
ÅRSRAPPORT

2024

Innhold

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

Introduksjon til virksomheten og hovedtall	6
---	----------

Forbrukertilsynet og samfunnsoppdraget	6
--	---

Omtale av organisasjon og ledelse	7
---	---

Antall ansatte og årsverk	7
---------------------------------	---

Ledelse	7
---------------	---

Lokalisering	7
--------------------	---

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

Presentasjon av utvalgte hovedtall	9
--	---

Årets aktiviteter og resultater	12
--	-----------

Generelt	12
----------------	----

Tilsyn	13
--------------	----

Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler samt digitale produkter og tjenester som kan utfordre forbrukervernet på sikt	13
--	----

Markedsføring overfor barn og unge, herunder i digitale kanaler, og kommersielt press overfor russ	16
--	----

Markedsføring og avtalevilkår på strømmarkedet	18
--	----

Finansielle tjenester med særlig vekt på tilbud om kreditt og lovligheten av størrelsen på fakturagebyr	18
---	----

Åpenhetsloven	20
---------------------	----

Øvrige tilsynsområder	21
-----------------------------	----

Tvisteløsning	24
---------------------	----

Mekling	24
---------------	----

Forbrukerklageutvalget	27
------------------------------	----

Felles rapportering for Tvisteløsning etter forbrukerklageforskriften § 8	29
---	----

Forbruker Europa	32
------------------------	----

Kommunikasjon	35
---------------------	----

Nettsider	35
-----------------	----

Andre kanaler	35
---------------------	----

Mediekontakt	35
--------------------	----

Prioriterte områder	36
---------------------------	----

Styring og kontroll i virksomheten	37
---	-----------

Overordnet vurdering	37
----------------------------	----

Vesentlige forhold	37
--------------------------	----

Regjeringens fellesføringer.....	39
<i>A. Systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp,</i>	
<i>naturforavtrykk og energibruk</i>	<i>39</i>
<i>B. Positiv utvikling i antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse</i>	<i>39</i>
<i>C. Redusere konsulentbruken.....</i>	<i>39</i>
Regjeringens tillitsreform.....	40
Effektiviseringsfremmende tiltak.....	40
Digitalisering	40
<i>Digitaliseringsprosjektet i 2024.....</i>	<i>40</i>
Digital sikkerhet, samfunnssikkerhet og beredskap	43
Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen	43
Registering av statsansattes verv og økonomiske interesser.....	43
Oppfyllelse av språklova § 13 og § 14.....	43
Oppfølging av IA-avtalen.....	44
FNs bærekraftsmål.....	45

Vurdering av framtidsutsikter	46
--	-----------

Årsregnskap.....	49
-------------------------	-----------

Ledelseskommentarer	49
---------------------------	----

Leders beretning

Ut fra en samlet vurdering av de oppnådde resultatene, ressursbruk og måloppnåelse mener jeg at vi i hovedsak har levert på vårt samfunnsoppdrag i tråd med tildelingsbrevet fra BFD og egne mål. Jeg er godt fornøyd med resultatene vi redegjør for i denne rapporten. I tillegg vil jeg særlig trekke frem tilpasningsviljen og innsatsen alle medarbeiderne har vist for å videreutvikle virksomheten digitalt for å møte fremtidens behov.

Forbrukertilsynet har hatt et produktivt år der mange har fått hjelp av oss i tvistesakene sine, både nasjonalt og på europeisk nivå. I tillegg har året vært preget av store prinsipielle saker og mye medieoppmerksomhet på en del av tilsynssakene vi har hatt til behandling.

Ved siden av de konkrete leveransene i tildelingsbrevet for 2024 har vi jobbet med interne driftssystemer, organisasjonsutvikling og en omfattende digital transformasjon som også innebærer utvikling og implementering av helt nye digitale løsninger. Implementeringen av et nytt saksbehandlersystem, en selvstendig arkivkerne, ny innsynsløsning og "Min side"-løsning for både forbrukere og næringsdrivende har vært et stort og omfattende arbeid levert innenfor vårt ordinære budsjett. For å utvikle intern kompetanse og bli en lærende organisasjon, har prosjektet i stor grad benyttet interne ressurser. Dette har gått på bekostning av andre kjerneoppgaver, men har vært en nødvendig prioritering



for å kunne tilby bedre tjenester til næringsdrivende og forbrukere, i tillegg til å sikre et bedre datagrunnlag og mer effektiv saksbehandling. Prosjektet er planlagt ferdigstilt innen utgangen av 2026.

Et stort ressursuttak til digitaliseringsprosjektet, ansettelsesstopp i 2023 og et arbeidsmarked som har resultert i noen utfordringer med rekruttering av jurister, særlig i Porsgrunn, har medført at vi særlig i siste halvdel av 2024 har hatt en lavere tilgjengelig bemanning. Dette merkes på ventetiden før en sak kan mekles eller avgjøres i Forbrukerklageutvalget (FKU). Det har også fått betydning for andre leveranser for virksomheten. Restanser og

ventetider på mekling og vedtak var på et vesentlig lavere nivå gjennom 2023, etter flere år med ekstraordinære tildelinger og økt bemanning. Vi ser en nedgang i nye saker til oss etter innføringen av gebyrordningen 1. juli 2024. Det foreligger ikke noen analyse på om dette utelukkende skyldes gebyrinnføringen, eller om den lange ventetiden i seg selv har ført til at færre har klaget. Evalueringen vil være viktig for å få kunnskap om forventet utvikling og om ytterligere tiltak må settes i verk.

Vi har hatt god dialog og samarbeid med andre offentlige organer, næringslivet og andre samarbeidspartnere gjennom året. Samarbeidsflaten vår nasjonalt og

internasjonalt er stor, og den er helt sentralt for at vi skal kunne gjøre en god og helhetlig jobb og oppfylle samfunnsoppdraget vårt. Siden mange aktører er store internasjonale selskaper er det en forutsetning at håndhevingen skjer på felleseuropeisk nivå. Derfor har vi prioritert internasjonalt arbeid gjennom CPC-nettverket. Et eksempel på felles håndheving, hvor vi var med på å lede arbeidet, er sakene mot 20 flyselskaper knyttet til klima- og miljøpåstander. Vi deltok også aktivt inn i konkrete saker om forbrukerutfordringer knyttet til barn og unge og det digitale i året som gikk. Vi vil fortsatt legge ned betydelig innsats på dette feltet fremover.

For at norske forbrukere og deres interesser skal ivaretas, er det viktig at Forbrukertilsynet gir høringsinnspill om forhold som kan påvirke norske forbrukere. Dette har vi brukt en del tid på i året som har gått. Vi har også bidratt med innspill til regelverksutvikling i de internasjonale fora vi deltar i. Spesielt har vi vært opptatt av at grunnleggende forbrukerrettigheter også gjelder digitalt. Norske forbrukere i alle aldre tar i bruk nye digitale produkter tidligere enn forbrukere i mange andre land. Derfor er det viktig at nye forbrukerproblemer som kan utfordre forbrukervernet på sikt blir identifisert og fanget opp raskt. På den måten kan vi gi nødvendige innspill ved regelverksutforming slik at det i tilstrekkelig grad tas høyde for nye problemstillinger som oppstår.

For at norske forbrukere skal få gjennomslag for deres rettigheter er det en forutsetning at næringsdrivende følger regelverket i møte med forbrukerne. Vi ser at

regelverket på forbrukerområdet stadig blir mer komplisert. Norske regler innfører blant annet omfattende EU-reguleringer på ulike områder. Åpenhetsloven, som vi også fører tilsyn med, skal fremme et ansvarlig næringsliv gjennom blant annet å tillegge næringslivet en rekke plikter. De næringsdrivende er selv ansvarlige for å følge regelverket. Likevel ser vi at målrettet veiledning er nødvendig for at flest mulig næringsdrivende skal etterleve regelverket som vi fører tilsyn med. Konkret veiledning av enkeltaktører er mer ressurskrevende enn generell veiledning til flere næringsdrivende eller en samlet bransje. Forbrukertilsynet har derfor i 2024 brukt ressurser på å effektivisere, evaluere og forbedre veiledningsarbeidet vårt. En god og tilpasset veiledning vil gjøre det lettere for næringsdrivende å gjøre rett, det vil effektivisere vårt videre veiledningsarbeid og ikke minst gjøre det lettere for oss å kontrollere de selskapene som ikke følger loven. I saker hvor næringsdrivende ikke følger regelverket kan det være nødvendig å fatte vedtak om overtredelsesgebyr og tvangsmulkt for å sikre innrettelse.

Porsgrunn, 15.03.2025



Bente Øverli, direktør

Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Forbrukertilsynet og samfunnsoppdraget

Forbrukertilsynet skal arbeide for å gjøre markedene enklere og tryggere for forbrukerne. Vi er et faglig uavhengig forvaltningsorgan administrativt underlagt Barne- og familiedepartementet (BFD). Statsråden i BFD er ansvarlig for virksomheten Forbrukertilsynet overfor Stortinget.


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

Våre fire hovedoppgaver er å:

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

De overordnede målene på forbrukerfeltet for 2024 er:

1. Et godt system for klagebehandling som er kjent for forbrukerne
2. Et effektivt tilsyn på prioriterte områder
3. Bedre forutsetninger for et bærekraftig forbruk
4. 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 bidra til realiseringen av de to andre målene.

Forbrukertilsynet er en offentlig myndighet som fører tilsyn med markedsføring, avtalevilkår og handelspraksis for å beskytte forbrukere. Vi arbeider for å forebygge og stoppe ulovlig markedsføring og urimelige kontraktsvilkår gjennom dialog, veiledning og sanksjoner. Tilsynet bidrar på den måten til at forbrukernes rettigheter ivaretas. Gjennom

arbeidet med åpenhetsloven skal Forbrukertilsynet fremme virksomheters respekt for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, samt sikre allmenheten tilgang på informasjon. I tillegg mекler Forbrukertilsynet i konflikter mellom forbrukere og næringsdrivende, og mellom privatpersoner, for å oppnå minnelige løsninger. Dersom partene ikke blir enige, kan sakene bringes videre til Forbrukerklageutvalget, som fungerer som et domstollignende organ.

Omtale av organisasjon og ledelse

Antall ansatte og årsverk

Etter en ansettelsesstopp i 2023 da vi hadde et for høyt lønnsbudsjett, hadde vi totalt 132 avtalte årsverk ved inngangen til 2024. Gjennom året ble det totale antallet avtalte årsverk redusert til 127 pr desember 2024. I perioden fra januar til desember hadde vi en reduksjon på 10 utførte årsverk og 5 avtalte årsverk, til tross for flere rekrutteringsprosesser og totalt 14 nye medarbeidere. Antall utførte årsverk var i januar 112 og i desember 102 månedsverk. I gjennomsnitt har vi hatt 109 utførte årsverk fordelt på 53,2 i Tvisteløsningsavdelingen, 32,6 i Tilsynsavdelingen, 16,9 i Virksomhetsstyring og utvikling og 5,6 i Kommunikasjonsenheten.

Ledelse

Trond Rønningen var Forbrukertilsynets direktør frem til 1. september 2024. Bente Øverli ble konstituert direktør da Rønningen sluttet, og stillingen ble lyst ut høsten 2024. Mats Bjønnes fungerte som avdelingsdirektør for tilsynsavdelingen i samme periode.

Forbrukertilsynet er organisert med tre avdelinger. Tilsynsavdelingen, som nå ledes av fungerende avdelingsdirektør Mats Bjønnes, fører kontroll med næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår, samt åpenhetsloven. Tvisteløsningsavdelingen, ledet av Siv Hvidsten, mekler i saker mellom forbrukere, og mellom forbrukere og næringsdrivende. Avdelingen har også

en sekretariatsfunksjon for Forbrukerklageutvalget. Virksomhetsstyring og utvikling, ledet av Mona Sølland, har ansvaret for intern drift, IKT, personal, økonomi, analyse og dokumentforvaltning i hele virksomheten samt digitaliseringsprosjektet. Vår kommunikasjonsenhet er ledet av Hildegunn Riksfjord, og bidrar til både ekstern og intern kommunikasjon.

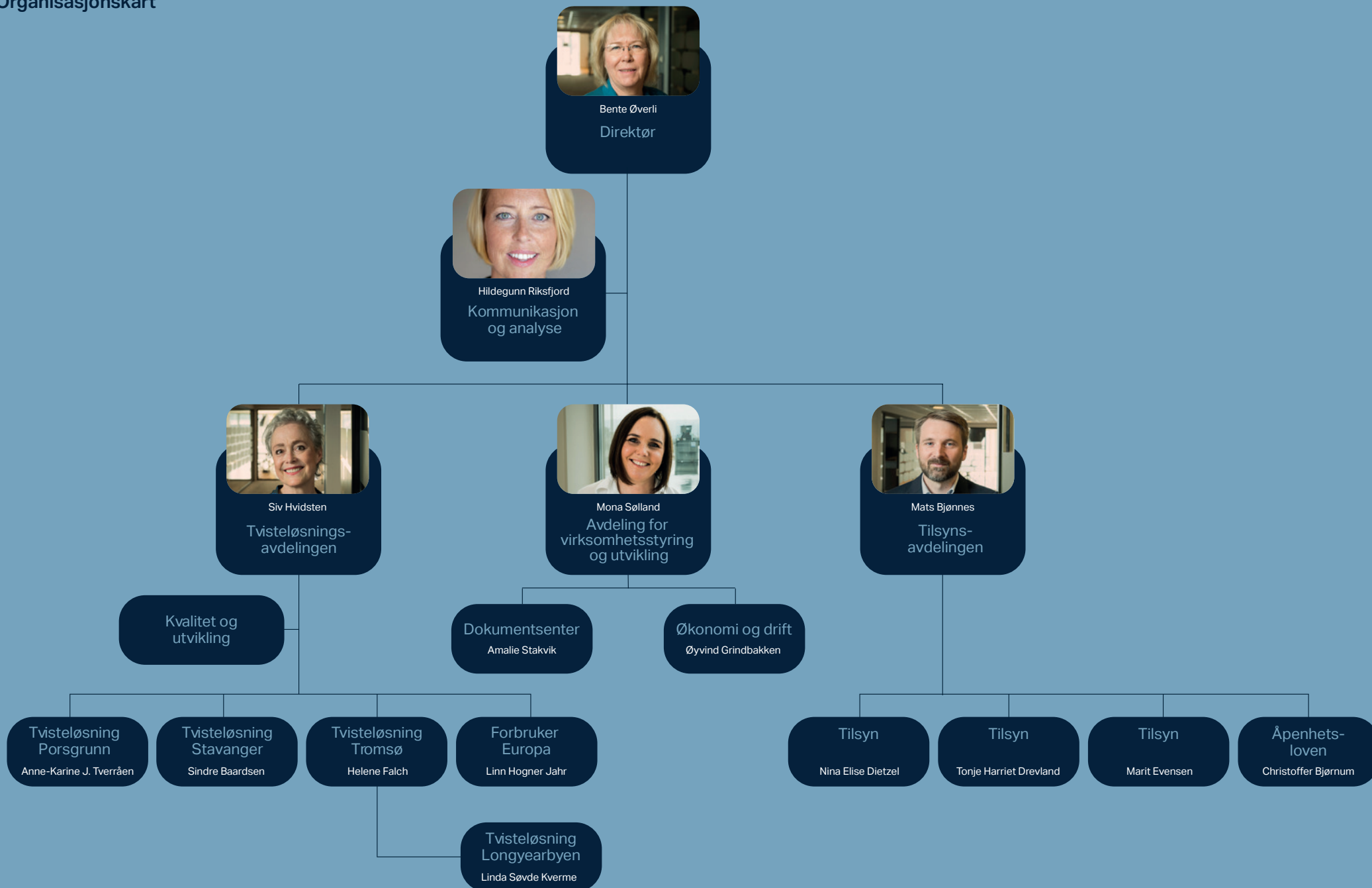
I perioden hvor Mats Bjønnes fungerte som avdelingsdirektør har tilsynsavdelingen redusert antall underdirektører fra 5 til 4 i sin matriseorganisasjon,

Lokalisering

Etter en større reform av forbrukersektoren ble det nye Forbrukertilsynet etablert 1. januar 2021 med nytt hovedkontor i Porsgrunn og med lokalkontorer i Stavanger og Tromsø, samt en hospiteringsordning med fire ansatte lokalisert i Longyearbyen, tilknyttet Tromsøkontoret.



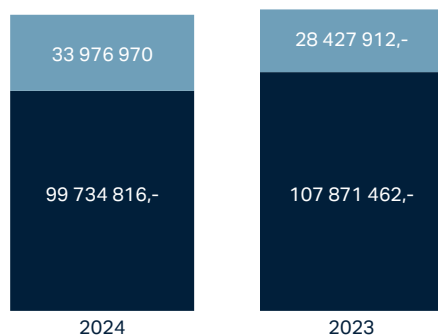
Organisasjonskart



Presentasjon av utvalgte hovedtall

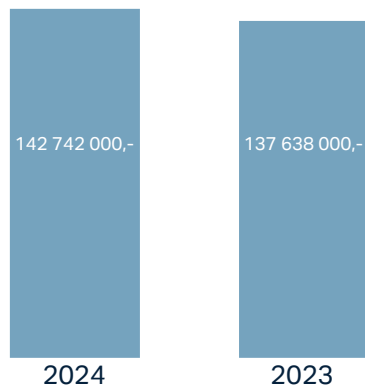
Virksomhetens drift og økonomi

Driftsutgifter

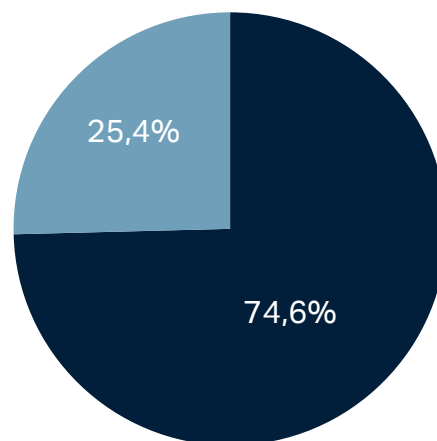


■ Utbetalinger til lønn
■ Andre utbetalinger drift

Samlet tildeling

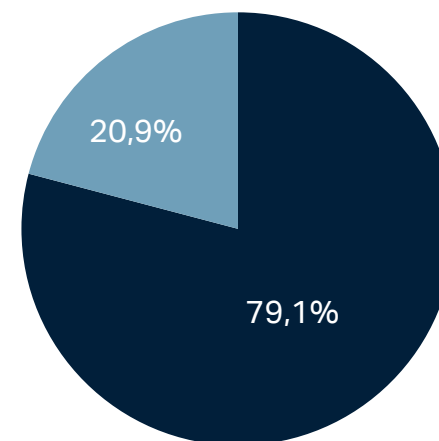


Driftsutgifter 2024

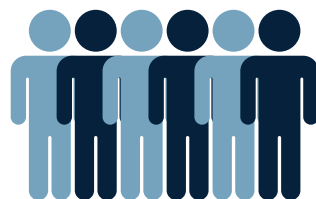


■ Utbetalinger til lønn
■ Andre utbetalinger til drift

Driftsutgifter 2023



■ Utbetalinger til lønn
■ Andre utbetalinger til drift



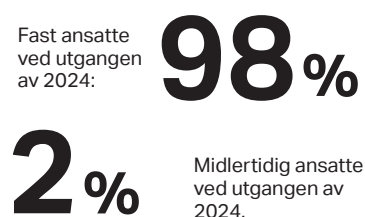
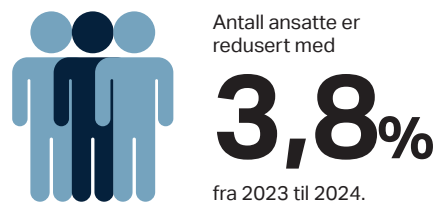
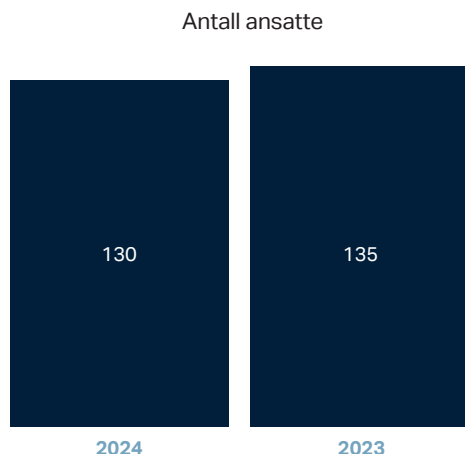
Utførte årsverk ▼

109

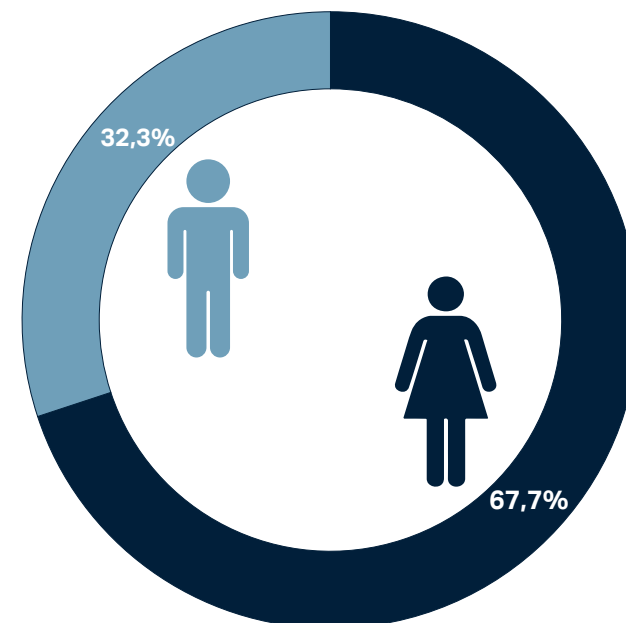
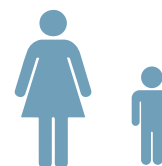
Lønnsandel av driftsutgiftene

74,6% ▼

Våre ansatte



Kjønnsbalansen er skjev til fordel for kvinner.



Vi bruker følgende stillingsfunksjoner:

STILLINGSKODE
Direktør

Antall ansatte

1

Andel ansatte

0,8%

STILLINGSKODE
Avdelingsdirektør

Antall ansatte

3

Andel ansatte

2,3%

STILLINGSKODE
Underdirektør

Antall ansatte

12

Andel ansatte

9,2%

STILLINGSKODE
Kontorsjef

Antall ansatte

1

Andel ansatte

0,8%

STILLINGSKODE
Seniorrådgiver

Antall ansatte

45

Andel ansatte

34,7%

STILLINGSKODE
Rådgiver

Antall ansatte

61

Andel ansatte

46,9%

STILLINGSKODE
Førstekonsulent

Antall ansatte

8

Andel ansatte

3,8%

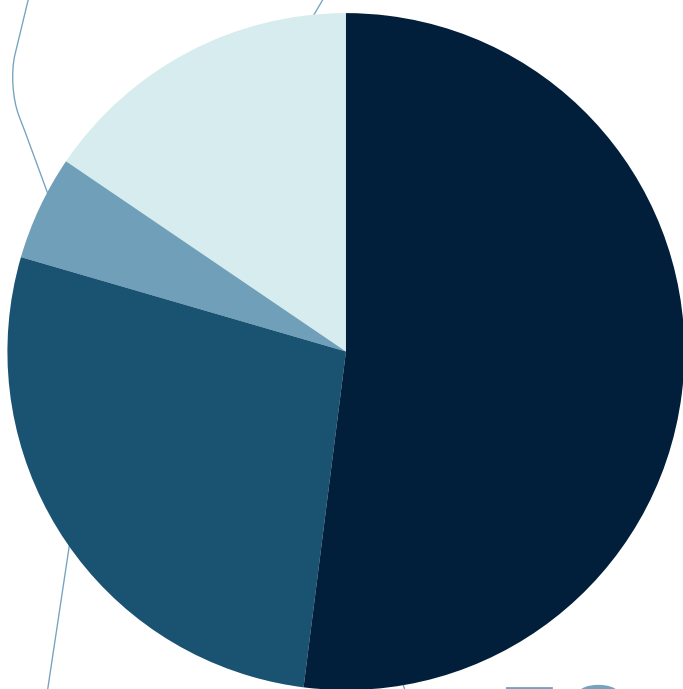
Antall ansatte per avdeling

4,6%

Kommunikasjon og analyse
6 ansatte

15,4%

Virksomhetsstyring
og utvikling
20 ansatte



28%

Tilsynsavdelingen
37 ansatte

52%

Tvisteløsnings-
avdelingen
67 ansatte

Meklingssaker

7556

meklingssaker
avsluttet i 2024

36%

av behandlede
saker endte
med minnelig
løsning gjennom
mekling



Gjennomsnittlig
saksbehandlingstid
for behandlede
meklingssaker

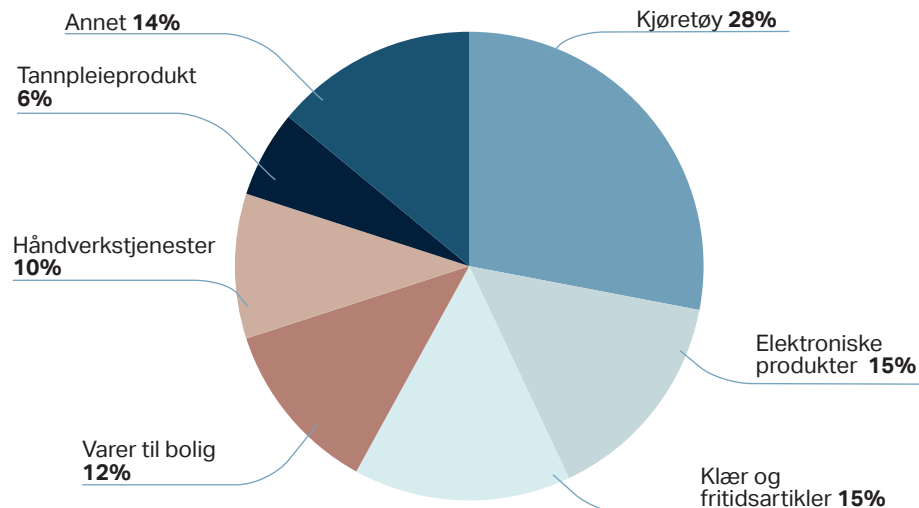
3015

saker løst/stanset



199
dager ▲

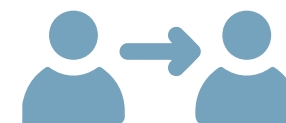
Dette meklet vi om i 2024



Tilsynsarbeid

367

veiledningshenvendelser
svart ut til forbrukere



I tillegg mottok vi

6993

tips

385

veiledningshenvendelser
fra næringsdrivende

Årets aktiviteter og resultater

Generelt

Barne- og familiedepartementet har gitt Forbrukertilsynet ansvar for å levere på følgende hovedoppgaver:

- 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.
- Gi god veiledning til næringsdrivende om relevante regelverk.
- Mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende for å oppnå minnelig løsning mellom partene.

- Forberede saker som bringes inn for Forbrukerklageutvalget og sikre at sakene kan behandles effektivt og med god kvalitet.
- Holde saksbehandlingstiden for forbrukerklagene lav.
- Være vertsorganisasjon for Forbruker Europa.
- Kartlegge og bygge opp kunnskapsgrunnlaget i forbrukersektoren.

Forbrukertilsynet er avhengig av høy tillit og legitimitet for å oppfylle sitt samfunnsoppdrag som inkluderer behandling av klagesaker, tilsyn med forbrukervernregler og kunnskapsbygging. Etter omorganiseringen i 2021 har tilsynet jobbet med å redusere restanser og behandlingstid. Et nytt saksbehandlingssystem er utviklet og tatt i delvis bruk i 2024. Dette er, men ferdigstilt i løpet av 2025, og skal bidra til mer effektiv saksflyt. Samtidig må Forbrukertilsynet tilpasse seg nye oppgaver som følge av lovendringer, noe som kan kreve omprioritering av ressurser og utsettelse av enkelte tiltak.



Tilsyn

RK1	Antall saker tatt opp med næringsdrivende på prioriterte områder, jfr listen i tildelingsbrevet	125
RK2	Antall saker tatt opp med næringsdrivende totalt	186
RK3	Antall orienteringsbrev og veiledninger på prioriterte områder	86
RK4	Antall orienteringsbrev og veiledninger totalt	691
RK5	Antall vedtak varslet og fattet med tvangsmulkt og overtredelsesgebyr på prioriterte områder	9
RK6	Antall vedtak varslet og fattet med tvangsmulkt og overtredelsesgebyr totalt	12

Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler samt digitale produkter og tjenester som kan utfordre forbrukervernet på sikt

Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler

På digitalområdet har Forbrukertilsynet i 2024 prioritert en aktiv deltakelse i det europeiske nettverket av forbrukermyndigheter (CPC-nettverket), og det konkrete samarbeidet mellom disse forbrukermyndighetene i felles saker («common actions»). Vi har i 2024 vært involvert i flere konkrete saker som gjelder mange ulike forbrukerproblemer. Vi har også deltatt i en felles CPC-sweep hvor næringsdrivendes opplysninger om kontaktinformasjon på deres nettsider ble undersøkt. Videre har vi deltatt aktivt i de ulike arbeidsgruppene innad i CPC. Vi har også bidratt i ulike prosesser og gitt innspill for å sikre norske forbrukerinteresser.

Forbrukerutfordringer i spill

I 2023 kartla Forbrukertilsynet nærmere hvilke forbrukerutfordringer som gjør seg gjeldende på spillmarkedet. Dette skjedde gjennom møter med eksterne aktører som arbeider med spill, og med andre europeiske tilsynsmyndigheter. Spillbransjen er i stor grad dominert av internasjonale aktører. Vi har derfor vært en pådriver for samarbeid med andre tilsynsmyndigheter om en oppfølging av dette markedet. Dette har gjort at vi har fortsatt å arbeide videre med oppfølging av forbrukervernreglene i spill på europeisk- og internasjonalt nivå, gjennom både CPC-nettverket og ICPEN.

På nasjonalt nivå har vi deltatt på Dataspillkonferansen i regi av Medietilsynet for å belyse at dataspill også må overholde kravene i forbrukervernlovgivningen. Vi har også hatt et godt samarbeid med Forbrukerrådet og Datatilsynet på dette området. Forbrukerrådets rapport om virtuell valuta har belyst spillselskapers praksis på dette området. Rapporten har vært et viktig faktagrunnlag i Forbrukertilsynets arbeid med dette temaet.

I 2024 har det også blitt etablert et fast samarbeid mellom Lotteri- og stiftelsestilsynet, Medietilsynet og Forbrukertilsynet knyttet til pengespill og spill om penger i dataspill. Formålet er å styrke håndhevingen av gjeldende regelverk på dette området. En av utfordringene er at barn og unge spiller bort mye penger eller på andre måter blir presset til å bruke mer penger enn ønskelig. Dette kan dreie seg om pengespill som er omfattet av pengespilloven, eller om praksis i spill som er i strid med forbrukervernregelverket. Vi vil fortsette og styrke dette samarbeidet i 2025.

Digitalytelsesloven

Digitalytelsesloven trådte i kraft 1. januar 2023. Vi har etter ikrafttredelsen først og fremst fokusert på å gi veiledning om digitalytelsesloven gjennom våre nettsider, og ved konkret veiledning til næringsdrivende som har hatt spørsmål om regelverket. Ut fra tips vi har mottatt i 2024 ser vi behov for å bygge ut veiledningen til næringsdrivende på nettsiden vår i 2025.

Digital Services Act

Forbrukertilsynet har i 2024 fulgt og deltatt i prosessen knyttet til EUs regulering av digitale tjenester, Digital Services Act (DSA). Vi har gjennom året hatt dialog med en rekke norske tilsynsmyndigheter om reguleringen og hvordan den påvirker norske forbrukere innen digitalområdet. Samtidig har vi diskutert regelverket med nordiske og europeiske kolleger.

Kunstig intelligens

I 2024 har bruken av kunstig intelligens blitt enda mer utbredt både blant forbrukere og næringsdrivende. Samtidig har en rekke nye KI-modeller blitt lansert. Bruk av kunstig intelligens kan reise særskilte spørsmål som strekker seg utover tradisjonelt forbrukervern. Det kan for eksempel dreie seg om markedsmakt, generell desinformasjon og utfordringer knyttet til mental helse. Markedsføringsloven er teknologinøytral, og Forbrukertilsynets rolle med å beskytte forbrukerne mot villedende markedsføring og urimelig handelspraksis gjelder også når kunstig intelligens brukes. Vi har i 2024 fortsatt arbeidet med hvordan kunstig intelligens kan utfordre forbrukerrettighetene gjennom samarbeid med internasjonale kollegaer på nordisk, europeisk og internasjonalt nivå.

På nasjonalt nivå har Forbrukertilsynet vurdert KI-forordningen og hvilken betydning den har for Forbrukertilsynet innenfor vårt tilsynsområde per i dag. Vi har også deltatt i intervju om forvaltningsstruktur for KI-forordningen med DFØ som ledd i deres utarbeidelse av

rapporten 2024:9 Forvaltningsstruktur for KI-ordningen. Det er viktig at Forbrukertilsynet fremover sikrer at virksomheten har nødvendig kompetanse på dette regelverket.

Geoblokking

Forbrukertilsynet fører tilsyn med reglene om geoblokking etter tjenesteloven § 19. Formålet med geoblokkeringsforordningen (EU) 2018/30 er å hindre næringsdrivende i å blokkere eller begrense kunders tilgang til tjenester basert på kundens nasjonalitet eller geografiske tilhørighet. Vi har gjennom CPC-nettverket deltatt i håndheving av reglene på europeisk nivå.

Annet internasjonalt arbeid

CPC

Vi har i 2024 fortsatt styrkingen av det internasjonale arbeidet i Forbrukertilsynet. I tillegg til løpende arbeid vi er forpliktet til gjennom CPC-nettverket og som er regulert i CPC-forordningen, har vi først og fremst prioritert internasjonalt arbeid knyttet til digitale rettigheter, og arbeid med bærekraft. Vi har også deltatt på en rekke andre aktiviteter i regi av nettverket. Vi har også valgt å bygge ytterligere kompetanse for tilsynets medarbeidere både innen barne- og digitalfeltet gjennom deltakelse på aktiviteter i regi av CPC-nettverket. Vi har i den forbindelse også holdt ulike foredrag om vår tilsynsvirksomhet. Vi har også høsten 2024 gjennomført en studietur til tilsynsmyndigheter i Europa for å øke kunnskapen om bruk av digitale verktøy i tilsynsarbeid. Denne studieturen har blitt gjennomført med støtte fra EU-kommisjonen.



Nordisk samarbeid

Forbrukertilsynet arrangerte nordisk møte på Svalbard i august. I den forbindelse ble det besluttet på direktørnivå å fortsette det styrkede samarbeidet på nordisk nivå gjennom saksbehandlergruppene. Det ble i tillegg avtalt opprettelse av en ny saksbehandlergruppe for prisspørsmål.

Formålet med dette samarbeidet er å utveksle tilsynsmetodikk og forsterke kompetansen i tilsynene. I 2024 har saksbehandlergruppene hatt en rekke møter innen digitalt, markedsføring rettet mot barn, bærekraft og finans.

I 2024 har saksbehandlergruppene også invitert inn eksterne foredragsholdere for å bygge felles og lik kompetanse på tvers av landegrensene. Dette har også fasilitert diskusjoner og avklaringer mellom myndighetene. Vi har i den forbindelse blant hatt foredragsholdere fra Oslo Met (SIFO).

ICPEN

Forbrukertilsynet har deltatt aktivt i det internasjonale nettverket International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN). Vi har i 2024 ledet en arbeidsgruppe knyttet til «online gaming», og deltatt aktivt i bærekraftsarbeidet. Vi har også fortsatt vår deltakelse i rådgivningsgruppen (advisory group) for presidentskapet til både Polen og USA.

I mai 2024 deltok vi på konferanse i Gdansk under det

polske presidentskapet. Her stod vi for programmet for konferansens del om «online gaming» sammen med en annen europeisk tilsynsmyndighet. Det har vært viktig for oss å belyse at en rekke forbrukerutfordringer gjør seg gjeldende i spillmarkedet, i tillegg til at dette har vært et marked med få kontrollaksjoner fra tilsynsmyndigheter tidligere.

På ICPENs høstkonferanse i Washington D.C under USAs presidentskap, ledet Forbrukertilsynet en ny sesjon om «online gaming». Her var academia invitert for å snakke om utfordringer i spillmarkedet fra et forskningsperspektiv. Vi ledet deretter en paneldebatt med ulike tilsynsmyndigheter som har tatt opp saker som gjelder forbrukerrettigheter i spill. Formålet med dette arbeidet er å få flere tilsynsmyndighet til å ta opp saker innen spillmarkedet og sikre at forbrukerne har forbrukerrettigheter også i spill.

For å øke kunnskapen blant tilsynsmyndigheter verden over har vi gjennom «online gaming»-gruppen også arrangert en webinar-serie for forbrukermyndighetene. Her har fokus vært på forbrukerutfordringer i spill og håndheving av disse. Forbrukerrådet og Oslo Met (SIFO) har bidratt i webinarene.

Forbrukerutfordringer ved netthandel og markedsføring for netthandel på sosiale medier

Forbrukere møter store mengder markedsføring i sosiale medier. På sosiale medier kan også relativt små og til tider mindre seriøse næringsdrivende nå ut til at mange forbrukere, på grunn av relativt rimelige

annonseringsmuligheter og målrettet markedsføring. Vi ser at dette medfører flere problemer. For eksempel kan forbrukerne bli lurt av uriktige produktpåstander som lover for mye. Forbrukere kan tro de bestiller et produkt for å prøve gratis, men i stedet inngår de et kostbart abonnement som er vanskelig å komme seg ut av. Basert på tips vi mottar fra forbrukere, erfarer vi at problemene typisk oppstår på områder der forbrukere kan være særlig påvirkelige. Det kan for eksempel dreie seg om produkter som angivelig skal gi bedre helse, hvitere tenner eller mindre rynker.

Siden det er snakk om svært mange og ulike næringsdrivende som driver med netthandel og markedsfører på sosiale medier, ser vi behov for å effektivisere vårt veiledningsarbeid på området. Vi har som mål å utarbeide en lett tilgjengelig veiledning om de strenge lovkravene som gjelder ved netthandel og ved salg av abonnementer. Denne skal gi konkrete svar på hva de næringsdrivende må gjøre for å følge lovens krav. I 2024 har vi satt i gang arbeidet med en slik veileder.

Vi har i 2024 prioritert å sende ut orienteringsbrev til helsekostbransjen om krav ved markedsføring av abonnementer. Målet er at bransjen innretter seg etter regelverk. Vi ønsker også å berede grunnen for eventuelt videre håndheving mot denne bransjen. Vi har varslet et omfattende forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt mot et selskap som selger abonnementer på tannblekingsprodukter. Vi har også tatt opp enkeltsaker med næringsdrivende. Dessverre ser det foreløpig ut til at



dette tilsynsarbeidet har hatt begrenset allmennpreventiv effekt. Fremover må vi derfor vurdere behovet for bruk av strengere sanksjoner.

Markedsføring overfor barn og unge, herunder i digitale kanaler, og kommersielt press overfor russ

Kroppspress

I 2024 har vi videreført samarbeidet med Direktoratet for medisinske produkter (DMP) og Helsetilsynet, om å avdekke ulovlig markedsføring av kosmetiske inngrep og behandlinger (Aksjon Injeksjon). Vi har gjennomført jevnlige samarbeidsmøter gjennom året, og avholdt et felles webinar for bransjen der vi har gjennomgått regelverket. I september gjennomførte vi en felles kontrollaksjon for å avdekke nye lovbrudd. Forbrukertilsynet fokuserte på om markedsføringen i sosiale medier bidrar til kroppspress hos barn. Resultatene av aksjonen viser at det er færre lovbrudd enn ved forrige aksjon i 2023. Det er også en større bevissthet i bransjen etter vi satte fokus på problematikken gjennom første runde med Aksjon Injeksjon. Funnene fra kontrollen i september viser likevel at bransjen fortsatt har en jobb å gjøre med å følge regelverket. Forbrukertilsynets oppfølging i 2024 var å sende brev til 15 klinikker, der vi påpekte lovbrudd og ga veiledning om regelverket. Vi har også hatt veiledningsmøte med to aktører i bransjen og oppdatert veiledningen om markedsføring av kosmetiske behandlinger og produkter i sosiale medier. I etterkant av kontrollaksjonen jobber vi videre med oppfølging mot tre aktører, der vi vurderer varsel om vedtak med tvangsmulkt.

Vi har også behandlet en enkeltsak mot en influenser som publiserte markedsføring for plastiske inngrep og operasjoner på sine sosiale medier. Vi mente her at innleggene bidro til kroppspress hos barn.

Reklameskolen

I 2023 fikk vi tildelt midler for å videreutvikle Reklameskolen med en versjon for videregående skole. Versjonen ble ferdigstilt i 2024 og offisielt lansert rett over nyttår. Reklameskolen for videregående er utviklet i samarbeid med Nasjonal Digital Læringsarena (NDLA), som tilbyr åpne digitale læringsressurser for bruk i videregående opplæring. Temaene i Reklameskolen er valgt ut etter innspill fra elever og lærere på videregående skoler. Her finnes det både analyseoppgaver om virkemidler og retorikk i reklame, og viktig informasjon om abonnementsfeller og tvilsomme nettbutikker. NDLA har bistått med testing av Reklameskolen på utvalgte videregående skoler, og deler av innholdet til Reklameskolen vil bli tilgjengelig på NDLA sine nettsider.

I samarbeid med LOOP Stiftelsen for kildesortering og gjenvinning (LOOP) har vi bidratt til «Bærekraftskolen Live» med sendinger og undervisningsopplegg. Bærekraftskolen Live har som mål å gjøre unge til mer bevisste forbrukere, og målgruppen er elever på både grunnskolen og videregående skole. Gjennom samarbeidet har vi fått anledning til å promotere Reklameskolen for videregående til elever og lærere som har deltatt. Vi har også bidratt inn i LOOP Miljøskole sin undervisningsfilm «Påvirka», som handler om influensere, personrettet

reklame og kildebevissthet. Filmen brukes i Reklameskolen for videregående, i tillegg er den tilgjengelig på LOOP Miljøskole sine nettsider.

Reklameskolens versjon for barneskolen vant også ICPEN Consumer Education Awards 2024 i kategorien «barn og unge». Dette er en pris som går til en informasjonskampanje som har bidratt til god opplysning til forbrukere.



Annonse for Reklameskolen i utdanningsnytt.no

Barns digitale forbrukervern

Vi har deltatt i arbeidet med handlingsplanen for Trygg Digital Oppvekst. Handlingsplanen ble overlevert regjeringen i oktober, og Forbrukertilsynet vil bidra inn i det videre samarbeidet.

Høsten 2024 ble vi tildelt oppdrag og midler for å utrede og sette i verk tiltak for å styrke håndhevingsapparatet for barns forbrukervern på tvers av sektorene. Prosjektet skal bidra til å etablere rutiner som bidrar til mer effektiv håndheving og bedre veiledning om regelverket som ivaretar forbrukervernet til barn på tvers av sektorene. Prosjektet skal også bidra til å senke terskelen for samarbeidsprosjekter mellom relevante tilsyn, samt utrede og forberede implementering av digitale tilsynsverktøy. Vi leverte en prosjektskisse og fremdriftsplan til departementet mot slutten av 2024, der vi beskriver en innsiktsfase og en gjennomføringsfase for 2025.

I 2024 brukte vi midler på et digitalt verktøy for tilsyn og overvåkning i sosiale medier. Dette verktøyet vil vi bruke videre i 2025. Ansatte deltok også på kurs for å bygge mer kompetanse om markedsføring i sosiale medier. Vi brukte også midler på saksbehandlerressurser, blant annet i forbindelse med studieturer til to andre europeiske forbrukermyndigheter for å lære mer om digitale tilsynsverktøy. Innsiktsfasen i prosjektet vil bestemme hvordan midlene vil brukes i 2025.

Kommersielt press mot russ

Gjennom året har vi deltatt i den nasjonale

samarbeidsgruppen kalt «2026 – en ny feiring!», i regi av fylkeskommunene. Gruppen har sett på hvordan det er mulig å komme frem til en ny russefeiring. Det har vært en bredt sammensatt gruppe med representanter for blant annet ungdom, Forbrukerrådet, Helsedirektoratet, Politidirektoratet, Trygg Trafikk og Utdanningsforbundet. Dette arbeidet har tatt for seg mye mer enn det kommersielle presset, men markedskreftene er likevel et viktig tema. Gruppen har gitt innspill til en strategi og en handlingsplan, som behandles i de enkelte fylkeskommunene.

Forbrukertilsynet ser bare deler av markedsføringen som foregår på sosiale medier. Vi er kjent med at markedsføring gjerne foregår én til én. Algoritmene på kontoene til ungdommene er annerledes enn for voksne, og tilpasset den enkeltes preferanser. Vi har derfor sett behov for å få bedre innsikt i hvordan markedsføringen fra aktørene i russebransjen foregår. Det er en terskel for at ungdom tipser Forbrukertilsynet, særlig under fullt navn. Vi lanserte derfor et anonymt tipsskjema i fjor vår. Til tross for informasjon om tipsskjemaet på ulike sosiale medier, samarbeid med Forbrukerrådet og stadig informasjon om skjemaet i media har det resultert i et fåtall tips så langt. Vi har likevel mottatt enkelte tips som tar opp problemstillinger vi kan forfølge videre i 2025.

Markedsføring kan også foregå på skolens område. Vi har derfor gjennomført et møte med Utdanningsdirektoratet om opplæringslovens forbud mot reklame i skolen. Vi har også hatt dialog med Forbrukerrådet om hvilke utfordringer

de er kjent med. I tillegg har vi hatt et møte med Human-Etisk forbund som vil ha russefeiring som en del av konfirmasjonsundervisningen fra 2025.

Andre former for ulovlig markedsføring til barn

Vi har også tatt opp enkeltsaker om skjult reklame i sosiale medier. Sakene vi har hatt til behandling viser at det fortsatt er behov for å veilede både annonsører og influensere om hvilke krav som stilles til tydeliggjøring av reklame i sosiale medier. Vi har også tatt opp sak mot en aktør som publiserte markedsføring på TikTok med ulike budskap som vi vurderte som direkte kjøpsoppfordringer til barn.

Etter tips fra Medietilsynet tok vi opp sak om visning av en voldelig kinotrailer som barn kunne se. Traileren ble vist i et felles inngangsparti for en kino og et bibliotek. Vi mente markedsføringen brøt kravet til god markedsføringsskikk overfor barn fordi den viste svært skremmende innhold.

Arbeidet med å avdekke ulovlig markedsføring i sosiale medier er et svært ressurskrevende arbeid så lenge vi ikke har tilstrekkelige digitale tilsynsverktøy til hjelp i saksbehandlingen. Her er vi imidlertid i gang med å få større innsikt i hvilke verktøy som finnes og som kan tas i bruk. Vi har allerede tatt i bruk et verktøy som vil være til hjelp ved tilsyn i sosiale medier.

Høringer om nye regler som skal beskytte barn

Vi ser viktigheten av å bidra med vår kompetanse om markedsføring til barn når det kommer høringer som berører denne tematikken. Vi har derfor gitt høringssvar på

forslaget om å forby markedsføring av visse næringsmidler rettet mot barn, i tillegg til forslaget om å innføre en ny regel i markedsføringsloven som skal beskytte barn mot markedsføring av uegnede ytelser i sosiale medier og spill.

Markedsføring og avtalevilkår på strømmarkedet

Bransjeorganisasjonen Fornybar Norge utarbeider standardavtaler for ulike typer strømvavtaler. Disse standardavtalene brukes av mange strømselskaper. Forbrukertilsynet har derfor prioritert veiledning til Fornybar Norge i forbindelse med deres arbeid med standardavtaler for spotprisavtale og fastprisavtale. Vi har også holdt et webinar om kravene til varslng av endringer ved overgang til nye standardavtaler. Vi ser at denne veiledningen avdemper behovet for tilsyn mot enkeltaktører når det gjelder avtalevilkår.

Vi har også i år gitt veiledning til og tatt opp enkeltsaker med diverse strømselskaper. For at vi fremover skal kunne ivareta forbrukervernet på strømmarkedet på en effektiv måte, med mindre bruk av individuell veiledning, vurderer vi at det er behov for mer omfattende og konkrete veiledninger til regelverket enn det vi per i dag har utarbeidet. I 2024 har vi kommet godt i gang med å utarbeide en omfattende, skriftlig veileder. Planen er at veiledningen skal være klar i løpet av 2025, og sette strømlleverandører i bedre stand til å følge reglene for markedsføring og ved avtaleinngåelse, avtaleendringer og avslutning av strømvavtaler.

Finansielle tjenester med særlig vekt på tilbud om kreditt og lovligheten av størrelsen på fakturagebyr

Bransjeorganisasjonen Finans Norge utarbeider standardavtaler for ulike banktjenester, herunder standardavtaler for boliglån. De fleste banker i Norge benytter disse standardavtalene. I forbindelse med tildelingsbrevet for 2023 fikk Forbrukertilsynet i oppgave å gjennomgå disse standardavtalene i lys av ny finansavtalelov, for å se om Finans Norge har implementert finansavtalen korrekt i sine mønsteravtaler. Dette arbeidet ble startet opp i 2023, og fullført i 2024. Vi har totalt sett på 18 kontrakter, og gitt omfattende veiledning til Finans Norge. Når vi fører tilsyn med kontrakter, legger vi særlig vekt på å sikre balanse mellom partenes rettigheter og plikter og hensynet til klarhet i kontraktsforhold, i tråd med kravene til standardvilkår i markedsføringsloven § 22.

Vi avsluttet vår veiledning til Finans Norge våren 2024, med unntak av én problemstilling. I forbindelse med vår gjennomgang av standardavtalene for bankene, stod det igjen et stort spørsmål som gjaldt lovligheten av avtalevilkårene for renteendringer i boliglånsavtaler med flytende rente. Etter forbrukeravtaledirektivet er det forbudt å ha urimelige standardvilkår overfor forbrukere. Det gjelder høye krav til klarhet, gjennomsiktighet og balanse i utformingen av vilkår. EFTA-domstolen avsa i mai 2024 dom i en sak om tilsvarende renteendringsvilkår som benyttes av islandske banker. Domstolen gikk langt i å konkludere med at vilkårene var ulovlige etter EØS-retten. Da EFTA-domstolen hadde avsagt sin dom, ga vi veiledning

til Finans Norge om at de norske standardvilkårene for endring av flytende rente etter vårt syn er ulovlige og må endres. Etter at vi ga vår veiledning til Finans Norge har vi derfor hatt dialog med andre tilsyn, organisasjoner og departementer, og deltatt i veiledningsmøter, og debatter om temaet. Vi har også holdt foredrag om temaet for å spre kunnskap om de høye kravene forbrukeravtaledirektivet stiller til klarhet og balanse i utforming av andre typer vilkår, blant annet når det gjelder forsikringsavtaler, leasingavtaler, alle typer kredittavtaler og andre typer forbrukeravtaler generelt.

Før sommeren sendte vi orienteringsbrev til næringsdrivende om begrensningene i lovlig størrelse på fakturagebyr og andre gebyrer. Vi varslet her at vi ville følge opp denne veiledningen med kontroller. I forbindelse med veiledningen, har vi vært i dialog med flere andre offentlige myndigheter, herunder Finanstilsynet og Statens vegvesen. Vi har sett effekter av vår veiledning, ved at svært mange næringsdrivende har redusert eller kuttet fakturagebyrer og andre gebyrer de tar fra forbrukere i forbindelse med betaling. Dette gjelder blant annet mange selskaper i strøm- og telebransjen.

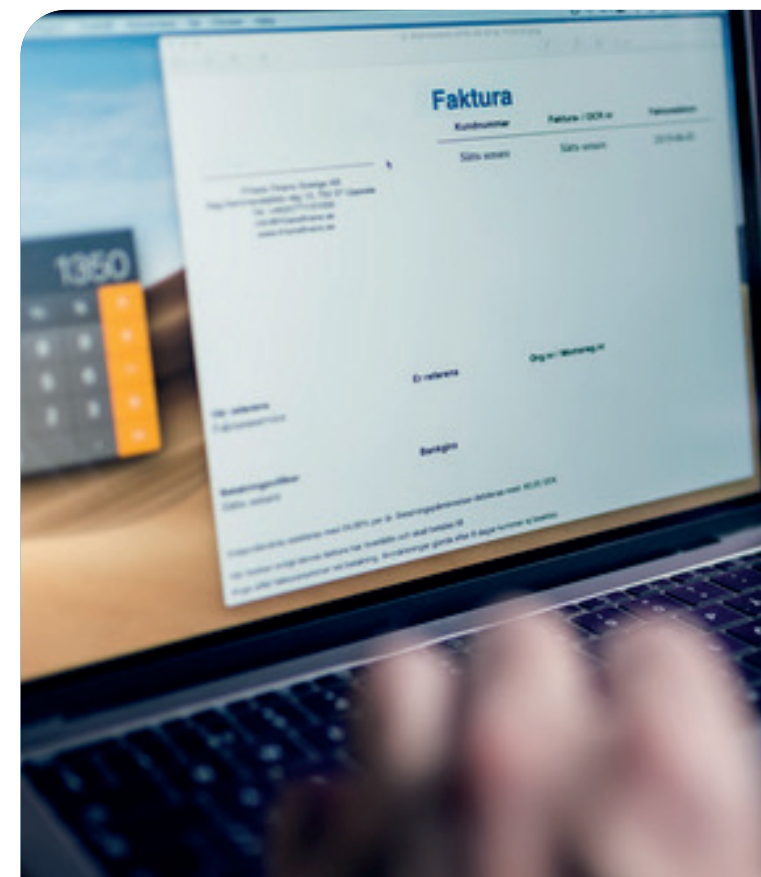
Det er særlig i parkeringsbransjen vi har sett at næringsdrivende ikke har innrettet seg etter vår veiledning. Måten parkeringsselskapene benytter gebyrer på i dag gir store inntekter og kostnadsbesparelser for bransjen. Samtidig har forbrukerne betalt store summer i gebyrer. Derfor har vi varslet forbudsvedtak med høye tvangsmulkt mot de tre største parkeringsselskapene.

Hensikten med disse vedtaksprosessene er å få stoppet det vi mener er en ulovlig gebyrpraksis i parkeringsbransjen, samt å få en rettslig avklaring av de juridiske spørsmålene rundt fakturagebyr og andre gebyrer i parkeringsbransjen spesielt.

Gjeld har gjennomgående stor betydning for forbrukeres økonomi. De siste årene har det vært en stor vekst i tilbud om, og antall forbrukere som benytter seg av, utsatt betaling i forbindelse med kjøp av varer og tjenester («kjøp nå, betal senere»-tjenester). Disse tjenestene utgjør et svært populært alternativ til betaling med kredittkort. Utsatt betaling tilbys typisk av næringsdrivende i samarbeid med en finansinstitusjon. Det kan være flere store potensielle forbrukerutfordringer knyttet til disse tjenestene. Fra 1. januar 2023 ble tjenester som innebærer «kjøp nå, betal senere» regulert som ordinære kredittavtaler etter finansavtaleloven. Dette innebærer blant annet at forbrukere skal kredittvurderes som ved opptak av annen gjeld, at det må inngås en skriftlig kredittavtale som ikke er en direkte del av kjøpsprosessen for den aktuelle varen eller tjenesten, og at forbrukere har samme reklamasjonsrettigheter overfor finansinstitusjonen som ved bruk av kredittkort. Forbrukertilsynet mottok svært mange tips og klager fra forbrukere som opplevde utfordringer ved bruk av disse tjenestene. Derfor varslet og fattet vi vedtak mot den største leverandøren av «kjøp nå, betal senere»-tjenester. Denne aktøren har, tidligere ikke forholdt seg til at den aktuelle betalingsløsningen er en kredittavtale. De har nå innrettet sin praksis i tråd med vårt vedtak. Til tross for at denne saken fikk mye

medieoppmerksomhet, ser vi at mange aktører i bransjen fremdeles ikke har innrettet sin praksis. Vi må derfor følge opp med veiledning og tilsyn mot disse aktørene.

For å sikre at næringsdrivende følger reglene for kredittmarkedsføring, oppdaterte vi i 2024 veiledningen på våre nettsider om kravene som gjelder ved markedsføring av kreditt. Dette er en veiledning som benyttes aktivt av banker og andre kreditttilbydere. Vi ser behov for å oppdatere veiledningen videre for å gjøre den enda enklere



å bruke for de næringsdrivende, samt for å dekke alt gjeldende regelverk rundt markedsføring av kreditt.

I oktober 2024 trådte nye regler for kontant betaling i kraft. For å gjøre det enklere for næringsdrivende å bli kjent med regelverket, publiserte vi rett etter ikrafttredelse en veiledning om de nye reglene på vår nettside.

Den som inngår avtale om finansielle tjenester, skal få lovpålagte opplysninger om angrerett for avtaleinngåelse og et angreskjema. Det er utarbeidet standardskjemaer og blanketter som næringsdrivende kan bruke. I forbindelse med at ny finansavtalelov trådte i kraft i 2023 ble det publiserte skjemaet utdatert. Forbrukertilsynet fikk hjemmel for å fastsette skjema for bruk av angrerett ved salg av finansielle tjenester. I januar 2024 fikk vi derfor i oppdrag av BFD å oppdatere dette skjemaet etter gjeldende regelverk. Skjemaet ble oppdatert og publisert i desember.

Forbrukertilsynet har hatt tilsynssaker mot to eiendomsutviklingsselskaper som tilbyr forbrukere å låne inn sparepenger til selskapene for å investere i eiendomsutvikling. Dette er usikrede lån i en risikoutsatt bransje, hvor forbruker risikerer å tape hele investeringen. Markedsføringen har gitt inntrykk av at dette er en trygg investering på linje med innskudd i en bankkonto og med garantert avkastning. Vi besluttet å fatte midlertidige forbudsvedtak med tvangsmulkt mot to selskaper for umiddelbart å stanse den villedende markedsføringen. Vedtakene ble påklaget og vil bli fulgt opp videre fra vår side.

Åpenhetsloven

I 2024 har Forbrukertilsynet særlig prioritert å utvikle veiledningen med åpenhetsloven og føre effektivt tilsyn med næringsdrivende.

Helt siden før loven trådte i kraft har vi fått mange spørsmål om hvordan loven skal forstås. Det er derfor stort behov for veiledning om loven. Vi har derfor valgt å bruke betydelige 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. Vi har også tatt i bruk flere informasjonskanaler og metoder for å nå ut til et bredere publikum. For eksempel publiserte vi flere videoer på sosiale medier rettet mot informasjonssøkere om hvordan sende informasjonskrav.

I løpet av 2024 arrangerte vi kurs både i Kristiansand, Trondheim, Bergen og Oslo i samarbeid med Norges kontaktpunkt for ansvarlig næringsliv. Kursene tok for seg de grunnleggende pliktene i loven, med sikte på å gi en konkret innføring i hva virksomheter kan gjøre for å overholde loven. Kursene la opp til diskusjoner, praktiske oppgaver og erfaringsutveksling, og vi fikk gode tilbakemeldinger i etterkant på at dette var et hensiktsmessig kursformat. Ett kurs i Oslo ble lagt opp for å møte de virksomhetene som hadde kommet forbi det

grunnleggende stadiet for aktsomhetsvurderinger og som dermed hadde mer erfaring. Kurset hadde økt fokus på hvordan virksomhetene utfører aktsomhetsvurderinger. Vi har på kursene også samarbeidet med Raftostiftelsen (FUTURE-PROOF), Etisk handel Norge og en rekke forskjellige virksomheter som delte fra sine erfaringer med arbeidet. Vår erfaring, og de tilbakemeldinger vi har fått, er at kursene har stor nytteverdi for de deltakende virksomhetene. De får en arena for å avklare forventninger til arbeidet med tilsynsmyndigheten og andre kompetansesenter på området, samtidig som de får anledning til å diskutere dilemmaer og alternativer for et hensiktsmessig arbeid på feltet.

Vi mottok i 2024 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. For å nå bredt ut med veiledningen, har vi prioritert å være synlige overfor blant annet bransjeorganisasjoner. Ut ifra ressurs hensyn har vi likevel måttet begrense deltakelsen vår på slike arrangementer for å utvikle vår generelle veiledning og jobbe med enkeltsaker.

I 2024 har Forbrukertilsynet fattet avgjørelser i flere enkeltsaker. I dette arbeidet er det ofte nødvendig å utrede spørsmål loven reiser. Blant sakene vi behandlet var det spørsmål om hvem som er omfattet av loven og plikten til å besvare informasjonskrav, herunder hva som skal anses for å være et «dekkende» svar i henhold til loven og hvor konkret informasjon virksomhetene er forpliktet til å gi. I arbeidet med sakene var det omfattende



Bilder fra workshop om Åpenhetsloven.

og krevende å klarlegge grensene for lovens plikter og rettigheter. Dette arbeidet er helt nødvendig for å sikre god veiledning og korrekt behandling av ny lovregulering. Forbrukertilsynet fattet også det første vedtaket for brudd på åpenhetsloven i løpet av 2024. Vedtaket ble klaget inn til Markedsrådet, som i januar 2025 behandlet saken. Markedsrådet slo fast at loven var brutt ved to anledninger, men Forbrukertilsynets vedtak ble opphevet. Markedsrådet slo fast at hjemmelen for å ilegge overtredelsgebyr for to overtredelser var uklar og at vedtaket dermed ikke hadde tilstrekkelig lovhjemmel.

Gjennom året fulgte vi opp den første kontrollen av plikten til å redegjøre for aktsomhetsvurderingene. Vi oppdaterte vår veiledning om plikten til å redegjøre basert på de funnene vi gjorde i 2023. Ved ny publiseringsfrist sommeren 2024 kontrollerte vi på ny virksomheters etterlevelse av plikten. Tilsynet har etter dette hatt individuell og konkret oppfølging med flere virksomheter for å legge til rette for deres arbeid med redegjørelsen.

Da åpenhetsloven ble vedtatt ble det slått fast at den skulle revideres etter noe tid. Dette arbeidet har Barne- og familiedepartementet startet på i 2024 og det sammenfaller i stor grad med implementeringen av EUs aktsomhetsdirektiv.

Forbrukertilsynet deltar i arbeidsgruppen for dette revisjonsarbeidet. Vi har blant annet gitt våre innspill til rapportene departementet har bestilt som en del

av kunnskapsinnhenting. Vi deltok også aktivt i innspillsmøtet departementet arrangerte i Oslo i november 2024 for relevante aktører.

Siden Norge har hatt åpenhetsloven siden 2022 og EUs aktsomhetsdirektiv nå skal implementeres, har det vært stor internasjonal interesse for vårt arbeid. Vi har derfor hatt flere møter med internasjonale aktører og andre europeiske land som Tyskland, Danmark og Nederland, som ønsker å lære av våre erfaringer med den norske loven. Vi deltok også på et arrangement i Bulgaria i regi av Organisasjonen for sikkerhet og samarbeid i Europa (OSSE) og på FNs forum for næringsliv og menneskerettigheter i Sveits for å lære og utveksle erfaringer.

Det er foreslått endringer i aktsomhetsdirektivet. Det er derfor noe usikkerhet knyttet til den videre prosessen i EU. Vi har derfor prioritert deltakelsen i arbeidet med lovrevisjonen og kontakten internasjonalt da dette er sentrale prosesser for den videre utviklingen av fagfeltet.

Øvrige tilsynsområder

Klima- og miljøpåstander i markedsføring

På området for markedsføring med bruk av klima- og miljøpåstander, ser vi at ulovlig markedsføring fremdeles er svært utbredt. Gjennom veiledningsmøter, foredrag og andre fora vi deltar i, erfarer vi at næringsdrivende sliter med å forstå hvordan regelverket som skal forhindre grønnvasking skal forstås i praksis. Vi har derfor brukt tid på å innlede arbeidet med en ny og mer konkret veiledning

på våre nettsider, med mer bruk av konkrete eksempler, spørsmål og konkrete svar. Vi har i den forbindelse gjort brukerundersøkelser via spørreskjemaer og intervjuer for å avdekke behov blant ulike typer næringsdrivende. Planen er at veiledningen skal være klar i løpet av 2025. Vi mener at effekten av en god og tilpasset veiledning som er tilgjengelig for alle vil gjøre det lettere for næringsdrivende å gjøre rett, effektivisere vårt videre veiledningsarbeid og gjøre det lettere for oss å kontrollere og følge opp de selskapene som ikke følger loven.

EU har vedtatt og igangsatt mye regelverksarbeid som vil påvirke vårt tilsyn med klima- og miljøpåstander i markedsføring. Endringene som er vedtatt og foreslått har skapt til dels stor usikkerhet blant næringsdrivende. Vi har brukt mye tid på å informere næringsdrivende om mulige konsekvenser av dette regelverket. Gjennomgående i informasjonen vi gir er at regelverket allerede nå er strengt, og at endringene som er vedtatt stort sett bare klargjør at reglene skal praktiseres så strengt som de allerede praktiseres i dag.

Vi er fremdeles en 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. Sammen med EU-kommisjonen og forbrukermyndighetene i Belgia, Nederland og Spania, leder vi saker mot 20 flyselskaper om bruk av ulovlige klima- og miljøpåstander i markedsføringen.

Markedsføring av bolig

Bolig er den største og viktigste investeringen forbrukere gjør i løpet av livet, og det går som regel mange år mellom hver gang en forbruker kjøper en ny bolig. Når forbrukere skal inn i på boligmarkedet er det svært mye informasjon de må sette seg inn i og forstå. I boligmarkedet er det derfor ekstra viktig at opplysningene om boligen formidles på en balansert og klar måte. Forbrukertilsynet erfarer at boligveilederen er en svært viktig kilde til informasjon for eiendomsmeglere og eiendomsmeglerforetak. Vi oppnår svært mye ved å gi informasjon om hva vi mener er riktig markedsføring av bolig i veilederen. Vi har tett, og jevnlig dialog med bransjen gjennom Norges Eiendomsmeglerforbund og Eiendom Norge. Gjennom denne dialogen har vi fått innspill om at det er behov for presiseringer i veilederen blant annet når det gjelder markedsføring av antall soverom. Vi har derfor de senere årene foretatt presiseringer i veilederen på dette punktet. Vi ønsket å sjekke om bransjen har fulgt opp vår innstramning her.

Vi valgte derfor å gjennomføre en kontroll i januar 2024 hvor vi sjekket hvordan de ti største eiendomsmeglerforetakene i Norge markedsførte antall soverom i boligannonser med tilhørende salgsoppgave på Finn.no. Vi sjekket totalt 200 boligannonser og 100 hytteannonser. Annonsene var tilfeldig utvalgt de dagene vi hadde aksjon. Dette resulterte i at vi fant det vi mener er feil markedsføring hos 9 av foretakene, og i 25 av de kontrollerte annonsene. I etterkant av aksjonen sendte vi ut brev til 9 av foretakene, og til 25 av kontorene

hvor vi fant brudd. Alle aktørene har innrettet seg, og var enige i at markedsføringen var ulovlig. Aksjonen fikk stor medieoppmerksomhet. Vi tror at aksjonen har hatt allmennpreventiv effekt på bransjen, da de ser at vi følger opp innstramninger i boligveilederen. Bransjeorganisasjonene til eiendomsselskapene har i tillegg invitert oss for å informere om aksjonene og funnene vi gjorde, slik at bransjen får grundig kjennskap til hva som er korrekt markedsføring. Vi ser også at våre standpunkt blir brukt som en rettskilde i Finansklagenemndas avgjørelser når det kommer til konflikter i saker der.

Prismarkedsføring

Fra 1. oktober 2023 kom det nye regler for markedsføring av prisnedsettelse. Regelendringene skyldes at EUs moderniseringsdirektiv har blitt innført i Norge. De nye reglene har medført et stort behov for informasjon. Vi har derfor publisert en veileder på våre nettsider om hovedendringene, og har fortløpende arbeidet med utredninger og nye oppdateringer av veilederen. Vi har også besvart mange veiledningshenvendelser fra de næringsdrivende. Vi får svært mange tips om ulovlig salgsmarkedsføring fra forbrukere. I tillegg er dette et område som får svært mye medieoppmerksomhet, da det stadig skrives om behovet for kontroll på dette området. Forbrukertilsynet valgte derfor å gjennomføre en varslet kontrollaksjon under salgsperioden Black Friday 2024. Vi har under denne aksjonen valgt å se nærmere på én bransje, og har i denne bransjen sett på totalt 13 aktører. Aksjonen har fått mye medieoppmerksomhet, noe som

igjen har medført at vi har fått ut informasjon om hva som er korrekt prismarkedsføring. Vi jobber fremdeles med oppfølging av funnene, og resultatene av aksjonen vil komme i 2025.

Dørsalg og andre metoder for direkte markedsføring til forbrukere

Vi utarbeidet og oppdatert vår veiledning på nettsidene om dørsalg til forbrukere basert på nytt regelverk. Dette har også vært en godt besøkt veileder på våre nettsider. Vi har ilagt tvangsmulkt til en næringsdrivende som har sendt SMS med markedsføring til forbrukere uten å ha innhentet samtykke til markedsføringen på forhånd. Vi mottar mange tips på dette området, men har ikke ressurser ut fra gjeldende prioriteringer til å ta opp mange enkeltsaker.

Pyramidespill

Fra 1. januar 2023 overtok Forbrukertilsynet ansvaret for tilsyn med forbudet mot pyramidespill. Vi har i 2024 fortsatt å prioritere preventivt arbeid gjennom informasjon på nettsidene våre og kampanjer i sosiale medier for å hindre at forbrukere går inn i konsepter som har likhetstrekk med pyramidespill. Vi har gjort dette for å unngå at forbrukere blir lokket til slike konsepter. Konsekvensene for forbrukerne kan være at de taper alle pengene de har gått inn med, samtidig som de vil bidra til at andre forbrukere også blir lokket inn i slike konsepter. Pyramidespill er også et tema i Reklameskolen for videregående skole. I den forbindelse er det utarbeidet en egen informasjonsfilm.

Vi har fortsatt samarbeidet med Økokrim innen pyramidespill, da slike konsepter reiser spørsmål etter straffelovgivningen. Vi har også hatt tett dialog med Finanstilsynet. Dette samarbeidet har medført at vi har gått ut med felles markedsadvarsel. Vi har også fortsatt dialog med Lotteritilsynet som var tilsynsmyndighet før Forbrukertilsynet overtok tilsynsansvaret.

Forbrukertilsynet har i 2024 ikke kunnet prioritere å behandle enkeltsaker knyttet til pyramidespill. Etter 2 år som tilsynsmyndighet ser vi at slike saker vil kreve mer ressurser over tid og koordinert innsats på tvers av landegrensene. Politiet spiller også en viktig rolle for å stoppe slike aktører på en effektiv måte. Vi har derfor prioritert nasjonalt samarbeid og det europeiske nettverket av tilsynsmyndigheter for å øke kunnskapen og samarbeidet om aktører som operer på tvers av landegrensene.



Twisteløsning

Mekling

Twisteløsning vil i årsrapporten for 2024 skille mellom saker som er avsluttet etter å ha vært gjennom meklingsløpet og saker som er avsluttet av andre årsaker.

Når vi i denne rapporten omtaler en sak som «behandlet» mener vi at den har fullført meklingsløpet. Sakene som ikke har fullført meklingsløpet er saker som faller utenfor Forbrukertilsynets saksområde, saker som er avvist fra behandling og saker hvor behandlingen er avbrutt før eller under mekling.

Dette er en endring fra tidligere års rapporteringer, og tallene vil derfor ikke være direkte sammenlignbare med tidligere års resultater.

Bakgrunnen for endringen er overgangen til nytt saksbehandlingssystem. Det nye systemet gjør det enklere for oss å skille mellom saker som har fullført meklingsløpet og saker som er avbrutt underveis. I det nye systemet bruker vi minimalt med saksbehandlingsressurser på saker hvor behandlingen blir avbrutt, og vi mener derfor at de ikke bør telle med i antall behandlede saker.

Styringsparameter	Resultatkrav	Resultat
S1. Andel saker som er løst eller avsluttet som følge av mekling og veiledning fra Forbrukertilsynet.	R1. 65%	73% av saker som har gjennomført meklingsløpet
S2. Saksbehandlingstid	R2. Meklingen skal være avsluttet innen 90 dager. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges, jf. forbrukerklage_loven § 12.	70 dager gjennomsnittlig meklingstid

	Rapporteringskrav	Resultat
RK7	Antall mottatte meklingssaker til Forbrukertilsynet	8 255
	Antall meklingssaker avsluttet i Forbrukertilsynet	7 557*
RK8	Antall meklingssaker behandlet/meklet i Forbrukertilsynet (innenfor og utenfor området for Forbrukerklageutvalget)	4 111
	Antall meklingssaker behandlet/meklet i Forbrukertilsynet innenfor området for Forbrukerklageutvalget	3 774
	Antall meklingssaker behandlet/meklet i Forbrukertilsynet utenfor området for Forbrukerklageutvalget	337
RK9	Rapportering iht. § 8 i forskrift til forbrukerklage_loven	Se egen tabell.

- *45,6 % av sakene Forbrukertilsynet har avsluttet, er avsluttet uten at mekling er fullført. Av disse sakene ble
- 39 % avsluttet fordi behandlingen ble avbrutt, se rapportering jf. § 8 i forbrukerklageforskriften bokstav d
 - 1,2 % avvist, se rapportering jf. § 8 i forbrukerklageforskriften bokstav c
 - 5,4 % henvist til riktig organ fordi de falt utenfor vårt saksområde

Rapportering jf. § 8 i forbrukerklageforskriften for meklingsakene i Forbrukertilsynet ²	Resultat
a. antall mottatte klager og hva de gjaldt	8 255 saker
Biler og andre transportmidler	28%
Elektroniske produkter (inkludert IKT-produkter)	15%
Klær og fritidsartikler	15%
Varer til bolig	12%
Håndverkertjenester	10%
Tannblekingsprodukt	6%
Andre saker	14%
c. antall avviste klager, og hvordan de avviste klagenes prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene	91saker
Forbrukerklage_loven § 9 b – Klagen er useriøs eller grunnløs	65%
Forbrukerklage_loven § 9 c – Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol	31%
Forbrukerklage_loven § 9 f – Saken lar seg ikke behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet	1%
Forbrukerklage_loven § 9 g – klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd	3%
d. prosentandel avbrutte klagebehandlinger, og årsaken til det, hvis slik informasjon foreligger	39% ³
Saker som ble avbrutt fordi klager trakk saken før behandling	2 258 saker
Saker som ble avbrutt fordi innklagede er ukjent eller har ukjent adresse	1,3 %
Saker som ble avbrutt fordi klager sluttet å svare på Forbrukertilsynets henvendelser	457saker
Saker som ble avbrutt fordi selger var gått konkurs, eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling	130 saker
Saker som ble avbrutt fordi innklagede er ukjent eller har ukjent adresse	90 saker
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)	4 saker
Saker som ble avbrutt fordi innsender ikke betalte saksbehandlingsgebyret jf. Forbrukerklageforskriften § 2 a	6 saker
e. prosentandel av klagesaker som har endt med en minnelig løsning ⁴	36%
f. gjennomsnittlig saksbehandlingstid – beregnet fra mottak til avslutning av sak	
Gjennomsnittlig meklingsstid – beregnet fra meklingsstart til avslutning av sak jf. Forbrukerklage_loven § 12	70 dager
§ 8 annet ledd – saksbehandlingstid etter forbrukerklage_loven § 12	
Antall klagesaker som vi behandlet innen 90 dager inkludert ventetid før fordeling til mekler	303 saker
Antall klagesaker som vi ikke behandlet innen 90 dager inkludert ventetid før fordeling til mekler	3 808 saker
Antall klagesaker som vi behandlet innen 90 dager eksklusive ventetid før fordeling til mekler	3 826 saker
Antall klagesaker som vi ikke behandlet innen 90 dager eksklusive ventetid før fordeling til mekler	285 saker
Antall klagesaker som fikk forlenget saksbehandlingsfrist	220 saker

²Se «Felles rapportering for Tvisteløsning...» for §§ 8 bokstav b, g, h og i

³Andel av totalt antall avsluttede saker

⁴Andel av saker som har gått gjennom meklingsløpet. Andel av totalt antall avsluttede saker er 20 %.

Evaluering av Forbrukertilsynets effektivitet samt forslag til forbedringstiltak, jf. forbrukerklageforskriften § 8 j

Ventetiden før meklings sakene blir fordelt til mekler har økt med 141 %, fra fire til ti måneder, og restansene for meklings sakene har økt med 37 % eller rundt 1 200 saker i 2024 sammenlignet med 2023. Disse økningene var forventet og beror på reduksjon i bemanningen, samt overgang til nytt saksbehandlingssystem. Resultatet er bedre enn prognosene tilsa, se tertialrapport for andre tertial. På bakgrunn av tilgjengelige ressurser og forventet saksinngang forventet vi å ha en restanse på omtrent 5 200 saker ved årsskiftet 2024/2025. Det reelle resultatet endte på 4 408 saker.

Forbrukertilsynet mottok 8 255 meklingsaker i 2024. Det er en nedgang på 23 % sammenlignet med resultatet fra 2023. Etter vår vurdering kan nedgangen være et resultat av innføring av gebyr for meklings 1. juli 2024,

eventuelt kombinert med lang ventetid. Av meklings sakene Forbrukertilsynet mottok i 2024, kom 68 % inn første halvår. Tradisjonelt har Forbrukertilsynet mottatt flest saker om høsten.

I 2024 avsluttet Forbrukertilsynet i 7 556 saker og meklet i 4 111 saker. Det er en nedgang på 12 % i totalt antall avsluttede saker og 30 % i antall meklede saker sammenlignet med resultatet fra 2023. Hovedårsaken til nedgangen er reduksjon i bemanning. Vi hadde i gjennomsnitt 22 % færre meklere i 2024 enn i 2023. Det har også gått med betydelige ressurser i arbeidet med overgangen til nytt saksbehandlingssystem. Forskjellen mellom antall avsluttede saker og antall meklede saker skyldes blant annet at i overkant av 2 200 saker er trukket fra behandling før meklings var påbegynt. I det nye saksbehandlingssystemet er prosessen for avslutning av slike saker automatisert. Innsender trekker

saken digitalt fra Min side, og systemet avslutter saken uten at en saksbehandler er involvert. Dette bidrar til at vi kan konsentrere saksbehandlingsressursene på aktuelle saker.

På sikt forventer vi at det nye saksbehandlingssystemet vil gi en effektiviseringsgevinst. Vi arbeider kontinuerlig med forbedring og effektivisering av arbeidsmetodene våre. I 2025 vil vi blant annet ha økt fokus på bruk av digitale verktøy i meklings.

Vi mottok

8 255

meklingsaker i 2024

Restanse

4 408

saker ved utgangen av 2024

Forbrukertilsynet
avsluttet

7 566

saker i 2024

Forbrukertilsynet
meklet i

4 111

saker i 2024

Forbrukerklageutvalget

	Resultatkrav	Resultat
S3. Saksbehandlingstid	R3. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på under tre måneder i løpet av året, regnet fra klage er forkynt til vedtak er sendt til forkynning.	66 dager

Rapporteringskrav	Resultat
RK10. Gjennomsnittlig behandlingstid for sakene til Forbrukerklageutvalget. Beregnet fra mottak av sak til avslutning av sak. Inkluderer forkynning både før og etter vedtaket er fattet.	212 dager
RK11. Antall innkomne saker til Forbrukerklageutvalget	1 043 saker
RK12. Antall saker forberedt til Forbrukerklageutvalget	887 saker
RK13. Antall saker avgjort av Forbrukerklageutvalget	713 saker
Antall saker formelt avsluttet i Forbrukerklageutvalget	865 saker
RK14. Antall prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget	10 saker
RK15. Rapportering iht. § 8 i forskrift til forbrukerklageloven	Se egen tabell.

Forbrukerklageutvalgets saker 2024

Biler og andre transportmidler



40 %

Håndverker-tjenester



12 %

Tannblekings-produkter



12 %

Varer til bolig



10 %

Klær og fritidsartikler



10 %

Elektroniske produkter (inkludert IKT-produkter)



8 %

Andre saker



6 %

Rapportering iht. § 8 i forbrukerklageforskriften for Forbrukerklageutvalgets saker	Resultat
a. antall mottatte klager og hva de gjaldt	1 043 saker
Biler og andre transportmidler	40 %
Håndverkertjenester	12 %
Tannblekingsprodukter	12 %
Varer til bolig	11 %
Klær og fritidsartikler	10 %
Elektroniske produkter (inkludert IKT-produkter)	8 %
Andre saker	6 %
c. antall avviste klager, og hvordan de avviste klagene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene	58 saker
Første ledd f) klagen reiser bevissspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling	7 %
Første ledd g) klagen ikke lar seg behandle uten at behandlingen i særlig grad går utover Forbrukerklageutvalgets effektivitet	2 %
Første ledd h) fristen for å klage er oversittet	60 %
Annet ledd a) saken ikke hører under Forbrukerklageutvalgets virkeområde	14 %
Annet ledd b) saken er ikke meklet i Forbrukertilsynet	11 %
Annet ledd d) klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd	2 %
Annet ledd e) en av partene ikke er prosessdyktig og ikke har lovlig stedfortreder, jf. tvisteloven kapittel 2	2 %
d. prosentandel avbrutte klagebehandlinger, og årsaken til det, hvis slik informasjon foreligger	13,9 %
Saker som ble avbrutt fordi partene har inngått forlik	5 %
Saker som ble avbrutt fordi partene ikke ønsker behandling eller av andre lignende årsaker	5 %
Saker som ble avbrutt fordi selger var gått konkurs, eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling	2,6 %
Saker som ble avbrutt fordi saken ble returnert til mekling	0,8 %
Saker som ikke er tatt til behandling fordi saksbehandlingsgebyret ikke er betalt jf. Forbrukerklageforskriften § 2 a	0,5 %
e. prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt klagesaker som har endt med en minnelig løsning ⁵	
· Medhold til forbruker	47 %
· Delvis medhold	20 %
· Ikke medhold til forbruker	25 %
f. gjennomsnittlig saksbehandlingstid Denne beregningen viser total behandlingstid fra mottak av sak til formell avslutning.	212 dager

⁵Forbrukerklageutvalget 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 klagebehandlingsresultater som er til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende. Tabellen viser resultatet i saker mellom forbruker og næringsdrivende som utgjør 521 av 713 saker. I tillegg til utfallene som er nevnt i tabellen ble 8 % av sakene avvist fra behandling. Forbrukerklageutvalget behandler ikke saker hvor partene inngår minnelige løsninger. Se oversikt over saker hvor behandlingen er avbrutt som følge av forlik.

Evaluering av Forbrukerklageutvalgets effektivitet samt forslag til forbedringstiltak, jf. forbrukerklageforskriften § 8 j

Restansene for Forbrukerklageutvalgets saker har økt med 46 % eller rundt 200 saker i 2024. Ved årsskiftet hadde utvalget en restanse på 627 saker. Ventetiden før saksforberedelsen starter har økt med en måned. Selv om restansene har økt, er behandlingstiden fra sak er forkynt til vedtak er klart for forkynning redusert med 16 %, eller 13 dager. Dette resultatet er tett opp mot hva vi hadde forventet i henhold til våre prognoser, se tertialrapport for andre tertial.

Forbrukerklageutvalget mottok 1 043 saker i 2024. Det er en økning på 4 % sammenlignet med resultatet fra 2023. Utvalget mottok 77 % av sakene i første halvår – før saksbehandlingsgebyret ble innført 1. juli 2024.

I 2024 behandlet Forbrukerklageutvalget 721 saker. Det er en nedgang på 50 % sammenlignet med resultatet fra 2023. Resultatet er bedre enn forventet i henhold til prognosene. Årsaken til nedgangen er blant annet at antall saksbehandlere ble redusert med i overkant av 30 % sammenlignet med 2023. Noen saksbehandlere sluttet uten å bli erstattet. I tillegg var restansene for utvalget betydelig redusert etter 2023 som følge av prosjekt Leveranse i Balanse hvor utvalget var forsterket med flere medlemmer. Noen saksbehandlere ble derfor flyttet til meklingsoppgaver, da disse oppgavene ble vurdert å være mer presserende. Vi har også flyttet noen av oppgavene fra

meklerne til de saksbehandlerne som forbereder sakene for utvalget. Vi har gjort denne endringen for å redusere dobbeltarbeid og optimalisere den totale saksflyten.

På sikt forventer vi at det nye saksbehandlingssystemet vil gi en effektiviseringsgevinst.

Kvalitet på saksbehandlingen for Forbrukerklageutvalget

I 2024 har Forbrukertilsynet fått gode tilbakemeldinger fra Forbrukerklageutvalgets medlemmer og ledergruppe. Utkastene til vedtak har høy kvalitet og er godt tilrettelagt for effektiv saksbehandling.

Vi har sendt over saksdokumenter til tingretten i underkant av 2 % av sakene hvor utvalget har fattet vedtak. Det kan være saker som har gått videre til domstolene hvor partene selv har sendt inn saksdokumentene. Vi mener likevel det er grunn til å tro at de fleste partene aksepterer utfallet av saken etter behandling i utvalget.

Vi ønsker å gjennomføre kvalitative brukerundersøkelser i løpet av 2025.

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

Gruppesaker og abonnementsfeller

Verken Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget har hjemmel for gruppebehandling av saker. Vi mottar årlig mange like klager på en vare eller tjeneste som vi må behandle en-til-en, selv om faktum, problemstilling og motpart er den samme i hver av sakene. Dette er en ineffektiv prosess, som krever mye ressurser.

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 og tvistesummen for den enkelte part kan være relativt lav.

Som et eksempel på dette har vi i 2024 igjen mottatt et større antall klager fra forbrukere som ikke har forstått at de har inngått et abonnement om kjøp av tannpleieprodukter. Forbrukerne ønsker at motparten

skal stanse abonnement og slette kravene. 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 meklings og forbrukernes påstander.

Denne problemstillingen er ikke ny. Vi ser at det med jevne mellomrom dukker opp selskaper som arbeider på denne måten. Årets saker 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 uenige og antagelig ville vunnet fram ved behandling i Forbrukerklageutvalget eller domstolen. Når selskapet driver egeninkasso, kan forbrukerne ikke klage det inn for Finansklagenemnda Inkasso.

Saker med denne konkrete problemstillingen gjaldt to firmaer og utgjorde 434 meklingsaker (6 %) og 118 saker for Forbrukerklageutvalget (12 %) i 2024. For

Forbrukerklageutvalget er det dermed den nest største saksgruppen sammen med saker om håndverkertjenester. Sakene er tilnærmet identiske og får likt utfall, men vi må forberede og behandle sakene individuelt. Det krever betydelige ressurser både hos Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. Det er også en påkjenning for forbrukerne som må vente på at deres sak blir behandlet.

Innføring av Direktiv om beskyttelse av forbrukernes kollektive interesser, (EU) 2020/1828 vill kunne føre til en mer effektiv håndtering av slike saker.

«Dropshipping» og useriøse nettbutikker

Vi ser en del saker som omhandler useriøse nettbutikker og svindel. De useriøse nettbutikkene benytter seg av kreditt gjennom kjente kredittselskaper, og på den måten skaper de en ufortjent legitimitet overfor forbrukerne.

Problemet starter ofte med at forbrukeren enten ikke mottar varen som er bestilt, at varen ikke er i samsvar med avtalen (feil størrelse, farge, osv.), at kvaliteten er svært dårlig eller at forbruker ikke får benyttet angreretten. Ved klage til nettbutikken vil selgeren ofte ikke svare forbrukeren, eller så vil selgeren ofte forsøke å tilby en rabattkode på et nytt kjøp som en kompensasjon. Som hovedregel er det ikke mulig for verken forbrukeren eller for Forbrukertilsynet å finne ut hvem som står bak nettbutikken.

I forlengelse av denne problemstillingen, opplever vi at kredittyterne kan være svært utfordrende å forholde seg



til som part under meklings. Selskapene svarer ikke innen fristene som blir satt, og de verken kan eller vil oppgi hvem den reelle motparten (nettbutikken) er. Forbrukeren må ofte klage saken videre til Forbrukerklageutvalget for å få det hen har rett på.

Manglende hjemmel for innhenting av opplysninger

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

Forbrukerklageutvalget behandlet en sak om denne problemstillingen på prinsipielt grunnlag i 2024. En digital markeds plass var klaget inn som part i saken. I vedtaket fikk klageren medhold i sitt krav om å få utlevert salgsannonsen. Markeds plassen anser vedtaket som et enkeltvedtak og opplyser om at de ikke vil endre praksis.

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

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

Det er ikke mulig å måle reell etterlevelse av resultatene for klagebehandlingen. Vedtakene som Forbrukerklageutvalget fatter er rettslig bindende, med

mindre én av partene stevner saken for tingretten. I noen av sakene som går videre til domstolen, vil tingretten be om å få tilsendt sakens dokumenter. Basert på slike henvendelser vet vi at i underkant av 2 % av saker går videre til behandling i domstolene. Det er mulig at det går saker for domstolene som vi ikke kjenner til, da partene kan velge å sende inn saksdokumentene selv.

Hvis en av partene ikke etterlever et rettskraftig vedtak, vil den andre parten kunne gå til tvangsinn drivelse hos namsmannen. Partene rapporterer ikke tilbake til Forbrukerklageutvalget om vedtakene blir etterlevd.

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

Tvisteløsning og Forbruker Europa deltok på en samling av nordisk-baltiske ECC-kontor og tvisteløsningsorgan for forbrukersaker i København i mars 2024. Samlingen var i regi av ECC Danmark. Ut over dette ble det ikke arrangert

samlinger i regi av nettverk av nordiske klageorganer i 2023.

§ 8 i) Opplærings- og kompetansetiltak

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

Ut over dette deltok elleve ansatte på Meklingskonferansen og seks av disse på Masterclass i mekling i regi av JUS.

Forbruker Europa hadde en intern samling om forbedring av saksbehandling og håndtering av egen portefølje. I tillegg fikk én ansatt PRINCE 2 foundation sertifisering i prosjektledelse. To ansatte var på workshop om saksbehandlingssystemet i ECC-nettverket og direktøren deltok på en kommunikasjonsworkshop om kunstig intelligens.

Tvisteløsningskontoret i Tromsø gjennomfører i 2024/2025 et samarbeid med NAV kalt «Helse i arbeid». Temaer som ble gjennomgått i 2024 var:

- ➔ medvirkningsplikt og tilretteleggingsplikt
- ➔ stress i arbeidslivet
- ➔ arbeidets betydning for helse

Study visit to ECC Italy

Rome, 26th -27th September 2024

Forbruker Europa i Italia september 2024

I forbindelse med digitaliseringsprosjektet har alle meklerne hatt opplæring i nytt saksbehandlingssystem, og det er arrangert et klarspråk-kurs for sentrale tekstutviklere i organisasjonen.

Forbruker Europa

Hovedoppgaver

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

Forbruker Europa skal

- ➔ veilede forbrukere og gjennomføre mekling i grenseoverskridende forbrukersaker
- ➔ støtte gjennomføring og håndhevelse av forbrukerrettigheter
- ➔ delta aktivt i nettverkets aktiviteter
- ➔ samarbeide med interessenter, næringsdrivende og nemnder
- ➔ utarbeide rettighetsinformasjon
- ➔ markedsføre Forbruker Europa, resten av ECC-nettverket og andre tvisteløsningsorganer for forbrukere i Norge

Gjennom 2024 har vi arbeidet med å oppdatere og forbedre saksbehandlingsrutiner, saksbehandlings- og opplæringsverktøy for å profesjonalisere virksomheten ytterligere og styrke det enhetlige tilbudet til europeiske forbrukere.

Ressurser

I 2024 disponerte Forbruker Europa til sammen rundt fem årsverk, et halvt årsverk mindre enn i 2023. Disse ressursene inkluderer to stillinger som aktivt arbeidet med saksbehandling og rådgivning i enkeltsaker, en kommunikasjonsrådgiver, seniorrådgiver og direktør. Vi hadde i tillegg to studenter i 30 % stilling tilgjengelig i rundt seks måneder.

Resultater

I 2024 behandlet Forbruker Europa 2 016 saker. De siste årene har Forbruker Europa sett en betydelig økning i saksinngangen, og det har vært over 50 % økning de siste fire årene

I 2024 ble 48 % av sakene løst til fordel for forbruker, og 84 % av forbrukerne var fornøyd med tjenesten vi leverte. På bakgrunn av mekling hos Forbruker Europa fikk forbrukere tilbake 161 912 € (omtrent 1,9 millioner kroner) fra næringsdrivende i 2024. Dette beløpet er hva forbrukerne har fått tilbakebetalt, eller sluppet å betale, og ikke tvistesummen.

Forbruker Europa har en egen veiledningstjeneste på telefon. Mange av sakene til Forbruker Europa starter som rådgivingssaker via telefontjenesten. Telefontjenesten var stengt ned store deler av første halvår i 2024 på grunn av lav bemanning. Siste halvår var telefontjenesten åpen tolv timer i uken, fordelt på tre dager. Forbruker Europa mottok 1 038 telefonsamtaler i åpningstiden.

Hva gjelder sakene?

Mange av sakene Forbruker Europa mottok gjaldt reiserelaterte problemstillinger, blant annet knyttet til flyreiser, hotellovernattinger og leiebil. Vi mottok også 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 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. Særlig gjelder dette innen områder som bilverdivurdering, helsevurderinger og dating-nettsider. Flere av sakene som tvisteløsningsavdelingen nevner i sin rapportering på forbrukerklageforskriften § 8 b) over er også relevante for Forbruker Europa i grensekryssende saker.

Samarbeid med utenomrettslige tvisteløsningsorgan 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 tvisteløsningsorgan for forbrukersaker.

For å møte forventningene fra EU-kommisjonen fremover og gjennomføre samarbeidsoppdraget som ligger i Forbruker Europas mandat har Forbruker Europa jobbet tettere sammen med tvisteløsningsavdelingen. Vi har faste deltagere i alle viktige samarbeidsarenaer i avdelingen. Forbruker Europa og Tvisteløsning gjennomførte også et møte med Transportklagenemnda som et ledd i å styrke samarbeidet med forbrukerklagenemndene.

Nettverksaktiviteter

Gjennom 2024 har Forbruker Europa deltatt på flere ulike møter i ECC-nettverket. Vi deltok blant annet på:

- ➔ direktørmøte
- ➔ nettverksdag («Cooperation Day»)
- ➔ nordisk-Baltisk ECC-ADR møte
- ➔ nordisk møte
- ➔ hospitering hos ECC Italia sammen med andre ECC-kontorer
- ➔ kommunikasjonsworkshop med tips til bruk av KI som effektiviseringsverktøy

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. Vi har på forespørsel sendt inn aktuell informasjon om forbrukerutfordringer og det norske regelverket på området.

Kommunikasjonsarbeid i Forbruker Europa

Forbruker Europas kommunikasjonskanaler var i



2024 primært nettsiden og sosiale medier. I 2024 hadde Forbruker Europas nettsider omtrent 115 000 sidevisninger, av disse var omtrent 100 000 unike. Dette er 9,5 % økning fra 2023. Fokusområdene våre i 2024 var:

- reise
- netthandel
- abonnementsfeller
- leiebil

Fokusområdene for kommunikasjon og informasjonsarbeid ble valgt ut på grunnlag av temaene i saksbehandlingen, spørsmål fra forbrukere og statistikk fra kanalene våre. Vi arbeidet med fokusområdene både ved å følge en oppsatt plan og ved å følge med på hvilke behov forbrukerne hadde for informasjon på ulike områder gjennom året. På denne måten skapte vi rom for å reagere på aktuelle problemstillinger og holde informasjonen tidsrelevant.

Forbruker Europa hadde en større kampanje knyttet til «Dropshipping» i 2024. Kampanjen rettet seg mot en større målgruppe, da målet var å få ut generell informasjon om temaet. Vi samarbeidet med tilsynsavdelingen i Forbrukertilsynet for å få mest mulig informasjon om temaet. Kampanjen besto av artikler på nettsiden og poster i sosiale medier. Vi hadde også flere oppslag i media som følge av kampanjen.

Mest leste temasider

Nettkjøp

- Reklamasjon og garanti
- Kortreklamasjon
- Toll og moms

Kontakt oss (kontaktskjema)

Engelsk versjon av nettsidene

- Online shopping
- Contact us
- Travel

Svindel

- Kortreklamasjon og svindel
- Prisvurdering
- Bedrageri

Reise

- Fly – Er bagasjen forsinket eller tapt
- Fly – Er flyet innstilt
- Fly – Før flyreisen

Antall sidevisninger

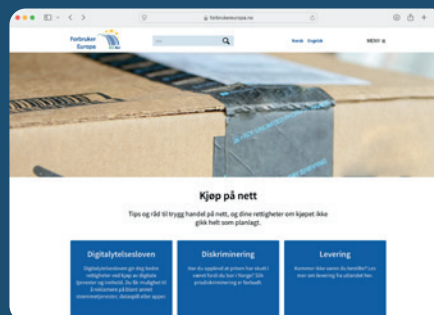
13 535

9456

8335

6272

4233



Mest leste temaside - Kjøp på nett



Mest leste artikkel - Fotball-EM 2024

Mest leste artikler i 2024

Fotball EM: Hvordan kjøpe billetter og reise trygt i Tyskland?

Kjøre bil i Italia? Husk bompenger

Vær varsom med nettsider som vurderer helsen din

Stor trafikk fra forbrukere som føler seg lurt av bilvurderingstjenester

Dette gjør du hvis du mottar krav fra en datingnettside

Antall sidevisninger

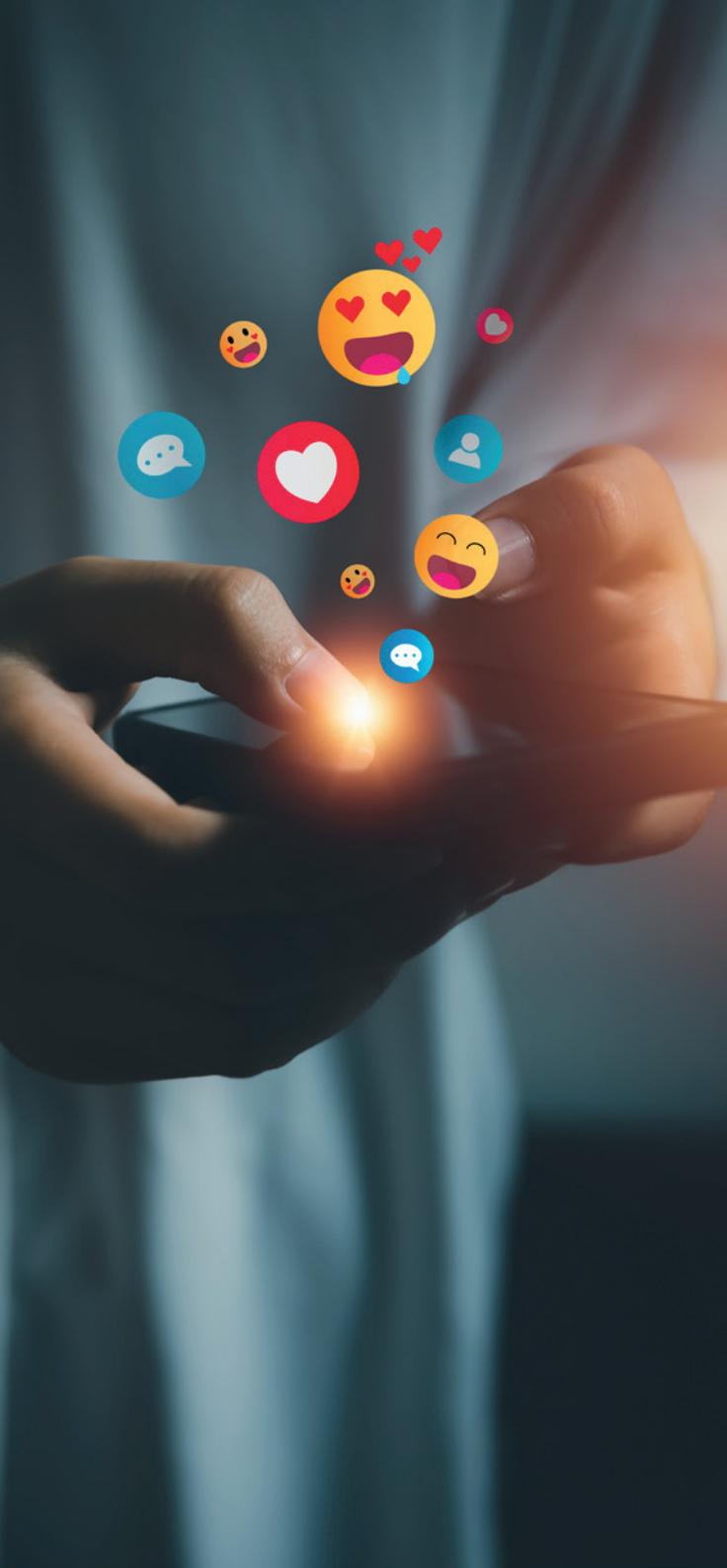
7 564

5329

2960

2351

2162



Kommunikasjon

Kommunikasjonsarbeidet i Forbrukertilsynet er basert på statens kommunikasjonspolitikk og vår egen kommunikasjonsstrategi. Gjennom god og helhetlig kommunikasjon skal Forbrukertilsynet

- ➔ gjøre det enkelt for forbrukerne å ta informerte valg
- ➔ legge til rette for at næringsdrivende kan gjøre rett
- ➔ synliggjøre Forbrukertilsynets rolle, ansvar og arbeid
- ➔ bygge intern kultur og felles identitet

Forbrukertilsynet skal blant annet gi god veiledning til næringsdrivende, og gjøre det enkelt for forbrukere å sende inn saker til mekling. Informative nettsider til både forbrukere og næringsliv er avgjørende for å oppnå dette.

Nettside

Forbrukertilsynet.no er den viktigste kanalen for informasjon til våre målgrupper. Vi jobber med å gjøre innholdet godt, relevant og enkelt tilgjengelig både for forbrukere og næringsdrivende. Målet er å gjøre brukerne mest mulig selvhjulpne, enten de skal finne informasjon om regelverket eller sende en sak til oss.

Forbrukertilsynet.no hadde over en halv million besøk i 2024, med nærmere en million sidevisninger. De mest besøkte sidene, i tillegg til forsiden, er «Jeg trenger hjelp til å løse saken min», «Forbrukerinformasjon om budgivning» og «Hva trenger du hjelp til?». De tre mest besøkte

veilederne var om: åpenhetsloven, prismarkedsføring og netthandel.

Vi jobber hele tiden med å forbedre innholdet på våre nettsider slik at både forbrukere og næringsdrivende kan finne informasjonen de er ute etter.

I 2024 har vi kjørt et forprosjekt for nye nettsider. Dette for å ha mer kunnskap før vi bygger nye og enda bedre nettsider for fremtiden. Rapporten fra dette arbeidet blir lagt til grunn når vi skal bygge nye nettsider i 2025/2026.

Andre kanaler

Vi benytter både nyhetsbrev og sosiale medier til å spre informasjon til ulike målgrupper. Vi har to ulike nyhetsbrev, ett generelt og ett spesifikt for åpenhetsloven. Totalt har vi i overkant av 3000 abonnenter på våre nyhetsbrev. Begge våre nyhetsbrev har gjennom året hatt høye åpnings- og klikkrater. Det legger grunnlaget for videre satsing på nyhetsbrev som kanal for å nå våre målgrupper.

Konkurransen om oppmerksomhet i sosiale medier er stor, og i 2024 har vi lagt vekt på å heve kvaliteten på innholdet vi publiserer. Vi ser at dette skaper større engasjement og rekkevidde, og at vi dermed når enda flere med våre budskap.

Mediekontakt

I 2024 mottok vi 364 mediehenveler. Flere av henvendelsene genererte flere oppslag i ulike medier.

God kontakt med mediene og en effektiv håndtering av pressehenvendelser gir synlighet ut over egne kanaler. Vi benytter Retriever til medieovervåking og i 2024 registrerte vi 1266 medieoppslag der vi er omtalt.

Vi har en nedgang i antall pressehenvendelser og omtaler i 2024. Dette henger blant annet sammen med at Forbrukertilsynet har fattet færre vedtak i 2024 enn i 2023. Vedtak med økonomiske sanksjoner får mer oppmerksomhet i mediene enn når vi driver omfattende veiledningsarbeid, blant annet gjennom orienteringsbrev.

I enkelte større saker har vi gått ut med gode og dekkende pressemeldinger, og publisert gjennomarbeidede og utfyllende artikler på egne nettsider. Dette gjorde vi bevisst i saker vi på forhånd var klar over at det

var stor interesse for. I disse tilfellene har vi opplevd færre mediehenvendelser, men likevel mange og gode presseoppslag.

Prioriterte områder

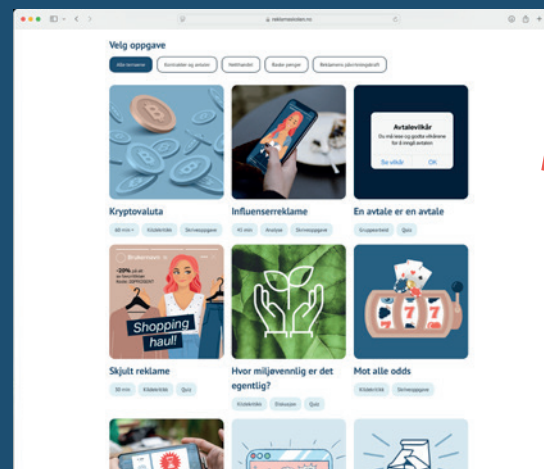
I 2024 har vi gjennomført en rekke kommunikasjonstiltak direkte knyttet til satsingsområdene våre. Dette er noen av dem:

→ **Åpenhetsloven:** I 2024 har vi produsert tre veiledningsvideoer om åpenhetsloven. I forbindelse med høstens workshop, har vi promotert aktivitetene i ulike kanaler, med svært god effekt. Vi har også produsert en rekke innlegg i sosiale medier, sendt ut nyhetsbrev og bistått med en fagartikkel i Revisjon og Regnskap.

- **Reklameskolen:** Kommunikasjonsenheten har jobbet mye med både utforming og markedsføring av Reklameskolen også i 2024. Det største prosjektet har vært produksjon av Reklameskolen for VGS. Kommunikasjonsenheten har også hatt ansvaret for markedsføring og kommunikasjon av Reklameskolen.
- **Strøm:** Strøm har vært et viktig tema også i 2024. Kommunikasjonsenheten har blant annet bidratt til arbeidet med ny veileder, og bistått i arbeidet med målgruppeundersøkelse.
- **Barn og unge:** I 2024 har Forbrukertilsynet prioritert arbeidet med markedsføring rettet mot russ. Kommunikasjonsenheten har bidratt til utviklingen av et anonymt tipsskjema. Videre har vi laget innhold om temaet til Reklameskolen.



REKLAMESKOLEN



Styring og kontroll i virksomheten

Overordnet vurdering

Forbrukertilsynet har i perioden fra omstillingen i 2021 bygget opp en ny organisasjon. Etter sammenslåingen av tre virksomheter samt fysisk flytting til Porsgrunn i nye lokaler, måtte alle styrings- og internkontrollsystemer bygges nytt og tilpasses og vi har også brukt vesentlig med tid og ressurser på dette i 2024. Vi har også i denne perioden lagt om til nytt regnskapssystem SRS som har vært krevende.

Vesentlige forhold

I 2024 har følgende forhold hatt stor innvirkning på Forbrukertilsynets arbeid og organisering:

➔ skifte av direktør

- digitaliseringsprosjektet
- rekrutteringsutfordringer

Disse forholdene er omtalt andre steder i rapporten.

Virksomhetsstyring

Forbrukertilsynet har tre avdelinger der tilsynsavdelingen har ansvaret for tilsyn med markedsføring, urimelig handelspraksis og urimelige avtalevilkår, samt åpenhetsloven, tvisteløsningsavdelingen har ansvaret for å mekle i tvistesaker mellom forbrukere samt forbrukere og næringsdrivende, og forberede, presentere og følge opp vedtak for Forbrukerklageutvalget.

Tvisteløsningsavdelingen har også ansvaret for Forbruker Europa som veileder forbrukere og gjennomfører mekling i grenseoverskridende forbrukersaker. Avdelingen for virksomhetsstyring er inndelt i to seksjoner, dokumentsender og økonomi og drift. I dokumentsenderet håndteres arkivløsning, dokumenthåndtering, innsynsløsning og forkynninger. Seksjonen omfatter også sentralbord og en nyetablert analyseenhet. I seksjonen for økonomi og drift håndteres regnskap og lønn, IT og HR. Avdelingen har også hovedansvaret for digitaliseringsprosjektet som gjennomføres i perioden 2022-2026, og avdelingsdirektøren er prosjektleder.

Tildelingsbrevet fra Barne- og familiedepartementet samt Forbrukertilsynets overordnede strategi legger grunnlaget for våre mål. Gjennom detaljerte handlingsplaner har de enkelte avdelingene operasjonalisert oppgavene vi planlegger å levere på. Planene følges opp av de enkelte underdirektørene og toppledergruppen.

Under oppbyggingen av en ny organisasjon der både ledere og medarbeidere er nye for hverandre og organisasjonen for øvrig, har det vært viktig å få på plass roller og tydeliggjøring av funksjoner i organisasjonen. Dette arbeidet pågår fortsatt. I slutten av 2024 ble det gjennomført en ny medarbeiderundersøkelse (MUST), slik at vi kan arbeide enda mer målrettet med riktige og omforente tiltak. Resultatene fra denne undersøkelsen foreligger i starten av 2025.

Samarbeidet med tillitsvalgte har hele tiden fungert

svært godt, selv om det også har vært store utskiftninger av personer i foreningene. Vi har regelmessige samarbeidsmøter (SU, 10 ganger i året) samt arbeidsmiljøutvalget (AMU, 4 ganger pr år). I tillegg er det tett og god dialog med tillitsvalgte og vernetjenesten i det daglige. De tillitsvalgte er også viktige bidragsytere i digitaliseringsprosjektet

På grunn av den ustabile situasjonen i verdenssamfunnet, samt rask utvikling av ny teknologi, må virksomheten ha høyere oppmerksomhet på IKT-sikkerhet. Det er gjennom året utført godt sikkerhetsarbeid på våre IT-systemer. Skyløsninger er tatt i bruk og sårbarhetstester er gjennomført for å lokalisere eventuelle svakheter. En ny beredskapsplan er utarbeidet, og skal realiseres i 2025.

Forbrukertilsynet opplever et meget godt samarbeid med departementet og har faste styringsdialogmøter.

Ressursbruk

Ved oppstart i 2021 var vi beregnet til å være 110 ansatte. Ved inngangen til 2024 var vi 132 ansatte. Økningen i bemanningen skyldes primært at forbrukertilsynet har fått tilført nye oppgaver som for eksempel åpenhetsloven, digitalytelsesloven, utvidet tilsyn med Finansavtaleloven og tilsyn med pyramidespill. I tillegg er vi blitt styrket på noen av våre større fagområder. Forbrukertilsynet ansetter som hovedregel kun i faste stillinger. I 2024 fikk vi 14 nye medarbeidere mens 17 medarbeidere sluttet og 2 gikk ut i permisjon.

Med en relativt ung medarbeidergruppe erfarer vi at det er et ganske høyt uttak av permisjoner, særlig knyttet til foreldrepermisjon. Totalt 28,4% av det totale fraværet er knyttet til ulike typer permisjoner. 31 ansatte hadde 10 permisjonsdager eller mer og 53,5% av alle permisjoner var uten lønn. Vi hadde en vesentlig økning i uttaket av permisjoner gjennom året.

Internkontroll

Instruks for økonomi- og virksomhetsstyring utarbeidet av Barne- og familiedepartementet med virkning fra 01.03.2021 ligger til grunn for vårt arbeid med virksomhetsstyringen.

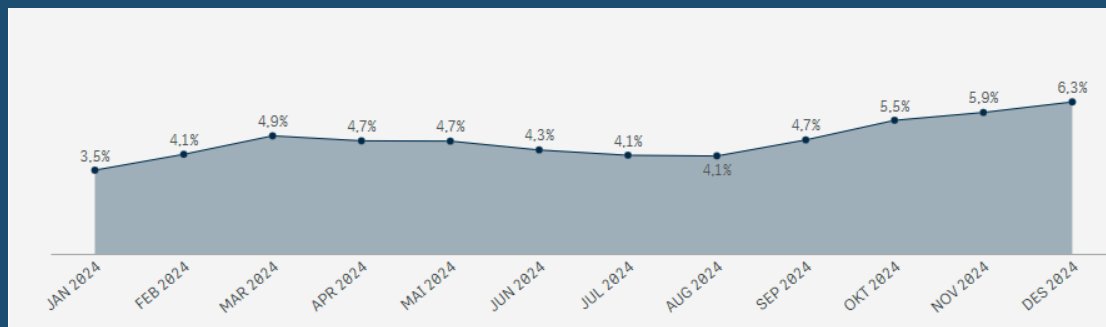
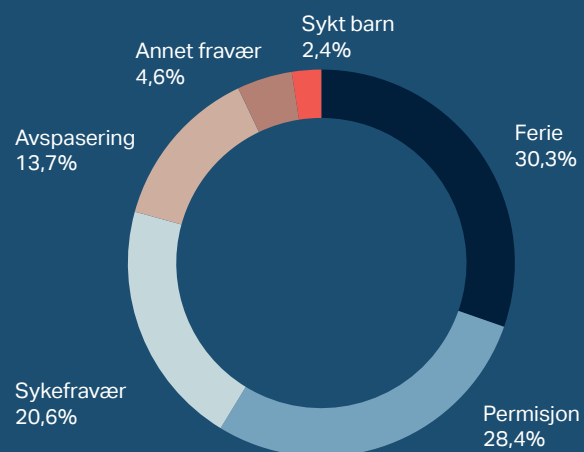
Vårt delegeringsreglement beskriver rolle- og oppgaveansvar for ledere i Forbrukertilsynet, samt systemet for medbestemmelse. Delegeringsreglementet er basert på de overordnede styringsdokumentene som er statsbudsjettet, tildelingsbrevet samt virksomhets- og økonomiinstruksen.

Våre mål- og resultatstyringssystemer (MRS) er basert på statens styringsprinsipper. Vi har dette året startet et arbeid med å etablere et stødig fundament for internkontroll som kan understøtte målene og ambisjonene våre og sikre effektiv drift.

Forbrukertilsynet har i 2024 laget en ny beredskapsplan og risikoanalyse som skal implementeres i 2025. Vi har også gjennomført en sårbarhetsanalyse på våre IT-systemer for å avdekke eventuelle svakheter internt og eksternt.

Personvernombudet spiller en aktiv rolle i vårt digitaliseringsprosjekt slik at vi sikrer etterlevelse av personvernlovgivningen, særlig med tanke på ny teknologi og muligheter/risiko ved å ta i bruk ulike former for kunstig intelligens i vårt arbeid.

Differansen mellom avtalte og utførte årsverk er fraværsdager fordelt som vist i grafen under.



Vi hadde en vesentlig økning i uttaket av permisjoner gjennom året.

IT-drift

Forbrukertilsynet har siden omstillingen hatt kun en ansatt som har driftet våre IT-systemer. Vi har benyttet et lokalt firma som støtte i perioder, særlig ved ferieavvikling. Vi har også hatt en lærling på IKT-drift. Våren 2024 ansatte vi en utvikler som primært har ansvaret for utvikling av nytt saksbehandlingssystem sammen med vår leverandør. Dette ble gjort for å sikre intern kompetanse og at vi har interne ressurser som kan vedlikeholde og videreutvikle systemet uten konsulentbistand. En medarbeider er også overført til IKT i en 50% stilling for å ha et brukerstøtteansvar for nytt saksbehandlingssystem. Vi har i tillegg hatt konsulentbistand i forbindelse med overgangen fra filserver til Microsoft Sharepoint. Vi har benyttet denne bistanden til å etablere et internt forvaltningsteam som skal sørge for at vi har kompetanse på disse produktene, samt tydelig struktur på informasjon- og kommunikasjonskanaler. Forvaltningsteamet skal ledes av ny medarbeider på IKT, som har særskilt kompetanse på Microsoft 365 plattformen. Dette er også viktig i forberedelsene til å ta i bruk kunstig intelligens i vårt daglige arbeid.

Regjeringens fellesføringer

Forbrukertilsynet er opptatt av å legge til rette for læring og utvikling, både for våre ansatte og for de som er i starten av sin yrkeskarriere. Vi har i 2024 ansatt to studenter i Forbruker Europa som får verdifull arbeidserfaring hos oss. Vi har også skriveplasser for studenter på alle våre kontorsteder for å sikre et godt læringsmiljø. Skriveplass hos Forbrukertilsynet gir studentene et innblikk i

hverdagen og arbeidsoppgavene til Forbrukertilsynet. Samtidig har studentene tilgang til fagkompetanse innen våre områder. Høsten 2024 hadde vi to praksisstudenter fra 4. avdeling på jusstudiet på Norges Arktiske Universitet. Vi har tidligere rekruttert flere medarbeidere som har hatt skriveplass. Også i 2024 har vi ansatt en medarbeider som har hatt skriveplass hos oss,. Dette har altså vært en god rekrutteringsarena for Forbrukertilsynet.

I tillegg samarbeider vi med utdanningsinstitusjoner om praksisplasser, og har i 2024 hatt en lærling. Denne lærlingen avsluttet avtalen sin sommeren 2024. Alle disse tiltakene er en viktig del av vårt arbeid med å utvikle og tiltrekke oss kompetanse, samtidig som vi bidrar til å styrke rekrutteringen til vår sektor.

A. Systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturforavtrykk og energibruk

Forbrukertilsynet begynte i 2024 arbeidet med å redusere klimagassutslipp, naturforavtrykk og energibruk. Arbeidet startet med å identifisere de største faktorene som påvirker miljøet negativ, og en foreløpig prioritering av fokusområder.

Vårt direkte utslipp, avtrykk og energibruk skriver seg fra forbruk internt i virksomheten. Vi har i 2024 gått over til miljømerkede produkter der dette finnes hos våre leverandører.

Vårt største indirekte utslipp skriver seg fra reiseaktiviteter i Forbrukertilsynet og transport av varer. Vi har redusert

hyppigheten av leveranser av forbruksvarer og vi har en utstrakt bruk av nettmøter i virksomheten.

Mange parametre er krevende å måle nøyaktig, og vi har ikke data for lang tid tilbake. 2024 vil dermed tjene som et utgangspunkt for å kunne evaluere hvorvidt vi faktisk klarer å redusere klimagassutslipp, naturforavtrykk og energibruk.

B. Positiv utvikling i antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse

Forbrukertilsynet støtter inkluderende arbeidsliv og oppfordrer alle kvalifiserte kandidater til å søke ved rekruttering, uavhengig av alder, legning, etnisitet, funksjonsevne eller hull i CV-en. Forbrukertilsynet hadde i 2024 ingen ansatte med funksjonsnedsettelse. Det er gjennomført 12 ansettelsesprosesser i 2024 og her var det ingen med registrert nedsatt funksjonsevne.

C. Redusere konsulentbruken

Forbrukertilsynet har i 2024 benyttet konsulentbistand i digitaliseringsprosjektet. Det er ikke benyttet konsulenter i informasjons- eller holdningskampanjer. Vi benytter egne ressurser fra vår kommunikasjonsenhet. Vi gjennomførte en anskaffelsesprosess i 2023 der vi anskaffet nytt saksbehandlingssystem fra Machina og nytt arkivsystem fra Documaster. Systemene er under utvikling også i 2024 og 2025. Vi har kjøpt inn bistand ved omleggingen til Sharepoint-server, ved igangsettingen av Klarspråk-arbeidet samt et forprosjekt og en utredning av våre nettsider. Alle disse oppgavene er knyttet til

digitaliseringsprosjektet. Overføring av kompetanse til våre egne ansatte er avgjørende i denne prosessen hvis vi skal kunne fungere som en lærende virksomhet i etterkant og ikke være konsulentavhengige.

For å involvere ansatte og holde konsulentbruken nede er prosjektet etablert med 8 ulike produkteiere (egne ansatte). Hver av disse leder et produktteam (egne ansatte). Disse produktteamene er med i alle faser av design, implementering, testing, opplæring og videreutvikling av de nye systemene. Det har også vært behov for bistand i rollen som prosjektkoordinator da dette prosjektet også er et stort omstillingsprosjekt. Vi bruker en særdeles høy andel interne ressurser i dette prosjektet, kanskje opp mot 20 årsverk. Dette sikrer et godt eierskap og kunnskap om de nye systemene samt utviklingsmulighetene.

Regjeringens tillitsreform

Forbrukertilsynet startet i 2023 arbeidet med å følge opp regjeringens tillitsreform. Dette arbeidet fortsatte i 2024. Gjennom 2024 har det vært avholdt flere møter mellom arbeidsgiver og de tillitsvalgte. Ved utgangen av 2024 er det foretatt en kartlegging og foreslått mulige tiltak det skal jobbes videre med i 2025. Det er ikke iverksatt konkrete tiltak i løpet av 2024. Tiltakene som er vurdert omhandler ansvars- og myndighetsområder til ansatte. Disse tiltakene kan effektivisere saksbehandlingen internt, og redusere unødvendig detaljstyring. Tiltakene kan 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.

Effektiviseringsfremmende tiltak

Vi bruker en stor andel interne ressurser på digitaliseringsprosjektet som vi mener vil gi store effektiviseringsgevinster i vår saksbehandling på sikt. Vi kartlegger arbeidsflyter og analyserer behov for struktur slik at medarbeiderne skal oppleve å ha gode systemer å støtte seg på i sin saksbehandling.

Digitalisering

Digitaliseringsprosjektet i 2024

I 2024 har Forbrukertilsynet gjennomgått store endringer. Alle ansatte har opplevd endring i form av at kjente oppgaver er erstattet med nye. De har også måtte venne seg til å jobbe i et nytt system eller motta informasjon i nye kanaler. Endringsprosessen har krevd en stor innsats fra alle ansatte, og endringsviljen har vært stor. Uten engasjementet fra ansatte som har deltatt på opplæring og tatt i bruk nye systemer, samt tatt ansvar i roller som produkteiere, superbrukere og testere hadde vi ikke kommet så langt på et år. Dette er det første året hvor vi virkelig merker både de positive og negative virkningene av en digital transformasjon.

Gjennom 2024 passerte vi flere milepæler i digitaliseringsprosjektet. Totalt har vi brukt opp mot 20 årsverk av interne ressurser fra hele virksomheten i prosjektet, noe som har bidratt til å bygge opp

digital kompetanse og modenhet, økt eierskapet til prosessene våre, og redusert avhengigheten av eksterne konsulentbistand. Det at de ansatte som står oppgavene nærmest er tett på utviklingen av løsninger, anser vi som en god investering av tid og ressurser. Vi har bygget digitale løsninger som vi kjenner godt, og som vi kan utvikle videre i eget hus.

Prosjektet er organisert rundt smidig prosjektmetodikk og design thinking. Dette betyr at vi bygger smått og leverer hyppig, samt at vi har rom for å gjøre justeringer underveis. Vi har etablert en intern prosjektorganisasjon, bestående av produktområder med en produkteier. Hver produkteier har et team som jobber med løsninger innenfor sitt produktområde sammen med leverandører og de øvrige teamene.

En fot i hvert system

I 2024 tok vi i bruk det nye saksbehandlingssystemet Insights. Samtidig har vi også behandlet saker i Websak, det gamle sak- og arkivsystemet.

4. mars satte vi i drift ny løsning for meklingsaker, tips og veiledningssaker på Min side. I den forbindelse la vi ned alle gamle skjemaer. Med opprettelsen av Min side, ønsket vi å understøtte prinsippet om «en vei inn», slik at vi mottok alle sakene våre på den samme plattformen. Gevinsten av dette er automatisk registrering av sakene i saksbehandlingssystemet. Tidligere ble digitale skjemaer, e-poster og brev registrert manuelt i sak- og arkivsystemet av arkivmedarbeidere.

I det nye saksbehandlingssystemet har vi koblet meklingsprosessen tettere på klage til Forbrukerklageutvalget. Når en part i en meklingssak ønsker å klage forholdet videre til Forbrukerklageutvalget, fortsetter saksflyten på samme sak. Slik beholder vi sakens historikk og saksdokumenter, og letter overgangen fra meklings- og forberedelse til behandling i Forbrukerklageutvalget.

Digitalisering av betalingsløsning

1. juli lanserte vi en digital gebyrløsning for meklingssaker og saker til Forbrukerklageutvalget. Sammen med leverandøren vår, Machina, fikk vi raskt på plass en løsning for digital betaling med tredjepartsleverandøren NETS. Vi ser at opp mot 98% av brukerne våre bruker NETS, hvor

man kan betale med vipps eller bankkort. Uten en digital betalingsløsning, ville det krevd mye mer tid og interne ressurser å håndtere betalingene manuelt. Dette ville medført lengre køer og en dårligere brukeropplevelse. Vi er svært fornøyde med at vi fikk på plass en digital betalingsløsning som fungerer godt og som krever liten grad av manuell oppfølging. Samtidig har vi fortsatt løsninger for brukere som ikke ønsker å bruke digitale løsninger.

Ny innsynsløsning

Den 15. oktober startet vi å motta innsynsbegjæringer i saksbehandlingssystemet vårt. Vi har satt opp en integrasjon mellom arkivet og den nasjonale fellestjenesten elnnsyn. Innsynsbehandlingen skjer i

saksbehandlingssystemet, hvor vi også har løsninger for å sladde informasjon som skal unntas offentligheten. Videre har vi lagt opp til fulltekstpublisering på elnnsyn, etter at innsynsbehandlingen er gjennomført. Dette gjør dokumentene våre mer tilgjengelige og reduserer nye innsynsforespørsler på samme dokument. Gevinsten med å ta i bruk innsyn i nytt saksbehandlingssystem, er at vi i større grad kan behandle innsynsforespørselen i sin helhet i systemet, fremfor å måtte eksportere filer som skal delvis unntas offentligheten over i andre programmer for sladding og opplasting på nytt. Vi erfarer at det er krevende å behandle innsyn som treffer både nytt og gammelt arkiv, men vi tror dette er en midlertidig utfordring som vil gå seg til ettersom vi får flere og flere nye saker i vårt nye arkiv.

Fire hovedområder for digitaliseringsprosjektet 2021 - 2026

1.

Saksbehandlings-
system og arkiv

2.

Nettsider og
Min Side

3.

Klart språk

4.

Data og analyse

Prosjektorganisering

Twisteløsningsflyt

ANNE-KARINE

Tilsynsflyt

CHRISTOFFER

Nettsider
og Min side

HILDEGUNN

Kunnskaps-
grunnlaget

KARETE

Arkivløsning

AMALIE

Brukeropplevelse /
Klarspråk

HELENE

Generell saksbeh /
Innsyn

THOMAS

Insights

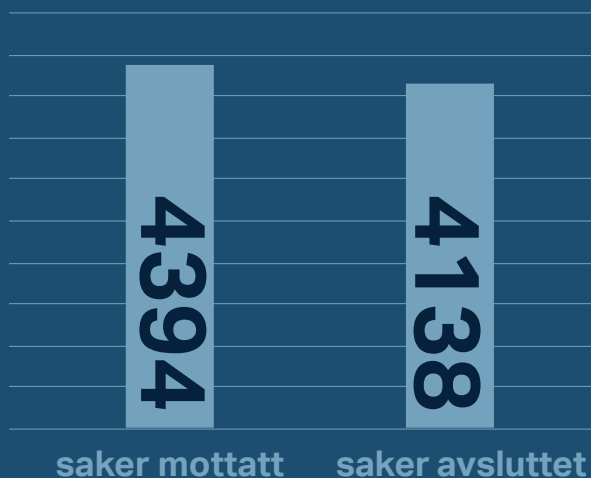
HELGE

Betalingsløsning

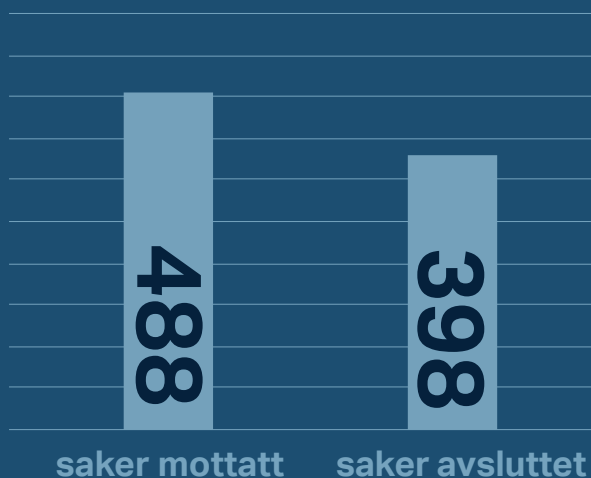
MONA

Sharepoint /
Intranett

MONA



Nøkkeltall for tips i insights i 2024.



Nøkkeltall for vårt interne ticket system Task Tracker i 2024, etter at det ble lansert i virksomheten høsten 2024.

Innføring av en moderne og selvstendig arkivkjerne

Parallelt med bygging og lansering av nye saksflyter i saksbehandlingssystemet har vi gjort et arbeid på arkiv siden. Vi har tatt i bruk vårt nye arkiv som leveres av Documaster. Vi har endret arkivklassifikasjonen til et funksjonsbasert system, noe som er mer fremtidsrettet og gjør at man kan søke i arkivet på nye måter. Vi har satt opp velfungerende integrasjoner mellom sakssystem og arkiv, slik at arkivering skjer automatisk. Dette er en stor måloppnåelse for oss, da vi ønsket at saksbehandlerne skulle tenke mindre på arkivering og mer på fag. Vi mener at vi har kommet et langt steg i riktig retning mot dette målet i 2024.

I forbindelse med at vi skal avslutte driftsbasen og gamle arkivbaser i det gamle sak- og arkivsystemet, må vi gjøre en avlevering av flere arkivbaser til Arkivverket, samt migrere basene over til nytt arkiv. I 2024 har vi jobbet med å få godkjent våre historiske arkivbaser opp mot Arkivverket, før endelig avlevering.

Forenklet IT-Support med Task Tracker

Høsten 2024 satte vi i drift en løsning på det nye saksbehandlingssystemet for å melde inn saker til IKT-avdelingen vår. Dette er et internt ticketsystem som gjør at vi kan få oversikt over alle sakene vi håndterer internt og hvilke systemer dette treffer. Det nye systemet var en forbedring fra tidligere, da vår IKT-enhet fikk mange henvendelser i ulike kanaler og det var utfordrende å holde oversikt og prioritere henvendelsene.

Utforskning av kunstig intelligens i nytt saksbehandlingssystem

Vår leverandør Machina har utviklet løsninger for bruk av kunstig intelligens som en støtte til saksbehandler i beslutningsprosesser i saksbehandlingssystemet. Vi har brukt tre saker fra våre saksflyter som vi bruker mye ressurser på i dag, som vi ser har potensiale for effektivisering ved bruk av KI. Dette gjelder kategorisering av tips vi mottar inn til ulike fagområder, en administrativ sjekk av om meklingsaken skal behandles av oss eller henvises eller avvises, samt en smart løsning for å finne lignende saker i systemet. Vi tror at disse løsningene vil være en stor arbeidsbesparelse og sikre bedre datakvalitet. Inntil videre har vi avventet videre utvikling av KI-løsningene inntil vi har flyttet all saksbehandling over til nytt system og avviklet det gamle sak- og arkivsystemet.

Effektiv samhandling med SharePoint og Teams

I vårt nye saksbehandlingssystem har vi en integrasjon mot Microsoft Sharepoint, som gjør det mulig å lagre word filer, og hente dem opp igjen som en del av saksbehandlingsflyten. Dette gjør at vi kan bruke alle fordelene med redigering og samhandling i et Word-dokument, samtidig som vi jobber ut fra vårt saksbehandlingssystem. Dette krevde imidlertid en opprydning av vår Teams- og Sharepoint plattform. Våren 2024 gjennomførte vi en større opprydning av våre interne dokumenter som lå på gamle filservere. Vi migrerte dokumenter og områder over til Teams og Sharepoint, og sperret av gamle og lokale filområder. Vi gikk gjennom tilgangsstyring av ulike områder i Teams, og hadde felles

opplæring av alle ansatte i bruk av Teams og Sharepoint. Opprydningen av filer og nytt tilgangssoppsett av Teams, har bidratt til å forberede virksomheten mot å ta i bruk kunstig intelligens som Microsoft Copilot. Dette mener vi kommer til å bli et viktig verktøy for oss i fremtiden.

I forlengelsen av opprydning av filene våre og flytting til Sharepoint, flyttet vi også vår intranettside til Sharepoint. På den nye intranettsiden har vi satt opp portaler for avdelingene våre, og samlet instruksjer og rutiner på en plass. I den forbindelse kunne vi også avslutte tidligere løsning for intranett, som hadde et svært begrenset bruksomfang.

Kartlegging av nettsider og klarspråk

I mai 2024 startet vi opp et samarbeid med leverandøren Netlife for å kartlegge nettsiden vår. Den neste fasen i vårt digitaliseringsprosjekt er å gjøre nettsiden vår mer brukervennlig og tjenestene våre bedre kjent. Sammen med Netlife ble det gjennomført intervjuer og workshops. Kartleggingsarbeidet ledet frem til en rapport som ble levert høsten 2024, og som er utgangspunktet for videre arbeid med våre nettsider.

Gjennom 2024 har vi også hatt et samarbeid med leverandøren NTB Arkitekt om klarspråk. Vi har hatt en intern arbeidsgruppe som har jobbet med forbedring av språk i tekst ut mot brukerne våre. Arbeidsgruppen har arbeidet med å øke bevisstheten om klarspråk i virksomheten, gjennomført klarspråkkurs og utviklet små, korte tips om godt språk, såkalte språkdrypp. Denne satsingen er gjort for å videreutvikle vår brukerorientering i alt vårt arbeid, samt møte språklovens bestemmelser,

Eksportering og analyse av data med Power BI

Et av hovedmålene i digitaliseringsprosjektet er å sikre et bedre datagrunnlag, slik at vi kan bygge opp kunnskap om forbrukersektoren. I 2024 startet vi med å eksportere data fra saksbehandlingssystemet og analysere dette i Power BI. Gevinster oppnådd i 2024 er bedre datakvalitet og lettere eksporteringsmuligheter fra saksbehandlingssystemet. Vi har etablert en analyseenhet i virksomheten og bygd opp kompetanse på Power BI og datamodellering.

Digital sikkerhet, samfunnssikkerhet og beredskap

I 2024 har vi jobbet med utarbeidelse av planverk og tilhørende dokumenter knyttet til beredskap, blant annet ROS-analyser, kartlegging av avhengigheter til underleverandører, plan for håndtering av IKT-sikkerhetshendelser og en overordnet beredskapsplan. Det er gjennomført en sårbarhetsanalyse på IKT-systemene, og det jobbes kontinuerlig med forbedringer ut fra anbefalinger i rapporten og det til enhver tid aktuelle trussel – og risikobildet. Året har blitt brukt til å få på plass nødvendig planverk på beredskapsområdet ut fra kartlagte risikoer og til å bygge opp sikkerhetsfaglig kompetanse. Vi har blant annet deltatt i «Hele Norge øver» som er en nasjonal cyberberedskapsøvelse. Ut over opplæring av lokale beredskapsledere i varslingssystemet og en responstest til alle ansatte, er det ikke gjennomført en kriseøvelse. I 2025 vil en diskusjonsøvelse i beredskapsroller bli prioritert. Hvilke områder som videre blir gjenstand for en øvelse, avgjøres ut fra risiko- og sårbarhetsanalysen.

Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen

I forbindelse med Riksrevisjonens gjennomføring av revisjon av regnskapet for 2023 ble det identifisert fem utfordringer ved utarbeidelsen av årsregnskapet. Disse forholdene ble svart ut og videre diskutert i møte mellom Riksrevisjonen og ledelsen i Forbrukertilsynet. Videre er de fem punktene fulgt opp løpende i 2024 og under utarbeidelsen av regnskapet for 2024.

Registrering av statsansattes verv og økonomiske interesser

Det er etablert retningslinjer for registrering av verv og økonomiske interesser. Dette er fulgt opp i 2024

Oppfyllelse av språklova § 13 og § 14

I 2024 har vi fokusert på å øke andelen innhold på nynorsk i sosiale medier. I tillegg har vi forsøkt å øke prosentandelen nyhetsartikler på nettsiden. For å nå disse målene, har vi oppdatert tiltaksplanen vår for nynorskbruk, og inkludert en egen plan for bruken av bokmål og nynorsk i sosiale medier.

Endelig rapport fra språkrådet foreligger ikke før senere, men ifølge våre egne tall, har dette arbeidet ført fram. I 2024 oppfylte vi ifølge egne tall kravene i språkloven både når det gjelder nypublisert innhold i sosiale medier sett under ett, og nypubliserde artikler på Forbrukertilsynet.no. Når det gjelder eldre innhold, har vi fortsatt et etterslep. I 2024 tok vi i bruk et nytt saksbehandlingssystem (Insights), og en helt ny Min side-løsning. Dette innholdet foreligger foreløpig kun på bokmål.

Oppfølging av IA-avtalen

Forbrukertilsynet prioriterer målene i IA-avtalen, med fokus på å forebygge og redusere sykefravær. Vi legger vekt på å fremme jobbnærvær og et trivelig arbeidsmiljø. Ledere i Forbrukertilsynet følger tett opp sykmeldte ansatte med langvarige fravær og/ eller hyppige tilbakefall, med støtte fra nærmeste leder, HR, leger og NAV ved behov. Ulike former for tilrettelegging av arbeidet står sentralt hos oss for å motvirke frafall blant ansatte. Tilrettelegginger øker også muligheten til gradert sykemelding, som igjen innebærer økt tilhørighet til arbeidsplassen. I 2024 har Forbrukertilsynet fortsatt samarbeidet med NAV-arbeidslivssenter og IA-rådgivere ved de ulike kontorene. Vi

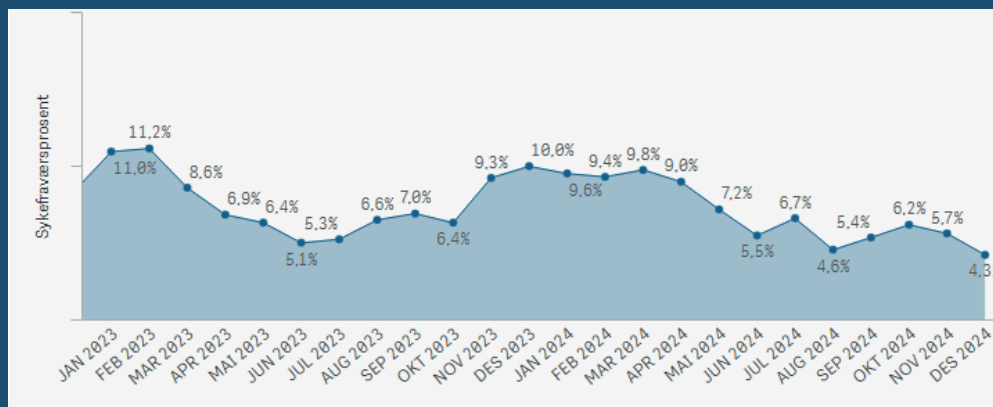
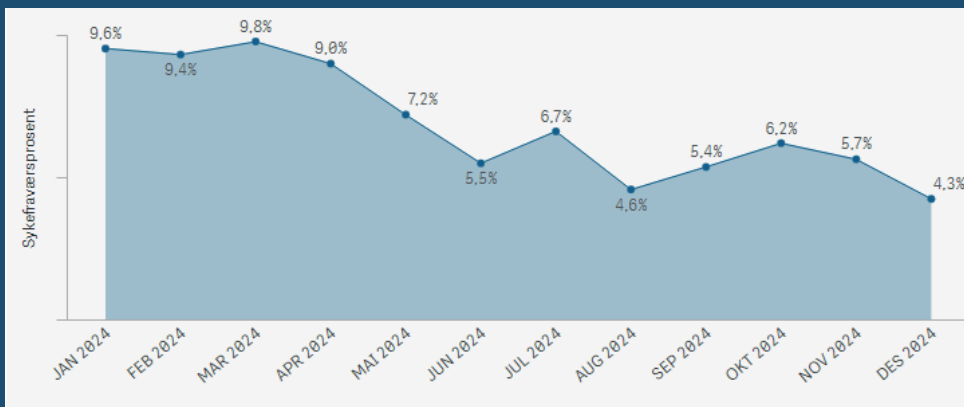
nevner spesielt samarbeidet med IA-rådgiver rundt "Helse i arbeid" som startet opp ved Tromsøkontoret høsten 2024. Dette arbeidet skal fullføres våren 2025. "Helse i arbeid" er et samarbeid mellom helsetjenesten og Nav og er et tilbud til virksomheter med mål om å redusere sykefraværet og øke trivsel i arbeidsmiljøet.

Orientering om sykefravær og turnover

Sykefraværet har ligget på et akseptabelt nivå samlet sett (7 %), men noe over ønsket grense på 5 %. Det har også vært en positiv utvikling i sykefraværet gjennom året. Fraværet var høyest i 1.kvartal (9,5 %), og har gradvis sunket ut over i året, lavest i desember med 4,3 %.

Forbrukertilsynet har i 2024 hatt en turnover på 12 %. Dette er en økning sammenliknet med 2023 (5 %), men virksomheten hadde i 2023 ansettelsesstopp i store deler av året og tallene er derfor lite sammenliknbare. Ser vi tilbake på året 2022 var turnover på ca. 23%. Forbrukertilsynet har hatt en nedgang i turovertallet sammenliknet med 2022.

Turnover bør ikke overstige 10-12 %, og utviklingen må følges nøye i 2025. Føringen i arbeidsgiverstrategien i staten om å utvikle/beholde medarbeidere blir viktig i denne sammenheng og dette er inntatt i HR-strategien.



Sykefraværet utvikler seg i en positiv retning også når man ser på alle de siste 4 årene etter omstillingen samlet

Oppfølging av likestillings- og diskrimineringsloven

Forbrukertilsynet følger opp likestillings- og diskrimineringsloven ved å sikre like muligheter og rettigheter for alle ansatte, uavhengig av kjønn, graviditet, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, funksjonsnedsettelse eller andre diskrimineringsgrunnlag. Dette gjøres gjennom systematiske tiltak innen rekruttering, i arbeidsmiljøarbeid og gjennom bevisstheten våre ledere utøver i møte med ansatte. Gjennom vårt arbeid for et inkluderende og rettferdig arbeidsmiljø jobber vi aktivt for å bidra til at alle i vår virksomhet har like muligheter til utvikling og deltakelse. Forbrukertilsynet legger vekt på universell utforming av

arbeidsplassen på alle kontorstedene. Vi tilrettelegger der det er nødvendig, slik at alle ansatte har gode forutsetninger for å utføre sitt arbeid.

I Forbrukertilsynet har vi en solid overvekt av kvinner totalt sett. I 2024 var det ansatt 67,7% kvinner og 32,3 % menn. På ledernivå var det 16 lederstillinger og her var det ansatt 75% kvinner. Dette er en økning fra 2022 hvor andelen kvinner i lederstilling var på 69%. I 2024 ferdigstilte Forbrukertilsynet totalt 12 ansettelsesprosesser med til sammen 37 stillinger. Det var 168 søkere på disse stillingene. Av disse 168 søkerne var det ingen søkere med registrert nedsatt funksjonsnedsettelse. Det var

15 søkere med innvandrerbakgrunn, 1 søker hadde overtallighetsattest og 3 søkere hadde hull i CV-en. Forbrukertilsynet ansatte 15 nye medarbeidere. 2 av disse hadde innvandrerbakgrunn.

FNs bærekraftsmål

I 2024 har Forbrukertilsynet arbeidet med bærekraftsmål nr. 12, «Ansvarlig forbruk og produksjon» gjennom en egen bærekraftgruppe. Tiltaket er nærmere beskrevet i rapporteringspunkt A Systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturforavtrykk og energibruk under Fellestjenester.



Vurdering av framtidutsikter

Her følger en overordnet omtale av noen faktorer som kan påvirke evnen vår til å løse samfunnsoppdraget vårt på sikt, og hvilke mulige konsekvenser disse kan få for måloppnåelse og resultater fremover.

Beholde, utvikle og rekruttere

Det er avgjørende at vi beholder kompetente og effektive medarbeidere i vår virksomhet. Vi skal derfor videreutvikle vår HR-strategi med grunnlag i den nye arbeidsgiverstrategien i staten og som har fokus på å beholde og utvikle kompetente medarbeidere. Slik kan vi oppfylle vårt samfunnsoppdrag og nå våre mål på en best mulig måte.

Vi har en turnover på 12 % og har opplevd noen utfordringer med å få rekruttert tilstrekkelig antall jurister til vårt hovedkontor i Porsgrunn. I 2025 ser vi nærmere på våre rekrutteringsprosesser.

Digitalisering og effektivisering

Ved å øke automatiseringen av rutineoppgaver som ikke krever skjønnsmessig vurdering, kan vi frigjøre mer tid til våre kunnskapsarbeidere. Dette gjør at saksbehandlerne våre kan fokusere på komplekse og verdiskapende oppgaver, noe som vil øke både effektiviteten og kvaliteten på arbeidet vårt. Automatisering og digitalisering gir oss

også muligheten til å bruke ressursene våre på en mer optimal måte, noe som er avgjørende for å oppnå våre strategiske mål. Ved å legge til rette for digitale verktøy og plattformer, kan vi forbedre kommunikasjonen med våre brukere og lette samarbeidet internt. Digitaliseringen gir oss tilgang til mer data om våre arbeidsprosesser og saker. Et bedre datagrunnlag gir oss et solid fundament for beslutningstaking, noe som er essensielt for å drive virksomheten fremover på en informert og effektiv måte. Vi ønsker å være en moderne arbeidsplass som legger til rette for fjernarbeid og fleksible arbeidsformer. Dette tror vi vil bidra til å tiltrekke den kompetansen vi trenger i fremtiden, samt øke tilfredsheten blant våre ansatte. Digitalisering av ineffektive prosedyrer reduserer behovet for fysisk infrastruktur, noe som kan bidra til å redusere våre driftskostnader. Ved å digitalisere og automatisere enkelte arbeidsprosesser, kan vi også redusere menneskelige feil og forbedre kvaliteten på arbeidet. For eksempel sikrer integrert og automatisk arkivering at dokumentasjon blir arkivert korrekt og konsistent. Med den ustabiliteten verden opplever, er virksomheten sårbar for cyberangrep. Ved å legge om til nye, fleksible og moderne skybaserte løsninger reduserer vi sårbarhet.

Forbrukernes hverdag fremover

Hverdagen til forbrukerne er fortsatt preget av høye priser selv om prisveksten dempet seg i 2024. Norske husholdninger har erfart at varer og tjenester har blitt dyrere, selv om prisene har steget saktere enn de har gjort de forutgående årene. For norske forbrukere flest har dette betydning for både hvilke varer og tjenester de kjøper, men



også hvilke næringsdrivende de velger å kjøpe varer og tjenester fra. Norske næringsdrivende møter konkurranse fra utenlandske aktører som tilbyr fordelaktige priser, men hvor varene ikke nødvendigvis er av den samme kvaliteten. På bakgrunn av konkurransen i markedet, usikkerhet knyttet til vilkår for handel på tvers av landegrensene, samt usikre råvarepriser, kan dette også få betydning for norske forbrukere i året og årene som kommer.

Betalingsløsninger som «kjøp nå, betal senere» gjør også at forbrukere kan oppta mer kreditt enn ønskelig for å finansiere løpende forbruk. Hver for seg kan det dreie seg om mindre beløp, men til sammen kan dette utgjøre store summer. Det er derfor viktig at slike aktører følger regelverket og gir forbrukerne den beskyttelsen de har krav på.

Et rimelig tvisteløsningstilbud er viktig for at mange forbrukere skal kunne få gjennomslag for sine forbrukerrettigheter i konkrete saker. Mange forbrukere har ikke økonomi til å prioritere kjøp av juridisk bistand fra kommersielle aktører. Et rimelig og effektivt tvisteløsningstilbud er derfor en forutsetning for at forbrukere skal kunne hevde rettighetene sine og få det de har krav på etter forbrukerlovgivningen. Dette gjelder også for saker på tvers av landegrensene. Når forbrukerne må ta opp kampen mot utenlandske aktører som ikke følger reglene, kan det være ekstra vanskelig å få gjennomslag.

Samarbeid nasjonalt og internasjonalt

Samarbeid med nasjonale- og internasjonale tilsynsmyndigheter er en forutsetning for å føre et effektivt tilsyn på Forbrukertilsynets områder. Vi ser at det er helt nødvendig med et tett og godt samarbeid med andre for å ivareta nødvendig kompetanse for å utføre oppgavene våre, men også for å utvikle vår nødvendige kompetanse på tvers av ulike tilsynsmyndigheters områder. Dette gjelder blant annet som følge av ulike grenseflater mot andre myndigheter. Dette kan enten være på grunn av av delt tilsynskompetanse, eller at ulike regelverk som ivaretar andre hensyn også har stor betydning for forbrukervernet. Et eksempel på dette er Digital Services Act (DSA) som regulerer digitale plattformer, men hvor regelverket bygger på ulike hensyn. Det betyr også at flere myndigheter vil ha en rolle i håndhevingen når DSA trer i kraft i Norge.

For at forbrukervernet skal være effektivt, må vi derfor samarbeide tett med andre tilsynsmyndigheter både på og utenfor forbrukerrettens område. For at tilsynsmyndighetene skal ha tilstrekkelig faktagrunnlag og fagkunnskap, må de utveksle informasjon. Vi må også ta i bruk digitale verktøy for å utføre flere av oppgavene i virksomheten på en mer effektiv måte, men også for å avdekke lovbrudd og gjennomføre tilstrekkelig bevissikring i våre tilsynssaker. Det kan være vanskelig å avdekke lovbrudd digitalt. Både den næringsdrivendes praksis og markedsføringen forbrukerne blir utsatt for, kan variere fra person til person. Dermed er vi ikke nødvendigvis kjent med hva den enkelte forbrukeren blir eksponert for.

Derfor er også tilsynsmetodikk et område hvor det er viktig vi både deler av vår erfaring, og lærer av andre myndigheters metoder. Vi ser at dette er viktig for å utvikle metoden for hvordan vi planlegger, gjennomfører og bevissikrer tilsynsaksjoner. I tillegg er det viktig for oss å utveksle erfaringer og drøfte spørsmål om bruk av økonomiske sanksjoner med andre tilsynsmyndigheter. I 2024 har vi invitert andre tilsynsmyndigheter inn i et nasjonalt forum for sanksjonsspørsmål for tilsynsmyndigheter, og vi vil fortsette dette i 2025.

Digitale barn og unge

Barn og unge i Norge har tilgang til digitalt utstyr fra ung alder. Dette preger både barn og unges oppvekst privat, men også deres hverdag i barnehage og skole. Spesielt foregår mye av skolehverdagen på digitale flater. I Medietilsynets «Barn og medier»-undersøkelse fremgår det at halvparten av 8-åringene har mobiltelefon. I tillegg bruker barna også nettbrett, pc og ulike spillmaskiner. Dette gjør at barn og unge er selvstendige brukere fra en svært ung alder. Barn og unge bruker også ulike sosiale medier fra ung alder. Selv om de i mange tilfeller har høy digital kompetanse, betyr det ikke nødvendigvis at de har den samme forståelsen av markedsmekanismene som gjelder for tjenestene de bruker eller reklamen de blir eksponert for. Reklameskolen er et digitalt opplæringsverktøy som skal gi barn og unge økt kunnskap om reklame. Det er viktig at barn og unge lærer om forbrukerrettigheter, men også at de forstår mer av hvordan markedene fungerer. Dette vil gjøre dem bedre rustet til å være mer kritiske til blant annet markedsføring

og avtalevilkår. Vi ser at det er et stort behov for å øke både kompetansen og bevisstheten hos barn og unge, men også hos voksne forbrukere som møter nye produkter og tjenester.

Barn og unge er svært utsatte for kommersielle aktører. Samtidig gir forbrukervernregelverket barn en ekstra beskyttelse, blant annet gjennom forbudet mot direkte kjøpsoppfordringer. Vi ser imidlertid et behov for et enda sterkere forbrukervern for barn og unge. Vi støtter derfor forslaget om økt beskyttelse i markedsføringsloven gjennom å begrense hva næringsdrivende kan reklamere for i sosiale medier og spill. I tillegg støtter vi forslaget om å forby markedsføring av usunn mat og drikke rettet mot barn under 18. Disse forslagene vil både kunne styrke barns forbrukervern og gjøre det enklere å føre et mer effektivt tilsyn med at reglene blir overholdt.

Samtidig er det krevende å føre et tilstrekkelig effektivt tilsyn, da mange av forbrukerutfordringene barn og unge blir eksponert for, kan være vanskelig for tilsynsmyndigheter å oppdage.

Forbrukertilsynet fikk i 2024 et oppdrag og midler for å utrede og sette i verk tiltak for å styrke håndhevsingsapparatet for barns forbrukervern på tvers av ulike sektorer. Prosjektets formål er å få til mer effektiv håndheving fremover og bedre veiledning om regelverket som gjelder barn på tvers av ulike sektorer. Dette skal bidra til å senke terskelen for samarbeidsprosjekter mellom relevante tilsyn fremover.

Regelverkskompleksitet, veiledning og behov for sanksjoner

Forbrukertilsynet må til enhver tid bruke ressurser på å føre tilsyn med at næringsdrivende følger regelverket. Samtidig er regelverket som gjelder på forbrukerrettens område stadig under utvikling. I denne utviklingen er det viktig at vi bidrar med våre erfaringer fra både tilsynsarbeid og tvisteløsning. Dette for å sikre at forbrukervernet ivaretas og videreutvikles i en forbrukervennlig retning.

De seneste årene har vi hatt mange store og komplekse tilsynssaker. Samtidig kan nytt regelverk by på en rekke utredninger, både når det gjelder veiledning om regelverket, men også ved bruk av økonomiske sanksjoner.

Også framover ser vi at sakene vi behandler i mange tilfeller vil være store og komplekse. Samtidig er vi nødt til å behandle enkeltsaker hvor forbrukerhensyn tilsier at vi fører tilsyn. Det økende omfanget og kompleksiteten i mange saker vil ha betydning både for hvilke enkeltsaker vi kan ta opp til behandling og i hvilket omfang. Samtidig har dette betydning for hvordan vi veileder for å sikre innrettelse etter regelverket. Vi ser derfor behov for å styrke veiledningene våre, og utforme alle veiledninger slik at næringsdrivende enkelt kan følge regelverket. I den sammenheng ser vi behov for å fortsette med brukertesting, og for å involvere næringsdrivende og andre interessentgrupper tettere.

Ved grove brudd på forbrukervernregelverket vil det være behov for å ta i bruk økonomiske sanksjoner, selv om den næringsdrivende ikke har fått orienteringsbrev, brev om påpekning av plikt eller annen veiledning fra Forbrukertilsynet. Bruk av økonomiske sanksjoner ved grove brudd på regelverket er en forutsetning for å sikre tilstrekkelig individual- og allmennpreventiv effekt. Vi ser derfor også et behov for større overtredelsesgebyr årene fremover basert på overtredelsens omfang og alvorlighet. På den måten vil vi sikre at næringsdrivende innretter seg etter forbrukervernlovgivningen.

Åpenhetsloven

Barne- og familiedepartementet har i 2024 begynt på en evaluering av åpenhetsloven. Samtidig skal EUs aktsomhetsdirektiv implementeres i Europa. Vi vil følge opp evalueringen nasjonalt basert på våre erfaringer med loven så langt. Samtidig vil vi følge utviklingen og prosessen knyttet til aktsomhetsdirektivet i EU. Hvordan aktsomhetsdirektivet til slutt blir utformet, vil ha betydning for hvilke næringsdrivende som omfattes av direktivet og hvilke forpliktelser de næringsdrivende må forholde seg til. Dette kan også ha betydning for åpenhetsloven her i Norge og hvordan vi jobber med å fremme virksomhetenes respekt for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

Årsregnskap

Ledelseskommentarer

Formål

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

Bekreftelse

Forbrukertilsynet fører regnskap i samsvar med regelverk for statlig økonomistyring herunder statlige regnskapsstandarder (SRS). 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 2024 disponert en samlet tildeling på kr 142 742 000. Tildeling var i 2023 på kr 137 638 000.

Økningen er knyttet til økt grunnbevilgning kr 134 849 000, overføring av ubenyttet tildeling fra 2023 på kr 3 622 000, en tilleggsbevilgning på kr 1 500 000 knyttet til oppgaver vedrørende innkreving av saksbehandlingsgebyr, samt tilleggsbevilgning for lønnsjusteringer på kr 2 771 000. Mindreutgift på post 01 ble kr 9 043 000.

I tillegg disponerte Forbrukertilsynet to belastningsfullmakter på kapittel 0865 post 21 på til sammen 2 000 000 kr.

Forbrukertilsynet har i 2024 blitt budsjettert med et tilskudd på 3 745 000 kroner på kapittel 3868. Dette fordeler seg på 1 000 000 kroner på post 01 relatert til innbetalinger av saksbehandlingsgebyr andre halvår 24. og 2 745 000 kroner på post 02 for innbetaling av tilskudd fra Europakommisjonens tilskudd til driften av Forbruker Europa. Merinntekten på kapittel 3868 ble 607 734 kroner.

Forbrukertilsynet har i 2024 videreført arbeidet med å finne sin form, etablering av rutiner og forbedring av arbeidsprosesser på økonomiområdet.

Antall ansatte i virksomheten har gått ned i 2024. Til tross for at vi har rekruttert 14 nye medarbeidere har antall ansatte blitt redusert med 5 i løpet av året. I tillegg til faktisk færre ansatte har vi sett et større uttak av permisjoner, lønnede og ulønnede enn tidligere, særlig i andre halvdel av året. Videre har det fremdeles pågående digitaliseringsarbeidet medført en stor arbeidsbelastning for organisasjonen. Mange ansatte legger ned mange arbeidstimer i dette, så mye at det trolig går ut over tilgjengelig kapasitet til å gjennomføre Forbrukertilsynets kjerneaktiviteter.

Turnover i Forbrukertilsynet i 2024 ble 11,4%, det er en økning sammenlignet med året før.

Andel unge arbeidstakere er høyt og det er ikke unaturlig at noen slutter for å fortsette karrieren sin andre streder. Imidlertid erfarer vi at det blir stadig vanskeligere å rekruttere den ønskelige fagkompetansen.

Forbrukertilsynet tok i bruk nytt saksbehandlingssystem i 2024, og videreutviklingen av systemet har pågått hele året. Investeringen i dette systemet er den klart største investeringen i virksomheten i 2024. Videreutviklingen har blitt gjort i et samarbeid mellom eksterne konsulenter og Forbrukertilsynets egne ansatte. Mange av disse har lagt ned et stort arbeid i løpet av året. Lønn og kostnader til egne ansatte er ikke ført opp som investering i regnskapene.

Ut over dette har vi investert moderate beløp i fornying av nettverksutstyr og datamaskiner.

Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter regnskapet for Forbrukertilsynet. Årsregnskapet for 2024 er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2025. Årsrapporten vil bli publisert på Forbrukertilsynets hjemmeside innen 1. mai.

Porsgrunn



Bente Øverli, 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 2024 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

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

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

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

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

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

Bevilgningsrapporteringen

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

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

Artskontorapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. 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 artskontorrapporteringen.

Regnskapsprinsipper for bruttobudsjetterte virksomheter –

Virksomhetsregnskap avlagt i henhold til de statlige regnskapsstandardene (SRS).

Virksomhetsregnskapet er satt opp i samsvar med de statlige regnskapsstandardene (SRS).

Transaksjonsbaserte inntekter

Transaksjoner resultatføres til verdien av vederlaget på transaksjonstidspunktet. Inntekt resultatføres når den er opptjent. Inntektsføring ved salg av varer skjer på leveringstidspunktet hvor overføring av risiko og kontroll er overført til kjøper. Inntekter fra gebyrer inntektsføres på det tidspunktet gebyret innbetales til vår bank. Salg av tjenester inntektsføres i takt med utførelsen.

Inntekter fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer

Inntekt fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres etter prinsippet om motsatt sammenstilling. Dette innebærer at inntekt fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres i takt med at aktivitetene som finansieres av disse inntektene utføres, det vil si i samme periode som kostnadene påløper (motsatt sammenstilling).

Bruttobudsjetterte virksomheter har en forenklet praktisering av prinsippet om motsatt sammenstilling ved at inntekt fra bevilgninger beregnes som

differansen mellom periodens kostnader og opptjente transaksjonsbaserte inntekter og eventuelle inntekter fra tilskudd og overføringer til virksomheten. En konsekvens av dette er at resultat av periodens aktiviteter blir null.

Kostnader

Utgifter som gjelder transaksjonsbaserte inntekter kostnadsføres i samme periode som tilhørende inntekt.

Utgifter som finansieres med inntekt fra bevilgning og inntekt fra tilskudd og overføringer, kostnadsføres i samme periode som aktivitetene er gjennomført og ressursene er forbrukt.

Pensjoner

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

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

Fra 2022 har SPK lagt om pensjonspremiemodellen for statlige virksomheter. Fra 1. januar 2022 betaler virksomheten en virksomhetsspesifikk hendelsesbasert arbeidsgiverandel som del av pensjonspremien. At premien er virksomhetsspesifikk, betyr at den beregnes

ut fra den enkelte virksomhets forhold, ikke for grupper av virksomheter samlet. At den er hendelsesbasert, betyr at den tar hensyn til de faktiske hendelser i medlemsbestanden i virksomheten, slik at premiereserven er ajour i forhold til medlemmets opptjening. Medlemsandelen på to prosent av lønnsgrunnlaget er uendret.

Leieavtaler

Virksomheten har valgt å benytte forenklet metode i SRS 13 om leieavtaler og klassifiserer alle leieavtaler som operasjonelle leieavtaler.

Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

Anleggsmidler er varige og betydelige eiendeler som disponeres av virksomheten. Med varige eiendeler menes eiendeler med utnyttbar levetid på 3 år eller mer. Med betydelige eiendeler forstås eiendeler med anskaffelseskost på 50 000 kroner eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrasket avskrivninger.

Kontorinventar og PCer med utnyttbar levetid på 3 år eller mer er balanseført som egne grupper.

Varige driftsmidler nedskrives til virkelig verdi ved endret anvendelse eller utnyttelse, dersom virkelig verdi er lavere enn balanseført verdi.

Egenutvikling av programvare

Kjøp av bistand til utvikling av programvare er balanseført. Utgifter vedrørende bruk av egne ansatte knyttet til

applikasjonsutviklingsfasen ved utvikling av programvare, er ikke balanseført.

Investeringer i aksjer og andeler

Investeringer i aksjer og andeler er balanseført til kostpris på anskaffelsestidspunktet. Investeringer i aksjer og andeler er vurdert til laveste verdi av balanseført verdi og virkelig verdi. Dette gjelder både langsiktige og kortsiktige investeringer. Mottatt utbytte og andre utdelinger er inntektsført som annen finansinntekt. Forbrukertilsynet har ikke investert i aksjer.

Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld

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

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

Beholdning av varer og driftsmateriell

Beholdninger omfatter varer for salg og driftsmateriell som benyttes i eller utgjør en integrert del av virksomhetens offentlige tjenesteyting. Innkjøpte varer er verdsatt til anskaffelseskost ved bruk av metoden først inn, først ut (FIFO). Beholdninger av varer er verdsatt til det laveste av anskaffelseskost og netto realisasjonsverdi. Beholdninger av driftsmateriell er verdsatt til anskaffelseskost.

Fordringer

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

Valuta

Pengeposter i utenlandsk valuta er vurdert til kursen ved regnskapsårets slutt. Her er Norges Banks spotkurs per 31.12 lagt til grunn.

Statens kapital

Statens kapital utgjør nettobeløpet av virksomhetens eiendeler og gjeld, og fremgår i regnskapslinjen for avregninger i balanseoppstillingen. Bruttobudsjetterte virksomheter presenterer ikke konsernkontoene i Norges Bank som bankinnskudd. Konsernkontoene inngår i regnskapslinjen avregnet med statskassen.

Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

Gebyrinntekter i forbindelse med Forbrukertilsynets aktivitet og andre overføringer til staten presenteres etter samme prinsipp som de er bokført. Gebyrinntektene bokføres i den perioden innbetalingen kommer til Forbrukertilsynets bankkonto. .

Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten presenteres etter kontantprinsippet.

Statlige rammebetingelser Selvassurandørprinsippet

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

Statens konsernkontoordning

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

Virksomheten tilføres ikke likvider gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. For bruttobudsjetterte virksomheter nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto i Norges Bank ved overgang til nytt regnskapsår.

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2024

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling**	Regnskap 2024	Merutgift (-) og mindreutgift
0868	Forbrukertilsynet, Driftsutgifter	01	Driftsutgifter		142 742 000	134 373 845	8 368 155
0865	Forbrukerpolitiske tiltak	21	Tilskudd til dekning av engangskostnader				
			- Omorganisering forbrukerapparatet		2 000 000	922 012	1 077 988
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Nettoordning for mva i staten		0	4 427 116	
Sum utgiftsført					144 742 000	139 722 973	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling**	Regnskap 2024	Merinntekt og mindreinntekt(-)
3868	Forbrukertilsynet, Tilskudd	01	Diverse inntekter		1 000 000	932 475	-67 525
3868	Forbrukertilsynet, Tilskudd	02	Tilskudd		2 745 000	3 420 259	675 259
5309	Tilfeldige inntekter	29	Tilfeldige inntekter - ymse		0	215 062	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift - Folketrygden		0	11 477 769	
Sum inntektsført					3 745 000	16 045 566	

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet						123 677 407	
Kapitalkontoer							
60049401	Norges Bank KK /innbetalinger					11 165 731	
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger					-136 611 629	
708068	Endring i mellomværende med statskassen					1 768 492	
Sum rapportert						0	

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

		2024	2023	Endring
708068	Mellomværende med statskassen	-5 705 658	-7 474 150	1 768 492

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
0868 01	3 622 000	139 120 000	142 742 000
0865 21		2 000 000	2 000 000

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Kompensasjon for lønnsoppgjøret 2024 *	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
0868 01		8 368 155		8 368 155	675 259			9 043 414	2 771 000	9 769 550	9 043 414

* Kolonnen viser lønnskompensasjon på den enkelte budsjettpost for lønnsoppgjørene 2024 slik foreslått i departementenes omgrupperingsproposisjoner og slik disse fremgår av vedlegg 4 i Prop. 36 S (2024-2025) Nysaldering av statsbudsjettet 2024. Se årlig rundskriv R-2/2025 for mer detaljert informasjon.

***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."

*** Mulig overførbart beløp er "Sum grunnlag for overføring", men maksimalt "Maks. overførbart beløp", og minimum "Kompensasjon for lønnsoppgjøret 2024". Se årlig rundskriv R-2/2025 for mer detaljert informasjon om mulig overførbart beløp.

Oppstilling av artskontorapporteringen 31.12.2024

	31.12.2024	31.12.2023
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Innbetalinger fra gebyrer	932 475	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	3 420 259	3 732 844
Salgs- og leieinntekter	0	65 939
Andre inntekter	0	0
<i>Sum inntekter fra drift</i>	<i>4 352 734</i>	<i>3 798 784</i>
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Utbetalinger til lønn	102 078 510	111 588 731
Andre utbetalinger til drift	27 548 959	21 374 677
<i>Sum utbetalinger til drift</i>	<i>129 627 469</i>	<i>132 963 409</i>
Netto rapporterte driftsutgifter	125 274 735	129 164 625
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Innbetaling av finansinntekter	0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Utbetaling til investeringer	5 663 265	2 222 189
Utbetaling til kjøp av aksjer	0	0
Utbetaling av finansutgifter	5 123	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>	<i>5 668 388</i>	<i>2 222 189</i>
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter	5 668 388	2 222 189
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)	215 062	229 591
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)	11 477 769	12 485 098
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)	4 427 116	2 495 051
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>	<i>-7 265 716</i>	<i>-10 219 639</i>
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet	123 677 407	121 167 175

Oversikt over mellomværende med statskassen

Eiendeler og gjeld	31.12.2024	31.12.2023
Fordringer på ansatte	0	0
Kontanter	0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk	-3 258 417	-4 396 584
Skyldige offentlige avgifter	-28 640	-54 786
Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse	-2 342 990	-3 022 780
Mottatte forskuddsbetalinger	0	0
Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m.)	-5 953	0
Differanser på bank og uidentifiserte inntekter	-69 658	0
Sum mellomværende med statskassen	-5 705 658	-7 474 150

Resultatregnskap

	Note	31.12.2024	31.12.2023
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	129 889 052	132 500 591
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	2 890 259	3 732 844
Inntekt fra gebyrer	1	932 475	0
Salgs- og leieinntekter	1	0	65 939
Andre driftsinntekter	1	0	0
<i>Sum driftsinntekter</i>		<i>133 711 787</i>	<i>136 299 375</i>
Driftskostnader			
Varekostnader		0	0
Lønnskostnader	2	104 239 021	113 137 002
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	2 463 647	2 237 096
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	0	0
Andre driftskostnader	5	27 003 996	20 925 277
<i>Sum driftskostnader</i>		<i>133 706 664</i>	<i>136 299 375</i>
Driftsresultat		5 123	0
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	0	0
Finanskostnader	6	5 123	0
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		<i>-5 123</i>	<i>0</i>
Resultat av periodens aktiviteter		0	0

Balanse

EIENDELER

A. Anleggsmidler

I Immaterielle eiendeler

Programvare og lignende rettigheter	3	6 953 663	3 431 938
Immaterielle eiendeler under utførelse	3	0	0
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		<i>6 953 663</i>	<i>3 431 938</i>

II Varige driftsmidler

Tomter, bygninger og annen fast eiendom	4	0	0
Maskiner og transportmidler	4	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	3 677 621	4 163 758
Anlegg under utførelse	4	0	0
Infrastruktureiendeler	4	0	0
<i>Sum varige driftsmidler</i>		<i>3 677 621</i>	<i>4 163 758</i>

III Finansielle anleggsmidler

Investeringer i aksjer og andeler	10	0	0
Obligasjoner		0	0
Andre fordringer		0	0
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		<i>0</i>	<i>0</i>

Sum anleggsmidler		10 631 284	7 595 696
--------------------------	--	-------------------	------------------

B. Omløpsmidler

I Beholdning av varer og driftsmateriell

Beholdninger av varer og driftsmateriell	11	0	0
<i>Sum beholdning av varer og driftsmateriell</i>		<i>0</i>	<i>0</i>

II Fordringer

Kundefordringer	12	0	156 582
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	13	0	0
Andre fordringer	14	3 209 533	1 182 928
<i>Sum fordringer</i>		<i>3 209 533</i>	<i>1 339 510</i>

III Bankinnskudd, kontanter og lignende

Bankinnskudd	15	0	0
Kontanter og lignende	15	0	0
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		<i>0</i>	<i>0</i>

Sum omløpsmidler		3 209 533	1 339 510
-------------------------	--	------------------	------------------

Sum eiendeler drift		13 840 817	8 935 206
----------------------------	--	-------------------	------------------

IV Fordringer vedrørende innkreivingsvirksomhet og andre overføringer

Fordringer vedr. innkreivingsvirksomhet og andre overføringer til staten	8	0	0
<i>Sum fordringer vedr. innkreivingsvirksomhet og andre overføringer</i>		<i>0</i>	<i>0</i>

Sum eiendeler		13 840 817	8 935 206
----------------------	--	-------------------	------------------

Statens kapital og gjeld

	Note	31.12.2024	31.12.2023
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapi tal			
Sum virksomhetskapi tal		0	0
II Avregninger			
Avregnet med statskassen (bruttobudsjetterte)	7	-10 187 406	-12 897 259
Sum avregninger		-10 187 406	-12 897 259
Sum statens kapital		-10 187 406	-12 897 259
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelse r			
Avsetninger langsiktige forpliktelse r		0	0
Sum avsetninger for langsiktige forpliktelse r		0	0
II Annen langsiktig gjeld			
Øvrig langsiktig gjeld		0	0
Sum annen langsiktig gjeld		0	0
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		3 964 590	537 022
Skyldig skattetrekk og andre trekk		3 258 417	4 396 584
Skyldige offentlige avgifter		1 869 290	1 571 329
Avsatte feriepenger		8 674 804	9 636 768
Mottatt forskuddsbetaling	13	0	0
Annen kortsiktig gjeld	16	6 261 122	5 690 762
Sum kortsiktig gjeld		24 028 223	21 832 465
Sum gjeld		24 028 223	21 832 465
Sum statens kapital og gjeld drift		13 840 817	8 935 206
IV Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer			
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	9	0	0
Sum gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer		0	0
Sum statens kapital og gjeld		13 840 817	8 935 206

Note 1 Driftsinntekter

	31.12.2024	31.12.2023
Inntekt fra bevilgninger*		
Inntekt fra bevilgninger	129 889 052	132 500 591
Sum inntekt fra bevilgninger	129 889 052	132 500 591
Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Tilskudd fra Norges forskningsråd	0	0
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	0	0
Tilskudd fra EU	2 890 259	3 732 844
Andre tilskudd og overføringer	0	0
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	2 890 259	3 732 844
Inntekt fra gebyrer		
Gebyrer 1	932 475	0
Sum inntekt fra gebyrer	932 475	0
Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekt, avgiftspliktig	0	0
Salgsinntekt, avgiftsfri	0	0
Salgsinntekt, unntatt avgiftsplikt	0	65 939
Leieinntekter	0	0
Uopptjent inntekt	0	0
Sum salgs- og leieinntekter	0	65 939
Andre driftsinntekter		
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	0	0
Andre driftsinntekter	0	0
Sum andre driftsinntekter	0	0
Sum driftsinntekter	133 711 787	136 299 375

*Etter de statlige regnskapsstandardene beregnes inntekt fra bevilgninger for bruttobudsjetterte virksomheter som differansen mellom periodens kostnader og opptjente transaksjonsbaserte inntekter og eventuelle inntekter fra tilskudd og overføringer til virksomheten. En konsekvens av dette er at resultat av periodens aktiviteter blir null.

For informasjon om mottatte bevilgninger se oppstilling av bevilgningsrapportering.

Note 2 Lønnskostnader

	31.12.2024	31.12.2023
Lønn*	79 053 444	84 454 009
Feriepenger	9 296 137	10 168 895
Arbeidsgiveravgift	11 753 829	12 709 448
Pensjonskostnader**	5 956 050	7 035 383
Lønn balanseført ved egenutvikling av anleggsmidler (-)***	0	0
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-6 578 239	-6 772 491
Andre ytelser	4 757 801	5 541 758
Sum lønnskostnader	104 239 021	113 137 002
Antall utførte årsverk	109	125

*På bakgrunn av at lønnsoppgjøret i staten for 2024 ikke var ferdigstilt ved årsskiftet, har ikke virksomheten utbetalt resultatet av lønnsoppgjøret i 2024. Virksomheten har derfor gjort et estimat for lønnsavsetning for det sentrale lønnsoppgjøret (lokale og eventuelt sentrale tillegg) som utgjør kr 2 816 063 kr. Lønnsavsetningen inkluderer feriepenger, og arbeidsgiveravgift av lønnsavsetningen. Avsetningen inkluderer også virksomhetens eget bidrag til lønnsforhandlinger utover det som er fremforhandlet sentralt. Dette utgjør kr 1 075 870 kr.

** Pensjonskostnaden i 2024 er basert på et estimat for pensjonspremien beregnet av SPK, og ikke faktisk pensjonspremie. Dette skyldes at lønnsoppgjøret i staten for 2024 ikke var ferdigstilt ved årsskiftet. Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2024 6,74 prosent (arbeidsgiverandel av pensjonspremie på artskonto 542/pensjonsgrunnlaget i 2024 rapportert til SPK). For regnskapsåret 2023 utgjorde premiesatsen 7,44 prosent

*** Inneholder lønn og sosiale kostnader (feriepenger, arbeidsgiveravgift og pensjonskostnader).

Note 3 Immaterielle eiendeler

	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	4 706 569	0	4 706 569
Tilgang i året	4 716 694	0	4 716 694
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0
Anskaffelseskost	9 423 263	0	9 423 263
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	1 274 631	0	1 274 631
Ordinære avskrivninger i året	1 194 969	0	1 194 969
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2024	6 953 663	0	6 953 663

Note 4 Varige driftsmidler

	Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l.	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	7 855 959	7 855 959
Tilgang i året	782 541	782 541
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i året	0	0
<u>Anskaffelseskost</u>	<u>8 638 500</u>	<u>8 638 500</u>
Akkumulerte nedskrivninger 01.01	0	0
Nedskrivninger i året	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	3 692 201	3 692 201
Ordinære avskrivninger i året	1 268 678	1 268 678
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0
Balanseført verdi 31.12.2024	3 677 621	3 677 621

Note 5 Andre driftskostnader

	31.12.2024	31.12.2023
Husleie	8 178 408	8 167 615
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	0	0
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	2 660 256	2 866 481
Leie maskiner, inventar og lignende	3 388 389	1 856 438
Mindre utstyrsanskaffelser	305 825	115 460
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	33 336	33 139
Kjøp av konsulenttjenester	3 713 291	1 797 690
Kjøp av andre fremmede tjenester	678 283	1 518 837
Reiser og diett	2 366 289	1 582 769
Tap og lignende	0	0
<u>Øvrige driftskostnader</u>	<u>5 679 919</u>	<u>2 986 848</u>
Sum andre driftskostnader	27 003 996	20 925 277

Tilleggsinformasjon om operasjonelle leieavtaler

Gjenværende varighet

Type eiendel

	Immaterielle eiendeler	Tomter, bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transportmidler	Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	Infrastruktureiendeler	Sum
Varighet inntil 1 år						0
Varighet 1-5 år			1 608 207	163 517		1 771 724
<u>Varighet over 5 år</u>			<u>7 734 533</u>	<u>66 097</u>		<u>7 800 630</u>
Kostnadsført leiebetaling for perioden	0	9 342 740	0	229 614	0	9 572 354

Virksomheten har flere husleieavtale med ulik varighet. Porsgrunn: Kostnad: 4 776 133 kr, 6 års gjenværende varighet. Stavanger: Kostnad 1 574 681 kr, 1,8 års gjenværende varighet. Tromsø: Kostnad 1 424 928 kr, 5,4 års gjenværende varighet

Longyearbyen kontor: Kostnad 404 694 kr, 16,6 års gjenværende varighet. Longyearbyen boliger; 1 128 778 kr 15 års gjenværende varighet

Note 7 Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen

A) Forklaring til at periodens resultat ikke er lik endring i avregnet med statskassen i balansen (kongruensavvik)

	31.12.2024	31.12.2023	Endring*
Avregnet med statskassen i balansen	-10 187 406	-12 897 259	2 709 853

Bakgrunnen for at periodens resultat ikke er lik endring i avregnet med statskassen i balansen for bruttobudsjetterte virksomheter er at konsernkontoene i Norges Bank inngår som en del av avregnet med statskassen i balansen. I tillegg hensyntas enkelte transaksjoner som ikke er knyttet til virksomhetens drift og transaksjoner som ikke medfører ut- eller innbetaling. Nedenfor vises de ulike postene som er grunnen til at endring i avregnet med statskassen i balansen ikke er lik periodens resultat.

Endring i avregnet med statskassen

Konsernkontoer i Norges Bank

- Konsernkonto utbetaling	-136 611 629
+ Konsernkonto innbetaling	11 165 731
Netto trekk konsernkonto	-125 445 898

Innbetalinger og utbetalinger som ikke inngår i virksomheten drift (er gjennomstrømningsposter)

- Innbetaling innkrevingsvirksomhet og andre overføringer	0
+ Utbetaling tilskuddsforvaltning og andre overføringer	0

Bokføringer som ikke går over bankkonto, men direkte mot avregning med statskassen

+ Inntektsført fra bevilgning (underkonto 1991)	129 889 052
- Gruppeliv/arbeidsgiveravgift (underkonto 1985 og 1986)	-11 692 832
+ Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift (underkonto 1987)	4 539 824

Andre avstemmingsposter

Spesifikasjon av andre avstemmingsposter	0
--	---

Forskjell mellom resultatført og netto trekk på konsernkonto -2 709 853

Resultat av periodens aktiviteter før avregning mot statskassen 0

Sum endring i avregnet med statskassen * **-2 709 853**

*Sum endring i avregnet med statskassen skal stemme med periodens endring ovenfor.

Note 7B Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen (bruttobudsjetterte virksomheter)

B) Forskjellen mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2024 Spesifisering av bokført avregning med statskassen	31.12.2024 Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
Immaterielle eiendeler og varige driftsmidler			
Immaterielle eiendeler	6 953 663		6 953 663
Varige driftsmidler	3 677 621		3 677 621
<i>Sum</i>	<i>10 631 284</i>	<i>0</i>	<i>10 631 284</i>
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
Andre fordringer	0	0	0
<i>Sum</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Omløpsmidler			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	0	0	0
Kundefordringer	0	0	0
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	0	0	0
Andre fordringer	3 209 533	0	3 209 533
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
Fordringer vedrørende innkreivingsvirksomhet og andre overføringer til staten	0	0	0
<i>Sum</i>	<i>3 209 533</i>	<i>0</i>	<i>3 209 533</i>
Langsiktige forpliktelser og gjeld			
Avsetninger langsiktige forpliktelser	0	0	0
Øvrig langsiktig gjeld	0	0	0
<i>Sum</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-3 964 590	0	-3 964 590
Skyldig skattetrekk og andre trekk	-3 258 417	-3 527 826	269 409
Skyldige offentlige avgifter	-1 869 290	-28 640	-1 840 650
Avsatte feriepenges	-8 674 804	0	-8 674 804
Annen gjeld til ansatte	-5 334 187	0	-5 334 187
Avsatt pensjonspremie til SPK, arbeidsgiverandel	0	-2 073 581	2 073 581
Mottatt forskuddsbetaling	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	-926 935	-75 611	-851 324
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	0	0	0
<i>Sum</i>	<i>-24 028 223</i>	<i>-5 705 658</i>	<i>-18 322 564</i>
Sum	-10 187 406	-5 705 658	-4 481 747

Note 12 Kundefordringer

	31.12.2024	31.12.2023
Kundefordringer til pålydende	0	156 582
Avsatt til forventet tap (-)	0	0
Sum kundefordringer	0	156 582

Note 14 Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2024	31.12.2023
Forskuddsbetalt lønn	0	0
Reiseforskudd	0	0
Personallån	0	0
Andre fordringer på ansatte	0	0
Forskuddsbetalte leie	1 392 619	-371 470
Andre forskuddsbetalte kostnader	1 264 220	1 066 937
Andre fordringer	552 693	487 461
Sum andre kortsiktige fordringer	3 209 533	1 182 928

Note 16 Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2024	31.12.2023
Skyldig lønn	5 953	0
Annen gjeld til ansatte	2 866 121	2 488 224
Avsetning for lønnsoppgjøret 2024*	2 468 066	0
Påløpte kostnader	324 982	23 176
Avstemmingsdifferanser ved rapportering til statsregnskapet	66 000	3 179 362
Avsatt pensjonspremie til SPK, arbeidsgiverandel	0	0
Annen kortsiktig gjeld	530 000	0
Sum annen kortsiktig gjeld	6 261 122	5 690 762

* På bakgrunn av at lønnsoppgjøret i staten for 2024 ikke var ferdigstilt før i slutten av november, har ikke virksomheten utbetalt resultatet av lønnsoppgjøret i 2024. Virksomheten har derfor gjort et estimat for lønnsavsetningen for det sentrale lønnsoppgjøret (lokale og eventuelt sentrale tillegg), jf. note 2. Avsetningen inkluderer også virksomhetens eget bidrag til lønnsforhandlinger utover det som er fremforhandlet sentralt.



Forbrukertilsynet

forbrukertilsynet.no



Riksrevisjonen

FORBRUKERTILSYNET

Org. Nr.: 974761335

Riksrevisjonens beretning

Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert årsregnskapsoppstillingene for Forbrukertilsynet for regnskapsåret 1. januar - 31. desember 2024. Årsregnskapsoppstillingene består av oppstilling av bevilgnings- og artskontorrapportering, virksomhetsregnskap og noter, herunder sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.

Oppstilling av bevilgnings- og artskontorrapporteringen viser at 123 677 407 kroner er rapportert netto til bevilgningsregnskapet. Oppstilling av virksomhetsregnskapet viser driftsinntekter på 133 711 787 kroner og driftskostnader på 133 706 664 kroner.

Etter Riksrevisjonens mening

- oppfyller årsregnskapsoppstillingene gjeldende krav,
- gir oppstilling av bevilgnings- og artskontorrapporteringen et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger, inntekter og utgifter for 2024 og kapitalposter per 31. desember 2024, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten, og
- gir oppstilling av virksomhetsregnskapet et dekkende bilde av virksomhetens resultater for 2024 og av eiendeler, gjeld og statens kapital per 31. desember 2024, i samsvar med statlige regnskapsstandarder (SRS).

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med *lov om Riksrevisjonen*, *instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon (ISSAI-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til lov, instruks og disse standardene er beskrevet nedenfor under Riksrevisjonens oppgaver og plikter ved revisjonen. Vi er uavhengige av virksomheten i samsvar med kravene i lov og instruks om Riksrevisjonen og ISSAI 130 Code of Ethics utstedt av International Organisation of Supreme Audit Institutions (INTOSAIs etikkregler), og vi har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene. Innhentet revisjonsbevis er etter vår vurdering tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

Øvrig informasjon i årsrapporten

Ledelsen er ansvarlig for informasjonen i årsrapporten. Øvrig informasjon består av ledelseskomentarer (i del VI) og annen øvrig informasjon (del I–V) i årsrapporten. Riksrevisjonens konklusjon ovenfor om årsregnskapsoppstillingene dekker ikke informasjonen i øvrig informasjon.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapsoppstillingene er det vår oppgave å lese øvrig informasjon i årsrapporten. Formålet er å vurdere hvorvidt det foreligger vesentlig inkonsistens mellom den øvrige

informasjonen, årsregnskapsoppstillingene og kunnskapen vi har opparbeidet oss under revisjonen av årsregnskapsoppstillingene, eller hvorvidt den øvrige informasjonen ellers fremstår som vesentlig feil. Vi

har plikt til å rapportere dersom den øvrige informasjonen fremstår som vesentlig feil. Vi har ingenting å rapportere i så henseende.

Basert på kunnskapen vi har opparbeidet oss i revisjonen, mener vi at den øvrige informasjonen i årsrapporten:

- er konsistent med årsregnskapsoppstillingene og
- inneholder de opplysninger som skal gis i henhold til gjeldende regelverk

Ledelsens og det overordnede departementets ansvar for årsregnskapet

Ledelsen er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten og de statlige regnskapsstandardene (SRS). Ledelsen er også ansvarlig for slik intern kontroll som den finner nødvendig for å kunne utarbeide årsregnskapet som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

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

Riksrevisjonens oppgaver og plikter ved revisjon av årsregnskapsoppstillingene

Vårt mål er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapsoppstillingene som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som gir uttrykk for Riksrevisjonens konklusjon. Betryggende sikkerhet er en høy grad av sikkerhet, men ingen garanti for at en revisjon utført i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon er å anse som vesentlig dersom den, enkeltvis eller samlet, med rimelighet kan forventes å påvirke de beslutningene brukerne foretar på grunnlag av årsregnskapsoppstillingene.

Som del av en revisjon i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon, utøver vi profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen. I tillegg:

- identifiserer og vurderer vi risikoene for vesentlig feilinformasjon i årsregnskapsoppstillingene, enten det skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Vi utformer og gjennomfører revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer, og innhenter revisjonsbevis som er tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon som følge av misligheter ikke blir avdekket, er høyere enn for feilinformasjon som skyldes utilsiktede feil, siden misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, uriktige fremstillinger eller overstyring av intern kontroll.
- opparbeider vi oss en forståelse av internkontroll som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige etter omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om effektiviteten av virksomhetens interne kontroll.
- evaluerer vi om de anvendte regnskapsprinsippene er hensiktsmessige, og om tilhørende noteopplysninger utarbeidet av ledelsen er rimelige.
- dersom vi gjennom revisjonen av årsregnskapsoppstillingene får indikasjoner på vesentlige brudd på bevilgningsreglementet, gjennomfører vi utvalgte revisjonshandlinger for å kunne uttale oss om hvorvidt det er vesentlige brudd på bevilgningsreglementet.
- evaluerer vi den samlede presentasjonen, strukturen og innholdet i årsregnskapsoppstillingene, og hvorvidt årsregnskapsoppstillingene gir uttrykk for de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten og de statlige regnskapsstandardene (SRS).

Vi kommuniserer med ledelsen blant annet om det planlagte innholdet i og tidspunkt for revisjonsarbeidet og eventuelle vesentlige funn i revisjonen, herunder vesentlige svakheter i den interne kontrollen som vi avdekker gjennom revisjonen. Vi informerer overordnede departementet om funn og svakheter.

Oslo, 20. mai 2025

Etter fullmakt

Tor Digranes
ekspedisjonssjef

Usman Asif
avdelingsdirektør

Beretningen er godkjent og ekspedert digitalt.