfordrer forbrukervernet. Bruk av manipulerende design skjer i nettbutikker, i apper og på digitale plattformer. Manipulerende design er en metode for å få forbrukere til å kjøpe varer eller tjenester de kanskje ellers ikke ville ha kjøpt. Videre kan bruk av manipulerende design også påvirke forbrukerne til å gå med på avtaler om abonnement eller la være å si opp et abonnement, eller påvirke forbrukerne til å dele personopplysninger i større utstrekning enn forbrukeren er klar over.

Forbrukertilsynet har de siste årene jobbet med manipulerende design, blant annet gjennom deltakelse i de europeiske forbrukermyndighetenes sak mot Amazon. Vi har også bidratt inn i debatten om dette i Norge. Vi har i 2023 ledet en workshop om manipulerende sammen med andre tilsynsmyndigheter på globalt nivå.

Bruk av manipulerende design er et område hvor mange forbrukere ikke har vært klar over problemstillingene, men vi har en økning i henvendelser på området. Vi ser imidlertid behov for verktøy som kan effektivisere tilsynet på dette området.

Spill

I 2023 har Forbrukertilsynet kartlagt hvilke forbrukerutfordringer som gjør seg gjeldende på spillmarkedet. Dette gjelder både barn og voksne forbrukere. Forbrukertilsynet har gjennomført møter med eksterne aktører som arbeider med spill. Vi

har også gjennomført møter med andre europeiske tilsynsmyndigheter. På bakgrunn av kartleggingen av forbrukerutfordringene arbeides det med hvilke problemstillinger som det eventuelt er aktuelt å gå videre med. Siden spillbransjen i stor grad er dominert av internasjonale aktører, vil det være nødvendig med samarbeid med andre tilsynsmyndigheter i en oppfølging av dette markedet.

I dag er spill en av de største underholdningsindustriene på globalt nivå. I Norge spiller mange barn og unge, men forbrukere i alle aldre spiller. En undersøkelse i Norge viser at 76 prosent av 9–18-åringene spiller spill på PC, konsoll, mobil, nettbrett eller lignende. I 2023 har Forbrukertilsynet kartlagt nærmere hvilke forbrukerutfordringer som gjør seg gjeldende innen spillmarkedet. Dette gjelder både voksne og barn. Vi har særlig sett på hvordan spill og kommersielle mekanismer påvirker barn og unge. I dette arbeidet har vi opparbeidet kunnskap på bakgrunn av møter med bransjen, interesseorganisasjoner og andre tilsynsmyndigheter, både nasjonalt og internasjonalt. De store spillaktørene har hovedbase i utlandet. Forbrukertilsynet har derfor fokusert på å arbeide med spillutfordringer på europeisk- og internasjonalt nivå. Dette var også tema på Nordic Consumer Summit som ble arrangert i Porsgrunn høsten 2023.

Kunstig intelligens

I løpet av 2023 har stadig flere forbrukere tatt i bruk tjenester som bruker kunstig generativ intelligens. Dette skaper muligheter for forbrukerne, samtidig som



teknologien også fører til nye forbrukerproblemstillinger når det benyttes i kommersielle sammenhenger. Det har også vært debatt rundt bruk av kunstig intelligens som strekker seg utover tradisjonelt forbrukervern, blant annet mental helse. Sommeren 2023 lanserte Forbrukerrådet en rapport om kunstig intelligens hvor hovedbudskapet var at KI setter grunnleggende rettigheter i spill. Forbrukertilsynet deltok ved lansering i paneldebatt om temaet. Markedsføringsloven er som teknologinøytral, og Forbrukertilsynets rolle er å beskytte forbrukerne også når kunstig intelligens brukes. Vi har videre jobbet med forbrukerrettighetene og hvordan kunstig intelligens kan utfordre disse rettighetene gjennom samarbeid med

internasjonale kollegaer. På Nordic Consumer Summit var også kunstig intelligens et tema.

Andre problemstillinger innen digitalområdet

Innen digitalområdet har Forbrukertilsynet også prioritert deltakelse i CPC-nettverket og det konkrete samarbeidet mellom europeiske forbrukermyndigheter i felles saker («common actions»). Vi har i 2023 vært involvert i flere konkrete saker, blant annet overfor Nintendo og Paypal. I Nintendo-saken har nettverket gjennom felles sak forpliktet Nintendo til å tilby gratis reparasjon av håndkontrollere med en kjent feil, selv etter reklamasjons- og garantitiden har gått ut. I Paypal-saken var vilkårene vanskelige å forstå og urimelige overfor forbrukere. Resultatet er at vilkårene som forbrukerne måtte akseptere for å bruke tjenesten nå vil endres og presiseres. PayPals endringer trer i kraft i 2024. Videre har vi deltatt aktivt i de ulike arbeidsgruppene innad i CPC. Vi har også bidratt i andre prosesser gjennom å gi innspill for å sikre norske forbrukerinteresser.

Digitalytelsesloven trådte i kraft 1. januar 2023. Tilsynet har i løpet av året bygget kompetanse på digitalytelsesloven. Vi har først og fremst fokusert på å gi veiledning om digitalytelsesloven gjennom våre nettsider og ved konkret veiledning til næringsdrivende som har hatt spørsmål om loven.

Forbrukertilsynet har deltatt og fulgt prosessen knyttet til EUs regulering av digitale tjenester, Digital Services Act (DSA), tett. Vi har hatt dialog med en rekke norske

tilsynsmyndigheter om reguleringen og hvordan den påvirker norske forbrukere innen digitalområdet, samt hvordan tilsynsmyndighetene kan samarbeide for norske forbrukere sine felles interesser.

Markedsføring overfor barn og unge

Aksjon Injeksjon

Høsten 2022 innledet Forbrukertilsynet, Direktoratet for medisinske produkter (DMP, tidligere Legemiddelverket) og Helsetilsynet et samarbeid. Bakgrunnen for samarbeidet var at vi har overlappende tilsynsmyndighet for markedsføring av kosmetiske inngrep. Gjennom samarbeidet kunne vi dele kunnskap om utfordringer med markedsføringen som foregår, og samtidig se på mulighet for mer effektiv håndheving av regelverket. Ut fra utfordringene som ble identifisert, ble det besluttet å gjennomføre en felles tilsynsaksjon, kalt «Aksjon Injeksjon». Aksjonen ble gjennomført hos DMP i slutten av mars i 2023 og i etterkant sendte Forbrukertilsynet ut 34 orienteringsbrev der vi påpekte lovbrudd og ba klinikkene innrette seg. Vi hadde observert at klinikkene markedsførte kosmetiske inngrep på sosiale medier hvor barn er aktive brukere, og vår vurdering var at markedsføringen kunne bidra til kroppsspress i strid med reglene i markedsføringsloven. Forbrukertilsynet ledet kommunikasjonsarbeidet før, under og etter aksjonen. I tillegg hadde vi ansvaret for det visuelle uttrykket til Aksjon Injeksjon. Etatene publiserte en felles pressemelding om funnene og samarbeidet også om en informasjonskampanje for å gjøre regelverket

kjent for bransjen og allmennheten. Vi lanserte også en felles, kortfattet veiledning med informasjon om reglene. Aksjonen fikk bred medieomtale.

Etatene samarbeidet også om et felles webinar som ble avholdt i september 2023. Webinaret hadde stor oppslutning med 200 deltakere. I etterkant av aksjonen var det behov for å gi ytterligere veiledning til enkelte klinikker, og det ble avholdt flere veiledningsmøter. Ved årsskiftet hadde alle klinikkene innrettet seg, og samtlige saker ble avsluttet. Det er fortsatt behov for tilsyn på området, og vi fortsetter derfor samarbeidet med DMP og Helsetilsynet.

Reklameskolen

I 2023 ble Reklameskolen utviklet og lansert for mellomtrinnet på barneskolen. I forkant av lansering ble opplæringsverktøyet testet på skoler i Vestfold og Telemark med gode tilbakemeldinger. For å få mer oppmerksomhet rundt opplæringsverktøyet gjennomførte vi en informasjonskampanje.

Gjennom høsten har vi oppdatert innholdet i versjonen for ungdomsskolen. Vi har også fått oppdraget med å utvikle Reklameskolen for videregående skole med lansering høsten 2024. For å sikre at verktøyet treffer målgruppa har vi i 2023 gjennomført en undersøkelse på en lokal videregående skole for å få mer innsikt i hvilke temaer som interesserer elever i denne aldersgruppen. Vi har også inngått et samarbeid med Nasjonal digital læringsarena (NDLA), som tilbyr åpne digitale læringsressurser for bruk i videregående opplæring. Samarbeidet innebærer blant

annet at vi får bistand til testing og at Reklameskolen blir en tilgjengelig ressurs på deres nettside.

Skjult reklame og markedsføring som når barn

Det europeiske nettverket av forbrukermyndigheter (CPC) gjennomførte høsten 2023 en større kontroll for å undersøke om influensere tydeliggjør hvilke innlegg som er reklame, slik de skal etter loven. Forbrukertilsynet har lang erfaring med å kontrollere merking av reklame i sosiale medier, og vi bidro aktivt i forberedelsen av den europeiske kontrollen. Vi undersøkte et bredt utvalg av norske influensere, og observerte blant annet mangelen på merking av egenreklame (innlegg der influensere reklamerer for sine egne produkter eller tjenester). Funnene blir en del av EU-kommisjonens «Digital Fairness Fitness Check», som vil vurdere om det er nødvendig med ny lovgivning for å gjøre de digitale markedene tryggere for forbrukerne. Våre funn vil ellers danne grunnlag for videre arbeid med skjult reklame i sosiale medier, for eksempel hvem og hva vi fører tilsyn med i en fremtidig kontroll. Vi vil også intensivere informasjonsarbeidet rettet mot influensere i sosiale medier om kravene som gjelder for egenreklame.

I 2023 har vi holdt foredrag, skrevet kronikk, deltatt i podkast og webinar, og avholdt veiledningsmøter om merking av reklame i sosiale medier og reklame som når barn. Vi har også behandlet enkeltsaker om bruk av konkurranser i sosiale medier og saker om skjult reklame og vi har hatt kontaktmøte med Fagutvalget for influencermarkedsføring.

Dette gjelder også egenreklame.



Vi har behandlet en sak mot en influenser som markedsførte en sjokoladebolle i sine sosiale medier. Forbrukertilsynet mente innleggene var ulovlige fordi de inneholdt direkte kjøpsoppfordringer til barn. Saken ble avsluttet etter at influenseren innrettet sin markedsføring i tråd med påleggene vi ga.

Det store antallet innlegg som publiseres i sosiale medier gjør det utfordrende å føre et effektivt tilsyn med reklame i sosiale medier. Dette gjelder både det å avdekke skjult reklame, samt annen ulovlig markedsføring overfor barn. Vi ser derfor et stort behov for å ta i bruk verktøy som kan effektivisere tilsynet i digitale flater.

Trygg Digital Oppvekst og andre arbeidsgrupper

Gjennom 2023 har vi deltatt i Samarbeidsorganet Trygg Digital Oppvekst og bidratt i arbeidet med å lage en handlingsplan som følger opp den nasjonale strategien for trygg digital oppvekst (Rett på nett). Vi har også bidratt med innspill i arbeidsgruppen som ser på tiltak for å beskytte barn mot markedsføring av usunn mat og drikke og i referansegruppen for barns digitale forbrukervern.

Retusjert reklame

Fra 1.juli 2022 ble det innført et krav om å merke reklame der kroppens fasong, størrelse eller hud er endret ved retusjering eller annen manipulering. Mulighetene for å utvikle verktøy, som kan lette avdekkingen av om materiale er retusjert, skal undersøkes videre.

Vi har også utredet om bruken av KI-genererte personer i reklame er omfattet av kravet om å merke innholdet som retusjert. Forbrukertilsynet er av den oppfatning at dagens lovbestemmelse ikke omfatter slike tilfeller. Bruken av KI-genererte personer kan likevel reise spørsmål etter andre bestemmelser i markedsføringsloven.

Markedsføring og avtalevilkår på strømmarkedet

Tilsyn med strømmarkedet har vært krevende og har vært det tilsynsområdet vi har brukt mest ressurser på i 2023. Vi har gitt omfattende veiledning til bransjen, skriftlig og muntlig. Vi har gjennomført mange veiledningsmøter. Vi har også holdt en rekke foredrag. Vi har også gjennomført tilsynskontroll med de 19 største strømselskapene og fulgt opp med veiledning og vedtak. Vi har også deltatt aktivt i regelverksutvikling.

De fleste strømselskapene som vi har tatt opp sak med, har innrettet seg frivillig i tråd med Forbrukertilsynets forståelse av regelverket, men først etter at Forbrukertilsynet har brukt ressurser til å gi omfattende veiledning eller sendt varsel om vedtak. Inntrykket er at aktørene opplever regelverket som komplisert og skjønnsmessig, hvilket medfører at vi må gå svært konkret til verks når vi gir veiledning. Dette er ressurskrevende. Selv når vi går svært konkret til verks i å gi veiledning, opplever vi at aktørene har vanskeligheter med å forstå hva de må gjøre for å sikre etterlevelse av regelverket. For at vi fremover skal kunne ivareta forbrukervernet på strømmarkedet på en effektiv måte, vurderer vi at det er behov mye mer omfattende veiledninger til regelverket

enn det vi per i dag har utarbeidet. I 2023 igangsatte vi derfor arbeidet med å lage en omfattende, skriftlig veileder til regelverket vi fører tilsyn med på strømmarkedet. Ferdigstilling av dette arbeidet vil kreve betydelige ressurser i 2024.

Som et ledd i arbeidet med å sikre forbrukervernet i strømmarkedet, har Reguleringsmyndigheten for energi (RME) utredet behovet for endringer i regelverket for konsesjon for strømlleverandører. I samsvar med føringene i Forbrukertilsynets tildelingsbrev, leverte Forbrukertilsynet sine innspill og vurderinger til RME. I forkant av at våre innspill ble levert, hadde vi et innledende arbeidsmøte med RME, og vi deltok også på et møte mellom RME og Finanstilsynet om erfaringer med konsesjonsspørsmål.

Regjeringen besluttet 20. februar 2023 å opprette en interdepartemental arbeidsgruppe for å utrede ytterligere tiltak i strømmarkedet for forbrukere. Arbeidsgruppen bestod av Barne- og familiedepartementet (BFD) (som leder arbeidet), Finansdepartementet (FIN), Nærings- og fiskeridepartementet (NFD), Olje- og energidepartementet (OED) og tilsynsmyndighetene Forbrukertilsynet og RME. Arbeidsgruppen skulle utrede ytterligere tiltak i forbrukermarkedet for strøm. Forbrukertilsynet deltok aktivt i, og ga innspill til, denne arbeidsgruppen. Gruppens arbeid resulterte i at Olje- og energidepartementet og Barne- og familiedepartementet 3. november 2023 sendte forslag til lov- og forskriftsendringer for et mer forbrukervennlig strømmarked på høring. Forbrukertilsynet innga høringssvar til forslagene. Resultatet av høringen

om forslag til lov- og forskriftsendringer for et mer forbrukervennlig strømmarked vil i stor grad påvirke Forbrukertilsynets tilsynsarbeid.

Nye regler i prisopplysningsforskriften trådte i kraft 1. november 2022. De nye reglene skjerpet og tydeliggjorde blant annet kravet til å angi vesentlige opplysninger i markedsføring, og innførte skjerpede krav til prisliste for strømleverandører. Forbrukertilsynet gjennomførte våren 2023 en kontroll av de 20 største aktørene i privatmarkedet, basert på antall forbrukerkunder, opp mot enkelte av de kravene i markedsføringsloven og prisopplysningsforskriften. Samlet hadde disse aktørene ca. 85 % av forbrukerkundene på strømmarkedet. I tillegg kontrollerte vi om aktørene opplyste kundene om angrerett i tråd med lovens krav før avtaleinngåelse. Kontrollen avdekket såpass mange lovbrudd at arbeidet med oppfølgingen av aksjonen var svært ressurskrevende. Oppfølgingen av aksjonen omfattet 19 strømleverandører, siden to av aktørene hadde fusjonert etter kontrollen. Kontrollen avdekket lovbrudd hos samtlige 19 aktører. Vi fattet forbuds- og/eller påbudsvedtak med tvangsmulkt mot 14 av de 19 strømleverandørene for det vi anså som de mest alvorlige bruddene på regelverket som vi undersøkte i kontrollen. I tillegg fikk alle de 19 aktørene brev hvor vi ga veiledning til forhold vi også vurderte som ulovlig praksis.

I etterkant av kontrollen har vi gitt veiledning til kraftleverandørene om markedsføringsloven, prisopplysningsforskriften og angrerettloven.

Vi har gitt omfattende skriftlig veiledning, og avholdt veiledningsmøter med svært mange strømleverandører i etterkant av kontrollen. Dette gjelder både aktører som var omfattet av kontrollen og strømleverandører som har bedt om veiledning på grunn av kontrollen. I tillegg har vi holdt foredrag for Fornybar Norges medlemmer om gjeldende krav etter regelverket.

Resultatet av kontrollen, det etterfølgende veiledningsarbeidet og vedtakene, var at samtlige av de 19 aktørene innrettet seg i tråd med regelverket og Forbrukertilsynets vurderinger av dette. Vi har imidlertid sett at kontrollen ikke har hatt særlig effekt for etterlevelsen av regelverket for strømleverandører som ikke var omfattet av kontrollen, eller som ikke selv har bedt om veiledningsmøter med oss i etterkant av kontrollen.

I 2022 avdekket vi at svært mange strømleverandører ikke fulgte lovens krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Vi har fulgt opp dette med orienteringsbrev og foredrag for bransjen. Det at lovens krav har vært brutt i stor utstrekning, gjorde at mange forbrukere fremsatte krav om tilbakebetaling overfor sin strømleverandør. Flere strømleverandører har igjen begått lovbrudd overfor forbrukere når de mottok slike krav eller spørsmål fra forbrukere. Forbrukertilsynet har i 2023 fulgt opp dette med brev til enkeltaktører hvor vi har bedt om innrettelse, samt et orienteringsbrev til hele bransjen om konsekvenser og håndtering av krav fra forbrukere i forbindelse med manglende opplysninger om angrerett.

I desember 2022 varslet Forbrukertilsynet overtredelsesgebyr mot en strømleverandør for brudd på markedsføringsloven. Etter grundige undersøkelser politianmeldte vi i januar 2023 selskapet for mulig bedrageri og forsøk på bedrageri. Politiet henla saken. Selskapet ble senere tvangsoppløst. Forbrukertilsynet besluttet derfor å avslutte saken fra vår side. Forbrukertilsynet ila samme strømleverandør betydelig tvangsmulkt to ganger i 2023. Tvangsmulktene har bakgrunn i et vedtak fra 2022 som påla leverandøren å gi opplysninger og dokumentasjon. Begge vedtakene om illeggelse av tvangsmulkten ble pålagt, og ble behandlet ved henholdsvis muntlig og skriftlig behandling i Markedsrådet. Den første illeggelsen av tvangsmulkt ble opprettholdt av Markedsrådet. Markedsrådet nedsatte tvangsmulkten for den andre illeggelsen, fordi de mente det forelå et særlig tilfelle som begrunnet nedsettelse av mulktens størrelse.

Forbrukertilsynet har vurdert forbrukerutfordringer ved såkalte forvaltningsavtaler i strømmarkedet. Disse avtalene reiser flere spørsmål etter markedsføringsloven. Vi har hatt dialog med to selskaper som har tilbudt slike avtaler. Disse selskapene har etter veiledning fra oss avviklet avtaletypene. Vi forventer at det i 2024 vil være behov for oppfølging fra vår side av disse avtaletypene overfor andre strømleverandører for å sikre at forbrukerinteressene blir ivarettatt.

Vi har fortsatt hatt tett dialog med Forbrukerrådet og RME om deres arbeid med strømmarkedet, blant annet i form av månedlige møter.

Finansielle tjenester

Det følger av tildelingsbrevet at Forbrukertilsynet skal prioritere markedsføring av finansielle tjenester med særlig fokus på at standardavtaler innrettes etter ny finansavtalelov.

Ny finansavtalelov trådte i kraft 1. januar 2023, og Forbrukertilsynet har tilsyn med loven. På grunn av ekstrabevilgningen Forbrukertilsynet fikk i revidert nasjonalbudsjett i 2023 har dette arbeidet kunne starte opp. Vi har blant annet deltatt på fagseminar i regi av UiO og UiB, og avholdt fagdag sammen med Finanstilsynet. I tillegg har vi deltatt på Norges bank sin fagkonferanse. Vi har imidlertid fremdeles måttet begrense vårt arbeid på finansfeltet, og takket nei til flere tilbud om blandt annet å holde foredrag, delta på seminarer og kurs.

Mange banker har oppdatert sine standardavtaler overfor forbrukere for at vilkårene skal være i samsvar med ny lov. Forbrukertilsynet anser det viktig med tanke på forebygging av lovbrudd at vi har oversikt over, og eventuelt følger opp, om disse standardvilkårene ikke er i samsvar med ny lov. Vi har innhentet standardkontrakter som er utarbeidet av bransjeforeningen Finans Norge. Disse kontraktene benytter bankene overfor forbrukere. Gjennomgang av disse kontraktene har vært prioritert i 2023. Gjennomgangen vil bli ferdigstilt i 2024.

Vi har i 2023 også brukt mye ressurser på oppfølging av næringsdrivendes bruk av ulovlig høye fakturagebyr. Dette er et forbrukerproblem som har fått stor oppmerksomhet både politisk og i media. Også andre offentlige myndigheter har vært opptatt av tematikken, men tilsynet på området ligger hos Forbrukertilsynet. Vi gjorde et omfattende utredningsarbeid og varslet vedtak mot fire store aktører.

Justis- og beredskapsdepartementet vurderer nå om de skal foreslå regler for privatleasing. I den forbindelse ble Forbrukertilsynet bedt om å komme med sine betraktninger rundt forbrukerutfordringer på leasingmarkedet. Vi ga våre innspill i møte med departementet høsten 2023.

Forbrukertilsynet har i 2023 avgitt to høringsuttalelser på finansområdet, til henholdsvis regjeringens forslag om å styrke retten til kontant betaling og forslaget til forskrifter til ny lov om låneformidling.

I 2022 fulgte Forbrukertilsynet opp omfattende lovbrudd ved bankens praksis i forbindelse med at kunder reklamerer over ikke godkjente transaksjoner, typisk i forbindelse med svindelsaker. Etter en klage fra rettshjelpiltaket ID-juristen, foretok vi en omfattende informasjonsinnhenting og kartlegging blant norske banker. På bakgrunn av at vi fant svært mange lovbrudd, sendte vi i desember 2022 orienteringsbrev til alle banker hvor vi påpekte at bankene i stor grad bryter loven i forbindelse med at kunder reklamerer på transaksjoner

kunden hevder å ikke ha godkjent. Vi orienterte bankene om gjeldende regler, ba bankene innrette sin praksis, og informerte om at vi vil følge opp med sanksjoner dersom vi får indikasjoner på at bankene ikke innretter sin praksis. I 2023 har vi fulgt opp denne saken ved å undersøke om det er forhold som tilsier at bankene har endret sin praksis. ID-juristen har opplyst at de ikke har noen indikasjoner på at bankene nå ikke overholder kravene Forbrukertilsynet tok opp med bankene. Finansklagenemnda har opplyst at de ser betydelig bedring i bankenes etterlevelse etter Forbrukertilsynets oppfølging, og skriver følgende i sin årsrapport for 2022:

«Det er finansforetaket som skal bringe slike tvister inn for Finansklagenemnda eller for domstolene dersom beløpet ikke tilbakeføres kunden. Dette følger av finansavtaleloven § 37 (1) og (2). Forbrukertilsynet har fulgt opp bankers etterlevelse av regelverket og etterlevelsen har blitt betydelig bedret i løpet av 2022.»

Forbrukertilsynet vil løpende vurdere behovet for videre oppfølging av denne saken.

Utover dette har vi avholdt veiledningsmøter med flere næringsdrivende som har hatt spørsmål innen finansfeltet og vi har løpende besvart veiledningshenvendelser fra næringsdrivende og andre. I tillegg har vi hatt kontaktmøter med Finansnæringsens autorisasjonsordninger, Finanstilsynet og Finansklagenemnda. Vi har også deltatt på innspillsmøte til betalingsutvalget. Betalingsutvalget skal se på muligheten for en tryggere og enklere betaling

for alle, og skal gi sin utredning til Finansdepartementet 15.11.2024. Forbrukertilsynet bidro her med innspill til hva utvalget bør tenke på for å ivareta alle forbrukere på en god måte.

Åpenhetsloven

I 2023 har Forbrukertilsynet særlig prioritert tre hovedoppgaver i arbeidet med åpenhetsloven:

- ➔ veiledning om loven
- ➔ utredning av spørsmål knyttet til hvordan loven skal forstås
- ➔ etablering av rutiner for saksbehandling og rutiner for behandling av tips etter åpenhetsloven

I 2023 mottok vi mange henvendelser med spørsmål om hvordan loven skal forstås. Det er derfor stort behov for veiledning om loven. Vi har derfor valgt å bruke betydelig ressurser på dette arbeidet .

Temasidene på våre nettsider har blitt jevnlig oppdatert med veiledning, og da særlig knyttet til de tre hovedpliktene om å utføre aktsomhetsvurderinger, redegjøre for aktsomhetsvurderingene og behandle informasjonskrav. Disse veiledningene er blant de mest besøkte på Forbrukertilsynets nettsider.

Den 30. mai holdt vi webinar. Hovedtema var hvilke krav som stilles til redegjørelsen og hvordan virksomheter bør behandle informasjonskrav. Norges kontaktpunkt for ansvarlig næringsliv bidro med gjennomgang av

hvordan virksomheter skal utføre aktsomhetsvurderinger. Webinaret fikk bred og stor oppslutning med opp mot 900 påmeldte deltakere fra forskjellige bransjer og vi fikk inn over 50 spørsmål underveis i sendingen.

Høsten 2023 arrangerte vi kurs i Stavanger og Tromsø i samarbeid med Norges kontaktpunkt for ansvarlig næringsliv og Raftostiftelsen. Kursene tok for seg de grunnleggende pliktene ved loven, med sikte på å gi en konkret innføring i hvordan virksomheter kan gå frem i arbeidet med å overholde pliktene i loven. Kursene la opp til diskusjoner, praktiske oppgaver og erfaringsutveksling, og vi fikk gode tilbakemeldinger i etterkant på at dette var et hensiktsmessig kursformat.

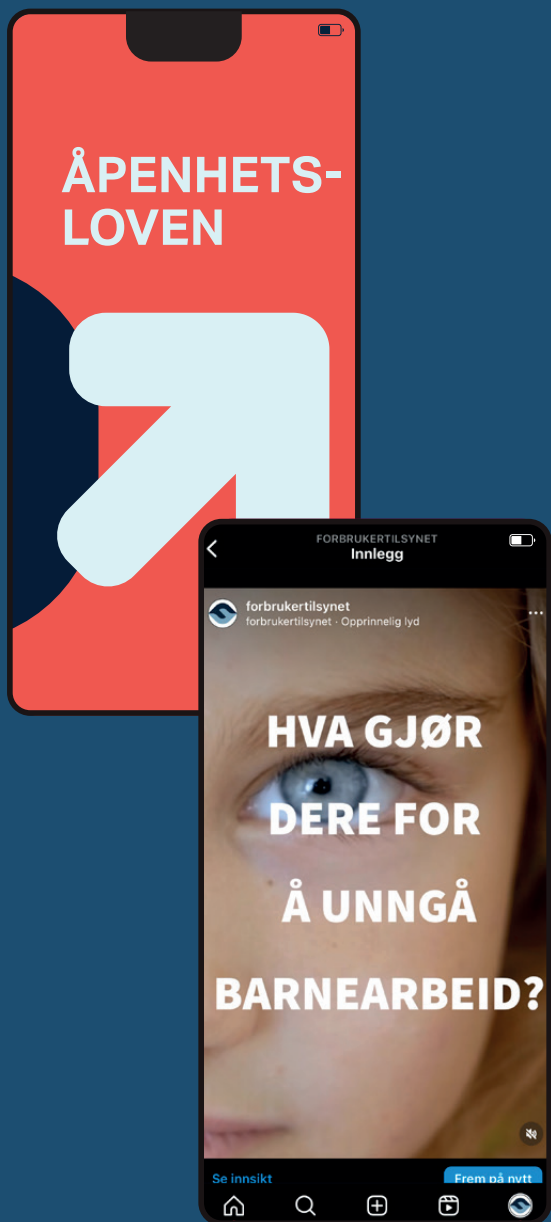
Veiledningen om åpenhetsloven skal omfatte de virksomheter som er omfattet av loven, men vi har også oppdatert veiledning til allmennheten som bruker loven til å søke informasjon om feltet. Vi publiserte derfor blant annet videoer i sosiale medier som på en kortfattet måte viste hvordan blant annet forbrukere kan bruke åpenhetsloven til å be om informasjon om menneskerettigheter og arbeidsforhold.

Vi mottok i 2023 mange henvendelser om å bidra med vår fagkompetanse på webinarer, konferanser og på øvrige arrangement. Vi har ikke kapasitet til å takke ja til alle forespørsler, men har prioritert å være synlige. Utover året måtte vi imidlertid ut ifra ressurshensyn begrense deltakelsen vår på slike arrangementer for å kunne utrede juridiske spørsmål som trenger avklaringer, øke den

generelle veiledning og behandle større enkeltsaker.

Som et ledd i vårt veiledningsarbeid har vi brukt betydelige ressurser på å utrede ulike spørsmål om hvordan åpenhetsloven skal forstås. For mange spørsmål er det utfordrende at det ikke finnes klare svar i verken lovtekst eller forarbeider. Forarbeidene til loven er på flere punkter motstridende og gir få holdepunkter for beslutning. Dette arbeidet er ressurs- og tidkrevende, samtidig som det er helt nødvendig å gjøre disse prinsipielle avklaringene. Vi har blant annet utredet spørsmål om hvilke virksomheter som er omfattet av loven, forholdet til regnskapsloven, hva som omfattes av lovens krav om å tilby varer og tjenester, spørsmål tilknyttet ulike selskapsstrukturer i konsern, hva som kreves av svar på et informasjonskrav, og kravene til redegjørelsen som skulle publiseres innen 30. juni. Vi har diskutert faglige problemstillinger med Kontaktpunktet for ansvarlig næringsliv, og hatt kontakt med blant annet Etisk Handel og Virke i forbindelse med ulike faglige standpunkt.

Arbeidet med å utrede spørsmål i loven henger også tett sammen med behandlingen av enkeltsaker. I 2023 har Forbrukertilsynet fattet avgjørelser i komplekse saker. Blant sakene vi behandlet var det sentrale spørsmål om hvordan virksomheter skal besvare informasjonskrav, altså hva som skal anses for å være et «dekkende» svar i henhold til loven og ikke minst hvor langt plikten til å gi informasjon strekker seg med tanke på konkret informasjon om leverandørkjeden. I arbeidet med sakene var det omfattende og krevende vurderinger for å klarlegge grensene for lovens plikter og rettigheter. Dette arbeidet



Filmer publisert på sosiale medier

er som nevnt ressurskrevende, men det er også helt nødvendig for å sikre god veiledning og korrekt behandling av ny lovregulering.

I løpet av høsten 2023 gjennomførte tilsynet en større kontrollaksjon for å undersøke virksomhetenes overholdelse av pliktene knyttet til å redegjøre for aktsomhetsvurderingene.

Ved kontrollen tok vi utgangspunkt i virksomheter som antas å være omfattet av loven basert på offentlig tilgjengelige regnskapsopplysninger. De 500 kontrollerte virksomhetene ble valgt ut tilfeldig, uavhengig av bransje og størrelse. Av de kontrollerte virksomhetene var det over 100 som ikke hadde offentliggjort en redegjørelse på sine nettsider slik loven krever. Vi sendte derfor brev til disse med henvisning til lovens plikter og ba om at en redegjørelse ble gjort tilgjengelig.

Videre viste kontrollen at av de som hadde offentliggjort en redegjørelse, var det mange som var godt i gang med arbeidet og som redegjorde godt for hvordan de har organisert arbeidet. Likevel ble det avdekket noe varierende kvalitet på redegjørelsene. Vi så blant annet følgende:

- Virksomhetene redegjør i liten grad for negative forhold de har avdekket. Over en tredjedel av de undersøkte har ikke nevnt noe om slike forhold, eller har kun oppgitt at de ikke har avdekket noe.

- Virksomhetene redegjør i liten grad for iverksatte eller planlagte tiltak. Omtrent en tredjedel nevner ikke tiltak i det hele tatt.
- Enkelte virksomheter har publisert en tekst om åpenhetsloven, men det er uklart om teksten er ment som en redegjørelse ettersom den verken er datert, signert eller angir hvilken periode man redegjør for.
- Mange av virksomhetene vi har sett på er del av et konsern. Her er det ofte uklart hvilke virksomheter i konsernet redegjørelsen er ment å dekke. Redegjørelsene er også lite spesifikke når det gjelder ulike risiko knyttet til ulike forretningsområder innenfor konsernet.
- Mange virksomheter ser ut til å ha løst arbeidet med aktsomhetsvurderingene ved å sende ut skjemaer, code of conduct eller lignende, uten at man jobber videre med konkret risiko og tiltak.

Kontrollen ga nyttig informasjon og et bilde av kvaliteten på virksomhetenes arbeid med aktsomhetsvurderinger og redegjørelser. Dette vil vi benytte i videre oppfølging.

Gitt den internasjonale utviklingen og det at loven skal revideres etter noe tid, har vi også prioritert å følge disse prosessene. Vi har derfor jobbet grundig og bredt med de spørsmål som reises under nåværende regulering, og samtidig vært oppmerksom på mulig fremtidige endringer.

Internasjonalt arbeid

I 2023 har Forbrukertilsynet på det internasjonale tilsynsområdet først og fremst prioritert oss om digitale

rettigheter og arbeid med bærekraft i tillegg til løpende arbeid i CPC-nettverket.

ICPEN

Forbrukertilsynet har arbeidet i det internasjonale nettverket International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN). Vi har i 2023 aktivt ledet saksbehandlergrupper knyttet til arbeid med digitale plattformer og bærekraft. I tillegg har vi deltatt i arbeidsgruppen om effektivt tilsyn, hvor de ulike myndighetene deler erfaringer knyttet til tilsynsmetodikk med nettverket. I mai 2023 deltok tilsynet på vårkonferansen i Australia, hvor vi ledet arbeidet på en del av konferansens «best practice» workshop om manipulerende design. Det ble gjennomført en halvdags sesjon hvor tilsynet sto for programmet, holdt to innlegg og ledet diskusjoner i mindre grupper. I evalueringen av konferansen fra tilsynsmyndighetene som deltok fikk denne delen av programmet best tilbakemelding av alle sesjonene. Tilsynet hadde også en presentasjon knyttet til bærekraft og bruk av miljøpåstander, hvor vi også deltok i en etterfølgende paneldebatt. I etterkant av arrangementet har flere tilsynsmyndigheter tatt kontakt for mer informasjon om Forbrukertilsynets arbeid.

Nordisk samarbeid

I 2022 besluttet direktørene i de nordiske forbrukermyndighetene å styrke det nordiske arbeidet gjennom et tettere samarbeid på nordisk nivå, særlig på digitalfeltet. Formålet var å utveksle tilsynsmetodikk og bygge kompetanse i tilsynene. I august 2023 ble

det avholdt nordisk møte på toppledernivå, og det ble besluttet å videreføre arbeidet i saksbehandlergruppene. Det har i 2023 vært avholdt en rekke møter i de nordiske saksbehandlergruppene innen digitalt, bærekraft, finans og markedsføring rettet mot barn.

I november 2023 arrangerte Forbrukertilsynet Nordic Consumer Summit i Porsgrunn. Formålet var å videreutvikle det gode samarbeidet i saksbehandlergruppene og få et enda bedre samarbeid på tvers av de nordiske landene. Dette var det første fysiske saksbehandlermøtet på flere år på nordisk nivå. Alle saksbehandlergruppene var representert med flere medarbeidere fra myndighetene i Sverige, Finland, Danmark, Island og Færøyene. I tillegg til en rekke diskusjonstema for tilsynsmyndighetene ble det også avholdt et eksternt foredrag fra Oslo Met (SIFO) knyttet til barneperspektivet innen digitalområdet. Forbrukertilsynet fikk også støtte av EU-Kommisjonen til å gjennomføre Nordic Consumer Summit. Evalueringen i etterkant har ført til at de nordiske direktørene har bestemt at dette skal gjentas. Da vil et av de øvrige nordiske landene være vertskap.

Tilsynsforum

I mars 2021 opprettet Forbrukertilsynet et samarbeidsforum med Konkurransetilsynet og Datatilsynet for å styrke tilsynet på digitalområdet, etter modell av det europeiske Digital Clearing House. Dette arbeidet er videreført i 2023.



Målet for tilsynsforumet er å styrke kompetansen om de ulike regelverkene for å vurdere spørsmål innen den digitale økonomien. En viktig problemstilling har blant annet vært spørsmål om hvilken myndighet som er riktig for å adressere ulike utfordringer knyttet til den digitale økonomien. Enten det gjelder fri konkurranse, personvern eller forbrukervern. I tillegg har også andre forhold knyttet til virksomhetene vært relevant å ta opp i forumet, eksempelvis tilsynsmetodikk, bruk av algoritmer i tilsynsarbeid og digitalisering av virksomhetene. Videre har tilsynsforumet fortsatt arbeidet med eksterne aktører for å innhente kunnskap og utveksle informasjon om digitale spørsmål.

I 2023 har det blitt gjennomført tre møter i tilsynsforumet, hvor et av møtene var fysisk i Bergen. Det har vært gjennomført erfaringsutveksling knyttet til tilsynsmetodikk, bruk av digitale verktøy og behov for nye digitale verktøy og grenseflater mellom regelverkene, i tillegg til konkrete saker som har vært aktuelt å informere om og diskutere mellom tilsynsmyndighetene. Tilsynsforumet har også vært i dialog med Digital Regulation Cooperation Forum i Storbritannia for å lære mer om arbeidet deres i digitale spørsmål på tvers av tilsynsmyndighetene.

Øvrige tilsynsområder

Det følger av tildelingsbrevet at Forbrukertilsynet med grunnlag i egne vurderinger og tilgjengelige ressurser også skal føre tilsyn på andre områder. Vi har prioritert de områdene og sakene med størst praktisk, økonomisk og samfunnsmessig betydning for forbrukerne.

Prismarkedsføring

Mange forbrukere blir villedet av at næringsdrivende ikke overholder kravene til prisopplysninger i markedsføringen.

Forbrukertilsynet har derfor blant annet fulgt opp klagebehandlingen av fjorårets vedtak om overtredelsesgebyr og forbudsvedtak med tvangsmulkt mot tre store aktører i kosmetikkbransjen for bruk av villedende førpriser i salgsmarkedsføring. Vedtakene ble i 2023 behandlet i Markedsrådet. To av sakene ble behandlet ved muntlig forhandling, mens en av sakene ble behandlet skriftlig. Vedtakene ble opprettholdt av Markedsrådet, med unntak av at overtredelsesgebyrene ble noe nedjustert.

I desember 2022 varslet Forbrukertilsynet økonomiske sanksjoner mot et selskap som solgte elsparkesykler over nett og mot selskapets daglige leder. Bakgrunnen for varselet var at Forbrukertilsynet mente at selskapet ikke hadde opplyst om førpriser, og markedsført prisbesparelser som ikke var reelle, noe som ga kundene mangelfull og villedende informasjon om hvor stor prisbesparelsen var. Vi avsluttet i 2023 saken mot selskapet, siden selskapet gikk konkurs. Forbrukertilsynet fattet vedtak om overtredelsesgebyr og tvangsmulkt overfor daglig leder for medvirkning til lovbrudd. Vedtaket ble påklaget, og saken var til muntlig behandling i Markedsrådet. Markedsrådet opprettholdt Forbrukertilsynets vedtak om overtredelsesgebyr, men anså at det ikke var grunnlag for vedtak med tvangsmulkt i saken, og opphevet derfor denne delen av vedtaket.

Vi gjennomførte også tilsynsaksjon i forbindelse med den store salgsperioden Black Friday i 2022. Resultatet av dette arbeidet medførte at vi tok opp sak hvor vi veiledet om regelverket rundt salgsmarkedsføring med fire store aktører innen kjøkkenbransjen i 2023.

Med virkning fra 1.oktober 2023 kom det nye regler for markedsføring av prisnedsettelse. Årsaken til dette er EUs moderniseringsdirektiv som har blitt innført i Norge. Denne endringen har medført at vi har foretatt en omfattende revidering av Forbrukertilsynets veileder for prismarkedsføring. Det at endringen i regelverket kom så tett opp under den største salgsperioden i året, Black Friday, innebar at vi også brukte mye ressurser på svare ut henvendelser til de næringsdrivende, holdt flere foredrag for de næringsdrivende og at vi svarte ut svært mange henvendelser fra media. Synligheten i media sikret også at vi fikk ut riktig informasjon om det nye regelverket. Våre observasjoner, sammenholdt med tips og klager på dette området, tilsier at vi må fortsette å følge opp riktig bruk av det nye regelverket også i 2024.

Bolig

Kjøp av bolig er den største enkeltinvesteringen mange forbrukere gjør, og utviklingen i markedet har stor betydning for den totale økonomiske situasjonen for forbrukerne. Forbrukertilsynet har derfor prioritert dette området i 2023 for å bidra til å gjøre bolighandelen tryggere for både kjøper og selger.

På boligområdet har vi i løpet av 2023 foretatt to

revideringer av boligveilederen. Den første revideringen ble foretatt ut fra behov for presiseringer i boligveilederen i punktet vedrørende hvordan markedsføring av antall soverom skal gjøres, da vi så at bransjen fremdeles tolket veilederen på ulik måte. Den andre revideringen skyldtes endringer i arealbegrep og markedsføring av energiforbruk. 1. november kom Standard Norge med en ny standard (NS 3940 2023), som alle bransjeaktører nå må ta i bruk. Denne standarden medførte at vi måtte komme med nye føringer om hvordan opplysninger om areal skal oppgis i markedsføring av bolig. På grunn av utfordringen med varierende strømkostnader, har vi også kommet med en presisering i vår veileder om hvordan boligens energibruk skal markedsføres.

På boligfeltet har vi tett kontakt med bransjeorganisasjonene NEF og Eiendom Norge. Dette er svært verdifullt for å få kunnskap om bransjen, men også for å nå ut med våre standpunkter og veiledning til bransjen. Vi har derfor jevnlig kontaktmøter med disse bransjeorganisasjonene, og vi deltar på arrangementer i regi av disse aktørene. Her bistår vi jevnlig med foredrag og innlegg. Vi har også skrevet artikler i deres bransjeblad.

Vi har i 2023 inngitt hørings svar til forslag til endringer i borettslagsloven og eierseksjonsloven for å legge bedre til rette for boligkjøpsmodeller. Vi ser at dette er et område som vi må bygge kunnskap om og fortsette å følge med på. Særlig da det kan se ut som disse konseptene kan bli mer utbredt og er kompliserte for forbrukerne å forstå.

Forbrukertilsynet har også deltatt i møter med Standard Norge for å gi innspill til standardkontrakter knyttet til bustadoppføringslova og til kontrakt om biloppstillingsplasser i garasjeanlegg.

I tillegg har vi prioritert konkret saksbehandling i enkeltsaker på boligområdet for å være i forkant av utfordringer i markedet.

Annet

Vi politianmeldte i 2023 en arrangør av pakkereiser for å markedsføre pakkereiser uten at lovpålagt reisegaranti var stilt overfor Reisegarantifondet, samtidig som aktøren i markedsføringen opplyse at slik garanti var stilt. Politiet henla saken. Saken er nå også avsluttet fra vår side. Overfor samme reisearrangør fulgte vi også opp mulige brudd på et tidligere forbudsvedtak.

Netthandel og direktemarkedsføring

Netthandel er et av område Forbrukertilsynet mottar flest klager og henvendelser fra forbrukerne. På bakgrunn av øvrige prioriteringer har vi ikke hatt anledning til å gå inn i saker selv om forbrukerhensynene til dels er store. En konsekvens av dette er at vi innenfor dette feltet i mindre grad tar opp enkeltsaker, men vil fokusere på å orientere en bransje eller særskilte problemstillinger som gjelder for flere aktører. Vi ser også at mange aktører innen dette området krever gjentatt veiledning.

Forbrukertilsynet har behandlet enkeltsaker knyttet til salg av abonnementer. Vi har også sendt ut brev med veiledning for hvilke krav som gjelder ved salg av abonnementer i helsekostbransjen. Forbrukertilsynet har også deltatt i podcast om dette temaet. Vi har også tatt opp andre saker innen netthandel hvor Forbrukertilsynet har mottatt mange klager fra forbrukere og hvor det har vært nødvendig å føre tilsyn. I tillegg har vi tatt opp sak med næringsdrivende som har brutt reglene for direktemarkedsføring og manglende overholdelse av reservasjonsregisteret. Vi har fattet forbudsvedtak med tvangsmulkt overfor en aktør for brudd på reglene om å ikke sende SMS til forbrukere som ikke har samtykket. Saken blir behandlet av Markedsrådet i 2024.

En del aktører som driver netthandel er useriøse. Vi ser at forbrukere blir utsatt for svindel som følge av lav kunnskap om hva de bør se etter ved netthandel. Vi har derfor oppdatert informasjon på våre nettsider om hva forbrukere bør tenke på og har også laget egen temaside for såkalt dropshipping.

Pyramidespill

Fra 1. januar 2023 overtok Forbrukertilsynet ansvaret for tilsyn med forbudet mot pyramidespill. Vi har prioritert å gi informasjon om hva som kjenner seg pyramidespill og hindre at forbrukere deltar i konsepter som har likhetstrekk med pyramidespill. Dette for at forbrukerne skal kunne unngå å la seg lokke av slike konsepter hvor de kan tape alle pengene de har gått inn med.

Det er også etablert samarbeid med Økokrim. Ulovlige pyramidespill kan også reise strafferettslige spørsmål. Videre har vi hatt god dialog med Lotteritilsynet som var tilsynsmyndighet frem til tilsynet ble flyttet til Forbrukertilsynet. Vi har også brukt det europeiske nettverket av tilsynsmyndigheter for å få mer kunnskap om aktører som opererer på tvers av landegrensene.

Vi vil jobbe videre med informasjonsarbeidet ut mot forbrukerne. Forbrukertilsynet har i 2023 ikke kunnet prioritere å behandle enkeltsaker knyttet til pyramidespill. Etter ett år som tilsynsmyndighet ser vi også at mer inngående vurderinger i slike saker vil kreve mer ressurser over tid og koordinert innsats med politiet for å stoppe aktørene.

Elbil

Vi har på bakgrunn av kartlegging av markedet som ble gjennomført i 2022 samlet erfaringer om hvilke forbrukerutfordringer som gjør seg gjeldende på el-bilmarkedet. Forbrukertilsynet har i 2023 hatt kontakt med aktører i bransjen, blant annet Norges Bilbransjeforbund. For å sikre forbrukerinteressene har vi i 2023 gitt høringsuttalelse til forslaget som følger opp nasjonal ladestrategi ved endring av lov om infrastruktur for alternativt drivstoff og forslag til ny forskrift. Det har her vært viktig å understreke at kravet til kortbetaling bør gjelde både nye og eksisterende ladestasjoner, slik at alle forbrukere kan betale på en enkel måte.

Twisteløsning

÷

Mekling

Styringsparameter	Resultatkrav for 2023	Resultat 2023
S1. Andel saker som er løst eller avsluttet som følge av mekling og veiledning fra Forbrukertilsynet.	R1. 65%	73%
S2. Tilfredshet med saksbehandlingen i Forbrukertilsynet	R2. Bedre score enn 3,5 på en skala fra 1 til 5 i en tilfredshetsundersøkelse.	3,7
S3. Saksbehandlingstid	R3. Meklingen skal være avsluttet innen 90 dager. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges, jf. forbrukerklage_loven § 12.	Se rapportering til forbrukerklage-forskriften § 8.

	Rapporteringskrav	Resultat 2023
RK7	Antall mottatte meklingssaker til Forbrukertilsynet	10 684 saker
RK8	Antall meklingssaker behandlet i Forbrukertilsynet (innenfor og utenfor området for Forbrukerklageutvalget)	8 084 saker
	• Antall meklingssaker behandlet i Forbrukertilsynet innenfor området for Forbrukerklageutvalget	7 436 saker
	• Antall meklingssaker behandlet i Forbrukertilsynet utenfor området for Forbrukerklageutvalget	648 saker
RK9	Andel som i undersøkelser svarer at de har kjennskap til systemet for løsning av meklingssaker utenfor rettssystemet	Ukjent
RK10	Rapportering iht. § 8 i forskrift til forbrukerklage_loven	Se neste tabell og kommentarer under

§ 8 i forskrift til forbrukerklageloven - meklingsaker	Resultat 2023
a. antall mottatte klager og hva de gjaldt	10 684 saker
Biler og andre transportmidler	28%
Varer til bolig	13%
Håndverkertjenester	10%
Elektroniske produkter (hovedsakelig IKT-produkter)	16%
Klær og fritidsartikler	21%
Andre saker	12%
c. antall avviste klager, og hvordan de avviste klagene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene	126 saker
Forbrukerklageloven § 9 a – Klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten	0%
Forbrukerklageloven § 9 b – Klagen er useriøs eller grunnløs	73%
Forbrukerklageloven § 9 c – Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol	2%
Forbrukerklageloven § 9 g – klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd	1%
d. prosentandel avbrutte klagebehandlinger, og årsaken til det, hvis slik informasjon foreligger	10%
Saker som ble avbrutt fordi klager sluttet å svare på Forbrukertilsynets henvendelser	6,5%
Saker som ble avbrutt fordi innklagede er ukjent eller har ukjent adresse	1,3 %



§ 8 i forskrift til forbrukerklageloven - meklingsaker - fortsettelse	Resultat 2023
Saker som ble avbrutt fordi selger var gått konkurs, eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling	2%
Saker som ble avbrutt fordi partene ønsker saken behandlet i domstolen, og det har gått mer enn seks måneder fra vi mottok saken, jf. tvisteloven § 18-2 (3)	0,1%
e. prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt klagesaker som har endt med en minnelig løsning	27% av sakene har endt med minnelige løsninger[1]
f. gjennomsnittlig saksbehandlingstid	115 dager
Gjennomsnittlig meklingstid	20 dager
§ 8 annet ledd – saksbehandlingstid etter forbrukerklageloven § 12 Se også kommentarer under «j. Evaluering av Forbrukertilsynets effektivitet».	
Antall klagesaker som vi behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. Dette inkluderer ventetid.	1 997 saker
Antall klagesaker som vi ikke behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. Dette inkluderer ventetid.	6 087 saker
Antall klagesaker som vi behandlet innen 90 dager hvis man ser bort fra ventetid før oppstart.	8 022 saker
Antall klagesaker som vi ikke behandlet innen 90 dager hvis man ser bort fra ventetid før oppstart.	62 saker
Andel av klagesaker som vi ikke behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, men som fikk forlenget saksbehandlingsfrist	30 saker

§ 8 j. Evaluering av Forbrukertilsynets effektivitet

I 2023 ble restansene for meklingssakene mer enn doblet, fra 1 451 saker i 2022 til 3 215 saker. Hovedårsaken til dette er at saksinngangen i 2023 økte med 54 % sammenlignet med 2022. Vi har redusert antall ansatte slik at vi ved utgangen av 2023 har en bemanning som samsvarer med vårt tildelte driftsbudsjett.

Vi mottok 10 684 saker i 2023, hvorav 620 saker falt utenfor vårt saksområde. Vi behandlet 8 084 saker i samme periode. Antall behandlede saker har økt med omtrent 9 % sammenlignet med resultatet for 2022. Andelen saker som gikk videre til Forbrukerklageutvalget er omtrent på samme nivå som i 2022.

Vi har opprettholdt effektiviteten per saksbehandler, gjort kontinuerlige forbedringer og tatt ut effekter av en samlet oppgave- og ressursportefølje. Den totale behandlingstiden inklusiv ventetid er likevel for lang. Dette fordi saksinngangen er høyere enn vi kan håndtere med dagens bemanningsnivå.

En forskriftsendring som regulerer saksinngangen, samt utviklingen av nye digitale verktøy, vil kunne sette oss i stand til å håndtere saksinngang på dagens nivå.

Saker til Forbrukerklageutvalget

Styringsparameter	Resultatkrav for 2023	Resultat
S4. Saksbehandlingstid	R5. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på under tre måneder i løpet av året, regnet fra klage er forkynt til vedtak er sendt til forkynning.	79 dager gjennomsnittlig saks-behandlingstid.[2]

Rapporteringskrav	Resultat
RK11. Gjennomsnittlig behandlingstid for sakene til Forbrukerklageutvalget.	Se S4 over.
RK12. Antall innkomne saker til Forbrukerklageutvalget	1 001 saker
RK13. Antall saker forberedt til Forbrukerklageutvalget	1 539 saker
RK14. Antall saker avgjort av Forbrukerklageutvalget	1 441 saker
Antall saker formelt avsluttet i Forbrukerklageutvalget	1 814 saker
RK15. Antall prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget	16 saker
RK16. Rapportering iht. § 8 i forskrift til forbrukerklageloven	Se neste tabell og kommentarer under.

§ 8 i forskrift til forbrukerklageloven – Forbrukerklageutvalgets saker	Resultat 2023
a. antall mottatte klager og hva de gjaldt	1001 saker
Biler og andre transportmidler	43%
Varer til bolig	12%
Håndverkertjenester	16%
Elektroniske produkter (hovedsakelig IKT-produkter)	9%
Klær og fritidsartikler	18%
Andre saker	2%
c. antall avviste klager, og hvordan de avviste klagenes prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene[3]	71 saker
Første ledd e) klagen er grunnløs eller useriøs	1%
Første ledd f) klagen reiser bevisspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling	31%
Første ledd g) klagen ikke lar seg behandle uten at behandlingen i særlig grad går utover Forbrukerklageutvalgets effektivitet	1%
Første ledd h) fristen for å klage er oversittet	33%
Annet ledd a) saken ikke hører under Forbrukerklageutvalgets virkeområde	30%
Annet ledd e) en av partene ikke er prosessdyktig og ikke har lovlig stedfortreder, jf. tvisteloven kapittel 2	3%



§ 8 i forskrift til forbrukerklageloven – Forbrukerklageutvalgets saker - Fortsettelse	Resultat 2023
d. prosentandel avbrutte klagebehandlinger, og årsaken til det, hvis slik informasjon foreligger	8,2 %
Saker som ble avbrutt fordi partene har inngått forlik	3,7 %
Saker som ble avbrutt fordi selger var gått konkurs, eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling	2,5 %
Saker som ble avbrutt fordi saken ble returnert til mekling	1,5 %
Saker som ble avbrutt fordi partene ikke ønsker behandling eller av andre lignende årsaker	0,5 %
e. prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt klagesaker som har endt med en minnelig løsning[4]	71 saker
Medhold	21 %
Delvis medhold	20 %
Ikke medhold	24 %
Minnelig løsning	Se «Saker som ble avbrutt fordi partene har inngått forlik».
f. gjennomsnittlig saksbehandlingstid Denne beregningen viser total behandlingstid fra mottak av sak til formell avslutning. Se også «S4. Saksbehandlingstid» og kommentarer under «§ 8 j) Evaluerer av Forbrukerklageutvalgets effektivitet».	422 dager

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

[2] Målingen gjelder for saker som både er mottatt og behandlet av Forbrukerklageutvalget i 2023.

[3] Forbrukerklageutvalget avviser saker med hjemmel i lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven) av 17. februar 2017 nr. 7 § 5 for saker som er mottatt av før 1. januar 2021 og lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven) av 23. juni 2020 nr. 98 § 14 for saker som er oversendt etter 1. januar 2021. De to bestemmelsene er innholdsmessige like. I oversikten er det ikke skilt mellom hvilken lov som er grunnlaget for avvisningen.

[4] Forbrukerklageutvalget behandler saker mellom forbruker og næringsdrivende, og mellom to forbrukere. Det er kun i saker mellom forbruker og næringsdrivende at vi kan si noe om andelen som klagebehandlingsresultater som er til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende. Tabellen viser resultatet i saker mellom forbruker og næringsdrivende som utgjør 65 % av 1 441 saker.

§ 8 j) Evaluering av Forbrukerklageutvalgets effektivitet

I løpet av 2023 er restansene for Forbrukerklageutvalget redusert med 57 %, fra 986 saker til 428 saker.

Forbrukerklageutvalget mottok 1 001 saker i 2023. Saksinngangen økte med 38 % sammenlignet med 2022. I samme periode behandlet utvalget 1 441 saker, noe som tilsvarer en økning på 14 % sammenlignet med året før.

Den totale behandlingstiden i Forbrukerklageutvalget ble redusert i 2023 fra et gjennomsnitt på 752 dager til 422 dager. De fleste sakene utvalget behandlet i 2023 kom inn til utvalget i 2021 og 2022. Det ble også behandlet en håndfull saker fra 2019. Disse sakene bidrar til å trekke opp gjennomsnittlig behandlingstid. Når vi beregner den totale behandlingstiden, ser vi på tiden fra klage kommer inn til saken formelt er avsluttet. Dette inkluderer tiden som går til forkynning av saken og forkynning av vedtak. Beregningen gir derfor ikke et riktig bilde av den opplevde behandlingstiden for partene. Beregningen gir heller ikke et riktig bilde av gjeldende behandlingstid.

Det er først og fremst tiden til forberedelse av vedtakene vi har mulighet til å påvirke. For sakene som utvalget både mottok og behandlet i 2023 har vi målt gjennomsnittlig saksbehandlingstid fra klage er forkynt til partene til vedtaket fattet og sendt til forkynning. Dette var i snitt 78 dager. Vi mener det gir et mer riktig bilde av opplevd behandlingstid mot slutten av 2023.

Forbrukertilsynet forberedte 1 539 saker for utvalgsbehandling i 2023, noe som er omtrent på samme nivå som i 2022. Vi arbeider også her kontinuerlig med forbedringstiltak, men vi ser at tilstrekkelig antall ansatte og utviklingen av nye digitale verktøy er avgjørende for å holde behandlingstiden på et akseptabelt nivå.

Felles rapportering for Tvisteløsning etter forbrukerklageforskriften § 8

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

Abonnementsfeller

I 2023 har vi mottatt et stort antall klager fra forbrukere som ikke har forstått at de har inngått et abonnement og ønsker at abonnement og krav slettes. Selskapene markedsfører seg ved å tilby gratis prøvepakker, men ved bestilling av prøvepakken blir forbrukeren automatisk satt opp med et abonnement typisk med levering av seks måneders forbruk. Forbrukere klager på at de ikke har fått tydelig informasjon om at bestilling også innebærer et abonnement. Mange forbrukere mener også at de aldri har fått verken ordrebekreftelse eller informasjon om angrerett før de mottar første abonnementspakke med faktura. Selskapene har i de aller fleste sakene avvist mekling og forbrukernes påstander. De mener at det kun er angrerett på prøvepakken og at forbrukerne ikke har overholdt oppsigelsesfristen i abonnementet. Forbrukere som har

fått med seg at det er et abonnement og sier opp kort tid etter de mottar prøvepakken får allikevel beskjed om at oppsigelsesfristen ikke er overholdt.

Denne problemstillingen er ikke ny. Vi ser at det med jevne mellomrom dukker opp selskaper som arbeider på denne måten. Sakene i 2023 skiller seg likevel ut fordi selskapene driver påtrengende egeninkasso. I mange saker har forbrukerne opplevd å motta ukentlige betalingspåminnelser per e-post og SMS. Selv om forbruker bestrider kravet og sender saken til Forbrukertilsynet, fortsetter selskapet å sende ut varsler om inkasso, betalingsanmerkninger, rettslig innkreving og avviser alle innsigelser som åpenbart grunnløse. Mange forbrukere betaler kravene for å slippe pågangen og truslene selv om de er uenig og antagelig ville vunnet frem i systemet. Når selskapet driver egeninkasso, kan forbrukerne ikke klage de inn for Finansklagenemnda Inkasso.

Useriøse nettbutikker får legitimitet gjennom tilbud om kreditt via kjent kredittyter

Det fremstår for oss som at det er en økning i antall saker om useriøse nettbutikker. Det vil si nettbutikker som ikke leverer det forbrukeren bestiller, eller leverer varer i en vesentlig dårligere kvalitet enn markedsført. En del av disse nettsidene tilbyr betaling via kjente kredittyterselskaper. Mange forbrukere oppfatter muligheten til å betale med kreditt gjennom en kjent kredittyter som en sikkerhet, og gjennomfører derfor kjøp via nettsider som de ellers kanskje ville vært mer skeptisk til.

Kredittselskapene kunne forhindret mange saker, ved å føre bedre kontroll med hvilke selskaper/nettsider de samarbeider med eller tilbyr sine tjenester til.

Forbruker Europa melder om at saker som dette utgjorde 20 % av sakene de mottok i 2023. Andelen er ikke like stor for Forbrukertilsynets meklingsstilbud, men vi ser at antall klager mot et av de mest kjente kredittyterselskapene har økt med over 400 % sammenlignet med 2022.

Gruppesaker

Forbrukertilsynet har over flere år sett det som utfordrende at vi ikke har hjemmel for gruppebehandling av saker. Vi mottar årlig mange, like, klager på en vare eller tjeneste, hvor vi ikke har et godt system for å behandle sakene.

Vi kan etter enighet med innklaget firma, behandle én av sakene som en «pilotsak», og deretter oppfordre til at resultatet fra denne legges til grunn i tilsvarende saker, men vi er avhengig av at partene ønsker å innrette seg etter dette forslaget.

Slike «gruppesaker» kunne egnet seg bedre for behandling som gruppesøksmål i det alminnelige domstolsapparatet, men terskelen for å slippe sakene inn i domstolsapparatet ser ut til å være høy.

Manglende hjemmel for innhenting av opplysninger

Etter innføringen av GDPR-direktivet har ikke Forbrukertilsynet hatt mulighet til å innhente salgsannonser

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

En måte å avhjelpe problemet på, vil kunne være at Forbrukertilsynet får hjemmel til å innhente slike opplysninger.

§ 8 e) I hvilket omfang resultatet av klagebehandlingen har blitt etterlevd

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

Det vil heller ikke være mulig å måle reell etterlevelse av resultatene for meklings sakene i Forbrukertilsynet. Partene rapporterer ikke inn om avtalene som inngås gjennom

meklingen etterleves. Vårt inntrykk er at de fleste avtalene blir etterlevd. Dette baserer vi på at svært få parter tar kontakt for bistand etter avtaleinngåelsen.

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

Forbruker Europa - det norske kontoret i det europeiske nettverket av forbrukerkontorer (The European Consumer Centres Network) - er en del av Forbrukertilsynet. Ut over dette ble det ikke arrangert samlinger i regi av nettverk av nordiske klageorganer i 2023.

§ 8 i) Opplærings- og kompetansetiltak

Vi har i hovedsak videreført opplærings- og kompetansetiltakene som har vært gjennomført tidligere år, som for eksempel Tvisteløsningskonferanse, fagkalender, faggruppe- og fagutvalgsmøter og metode og utviklingssamlinger, samt fagdager med Forbrukerklageutvalgets leder, Trygve Bergsåker.

I forbindelse med fagkalenderen var representanter for forliksrådet/namsmannen på besøk hos alle enheter. Jussformidlingen var også på besøk på kontoret i Stavanger.

Forbruker Europa

Under EU-Kommisjonens rammeprogram for forbrukerpolitikk deltar Norge i European Consumer Centres Network (ECC-nettverket). Dette er et nettverk for forbrukerkontorer som yter forbrukerne service i

forbindelse med grenseoverskridende kjøp av varer og tjenester. Det ble i 2008 inngått en avtale mellom Barne- og likestillingsdepartementet og Forbrukerrådet, som skulle gjelde ivaretagelse av rollen som vertsorganisasjon for drift av ECC-nettverkets kontor i Norge; Forbruker Europa. I 2021 ble Forbruker Europa en del av Forbrukertilsynet. Vi vil ta initiativ til å oppdatere og revidere avtalen slik at Forbrukertilsynet blir part i løpet av 2024.

Hovedoppgaver

Forbruker Europas hovedoppgaver er nedfelt i føringer fra EU-Kommisjonen. Formålet med all vår aktivitet er å møte EU-Kommisjonens krav om en enhetlig standardisert tjeneste med høy kvalitet innenfor rådgivning og mekling.

Forbruker Europa

- ➔ veileder forbrukere og gjennomfører mekling i grenseoverskridende forbrukersaker
- ➔ støtter gjennomføring og håndhevelse av forbrukerrettigheter
- ➔ deltar aktivt i nettverkets aktiviteter
- ➔ samarbeider med interessenter, næringsdrivende og nemnder
- ➔ utarbeider rettighetsinformasjon
- ➔ markedsfører Forbruker Europa, resten av ECC-nettverket og andre tvisteløsningsorganer for forbrukere i Norge

I 2023 disponerte Forbruker Europa til sammen rundt 5,5 årsverk. Disse ressursene inkluderer tre stillinger som aktivt arbeidet med saksbehandling, én kommunikasjonsrådgiver, seniorrådgiver og direktør. Ikke alle stillingene har vært besatt hele året. Slik at leveransene ikke er helt fullstendige. Vi hadde i tillegg en student i 30% stilling tilgjengelig i rundt åtte måneder.

Resultater

Forbruker Europa mottok 2 385 saker i 2023, dette var en oppgang på 66% fra 2022. Per medio januar er 2 134 av sakene vi mottok i 2023 avsluttet. Vi oppnådde minnelig løsning i 40% av sakene som vi meklet. Forbruker Europa hadde flere saker med høye beløp som ble meklet og løst i 2023. To eksempler er: kjøp av høyttalere til 33 491 euro hvor det ble meklet frem heving av kjøpet, og en avlyst flyreise hvor forbrukeren etter mekling hos oss fikk tilbake 9700 euro for to reisende.

Telefontjenesten vår var store deler av 2023 åpen 16 timer i uken, fordelt på fire dager. Vi mottok 1623 telefonsamtaler innenfor åpningstidene til telefontjenesten. Dette er forbrukere som ringer oss for å få råd og veiledning i grenseoverskridende konflikter.

Vi mottok mange saker som omhandlet reiserelaterte problemstillinger, blant annet knyttet til flyreiser, hotellovernattinger og leiebil. Videre mottok vi mange saker knyttet til nettkjøp, blant annet med spørsmål om angrerett og problemer tilknyttet useriøse næringsdrivende. En annen problemstilling som vi så mye av i 2023, og

som fortsatt er et fokusområde for oss i 2024 er såkalte «abonnementsfeller». Her forklarer forbrukeren at hen aldri har bundet seg til en avtale eller fått opplyst at hen har inngått et abonnement, men likevel mottar betalingskrav som ofte følges opp med aggressive innkrevningsmetoder fra utenlandske aktører.

Mot slutten av 2023 startet vi arbeidet med å oppdatere og forbedre saksbehandlingsrutiner, saksbehandlingsverktøy og opplæringsverktøy for å profesjonalisere virksomhet ytterligere og styrke det enhetlige tilbudet til europeiske forbrukere.

Samarbeid med utenomrettslige tvisteløsningsorganer for forbrukersaker

Føringene fra EU-Kommisjonen tilsier at samarbeid mellom ECC-nettverket og nasjonale tvisteløsningstilbud på forbrukerområdet kommer til å bli viktigere fremover. ECC-kontorene foreslås i rollen som nasjonalt kontaktpunkt for tvisteløsningsorganer for forbrukersaker. Forbruker Europa satser derfor på å etablere og styrke samarbeid med forbrukerklagenemnder slik at vi enklere kan møte føringene fra EU-Kommisjonen. I løpet av 2023 har Forbruker Europa styrket samarbeidet med tvisteløsningsavdelingen, blant annet ved at vi nå har faste deltagere inn i alle viktige samarbeidsarenaer i avdelingen.

Nettverksaktiviteter

Gjennom 2023 har Forbruker Europa deltatt på flere ulike møter i ECC-nettverket.

Vi deltok blant annet på:

- Directors Meeting
- Cooperation Day
- Nordic-Baltic Meeting

I tillegg arrangerte Forbruker Europa Nordic Meeting i Porsgrunn høsten 2023 med deltakere fra ECC-kontorene i Danmark, Sverige og Finland.

EU-Kommisjonen følger kontinuerlig med på ivaretagelsen av forbrukerrettighetene i de ulike tilknyttede landene og på tvers av ECC-nettverket. Informasjonen brukes blant annet for å undersøke behovet for ny eller oppdatert lovgivning for å styrke forbrukervernet. Vi har i 2023 sendt inn aktuell informasjon om forbrukerutfordringer og det norske regelverket på området.

I 2023 har Forbruker Europa bidratt inn i arbeidet med å lage en oversikt over ADR i de Baltisk-Nordisk landene. I den forbindelse har vi sett at de norske tvisteløsningsorganene er ganske forskjellig organisert. Det er ulike regler for inngang, utgang og saksbehandlingsprosedyrer. Dette gjorde kartleggingsarbeidet utfordrende. Vi har også jevnlig kontakt med forbrukere via vår veiledningstjeneste, og vi henviser mange til riktig nemnd. Vi ser at nemndsystemet i Norge kan fremstå vanskelig å orientere seg i for forbrukere.

Informasjon og markedsføring

Forbruker Europa sine nettsider hadde nærmere 110 000 besøk i 2023, og det var over 90 000 unike besøkende. Vi følger kontinuerlig med å hva slags henvendelser vi mottar på telefon og gjennom kontaktskjemaet, samt hvilke temasider og artikler som brukerne våre leser. På denne

måten kan vi passe på at vi er raskt ute med relevant og oppdatert informasjon.

I tillegg til nettsidene våre har vi vært aktive på Facebook og Instagram, hvor vi regelmessig har postet innlegg og historier gjennom året.

Fokusområdene for informasjonsarbeidet i 2023 var reise, netthandel, abonnementsfeller og kortreklamasjon, og vi hadde kommunikasjonskampanjer gjennom året for å gi råd og veiledning om disse temaene.

- Nettdating
- Digitalytelsesloven
- Reise
- Kredittytelse

Mest leste temasider

Nettkjøp	13 365
Kontakt oss	10 541
Reise	9 966
Svindel	8 629
Fly	8 379
Reklamasjon og garanti	7 985
Kortreklamasjon	6 246

Antall sidevisninger

Mest leste artikler

Handler du via Klarna? Det er ikke et kvalitetsstempel	4 347
Mange føler seg lurt av bilvurdering ²⁴ (fra 2022)	3 588
Har du fått krav fra Auer Witte Thiel?	3 085
Har du mottatt faktura fra Pricemotor – dette er våre råd	2 167

Antall sidevisninger

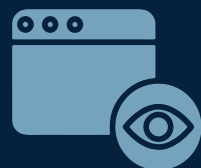
Kampanjene var tilpasset ulike målgrupper. Vi skrev blant annet artikler på nettsiden, hadde innlegg på sosiale medier og møtte opp på ulike steder for å dele ut informasjon. Enkelte av kampanjene ble også fanget opp av de større mediene i Norge.

Nettdatingkampanjen rettet seg delvis mot en eldre målgruppe. Her informerte vi på tradisjonelt vis i kjente kanaler, og vi traff målgruppen godt. I forbindelse med arbeidet med digitalytelsesloven, så vi at det var vanskeligere å treffe yngre forbrukere. Vi kommer derfor til å arbeide målrettet for å finne bedre metoder for å nå denne målgruppen med nødvendig informasjon om deres rettigheter.

I 2023 var det en markant økning i enkelthenvendelser knyttet opp mot et konkret firma. Omkring 20% av sakene vi mottok i 2023 har en tilknytning til det aktuelle firmaet. Vi valgte derfor å lage en større informasjonskampanje knyttet til denne kredittytteren som er en stor aktør innen betalingsformidling og kreditt tilknyttet forbrukerkjøp på nett og i butikk. Vi opplever at vi har nådd ut til mange forbrukere med informasjonen, men samtidig erfarer vi at det er vanskelig å få firmaer til å innrette seg på en god måte etter finansavtaleloven. De andre nordiske ECC-kontorene opplever tilsvarende problemer med kredittyttere og vi har delt informasjon og tips.

Kommunikasjon og analyse

Nettside



Totalt hadde Forbrukertilsynet.no

1 315 903

sidevisninger i 2023

En endring fra 2022 på

17% ▲

Sosiale medier



406 nye følgere

61 innlegg
182 historier
2 reels

53% mer eksponering ▲



147 nye følgere

71 innlegg
97 historier

18% mindre eksponering ▼



387 nye følgere

71 innlegg

28% mer eksponering ▲

Medier



Mediehenvendelser

457

Medieoppslag

3 049

En endring fra 2022 på

46% ▲

Kunnskapsgrunnlaget i Forbrukersektoren

Forbrukertilsynet har etter omstillingen manglet særskilt kompetanse på dette området, men har i 2023 opprettet en analyseenhet som skal bistå med blant annet innsamling og analyse av data. Det er viktig for oss å etablere systemer og prosesser slik at vi kan dele kunnskap internt i virksomheten.

Forbrukertilsynets eksisterende datasystemer er ikke funksjonelle til dette formålet. Gjennom digitaliseringsprosjektet utvikler og implementerer vi digitale verktøy og teknologier som kan samle inn og analysere data mer effektivt. Vi har også behov for å opprette felles databaser, kunnskapsportaler og retningslinjer for dokumentasjon og innsamling av data.

Ny og moderne dataplattform gir oss muligheten til å ta i bruk kunstig intelligens, maskinlæring og big data-analyse for å identifisere mønstre og trender i store datasett.

Vi har også sett på hvilke muligheter som finnes i forhold til samarbeid med relevante aktører for å kunne utveksle kunnskap og erfaringer, både nasjonalt og internasjonalt.

Samarbeid og arbeidsfordeling

Forbrukertilsynet har en veiledningsplikt overfor både forbrukere og næringsdrivende når det gjelder alle aspekter av virksomheten. Denne veiledningsplikten er en viktig del av Forbrukertilsynets oppgave med å håndheve lover og reguleringer som beskytter forbrukerne og sikrer rettferdig handel.

Veiledningsplikten innebærer at Forbrukertilsynet skal gi råd, veiledning og informasjon til forbrukere og næringsdrivende om deres rettigheter og plikter i henhold til gjeldende lover og reguleringer. Dette inkluderer veiledning om forbrukerrettigheter ved kjøp av varer og tjenester, regler om markedsføring og reklame, håndtering av klager og tvister, og andre relevante temaer.

Ved å tilby veiledning og informasjon bidrar Forbrukertilsynet til å styrke forbrukernes kunnskap og bevissthet, samtidig som det hjelper næringsdrivende med å etterleve regelverket og unngå brudd på forbrukerbeskyttelseslovene.

Delmål 2 i Forbrukertilsynets digitaliseringsprosjekt, som løper over 5 år, omhandler førstelinjen, våre skjemaer og våre nettsider. I 2023 har vi bygget en ny portalløsning for forbrukere og næringsdrivende som ønsker å sende oss en klage, et tips eller be om veiledning. Gjennom dette arbeidet ble det høsten 2023 avdekket at vi hadde behov

for å gjennomføre en konsekvensutredning for å finne ut hvordan vi på en bedre måte kan tilrettelegge informasjon på våre nettsider, også ved å ta i bruk ny teknologi. Dette arbeidet fortsetter i 2024.

Forbrukertilsynet mottok 16.282 anrop på telefon i 2023. De fleste av de innkommende henvendelsene omhandlet tvister der innringer burde kontaktet Forbrukerrådet for veiledning i sin konkrete sak, eller henvendelser som faller innenfor andre nemders myndighetsområde.

For å legge til rette for et godt samarbeid mellom aktørene på forbrukerfeltet og effektiv bruk av ressurser, er det viktig at Forbrukertilsynet utfører veiledningsplikten fra første kontaktpunkt. Sentralbordet har derfor vært et viktig ledd i utførelsen av veiledningsplikten, og samarbeidet mellom førstelinjen i forbrukerapparatet.

Forbrukertilsynet har et løpende samarbeid med Forbrukerrådet for utveksling av relevant informasjon.

Styring og kontroll i virksomheten

Overordnet vurdering

Direktør har delegert oppgaver til avdelingsdirektørene i toppledergruppa. Toppledergruppa har ukentlige ledermøter og månedlig gjennomgang av regnskap og budsjettstatus.

Arbeidet med å videreutvikle interne rutiner og dokumenter har fortsatt gjennom hele 2023 og er et kontinuerlig arbeid. Gjennom medarbeiderundersøkelsen i 2022 fikk vi gode innspill til å fortsatt videreutvikle våre ledere, vår kultur og arbeidsmiljø. En rekke tiltak er iverksatt etter undersøkelsen og har i løpet av 2023 vært fulgt opp i den enkelte avdeling.

Digitaliseringsprosjektet har også tatt virksomheten inn i en større transformasjon slik at innføringen av nytt saksbehandlingssystem og arkivløsning gir oss muligheten til å forbedre våre arbeidsmetoder og se på ny teknologi som kan benyttes for å effektivisere og heve kvaliteten på vårt arbeid.

Det har vært et godt og konstruktivt samarbeid med tillitsvalgte og verneombud i 2023. Arbeidet med å bygge ny kultur og styrke arbeidsmiljøet fortsetter. Vi har blant annet gjennomført ledersamlinger to ganger i året der alle ledere og tillitsvalgte deltok for å bidra til en felles

forståelse og samarbeidskultur. Samarbeidsutvalget (SU), som består av representanter fra ledelsen og tillitsvalgte fra Akademikerne og NTL, har i 2023 hatt til sammen ti møter. I tillegg har vi gjennomført fire møter i Arbeidsmiljøutvalget (AMU) i 2023. AMU er et organ der arbeidsgiver og arbeidstakere samarbeider om å skape et godt og trygt arbeidsmiljø. Disse møtene har vært viktige for å identifisere og adressere eventuelle utfordringer knyttet til arbeidsmiljøet og trivselen blant ansatte. Samlet sett jobber vi kontinuerlig med å styrke organisasjonen og skape et positivt og produktivt arbeidsmiljø for alle ansatte. Det er arbeidstakersiden som har ledet AMU i 2023.

Vesentlige forhold

Forbrukertilsynet er organisert med tre avdelinger og én kommunikasjonsenhet direkte underlagt direktør. Tilsynsavdelingen og Tvisteløsningsavdelingen er delegert oppgaver og leveranser på fagområdene veiledning, dialog og tilsyn og forbrukertvister nasjonalt og internasjonalt. Virksomhetsstyring og utvikling ivaretar støttefunksjoner som økonomi, lønn, HR, IKT, dokumenthåndtering og sentralbord.

Avdelingen for virksomhetsstyring leder også digitaliseringsprosjektet der vi i 2023 anskaffet nytt saksbehandlingssystem, ny arkivløsning og ny struktur på Sharepointserver. Prosjektet har fire delleveranser; saksbehandlingssystem og arkiv, nye nettsider, klarspråk og statistikk/analyse.

Etter omstillingen, der vi etablerte nytt hovedkontor i nye lokaler og samtidig overtok nye oppgaver, har vi brukt de to første årene på å organisere oss på nytt. I 2023 har vi kunnet løfte blikket og starte arbeidet med en digital transformasjon, nye arbeidsmetoder, utvikling av ledergruppen og å bygge en ny kultur for en ny organisasjon.

Forbrukertilsynet har i 2023 fått på plass ny HR-funksjon og det har vært en utskiftning av økonomisjef. Vi har gjennom dette fått viktig kompetanse på plass og både HR-strategi og kommunikasjonsstrategi er utarbeidet. Vi startet også arbeidet med å revidere vår overordnede strategi, et arbeid som slutføres våren 2024.

I 2023 utarbeidet avdelingene handlingsplaner for å synliggjøre hvordan vi skulle møte oppdragene våre i tildelingsbrevet. Disse har vært fulgt opp gjennom tertialrapportering til departementet samt to styringsdialogmøter. Arbeidet med å etablere gode rutiner og felles forståelse for oppdraget fortsatte i 2023 og vi har iverksatt interne prosesser for å se på hvordan vi kan bedre synergiene mellom avdelingene.

Etter koronapandemien og nedstengningen har vi etablert gode rutiner for bruk av hjemmekontor. Vi har ikke avtalt fast antall dager hjemmekontor, og oppfordrer medarbeidere til å stille på arbeidsplassen, men praktiserer fleksibilitet i forhold til den enkeltes behov for å benytte hjemmekontor.

Vi har gode rutiner på økonomiprosesser og et godt samarbeid med DFØ. Vi fikk ingen merknader til revisjonsberetningen, og har etablert et godt samarbeid med Riksrevisjonen. Ledergruppen har månedlig oppfølging av regnskap og prognoser og alle fullmakter er etablert og oppdateres jevnlig.

Regjeringens fellesføringer

Antall lærlinger

Det ble inngått en avtale med Opplæringskontoret i Telemark våren 2023 og vi fikk en student fra Porsgrunn videregående skole i praksis en gang pr uke i tre måneder.

I juni 2023 startet en ung student hos oss og han begynte sin lærlingperiode på IKT-drift i august 2023. Dette er vår første erfaring med å ha lærlinger. Vi ønsker å benytte denne perioden til å erfare og vurderer å ha flere lærlinger etter hvert i fagene IKT-utvikler og Kontor, men har pr i dag ikke fagressurs på plass for dette.

Konsulentbruk

Vår kommunikasjonsenhet er utvidet fra fem til syv ansatte og vi benytter ingen konsulenter på dette fagområdet. Vi har derimot benyttet oss av konsulenter ifht digitaliseringsprosjektet da dette er en spesialistkompetanse som vi ikke har internt, og som kun er relevant i en kortere periode.

I forbindelse med anskaffelsesprosessen knyttet til digitaliseringsprosjektet inngikk vi avtale med konsultentselskapet PwC om å bistå oss. Dette etter en ordinær anbudsprosess. I tillegg har vi hatt avtale med NTB Arkitektst i forbindelse med Klarspråk-prosjektet.

Som driftsstøtte på IKT har vi benyttet oss av lokale konsulentfirmaer til oppdrag der vi ikke har egen kompetanse. Vi har en veldig liten IKT-avdeling bestående av en IKT-ansvarlig og en lærling, men har utlyst og ansatt ytterligere en IKT-medarbeider (utvikler). Dette er kompetanse vi har behov for i forbindelse med drift og utvikling av nye systemer og derfor naturlig å ansette hos oss.

Desentralisert arbeid

Forbrukertilsynet har hovedkontor i Porsgrunn og avdelingskontor i Stavanger og i Tromsø. Vi har også en hospiteringsordning i Longyearbyen. I tildelingsbrevet for 2023 er virksomheten bedt om å vurdere muligheten for desentralisert arbeid og legge til rette for dette der det er formålstjenlig. Forbrukertilsynet er fortsatt under oppbygging etter omstillingen der vi mistet mye kunnskap, særlig knyttet til tilsynsoppgavene. Det er derfor viktig for oss å skape gode læringsarenaer og bygge ny kultur. Vi har vurdert det slik at det vil være uforholdsmessig krevende å ha flere medarbeidere på fjernarbeidsplasser.

Regjeringens tillitsreform

Forbrukertilsynet startet i 2023 arbeidet med å følge opp regjeringens tillitsreform. Gjennom 2023 har det vært avholdt flere møter mellom arbeidsgiver og de tillitsvalgte. Disse møtene har hatt som hovedformål å kartlegge innholdet i og forståelse av reformen.

Det er foretatt en grundig gjennomgang av hva som ligger i tillitsreformen, og vurdert hvordan denne treffer Forbrukertilsynet som virksomhet. I etterkant av denne prosessen har arbeidsgiver og de tillitsvalgte blitt enige om hvordan reformen skal gripes an av Forbrukertilsynet, samt diskutert hvilke tiltak som kan iverksettes for å gjennomføre reformen i tråd med regjeringens ønsker.

Status ved utgangen av 2023 er at det er foretatt en kartlegging og foreslått mulige tiltak som det skal jobbes videre med i 2024. Det er derfor ikke iverksatt konkrete tiltak i løpet av 2023. Tiltakene som er vurdert omhandler ansvars- og myndighetsområder til ansatte. Iverksetting av slike tiltak vil kunne effektivisere saksbehandlingen internt og unngå unødvendig detaljstyring. Tiltaket vil også bidra til å utnytte kompetansen til den enkelte medarbeider fullt ut. Vi har også diskutert tiltak rundt ansattes motivasjon for selvbestemmelse i arbeidshverdagen opp mot virksomhetens mål og resultatkrav.

Digitalisering, digital sikkerhet, samfunnssikkerhet og beredskap

Digitalisering

Første halvår 2023 gjennomførte vi anskaffelse av nytt saksbehandlingssystem og arkivløsning. Vi fikk Machina som leverandør av nytt saksbehandlingssystem (Insights), og Documaster som leverandør av selvstendig arkivkjerne. De nye miljøene ble satt opp i august, og på høsten gjennomførte vi et forprosjekt sammen med Machina, for å sette rammene for første leveranse og versjon 1.0 av vårt nye saksbehandlingssystem. I forprosjektet deltok saksbehandlere og ledere fra hele virksomheten. Gjennom dette forprosjektet fikk vi belyst våre utfordringer og prioritert hvilke av disse som vi ønsker å løse i versjon 1.0.

Etter forprosjektet startet innføringsprosjektet i oktober. Da startet vi, sammen med Machina, byggingen av saksflyter og skjemaer i den nye løsningen. I versjon 1.0 av saksbehandlingssystemet tar vi sikte på å bygge en fullstendig tvisteløsningsprosess fra meklingseskjema er mottatt til endelig vedtak fra forbrukerklageutvalget er forkynt. Vi forventer at den nye saksflyten vil gjøre behandlingen fra Forbrukertilsynets side mer effektiv, samt mer oversiktlig for saksbehandlerne. Partene i meklingssaken kan følge saken sin via «Min Side», og motta saksdokumenter via denne portalen.

Det kommer til å bli vesentlige endringer i måten tilsynsavdelingen vil motta tips og klager i det nye

saksbehandlingssystemet. Vi har laget et eget tipsskjema som dekker alle fagområder som tilsynet jobber med. Vi har også utviklet et eget veiledningsskjema for næringsdrivende, for å styre henvendelsene vi mottar gjennom portalen «Min Side».

I versjon 1.0 har vi prioritert en forbedret meklingsflyt, samt klagebehandlingen i sekretariatet for Forbrukerklageutvalget. Vi har også laget funksjoner som skal gjøre det lettere å motta tips og veiledningsspørsmål fra forbrukere, og holde oversikt over disse.

Samtidig har vi laget ny funksjonsbasert arkivstruktur sammen med Documaster. Alle henvendelser vi mottar via «Min Side» vil bli automatisk arkivert og registrert i saksbehandlingssystemet, noe som vil være en vesentlig forbedring fra måten vi jobber på i dag.

I digitaliseringsprosjektet bruker vi nasjonale fellestjenester hvor dette er hensiktsmessig. Vi har blant annet tatt i bruk ID-porten pålogging, integrasjon mot elnnsyn og vi bruker data fra enhetsregisteret, folkeregisteret og kjøretøysregisteret som del tjenestene vi skal levere.

Den digitale transformasjonen som Forbrukertilsynet har startet, er organisert med produktutviklingsteam. I dette teamet er samtlige deler av virksomheten representert, sammen med tillitsvalgt. Gjennom en slik organisering har vi sikret høy grad av ansattes medvirkning til utvikling av nye løsninger.



Klart språk i offentlig forvaltning er avgjørende for å gi brukerne gode tjenester. At brukeren av Forbrukertilsynets tjenester skal finne, forstå og bruke vår informasjon, er et viktig kvalitetsmål.

Høst 2022 og vår 2023 kartla vi hva som oppleves som utfordrende med Forbrukertilsynets språk og kommunikasjon. Kartleggingen foregikk gjennom tekstanalyser, intervju og klarspråk-verksted. Dette ga grunnlag for utvikling av Forbrukertilsynets språkprofil. Språkprofilen gir veiledning for all tekstutforming i Forbrukertilsynet. Arbeidet med klarspråk skal være en integrert del av vårt arbeid framover.

Orden i eget hus

Gjennom 2023 har vi jobbet med "Orden i eget hus", i form av bevisstgjøring på hvilke utfordringer vi har med datakvalitet og oppbevaring av data. Mange av løsningene på disse utfordringene finner vi gjennom digitaliseringsprosjektet.

Ved utvikling av nye saksbehandlingsløsninger har vi prioritert å sikre god kvalitet på data. Dette har vi blant annet gjort ved at tips som vi mottar vil bli kontrollert og tillagt strukturerte data som vi senere kan søke opp å lage rapporter på.

I 2023 anskaffet vi bistand fra leverandøren Frend til å lage en ny Teams- og Sharepointstruktur sammen med oss. Ved brukertilpasning av disse microsoftproduktene er tanken at vi også rydder opp på gamle datalagringsseder. Vi går

gjennom alle filservere og gamle sharepointområder og rydder opp i filer. Gjennom dette vil vi sikre oss bedre deling av informasjon internt i virksomheten og tilgangsstyring på sensitive opplysninger.

Digital kompetanse

Enkelte ansatte har i 2023 tatt kurs i programvare og deltatt på konferanser om kunstig intelligens. Det store løftet på digital kompetanse er planlagt til 2024. Samtlige ansatte skal få opplæring på Teams, Sharepoint, Insights (saksbehandlingssystem) og Documaster (arkivsystem).

Digital sikkerhet, samfunnssikkerhet og beredskap

Siste revisjon av ROS-analyse ble utført desember 2023, men analysen vil måtte bygges ut i 2024. Dette innebærer at vi har kartlagt hendelser/områder, men ennå ikke vurdert og analysert alle fullstendig. Ingen områder er foreløpig identifisert med høy risiko, men enkelte scenarioer knyttet til digital sikkerhet peker seg ut med moderat risiko. Digital sikkerhet vil være et prioritert område i 2024.

Revidering av krise- og beredskapsplanverket ble påbegynt i november 2023 og fortsetter i 2024. Planverket består av en operativ beredskapsplan med tilhørende tiltakskort samt brannvern rutiner. Beredskapsplanen beskriver organiseringen, oppgaver, roller og ansvar i krisehåndteringen, samt hvordan grensesnittene mellom de ulike rollene fungerer. Tiltakskortene utarbeides på bakgrunn av risiko- og sårbarhetsanalysen.

Utover øvelse på varslingssystemet i 2022 og utvidet brannøvelse i desember 2023 med innlagte tilleggselementer på roller og oppgaver, er det ikke gjennomført en kriseøvelse.

Vi har lagt planer for etablering av et styringssystem for informasjonssikkerhet og arbeidet med implementering fortsetter. Omfanget og innretningen på internkontrollen vil bli tilpasset størrelse og risiko, men anbefalingene fra Digitaliseringsdirektoratet legges til grunn. Styringen av informasjonssikkerhet skal inngå som en del av den generelle virksomhetsstyringen og det er gjort en gjennomgang av status som første steg i dette arbeidet. Ledelsessystemet vil for øvrig bestå av følgende deler:

- ➔ Virksomhetsledelsens gjennomgang
- ➔ Kommunisere viktigheten av informasjonssikkerhet og styringsaktiviteter og gi overordnede føringer for arbeidet
- ➔ Sikre finansielle rammer og sørge for at virksomheten har nødvendige ressurser/kompetanse til arbeidet med informasjonssikkerhet
- ➔ Delegere og følge opp gjennom linjen - følge opp at føringer blir etterlevd og at lederlinjen jobber systematisk med risikovurderinger
- ➔ Løfte og håndtere problemstillinger gjennom linjen
- ➔ Beredskap og krisehåndtering
- ➔ Evaluering/revisjon: Gjennomgang av om ledelsessystemet fungerer som forutsatt

Oppfyllelse av språklova § 13

I 2023 har vi jobbet med å øke andelen innhold på nynorsk på statiske sider på nett. I tillegg har vi forsøkt å øke prosentandelen nyhetsartikler på nettsiden. Endelig rapport fra språkrådet foreligger ikke før senere. Vi er klar over at andelen nynorsk på sosiale medier er for lav. Dette vil vi jobbe videre med i 2024.

I 2023 har vi revidert vår tiltaksplan for nynorsk. Vi har blant annet lagt til noen tiltak vi skal gjennomføre i 2024. Vi skal i løpet av 2024 få på plass en egen plan for bruk av bokmål og nynorsk i sosiale medier. Vi har også gått gjennom nettsidene og oversatt enkelte statiske sider til nynorsk.

Personalforvaltning

Forbrukertilsynet var i 2023 mindre preget av omstillingen enn vi var i 2021 og 2022. Det var synlig, blant annet ved at turnover var lavere i 2023 enn tidligere år. Turnoveren i 2023 var kun 4,6%, men det skyldes også ansettelsesstopp. Med ansettelsesstopp har Forbrukertilsynet hatt færre rekrutteringsprosesser. Det var kun kritisk og nødvendig kompetanse som ble erstattet og rekruttert i 2023. Forbrukertilsynet gjennomførte fire rekrutteringsprosesser med til sammen fem stillinger. Det var 61 søkere til disse stillingene. Forbrukertilsynet har rekrutterte ny økonomisjef (underdirektør) for i seksjonen Økonomi og drift i avdelingen for Virksomhetsstyring og utvikling. I tillegg er IKT- utvikler rekruttert, men denne IKT-utvikleren tiltrer tidlig 2024.

Gjennomsnittlig sykefravær i 2023 var totalt 7,89%. Av dette var 5,69% legemeldt og 2,20% egenmeldt. Det er et sykefravær som er høyere enn ønsket og det jobbes med tett oppfølging av alle ansatte med langtidsfravær og hyppig gjentakende fravær. Målet i Forbrukertilsynet er at sykefraværet ikke skal overstige 5%.

IA-avtalen

Forbrukertilsynet er opptatt av målene i IA-avtalen, som er å forebygge og å redusere sykefraværet. Dette innebærer å jobbe for jobbnærvær og et godt arbeidsmiljø. Sykemeldte ansatte blir fulgt opp, om det er langvarig sykemelding og eller om det er hyppig gjentakende fravær. Oppfølging av ansatte gjøres fra nærmeste leder, og der hvor det er hensiktsmessig blir HR, lege, NAV og bedriftshelsetjeneste koblet på. I Forbrukertilsynet har vi fokus på tilrettelegging der det er mulig, dette for påvirke og forebygge frafall av arbeidstakere.

Forbrukertilsynet støtter et inkluderende arbeidsliv og oppfordrer i rekrutteringsprosesser alle med relevant kompetanse til å søke. Det innebærer alle aldre, legning og etnisitet, også de med nedsatt funksjonsevne og/eller har hull i CV'en.

Det er i 2023 kommet på plass et godt samarbeid med NAV arbeidslivssenter og IA-rådgiver. Dette samarbeidet har økt Forbrukertilsynets ledere sin kunnskap om IA-arbeid og HMS (helse, miljø og sikkerhet).

Likestillings- og diskrimineringsloven

Lovens formål om å fremme likestilling og hindre diskriminering på grunn av kjønn, graviditet, religion, funksjonsnedsettelse m.m. følges opp i Forbrukertilsynet gjennom blant annet rekrutteringsprosesser, universell utforming av lokaler og bruk av tilretteleggingstiltak der dette kan ha effekt. Tilretteleggingen gjøres så langt det er mulig, slik at både arbeidstaker og arbeidsoppgaver blir ivaretatt.

I 2023 var det 69% kvinner og 31% menn ansatt i Forbrukertilsynet. Det er 15 med lederstilling og 69% av disse er kvinner.

Forbrukertilsynets arbeid med bærekraftsmålene

Arbeidet med en omfattende digital transformasjon av virksomheten i 2023 bidro også til at arbeidet med å nå FNs bærekraftsmål ble aktualisert.

Forbrukertilsynet visjon er et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne. Dette skal vi oppnå blant annet gjennom å gjøre det enklere for næringslivet og forbrukere å gjøre rett. Utviklingen av nye digitale løsninger for mer effektiv saksbehandling av meklingsakene vi får inn og muligheten til at brukerne kan følge saken sin underveis, bedrer brukeropplevelsen, er samfunnsøkonomisk gunstig og i tråd med flere av bærekraftmålene.

Innsikt gjennom innhenting og analyse av mer kvalifiserte data vil gjøre satsingene for Forbrukertilsynet mer målrettet og medvirke til bedre likebehandling. I tillegg vil dette bidra til økt samarbeid for å nå målene i egen virksomhet i tråd med mål 9 om innovasjon og infrastruktur.

Gjennom digitaliseringsprosjektet i virksomheten er det etablert nye arbeidsmetoder og strukturer som er mer kostnadseffektive slik at virksomhetens totale ressurser kan utnyttes bedre, jf mål 8 om anstendig arbeid og økonomisk vekst.

For å oppnå mål 8 om anstendig arbeid og økonomisk vekst har også det målrettede arbeidet med å utvikle et godt og robust arbeidsmiljø med felles kultur og relasjoner på tvers av avdelingene bidratt positivt.

For å bidra til å oppnå mål 13 om å stoppe klimaendringene, har vi har vi i 2023 begrenset reisevirksomheten vår nasjonalt og internasjonalt. Vi har utstyrt alle våre kontorer, og de ansatte, med gode digitale løsninger slik at møtevirksomhet og samhandling kan gjennomføres digitalt. I tillegg til påvirkningen dette har for klimaendring har

virksomheten spart reisetid og kostnader. Forbrukertilsynet har også et bevisst forhold til kildesortering, gjenbruk av utstyr og strømforbruk.

For å bidra til å nå mål nr 5 «Likestilling mellom kjønnene» har Forbrukertilsynet i 2023 vært bevisst på, å sikre våre ansatte lik lønn for likt arbeid. Vi har som mål at kjønnsbalanse blant våre ansatte er god og rapporterer årlig om likestilling i tråd med kravene til virksomheten.



Vurdering av framtidutsikter

Digitalisering og endringer – ny kompetanse

I 2024 utgjør bruk av ny teknologi som KI-generert innhold eller deepfakes to nye utfordringer for forbrukerbeskyttelsen som ikke var til stede for få år siden. Disse teknologiene kan brukes enda mer effektivt til å lure forbrukere gjennom bruk av falske anmeldelser og villedende reklamer- og produktpåstander. Dette kan bidra til å undergrave tilliten til markedet, samtidig som forbrukerne i mindre grad kan stole på det som virker genuint og ekte.

Forbrukertilsynet fører som utgangspunkt tilsyn med alle markeder. Den økende kompleksiteten i regelverket utfordrer også vår evne til å håndheve forbrukervernregelverket tilstrekkelig effektivt innen mange områder på samme tid.

Vi ser at Forbrukertilsynet, i likhet med andre tilsynsmyndigheter i Norge, har økt behov for å tilpasse seg raske teknologiske endringer i markedet som følge av digitaliseringen og nye markedsføringsmetoder. Det er derfor behov for nye digitale verktøy og økt kompetanse i å bruke slike verktøy for å kunne følge utviklingen, men også for å håndheve regelverket effektivt i en stadig mer digitalisert verden.

Forbrukertilsynet har tatt i bruk enkelte nye digitale verktøy. Vi ser imidlertid et behov for å ha et mer systematisk arbeid over tid knyttet til bruk av nye digitale verktøy. Vi ønsker derfor å sette av ressurser i 2024 til å prøve ut digitale verktøy som kan forenkle og flytte ressurser fra tidkrevende manuelle undersøkelser til mer overordnet analyse og utøving av tilsyn. Dette kan også kreve annen kompetanse enn vi i dag har i Forbrukertilsynet.

Digitaliseringsprosjektet som Forbrukertilsynet starter opp i 2023 vil i 2024 bidra til at vi får bedre data om henvendelser fra forbruker og næringsdrivende. Dette gir et bedre grunnlag enn hva vi har hatt tidligere for å gjennomføre et mer risikobasert tilsyn ut fra de til enhver tid gjeldende føringene i tildelingsbrevet.

Internasjonalisering

Som følge av økt internasjonalisering ser vi behov for økt samarbeid og koordinering mellom nasjonale og internasjonale tilsynsmyndigheter for nasjonale forbrukerspørsmål, ikke minst for å beskytte norske forbrukere ved kjøp over landegrensene. Når sakene er av internasjonal karakter må vi også koordinere oss med andre tilsynsmyndigheter. I saker som er underlagt CPC-forordningen, er det som utgangspunkt taushetsplikt om disse. I mange tilfeller hadde det vært ønskelig for oss å gå ut med mer informasjon om dette arbeidet for å sikre at allmennheten og norske forbrukere var kjent med hvilke saker som blir tatt opp på europeisk nivå.

Vi ser også at det er større grenseflater mot andre myndigheter, enten som følge av delt tilsynskompetanse eller at forbrukerproblemene kan adresseres med ulike regelverk som ivaretar ulike hensyn. Et eksempel på dette er Digital Service Act (DSA) som regulerer digitale plattformer. Forordningen er enda ikke implementert i norsk rett. Reglene her har ulike hensyn det skal beskytte, slik at flere myndigheter vil ha en rolle i håndhevingen av regelverket.

På europeisk nivå pågår det en prosess med oppdatering av det sentrale regelverk for forbrukerrettigheter gjennom «Digital Fitness Check». Formålet er å vurdere om eksisterende forbrukerlovgivning er tilstrekkelig for å sikre et høyt forbrukerbeskyttelsesnivå i det digitale miljøet. Dette er en av flere prosesser med nytt regelverk på forbrukerområdet, hvor siste store endring av forbrukervernreglene skjedde gjennom moderniseringsdirektivet som trådte i kraft i Norge 1. oktober 2023. Dette viser at regelverket stadig evalueres og muligens endres. Dette krever at vi som tilsyn setter av tilstrekkelige ressurser til å følge opp prosessene gjennom å gi innspill til regelverket, samtidig som vi må gjennomføre nødvendige endringer i veiledninger og informasjon på nettsidene når reglene trer i kraft. Videre vil vi i perioder med regelverksendringer også oppleve et større behov for veiledning som følge av nye regler.

Føringene fra EU-Kommisjonen tilsier at samarbeid mellom ECC-nettverket og nasjonale tvisteløsningstilbud på forbrukerområdet kommer til å bli viktigere fremover.



ECC-kontorene foreslås i rollen som nasjonalt kontaktpunkt for tvisteløsningsorgan for forbrukersaker.

Tilsyn og økt kompleksitet

Det er stadig en balansegang mellom de daglige tilsynsoppgavene for å påse at næringsdrivende følger regelverket, og bidrag gjennom regelverksutvikling for å ivareta og videreutvikle forbrukervernet på sikt. Det er her et spørsmål om hvor mye ressurser vi skal bruke for å påvirke regelverksutviklingen gjennom høringsrunder for å påpeke forhold vi har erfart gjennom vårt arbeid som tilsynsmyndighet.

Vi ser at sakene vi behandler i mange tilfeller har et større omfang og kompleksitet enn før. Dette har betydning for hvordan vi veileder og hvilke saker vi må fatte vedtak og bruke økonomiske sanksjoner i. Dette gjør at vi også må prioritere riktig gjennom å velge de sakene som har størst økonomisk, praktisk og samfunnsmessig betydning for forbrukerne. Vi har også sett behov for å varsle og fatte vedtak i flere saker enn tidligere. Dette for å sikre tilstrekkelig individual- og allmennpreventiv effekt gjennom at næringsdrivende gjør rett og innretter seg etter forbrukervernreglene. Etter vårt syn vil overtredelsesgebyrets størrelse øke fremover basert på overtredelsens omfang og alvorlighet. Vi tror utviklingen her kommer til å fortsette i samme retning gjennom flere vedtak i årene som kommer.

Forbrukertilsynets vurdering er at det har vært og fremdeles er forbrukerutfordringer ved avtalevilkårene i mange av strømvaktene som i dag tilbys forbrukere. Etter vårt syn er det ofte uklare reguleringer, uklar struktur og oppbygging av vilkårene som gjør avtalene vanskelige å forstå, og til dels ubalanserte reguleringer. Dette utfordrer lovens krav til klare, gjennomsiktede og balanserte avtalevilkår overfor forbrukere. Forbrukertilsynet startet i 2022 arbeidet med å gi veiledning til bransjeorganisasjonen Fornybar Norge i forbindelse med deres utarbeidelse av nye maler for ulike typer strømvakter. Dette veiledningsarbeidet vil fortsette i 2024. Veiledningsarbeidet har krevd, og vil kreve, omfattende ressurser. Samtidig har vi vurdert at grundig veiledning til bransjen i deres arbeid med utarbeidelse av standardavtalene, kan være en effektiv måte å sikre økt etterlevelse av lovkrav i bransjen på sikt. Fornybar Norge har nå utarbeidet en standardavtale for spotprisavtaler. Standardavtaler for øvrige avtaletyper gjenstår. Det er derfor sannsynlig at veiledning fra oss til Fornybar Norge i forbindelse med deres utarbeidelse av standardavtaler vil kreve betydelige ressurser i 2024. Til tross for at vi har nedlagt betydelige ressurser på strømfeltet de siste årene ser vi fremdeles store forbrukerutfordringer på strømmarkedet. Vi anser at det er et utstrakt behov for økt veilednings- og tilsynsarbeid overfor strømlieferandører for å sikre at grunnleggende forbrukervernregler overholdes.

Forbrukertilsynet ser at det er flere forbrukerutfordringer på finansområdet som bør følges opp for å forebygge lovbrudd. Utover bankenes standardavtaler, som vi allerede har startet arbeidet på, gjelder dette blant annet markedsføring av forbrukslån, markedsføring av andre finansielle produkter mot forbrukere, kredittalternativer i forbindelse med netthandel og størrelse på og innkreving av fakturagebyrer på tvers av bransjer. Vi ser det som viktig å kunne prioritere dette arbeidet i årene fremover med tanke på forebygging av lovbrudd, og vil prioritere dette om ressursituasjonen gir rom for det.

Veiledning og media

Det er en høy forventning til veiledning fra Forbrukertilsynet. De som ber om veiledning kan være privatpersoner, små og store virksomheter, i tillegg til store internasjonale selskaper med egne juridiske avdelinger. Dette stiller krav om at vi som tilsynsmyndighet gir tilstrekkelig og god veiledning. Det å gi riktig veiledning slik at næringsdrivende gjør rett er svært viktig for at forbrukervernet beskyttes.

Det er stor interesse for sakene som behandles av Forbrukertilsynet. Det betyr også at vi mottar en rekke spørsmål og innsynsbegjæringer hvert år både fra media og andre interessenter. I likhet med andre offentlige myndigheter er vi pliktige til å praktisere meroffentlighet. Behandling av innsynskrav kan være tidkrevende og i enkelte tilfeller fører dette til forsinkelser i annen saksbehandling. En av gevinstene vi håper på ved innføring av nytt saksbehandlingssystem i 2024 er at slike

oppgaver tar kortere tid enn tidligere gjennom en mer effektiv prosess. Dette vil føre til at interessenter får svar raskere og at Forbrukertilsynet på en best mulig måte kan praktisere meroffentlighet innen vårt ansvarsområde.

Vi ser også at digitaliseringsprosjektet, som vil gi oss et bedre datagrunnlag, kan gi media og andre mer detaljerte tall om henvendelsene Forbrukertilsynet mottar. På den måten kan vi få og gi bedre informasjon om hvilke forbrukersaker som norske forbrukere er opptatt av og tar kontakt med oss i Forbrukertilsynet om.

Årsregnskap

Ledelseskommentar

Formål

Forbrukertilsynet er en offentlig tilsynsmyndighet som er administrativt underlagt Barne- og familiedepartementet.

Bekreftelse

Forbrukertilsynet fører regnskap i henhold til kontantprinsippet. Regnskapet er avlagt etter bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv R-115 fra Finansdepartementet, og krav til Forbrukertilsynet i instruks om økonomistyring.

Jeg bekrefter at årsregnskapet gir et dekkende bilde av Forbrukertilsynets disponible bevilgninger og av regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Vesentlige forhold

Forbrukertilsynet har i 2023 disponert en samlet tildeling på kr 137 638 000. Tildeling var i 2022 på kr 130 534 000. Økningen er knyttet til økt grunnbevilgning kr 128 388 000, overføring av ubenyttet tildeling fra 2022 på kr 1 132 000, en tilleggsbevilgning på kr 3 967 000 knyttet til oppgaver vedrørende strømmarkedet og kompensasjon for en høyere prisvekst enn først antatt, samt tilleggsbevilgning for lønnsjusteringer på kr 4 151 000. Mindreutgift på post 01 ble kr 2 518 342. I tillegg disponerte Forbrukertilsynet en belastningsfullmakt på kapittel 0865 post 21 på 750 000 kr

Forbrukertilsynet har i 2023 blitt budsjettert ihht tildelingsbrevet med et tilskudd på kr 2 629 000. Forbrukertilsynet fikk i 2023 et tilskudd på kr 3 732 844. Dette gir en merinntekt på kr 1 103 844 på post 02

Forbrukertilsynet har i 2023 fakturert UiT Norges arktiske universitet for praksisstudentopphold kr 35 940. Vi har også fakturert opplæringskontoret for offentlig sektor kr 29 999 for lærlingeplass. Merinntekten på post 01 var kr 65 939.

Forbrukertilsynet har i 2023 videreført arbeidet med å finne sin form, etablering av rutiner og forbedring av arbeidsprosesser på økonomiområdet.

I 2023 hadde virksomheten flere ansatte enn normalt og lå an til et for høyt aktivitetsnivå i forhold til tildelte budsjettrammer. Vi innførte ansettelsesstopp og antall ansatte er ved årsskiftet godt tilpasset de gjeldene økonomiske rammene.

Turnover i virksomheten har gått ned i forhold til tidligere år og ble 4,6% i 2023. Vi har fremdeles en høy andel unge ansatte og en viss utskifting av ansatte vil være naturlig. Vi har imidlertid nå en større andel ansatte med naturlig tilhørighet til de ulike kontorstedene.

Forbrukertilsynet hadde store utgifter i 2021 og 2022 til anskaffelse av nytt utstyr under etableringen i Porsgrunn. I 2023 har vi kun kjøpt møbler og IKT-utstyr i et beskjedent

omfang. Digitaliseringsprosjektet som ble startet i 2022 har fortsatt igjennom hele 2023. Nytt saksbehandlingsverktøy tas i bruk i mars 2024. Vi har benyttet ekstern kompetanse i forbindelse med utviklingen av den nye programvaren og kostanden balanseføres i henhold til SRS

Tidligere har vi også leid inn IKT ressurser eksternt. I 2022 rekrutterte vi en senior IKT ressurs og bruker derfor stadig mindre grad innleide IKT ressurser. Ressursene på IKT blir ytterligere styrket i 2024.

2023 blir det første året Forbrukertilsynet avlegger regnskap etter SRS.

Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter regnskapet for Forbrukertilsynet. Årsregnskapet for 2023 er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2024. Årsrapporten vil bli publisert på Forbrukertilsynets hjemmeside innen 1. mai.

Porsgrunn, 15.03.2023



Trond Rønningen, direktør

Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskap for statlige virksomheter er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten ("bestemmelsene").

Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av desember 2023 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a) Regnskapet følger kalenderåret.
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret.
- c) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet.
- d) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.

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



Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt.

3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

Oppstilling av bevilgningsrapportering

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som virksomheten har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet virksomheten har fullmakt til å disponere. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post). Oppstillingen viser i tillegg alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

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

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

Oppstilling av artskontorapportering

Oppstillingen av artskontorapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorapporteringen viser regnskapstall virksomheten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Virksomheten har en trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke rapportert som en inntekt til statsregnskapet og derfor ikke vist som inntekt i artskontorapporteringen.

Regnskapstall i bevilgnings- og artskontorapportering med noter viser regnskapstall rapportert til statsregnskapet. I tillegg viser noten til artskontorapporteringen Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen bokførte tall fra virksomhetens kontospesifikasjon i kolonnen

Spesifisering av bokført avregning med statskassen. Notene viser forskjellen mellom beløp virksomheten har bokført på eiendels- og gjeldskontoer i virksomhetens kontospesifikasjon (herunder saldo på kunde- og leverandørreskontro) og beløp virksomheten har rapportert som fordringer og gjeld til statsregnskapet og som inngår i mellomværendet med statskassen.

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

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2023

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2023	Merutgift (-) og mindreutgift
0868	Forbrukertilsynet	01	Driftsutgifter	A,B	137 638 000	135 119 659	2 518 341
0865	Forbrukerpolitiske tiltak	21	Spesielle driftsutgifter	A,B			
1633	Nettoordning statlig betalt merverdiavgift	01	Driftsutgifter		0	2 495 050	
Sum utgiftsført					137 638 000	137 614 709	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling*	Regnskap 2023	Merinntekt og mindreinntekt(-)
3868	Forbrukertilsynet	01	Diverse inntekter	0		0
3868	Forbrukertilsynet	02	Tilskudd	2 629 000	3 732 844	1 103 844
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse	0	229 591	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift	0	12 485 098	
Sum inntektsført					2 629 000	16 447 534

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet**121 167 175**

Kapitalkontoer					
60049401	Norges Bank KK /innbetalinger				11 656 726
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger				-133 283 267
708068	Endring i mellomværende med statskassen				459 366
Sum rapportert					
					0

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

		31.12.2023	31.12.2022	Endring
708068	Mellomværende med statskassen	-7 474 150	-7 933 516	459 366

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
0868 01	1 132 000	136 506 000	137 638 000
0865 21			0

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastnings-fullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastnings-fullmakter	Merinntekter / mindre-inntekter(-) iht. merinntekts-fullmakt	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
0868 01		2 518 342		2 518 342	1 103 844	3 622 186	6 825 300	3 622 186

*Maksimalt beløp som kan overføres er 5% av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet "kan overføres". Se årlig rundskriv R-2 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

Oppstilling av artskontorapporteringen 31.12.2022

		2023	2022
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	3 732 844	3 136 549
Salgs- og leieinntekter	1	65 939	40 480
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		<i>3 798 784</i>	<i>3 177 029</i>
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	111 588 731	104 661 455
Andre utbetalinger til drift	3	21 374 677	24 141 460
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		<i>132 963 409</i>	<i>128 802 915</i>
Netto rapporterte driftsutgifter		129 164 625	125 625 885
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	2 222 189	1 220 606
Utbetaling av finansutgifter	4	0	
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		<i>2 222 189</i>	<i>1 220 606</i>
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		2 222 189	1 220 606
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		229 591	181 903
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		12 485 098	11 452 520
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		2 495 051	2 893 018
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		<i>-10 219 639</i>	<i>-8 741 405</i>
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		121 167 175	118 105 085
Oversikt over mellomværende med statskassen			
		2023	2022
Fordringer på ansatte			21 500
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-4 396 584	-4 794 289
Skyldige offentlige avgifter		-54 786	-5 252
Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse		-3 022 780	-3 170 352
Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m)			14 877
Sum mellomværende med statskassen	6	-7 474 150	-7 933 516

Note 1 Innbetalinger fra drift

	31.12.2023	31.12.2022
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
Sum innbetalinger fra gebyrer	0	0
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Tilskudd fra EU	3 732 844	3 136 549
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	3 732 844	3 136 549
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
Salgsinntekt tjenester, unntatt avgiftsplikt	65 939	40 480
Diverse inntekter		0
Sum salgs- og leieinnbetalinger	65 939	40 480
<i>Andre innbetalinger</i>		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	3 798 784	3 177 029

Note 2 Utbetalinger til lønn

	31.12.2023	31.12.2022
Lønn	93 713 315	87 774 559
Arbeidsgiveravgift	12 485 098	11 452 520
Pensjonsutgifter*	6 962 590	7 774 895
Sykepenges og andre refusjoner (-)	-7 351 216	-7 609 050
Andre ytelser	5 778 945	5 268 530
Sum utbetalinger til lønn	111 588 731	104 661 455
 Antall utførte årsverk:	 123,04	 122,8

* Nærmere om pensjonsutgifter

Pensjoner utgiftsføres i artskontorapporteringen. Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2023 7,4% prosent

(arbeidsgiverandel av pensjonspremien/ pensjonsgrunnlaget i 2023 rapportert til SPK).

Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2023	31.12.2022
Husleie	8 264 317	7 959 819
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	2 891 029	2 968 707
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	29 780	3 826
Mindre utstyrsanskaffelser	112 530	440 532
Leie av maskiner, inventar og lignende	2 053 293	1 490 743
Kjøp av konsulenttenester*	2 040 731	2 475 055
Kjøp av andre fremmede tjenester**	1 524 327	2 045 655
Reiser og diett	1 550 818	1 802 609
Øvrige driftsutgifter	2 907 853	4 954 513
Sum andre utbetalinger til drift	21 374 677	24 141 460

* Note 3b spesifikasjon av konsulentkostnader

Vi viser til rundskriv fra Kommunal- og distriktsdepartementet av 17. januar 2022 om fellesføringer for 2022. I fellesføringen om å redusere konsulentbruken står det at virksomhetene skal rapportere om konsulentbruken i årsrapporten for 2022.

	31.12.2023	31.12.2022	
Regnskaps- revisjons og Regnskaps-, revisjons- og økonomitjenester		248 200	Posten "Andre konsulenttenester" dreier seg om rapporter om evaluering av forbrukertilsynets nettsider og tilgjengelighet
Bistand ifm trykking av årsrapport		16 164	
Tilfredshetsundersøkelse Tvisteløsning	91 766	131 111	
Bistand ifm rekrutteringer		96 000	
Konsulenttenester til utvikling av programvare og IKT-løsninger	5 670	26 474	
Utvikling og vedlikehold WEB-hjemmesider	401 462	134 281	
Bistand til utvikling/vedlikehold nettsiden prosjekt retusjert reklame/ Reklameskolen	143 856	395 729	
Bistand animasjonsfilm nettside prosjekt retusjert reklame/ Reklameskolen		49 110	
Oversettelser til engelsk/ nynorsk prosjekt retusjert reklame/ Reklameskolen		58 400	
Foto- opptak og streaming prosjekt retusjert reklame/ Reklameskolen		32 500	
Konsulentbistand ifm digitalisering	1 063 190	650 023	
Lagring riksarkivet		55 183	
Bistand ifm klarspråk	140 493	171 515	
Bistand etablering av personalhåndbok		36 700	
Småjobber i lokalene	11 902	174 340	
Andre konsulenttenester	182 392	199 325	
Sum kjøp av konsulenttenester	2 040 731	2 475 055	

** "Kjøp av andre fremmede tjenester" fordeler seg slik:

	31.12.2023	
Innleid personell fra vikarbyrå	679 706	Innleid i forbindelse med langtidsfravær og manglende overlapping mellom fratreddende og påtroppende økonomisjef i økonomiavdelingen.
Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver IKT	449 278	Innleide tjenester for å øke kapasitet for IKT-drift og dekke opp for langtidsfravær i funksjonen
Kjøp av lønns- og regnskapstjenester	275 865	Kostand til DFØ (regnskapsfører)
Datalagring	113 438	Forvaltningssenteret
Oversettelsestjenester	1 040	Mercell, Doffin
Innkrevningstjenester skatteetaten	5 000	
	1 524 327	

Note 4 Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.2023	31.12.2022
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Valutagevinst	0	0
Sum innbetaling av finansinntekter	0	0
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	0	0
Sum utbetaling av finansutgifter	0	0

Note 5 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2023	31.12.2022
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
IKT-systemer	1 813 572	
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	408 616	1 220 606
Sum utbetaling til investeringer	2 222 189	1 220 606

Note 6 Sammenheng statskassen

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2023 Spesifisering av bokført avregning med statskassen	31.12.2023 Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
<i>Omløpsmidler</i>			
Andre fordringer			0
Sum	0	0	0
<i>Kortsiktig gjeld</i>			
Leverandørgjeld		0	0
Skyldig skattetrekk	-4 739 707	-4 739 707	0
Skyldige offentlige avgifter	-54 786	-54 786	0
Annen kortsiktig gjeld		-2 679 657	2 679 657
Sum	-4 794 493	-7 474 150	2 679 657
Sum	-4 794 493	-7 474 150	2 679 657



Forbrukertilsynet

forbrukertilsynet.no