



Årsrapport 2024

PÅ LAG MED UNGE FORBRUKERE

Årsrapport 2024

Forsidebilde: Adobe Stock/Carballo

Design: Forbrukerrådet/Hanne Fossaa Eriksen

Trykk: Oslo digitaltrykk

Forord frå forbrukardirektøren

Forbrukarane treng ei sterk stemme som tryggjer rettane deira. Større økonomiske skilnader gjer fleire sårbare og krev eit sterkt forbrukarvern, ikkje minst i krisetider, som vi på fleire måtar står i. Denne sterke stemma er Forbrukarrådet sett til å vere – gjennom å vere ein synleg, tydeleg og uavhengig interessepolitisk aktør som arbeider for forbrukarrettar, fremjar forbrukarperspektivet og legg til rette for at folk kan bruke forbrukarmakta si.

I denne årsrapporten har vi gjort greie for korleis oppdraget er løyst i 2024. Forbrukarrådet går no inn i det siste året for verksemdsstrategien 2021–2025. Blikket må på ny løftast høgare, og vi skal sjå langt fram, mot 2030. Overgangen til eit berekraftig samfunn og den digitale revolusjonen utfordrar alt forbruk og alle forbrukarar. Dette styrer framleis prioriteringane til Forbrukarrådet. Ubalansen i marknadane kan verke evig og uforanderleg og endrar seg ikkje mykje frå år til år, men med tolmod og vilje sørgjer vi for at utviklinga er forbrukarvenleg.

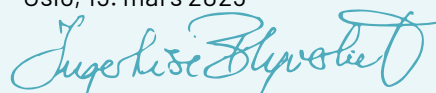
I 2025 vil Forbrukarrådet sikre forbrukarrettane ved bruk av kunstig intelligens og arbeide for ein trygg digital kvardag for både barn og vaksne. Forbrukarane skal vere i sentrum for ein sirkulær økonomi og ha verktøy for å leve meir miljøvenleg. Og forbrukarane skal bli mindre sårbare og lettare kunne unngå økonomiske fallgruver. Alt skal byggje på innsikt om forbrukarane, slik at dei får hjelp der dei er, og når dei treng det. Ikkje minst gjeld dette unge forbrukarar, som har fått særleg merksemd det siste året, både i Forbrukarrådet og her i årsrapporten.

Forbrukarrådet har ein ambisjon om å etablere ein tydeleg forbrukarpolitisk agenda i Noreg, og mange nye samarbeid skal undersøkjast og utviklast. Og ikkje minst arbeider Forbrukarrådet for å gjere det mykje enklare og tryggare å vere ung forbrukar.

Årsrapporten er den formelle meldinga til Barne- og familiedepartementet (BFD) om korleis Forbrukarrådet har brukt årets løyving over statsbudsjettet. Rapporten presenterer verksemda og resultatet i året som har gått, og skal fungere som grunnlagsdokument for BFD i styringa av Forbrukarrådet. Årsrapporten for 2024 er strukturert etter rapporteringskrava frå Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) med supplerande krav frå BFD.

God lesing!

Oslo, 15. mars 2025


Inger Lise Blyverket


Innhold

	Forord fra forbrukerdirektøren	3
Del 1	Styrets beretning	10
Del 2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	16
Del 3	Årets aktiviteter og resultater	24
	Resultater ifølge krav i tildelingsbrevet, samlet vurdering	25
	Viktige forbrukerseiere	26
	Politiske satsingsområder	28
	Forbrukerrådets juridiske arbeid	38
	Veiledning av forbrukerne	40
	Våre digitale tjenester	42
	Kommunikasjon og mediarbeid	46
Del 4	Styring og kontroll i virksomheten	54
Del 5	Vurdering av framtidsutsikter	62
Del 6	Årsregnskap 2024	70

I årsrapporten kan du lese om hvordan vi har jobbet med satsingen på unge i 2024. Vi har et mål om å nå bedre ut til unge forbrukere med informasjon, råd og vink om forbrukerrettigheter.

Forbrukerrådet Ung: På lag med unge forbrukere	
Forvirret av voksenlivet? Ny nettside hjelper unge	8
Forbrukerkonferansen 2024: Lett å bli lurt?	14
Få unge ber om veiledning	22
30 000 nedlastinger av Forbrukerrådets podkast	52
Vi når unge forbrukere også gjennom media	60
Hva trenger unge voksne fra Forbrukerrådet?	68

Milepæler i Forbrukerrådets historie



1953: Forbrukerrådet opprettes

Den åpenbare ubalansen i maktforholdet mellom forbrukere og leverandører i forbrukermarkedene utløste krav om et Forbrukerråd. Den 7. juli 1953 ble det vedtatt at Forbrukerrådet skulle opprettes. 11. september oppnevnte Regjeringen medlemmene i Forbrukerrådet, og 9. oktober samme år hadde Forbrukerrådet sitt første møte.



1958: Forbruker-rapporten

De ulike avisredaksjonene ønsket ikke å publisere navnene på produkter nevnt i testene av frykt for søksmål. Fordi testene navnga produkter og kunne avsløre mangler som var viktige for forbrukerne å vite om, bestemte Forbrukerrådet seg for å skrive og distribuere egne rapporter. 1958 kom «Forbruker-rapporten», og var abonnementsbasert.



1962: FNs forbrukerrettigheter

15. mars 1962 lanserte John F. Kennedy de fire grunnleggende forbrukerrettighetene: 1. Retten til trygge produkter, 2. Retten til å bli informert, 3. Retten til å kunne velge, og 4. Retten til å bli hørt. Disse ble kjent som FNs forbrukerrettigheter, og 15. mars er blitt den internasjonale forbrukerdagen.



1965: Lukkeloven åpnes

Forbrukerrådet arbeidet for utvidede åpningstider for å skape større tilgjengelighet for forbrukerne. Dette har vært en evig tilbakevendende sak, og så sent som i 2018 kom temaet om søndagsåpne butikker nok en gang på høring. Men det var på 80-tallet at åpningstidsreguleringen ble liberalisert etter at Tiny-butikkene solgte dagligvarer i helgene og ble ilagt bøter for det.



1972-1975: 70-tallets lovbonanza

På 1970-tallet ble tre viktige lover opprettet. Angrerett-loven (1972) gav forbrukerne angrerett ved salg utenfor vanlig butikk. I 1973 kom markedsføringsloven, og som følge av den ble Forbrukerombudet opprettet. Kjøpsloven av 1907 (senere forbrukerkjøpsloven) ble revidert i 1975 og styrker rettighetene til forbruker betydelig.



1973-1975: Forbrukerrådet blir landsdekkende

Forbrukerrådet hadde først kontor bare i Oslo. Heimstellkontorene drev med en del overlappende virksomhet og fantes i alle fylker. De ble slått sammen med Forbrukerrådet, som dermed ble landsdekkende. Heimstellkontorene hadde i mange år laget ulike filmer fokusert mot ungdom og husmødre. De nye fylkeskontorenes største virksomhetsområder var å ta imot henvendelser fra forbrukerne, i dag kjent som veiledningstjenesten. I 1973 demokratiseres også Forbrukerrådet og får et landsmøte som øverste organ.



1984-1986: Liberalisering og nye forbrukerutfordringer

Mye var på plass etter 70-tallet, men 80-tallet brakte nye forbrukerutfordringer. Bolig- og kredittmarked ble liberalisert. Forbrukerrådet, med styreleder Kristin Moe i spissen, refser bankene for deres høye gebyrer. Kampen mot bankgebyrer har i mange år vært en fanesak for Forbrukerrådet. I 1985 fikk vi også lov om kredittkjøp som begrenset korteiers ansvar ved tap.



2008: Finansportalen.no

Etter 20 år med trykte lister over låne- og innskuddsrenter ble Finansportalen lansert. Et digitalt, forbedret og utvidet tilbud for å hjelpe forbrukerne til å sammenligne vilkår og priser i et uoversiktlig marked. Finansportalen inneholder flere tjenester innen bank og finans og ble den første i en rekke portalinitiativ fra Forbrukerrådet.



2013: Røeggen-saken

Etter seks år i rettsvesenet vant Ivar Røeggen og Forbrukerrådet mot DNB i Høyesterett. Røeggen hadde inngått en avtale om lånefinansierte spareprodukter med garantert avkastning. Dette endte med et tap på 230.000 kroner. DNB ble dømt for å ha gitt feil eller ufullstendig informasjon. Seieren påvirket utfallet av dommen til over 2000 småsparere i hele Norge.



2015: Strømpris.no

Strømpris.no ble lansert 31. august 2015 av forbrukerminister Solveig Horne og olje- og energiminister Tord Lien. Det ble også vedtatt en forskrift som pålegger alle strømsalgsselskapene om å rapportere alle sine avtaler til portalen. Tjenesten systematiserer og rangerer alle avtalene i markedet og gir forbrukerne en enkel mulighet til å sammenligne vilkår og priser i strømmarkedet.



2019: Gruppesøksmål mot DNB

Aksjefondet DNB Norge, sammen med to andre aksjefond, ble markedsført som aktivt forvaltet. I praksis kopierte fondet børsens aksjesammensetning, tilnærmet likt et indeksfond, som var seks ganger dyrere enn DNBs sammenliknbare indeksfond. Lagmannsretten konkluderte med at 180 000 fondskunder skulle få tilbake 345 millioner kroner av gebyrene betalt. Dette var en historisk forbrukerseier som vil disiplinere en hel bransje.



2021: Forbrukerrådet spisses

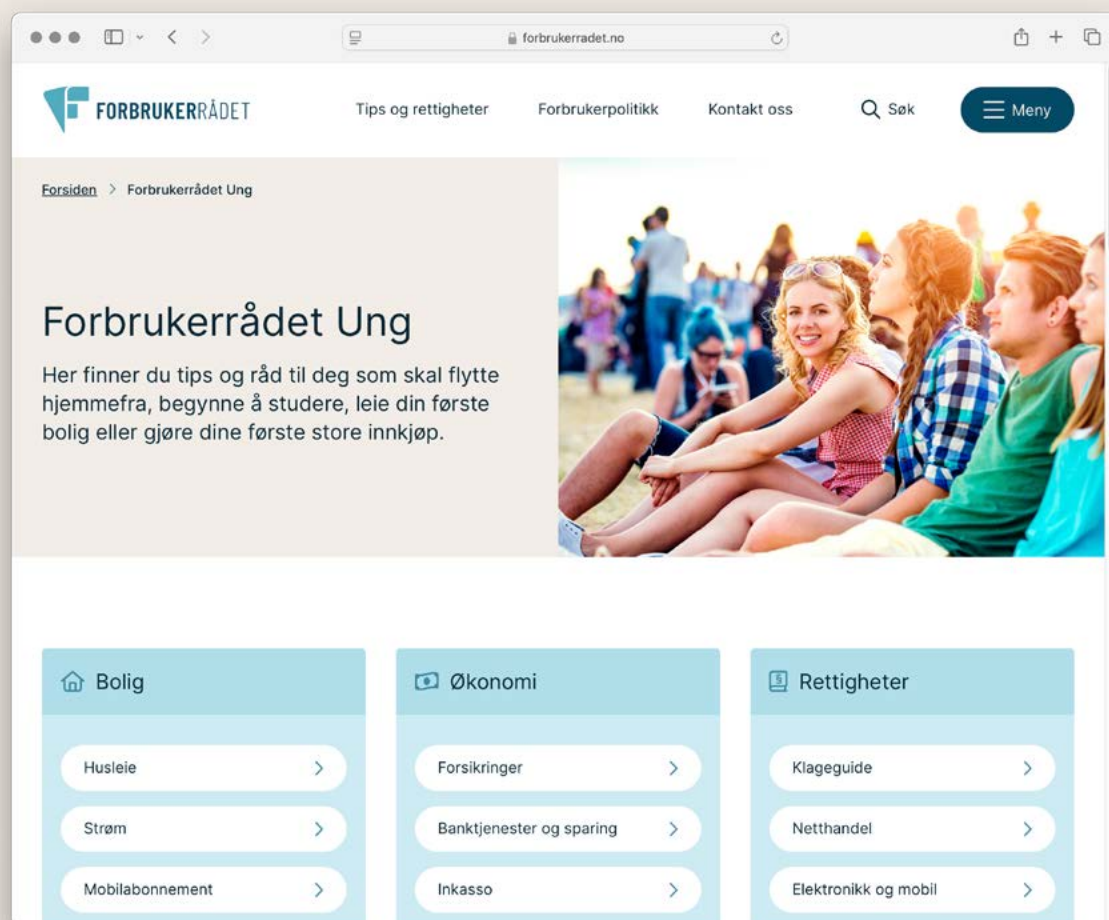
Forbrukerrådet har vært organisert på flere måter med forskjellig antall kontorer. De første 20 årene hadde vi ett kontor i Oslo, så ble det ett kontor i hvert fylke de neste 30 årene, så ble 15 år ti regionkontorer, før vi i 2017 fikk fire kontor. I 2021 ble de gjenværende fire regionskontorene og deres arbeidsoppgaver flyttet fra Forbrukerrådet til Forbrukertilsynet. Dermed hadde Forbrukerrådet ikke lenger tvisteløsningsoppgaver, og dette gjorde Forbrukerrådet til en interessepolitisk organisasjon.

Forbrukerrådet Ung

Pressemelding ved lansering av nettsiden Forbrukerrådet Ung, august 2024:

Forvirret av voksenlivet? Ny nettside hjelper unge med alt fra bolig til bilkjøp

Har du nylig flyttet hjemmefra, eller kanskje du skal kjøpe din første bil eller leilighet? På [Forbrukerrådet Ung](https://forbrukerradet.no/ung) finner du nyttig info og tips.



Forbrukerrådet Ung på forbrukerradet.no

PÅ LAG MED UNGE FORBRUKERE

Overgangen til voksenlivet byr ofte på mange spørsmål. Hvordan velger du egentlig riktig strømavtale? Hva har du krav på hvis mobilen din plutselig slutter å virke eller pakken du har kjøpt på nettet ikke dukker opp? Og hvilke rettigheter har du egentlig hvis toget ikke går som det skal?

Dette og mye mer finner du svar på hos Forbrukerrådet Ung.

Direktør Inger Lise Blyverket i Forbrukerrådet håper den nye siden kan bidra til å gjøre livet litt enklere og tryggere for studenter og andre unge forbrukere.

– Vi vet at det er mye nytt å sette seg inn i når man er på vei inn i voksenlivet. Målet er at Forbrukerrådet Ung skal være et sted du kan få svar på typiske store og små spørsmål som dukker opp på veien, sier Inger Lise Blyverket, direktør i Forbrukerrådet.

– Når du for eksempel skal leie bolig eller inngå andre store avtaler, anbefaler vi alltid å bruke kontrakt. Vi har laget en standard husleiekontrakt og kontrakt for kjøp av bruktbil og andre varer, som er klare til bruk, forteller Blyverket.

"Forbrukerrådet Ung skal være et sted du kan få svar på typiske store og små spørsmål som dukker opp på veien"

Sjekk rettighetene dine

På Forbrukerrådet Ung finner du også en egen klagekalkulator, togkalkulator og flykalkulator.

For når kan du egentlig klage på en vare som ikke står til forventningene? Og hva har du rett på hvis flyet eller toget er forsinket eller innstilt? Ved å klikke deg gjennom noen spørsmål om den spesifikke situasjonen du står i, vil du enkelt få svar på hvilke rettigheter som gjelder.

Frister det mer å få forbrukertips rett i øret? Forbrukerrådet har også laget egne fem-minutters podcastepisoder spesielt rettet mot unge.

– Her får du tips til hva du bør tenke på før du starter sparing i BSU-konto, hvilke forsikringer du bør ha på plass, og hvordan du tar kontroll på studentøkonomien, sier Blyverket.

Nyttige kontrakter for leie og kjøp

På den nye siden finner du praktiske råd og tips til deg som:

- Skal flytte hjemmefra og leie bolig
- Nylig har fått ansvar for din egen økonomi, abonnementer eller banktjenester
- Skal gjøre store kjøp, som bil eller nye møbler
- Vil vite mer om hva du har krav på hvis noe du har kjøpt ikke fungerer som det skal

Blant annet inneholder siden en oversikt over Forbrukerrådets ferdige kontrakter og maler, som vi oppfordrer unge til å ta i bruk.



Forbrukerrådet Ung på forbrukerradet.no

Del 1

STYRETS BERETNING

Behovet for et forbrukerråd startet med husmødre som forvaltet knappe husholdningsbudsjett og trengte råd om hvilke varer som var rimeligst og best, etter at forbruksvanene ble endret etter krigen. Forbrukerrådet er etter mer enn 70 år fortsatt like aktuelt. I dag gir Forbrukerrådet alle forbrukere råd om deres rettigheter, vi veileder i komplekse markeder, og vi påvirker samfunnet i en forbrukervennlig retning.

Dyrtid

Dyrtiden var for de fleste en ubehagelig overraskelse. Nå snakkes det mindre om den, men den er ikke over. Selv om prisstigning og rentevækst har flatet ut, er ikke ting blitt billigere. Forbrukerne lever med de høyeste prisene til nå. Forbrukerrådet fortsetter å belyse den økonomiske situasjonen til forbrukerne, spesielt de som er blitt ofre for dyrtiden.

Når forbrukerne får økte utgifter, blir forbrukerrettighetene enda viktigere – spesielt for de som har minst. Går vaskemaskinen i stykker, er gode garanti- og reklamasjonsrettigheter et vern mot høye reparasjonsutgifter. At produkter varer lenge og kan repareres, og at reservedeler er tilgjengelige i hele produktlevetiden, er ikke bare økonomisk fornuftig, det sparer også miljøet for unødvendige utslipp. Det må lønne seg å reparere fremfor å kjøpe nytt. Forbrukerrådet har i lys av dyrtiden valgt å løfte frem denne sammenhengen og behovet for en mer bærekraftig og sirkulær økonomi.

En av forutsetningene for at Forbrukerrådet når frem i sitt påvirkningsarbeid, og at vi når frem til forbrukerne og i media, er den høye tilliten vi har bygget opp over mange år. I en omdømmemåling av offentlige etater utført av avisen Alltinget og kommunikasjonsbyrået Apeland kom Forbrukerrådet på tredjeplass, etter Riksrevisjonen og Lånekassen. I en tilsvarende måling

som ble offentliggjort i høst, og som markedsanalyse-selskapet Ipsos sto bak, fikk Forbrukerrådet fjerdeplassen blant de til sammen 98 ulike etatene som ble målt. Det Forbrukerrådet ble målt på, var totalinntrykk, samfunnsansvar, effektivitet og økonomisk styring, åpenhet og informasjon og kompetanse/fagkunnskap.

Engasjement for de unge forbrukerne

Forbrukerrådets forbrukerkonferanse har etablert seg som en møteplass for et bredt utvalg av aktører innen forbrukernes interesser. Konferansen gjennomføres for å sette søkelyset på viktige forbrukerutfordringer og øke oppmerksomheten om forbrukerpolitikken. Årets konferanse tok opp noen av de unges utfordringer som forbrukere og bar navnet «Lett å bli lurt?». Som oppspill til debatt ble det lagt frem to ferske undersøkelser om oppvarming i leieboliger og om det massive reklamepresset unge utsettes for, fra blant andre influensere, knyttet til mat og drikke, kost- og treningstilskudd. Ved å hjelpe unge forbrukere hjelper vi alle forbrukere.

Forbrukerrådet har deltatt aktivt i arbeid med å frikoble russefeiringen fra markedskreftene. Dette er en arena der ubalansen mellom russeren som forbruker og leverandørene er massiv.

Også innenfor et av de store interesseområdene blant unge, nemlig dataspill, har Forbrukerrådet rettet sitt søkelys på et sentralt problem – virtuell valuta. På bakgrunn av rapporten *Getting played: The true cost of virtual currency* har Forbrukerrådet sammen med 21 andre BEUC-medlemmer klaget inn sju ledende dataspillprodusenter for lovbrudd.

Også mer generelt har Forbrukerrådet arbeidet med barns trygghet på nett. Vi har gitt en rekke innspill til regjeringens gjennomgang av reglene som skal styrke barn og unges digitale forbrukerhverdag, vi har gitt innspill til skjermbрукutvalget, og vi har laget en rapport om kommersiell utnytting av barn og unge på nett.

Bredt engasjement for forbrukerne

Forbrukerrådets strategiske satsinger på bærekraft, digital utvikling og økonomisk sårbarhet legger føringer for arbeidet vårt. Disse hovedtrendene påvirker forbrukerne og våre prioriteringer. Samtidig arbeider vi også med andre utfordringer forbrukerne møter gjennom et år.

Forbrukerrådet har blant annet vært pådriver for å forsterke husleieloven som en forbrukerlov, og fått gjennomslag for at det skal settes ned et eget lovutvalg. Etter over to års arbeid leverte lovutvalget NOU 2024: 19 Ny boligleielov i oktober. Forbrukerrådet var representert i lovutvalget. Nå er det opp til regjering og Storting.

På finansområdet har vi tatt for oss produktpakker. Disse gjør de finansielle produktene vanskelige å forstå og sammenligne for forbrukerne, og de kan bidra til at kundene blir låst inne i mindre gunstige avtaler som det kan være vanskelig å komme seg ut av. Forbrukerrådet er bekymret for gjeldsbelastningen mange har på grunn av usikret gjeld, og har arbeidet med dette spørsmålet på flere fronter. Vi har spilt inn behovet for å innføre et rente- og kostnadstak på usikret gjeld for å bremse gjeldsspiraler, og vi slutter ikke med å motivere forbrukerne til å sammenligne og eventuelt bytte bank. Forbrukerrådet har lenge jobbet for å redusere inkasosolærne og gebyrene hos namsfogden. I november kunngjorde namsmannen at utleggstrekkene blir redusert fra 1. januar 2025. Vi har også spilt inn behovet for et komplett inkassoregister. Forbrukerrådet har fått solid gjennomslag for at mange aktører opererer med ulovlige fakturagebyrer, og mange har innrettet seg. I 2024 utga vi rapporten *Forbrukerutfordringer ved betaling av kollektivtransport og parkering*. Rapporten viser at mange forbrukere opplever noen av dagens løsninger som så vanskelige å bruke uten digitale verktøy at enkelte unngår å bruke tjenestene.

Vi har et våkent øye med helseskadelige stoffer i vanlige forbrukerprodukter. I 2024 undersøkte Forbrukerrådet innholdet av den helseskadelige bisfenolgruppen i matemballasje. Resultatet viser at bisfenoler lekker til mat over anbefalte nivåer.

Sirkulærøkonomi får stor oppmerksomhet fra Forbrukerrådet. Forbrukerrådet gjennomførte i 2024 en vilkårsundersøkelse om forbrukeres rettigheter ved leie av ting. Resultatet av undersøkelsen viste at vilkårene hos 45 aktører som leier ut ting, var nedslående. Grunnleggende forbrukerrettigheter er ikke på plass i leiemarkedet. Våre undersøkelser viser at det er helt nødvendig å få på plass lovregulering. Regjeringspartiene med støtte fra SV vedtok i 2024 å legge frem et forslag til en lov om leie av ting (som f.eks. verktøy, kjøretøy og sportsutstyr) i 2026. At forbrukerne skal få bedre rettigheter når de leier i stedet for å kjøpe ting, er en viktig delseier for å styrke forbrukerrettighetene i en mer sirkulær økonomi.

Forbrukerrettigheter under press

Det å kunne klage når et kjøp ikke går som det skal, er viktig for forbrukerne. De skal kunne få rett når de har rett. Et godt utenomrettslig klage tilbud med lav terskel er nødvendig for å sikre forbrukernes interesser. I Norge er de forbruksområdene som ikke dekkes av forbrukerkjøpsloven, stort sett dekket av bransjeviser nemnder som behandler klager fra forbrukere. Klageorgan må godkjennes av Barne- og familiedepartementet og ha forbrukerrepresentasjon, som regel fra Forbrukerrådet. Forbrukerrådets representasjon i nemndene har vært under press som følge av flere og ikke minst mer kompliserte saker. Det er et stort potensial for mer samarbeid mellom nemndene for å sikre et bedre tilbud til forbrukerne. Samtidig har flybransjen over tid hatt en kritikkverdig kundebehandling som har gitt store utfordringer for Flyklagenemnda. Forbrukerrådets advokatordning har løftet frem flere juridiske problemstillinger med mål om å avklare forbrukernes rettigheter.

Flere tjenester på forbrukerradet.no

Etter at Forbrukerrådet i 2023 gjennomførte en digital omstilling og etablerte en felles helhetlig arkitektur for Forbrukerrådets tjenester som skulle gi oss kapasitet til å utvikle nye tjenester, er det lansert tre nye tjenester. Den første er nettsiden Forbrukerrådet Ung, som skal bidra til mer kunnskap om forbrukerrettigheter blant unge forbrukere. Den andre er togkalkulatoren, som hjelper strandede eller forsinkede togpassasjerer å finne ut hva de har krav på i sin fortvilte situasjon. Den tredje tjenesten er miljøveilederen, som skal fremme ideer og metoder for å få en mer sirkulær økonomi. Her finnes tester og en ny kalkulator som gjør det mulig å beregne sitt eget klimafotavtrykk. Forbedring og fornying skjer løpende – tidlig i året relanserte vi pensjonstjenesten, og nå arbeider vi med å forbedre forsikringstjenesten. I 2024 har vi også tatt i bruk kunstig intelligens for å effektivisere prosesser i arbeidet.

Gode råd til forbrukerne

Forbrukerrådets nettsider er plattformen for alle våre digitale tjenester og for produkttester og informasjon til forbrukerne. Vi gir forbrukerne førkjøpsråd blant annet med vekt på bærekraft gjennom miljøveilederen. Vi hjelper forbrukerne med å sammenligne tilbud på det kompliserte strømmarkedet gjennom strømpris.no. I 2024 hadde nettsidene mer enn 10 millioner unike sidevisninger. I tillegg veiledet vi omtrent 50 000 forbrukere direkte via veiledningstjenesten vår på e-post og telefon. Veiledningstjenesten gir forbrukerne informasjon om deres rettigheter, slik at de settes i stand til å kreve sin rett. Vi veileder også forbrukerne gjennom medieoppslag. Forbrukerrådet har i 2024 vært omtalt i 6200 redaksjonelle saker, mot 6767 året før. Gjennom medieoppslag når vi raskt ut til mange forbrukere med informasjon om forbrukerfeller og hva man skal gjøre om skaden allerede har skjedd. Kjennskapen til Forbrukerrådet er høy, og våre talspersoner er mye brukt. Forbrukerrådet jobber med å nå ut til

flere målgrupper, særlig unge. Dette kommer til å være et satsingsområde i årene fremover. Vi har også gjort flere sider tilgjengelige på engelsk, for forbrukere uten norskkunnskaper. Arbeidet med å oppfylle språklovens krav om nynorskandel i Forbrukerrådets egne kanaler er intensivert.

En solid organisasjon

Styret konstaterer at arbeidsmiljøet i Forbrukerrådet er meget godt. Den nyeste medarbeiderundersøkelsen, som er fra slutten av 2023, viser at de ansatte opplever en høy grad av engasjement, støtte, rolleklarhet og mestring, samtidig som det er en god balanse mellom arbeid og fritid. Ikke minst er de ansatte i Forbrukerrådet svært stolte av å jobbe nettopp i Forbrukerrådet.

Sykefraværet har falt noe det siste året, men ligger fortsatt høyere enn vi ønsker. For de som er sykemeldte, har bruken av gradert sykemelding steget, noe som anses som positivt. Vi jobber fortsatt aktivt med å forebygge både kort- og langtidssykefravær.

Styret takker Forbrukerrådets administrasjon for samarbeidet og viser til videre omtale i årsrapporten for et samlet bilde av virksomhetens aktivitet.

Forbrukerkonferansen 2024: Lett å bli lurt?

Unge forbrukere møter stadig flere utfordringer, og det skjer tidligere enn før på grunn av smarttelefoner og sosiale medier. Mange unge har liten kjennskap til egne rettigheter. Da er det lett å bli lurt.



Forbrukerkonferansen. Foto: Forbrukerrådet/Helen Mehammer

Hvordan skal unge navigere i et stadig tøffere boligmarked? Og hva kan gjøres med det enorme kjøpepresset fra reklame og influensere i sosiale medier?

Dette var blant de sentrale spørsmålene vi ville diskutere på årets forbrukerkonferanse 24. september 2024, som vi arrangerte for tredje år på rad.

Et knalltøft boligmarked

Boligmarkedet har lenge vært en utfordring, og husleie er på andreplass blant temaene unge forbrukere kontakter Forbrukerrådet om.

"Forbrukerkonferansen 2024 ga oss en god anledning til å sette unges utfordringer på dagsordenen, og vi fikk bred nasjonal mediedekning både i forkant og på selve dagen"

– Mange spør om hva de skal gjøre når leien øker mer enn tillatt, eller havner i ulike konflikter med utleier. Vi hører om alt fra utleiere som går inn i leiligheten uten å spørre, til boliger med mugg- og råteproblemer, fortalte konferansier Linn Høgåsen, som er rådgiver i Forbrukerrådet. På konferansen la vi fram rapporten «Kalde hjem», som viser at hver tredje leieboer har problemer med å holde boligen varm nok om vinteren.

– Mange kvier seg for å si ifra til utleier, fordi de ikke vil være til bry, få høyere husleie eller bli oppsagt, sa fagsjef for bærekraft, Elin Volder Rutle, da hun presenterte rapporten. Med på diskusjonen om unges utfordringer i boligmarkedet var både Huseierne, Norsk Studentorganisasjon og Obos, og hovedbudskapet fra Forbrukerrådet var klart: Norge trenger en mer forbrukervennlig husleielov.

Aggressiv markedsføring og kjøpepress

Det andre hovedtemaet på konferansen var kjøpepresset som unge utsettes for gjennom persontilpasset reklame og markedsføring i sosiale medier. Vår rapport «Press, piller og pulver» viser at halvparten av de mellom 13 og 24 år bruker muskelbyggende kosttilskudd. Produktene, som har navn som "The Butcher", «Bitchslap» og "I am fucked up", markedsføres direkte til unge på sosiale medier, ofte ved bruk av populære influensere.

– Historiefortellingen som går igjen i markedsføringen er at du må ty til diverse kost- og treningstilskudd for å få effekt av trening. Jeg vil at barn og unge skal ha troen på at aktivitet i seg selv gir gode helsegevinster, og at de ikke er avhengige av å bruke penger på slike produkter, sa Aysha Grönberg, fagsjef for mat og helse. Rapporten reiser en rekke spørsmål om behovet for reguleringer av både reklame og netthandel, og både Forbrukertilsynet, SIFO og Tolletaten bidro med innsikt og erfaringer. Bolken ble avsluttet med politikerduell mellom Simen Velle (FpU) og Astrid Willa Eide Hoem (AUF). Hva Forbrukerrådet mener om saken, er det liten tvil om.

– Vi ser behov for strengere reguleringer og bedre informasjon for å beskytte unge mot potensielt skadelige effekter av kosttilskudd og aggressiv markedsføring, sa direktør Inger Lise Blyverket til NTB i forbindelse med konferansen.

Stor interesse hos media

Forbrukerkonferansen 2024 ga oss en god anledning til å sette unges utfordringer på dagsordenen, og vi fikk bred nasjonal mediedekning både i forkant og på selve dagen.

Direktør Inger Lise Blyverket startet dagen hos NRK Nyhetsmorgen, der hun snakket om utfordringen med at så mange leieboere fryser. NRK Nyheter laget i tillegg en TV-reportasje fra konferansen, og P4 var til stede. Rapporten om unges bruk av kosttilskudd fikk også bred omtale i media, via NTB.

Del 2

INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

I denne delen beskrives Forbrukerrådets organisasjon, mål og samfunnsoppdrag.

Samfunnsoppdraget

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

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

Forbrukerrådet har en fri og uavhengig stilling i forbrukerpolitiske spørsmål. Det innebærer blant annet at

vi jobber uavhengig av partipolitikk, og at statsråden ikke holdes ansvarlig for Forbrukerrådets synspunkter. Forbrukerrådet omfattes ikke av bruttobudsjetteringsprinsippet for statlige virksomheter, og disponerer selv sine inntekter. Forbrukerrådet er offentlig finansiert.

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

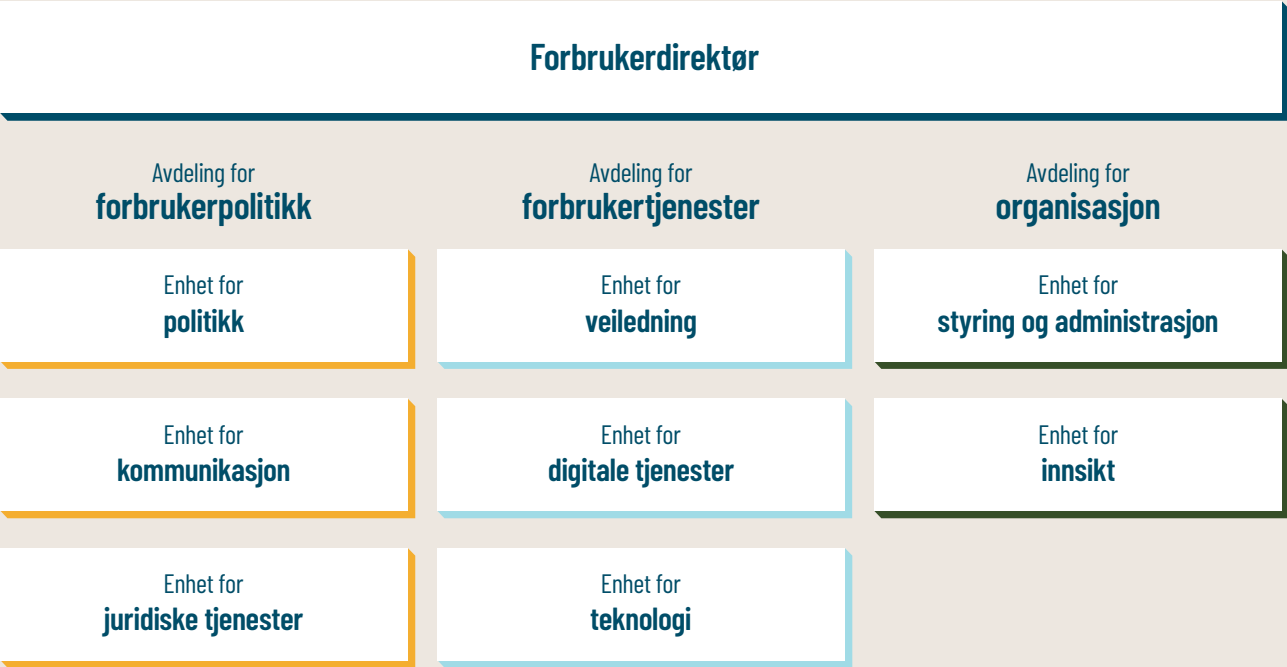
Formålet til Forbrukerrådet er ifølge vedtektene § 1 å «arbeide for økt forbrukerinnsflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling. I dette ligger at Forbrukerrådet skal være en interessepolitisk pådriver.»

Forbrukerrådets resultatkjede

Innsatsfaktorer	Aktiviteter	Produkter/tjenester	Brukereffekt	Samfunnseffekt
• 124 539 millioner kroner i tildeling over statsbudsjettet • 71 utførte årsverk	• Veiledningstjeneste • Informasjonsarbeid • Nettsteder og digitale tjenester • Mediearbeid • Innsiktsarbeid • Kontakt med næringsliv, politikere, organisasjoner og myndigheter • Internasjonalt samarbeid • Seminarer/foredrag • Kampanjer • Deltakelse i offentlige utvalg og lovutvalg • Bistand i rettsaker • Deltakelse i nemnder • Høringssvar	• Posisjoner og politikkutvikling • Forbrukertester • Rapporter • Kontrakter ved kjøp/salg • Nyhetsbrev • Analyse • Undersøkelser • Standardisering • Rettighetsinformasjon • Forbrukerrådet.no • Tips og råd gjennom media, podkast og sosiale medier • Digitale tjenester: - Finansportalen.no - Strømpris.no - Etisk bankguide - Flykulatoren • Togkalkulator • Miljøveilederen	• Kunnskapsrike og bevisste forbrukere • Gode forbrukervalg gjennom sammenlikningsportaler • Hjelp til selvhjelp • Færre konflikter gjennom gode forbrukerkontrakter • Klagehjelp • Bedre forbrukerlovgivning • Bedre forbrukervern	• Mer effektive og oversiktlige forbrukermarkeder • Markeder i balanse • Forbrukernes stemme blir hørt • Et mer forbrukervennlig samfunn • Et mer bærekraftig samfunn

Organisasjonskart

Forbrukerrådets organisasjonskart per 31. desember 2024.



Arbeidsgrupper

Arbeidsgruppene er sammensatt av fagpersoner på tvers av avdelinger. Oversikten nedenfor viser Forbrukerrådets tverrfaglige arbeidsgrupper per 31. desember 2024:



Organisasjon og ledelse

Arbeidet i Forbrukerrådet er organisert både i linje og i form av tverrfaglige arbeidsgrupper og prosjektteam. Forbrukerrådet har tre avdelinger: avdeling for forbrukerpolitikk, avdeling for forbrukertjenester og avdeling for organisasjon med tilhørende enheter. Arbeidet ledes av forbrukerdirektøren, avdelingsledere og enhetsledere. Mye av det daglige arbeidet er organisert i tverrfaglige grupper, siden mange forbrukerpolitiske saker krever samarbeid på tvers av enheter og avdelinger i organisasjonen.

Styret besto per 31. desember 2024 av:

Fungerende leder (nestleder)
Vigdis Anita Gåskjenn, direktør for finans, strategi og bærekraft ved Stiftelsen Diakonova Haraldsplass. (Foto: Stiftelsen Diakonova Haraldsplass)
(Ingvill Kvernmo var styreleder frem til hun begynte som direktør for Arbeidstilsynet 1. oktober.)



Styremedlemmer
Hans-Petter Nygård-Hansen, daglig leder og eier av KommFrem (Foto: Privat)
Helge Thorbjørnsen, professor ved Norges Handelshøyskole (Foto: Norges Handelshøyskole)
Helga Bårdsdatter Kristiansen, bærekraftsrådgiver i Tromsø kommune (Foto: Privat)
Atle Hamar, direktør i Lotteri- og stiftelsestilsynet (Foto: Lotteri- og stiftelsestilsynet)
Elin Vestrum, ansattrepresentant (Foto: Forbrukerrådet/Helen Mehammer), med personlig vararepresentant **Ingrid Sande Kvålen**



Styremedlemmer. Foto fra venstre til høyre i samme rekkefølge som nevnt over.



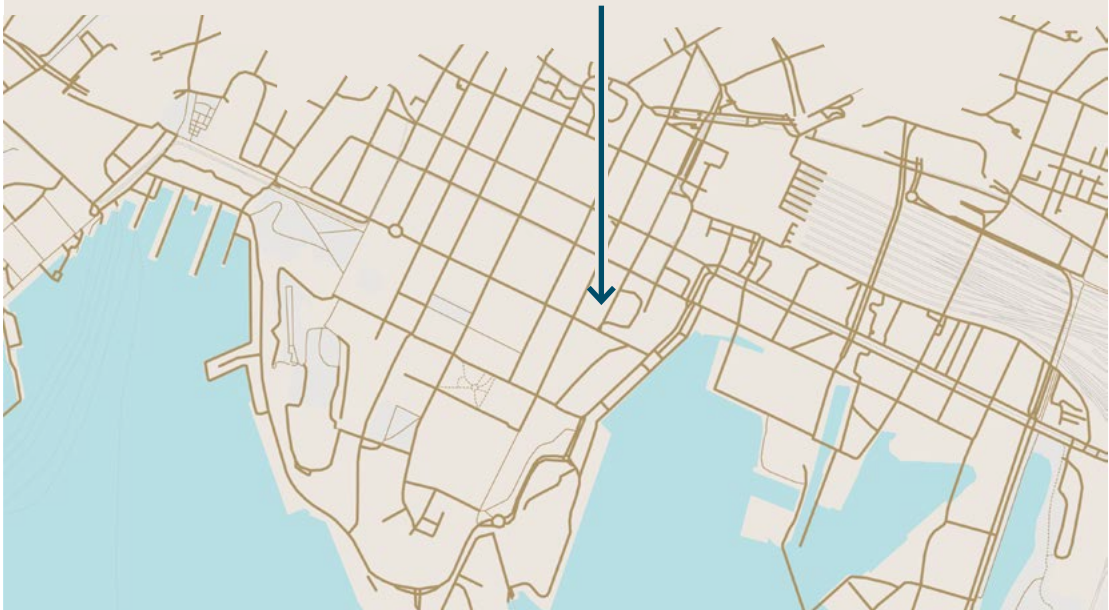
Forbrukerrådets ledergruppe: Fra venstre Live Wahl Knardahl, Inger Lise Blyverket, Per Christian Rålm, Trine Gamst.
Foto: Forbrukerrådet/Helen Mehammer

Ledelsen besto per 31. desember 2024 av:

- Inger Lise Blyverket, direktør
- Trine Gamst, avdelingsdirektør for forbrukertjenester
- Live Wahl Knardahl, avdelingsdirektør for organisasjon
- Per Christian Rålm, avdelingsdirektør for forbrukerpolitikk

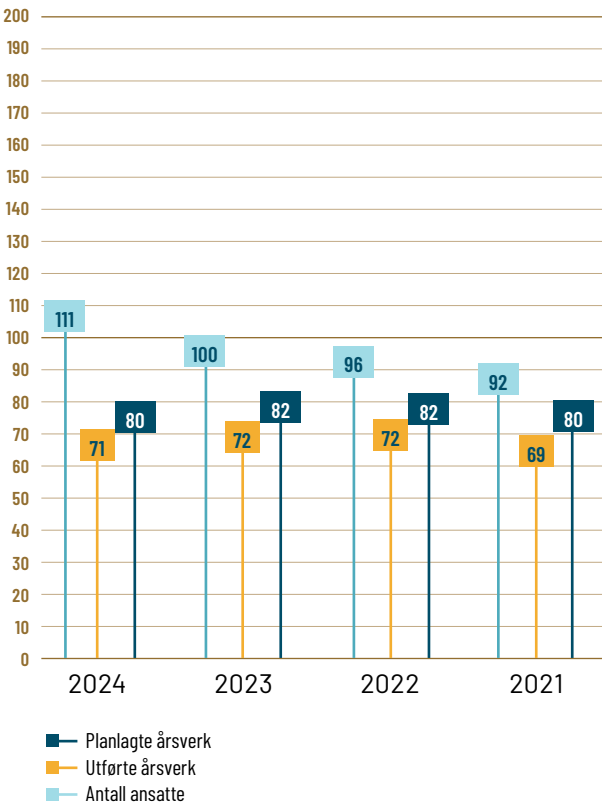
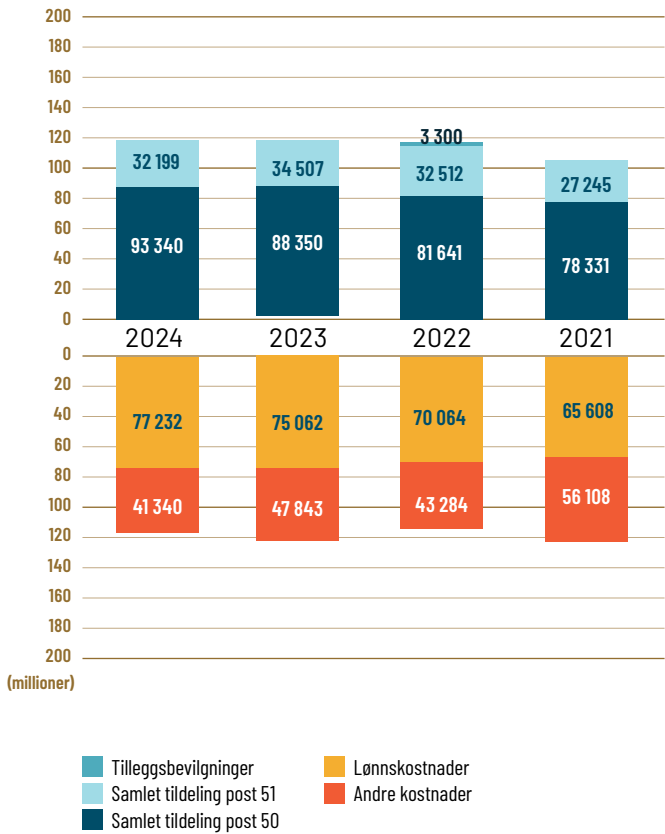
Lokalisering

Forbrukerrådet holder til i Fred Olsens gate 1 i Oslo.



Nøkkeltall for 2024

Nøkkeltall	2024	2023	2022	2021
Samlet tildeling post 50	92 340 000,00	88 350 000,00	81 641 000,00	78 331 000,00
Samlet tildeling post 51	32 199 000,00	34 507 000,00	32 512 000,00	27 245 000,00
Tilleggsbevilgninger			3 300 000,00	
Totalt	124 539 000,00	122 857 000,00	117 453 000,00	105 576 000,00
Planlagte årsverk	80	82	82	80
Utførte årsverk	71	72	72	69
Antall ansatte	111	100	96	92
Totale driftskostnader(inkludert lønn)	118 573 328	122 905 537	113 348 950	121 716 605
Lønnskostnader	77 232 432	75 062 196	70 064 032	65 608 283
Andel lønnskostnader	65,1 %	61,1 %	61,8 %	53,9 %
Lønnskostnader per årsverk	965 405	915 392	854 439	820 104
Lønnskostnader per utførte årsverk	1 085 793	1 046 163	978 274	950 845



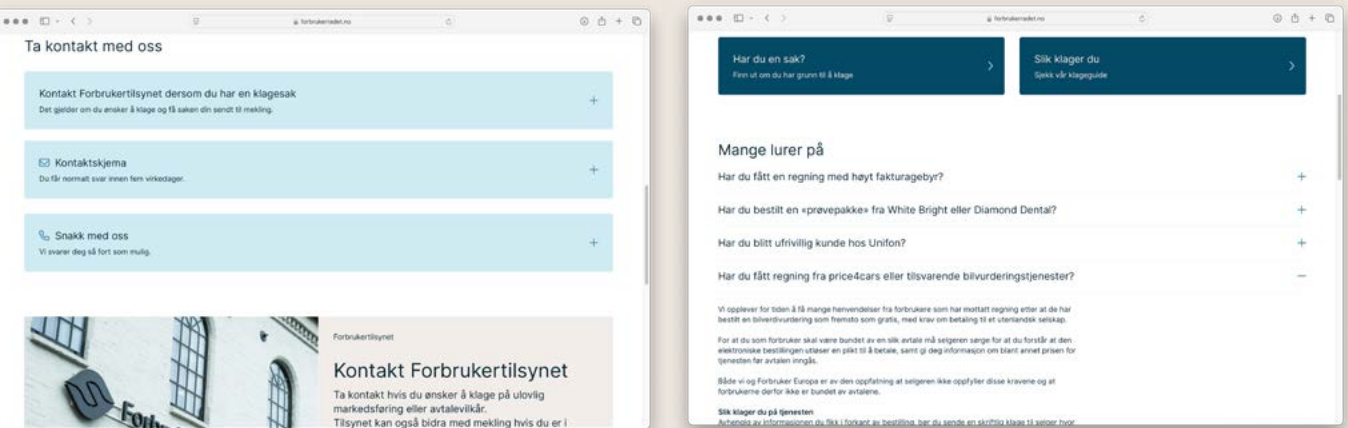
Forbrukerrådet Ung

Få unge ber om veiledning

Om lag 600 unge tok kontakt med Forbrukerrådet for å få hjelp siste halvår 2024.

– Vi skulle ønske det var langt flere unge som tok kontakt, sier

Aydin Daneshvaran Sabalani, leder for veiledningstjenesten i Forbrukerrådet.



Berit fra veiledning. Foto: Forbrukerrådet/Helen Mehammer
Faksimile fra "Kontakt oss"-siden. Her er det flere kontaktpunkter, bl.a. svar på hva mange lurer på og veiledning på telefon og kontaktskjema.

Fra juni til jul 2024 registrerte veiledningstjenesten henvendelser fra unge under 26 år. I perioden var det i underkant av 24 000 personer som tok kontakt, under tre prosent av dem var under 26 år.

– Det er viktig for oss at unge kjenner sine rettigheter, og at de opplever at det med Forbrukerrådet i ryggen er lettere å få rett når de har rett. Vi har flinke og hyggelige veiledere, blant annet flere unge jusstudenter, som kan svare på det meste om forbrukerrettigheter. Vi oppfordrer flere unge til å ta kontakt, og vi kan hjelpe dem med hva de har krav på og hvordan de skal klage, sier Sabalani.

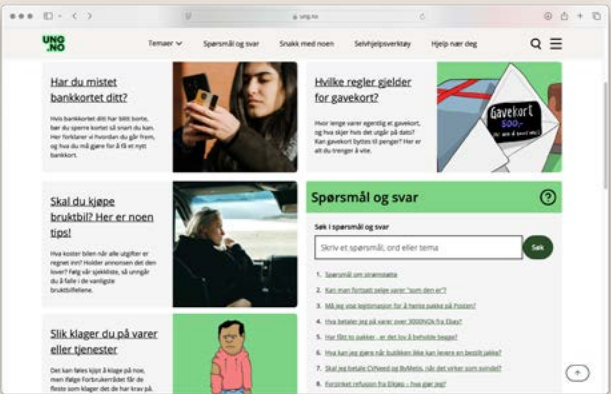
Vil ut av abonnementsfeller

Unge som har tatt kontakt med Forbrukerrådet har spurt om mye av det samme som befolkningen ellers, som bruktbil og husleie. Det er høyere andel unge som har spørsmål om data, mobil og kosmetikk.

– Noe av det som ligger helt på topp er spørsmål om tannbleking og abonnementsfeller, der de har bedt om en prøvepakke som viser seg å være et abonnement. De lurer på hvordan de skal komme seg ut av det når de fortsetter å få regninger til tross for at de har sagt opp abonnementet, forteller Aydin. Han sier også at en høyere andel unge tar kontakt om salg og kjøp mellom privatpersoner. Om lag en av tre henvendelser handler om dette, noe som kan indikere at unge kjøper mer brukt enn andre.

Samarbeid med ung.no

I tillegg til egen veiledningstjeneste, svarer Forbrukerrådet på over 800 spørsmål fra unge via ung.no, som er det offentliges informasjonskanal for ungdom mellom 13 og 20 år.



Ung.no er en viktig kanal for å hjelpe unge forbrukere.

– Vi har to veiledere som svarer fast på unges spørsmål innen forbrukerrettigheter og personlig økonomi, og vi har stor nytte av å lære mer om hva de lurer på, sier Aydin.

Typiske spørsmål handler om kjøp og salg på nett, reklamasjon og klage, hvordan de skal spare penger eller betale gjeld.

Forbrukerrådet bistår også ung.no med fagartikler om aktuelle tema.

Noen av spørsmålene vi har fått fra unge forbrukere:

"Jeg har kjøpt noe via Tise eller Finn.no og fått noe annet enn avtalt, eller ikke fått varen i det hele tatt. Hvilke rettigheter har jeg, og hvordan klager jeg?"

"Er denne nettsiden trygg å handle på?"

"Kan jeg kjøpe varer billig på nettet og selge dem dyrere?"

"Hvordan bør jeg gå frem hvis jeg ønsker å selge mine håndlagde smykker eller andre produkter?"

"Kan foreldrene mine se hva jeg har kjøpt via bankkontoen eller på pakken når den kommer frem?"

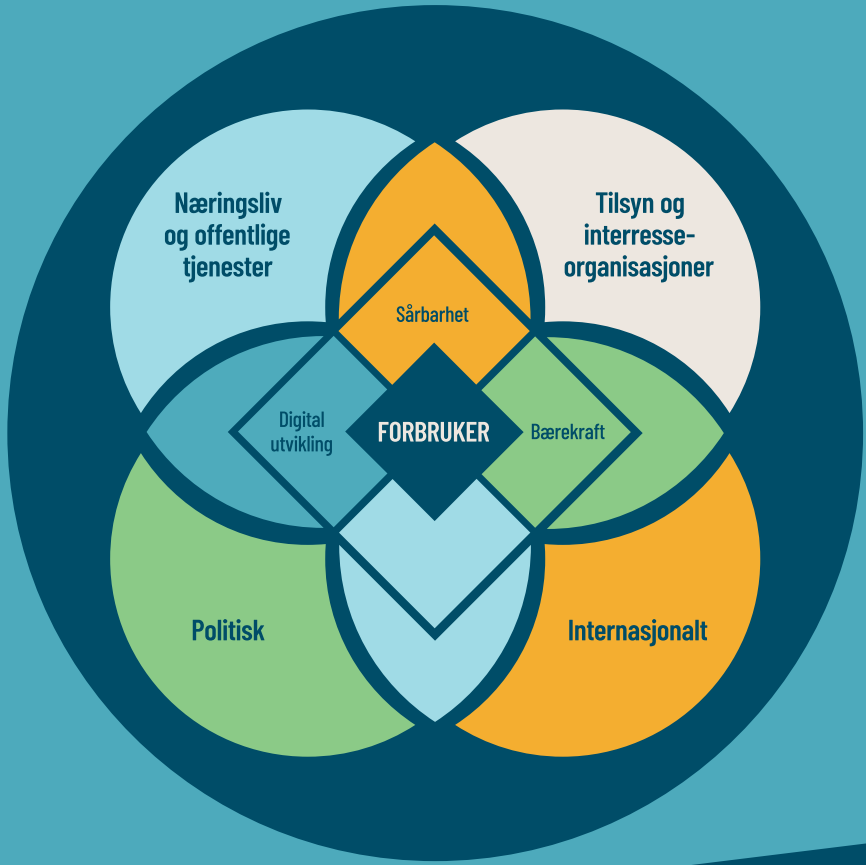
"Er det trygt å kjøpe denne varen fra Temu eller andre lignende sider?"

"Inneholder disse klærne / smykkene kjemikalier som kan være farlige?"

"Jeg vil rydde opp i egen gjeld, men vet ikke hvor jeg skal begynne"

"Kan foreldrene mine bestemme over penger jeg selv har tjent eller penger jeg har på sparekonto?"

Veiledningstjenesten i Forbrukerrådet kan kontaktes på telefon 23 400 500 de fleste hverdager mellom klokka 9 og 14, eller på kontaktskjema via forbrukerradet.no. Veiledningen er gratis.



Del 3

ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

Dette kapittelet handler om det vi har levert i 2024.

Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultater 2024	
Rollen som interesseorgan		
Forbrukerrådet oppsummerer sine aktiviteter og gir en vurdering av resultatene knyttet til rollen som interesseorgan i årsrapporten.	Se rapportens del 3 for nærmere omtale.	●
Forbrukerrådets informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler		
Antall henvendelser per år fra forbrukere gjennom hhv. telefon, e-post, brev og andre kanaler.	Telefon: 30 366 E-post/nett: 18 768	●
Andelen av de spurte som oppgir at de har kjennskap til Forbrukerrådets informasjonsløsninger.	Finansportalen: 27 prosent Strømportalen: 20 prosent Forbrukerrådet.no: 75 prosent	●
Gjennomsnittlig antall unike sidevisninger per måned på Forbrukerrådets digitale tjenester.	Forbrukerrådet.no: 708 927 Bank: 157 477 Forsikring: Midlertidig tatt ned i påvente av ny løsning Fond: 15 086 Pensjon: 19 455 Strømpris: 89 687 Fly: 15 134 Tog: 15 245	●
Forbrukerrådet gir en kort oversikt over hva som er gjort for å videreutvikle og sikre høy kvalitet på de ulike portalløsningene i 2024.	Vi jobber med å forbedre alle de digitale tjenestene gjennom ulike tiltak, se del 3 for nærmere omtale.	●
Forbrukerrådet rapporterer kort om utviklingen og bruken av Kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet.	Forbrukerrådets miljøveileder ble lansert i august 2024. Vi publiserte 7 produkttester i 2024.	●
Oppsummering av tilstanden på det forbrukerpolitiske området.	Se del 3 for nærmere omtale.	●
Administrative forhold		
Forbrukerrådet rapporterer kort om arbeidet med og ressursbruken knyttet til forbrukerrepresentasjon i klagenemndene.	Klagemengden i enkelte nemnder har økt gjennom 2024, noe som legger ytterligere press på våre ressurser. Se del 3 for nærmere omtale.	●
Lærlingordning.	Forbrukerrådets IT-lærling fikk fagbrevet sitt våren 2024. I august fikk vi to nye lærlinger – én i IT-utvikling og én i IT-drift.	●
Effektivisere konsulentbruken på områder der det ligger til rette for bruk av interne ressurser og kompetanse.	Se rapportens del 4 for nærmere omtale.	●
Vurdere mulighet for desentralisert arbeid, se punkt III under kap. 4 – Administrative forhold.	Forbrukerrådet har sitt hovedkontor i Oslo og har derfor ingen mulighet til å gi ansatte tilbud om desentralisert arbeid som møter forventningen om å tilhøre et lokalt kontorfellesskap andre steder i landet.	●
Tillitsreform – vurdering av relevante forhold innenfor egen organisasjon.	Mer effektive rapporteringssystemer og -strukturer har bidratt til redusert tidsbruk.	●
Personalforvaltning: Redegjøre for Forbrukerrådets oppfølging av IA-avtalen.	Vi tilrettelegger etter behov og har personalforvaltning, arbeidsmiljø og sykefraværsoppfølging jevnlig som tema i arbeidsmiljøutvalget (AMU), samarbeidsutvalget (SU) og i lederutviklingsprogrammer.	●
FNs bærekraftsmål: Rapportere på Forbrukerrådets oppfølging av bærekraftsmålene.	Vi ble resertifisert miljøfyrtårnbedrift i 2024, noe som i seg selv krever at virksomheten driftes på en bærekraftig måte. I tillegg har vi flere store satsinger innen bærekraft.	●

Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid

Viktige forbrukerseiare i 2024



Sluttbrukermarkedet for strøm

I 2024 har vi jobbet mye med å hindre at kraftleverandørene ensidig kan endre allerede inngåtte avtaler. Stortinget var enig med Forbrukerrådet, og ba regjeringen stramme ytterligere inn. Dette er ikke fulgt opp tilstrekkelig, og arbeidet fortsetter.

Gebyrer i inkassosaker

Inkassoselskapene melder om flere saker og økt gjeldsbelastning for de som allerede sliter. Forbrukerrådet har jobbet for å redusere inkassosalærene og gebyrene hos namsfogden. I november kom nyheten om at gebyrene ved utleggstrekk hos namsmannen blir redusert fra 1. januar 2025. Vi vil fortsette å jobbe for enda lavere gebyrer, inkludert inkassosalærer. Forbrukerrådet har dokumentert hvordan forbrukere betaler skyhøye fakturagebyrer til mange selskaper i ulike bransjer. Arbeidet har gitt resultater. Nå har de fleste aktørene innrettet seg, men enkelte finner fortsatt smutthull og fortsetter etter vår vurdering en ulovlig praksis. fortsetter etter vår vurdering en ulovlig praksis.



Gebyrene ved utleggstrekk hos namsmannen blir redusert fra 1. januar 2025. Foto: Adobe Stock
Kamphånd: Forbrukerrådet/Hanne Fossaa Eriksen

Produktpakker bør begrenses

Finansmarkedsmeldingen 2024 viser at Finanstilsynet, Justisdepartementet og Finansdepartementet sammen vil vurdere tiltak for å begrense veksten av produktpakker av finansielle tjenester. Tiltaket kom etter at Forbrukerrådet tok opp problemet i høringen om ny lov om Finanstilsynet i 2023.

Uheldig markedsføring av usunn mat og drikke

Forbrukerrådet har lenge etterlyst et forbud mot markedsføring av usunn mat og drikke mot barn under 18 år. I 2023 ba Stortinget regjeringen om å utarbeide et forslag til forskrift. Forslaget er nå ute på høring. Forslaget dekker de viktigste områdene Forbrukerrådet mener er nødvendige for å skjerme barn og unge under 18 år mot markedsføring av usunn mat og drikke.

Medhold for Forbrukerrådets Grindr-klage i Oslo tingrett

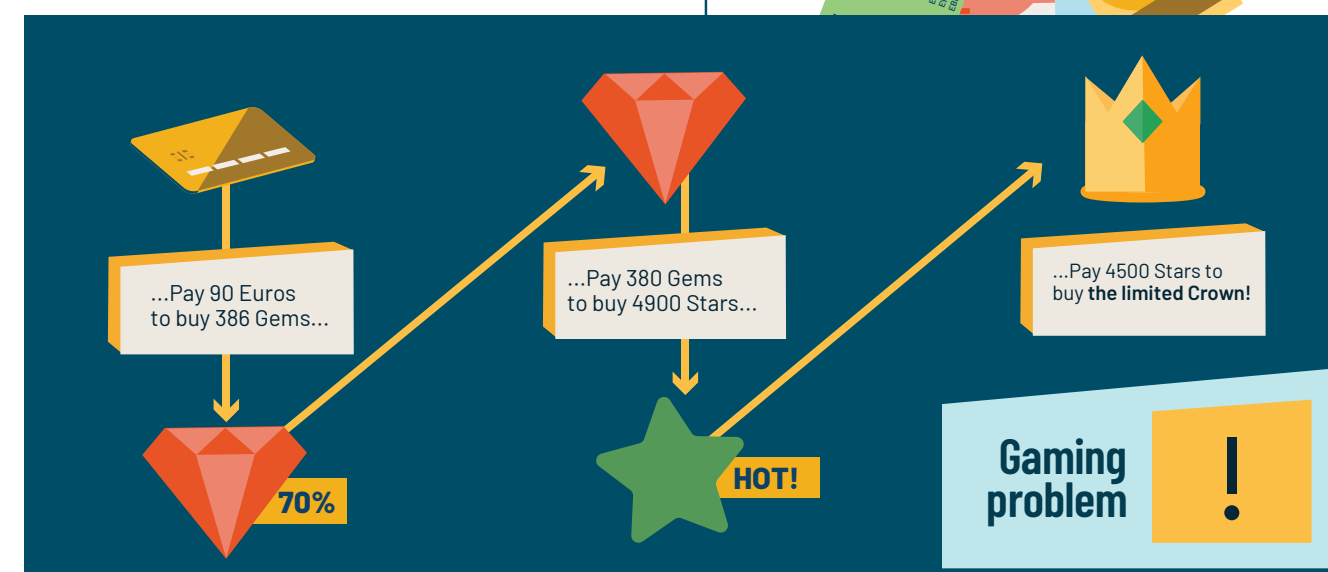
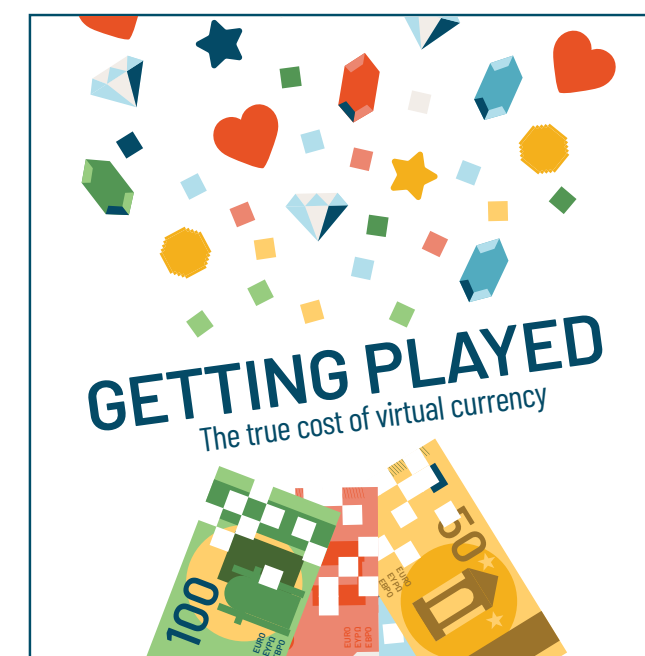
I september vedtok selskapet bak sjekkeappen Grindr å anke tingrettens beslutning til lagmannsretten. Lagmannsretten forventer å behandle saken i 2025. Forbrukerrådet krever at selskaper som livnærer seg av sporing og profilering, gjør grunnleggende endringer for å ivareta forbrukernes rett til personvern.

Forbrukerlovgivning for leie av ting

Ved behandlingen av revidert nasjonalbudsjett for 2024 ble SV og Ap/SP enige om å utrede et nytt lovverk for leie av ting. Målet er å få på plass et lovverk i 2026. Utredningen er en viktig delseier for å styrke forbrukernes rettigheter i en mer sirkulær økonomi. Forbrukerrådet gjennomførte også i 2024 en vilkårsundersøkelse om forbrukernes rettigheter ved leie av ting. Undersøkelsen bekrefter tidligere funn: Norske forbrukere har et svakt vern når de leier.

Virtuell valuta i dataspill

I september lanserte Forbrukerrådet rapporten [Getting played – The true cost of virtual currency](#). Rapporten handler om såkalt premium virtuell valuta i dataspill. Samtidig klaget Forbrukerrådet og 21 andre BEUC-medlemmer inn sju ledende dataspillprodusenter for brudd på loven. Rapporten fikk stor oppmerksomhet. Forbrukerrådet ble invitert til å presentere rapporten på større internasjonale og nasjonale konferanser, og for EU-kommisjonen, det europeiske (CPC) og det globale (ICPEN) forbrukertilsynsnettverket.



Getting played, rapportforside: VON kommunikasjon

Virtuell valuta, infografikk: Forbrukerrådet/Hanne Fossaa Eriksen

Satsingsområder i 2024

Forbrukerrådets satsingsområder i 2024 bygger videre på de tre hovedsatsingene i strategien: økonomisk sårbarhet, digital sårbarhet og bærekraft. Her er en oversikt over noen av sakene vi har jobbet med i 2024.

Økonomisk sårbarhet



Bank- og rentemarkedet

Forbrukerrådet er bekymret for gjeldsbelastningen mange har på grunn av usikret gjeld. I vårt høringssvar om utlånsforskriften ba vi derfor om en utredning av om nedbetalingstiden på forbruksgjeld bør senkes fra fem til tre år. Vi ba også om at det blir innført et utlånstak. I tillegg spilte vi inn behovet for å innføre et rente- og kostnadstak på usikret gjeld for å bremse gjeldsspiraler.

I ulike sammenhenger har vi oppfordret forbrukere til å sammenligne rentebetingelser og bytte bank dersom banken ikke klarer å tilby den laveste renta. Samtidig viser vår bytteundersøkelse at mange forbrukere er trofaste mot banken sin, og at det er mange barrierer mot å bytte. Vi fortsetter derfor arbeidet med å motivere forbrukerne til å sammenligne og eventuelt bytte bank. Det skal være enkelt å sammenligne og bytte banktjenester.

I et brev til Barne- og likestillingsdepartementet våren 2024 ba vi Forbrukertilsynet om å utarbeide en ny veiledning om hvordan bankenes opplysninger om pris og vilkår skal fremgå av foretakenes hjemmesider og prislister, slik at sammenligningen blir enklest mulig. Vi har gått inn for å legge til grunn typetall, altså det tallet som brukes oftest. Dette bidrar til at priser og andre vilkår er representative for hva kundene kan forvente å få. Forbrukertilsynet har utarbeidet en ny veileder, der typetall legges til grunn.

Produktpakker finans

I 2024 fortsatte vi arbeidet med å kartlegge omfanget av produktpakker i norske finansinstitusjoner. Resultatet av kartleggingen skal føre frem til en rapport som vil være klar i begynnelsen av 2025.

Produktpakker er en kombinasjon av flere finansielle produkter en finansinstitusjon kan tilby sine kunder. Produktpakkene inkluderer ofte en kombinasjon av bank-, forsikrings- og fondsprodukter, eller lån og investeringsprodukter.

Produktpakker gjør de finansielle produktene vanskelige å forstå og sammenligne for forbrukerne, og de kan bidra til at kundene blir låst inne i mindre gunstige avtaler som det kan være vanskelig å komme seg ut av.

Trygghet for leietakere

Forbrukere som leier bolig, mangler stabile boforhold, frihet, privatliv og muligheten til å skape sitt eget hjem. Derfor har Forbrukerrådet lenge arbeidet for å sette ned et lovutvalg for å gjøre husleieloven til en forbrukerlov. Etter over to års arbeid leverte lovutvalget NOU 2024: 19 *Ny boligleielov* i oktober. Forbrukerrådet var representert i lovutvalget. Nå er det opp til regjering og Storting å behandle det omfattende lovforslaget.

Sluttbrukermarkedet for strøm

Forbrukerrådet har engasjert seg i utviklingen av de nye standardkontraktene på strømmarkedet. I 2024 har vi særlig jobbet med å hindre at kraftleverandørene skaffer seg en videre adgang til å ensidig endre allerede inngåtte avtaler. Stortinget var enig med Forbrukerrådet, og ba regjeringen stramme ytterligere inn. Dette er fortsatt ikke fulgt opp tilstrekkelig, og vårt arbeid på området fortsetter.

I februar publiserte vi en rapport som viser hvordan strømsalgsselskapene knytter sanntidsmålere til egne avtaler, noe som gjør det dyrt og vanskelig å bytte leverandør. Rapporten viser også at få har tilpasset strømforbruket til den nye nettleiemodellen, og at det ikke bør forventes at forbrukerne tilpasser seg før nødvendige teknologiske løsninger er tilgjengelige og i bruk.



Strøm er strøm. Foto: Forbrukerrådet/Gøril Furu

Utfordringer ved betaling på kollektivtransport

Å sikre forbrukerne tilgang til grunnleggende samfunnstjenester er helt nødvendig. I 2024 utga vi rapporten [Forbrukerutfordringer ved betaling av kollektivtransport og parkering](#). Rapporten viser at mange forbrukere opplever at det er komplisert å betale for kollektivtransport og parkering. Noen av dagens løsninger gjør det så vanskelig å betale uten digitale verktøy som smarttelefon og apper at enkelte forbrukere ikke får brukt tjenestene.

Disse sitatene, som er hentet fra rapporten, illustrerer dette poenget:

«Har opplevd at parkering ikke tar kontanter og krever handle der.»

«Holder meg unna kollektivtransport fordi jeg ikke aner hvordan jeg skal få betalt.»

For å sikre alle forbrukere nødvendig tilgang til transporttjenester anbefaler vi blant annet følgende:

- Forbrukerne skal ha reell mulighet til å bestille og betale for reisen og parkeringen med bankkort og/eller kontanter.
- Forbrukerne skal ha reell mulighet til å betale gebyrfritt med bankkort og/eller kontanter.
- Forbrukerne bør få muligheten til å kjøpe én reise/parkering til en rimelig pris, og bør ikke være nødt til å forhåndsbetale for mange reiser eller gjøre innskudd i en kundekonto eller lignende.

Inkasso- og fakturagebyrer

Inkassoselskapene rapporterer om at antallet saker vokser, og at gjeldsbelastningen for forbrukere som sliter økonomisk, har blitt verre. For å bidra til mindre brutal gjeldsvekst og bremse lønnsomheten i at folk får betalingsproblemer, har Forbrukerrådet jobbet for å redusere inkassosalærene og gebyrene hos namsfogden. I november kunngjorde namsmannen at utleggstrekkene blir redusert fra 1. januar 2025. Vi vil jobbe for at utleggstrekkene og inkassosalærene blir enda lavere. Forbrukerrådet har også spilt inn behovet for et komplett inkassoregister. Forbrukerrådet har fått solid gjennomslag for at mange aktører opererer med ulovlige fakturagebyrer. De fleste aktører har innrettet seg, men enkelte aktører finner fortsatt smutthull og fortsetter etter vår vurdering en ulovlig praksis med å utstede høye fakturagebyrer.



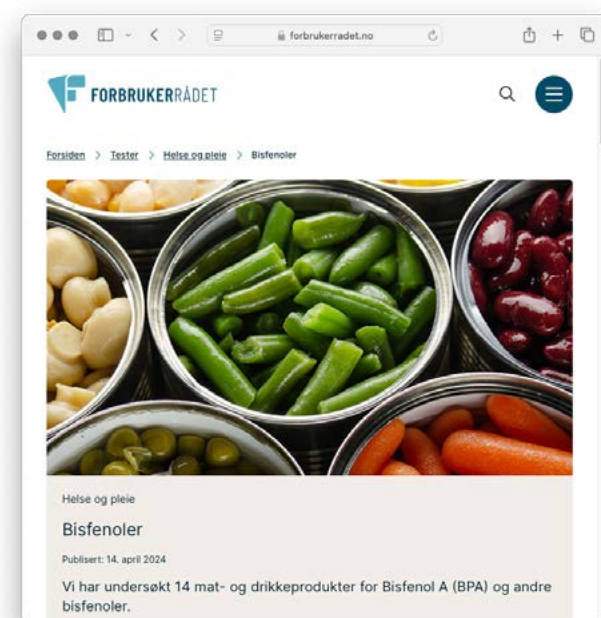
Rapporten viser at mange forbrukere opplever at det er komplisert å betale for kollektivtransport og parkering. Rapportforside: Van Kommunikasjon

Bærekraft



Kjemikalier og bisfenoler

I 2024 har Forbrukerrådet undersøkt innholdet av den helseskadelige bisfenolgruppen i matemballasje. Resultatet viser at bisfenoler lekker til mat over anbefalte nivåer. I innspillene til regjeringens oppdaterte handlingsplan for en giftfri hverdag anbefaler Forbrukerrådet at kjemikaliereguleringen i større grad tar utgangspunkt i føre-var-prinsippet, og å regulere stoffgrupper fremfor enkeltstoffer.



Test av bisfenoler i mat- og drikkeprodukter på forbrukerradet.no

Sirkulærøkonomi med holdbare og reparerbare produkter

Forbrukerrådets mål er at samfunnet har lover og regler som gjør det enkelt, trygt og økonomisk gunstig for forbrukere å ta bærekraftige valg. Men i mange tilfeller er det enklere og billigere å kjøpe nytt fremfor å reparere det vi har. Sitatene som er hentet fra vår rapport om sirkulærøkonomi fra 2023, illustrerer dette godt:

«Mobillader må være så billig at reparasjon må være gratis og raskt med fantastisk service for at det skal være verdt det. Kjøper alltid ny etter 3-4 år og bruker gammel som reserve.»

«Like dyrt å reparere som å kjøpe ny.»

«Hadde hatt min Mac i 11 år, så det var ikke aktuelt å reparere. Den hadde blitt for gammel for nye standarder og oppdateringer.»

I 2024 har Forbrukerrådet fortsatt å argumentere for å fjerne merverdiavgiften på reparasjoner og brukthandel. Vi har fremmet argumentene våre i mange ulike fora, blant annet som del av referansegruppen for regjeringens ekspertgruppe for sirkulær økonomi. I den offentlige debatten har vi løftet frem behovet for bedre forbrukerrettigheter ved bruktkjøp, reparasjon og forlenget reklamasjonstid når produkter skal bli mer holdbare gjennom blant annet økodesignregelverket.

Sirkulærøkonomi med bedre rettigheter

Ved behandlingen av revidert nasjonalbudsjett 2024 vedtok Arbeiderpartiet og Senterpartiet, med støtte fra SV, å legge frem et lovforslag for leie av ting (f.eks. verktøy, kjøretøy og sportsutstyr) i 2026. At forbrukerne skal få bedre rettigheter når de leier i stedet for å kjøpe ting, er en viktig delseier for å styrke forbrukerrettighetene i en mer sirkulær økonomi. Forbrukerrådet gjennomførte i 2024 en vilkårsundersøkelse om forbrukeres rettigheter ved leie av ting. Resultatet av undersøkelsen viste at vilkårene hos 45 aktører som

leier ut ting, var nedslående. Grunnleggende forbrukerrettigheter er ikke på plass i leiemarkedet, slik som mulighet til å heve en inngått avtale eller få prisavslag eller erstatning hvis produktet man leier, ikke lever opp til forventningene. Vi fant også at aktører som i tilsvarende undersøkelse i 2023 lovet å gjøre forbedringer, ikke har gjort dette. Våre undersøkelser viser at det er helt nødvendig å få på plass lovregulering.

Energieffektivisering

I september la vi frem rapporten [Kalde hjem – energieffektivisering og energifattigdom i leieboliger](#). Rapporten viser at én av tre leieboere fryser hjemme i vintermånedene. Per i dag er det ikke noen virkemidler som er rettet inn mot å energieffektivisere leieboliger som eies av private. Rapporten fikk bred medieomtale. I etterkant har vi lagt frem funnene på et seminar i regi av flere partier i energi- og miljøkomiteen og på to ulike forskningskonferanser. Sitatene nedenfor, som er hentet fra rapporten, illustrerer hvordan det oppleves å bo i et kaldt hjem:

«Bor i et gammelt murhus. Ikke noe isolasjon imellom. Bare mur. Ta hånden på veggen, så kjenner du at det blåser litt [...]. Veldig gulvkaldt også, kan ikke gå inne uten tøfler eller sokker.»

«Våknet en morgen, blåste frostrøyk [...].»

«Datteren min klaget i går på at det var kaldt. Der vi bodde tidligere, var det 15 grader inne hele vinteren, da var det bare å kle på seg.»

«[...] Vi kan kle på oss mer. Mange ting jeg kan gjøre selv. Sånn er det [...] vil ikke klage og bli kastet ut [...] er krise hvis vi må flytte.»

Digital sårbarhet



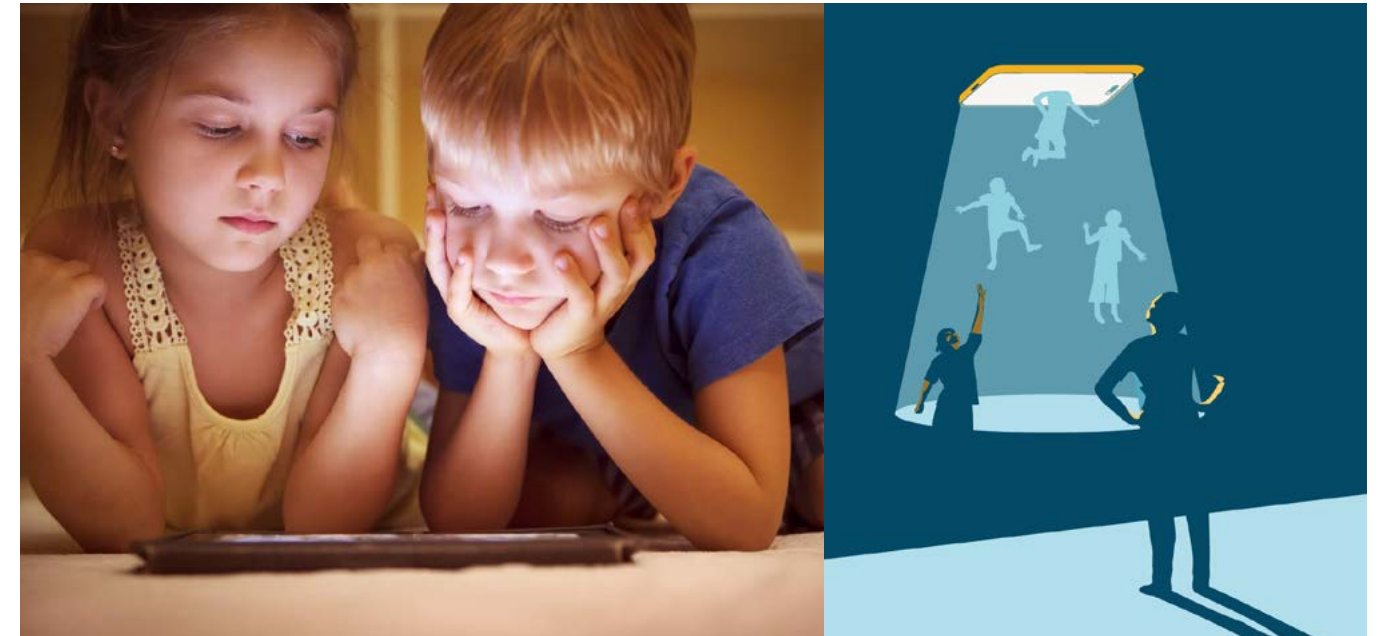
To klager på Meta

For Forbrukerrådet er det viktig å holde teknologi-selskapene ansvarlige, slik at forbrukeren ikke står alene i møte med de store globale tek-selskapene. Sammen med sju andre forbrukerorganisasjoner har Forbrukerrådet derfor klaget Meta inn til Datatilsynet for å forsøke å ta seg betalt for personvern. I klagen, som er oversendt til nasjonale datatilsyn, peker organisasjonene blant annet på hvordan teknologi-giganten bryter med lovpålagte krav om rettferdig behandling, formålsbegrensning og mindre innsamling av data. Forbrukerne har heller ikke mulighet til å gi et fritt og informert samtykke, på grunn av selskapets massive overvåkning og lite gjennomsluttede forretningsmodell.

Da Meta i juni 2024 varslet at de ville bruke brukernes informasjon til å trene opp kunstig intelligens (KI), reagerte vi sterkt, og klaget inn selskapet for brudd på personopplysningsloven sammen med flere andre forbrukerorganisasjoner i Europa. Meta satte deretter den varslede treningen på pause.

Medhold for Forbrukerrådets Grindr-klage

I 2020 klaget Forbrukerrådet datingappen Grindr inn til Datatilsynet for ulovlig deling av personopplysninger. Datatilsynet vedtok å gi Grindr 65 millioner kroner i gebyr, en avgjørelse Grindr i sin tur klaget inn til Personvernemnda. Personvernemnda vedtok i september 2023 å opprettholde gebyret. Saken ble prøvd i sin helhet i Oslo tingrett, hvor klagen fikk fullt medhold i juli i fjor. I september bestemte Grindr seg for å anke tingrettens beslutning til lagmannsretten, som er ventet å behandle saken i 2025. Forbrukerrådet krever at virksomheter som livnærer seg av sporing og profilering, gjør grunnleggende endringer for å ivareta forbrukernes rett til personvern.



Kommersiell utnytting av barn og unge på nett. Foto: Colourbox
Illustrasjon: Von Kommunikasjon

Barns trygghet på nett

Forbrukerrådet har nasjonalt og internasjonalt arbeidet systematisk med å styrke barn og unges rettigheter og trygghet på nett. Arbeidet har inkludert en serie innspill til regjeringens gjennomgang av reglene som skal styrke barn og unges digitale forbrukerhverdag, innspill til skjermbrukutvalget samt publisering av rapporten [Kommersiell utnytting av barn og unge på nett](#) – Slik sikrer vi en tryggere digital oppvekst.

Rapport om virtuell valuta i spill

I september lanserte Forbrukerrådet rapporten [Getting played: The true cost of virtual currency](#). Rapporten handler om såkalt virtuell valuta som kjøpes for ekte penger i dataspill. Samtidig med rapportlanseringen klaget Forbrukerrådet og 21 andre BEUC-medlemmer inn sju ledende dataspillprodusenter for lovbrudd. Forbrukerrådet er en ledende stemme på spillområdet, og har deltatt på større internasjonale og nasjonale konferanser og presentert for både EU-kommisjonen, det europeiske (CPC) og det globale (ICPEN) forbrukertilsynsnettverket.

Andre saker

Bruk av kost- og treningstilskudd blant unge forbrukere (13-24 år)

Sammen med Norstat har Forbrukerrådet gjennomført en undersøkelse om [bruken av kost- og treningstilskudd blant barn og unge](#). Undersøkelsen viser en omfattende bruk blant unge: Ni av ti unge (87 prosent) mellom 13 og 24 år bruker kosttilskudd. Et ønske om å bygge muskler, prestere bedre og få energi er hovedmotivasjonen for å bruke produkter for muskelvekst. Sitatene nedenfor er hentet fra undersøkelsen og illustrerer hvorfor mange unge bruker kosttilskudd:

«Tar proteinpulver av og til, avhengig av hvor bra jeg har spist ila dagen [...]»

«Det er energi [pre-work], en annen kilde til koffein enn energidrikk. Har en oppkvikkende effekt, uten kullsyren som tar tenna. Har venner som har byttet om, fordi tannlegen anbefalte det.»

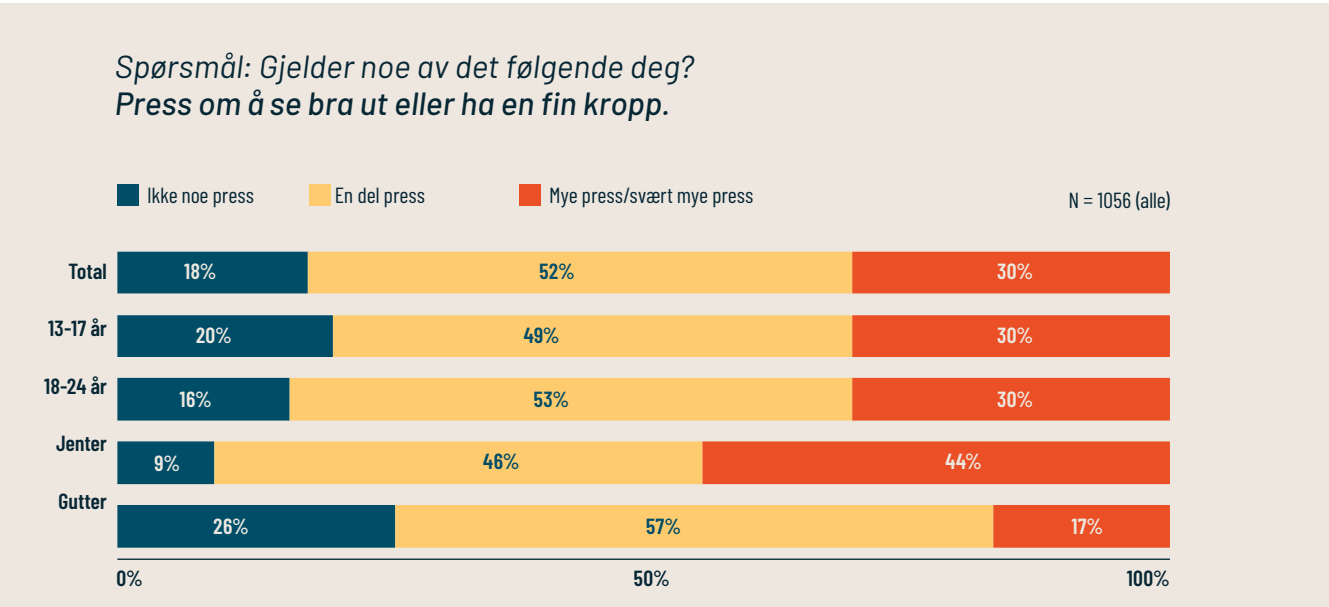
«Magnesium, tar det på kvelden for å få bedre søvnkvalitet, hjelper på energinivået på dagtid. Anbefalt av sosiale medier, litt sånn større greie, i VG og NRK. Er trendy å lage noe som heter sleepy mocktail, for å sove bedre.»

Undersøkelsen viser også at svært mange unge opplever press om å se bra ut eller ha en fin kropp.

Forbrukerrådet ser at markedsføringen av kosttilskudd i sosiale medier er for dårlig merket, og at det ofte benyttes sponsede «ambassadører», som er med på å viske ut skillet mellom redaksjonelt/ekte innhold og betalt innhold. Forbrukerrådet etterlyser derfor tiltak mot markedsføringen av kosttilskudd, blant annet gjennom en obligatorisk merking av innholdsmarkedsføring.



Noen av kosttilskuddene som blir markedsført i sosiale medier.



Fra undersøkelse om bruken av kost- og treningstilskudd blant barn og unge.

Forbrukerkonferansen Ung: Lett å bli lurt?

I slutten av september arrangerte vi Forbrukerkonferansen for tredje gang. Tanken bak Forbrukerkonferansen er at den skal være en arena for forbrukerpolitikk, der vi får anledning til å løfte frem forbrukerpolitikken, formidle våre posisjoner og etablere et treffpunkt for forbrukerpolitiske aktører og andre som er interessert i å skape et mer forbrukervennlig samfunn. Temaet i år var forbrukerutfordringer blant unge, i tråd med en av årets store satsinger. Vi rettet blikket særlig mot to områder der unge møter store forbrukerutfordringer, nemlig boligmarkedet og netthandelen.

På konferansen presenterte vi to ferske rapporter om disse temaene – den ene om kalde hjem og utfordringer med oppvarming om vinteren, den andre om unges bruk av kosttilskudd og den massive markedsføringen som unge utsettes for i sosiale medier. Begge rapportene fikk stor medieoppmerksomhet. Vi samlet fagfolk og ungdomspolitikere for å belyse utfordringene unge forbrukere møter. Strømmingen fra konferansen er fortsatt tilgjengelig på [forbrukerradet.no/forbrukerkonferansen-2024](#).

Du kan lese mer om konferansen *Forbrukerrådet Ung: Lett å bli lurt?* i en egen artikkel i årsrapporten.



Fra årets forbrukerkonferanse, Forbrukerrådet Ung: Lett å bli lurt. Bilde: Forbrukerrådet/Helen Mehammer

Markedsføring usunn mat og drikke

Barn og unge blir utsatt for et stort markedsføringspress, særlig gjennom sosiale medier og digitale plattformer. Forbrukerrådet har lenge etterlyst bedre beskyttelse, siden dagens selvreguleringsordning for markedsføring mot barn og unge ikke er god nok. Som følge av et anmodningsvedtak i Stortinget har regjeringen sendt et forslag til forskrift på høring. Forbrukerrådet har støttet forslaget både i høringen og i media.

En ny og bedre russefeiring

Russefeiringen har over mange år vært preget av aggressiv markedsføring, urimelige kontrakter og stor fare for at russen taper store penger. Forbrukerrådet har deltatt i en bredt sammensatt, tverrfaglig gruppe med representanter fra departement, direktorat, tilsyn og organisasjon, der hensikten er å gjennomføre tiltak på landsbasis for å sikre en tryggere og mer inkluderende feiring. Målet har blant annet vært å gjøre russefeiringen mer frikoblet fra markedskreftene. Forbrukerrådet jobber også aktivt for å redusere muligheten til å selge eller leie ut sidestilte russebusser.

Forbrukerrådets juridiske arbeid

Twister mellom forbrukere på den ene siden og næringsdrivende på den andre er ofte kjennetegnet av en sterk ubalanse i styrkeforholdet mellom partene. Én enkeltforbruker i en tvist mot en stor bank eller en bilprodusent møter en motpart med svært store økonomiske ressurser og med omfattende kunnskap om egne produkter. Bankene vet hvordan banksystemene fungerer, og bilprodusenten vet hvordan programvaren i bilen fungerer – mens forbrukeren kun har kunnskap om sin egen situasjon. Ubalansen kommer tydelig frem i Forbrukerrådets arbeid, både i forbrukerklagenemndene og gjennom advokatordningen.

Forbrukerrådet har i flere år satt søkelyset på klarhetskravet i europeisk forbrukerrett. Klarhetskravet innebærer at avtaler skal være utformet slik at det er klart og forståelig for forbrukeren hva som er avtalt. I mai 2024 uttalte EFTA-domstolen seg om flytende boliglånsrenter på Island. Saken handlet om bankenes adgang til å endre renta ensidig. Domstolen viste til at EØS-retten for låneavtaler innebærer at en vanlig forbruker skal forstå konkret hvordan renta blir fastsatt. Domstolen gikk derfor langt i å mene at de islandske boliglånsavtalene stred mot både boliglånsdirektivet og forbrukeravtaledirektivet. Uttalelsen kan ha betydning for norske bankavtaler, og Forbrukerrådet ser nå nærmere på implikasjonene av EFTA-domstolens vurdering. Den islandske saken er ikke endelig avgjort, og islandsk høyesterett behandler forhåpentligvis saken i løpet av 2025. Uttalelsen er allerede brukt i vedtak fra Finansklagenemnda.

Klagenemnder på forbrukerområdet

Forbrukerrådet representerer forbrukerne i 18 klagenemnder. Denne representasjonen tar en stor del av kapasiteten til juristene i Forbrukerrådet. Til tross for effektiviseringstiltak internt har tiden brukt i nemnd per ansatt økt fra 50 prosent i 2019 til rundt 80 prosent i 2024. De fleste nemndene har et voksende sakstilfang, noe som vil kreve ytterligere ressurser i Forbrukerforbrukerrådet. Gjennom klagenemndene bidrar vi til at forbrukerne får et raskt, billig og godt utenomrettslig klagetilbud. Likevel er klagenemndene i dag

et fragmentert og uensartet tilbud for twister som kan løses utenom rettsapparatet.

Organiseringen, finansieringen og saksbehandlingen i nemndene er svært forskjellig, og det er ingen koordinering av møter på tvers av nemndene. Forbrukerrådet er derfor en pådriver for å styrke og samordne nemndene.

I 2024 har antallet nemndsmøter og nemndsavdelinger økt. Flere nemnder har også satt opp et større antall saker per møte. Økningen har medført et press på Forbrukerrådets deltakelse i nemndene. I andre halvdel av 2024 kunne vi ikke stille med intern representant til den nye tredje avdelingen i flyklagenemnda.

År	Totalt antall nemndssaker	Saker videre til nemnda
2013	10 695	2 569
2015	12 440	2 569
2017	15 343	4 079
2019	20 753	5 724
2021	14 791	4 764
2023	17 203	3 741

Advokatordningen i Forbrukerrådet

Advokatordningen i Forbrukerrådet består av to advokater og én advokatfullmektig. Forbrukerrådets veiledningstjeneste og klagenemndene brukes aktivt for å finne problemstillinger som trenger rettslig avklaring. I tillegg mottar vi henvendelser om bistand fra forbrukere.

Advokatordningen kan bistå forbrukerne på flere måter. I løpet av 2024 har vi gitt bistand i form av både parts-hjelp og støtteskriv, i tillegg til vanlige advokatoppdrag. Advokatordningen har særlig satt søkelys på saker som gjelder klarhetskravet i forbrukeravtaler, samt sårbare forbrukergrupper som svindelofre og unge forbrukere. Klarhetskravet betyr at avtaler skal være utformet slik at det er klart for forbrukeren hva som er avtalt.

Eksempler på enkeltsaker fra advokatordningen og nemndsarbeidet 2024:

Planlegger gruppesøksmål

Fakturagebyr er noe som lenge har vært i vårt søkelys. I desember sendte vi stevning til innkrevingsselskapet Riverty Norway AS, som kjøper svært mange fakturakrav fra bom- og parkerings-selskaper. Vi har avdekket at flere selskaper som Riverty har krevd fakturagebyrer som overstiger grensene for det som er tillatt i henhold til finansavtaleloven. Forbrukerrådet har som mål at saken blir ført som gruppesøksmål. En dom i vår favør vil sikre at forbrukerne får tilbakebetalt ulovlig ilagte gebyrer. En slik avgjørelse vil også ha en sterk disiplinerende effekt på bransjen.

Et gruppesøksmål er hensiktsmessig i saker der flere har tilnærmet like krav på likt grunnlag mot samme motpart, siden kravene da kan slås sammen. Gruppens rettigheter og plikter blir ivaretatt av en grupperepresentant. Forbrukerrådet er grupperepresentant i søksmålet mot Riverty.

Tesla må betale

Tesla oppdaterte i 2019 mange biler av typen Model S. Oppdateringen førte til at hurtigladehastigheten gikk ned. Bileierne mente at Tesla ikke hadde grunnlag for å gjøre en slik endring på bilene. Når det likevel ble gjort, mente bileierne at Tesla måtte gi en økonomisk kompensasjon til de det gjaldt. Tesla på sin side argumenterte med at oppdateringen kunne forsvares fordi den forlenget levetiden på batteriet og bidro til bedre sikkerhet. Tesla vant med sine argumenter i tingretten, mens lagmannsretten på sin side var enig med bileierne. Tesla tapte dermed ankesaken.

Forbrukerrådet representerte forbrukerne i saken (som såkalt partshjelp), der hver bileier ble tilkjent 50 000 kroner i prisavslag i tillegg til renter. Saken er nå anket til Høyesterett, men ble avvist.

Twistesaker etter den nye avhendingsloven

Twistesaker etter den nye avhendingsloven er noe som har preget året i Finansklagenemndas avdeling for eierskifte. Forbrukerrådet leverte et støtteskriv til Høyesterett i forbindelse med en anke. Saken handlet om hvilken betydning det har at tilstandsrapporten for boligen ikke oppfyller kravene i den nye forskriften til avhendingsloven (tryggere bolighandel), og hvilken betydning dette har for å vurdere mangler i etterkant. Lagmannsrettens avgjørelse vil etter vår vurdering utvile noe av formålet med nye regler. Saken slapp ikke inn i Høyesterett.

Svindel av bank-ID

«Trygg konto» er en form for svindel der svindleren ringer forbrukeren og utgir seg for å være fra politiet. I samtalen påstår svindleren at forbrukerens bank-ID er stjålet, og at vedkommende derfor må overføre pengene sine til en sikker og trygg konto. Det som skjer i praksis, er at pengene blir overført til svindlerne. Høyesterett har i sin dom [HR-2022-1752-A](#) avklart mye om hva som skal til for at en bankkunde har rett til tilbakebetaling fra banken som følge av svindel. Finansklagenemnda Bank har vist til at det bare unntaksvis er aktuelt å legge ansvaret på kontohaveren som har blitt manipulert til å utlevere passord og koder fra sin bank-ID. I en avgjørelse i Finansklagenemnda, FinKN-2024-309, kom flertallet i en utvidet nemnd til at banken var ansvarlig for «trygg konto»-transaksjonen. Nemnda viste til at ikke enhver bruk av nettbank og bank-ID utgjør et samtykke til å overføre penger. Finansforetaket har ikke akseptert avgjørelsen.

Veiledning av forbrukerne

Forbrukerrådets veiledningstjeneste gir en-til-en-veiledning til forbrukere som kontakter oss om problemer og spørsmål i forbrukersaker. Vi svarer på henvendelser på telefon, via kontaktskjema (nett/e-post) og via nettstedet ung.no. Veiledningstjenesten har høy faglig kompetanse innenfor veiledning og forbrukerrettigheter, og sikrer god og målrettet informasjon til forbrukerne.

Utviklingsarbeid

I 2024 har vi videreutviklet CRM-systemet som veiledningstjenesten bruker til å registrere og håndtere henvendelser.

- Vi har blant annet
- fått på plass en integrert kunnskapsbase
 - lagt inn alle standardsvarene i CRM-systemet
 - utvidet bruken av CRM ved å koble på flere datakilder
 - begynt å teste ut Omnichannel, et integrert telefoniverktøy
 - begynt å teste ut KI-assistenten Copilot
 - innført en mer nøyaktig registrering av antall henvendelser og unike henvendelser
 - gjort en kartlegging av hva unge forbrukere under 26 kontakter oss om

Hjelp til selvhjelp er et viktig prinsipp og et område vi kontinuerlig jobber med. Våre digitale tjenester og informasjonssider er viktige verktøy for forbrukeren. Vi har derfor sett på hvordan Forbrukerrådets tjenester i større grad kan markedsføres ved signatur i svar til forbrukeren, ved automatisk svarutsendelse når folk henvender seg via kontaktskjema, og ved talemelding på telefonen. Tiltakene forventes å bidra til bedre kvalitet og effektivisering av arbeidet i veiledningstjenesten.

Henvendelsestallene er stabile

I 2024 har veiledningstjenesten veiledet 49 134 forbrukere. Antall henvendelser på telefon er stabilt, mens henvendelser på e-post og via kontaktskjema har gått noe ned.

Antall henvendelser	2024	2023
Telefon	30 366	30 566
Kontaktskjema	18 768	19 143
Totalt	49 134	49 709

Vi jobber kontinuerlig med å redusere ventetider på telefon og besvare skriftlige henvendelser innen fem virkedager.

I 2024 hadde vi i snitt en ventetid på om lag fem minutter på telefon, noe som er økning på ett minutt fra året før. Ventetiden på de skriftlige henvendelsene våre økte fra null-tre virkedager i første halvår til to-tre uker i siste halvår. Økningen skyldes turnover og høyt fravær, i tillegg til økt pågang av henvendelser.

Til tross for dette har veiledningstjenesten hatt rom for kompetansehevende tiltak på flere områder, eksempelvis kurs i klarspråk, opplæring og oppfriskning i CRM-verktøyet og opplæring innenfor fagområder som strøm, økonomi, flypassasjerrettigheter og samtaleteknikk.

Topp 10

Henvendelsestallene viser at vi fortsatt får flest henvendelser om bruktbil, mens antall henvendelser om håndverkertjenester har gått ned. Tidligere henvendelsestopper som fly og strøm har, akkurat som i 2023, gått gradvis nedover som følge av færre avvik i lufttrafikken og stabile strømpriser. Henvendelser om kosmetikk og toalettartikler har økt betraktelig, noe som trolig kan forklares med utbredt markedsføring av gratis prøvepakker som i praksis viser seg å være et abonnement, også kjent som prøvepakkefeller. Nybil, som var på topp ti i fjor, er nå erstattet av henvendelser om parkering.

Elkjøp er den næringsaktøren vi får aller flest henvendelser om. Når vi tar antall kunder i betraktning, skiller imidlertid Diamond Dental AS seg ut med en

Topp 10-kategorier	2024	2023	↑↓
1. Bruktbil	4779	4594	+4.03% ↑
2. Håndverkertjenester*	3074	3269	-5.97% ↓
3. Husleie	2566	2710	-5.31% ↓
4. Klær, sko og vesker	2281	2375	-3.96% ↓
5. Innredning og møbler	1531	1751	-12.56% ↓
6. Flyselskap	1411	1748	-19.28% ↓
7. Småelektrisk	1337	1381	-3.19 % ↓
8. Kosmetikk og toalettartikler	1153	641	79.88% ↑
9. Hvitevarer	914	999	-8.51% ↓
10. Parkering	913	715	+27.69% ↑

*I kategorien håndverkertjenester inngår også kategoriene rengjøringstjenester, verksteds- og bilpleietjenester, og reparasjon og vedlikehold

økning på hele 46,8 prosent sammenlignet med fjoråret. Diamond Dental AS tilbyr abonnementer på tannblekningsprodukter, og de som kontakter oss, forteller at produktene markedsføres som gratis prøvepakker som i praksis viser seg å være et abonnement det er vanskelig å komme seg ut av.

Det har også vært en kraftig økning i antall henvendelser om Norwegian. Forbrukerne som kontakter oss, opplyser blant annet om mangelfull informasjon om pris, abonnement og angrerett.

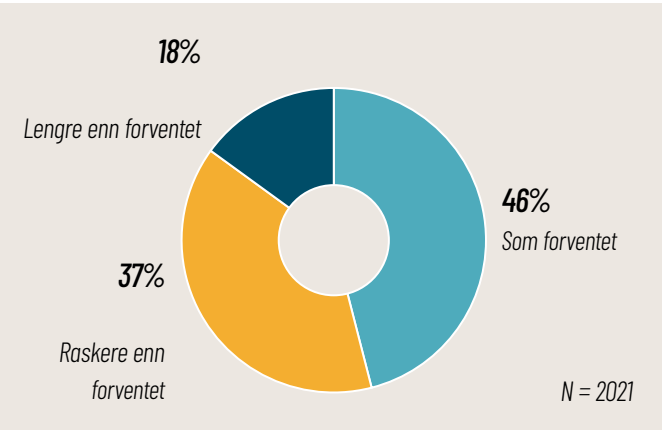
Helsevurdering.com er en ny aktør i markedet som vi ble gjort oppmerksom på sommeren 2024. De tilbyr en såkalt helsevurdering ut fra kriteriene kjønn, alder, vekt og høyde, og prisen på tjenesten underkommuniseres. Ut fra de nevnte parameterne er helsevurderingen de tilbyr, heller ikke reell. Økningen i antall henvendelser om Finter AS kan ses i sammenheng Forbrukerrådets pågående arbeid mot ulovlige fakturagebyrer.

Fornøyde forbrukere

Vi undersøker årlig hvor fornøyde forbrukerne er med svarene og oppfølgingen de får i veiledningstjenesten.

I 2024 lå publikums tilfredshet med de skriftlige henvendelsene våre på 4,2 av 5. Nærmere 80 prosent av de som svarte på undersøkelsen, rangerte opplevelsen sin til 4 eller 5.

Topp 10-selskap	2024	2023	↑↓
1. Elkjøp Norge AS	1331	1265	+5.22% ↑
2. Diamond Dental AS	1258	852	+47.65% ↑
3. Power Norge AS	609	560	+8.75% ↑
4. Telenor Norge AS	571	683	-16.40% ↓
5. SAS	359	417	-36.93% ↓
6. Norwegian Lab AS	341	74	+360.81% ↑
7. Helsevurdering.com	307	0	Ny i 2024
8. Tesla Norway AS	271	336	-19.35% ↓
9. Finter AS	263	154	+70.78% ↑
10. Norwegian Air Shuttle ASA	255	281	-9.25% ↓



Tilfredshetsundersøkelsen, forventninger om svartid.

Nærmere 85 prosent av de som svarte på undersøkelsen, oppga at svartiden var som forventet eller kortere.

Samlet viser resultatene i tilfredshetsundersøkelsen 2024 at forbrukerne stort sett er fornøyd etter å ha vært i kontakt med veiledningstjenesten. Åpne svar i undersøkelsen støtter dette inntrykket:

«Veldig fornøyd med å få raskt og grundig, og lett forståelig svar.»

«Raskt og utfyllende svar. Takk for hjelpen!»

«Tusen takk for veldig presist og lettfattelig svar! Letter prosessen for meg når jeg skal klage.»

«Dere gjør en god og viktig jobb på vegne av oss forbrukere.»

De digitale tjenestene våre

Forbrukerrådet.no

Forbrukerrådet.no tilbyr flere selvhjelpsverktøy og tjenester til forbrukerne. På nettsiden vår finner forbrukere blant annet råd og tips som gjør det enklere å håndtere forskjellige utfordringer på egen hånd. Innholdet er skrevet med klart språk og skal være lett tilgjengelig. Våre digitale tjenester gjør forbrukerne i stand til å sammenligne priser og vilkår på finansielle produkter og strøm. Forbrukerrådet ønsker at de digitale tjenestene vil tilbyr, i høyere grad skal være tilgjengelige på nynorsk og engelsk. I 2024 startet vi arbeidet med å utvikle en ny modul basert på kunstig intelligens for å effektivisere prosessen med å oversette design og innhold. Verktøyet har blitt testet ut og er i innledende fase underlagt gjennomgang og kvalitetskontroll av våre ansatte. Vi har også introdusert en oppgradert søkemotor som gir forbrukerne raskere, mer presise og mer relevante søkeresultater. Nytt av året er også at vi har laget en rapportside som gjør det enkelt å finne våre rapporter sortert etter kategori.

Tjeneste	2024
FR.no	8 507 127
Tester	1 131 902
Fly	181 603
Tog	182 936
Har du en sak?	545 124
Strømpris	1 078 409
Fond	181 035
Bank	1 889 722
Pensjon	233 456

Unike sidevisninger for tjenestene våre i 2024

Ny nettside: Forbrukerrådet Ung

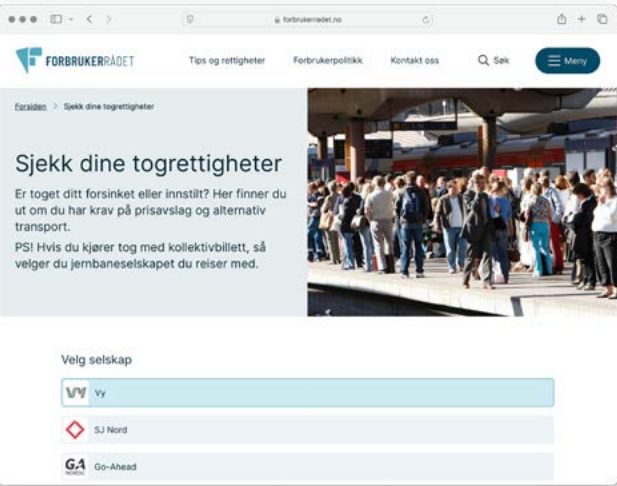
Samlesiden Forbrukerrådet Ung er ett av tiltakene som skal bidra til mer kunnskap om forbrukerrettigheter blant unge forbrukere. Forbrukerrådet Ung-siden ble lansert i august og skal gi tips og råd til unge forbrukere. Målet er å gjøre studenter og unge forbrukere mer bevisste på hvilke rettigheter de har, og hvordan de kan få rett når de har rett. Du kan lese mer om samlesiden i en egen artikkel i årsrapporten.

Flykalkulator

I år har flykalkulatoren fått nytt og moderne design i tråd med resten av forbrukerrådet.no. Kalkulatoren fortsetter å være en populær tjeneste, med over 175 000 unike sidevisninger i Norge. Den er oversatt til over 20 språk og brukes av en rekke forbrukerorganisasjoner i Europa, med totalt nesten 600 000 sidevisninger i 2024.

Togkalkulator

De færreste ber om refusjon når toget ikke går som det skal. Våre utregninger viser at togpassasjerer årlig går glipp av opptil 100 millioner kroner i refusjoner. Forbrukerrådet lanserte i januar 2024 en togkalkulator som gjør det enkelt å finne ut hva du har krav på ved forsinkede eller innstilte tog. Kalkulatoren har fått mye medieoppmerksomhet og vært mye brukt i periodene med forsinkelser og innstillinger. Så langt har over 150 000 forbrukere besøkt togkalkulatoren.

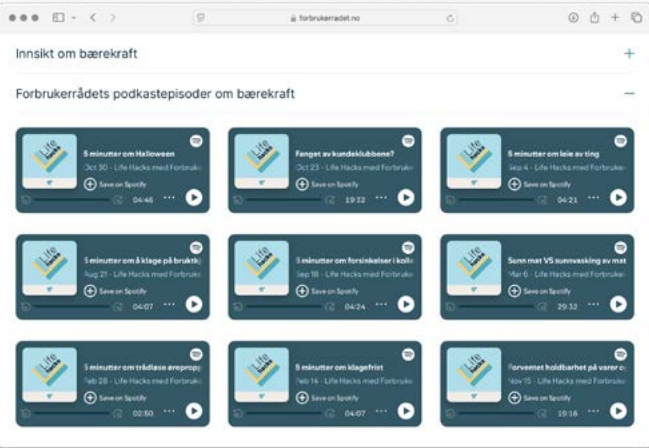
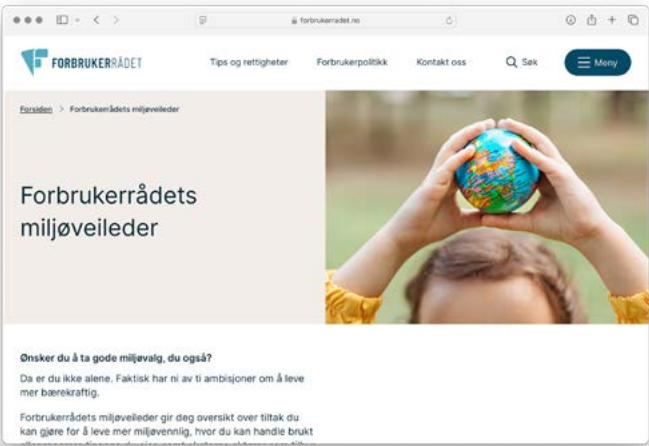


Togkalkulator på forbrukerrådet.no

Miljøveilederen og tester

I august lanserte vi Forbrukerrådets miljøveileder, tidligere kjent som kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet. Miljøveilederen er utviklet for å hjelpe forbrukere med å ta bærekraftige valg og redusere sin miljøpåvirkning. Tjenesten gir informasjon om produkter, fremhever relevante tester og deler ideer og metoder som fremmer sirkulær økonomi. Fra januar 2025 kan forbrukerne beregne sitt eget fotavtrykk med Lifestyle-testen. I 2024 har vi tilpasset Lifestyle-testen til norsk og norske forhold. Testen gir også skreddersydde tips til hvordan man kan redusere sitt klimafotavtrykk.

I 2024 i gjennomførte vi sju produkttester som hjelper forbrukerne med å ta informerte valg med hensyn til helse, miljø, pris og kvalitet. Til sammen har produkt-testene våre hatt over 1 million unike sidevisninger, noe

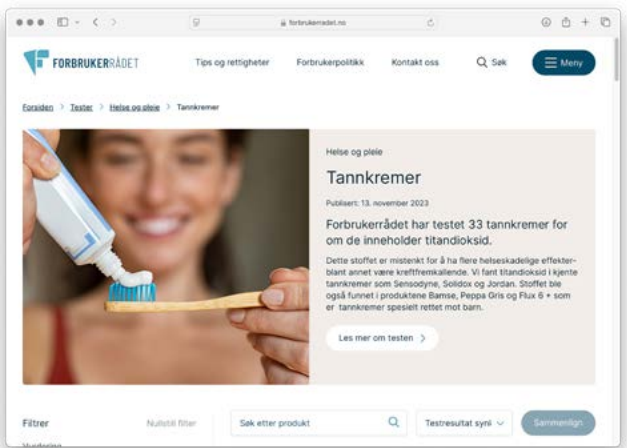
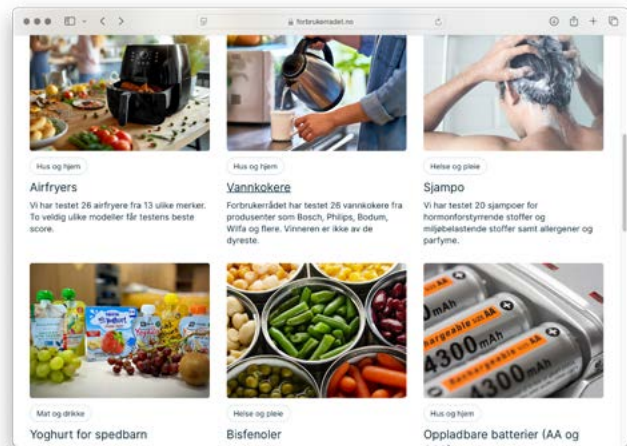


Miljøveileder på forbrukerrådet.no

våre mest populære tester fra tidligere år bidrar sterkt til. For eksempel hadde solkremtesten, som ble publisert i 2023, over 200 000 unike sidevisninger i 2024.

En av årets viktigste tester var undersøkelsen av bisfenoler, BPA, i mat- og drikkeemballasje. Testen viste at nivåene av det skadelige stoffet ofte overstiger trygge grenser.

Testene våre er et viktig verktøy for å informere forbrukerne om helse- og miljøkonsekvenser. De er også et middel til å påvirke myndigheter og produsenter til å sikre tryggere produkter og mer bærekraftige alternativer. For eksempel fjernet Orkla titandioksid fra alle sine tannkremer i 2024 etter funnene i – og oppmerksomheten rundt tannkremtesten vår. Testen ble også vår mest leste sak i 2023.



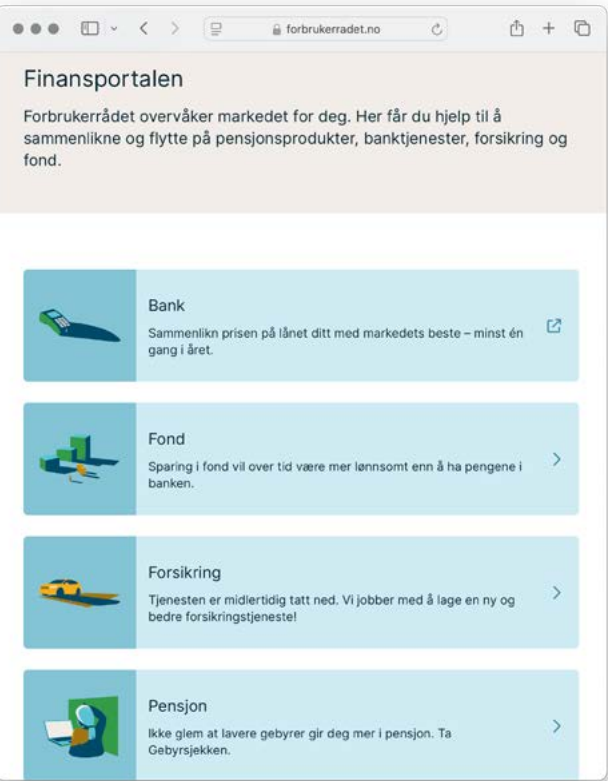
Tester på forbrukerrådet.no. Orkla fjernet titandioksid fra alle sine tannkremer i 2024 på grunn av tannkremtesten.

Forbrukerrådets finansportal – bank, forsikring, fond og pensjon

Banktjenesten har vært i ordinær drift gjennom hele 2024. Samtidig har vi i 2024 jobbet med å bygge en ny banktjeneste, med nytt kodespråk, bedre brukertilpasning og nytt design. Den nye tjenesten skal etter planen lanseres tidlig i 2025.

Tjenesten blir blant annet bedre tilpasset våre unge brukere. Produktpakker blir spesielt viktig. Her vil mer presise data bli hentet inn fra bankene, blant annet om koblingen mellom boliglån og brukskonto. Koblingen er en stor forbrukerutfordring fordi kunder opplever å bli bundet til banken sin. Innlåsningsmekanismene kundene opplever, skaper mangel på mobilitet i bankmarkedet.

Den nye banktjenesten vil også hente mer detaljerte data om tilgangen til boliglån ned på kommunenivå, i tråd med supplerende tildelingsbrev nr. 2.



Finansportalen på forbrukerradet.no

For at vi skal få effektivisert arbeidet med datainnsamling og få hevet datakvaliteten, vil den nye løsningen legge til rette for maskinell innrapportering av data fra bankene (maskin til maskin/API). Vi jobber også med mer automatisert kvalitetskontroll av data. Her vil løsningen ta i bruk KI og maskinlæring for å forbedre datakvaliteten og redusere behovet for manuell datakontroll.

Forsikringstjenesten vår ble midlertidig tatt ned i april 2024 fordi den ikke lenger ga forbrukerne mulighet til gjøre gode nok valg i forsikringsmarkedet. Forsikringsmarkedet og forbrukernes behov har endret seg. Derfor er det nødvendig å videreutvikle tjenesten for å ivareta nye forbrukerbehov i dagens marked.

Vi har etablert en tverrfaglig prosjektgruppe med mål om å lage en ny og bedre forsikringstjeneste for forbrukerne. I prosjektet bruker vi design thinking som metode for å sikre at vi utvikler en tjeneste som treffer på forbrukerens behov. Både forbrukere og forsikringsselskaper er involvert i tjenesteutviklingsprosessen for å sikre at tjenesten ivaretar følgende forbrukerbehov:

- 1 **individuell forsikringsdekning og individuelle behov**
- 2 **forståelige vilkår og felles standard**
- 3 **sammenligning av priser**

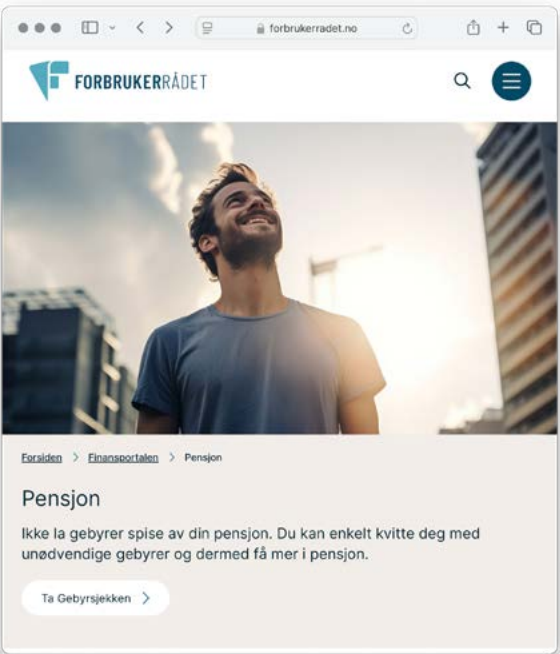
Den tekniske løsningen innebærer integrasjon mot alle forsikringsselskapene, og arbeidet vil fortsette i 2025.

Fondstjenesten viser nå risikoklasser for fond i henhold til nytt EU-regelverk. Artikler og annet innhold er revurdert i tråd med det nye regelverket, som ble gjeldende i norsk rett 1. oktober 2024. Risikoklasser er en måte å kategorisere fond på basert på hvor store svingninger det har vært i den årlige avkastningen. Fondene er delt inn i risikoklasser fra 1 til 7, hvor 1 representerer lavest risiko og 7 høyest risiko.

Forbrukerrådet har jobbet tett med Barne- og familiedepartementet gjennom 2024 for å bidra til forskriftsendringer som vil sikre at fondsdistributører blir pålagt å rapportere inn til Finansportalen. Dagens

fondstjeneste mister stadig sin relevans fordi den ikke inneholder såkalte nettofond, som nå er den mest utbredte fondstypen i det norske forbrukermarkedet. Nettofond er fond som ikke betaler returprovisjon til fondsdistributøren. Finansportalen kan ikke vise nettofond uten å motta relevante prisopplysninger for disse fondene direkte fra hver enkelt fondsdistributør. Dette gjelder opplysninger om plattformgebyrer og returprovisjoner.

I april 2024 ble pensjonstjenesten på Finansportalen lansert med nytt og brukervennlig design i tråd med det øvrige innholdet på forbrukerradet.no. Ved relanseringen ble åtte pensjonskalkulatorer slått sammen til én felles kalkulator for alle pensjonsprodukter i sammenligningstjenesten Gebyrsjekken. Fripolisekalkulatoren ble avviklet etter at ønskede regelverksendringer for fripoliser har tredd i kraft, samtidig som det generelle rentenivået nå gjør at verdien av rentegarantien i fripoliser er betydelig redusert.



Gebyrsjekken: Åtte pensjonskalkulatorer ble slått sammen til én felles kalkulator for alle pensjonsprodukter.

Forbrukerrådets strømpristjeneste

Strømmarkedet 2024 har vært preget av roligere forhold enn i 2022 og 2023, med mer stabilt lave strømpriser og mindre oppmerksomhet rundt priser i media.

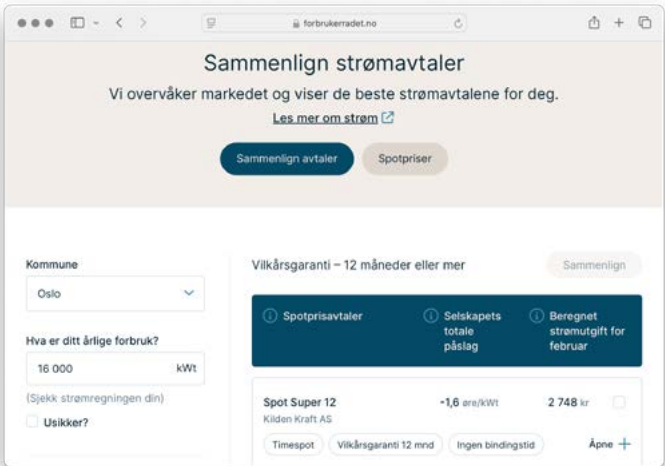
I første halvdel av året jobbet vi spesielt med å kvalitetssikre dataene i tjenesten. Blant annet sjekket vi samtlige avtaler opp mot prislister og avtalevilkår.

I august lanserte vi et nytt innrapporteringsverktøy for strømselskapene. Verktøyet gjør at prisene blir løpende publisert på strømprisportalen, mot én gang i timen tidligere.

Samtidig som vi lanserte innrapporteringsverktøyet, la vi også til et API som åpner for maskinell innrapportering av strømvavtaler. Det betyr at strømselskapene kan levere sine data til oss automatisk, fra maskin til maskin, i stedet for å legge dem inn manuelt. Løsningen ble testet med noen av strømlleverandørene høsten 2024. Målet er å koble på de første leverandørene tidlig i 2025.

Høsten 2024 jobbet vi også med å utvikle en bedre løsning for å vise spotprisavtaler for forbrukerne, slik at de enklere skal kunne skille mellom kampanjeavtaler og løpende avtaler med vilkårsgaranti.

I 2024 har strømpris.no hatt i snitt 18 500 unike besøkende i uken. Det er en liten nedgang fra 2023. Nedgangen henger sannsynligvis sammen med lavere strømpriser og tilsvarende lav interesse i befolkningen for å bytte strømlleverandør.



Sammenlign strømvavtaler på forbrukerradet.no

Kommunikasjon og mediearbeid

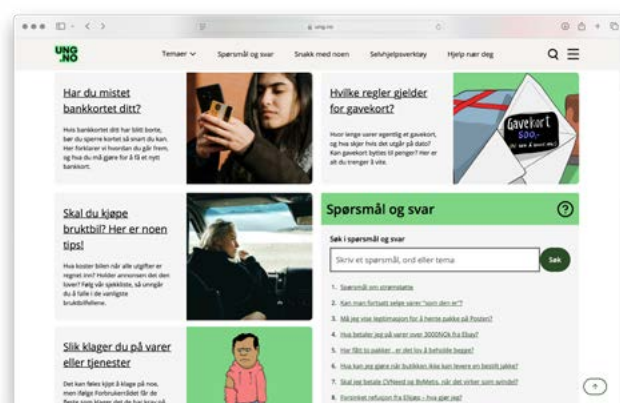
Gjør vi det enklere for unge, gjør vi det enklere for alle

Ifølge vår befolkningsundersøkelse er kjennskapen til Forbrukerrådet lavere blant unge enn blant andre aldersgrupper. Derfor har vi et mål om å nå bedre ut til unge forbrukere, og det siste året har vi intensivert innsatsen for å nå målet. Ambisjonen gjenspeiler seg også i kommunikasjonsarbeidet. Vi ønsker å tilby veiledning og tjenester som treffer unge, blant annet gjennom en egen side med relevant stoff for unge forbrukere på forbrukerrådet.no. Unge voksne har ofte mindre erfaring med å være selvstendige forbrukere, og kjenner mindre til sine egne rettigheter. De har ofte dårlig økonomi, samtidig som de må ta større ansvar på vei inn i voksenlivet. Dersom de kjenner sine forbrukerrettigheter og tar dem i bruk, er det mye å spare av både tid og penger. I tillegg er det bra for miljøet. Tar vi unges forbrukerutfordringer på alvor, gjør vi det enklere for alle forbrukere.

Et eksempel på at vi tar de unges forbrukerutfordringer på alvor, var i forbindelse med streiken blant de kabli-nansatte i SAS i august. Da gjennomførte Forbrukerrådet et «stunt» på nettforumet Reddit. Vi la ut posten «Hva gjør du hvis du har SAS-billetter nå?», med en lenke til Forbrukerrådets flyrettighetskalkulator. I løpet

av det første døgnet ble posten sett 50 000 ganger, og innen streiken var over, hadde 100 000 sett den. Den ble også delt hyppig utenfor Reddit. Dette er et godt eksempel på hvordan Forbrukerrådet jobber og snur seg rundt dersom det oppstår situasjoner som mange forbrukere er opptatt av.

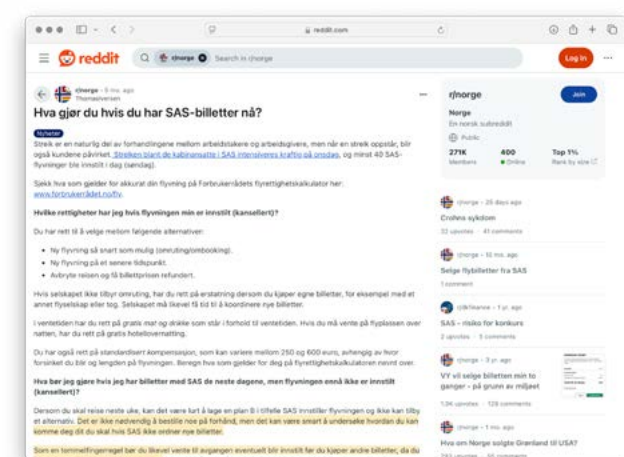
Samarbeid med ung.no



Hver dag besøker 60 000 unge nettsiden ung.no, den offentlige informasjonskanalen for ungdom. Forbrukerrådet har allerede i flere år bidratt med fagartikler og svart på spørsmål fra ungdom her. Det har blant annet vært fagartikler om temaer som bytting av varer, kjøp av bruktbil og hva som skjer når en regning går til inkasso. Fagartiklene blir også spredd på ung.no sine sosiale medier. Mange av fagartiklene er i tillegg lenket til relevante episoder i podkasten vår eller til forbrukerrådet.no.

I 2024 styrket og formaliserte vi samarbeidet, blant annet ved å utvide svarttjenesten på flere områder. Hvert år svarer vi på om lag 800 spørsmål fra unge gjennom ung.no, fordelt på temaene forbrukerrettigheter og personlig økonomi.

I tillegg til samarbeidet med ung.no har Forbrukerrådet et fruktbart samarbeid med Ungt Entreprenørskap.



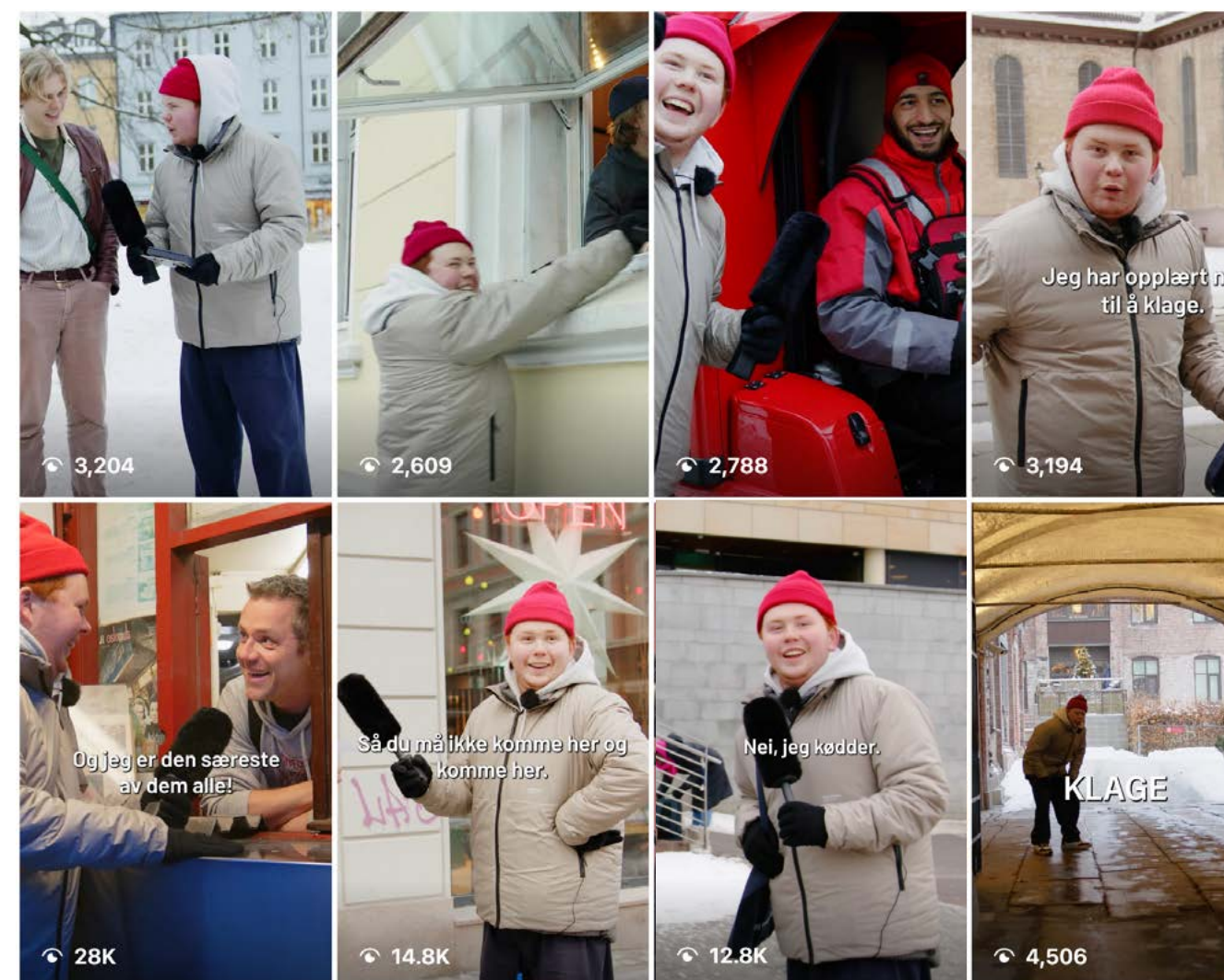
«Stunt» på nettforumet Reddit i forbindelse med SAS-streik i august.

Med Ungt Entreprenørskap inn i skolen

Forbrukerrådet har fornyet samarbeidet med Ungt Entreprenørskap (UE), og den nye avtalen varer i tre år. UE er en landsomfattende organisasjon som jobber for å utvikle barn og unges kreativitet og tro på seg selv. De har programmer fra grunnskole til høyere utdanning, innen entreprenørskap, ungdomsbedrifter, jobbtrening, personlig økonomi og grunnleggende forbrukerrettigheter. Forbrukerrådet bidrar blant annet til at programmene som retter seg mot ungdomsskole og videregående skole, inneholder tydelig informasjon om personlig økonomi og grunnleggende forbrukerrettigheter. Vi har også holdt kurs for UE-veiledere om forbrukerrettigheter og vært med i tre juryer under NM for ungdomsbedrifter. I tillegg deltar forbrukerdirektøren på Leder for en dag, der hun blir skygget av en ung leder fra en ungdomsbedrift.

Kampanje for å få unge til å klage mer

Forbrukerrådet har gjennomført flere undersøkelser om klaging og reklamasjon på varer og tjenester, og funnet at det er de unge som klager minst. Undersøkelsene viser at mange unge kvier seg for å gå tilbake til selger for å klage, blant annet fordi det er flaut, eller fordi de er usikre på hvilke rettigheter de har. I månedsskiftet januar–februar lanserte vi en klagekampanje for å få unge mellom 18 og 24 år til å bli mer bevisst på forbrukerrettighetene og til å klage mer. Det bærende elementet i kampanjen var korte videosnutter (reels) på Instagram med komiker Snorre Monsen. I forbindelse med kampanjen ble også klageguiden på forbrukerrådet.no oppdatert. Fordi Forbrukerrådet ikke sponser innlegg på sosiale medier, var vi avhengig av ren organisk spredning. Kampanjen slo godt an og oppnådde stor rekkevidde og mye engasjement.



Klagekampanje på Instagram for å få unge mellom 18 og 24 år til å bli mer.

Arendalsuka

Hvert år deltar Forbrukerrådet på Arendalsuka for å diskutere sentrale forbrukerspørsmål med politikere og andre samfunnsaktører. Vi legger innsatsen i arrangementer som treffer våre tre hovedsatsinger digitalisering, bærekraft og økonomi. I år deltok vi på til sammen elleve arrangementer, om blant annet trygghet på nett, energiomstilling, kinesiske nettbutikker og utenforskap. Nytt av året var at vi laget tre episoder til Forbrukerrådets podkast, en Arendalsspesial basert på arrangementene vi deltok på, om russetid, spillindustrien og beskyttelse av barn og unge på nett.

Nordmenn har høy tillit til Forbrukerrådet

Nordmenn har jevnt over høy tillit til Forbrukerrådet. I august offentliggjorde den politiske avisen Alltinget og kommunikasjonsbyrået Apeland en ny omdømmeundersøkelse av offentlige etater. Forbrukerrådet delte tredje plassen med Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) og Mattilsynet, mens Riksrevisjonen fikk topp-plassering og Lånekassen andreplass. Året før kom Forbrukerrådet på fjerdeplass. I tillegg til tillit måles omdømmedriverne kvalitet, ressursutnyttelse, innovasjon, ledelse, etikk og klimainnsats. Forbrukerrådet er blant topp fem i fire av kategoriene.

4.plass

*Forbrukerrådet fikk en fjerdeplass
blant de til sammen*

98 etatene som ble undersøkt.

Ipsos' undersøkelse av offentlige etater

I en tilsvarende undersøkelse som ble offentliggjort i oktober, og som markedsanalyse selskapet Ipsos sto bak, klatret Forbrukerrådet opp til fjerdeplass blant de til sammen 98 etatene som ble undersøkt. Året før kom Forbrukerrådet på sjetteplass. I undersøkelsen svarer nær 8 av 10 at de har et ganske godt eller meget godt inntrykk av Forbrukerrådet. På plassene foran kom Meteorologisk institutt, Folkehelseinstituttet (FHI) og NTNU. Faktorene Forbrukerrådet ble målt på, var totalinntrykk, samfunnsansvar, effektivitet

og økonomisk styring, samt åpenhet og informasjon, kompetanse/fagkunnskap.

I Forbrukerrådet har vi også årlig gjennomført vår egen kjennskapsundersøkelse, men i fjor besluttet vi å redusere frekvensen til hvert annet år. Neste kjennskapsundersøkelse kommer i 2025.

Medieomtaler

Forbrukerrådet bruker redaksjonelle medier aktivt for å spre rettighetsinformasjon og sette viktige forbrukersaker på dagsordenen. Vi har stort gjennomslag i media og når bredt ut med sakene våre.

I 2024 hadde vi i underkant av 6200 redaksjonelle omtaler i norske medier, mot 6767 året før, ifølge medie rapporten fra overvåkingstjenesten Retriever.

I 2024 hadde vi 66 presseutspill om temaer som økonomi, netthandel, strøm, husleie, abonnementsfeller og personvern. Pressemeldingene blir også publisert på forbrukerradet.no og sendt ut som nyhetsvarsel til abonnenter.

8/10

*Nær 8 av 10 svarer at de har
et ganske godt eller meget godt
inntrykk av Forbrukerrådet.*

Ipsos' undersøkelse av offentlige etater

Antall registrerte medie henvendelser i 2024 var 773, omtrent på samme nivå som året før. I tillegg til forbrukerdirektør Inger Lise Blyverket har vi ti talspersoner som uttaler seg om sine fagfelt. Rundt halvparten av henvendelsene handler om forbrukerrettigheter, og resten fordeler seg på bærekraft, personvern og digital utvikling, dagligvare og markeder, økonomi og finans, og strøm.



Arendalsuka: Forbrukerdirektøren intervjues av TV2. Foto: Forbrukerrådet/Helen Mehammer



Boligkjøperforsikring: NRK kom til Forbrukerrådet for å intervju vår forbrukerjurist, Thomas Iversen. Foto: Forbrukerrådet/Helen Mehammer

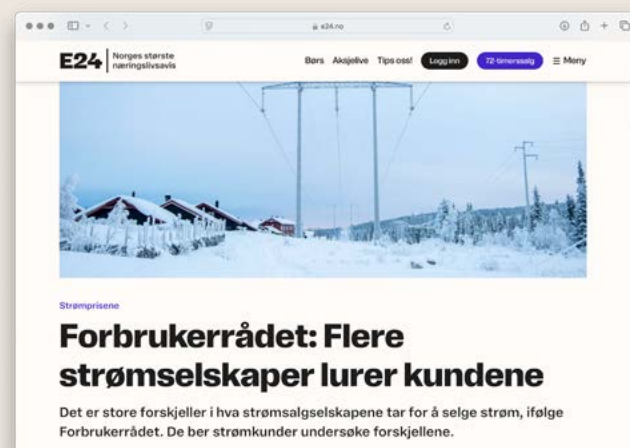
Noen utvalgte mediesaker

Forbrukerrådet bruker redaksjonelle medier aktivt for å spre rettighetsinformasjon og sette viktige forbrukersaker på dagsordenen. Vi har stort gjennomslag i media og når bredt ut med sakene våre.

I 2024 hadde vi i underkant av 6200 redaksjonelle omtaler i norske medier, mot 6767 året før, ifølge medierapporten fra overvåkingstjenesten Retriever.

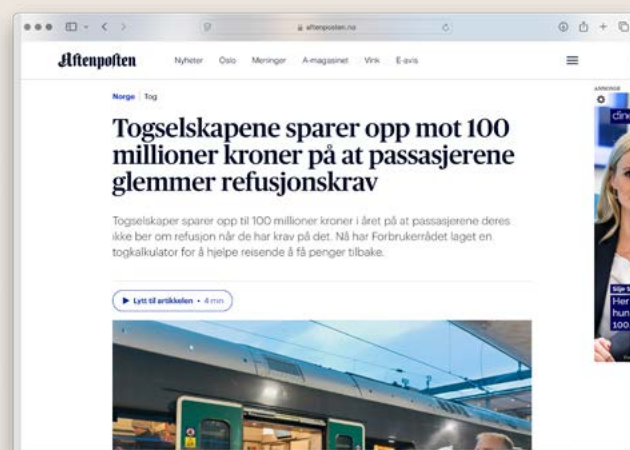
I 2024 hadde vi 66 presseutspill om temaer som økonomi, netthandel, strøm, husleie, abonnementsfeller og personvern. Pressemeldingene blir også publisert på forbrukerrådet.no og sendt ut som nyhetsvarsel til abonnenter.

Antall registrerte mediehenndelser i 2024 var 773, omtrent på samme nivå som året før. I tillegg til forbrukerdirektør Inger Lise Blyverket har vi ti talspersoner som uttaler seg om sine fagfelt. Rundt halvparten av henvendelsene handler om forbrukerrettigheter, og resten fordeler seg på bærekraft, personvern og digital utvikling, dagligvare og markeder, økonomi og finans, og strøm.



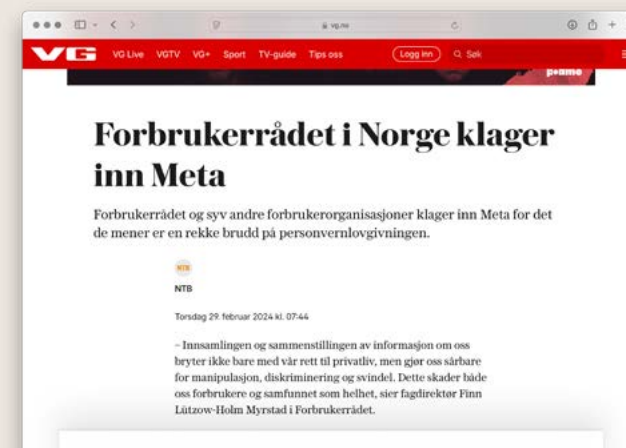
15. januar 2024:

Forbrukerrådets oversikt viser at strømselskaperenes påslag varierer fra 0 til 26 øre, noe som utgjør en forskjell på over 4000 kroner i året med et standardforbruk på 16.000 kWh. – Det er absurd at det er så store prisforskjeller for å selge eksakt samme produkt, sier Inger Lise Blyverket, direktør i Forbrukerrådet. (Faksimile fra E24)



2. februar 2024:

Togselskapene sparer opptil 100 millioner kroner i året på at passasjerene deres ikke ber om refusjon. Forbrukerrådet har lagd en togkalkulator for å hjelpe reisende til å få pengene tilbake. (Faksimile fra Aftenposten)



29. februar 2024:

Forbrukerrådet og sju andre forbrukerorganisasjoner klager inn Meta for det de mener er flere brudd på personvernlovgivningen. Innsamlingen og sammenstillingen av informasjon om oss bryter ikke bare med vår rett til privatliv, men gjør oss sårbare for manipulasjon, diskriminering og svindel, mener Forbrukerrådet. (Faksimile fra VG)



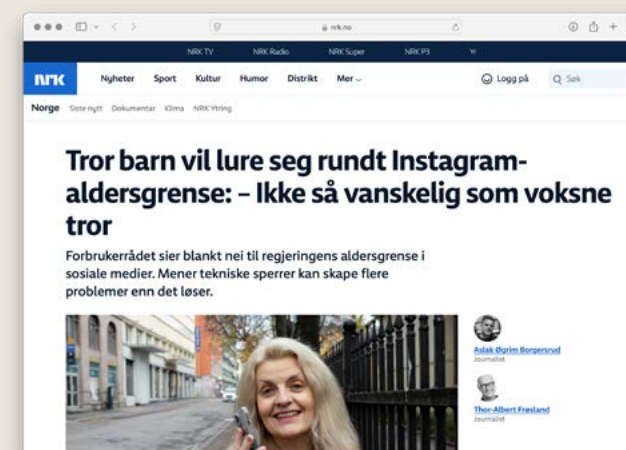
16. august 2024:

Norges Bank gjør det klart at det ikke blir rentekutt på en god stund. Forbrukerrådet anbefaler derfor folk å se på rentene på boliglånet sitt, og enten prute på lånet eller bytte bank. (Faksimile fra Dagsavisen)



30. november 2024:

Forbrukerrådet vil gå til søksmål mot Riverty fordi selskapet har innkrevd ulovlige fakturagebyrer fra forbrukere. En dom mot innkrevingselskapet vil sikre at forbrukerne får tilbakebetalt gebyr som er i strid med loven. (Faksimile fra NRK)

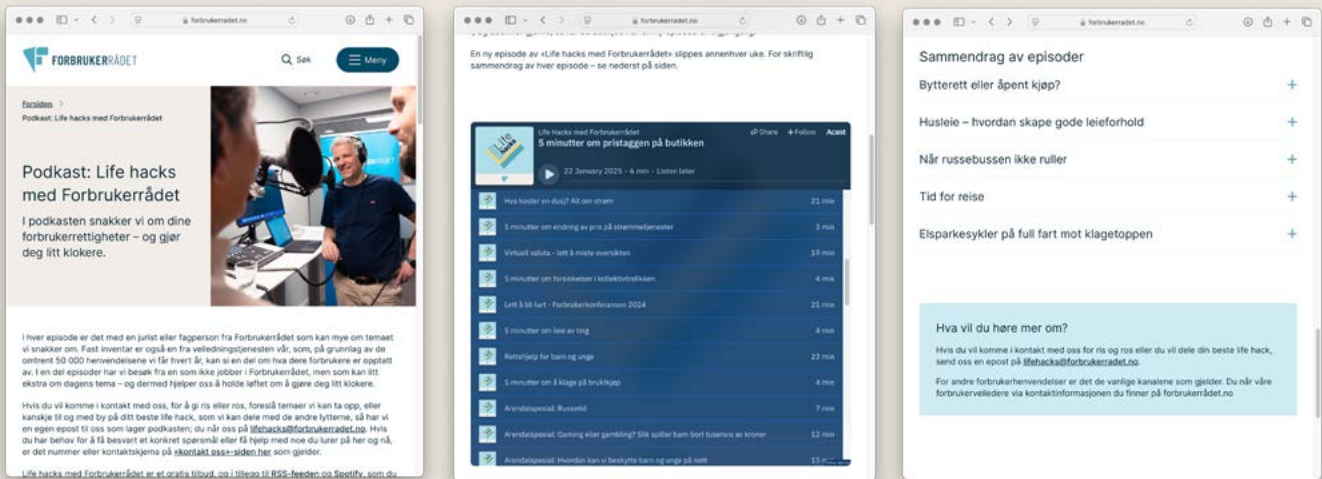


14. november 2024:

Forbrukerrådet sier blankt nei til regjeringens aldersgrense i sosiale medier. I en rapport om kommersiell utnytting av barn og unge på nett advarer Forbrukerrådet kraftig mot en teknisk alderssperr som vil holde barn ute av sosiale medier. Tekniske sperrer kan skape flere problemer enn det løser. (Faksimile fra NRK)

30 000 nedlastinger av Forbrukerrådets podkast

De to siste årene har vi publisert 94 episoder i podkasten. Nytt av året er «5 min om...» som er utviklet for å nå bredere ut til unge lyttere.



Podkastene legges også ut på forbrukerrådet.no, inkludert skriftlige sammendrag. Snutter av podkasten legges ut på Forbrukerrådets Instagram-konto i videoformat.

Vi har hatt totalt 30 130 lyttere som har hørt en eller flere episoder av podkasten siden starten i 2022. Dette betyr omtrent 320 avspillinger per episode. I podkasten snakker vi om forbrukerrettigheter i folks hverdag eller diskuterer forbrukerpolitikk med relevante gjester.

5 minutter om...

I februar startet vi et nytt podkastkonsept som særlig retter seg mot unge forbrukere. Annen hver uke har vi episoder der vi går mer konkret inn på ett relevant emne. I episodene presenteres en problemstilling som besvares på under 5 minutter. Episodene er ment å øke kunnskapsnivået om forbrukerrettigheter og hvordan unge i dag kan bruke forbrukermakten sin.

Med konseptet «5 minutter om...» har vi økt postefrekvensen til hver uke.

Noen 5-minutters episoder i 2024:

- 5 minutter om klagefrist
- 5 minutter om depositumskonto
- 5 minutter om forskjellen på reklamasjon og garanti
- 5 minutter om klage på bruktkjøp
- 5 minutter om økning av husleie
- 5 minutter om tannbleiking og abonnementsfeller

Stabil på podtoppen.no

Med økt postefrekvens ser vi at vi holder oss stabile på podtoppen.no, som måler norske podkaster og kan anses som Norges offisielle pod-toppliste.

Vi klatrer på listen når vi snakker om et tema som trender ved publiseringstidspunktet, ifølge Acast,

plattformen vi bruker til å distribuere podkasten på. Det har også god effekt når eksterne gjester med stort nettverk deler episoden de har vært med i. Vi promoterer episodene på egne sosiale mediekkanaler og har en dedikert nettside til podkasten der episodene blir tilgjengelige via RSS-feed.

Podkasten ble etablert som en ekstra kanal for å nå ut til flere unge forbrukere. I starten publiserte vi episoder

"Podkasten ble etablert som en ekstra kanal for å nå ut til flere unge forbrukere."

på cirka 20 minutter annenhver uke. Eksempler på emner vi har snakket om er russetiden, kunstig intelligens, kundeklubber, virtuell valuta, personlig økonomi og strøm.

I hver episode har vi med en jurist eller fagperson fra Forbrukerrådet. I tillegg har vi med en fra veilednings-tjenesten. Tjenesten får om lag 50 000 henvendelser hvert år om aktuelle forbrukersaker. Vi har også jevnlig besøk av eksterne gjester.

Dagens podkasttrender

Podrapporten 2024 viser at det fortsatt er stor vekst i antall podkastlyttere. 18 prosent av podkastlytterne under 30 år hører på politiske podkaster. Rapporten fremhever også at 97 prosent av de som lytter til podkast gjør noe annet samtidig.

Det er viktig at lengden på episodene passer aktivite-ten. 9 av 10 podkastlyttere svarer at optimal spilletid er over 20 minutter, men det viktigste er at innholdet er bra. To av tre opplyser at tilgjengelighet, god lyd og at podkasten er gratis å lytte til er de viktige egenskaper for å velge podkast. Dette er områder Forbrukerrådet treffer godt.

Del 4

STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN

Dette kapittelet handler om hvordan Forbrukerrådet styres og forvaltes og om vårt interne HR-arbeid.

Overordnet vurdering

Forbrukerrådet har siden omstillingen i 2020 gjort flere justeringer av organisasjonsmodellen. I 2024 har vi nytt godt av at strukturene har fått etablert seg, og har ikke gjort flere endringer.

Vi har fortsatt den digitale reisen. Innsiktsbanken ble avsluttet som prosjekt og fortsatte i linjen med nye roller. Teknologienheten og tjenesteenheten har rekruttert relevant kompetanse. Vi har redusert tjenstekostnader og konsulentkostnader til denne typen tjenester med omtrent 10 millioner kroner.

For å utvikle innovasjonskompetanse og -kapasitet har vi fra mai 2024 forsøkt å skape en tohendig organisasjon. Det vil si at vi har skilt ut tre selvstendige team som jobber utelukkende med innovasjon i en gitt del av stillingen sin. Dette har gitt oss verdifull læring, og flere av ideene går nå videre til prosjekt og utvikling.

I 2024 måtte flere av våre ansatte tre inn som fungerende i ulike stillinger, særlig i lederroller. Dette har bidratt til utvikling av egne ansatte og kontinuitet i de enhetene det gjaldt. Vi har også rekruttert mange nye medarbeidere, hovedsakelig fordi vi har bygget opp et større teknisk og digitalt miljø internt.

Vi har et svært godt samarbeid med partene i virksomheten, som alle bidrar konstruktivt og samarbeidsorientert for å finne gode løsninger for Forbrukerrådet.

Innledning

Forbrukerrådet har hatt god og stabil drift i 2024.

Styret har avholdt seks møter, to av dem digitale, som planlagt. Hver vår er det styreseminar i forbindelse med styremøtet. I 2024 ble det lagt til København, hvor styret og toppledergruppen blant annet besøkte Forbrukerrådet Tænk. Nestlederen har fungert som styreleder siden oktober, på grunn av overgang til ny jobb for styrelederen. Ny styreleder vil bli kunngjort i starten av 2025.

Arbeidsmiljøutvalget (AMU) har i tillegg til tre ordinære møter hatt ett ekstraordinært møte og en AMU-dag. AMU har vært en ressurs for organisasjonen når det gjelder å utvikle arbeidsmiljøet og samarbeide om tiltak for å redusere sykefravær.

Samarbeidsutvalget (SU) har avholdt sju møter og ett ekstraordinært møte. I tillegg er det en løpende god dialog mellom ledelse og tillitsvalgte. Ettersom hovedoppgjøret ble forsinket, ble det ikke revidert lønnspolitik i 2024. De tillitsvalgte har bidratt i partssammensatte prosjektgrupper, eksempelvis i utarbeidelsen av retningslinjer for kunstig intelligens i Forbrukerrådet.

Dialogmøtene med departementet er gjennomført i henhold til planen, og vi har også hatt god kontakt med departementet om aktuelle temaer.

Innsiktsbanken

Forbrukerrådet har vært gjennom en digital transformasjon de siste årene. Dette har gitt oss et meget godt utgangspunkt for å sikre gode analyse- og beslutningsgrunnlag. I 2024 lanserte vi innsiktsbanken. Innsiktsbanken gjør det mulig å få visuelle fremstillinger og analyser av våre kvantitative data, blant annet fra CRM, og forbrukerrådet.no i analyse- og visualiseringsverktøyet Power BI. I tillegg er alle felles filer tilgjengelige og søkbare. Innsiktsbanken åpner for at vi i langt større grad enn før får mulighet til å bruke og utnytte kunnskap vi allerede har. Vi ser også at innsiktsbanken har styrket delingskulturen i organisasjonen. Vi er mer åpne og forstår bedre hvordan vi kan lære mer av hverandre. I tillegg har arbeidet med å få orden i eget hus vært en felles innsats som har strukket seg på tvers av enheter, prosjekter, team og avdelinger.

Vi har også etablert et sett med roller i Forbrukerrådet for å sikre god håndtering og utnyttelse av dataene i innsiktsbanken. Rollene har tydelige mål og ansvar som skal bidra til å sikre god datakvalitet, effekt og utnyttelse av innsiktsbanken og våre data. Det er spesielt rollene dataforvalter og domeneansvarlige som er sentrale. Vi har én domeneansvarlig for hver enhet i Forbrukerrådet.

Alle ansatte har fått opplæring, slik at de vet hvordan innsiktsbanken skal brukes, og hva som kreves av de ansatte for at den skal fungere. Innsiktsbanken er en investering som allerede har gitt effekt, og som forventes å gi ytterligere effekt på sikt.

Forbrukerundersøkelser som gir innsikt

Kunnskap om hvilke utfordringer forbrukerne til enhver tid står overfor, er avgjørende for at vi skal kunne bidra til å gjøre Norge mer forbrukervennlig. I Forbrukerrådet har vi to viktige interne kilder til innsikt om forbrukerne. Den ene er kunnskap som Forbrukerrådets veiledningstjeneste får gjennom kontakten med om lag 50 000 forbrukere årlig. Den andre er undersøkelser som gjennomføres av vår enhet for innsikt.

Kunnskapen vi får ved å være i direkte kontakt med forbrukere og ved å gjennomføre forbrukerundersøkelser og produkttesting, bruker vi for å underbygge våre politiske posisjoner og forbrukertjenesteutvikling. Den benyttes blant annet som grunnlag for strategiske prioriteringer, høringsuttalelser, medieutspill, kampanjer og tjenestedesign.

I 2024 gjennomførte vi mange små og store undersøkelser. Blant annet gjennomførte vi en stor undersøkelse om oppvarming i leieboliger og en stor undersøkelse om unges bruk av kosttilskudd. Begge disse ble lansert i forbindelse med Forbrukerkonferansen og bidro til å sette disse viktige temaene på den offentlige agendaen. I 2024 publiserte vi også en rekke produkttester. Årets første test tok for seg innholdet av bisfenoler i hermetikk, og vi gjennomførte også et kostholdseksperiment for å dokumentere helserisiko ved eksponering for bisfenoler. Resultatene ble brukt for å sette regulering av bisfenoler på dagsordenen.

I tillegg til kunnskap vi frembringer internt i Forbrukerrådet, bruker vi selvsagt undersøkelser og forskning gjort av andre som grunnlag for arbeidet vårt. Forbrukerrådet er samarbeidspartner i flere forskningsprosjekter som er finansiert av Forskningsrådet og følger forskningen på forbruk og forbrukere tett.

Ansettelses og personalforvaltning

Vi har fått mange nye medarbeidere i 2024. Totalt lyste vi ut 25 stillinger, med til sammen 1038 søkere. Stillingen som rådgiver i veiledning, rådgiver i kommunikasjon og IT-rådgiver fikk over 100 søkere hver. Vi er godt fornøyd med søkertilfanget og ansettelsesprosessene i året som har gått.

I intervjuprosessene våre har vi hatt 51 søkere med innvandrerbakgrunn, 5 personer med funksjonsnedsettelse og 19 kandidater med hull i CV-en. Forbrukerrådet har ansatt 4 medarbeidere med innvandrerbakgrunn i 2024.

Interne omrokkeringer og lederskifter har også medført at flere har måttet tre inn som fungerende ledere. Ved utgangen av 2024 var alle lederstillinger permanent besatt, og ledergruppen er nå fulltallig.

Vi har videreført rutinene for introduksjonsprogram for nyansatte og har gjennomført to dagers introduksjonsprogram to ganger i 2024. På disse dagene bruker vi ressurser fra alle enheter og relevante fora for å sette nyansatte godt inn i hva Forbrukerrådet er og gjør.

God personalforvaltning er noe vi fortsetter å prioritere i Forbrukerrådet på flere måter. Vi har i 2024 videreført kompetansebyggende møter for alle ledere annenhver uke, hvor oppfølging av medarbeidere fra ulike perspektiver er på agendaen. Dette skal bidra til at alle medarbeidere får oppfølging når det gjelder støtte og veiledning i det daglige arbeidet, kompetanseutvikling og tilpasning dersom de trenger det. Det er også anskaffet et toårig, skreddersydd lederutviklingsprogram i året som har gått. Første samling ble gjennomført i september med temaene «kultur og verdier i Forbrukerrådet» og «meg som leder». Våren 2024 arrangerte vi en todagers ledersamling uten ekstern bistand hvor vi jobbet med mål for virksomheten.

Vi jobber videre med å være en lærende og tverrfaglig organisasjon og gjennomfører annenhver uke «Lille-lørdag», et allmøte hvor ansatte deler noe de jobber med. Direktøren har hatt allmøte før påske, før og etter sommeren og før jul. Det har også vært mange sosiale

samlinger, blant annet utedag, quiz, sommerfest og julebord.

Forbrukerrådet etterstreber mest mulig forbrukervern med de midler vi har til rådighet. Dette betyr at vi er opptatt av effektivisering. Vår egen innsiktsbank ble etablert våren 2024. Høsten 2024 etablerte vi en tverrfaglig gruppe som vurderer hvordan vi kan ta i bruk KI – både internt og til forbedring av våre tjenester ut mot forbrukerne.

Kjønnssfordeling, likestilling og lønn

I Forbrukerrådet er det en liten overvekt av kvinner totalt sett og i faste stillingskategorier. På mellomledernivå er det like mange menn som kvinner. I toppledergruppen var det ved årets slutt tre kvinner og én mann, medregnet direktøren. Det er ikke lønnsforskjeller som kan tilskrives kjønn.

Læringer og studenter i praksis

Våren 2024 besto IT-lærlingen vår fagprøven etter to år hos oss. Vi tok inn to nye læringer høsten 2024, én i IT-utvikling og én i IT-drift. I tillegg har vi hatt en student i praksis i kommunikasjon. Vi har ellers studenter ansatt i enhetene veiledning, innsikt og styring og administrasjon. Dette har vi svært gode erfaringer med.

Desentralisert arbeid

Forbrukerrådet holder til i Oslo og har derfor ingen mulighet til å tilby ansatte desentralisert arbeid som kan oppfylle en forventning om å tilhøre et lokalt kontorfellesskap andre steder i landet. Alle våre ansatte har avtale om at de kan jobbe på hjemmekontor to dager i uken.

Gjennomtrekk og sykefravær

Forbrukerrådet hadde en turnover på 17 prosent i 2024. Vi har en blandet arbeidsstokk og forventer noe turnover, særlig der vi har unge medarbeidere, som gjerne flytter på seg etter noen år i samme stilling. Vi er opptatt av muligheten for intern utvikling og har blant annet hatt flere som har trådt inn som fungerende ledere dette året.

Sykefraværet har vært en av de største risikofaktorene i organisasjonen i 2024. Snittet i 2024 endte på 7,7 prosent. Det legemeldte sykefraværet er 5,4 prosent. Vi har jobbet systematisk i ledergruppen, AMU og SU med

tiltak for å forebygge og følge opp sykefravær. Blant annet har vi hatt foredrag fra en organisasjonspsykolog for hele virksomheten. Vi så en nedgang i sykefraværet halvveis i året. Høstens sykefravær har ligget under nivået for 2023. Bruken av gradert sykemelding har økt, og langtidssykefraværet har gått ned. Det er altså en positiv utvikling, men sykefraværet er fortsatt høyere enn vi ønsker, og det er noe vi følger tett med på.

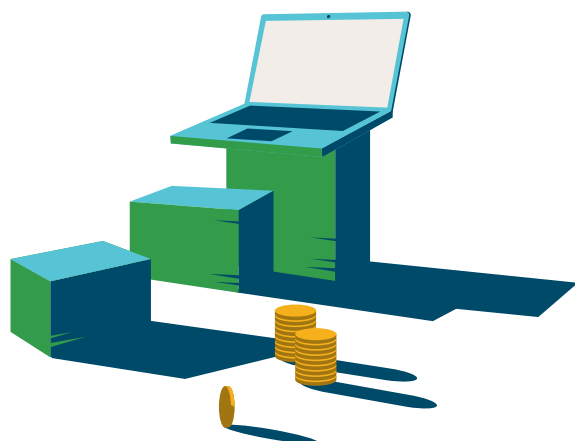
Konsulenttjenester og fremmede tjenester

Forbrukerrådet har nedfelt i sin HR-strategi at vi ønsker å ha egne folk der vi har langsiktige behov. Vi har jobbet over flere år for å nå dette målet også innenfor teknologi- og digitalfeltet. I 2024 har vi rekruttert flere faste årsverk til IT-utvikling, og vi har erfart at arbeidsmarkedet har endret seg noe i positiv favør – vi får mange gode søkere på stillinger vi lyser ut. Vi har kuttet kostnader til konsulenttjenester og andre fremmede tjenester med over 10 millioner kroner.

Vi benytter ikke konsulenter innenfor PR eller kommunikasjonsrådgivning. Innen design har vi noe konsulentbruk, likeledes innenfor organisasjonsutvikling og juridisk bistand. Vi har også benyttet et rekrutteringsbyrå til ansettelsen av avdelingsdirektør i avdelingen for forbrukerpolitikk.

Tillitsreformen

Forbrukerrådet har en digital virksomhetsplan som i stor grad legger opp til eierskap, forenkling og dynamisk rapportering på et hensiktsmessig detaljnivå. Vi er opptatt av å bruke ressurser på en god måte og legger til grunn tillit til den enkelte medarbeider og autonomi i arbeidsutførelsen.



Vi har i 2024 utarbeidet retningslinjer for registrering av verv og økonomiske interesser for toppledergruppen. Transparens og åpenhet skal bidra til å sikre tillit til forvaltningen.

Internkontroll

Digital sikkerhet, kultur og beredskap

Digital sikkerhetskultur refererer til Forbrukerrådets kollektive holdninger, verdier og praksiser knyttet til informasjonssikkerhet. En sunn digital sikkerhetskultur er avgjørende for å beskytte Forbrukerrådet mot cybertrusler og for å sikre at de ansatte deltar aktivt i å opprettholde et sikkert digitalt miljø.

Våre styringsdokumenter

Digitalisering og digital sikkerhet utgjør en stadig viktigere del av Forbrukerrådets ordinære virksomhet. Vi følger Nasjonal strategi for digital sikkerhet (NSDS) og NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet versjon 2.0 som retningslinjer for alt IT-sikkerhetsarbeid i organisasjonen.

Årets satsinger

I 2023 flyttet vi alle våre tjenester til skyplattformen Microsoft Azure. Samtidig etablerte vi en robust IT-sikkerhetsinfrastruktur basert på en SOC+-sertifisert tjeneste. Dette har gitt oss et proaktivt forsvar mot cybertrusler og lagt grunnlaget for en mer sikker og effektiv IT-drift.

I 2024 har vi videreutviklet sikkerhetsstrategien vår ved å konsolidere IT-sikkerheten i Microsoft 365 og Azure. Nå utforsker vi hvordan kunstig intelligens (KI) kan styrke IT-sikkerheten vår ytterligere. Ved å utnytte KI-drevet teknologi vil vi kunne oppdage og respondere på nye trusler på en enda mer effektiv måte. Målet er å være i forkant av utviklingen og sikre at systemene og dataene våre er beskyttet mot de stadig mer sofistikerte truslene i det digitale landskapet.

Innovasjonsteam

I 2024 var et av Forbrukerrådets mål å videreutvikle teamstrukturen vår og øke innovasjonsevnen i organisasjonen. I mai etablerte vi tre tverrfaglige innovasjonsteam. Teamene fikk tildelt hvert sitt problemområde og har jobbet med å undersøke

- Hvordan vi kan gjøre det lettere og tryggere for unge forbrukere å klage.
- Hvilke forbrukerutfordringer unge voksne forbrukere opplever som de største.
- Hva forbrukere som ønsker å ta bærekraftige valg ved kjøp, vedlikehold og reparasjoner, trenger.

Teamene har bestått av én teamleder og tre teammedlemmer. Alle har fått opplæring i og brukt rammeverket design thinking. Rammeverket har en brukersentret tilnærming, og i denne sammenhengen er det forbrukeren som har stått i sentrum. Gjennom å snakke med et utvalg forbrukere har vi utfordret antakelser om hvilke problemer og behov forbrukerne har. Ved å forstå behovene, teste ulike måter å møte dem på, justere og forbedre sikrer vi at løsningene dekker behovene forbrukerne faktisk har.

Å jobbe på denne måten gir flere gevinster for Forbrukerrådet:

- Vi øver på å løse så vel nye som kjente problemer på nye måter og får felles eierskap til en ny metodikk.
- Vi får innsikt i hvilke behov forbrukerne har, og hvordan vi kan hjelpe dem.
- Vi tester forslag til løsninger på problemer i liten skala for å sikre at løsningene dekker behovene forbrukerne har.

Teamene ble avsluttet før jul, og organisasjonen jobber videre med innsikten og leveransene fra teamene i 2025.

KI i Forbrukerrådet

Forbrukerrådet skal bruke og utnytte KI for å hjelpe flere forbrukere der de er, når de trenger det. KI skal bidra til at vi leverer bedre og mer effektive tjenester til både ansatte og forbrukere, og bidra til innovasjon

og nytenkning. Samtidig skaper KI en rekke forbrukerutfordringer knyttet til personvern, manipulasjon, personlig integritet, svindel og desinformasjon. Forbrukerrådet er opptatt av at mennesker og samfunnet ikke skal brukes som forsøkskaniner for eksperimentelle teknologier. Vi må derfor legge til grunn et føre-var-prinsipp for å sikre hensynet til både forbrukeren og de ansatte når vi skal ta i bruk KI.

Forbrukerrådet skal utvikle, bruke og implementere KI på en trygg måte og i tråd med regelverket, den etablerte infrastrukturen vår, sikkerhetssystemet vårt og den politiske posisjonen vår. De ansatte skal også ivaretas ved bruk av KI. Bruk av KI vil påvirke arbeidshverdagen deres. Oppgaver kan bli endret eller forenklet, og nye arbeidsprosesser og metoder må forstås og læres. I Forbrukerrådet skal all bruk av KI ivareta enkeltindividets rettigheter og samfunnets verdier. For å sikre en helhetlig tilnærming og forankring i Forbrukerrådet har vi i 2024 begynt å utarbeide retningslinjer for KI-arbeidet. Vi har også prøvd ut KI i tre prosjekter. Resultatene fra denne utprøvingen blir viktige faktorer i utarbeidelsen av retningslinjene.

IT-sikkerhet og beredskap

I 2024 har vi styrket IT-sikkerheten ytterligere ved å plassere ansvaret i våre nyetablerte IT-roller. Vi har videre benyttet oss av diskusjonsøvelser for å simulere ulike trusselsituasjoner og teste vår beredskap. Vi har bygget videre på erfaringene fra 2023 og gjennomfører regelmessig diskusjonsøvelser. Resultatene fra diskusjonene har ført til konkrete forbedringer i beredskapsplanene.

For å øke den generelle sikkerhetsbevisstheten blant de ansatte har vi gjennomført simulerte angrep. Resultatene fra disse øvelsene har blitt analysert og har ført til oppdaterte rutiner og sikkerhetspolicyer.

Hva trenger unge voksne fra Forbrukerrådet?

Forbrukerrådet er stadig på jakt etter smarte og enkle måter å nå unge voksne forbrukere på. I 2024 har to tverrfaglige innovasjonsteam undersøkt nærmere hvilke behov unge voksne forbrukere har, og hvordan vi kan hjelpe dem.



Team forbrukerutfordringer og Team klage har jobbet med å finne unge forbrukere sine behov. Foto: Forbrukerrådet

Innovasjonsteamene har jobbet etter innovasjonsmetoden design tenkning, som leter etter løsninger ved å sette brukeren og hens behov i sentrum. - Vi har lært en ny metode som vi skal bruke til å innovere videre. Gullet i denne måten å jobbe på er at vi starter med tydelig fokus på folk og behov, ikke på løsningen. Teamene har vært ute i flere runder og snakket med unge voksne. Det har bidratt til at vi har kommet nærmere å forstå hvilke behov denne målgruppen har, og hvordan vi kan bidra til å løse dem, sier Siri Persheim Kola, leder for Team forbrukerutfordringer for unge voksne.

"Gullet i denne måten å jobbe på er at vi starter med tydelig fokus på folk og behov, ikke på løsningen."

IWWIWWI (I want what I want, when I want it)
Team klage har undersøkt hvordan vi kan gjøre det lettere og tryggere for unge forbrukere å klage.

Unge forteller at de har behov for at:

- Det skal være lett å klage
- Det skal ikke være kleint
- Det skal være verdt det (tid + penger + betydning)
- Det skal være lett å vite når man kan klage

— For å hjelpe unge til å klage mer på produkter som ikke holder mål, trenger vi å forstå hva som hindrer dem. Nå har vi langt bedre innsikt i hva som skal til for at de skal klage oftere, sier Paula Nyhus, teamleder for Team klage.

Skulle tatt betenkningstid

Team forbrukerutfordringer har undersøkt hvilke forbrukerutfordringer unge forbrukere opplever som de største. Ett av de viktigste funnene er at de har behov for betenkningstid før de kjøper noe de har lyst på.

Forbrukerrådet skal bruke innsikten fra teamene videre i arbeidet med å utvikle informasjon og tjenester i 2025.

Utfordringene kan oppsummeres slik:

- **«Information overload»:** Det er vanskelig å navigere på nett. I møte med overveldende mange aktører som er ute etter vår tid, oppmerksomhet og penger, utsettes vi for et enormt kommersielt press.
- **Sømløs handling med få klikk:** Mange sier at det er for lett å kjøpe ting på nett, og at det er for lav terskel for å kjøpe billige ting.
- **Pris trumfer ofte etikk:** Impulskjøp, og det å handle lite bærekraftig fra for eksempel Temu eller Shein, kommer ofte med en bismak og skam etter handel.
- **Annonser dukker opp flere ganger:** Det blir etter hvert fristende å kjøpe, og behov for tingene blir skapt gjennom annonseringen.
- **Nettshopping som underholdning:** Flere forteller at handling på nett er en hobby, og brukes som underholdning.
- **Lite økonomisk handlingsrom:** De fleste unge voksne vi har snakket med er studenter, som sier de ofte ender opp med å kjøpe ting de egentlig ikke trenger.
- **Opptatt av sparing:** De fleste vi har snakket med er opptatt av personlig økonomi, sparing, og har drømmer og ønsker om å for eksempel eie sin egen bolig.

Del 5

VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER

Framtidsutsikter

Forbrukarrådet skal arbeide for større forbrukarinnverknad i samfunnet, bidra til ei forbrukarvenleg utvikling og fremje tiltak for å betre stillinga for forbrukarane. Vi meiner vi har god evne til å nå måla våre og levere forventa resultat på både kort og lang sikt.

Medarbeidarundersøkinga, som vi gjer annakvart år, viser at dei tilsette i Forbrukarrådet trivst på jobb. Søkjarbunkane ved utlyste stillingar tyder også på at vi er ein attraktiv arbeidsplass. Dei tilsette er svært stolte over å arbeide for forbrukarane, noko som er eit av dei tydlegaste svara i medarbeidarundersøkinga. Betre motivasjon kan vi ikkje be om. Når vi i tillegg har eit godt arbeidsmiljø og ein sterk intern kultur, ligg det godt til rette for effektiv drift i 2025. Eit fallande, men noko høgt sjukefråvær i 2024 kan påverke leveringsevna vår. Innsatsen for å førebyggje og følgje opp dei tilsette er kontinuerleg, og vi er trygge på at vi har kapasitet til å utføre samfunnsoppdraget vårt.

Innbyggjarundersøkingar viser at svært mange kjenner Forbrukarrådet, og folk har høg tillit til oss. I omdømmeundersøkinga til Ipsos tok Forbrukarrådet fjerdeplassen blant rundt 100 etatar. Dette set oss i ein god posisjon til å gje råd og rettleie forbrukarane og til å få gjennomslag hos både bransjar og styresmakter i viktige saker. Yngre forbrukarar har mindre kjennskap til Forbrukarrådet enn andre. Derfor prioriterer vi dette området også i 2025. Satsinga på unge vil også kunne gjere sitt til at det blir lettare å rekruttere frå denne gruppa i framtida.

Kor godt vi evnar å løyse samfunnsoppdraget vårt, kjem også an på kor godt vi evnar å kjenne og forstå utfordringane forbrukarane møter i kvardagen. Når vi veit kvar problema er størst, kan vi styre innsatsen vår

Yngre forbrukarar har mindre kjennskap til Forbrukarrådet enn andre. Derfor prioriterer vi dette området også i 2025.

dit han trengst mest. Kvar arbeidsdag kontaktar om lag 200 forbrukarar oss for å få råd og rettleiing. Slik får vi førstehandskjennskap til problema deira. Kunnskap om forbrukarane får vi også gjennom interne og eksterne forbrukarundersøkingar, deltaking i nemnder og samarbeid med andre. Ikkje minst får vi kunnskap gjennom samfunnsengasjerte og oppdaterte medarbeidarar. Forbrukarrådet har i 2024 etablert ein innsiktbank som skal bidra til å gjere arbeidet vårt endå meir datadrive og kunnskapsbasert. Innsiktsbanken set oss i betre stand til å utføre samfunnsoppdraget vårt.

Forbrukarrådet blir også påverka av ytre faktorar, til dømes arbeidet vårt i bransjeklagenemndene. Saksomfanget og karakteren på sakene i nemndene verkar inn på den samla evna vår til å representere forbrukarane på ein god måte. Utviklinga har vekt uro, og sidan dette er omstende Forbrukarrådet ikkje rår over sjølv, har vi skrive ein rapport om stoda. Arbeidet må styrkjast om forbrukarane skal ha den hjelpa dei treng, med den låge terskelen vi ønskjer.

Forbrukarrådet blir finansiert over statsbudsjettet med ei grunnløyving som set dei økonomiske rammene for verksemda vår. Prioriteringane våre blir derfor påverka av avgjerder frå overordna styresmakter og vedtak i Stortinget. Forbrukarrådet kan drive inntektsbringande aktivitetar i den grad dei er i samsvar med den uavhengige stillinga vår. Det blir likevel avgrensa av at Forbrukarrådet skal vere uavhengig av kommersielle

3 av 4

Heile tre av fire har også opplevd å måtte kaste eit produkt fordi reservedelar ikkje var tilgjengelege.

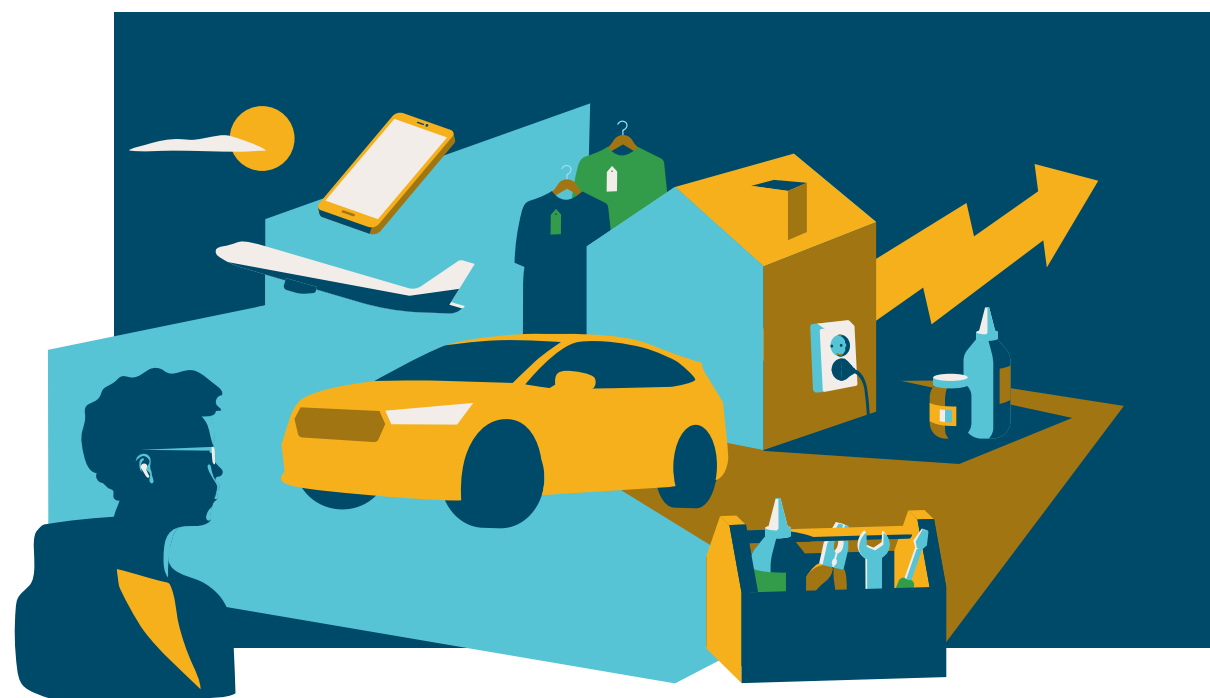
interesser og andre organisasjonar. Prosjektløyvingar til særskilde tiltak innanfor oppdraget har dukka opp no og då og blir vurderte meir systematisk for framtida.

I statsbudsjettet for 2024 fekk vi 1 million kroner i ekstra løyving for at Forbrukarrådet skal kunne representere forbrukarane i klagenemndene på ein god måte. Denne løyvinga er frå 2025 ein del av grunnløyvinga til Forbrukarrådet. Når det kjem fleire og meir komplekse saker til nemndene, blir det lagt press på ressursane til Forbrukarrådet. Sjølv med den auka løyvinga har utviklinga i klagenemndene ført til fleire tilfelle der Forbrukarrådet ikkje har hatt høve til å stille i nemndmøte. For å bidra til å sikre representasjonen har vi omdisponert interne ressursar for å dekkje nemndarbeidet. Dette er eit utfordrande område for Forbrukarrådet.

Den samla økonomiske situasjonen for Forbrukarrådet er likevel trygg og legg eit godt grunnlag for vidare drift.

Forbrukartrender

Forbrukarane står framleis framfor krevjande tider. Det er noko mindre snakk om dyrtid, men det betyr ikkje at dyrtida er over. Renta er framleis på sitt høgaste på mange år, og straumprisane hoppar opp og ned og viser få teikn på stabilitet. Og sjølv om inflasjonen viser teikn til å stabilisere seg på meir normale nivå, er prisnivået tydeleg høgare no enn for få år



33%

Matkostnadane til ein vanleg familie på to vaksne og to born har stige med 33% dei tre siste åra.

sidan. Ei usikker omverd kan kome til å påverke forsyningar og prisar, og alle må bu seg på overraskande situasjonar, også i rolla som forbrukar.

Samtidig nyt norske forbrukarar godt av sterke forbrukarrettar som hjelper til å verne dei mot sårbare situasjonar. Men det er ikkje alle situasjonar forbrukarrettane når. Sterke forbrukarrettar er heller ikkje skrivne i stein. Dei må heile tida vernast, styrkjast og skapast på nytt. Sjølv ikkje dei institusjonane som er oppretta for å stå på forbrukarane si side, ser ut til å vere verna. I Noreg er Forbrukarrådet solid finansiert av staten. Men både i Finland og i Sverige har søsterorganisasjonane våre, temmeleg overraskande, mista statsstøtta si løpet av dei to siste åra. Det kan slå beina under arbeidet med å forsvare og styrkje forbrukarvernet der.

Den økonomiske stoda for forbrukarane

At forbrukarar framleis opplever dyrtida, har forbruksforskinsinstituttet SIFO ved OsloMet vist enno ein gong, i samband med referansebudsjettet for 2024. I rapporten [Det er sluttsummen på kassalappen du betaler](#) viser dei at matkostnadane til ein vanleg familie på to vaksne og to barn har stige med 33 prosent dei tre siste åra. Det er meir enn det dobbelte av den generelle prisveksten i same tidsrom (14 prosent). I 2023 viste SIFO kor økonomisk sårbare norske hushald er, og sette særleg søkjelyset på uro når det gjeld høge leviekostnader. Rapporten viste at norske hushald har fått svekt økonomisk tryggleik gjennom dyrtida, og at dei mest

sårbare blir ramma hardest. Bukostnadene tyngjer, og mange må spare inn for å kunne kjøpe mat. Sidan august 2023 har rentene og prisane halde fram med å stige. No har det norske rentenivået truleg nådd toppen for denne gongen, men rundt årsskiftet 2024/25 har rentene enno ikkje byrja å gå ned. Det tek lang tid frå prisane stig og spesielt renta blir sett opp, til effektane eventuelt viser seg i misleghald. Så det er ikkje over enno.

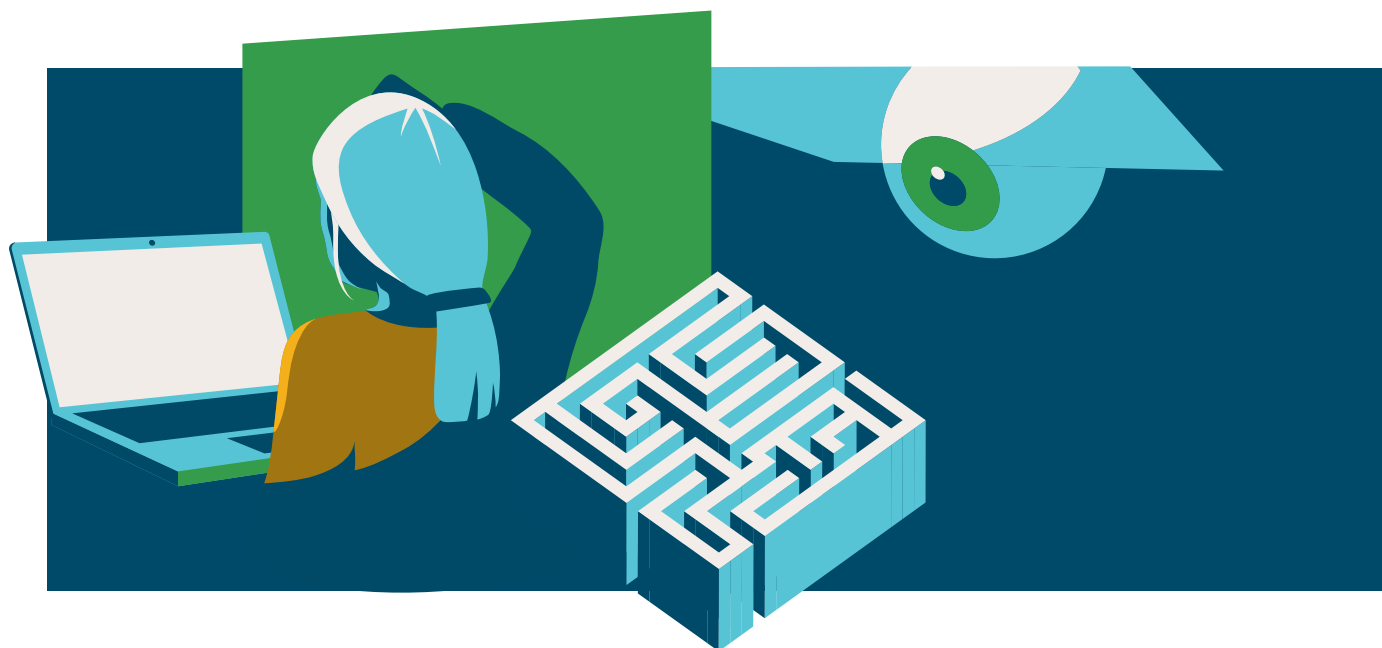
Økonomisk tryggleik er eit av dei tre viktigaste satsingsområda til Forbrukarrådet.

Spare pengar og miljø

Forbrukarane har over fleire år rapportert at dei er meir opptekne av og interesserte i berekraft. Dei ønskjer å ta del i det grøne skiftet, men opplever at dei berekraftige vala er vanskelege å ta, dyrare og mindre tilgjengelege. Skal samfunnet klare ein overgang til eit berekraftig forbruk, må forbrukarane vere med på laget. Men den økonomiske situasjonen til forbrukarane kan påverke kor lett dei opplever det å endre livsstil i ei meir berekraftig retning. Når ein større del av forbrukarane er tvinga til å velje berre ut frå pris, kan meir berekraftige alternativ bli valde bort. Dette kan påverke den samla forbruksutviklinga.

Samtidig opnar dyrtida for at vi rettar meir merksemd mot eit meir sirkulært forbruk. Å kjøpe brukt og å bruke om att er både billegare og meir berekraftig enn å kjøpe nytt. Undersøkingane våre viser ein aukande irritasjon





hos forbrukarane over at mange produkt ikkje er laga for å vare lenge. Sirkulærundersøkinga frå 2023 viser at heile tre av fire har også opplevd å måtte kaste eit produkt fordi reservedelar ikkje var tilgjengelege.

Ei undersøking Forbrukarrådet gjennomførte før jul i 2024, viste at annankvar nordmann gjerne gjev bort ei brukt julegåve, og at dette talet er sterkt aukande. Størst er bruktgjevargleda hos dei yngste, med 62 prosent glade gjevarar blant dei under 30 år. Seks av ti tek gjerne imot brukte gåver. Også her leier dei unge an – to av tre under 40 år er nøgde med brukte gåver. Blant dei som ønskjer å gje bort ei brukt vare i julegåve, gjer dei fleste det for å spare pengar og miljøet. Til liks med å kjøpe brukt kan det å leige, låne eller lease i staden for å kjøpe nytt både vere rimelegare og belaste miljøet mindre.

Berekraft er eit av dei tre mest sentrale satsingsområda til Forbrukarrådet.

Digitale trugsmål

Den digitale revolusjonen vil halde fram trass i dei økonomisk vanskelege tidene som påverkar situasjonen til forbrukarane. Utviklinga har gått, og går enno, så fort at tek-gigantane er blitt nærast grenselaust mektige. Forbrukarane bruker digitale produkt og tenester i stor grad på deira nåde, og det er ingen god balanse. Styresmaktene kjem etter, men dei heng også

etter. Forbrukarrådet har i fleire år identifisert korleis trugsmål som er innebygde i både strukturar, tenester og produkt, utfordrar forbrukarane og rettane våre. Til dømes kan kunstig intelligens påverke forbrukarane og setje dei i sårbare situasjonar. Det kan til dømes vere at generativ kunstig intelligens (KI) gjer det enkelt å generere tekst, bilete, lyd og video som liknar på menneskeskapt innhald. KI-tenester er også integrerte i plattformer som Bing og Snapchat. Bruken av generativ KI skaper ei rekkje forbrukarutfordringar når det gjeld personvern, manipulasjon, personleg integritet, svindel og desinformasjon.

Globale teknologiaktørar som Meta gjer også sitt til at personvernet til forbrukarane held fram med å vere utsett. Personopplysningane til forbrukarane er på mange vis valutaen som blir utveksla når forbrukarane får tilgang til gratis nettbaserte tenester. Samtidig er det også slik at digitale og andre hinder – på grunn av den raske utviklingstakta og utbreiinga – medverkar til at forbrukarar opplever å hamne utanfor forbrukarmarknadene.

Den digitale utviklinga er eit av dei tre mest sentrale satsingsområda til Forbrukarrådet.

Forbrukarrettar

Å vri forbruket i retning av meir lån, leige og leasing utfordrar forbrukarrettane. Eit kjøp av ei vare fell inn under forbrukarkjøpslova, som er ei vernelov, og som gjeld alle forbrukarkjøp. Det finst inga tilsvarande vernelov for det å låne eller leige. Forbrukarrådet har undersøkt i kva grad forbrukarane er verna gjennom leigeavtalen når dei leiger eit produkt. Undersøkinga viser at forbrukarvernet er dårleg hos tre av fire aktørar i marknaden for utleige av verktøy, sportsutstyr, klede, tilhengarar og bilar. For at fleire skal ønskje å leige framfor å eige ting sjølve, må heilt grunnleggjande forbrukarrettar kome på plass. Kor viktig dette er, blir også stadfesta i ei undersøking som er gjennomført blant forbrukarane.

Forbrukarrådet gjennomfører jamleg undersøkingar av klageåtferda til forbrukarane, det vil seie kor utbreidd det er å nytte seg av retten til å reklamere på varer og tenester, kva erfaringar forbrukarane har med klaging og klagehandsaming, og ikkje minst kvifor nokon lèt vere å klage. Den siste undersøkinga, frå 2023, viser at 44 prosent av norske forbrukarar har vore misnøgde med ei vare eller teneste dei har kjøpt det siste året. Dei aller fleste av desse klagar til seljaren, men mange klagar ikkje. Dei yngste forbrukarane klagar minst. Dei viktigaste grunnane til ikkje å klage, sjølv om ein er misnøgd, er at det er tungvint. Over halvparten av dei som klaga, opplevde utfordringar med praktiske ting som å finne nødvendig kontaktinformasjon. Dersom folk ikkje klagar, blir varer i mindre grad reparerte, og både økonomien til forbrukarane og miljøet blir påverka ved at folk kjøper nytt i staden.

Mykje av regelverksutviklinga skjer i EU. Det er nærast eit rammevilkår for Forbrukarrådet å samarbeide internasjonalt for å oppnå mest og best mogleg forbrukarvern. Organisasjonar som CI (Consumers International), standardiseringsorganisasjonen ANEC (The European consumer voice in standardisation), TADC (Transatlantic consumer dialogue) og ikkje minst BEUC (Bureau

européen des unions de consommateurs), som er den europeiske paraplyorganisasjonen for forbrukarorganisasjonar, er alle sentrale arenaer for å påverke internasjonalt. Det skjer ei rekkje endringar i forbrukarregelverk i EU. Døme er styrking av produkttryggleiken og retten forbrukarane har til å reparere, blant anna gjennom direktivet *Right to repair*. Levetidsmerking av produkt vil gje sterke insentiv både til bransjen, som vonleg vil produsere produkt som varer lenger, og til forbrukarane, som lettare kan velje haldbare produkt. Forbrukarrådet ventar at reparasjon generelt vil kome meir i fokus, og kjem til å medverke til at det skjer.

Rammevilkår

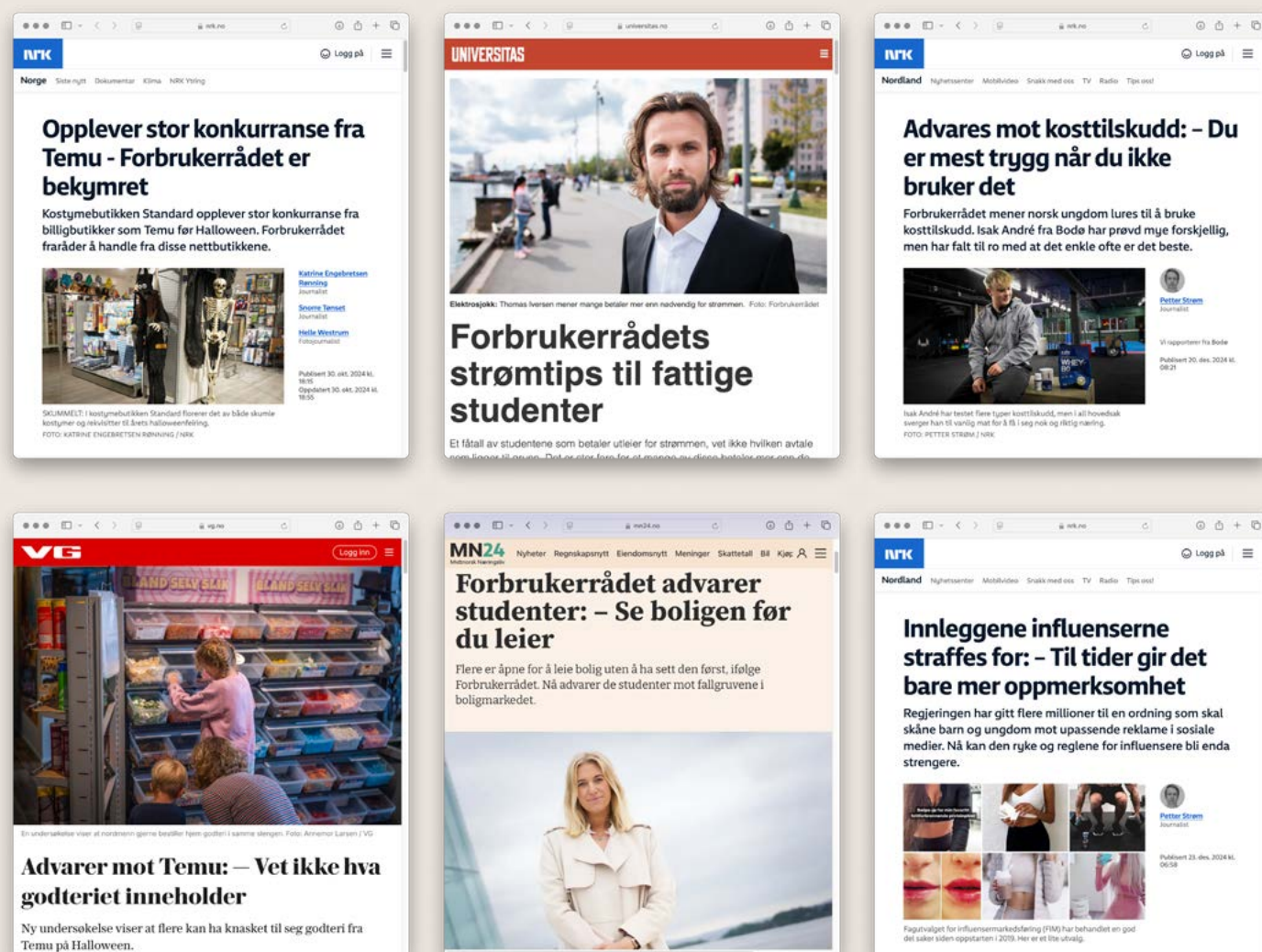
I ei tid med minkande tryggleik, aukande polarisering og meir kaos på verdsscena, og med styresmakter som skjerpar beredskapen og forventar meir av innbyggjarane, vil dette påverke forbrukarane også. Hendingar internasjonalt kan fort verke inn på forsyningstryggleiken, noko som igjen påverkar forbruket.

Det er kanskje i rolla som forbrukar at ein best vil merke både store og små hendingar knytte til forsyning, varemangel og liknande. Vi erfarte i pandemien at når reisinga, og særleg flytrafikken blei påverka, stod ikkje forbrukarrettane først i køen av det som skulle vernast. Forbrukarane måtte mobilisere samfunnsansvar og vente på å få oppfylt forbrukarrettane sine. Sjølv om samfunnet gjorde mykje for å prioritere forsyningstryggleiken, og fekk til mykje, kan vi fort kome i vanskelege situasjonar der forbrukarrettane er lette å suspendere. Dette uroar Forbrukarrådet og representerer fort ekte dilemma der Forbrukarrådet må halde fram med å fremje forbrukarvernet.

Forbrukerrådet Ung

Vi når unge forbrukere også gjennom media

Joda, unge leser også nyheter. Derfor prioriterer vi å benytte tradisjonelle medier i arbeidet for å nå unge forbrukere med rettighetsinformasjon.



Faksimiler fra nettaviser

Ifølge Kantar-undersøkelsen **Medietrender Ung** er et stort flertall mellom 15 og 24 år også interessert i nyheter, og hele 61 prosent leser nettaviser daglig.

– Unge trenger mer informasjon og kunnskap om hva de har rett på som forbrukere. Redaksjonsstyrte medier som unge har tillit til er en viktig kanal for å nå dem med relevant informasjon. Mange redaksjoner har også definert unge som en viktig målgruppe,

og der vil vi svært gjerne bidra, sier kommunikasjonssjef Tove Bø Laundal.

Forbrukerrådet jobber aktivt for å nå unge forbrukere med saker som treffer i deres hverdag.

– Det handler om å finne de riktige temaene, med saker som unge opplever som nære og viktige i sin hverdag. Det kan være alt fra typiske studentutfordringer og forbrukersituasjoner man er i for første gang som ung, til temaer som netthandel, bruktbil, kosmetikk og reise.

Eksempler på mediasaker fra Forbrukerrådet rettet mot unge forbrukere i 2024:

Høye strømutfgifter hos studenter

I februar ropte vi varsko om at mange studenter betaler unødvendig mye for strømmen. Vi presenterte nye tall som viste at de aller fleste studenter som betaler strømkostnadene direkte til utleier, ikke vet hvilken strømvtale de har. Rådet var at det kan være mye å spare på å spørre utleier om hvilken avtale man har, og bruke strømpris.no til å vurdere om denne faktisk er god. Pressemeldingen ga en rekke oppslag, blant annet hos Nettavisen og studentavisene Universitas og Studvest.

Tips til trygg Halloween-handel

Høsten 2024 var vi ute med flere viktige råd om netthandel, noe som er relevant for mange unge forbrukere. En av sakene som slo best an, var da vi advarte mot risikoen ved å handle billige Halloween-effekter, som ansiktsmaling, godteri og elektronikk fra Temu. Saken ga blant annet oppslag i NRK, Dagbladet, TV2 og VG – en nettavis som 26 prosent av de unge oppgir å være innom daglig.

Advarer mot energidrikk og muskelbyggende kosttilskudd

Både koffeinholdige energidrikker og kosttilskudd som lover større muskler og bedre prestasjon, er populært blant unge. Forbrukerrådet er opptatt av å informere om de problematiske sidene ved disse produktene, og mediedekningen tyder på at temaet engasjerer.

I desember var seniorrådgiver Aysha Grönberg på TV-sendingen til NRK Nordland og advarte om at bruken av proteinpulver og andre muskelbyggende kosttilskudd har bredt om seg. I innslaget fortalte en 17-åring at han følte seg lurt av influensere til å tro at man måtte bruke kosttilskudd for å prestere bedre på trening. Våre undersøkelser om unges bruk av energidrikker og kosttilskudd har også blitt brukt i flere nyhetssaker i TV2s egen TikTok-kanal.

Råd til unge som flytter hjemmefra

Ved semesterstart i august gikk vi ut med forbrukertips til studenter som skal flytte hjemmefra. Forbrukerjurist Nora Wennberg Gløersen delte konkrete råd som å bruke leiekontrakt, opprette depositumskonto og ta bilder av feil og mangler i leiligheten når en flytter inn. Dette ble både til en lengre artikkel hos NRK Trøndelag, og saker i blant annet VG, Aftenposten og Adresseavisen.

Del 6

ÅRSREGNSKAP

2024

Ledelseskomentarer

Formål

Forbrukerrådet ble opprettet 11. september, 1953, og er i dag en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning.

Fullmakter

Forbrukerrådet er et statlig forvaltningsorgan underlagt Barne- og familiedepartementet, med særskilte fullmakter (nettobudsjetterte virksomheter), eget styre og egne vedtekter fastsatt ved kongelig resolusjon. Som nettobudsjettert virksomhet, har Forbrukerrådet unntak fra bruttoprinsippet i statlig virksomhet. Forbrukerrådet har adgang til å overføre resultatet (positivt og negativt) av årets drift til påfølgende budsjettermin.

Bekreftelse

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

Vurdering av vesentlige forhold

Forbrukerrådet blir gjennom tildelingsbrev tildelt midler over to poster:

Post 50 med en ramme på kr. 92 340 000 som dekker:

- Basisbevilgningen

Post 51 Markedsportaler med ramme på kr. 32 199 000 som dekker:

- Finansportalen
- Strømprisportalen

Forbrukerrådet hadde ved utgangen av 2024 benyttet ca. 2,7 millioner kroner mindre enn budsjett. Budsjettet er i tillegg ca. 2,6 millioner kroner lavere enn årets bevilgning da vi måtte dekke inn merforbruk fra 2023.

Post 50, basisbevilgning, har et mindreforbruk på ca. 1,2 millioner kroner. Dette skyldes noe mindreforbruk på lønnskostnader, samt andre driftskostnader. Post 51, markedsportaler, har et mindreforbruk på 1,5 millioner kroner. Dette skyldes et lite mindreforbruk på lønnskostnader, og noe lavere investeringskostnader enn budsjettert.

Lønnskostnader

De totale lønnskostnadene i Forbrukerrådet har økt fra ca. 75 millioner kroner i 2023 til ca. 77 millioner kroner i 2024. Det er avsatt ca. 2,2 millioner kroner til lønnsoppgjøret som ikke utbetales før i 2025.

Driftskostnader

Driftskostnadene for 2024 var på ca. 33 millioner kroner, noe som er en reduksjon fra 2023 på ca. 7 millioner kroner. Årsaken til at driftskostnadene har gått ned er at Forbrukerrådet de senere år har redusert teknisk gjeld, og opparbeidet egen kompetanse, slik at vi selv kan drifte våre digitale tjenester. Dette har medført en markant nedgang i kostnader til konsulenttjenester og andre fremmede tjenester.

Investeringer

Forbrukerrådet har benyttet i overkant av 9,1 millioner kroner til investeringer. Av dette er 8 millioner kroner knyttet til immaterielle eiendeler, våre portaler og nettsider og 1,1 millioner IKT-utstyr og inventar.

Forbrukerrådet fikk våren 2024 tillatelse til å ta ned forsikringstjenesten på Finansportalen.no, da tjenesten var utdatert og på grunn av datakvaliteten var lite pålitelig. Vi har gjennom året arbeidet for å få tjenesten opp igjen, og lanserer våren 2025 første versjon av forsikringstjenesten.

Revisjon

Den årlige revisjon av regnskapene blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjon av årsregnskapet for 2024 er per dags dato ikke endelig avsluttet.

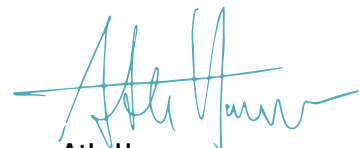
Oslo 15. mars 2025


Inger Lise Blyverket
Direktør


Vigdis Anita Gåskjenn
Nestleder/Fungerende leder


Hans Petter Nygård-Hansen
Styremedlem


Helge Thorbjørnsen
Styremedlem


Atle Hamar
Styremedlem


Helga Baardsdatter Kristiansen
Styremedlem


Elin Vestrum
Styremedlem

Prinsippnote til årsregnskapet

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

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

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

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

Regnskapet følger kalenderåret:

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

Regnskapsprinsipper

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

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

Inntekter fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer

Inntekt fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres 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).

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

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

Kostnader

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

Pensjoner

SRS 25 Ytelser til ansatte legger til grunn en forenklet regnskapsmessig tilnærming til pensjoner. Statlige virksomheter skal ikke balanseføre netto 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.

Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

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

Kjøp av bistand til utvikling av programvare er balanseført.

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

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

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.

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 anskaffelsekost og virkelig verdi.

Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

Fordringer

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

Statens kapital

Statens kapital utgjør nettobeløpet av virksomhetens eiendeler og gjeld. Statens kapital består av virksomhetskapital, avregninger og utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte).

Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler

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

Kontantstrømoppstilling

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den direkte modellen tilpasset statlige virksomheter.

Statlige rammebetingelser

Selvassurandørprinsippet

resultatregnskap som søker å reflektere alternative netto forsikringskostnader eller forpliktelser.

Statens konsernkontoordning

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

Nettobudsjetterte virksomheter

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

Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2024

Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling 2024
860	Forbrukerrådet	50	Basisbevilgning	92 340 000
860	Forbrukerrådet	51	Markedsportaler	32 199 000
Sum utgiftsført				124 539 000

Beholdninger rapportert i likvidrapport **	Note*	Regnskap 2024
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank	10	23 165 757
Endringer i perioden		6 368 447
Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank		29 534 205

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

Konto	Tekst	Note*	2024	2023	Endring
820803	Beholdninger på konto(er) i Norges Bank	10	29 534 205	23 165 757	6 368 447
	Eiendeler (aksjer, leierboerinnskudd,m.m.)	8	110 225	110 225	0

* Henvisning til aktuell note i virksomhetsregnskapet

** Dersom virksomheten disponerer flere oppgjørskontoer i Norges Bank enn den ordinære driftskontoen, skal også disse beholdningen spesifiseres med inngående saldo, endring i perioden og utgående saldo. Slike beholdninger skal også inngå i oversikten over beholdninger rapportert til kapitalregnskapet.

Resultatregnskap

		31.12.2024	31.12.2023
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	118 253 807	119 247 884
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	280 000	500 000
Inntekt fra gebyrer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	39 521	410 694
Andre driftsinntekter	1	0	-45 313
Sum driftsinntekter		118 573 328	120 113 266

Driftskostnader			
Lønnskostnader	2	77 232 432	75 062 196
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3.4	8 175 359	7 228 041
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3.4	0	0
Andre driftskostnader	5	33 163 344	40 615 300
Sum driftskostnader		118 571 134	122 905 537

Driftsresultat		2 194	-2 792 271
----------------	--	-------	------------

Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	0	110 224
Finanskostnader	6	2 194	748
Sum finansinntekter og finanskostnader		-2 194	109 476

Resultat av periodens aktiviteter		0	-2 682 795
-----------------------------------	--	---	------------

Avregninger og disponeringer			
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjettert)	7	0	2 682 795
Sum avregninger og disponeringer		0	2 682 795

Balanse

Eiendeler		31.12.2024	31.12.2023
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Programvare og lignende rettigheter	3	24 265 711	23 119 994
Sum immaterielle eiendeler		24 265 711	23 119 994
II Varige driftsmidler			
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	1 815 019	2 004 339
Sum varige driftsmidler		1 815 019	2 004 339
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	8	110 225	110 225
Sum finansielle anleggsmidler		110 225	110 225
Sum anleggsmidler		26 190 955	25 234 558
B. Omløpsmidler			
I Beholdning av varer og driftsmateriell			
II Fordringer			
Andre fordringer	9	2 097 842	1 393 679
Sum fordringer		2 097 842	1 393 679
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Bankinnskudd	10	29 534 205	23 165 757
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende		29 534 205	23 165 757
Sum omløpsmidler		31 632 047	24 559 437
Sum eiendeler drift		57 823 001	49 793 995
IV Fordringer vedrørende innkrevingsvirksomhet og andre overføringer			
Sum eiendeler		57 823 001	49 793 995

Statens kapital og gjeld

	Note	31.12.2024	31.12.2023
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapi tal			
II Avregninger			
Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	7	0	-2 682 795
Sum avregninger		0	-2 682 795
III Utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3,4	26 080 730	25 124 333
Ikke inntektsført bevilgning	11	9 119 915	6 959 940
Sum utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)		35 200 645	32 084 273
Sum statens kapital		35 200 645	29 401 478
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelser			
II Annen lagsiktig gjeld			
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		3 808 985	2 841 763
Skyldig skattetrekk		2 569 126	3 015 116
Skyldige offentlige avgifter		3 097 078	2 871 937
Avsatte feriepenger		6 406 545	6 644 981
Ikke inntektsført tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte)	12	0	280 000
Annen kortsiktig gjeld	13	6 740 622	4 738 720
Sum kortsiktig gjeld		22 622 357	20 392 517
Sum gjeld		22 622 357	20 392 517
Sum statens kapital og gjeld drift		57 823 001	49 793 995
IV Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer			
Sum statens kapital og gjeld		57 823 001	49 793 995

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden
for nettobudsjetterte virksomheter

	31.12.2024	31.12.2023
Kontantstrømmer fra driftsaktiviteter		
Innbetalinger		
innbetalinger av bevilgning	124 539 000	119 247 884
innbetalinger av tilskudd og overføringer	280 000	500 000
innbetalinger fra salg av varer og tjenester		
andre innbetalinger	501 039	768 254
Sum innbetalinger	125 320 089	120 516 138
Utbetalinger		
utbetalinger for kjøp av varer og tjenester	-40 496 907	-48 616 777
utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	-59 493 833	-58 022 574
utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	-9 829 147	-9 383 263
andre utbetalinger		
Sum utbetalinger	-109 819 887	-116 022 614
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter * (se avstemming)	15 500 202	4 493 524
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter		
innbetalinger ved salg av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-9 131 755	-10 755 647
utbetalinger ved kjøp av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		
innbetalinger ved salg av aksjer og andeler		
utbetalinger ved kjøp av aksjer og andeler		
utbetalinger ved kjøp av obligasjoner og andre fordringer		
innbetalinger ved salg av obligasjoner og andre fordringer		
innbetalinger av rente og utbytte		
utbetalinger av renter		
Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter	-9 131 755	-10 755 647
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter		
innbetalinger av virksomhetskapi tal		
tilbakebetalinger av virksomhetskapi tal		
utbetalinger av utbytte til statskassen		
Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	0	0

	31.12.2024	31.12.2023
Kontantstrømmer knyttet til overføringer		
innbetalinger fra statskassen til tilskudd til andre		
utbetalinger av tilskudd og overføringer til andre		
Netto kontantstrøm knyttet til overføringer	0	0
Effekt av valutakursendringer på kontanter og kontantekvivalenter		
Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter	6 368 447	-6 262 123
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse	23 165 757	29 427 880
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt	29 534 205	23 165 757

Avstemming

	31.12.2024	31.12.2023
avregning bevilgningsfinansiert virksomhet	0	-2 682 795
disponering av periodens resultat (til virksomhetskapi tal)		
bokført verdi avhendede anleggsmidler		
ordinære avskrivninger	8 175 359	7 228 041
nedskrivning av anleggsmidler		
avsetning utsatte inntekter (tilgang anleggsmidler)	-9 131 755	-10 755 647
endring i statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	956 397	3 637 830
endring i ikke inntektsført bevilgning	2 159 975	3 379 111
endring i beholdninger av varer og driftsmateriell		
endring i kundefordringer		0
endring i leverandørgjeld	967 221	-1 969 040
endring i ikke inntektsført tilskudd og overføringer	-280 000	-7 450 531
effekt av valutakursendringer		
poster klassifisert som investerings- og finansieringsaktiviteter	9 131 755	10 755 647
poster klassifisert som kontantstrømmer knyttet til overføringer		
endring i andre tidsavgrensningsposter	3 521 250	2 350 908
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter*	15 500 202	4 493 524

Note 1

Driftsinntekter

	31.12.2024	31.12.2023
Inntekt fra bevilgninger		
Inntekt fra bevilgninger*	119 210 204	122 775 490
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-9 131 755	-10 755 647
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)	8 175 359	7 228 041
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (bokført verdi avhendede anleggsmidler)	0	0
- utbetaling av tilskudd til andre	0	0
Andre poster som vedrører bevilgninger (spesifiseres)	0	0
Sum inntekt fra bevilgninger	118 253 807	119 247 884

*Vesentlige tildelinger kan spesifiseres på egne linjer.

Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	280 000	500 000
Andre tilskudd og overføringer	0	0
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	280 000	500 000

Inntekt fra gebyrer	0	0
Sum inntekt fra gebyrer	0	0

Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekt, unntatt avgiftsplikt	39 521	410 694
Sum salgs- og leieinntekter	39 521	410 694

Andre driftsinntekter		
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	0	0
Andre inntekter	0	-45 313
Sum andre driftsinntekter	0	-45 313

Sum driftsinntekter	118 573 328	120 113 266
---------------------	-------------	-------------

Note 2

Lønnskostnader

	31.12.2024	31.12.2023
Lønn*	57 753 721	56 538 756
Feriepenger	6 801 272	6 830 748
Arbeidsgiveravgift	9 593 160	9 434 358
Pensjonskostnader**	5 392 645	5 099 352
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-4 035 947	-4 522 029
Andre ytelser	1 727 580	1 681 012
Sum lønnskostnader	77 232 432	75 062 196

Antall utførte årsverk	71	72
------------------------	----	----

* 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 lønnsavsetning for det sentrale lønnsoppgjøret (lokale og eventuelt sentrale tillegg) som utgjør kr 2 156 831. Lønnsavsetningen inkluderer feriepenger, og det er avsatt for arbeidsgiveravgift av lønnsavsetningen.

Avsetningen inkluderer også virksomhetens eget bidrag til lønnsforhandlinger utover det som er fremforhandlet sentralt. Dette utgjør 0.

** 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 før i slutten av november 2024. Premiesatsen for arbeids-giverandelen utgjorde i 2024 11,3 prosent (arbeidsgiverandel av pensjonspremie på artskonto 542/pensjonsgrunnlaget i 2024 rapportert til SPK). For regnskapsåret 2023 utgjorde premiesatsen 10,6 prosent.

Note 3

Immaterielle eiendeler

	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	76 349 968	0	76 349 968
Tilgang i året	8 038 742	0	8 038 742
Avgang anskaffelseskost i året (-)*	0	0	0
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0
Anskaffelseskost 31.12.	84 388 709	0	84 388 709
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	53 229 973	0	53 229 973
Ordinære avskrivninger i året	6 893 025	0	6 893 025
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)*	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2023	24 265 711	0	24 265 711

Avskrivningssatser (levetider)	5 år / lineært	Ingen avskrivning
--------------------------------	----------------	-------------------

Note 4

Varige driftsmidler

	Tomter	Bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transportmidler	Driftsløsøre inventar verktøy o.l.	Anlegg under utførelse	Infrastruktur-eiendeler	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	0	0	14 175 561	0	0	14 175 561
Tilgang i året	0	0	0	1 093 014	0	0	1 093 014
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0	0	0	0	0
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0	0	0	0
Anskaffelseskost	0	0	0	15 268 575	0	0	15 268 575
Akkumulerte nedskrivninger 01.01	0	0	0	0	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0	0	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	0	0	12 171 223	0	0	12 171 223
Ordinære avskrivninger i året	0	0	0	1 282 334	0	0	1 282 334
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0	0	0	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2023	0	0	0	1 815 019	0	0	1 815 019

	Ingen avskrivning	10-60 år dekomponert lineært	3-15 år lineært	3-15 år lineært	Ingen avskrivning	Virksomhets-spesifikt
Avskrivningssatser (levetider)						

Note 5

Andre driftskostnader

	31.12.2024	31.12.2023
Husleie*	8 345 583	6 381 463
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	90 916	103 983
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	293 649	283 081
Leie maskiner, inventar og lignende	6 780 452	5 382 184
Mindre utstyrsanskaffelser	88 081	300 117
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	76 475	0
Kjøp av konsulentttjenester	4 564 116	3 172 851
Kjøp av andre fremmede tjenester	4 806 668	17 239 827
Reiser og diett	782 674	932 141
Øvrige driftskostnader	7 334 729	6 819 653
Sum andre driftskostnader	33 163 344	40 615 300

*I 2023 hadde vi leiefritak for to måneder.

Tilleggsinformasjon om operasjonelle leieavtaler

Gjenværende varighet	Type eiendel					
	Immaterielle eiendeler	Tomter, bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transport-midler	Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	Infrastruktur-eiendeler	Sum
Varighet inntil 1 år						0
Varighet 1-5 år		8 023 593				8 023 593
Varighet over 5 år						-
Kostnadsført leiebetaling for perioden	0	0	0	0	0	8 023 593

Virksomheten har husleieavtale med varighet på 3 år på rapporteingstidspunktet. Årlig husleiekostnad er kroner 8 023 593.

Note 6

Finansinntekter og finanskostnader

	31.12.2024	31.12.2023
Finansinntekter		
Annen finansinntekt	0	110 224
Sum finansinntekter	0	110 224
Finanskostnader		
Rentekostnad	2 194	748
Sum finanskostnader	2 194	748

Note 7

Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2024	31.12.2023	Endring
Merforbruk post 51*	0	2 682 795	2 682 795
Sum avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet	0	2 682 795	2 682 795
Årets korrigeringer direkte mot avregninger (kongruensavvik)			
Endring i avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i balansen			2 682 795
Spesifikasjon av andre korrigeringer direkte mot avregninger			0
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i resultatregnskapet			2 682 795

* I 2023 brukte vi 2 682 795 mer enn bevilgning og overførte midler fra 2022. Dette merforbruket er rettet inn i løpet av 2024.

Note 8

Investeringer i aksjer og andeler

Aksjer	Ervervs- dato	Antall aksjer	Eierandel	Stemme- andel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi kapital- regnskap	Balanseført verdi virksomhets- regnskap
International Consumers Research & Testing Limited (1 aksje i klasse 2)			0.0 %	0.0 %	0	0	110 225	110 225
Balanceført verdi 31.12.2024							110 225	110 225

Note 9

Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2024	31.12.2023
Forskuddsbetalt lønn	12 750	0
Personallån	88 966	90 108
Forskuddsbetalte leie	425 484	23 005
Andre forskuddsbetalte kostnader	747 076	411 549
Andre fordringer	823 566	869 016
Sum andre kortsiktige fordringer	2 097 842	1 393 679

Note 10

Bankinnskudd, kontanter og lignende

	31.12.2024	31.12.2023
Innskudd statens konsernkonto (nettobudsjetterte virksomheter)	29 534 205	23 165 757
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende	29 534 205	23 165 757

Note 11

Ikke inntektsført bevilgning (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2024	31.12.2023	Endring
Ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)			
Ikke inntektsført bevilgning post 50, basisbevilgning	-131 901	-82 497	49,404
Ikke inntektsført bevilgning post 51, basisbevilgning	-1 988 014	0	1 988 014
Ikke inntektsført bevilgning, Prosessfond*	-7 000 000	-6 877 444	122 556
Sum ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)	-9 119 915	-6 959 940	2 159 974
Sum ikke inntektsført bevilgning	-9 119 915	-6 959 940	2 159 974

Note 12

Ikke inntektsført tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2024	31.12.2023	Endring
Ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)			
Kompetansemidler DFØ	0	-280 000	-280 000
Sum ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)	0	-280 000	-280 000
Sum ikke inntektsført tilskudd og overføringer	0	-280 000	-280 000

Note 13

Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2024	31.12.2023
Skyldig lønn	-19 486	-4 020
Annen gjeld til ansatte	2 975 425	2 916 964
Avsetning for lønnsoppgjøret 2024*	1 890 299	0
Påløpte kostnader	1 894 384	1 822 363
Annen kortsiktig gjeld	0	3 413
Sum annen kortsiktig gjeld	6 740 622	4 738 727

* 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.



Få tips og råd på **forbrukerrådet.no**

Her kan du også sammenligne bank,
fond, forsikringer og pensjon,
eller sjekke strømavtaler.



Riksrevisjonen

FORBRUKERRÅDET

Org. Nr.: 871033382

Riksrevisjonens beretning

Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert årsregnskapsoppstillingene for Forbrukerrådet for regnskapsåret 1. januar - 31. desember 2024. Årsregnskapsoppstillingene består av oppstilling av bevilgningsrapportering og virksomhetsregnskap, inklusiv kontantstrømoppstilling og noter, herunder sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.

Oppstilling av virksomhetsregnskapet viser driftsinntekter på 118 573 328 kroner og driftskostnader på 118 571 134 kroner.

Etter Riksrevisjonens mening

- oppfyller årsregnskapsoppstillingene gjeldende krav,
- gir oppstilling av bevilgningsrapporteringen et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger 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 resultat og kontantstrømmer 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 (INTOSAI's 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 ledelseskommentarene (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, styrets og det overordnede departementets ansvar for årsregnskapet

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

Det overordnede departementet og styret 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 intern kontroll 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 og styret 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 det overordnede departementet om funn og svakheter.

Oslo, 7. mai 2025

Etter fullmakt

Tor Digranes
ekspedisjonssjef

Usman Asif
avdelingsdirektør

Beretningen er godkjent og ekspedert digitalt.