



Årsrapport 2025

FORBRUKERRETTIGHETER UNDER PRESS

Årsrapport 2025

Forsidebilde: AdobeStock

Design: Forbrukerrådet/Hanne Fossaa Eriksen

Design artikler: Axel Bjellås Gilje

Trykk: Oslo digitaltrykk

Forord frå forbrukardirektøren

Forbrukarvern og forbrukarpolitikk handlar om å trygge menneske både i vanskelege situasjonar og mot vanskelege situasjonar. Det handlar om tryggleik, tillit og vern. Behovet for ei sterk forbrukarstemme er kanskje viktigare enn nokon gong. Større økonomiske skilnader gjer fleire sårbare, og globale teknologigigantar har stor makt. Data om oss sjølve er ei handelsvare, og det er nær umogleg å ha kontroll på eigne personopplysningar. Misbruk av slike opplysningar gjer det mogleg med manipulering, svindel og overvaking i stor skala. Forbrukarane må forhalde seg til manglande kundeservice, og når regelverket ikkje blir handheva, er det vanskeleg for forbrukaren å få rett når hen har rett.

Dette pregar oss gjennom dei mange e-postane og telefonane vi får frå forbrukarar kvar dag. Og det gir retning for arbeidet vi gjer som ein 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 2025. 2025 var det siste året for verksemdsstrategien 2021–2025. I 2025 løfta vi på nytt blikket høgare, og vi laga ein ny strategi mot 2030. Økonomisk tryggleik, overgangen til eit meir berekraftig samfunn og ein trygg digital kvardag styrer framleis prioriteringane til Forbrukarrådet. Men strategien er òg prega av ei erkjenning av at vi ikkje kan ta dei etablerte forbrukarrettane for gitt. Grunnleggjande forbrukarrettar er under press og må både forsvarast og bevarast. Handheving av lover er òg kritisk fordi det sikrar at reglane i samfunnet blir følgde, og at vi opprettheld rettstryggleiken og tilliten. Gjennom rettsavgjerder blir reglane tolka og gjorde føreseielege. Utan effektiv handheving mistar lovene meining, noko som undergrev samfunnsordenen og forbrukarvernet.

Forbrukarrådets ambisjon for strategiperioden er «Trygge forbrukarar». Ein trygg forbrukar er godt verna av lover og reglar, kan klage effektivt, møter sikre produkt i rettferdige marknader, er godt informert om rettane og pliktene sine og kan ta opplyste val. Trygge forbrukarar veit kvar dei skal finne informasjon, verktøy og digitale tenester, og kvar dei skal vende seg for å få hjelp og rettleiing.

Årsrapporten er den formelle meldinga til Barne- og familiedepartementet (BFD) om korleis Forbrukarrådet har brukt løyvinga over statsbudsjettet dette året. Rapporten presenterer verksemda og resultatata i året som har gått, og skal fungere som grunnlagsdokument for BFD i styringa av Forbrukarrådet. Årsrapporten for 2025 er strukturert etter rapporteringskrava frå Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) med supplerande krav frå BFD.

God lesing!

Oslo, 15. mars 2026

Gunstein Instefjord



Innhold

	Forord fra forbrukerdirektøren	3
Del 1	<u>Styrets beretning</u>	10
Del 2	<u>Introduksjon til virksomheten og hovedtall</u>	16
Del 3	<u>Årets aktiviteter og resultater</u>	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	<u>Styring og kontroll i virksomheten</u>	54
Del 5	<u>Vurdering av framtidutsikter</u>	62
Del 6	<u>Årsregnskap 2025</u>	70

Årsrapporten inneholder seks artikler som viser hvordan vi har arbeidet med økonomisk sårbarhet i 2025. Gjennom målrettet innsats ønsker vi å identifisere sårbare situasjoner og tiltak som kan redusere risikoen for økonomiske problemer.

Økonomisk sårbarhet

Full sal på forbrukerkonferansen	8
Lytter telefonen på meg?	14
Gi kundene pengene tilbake (tilbakebetaling)	22
Hvordan kan unge få tryggere økonomi?	52
Betal senere skaper bekymringer	60
Intervju med barne- og familieministeren	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: Forbrukerrapporten

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 «Forbrukerrapporten», 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.



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: Grundesøksmål 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.



2020: Grindr-saken

Forbrukerrådet klagde inn datingappen Grindr for Datatilsynet etter å ha avdekket at appen samlet inn og delte sensitive personopplysninger om brukerne med kommersielle tredjeparter. Saken endte i lagmannsretten, hvor selskapet ble ilagt et gebyr på 65 millioner kroner. Dommen representerer en viktig seier i arbeidet for å styrke og beskytte forbrukernes rettigheter på nett.



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 kontorer. 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.

| Økonomisk sårbarhet

Full sal på forbrukerkonferansen

Hvordan ivaretas forbrukerne i støyen av kjøpstilbud, lokkemidler og lett tilgjengelig kreditt? Det var tema for årets forbrukerkonferanse «Fra tilbudsjag til inkassokrav».



Hele 240 deltakere var til stede på Forbrukerkonferansen på Ambassaden i Oslo sentrum, noe som var en dobling fra fjoråret. 185 personer fulgte også konferansen via strømming. Det var fjerde året Forbrukerkonferansen ble arrangert.

– Vi ønsker å gjøre hverdagen tryggere for folk flest. Møtet mellom bransjeledere, politikere og fagfolk skaper en reell debatt om hvordan reguleringer kan bidra til et mer forbrukervennlig samfunn. Derfor arrangerer vi Forbrukerkonferansen, sa fungerende forbrukerdirektør Gunstein Instefjord.

Blant foredragsholderne var barne- og familie- minister Lene Vågslid, influenser Øyunn Krogh, direktør for personmarked i BN Bank Endre Jo Reite, konserndirektør for personmarkedet i DNB Maria Ervik Løvold, journalist og programleder Penny Wayne C. Kembba, og førstelektor ved Høgskolen Kristiania Karl-Fredrik Tangen. Erlend Mørch var konferansier for konferansen.

– Forbrukerrådet arbeider systematisk for å forebygge og motvirke gjeldsproblemer. Vi opplevde da også at årets tema engasjerte mange, og at konferansen fikk synliggjort flere av driverne som gjør at mange ender opp med betalingsproblemer, sa Gunstein Instefjord.



Foto: Helen Mehammer

Blant temaene som ble tatt opp og diskutert var reguleringer av kredittmarkedet, skreddersydd markedsføring, tiltak for å beskytte forbrukerne og nye reguleringer som er på trappene. Vi registrerte deltagere fra mange bransjer, deriblant finansnæringen, blant markedsførere, studenter, tilsyn og interesseorganisasjoner.

Evaluering viste at konferansen fikk 4.3 av 5 mulige for gjennomføring og innhold. Evalueringen viste også at hele 75 prosent av de som fulgte konferansen ikke hadde deltatt på forbrukerkonferansen tidligere.



Mette Fossum (i midten) er ny direktør i Forbrukerrådet. Foto: Helen Mehammer

Del 1

STYRETS BERETNING

Forbrukerrådet startet med husmødre som forvaltet knappe husholdningsbudsjett, måtte kjempe med rasjoning og trengte råd om hvilke varer som var rimeligst og best – alt etter at forbruksvanene ble endret etter andre verdenskrig. Forbrukerrådet er i sitt 73. år fortsatt like aktuelt. I dag gir vi alle forbrukere veiledning om deres rettigheter, vi informerer og hjelper i komplekse markeder, og vi påvirker samfunnet i en forbrukervennlig retning. Vi befinner oss i mer usikre tider enn på lenge, og for første gang har vi tematisert beredskapsdimensjonen i strategiplanen.

Noen forbrukerseire

Fruktene av Forbrukerrådets påvirkningsarbeid smaker aller best når strukturer endres, som lovendringer, bransjepraksis eller at tilsyn griper inn. I 2025 har vi innkassert flere forbrukerseire.

Forbrukerrådet har i flere år arbeidet for aldersgrense på energidrikk. I 2025 ble det innført 16-års grense på kjøp av energidrikk. Likeledes har vi lenge bedt om forbud mot markedsføring av usunn mat og drikke rettet mot barn og unge, siden bransjens selvregulering ikke har hatt særlig effekt. Det kom også på plass i 2025, og nå har Norge regler som harmonerer med WHO's anbefalinger.

Forbrukerrådet har også fått til endringer gjennom å dokumentere forbrukerutfordringer på flere områder, med påfølgende klager til forskjellige tilsyn.

Det blir eksempelvis slutt på grønnvasking i luftfarten. Som del av en større europeisk aksjon klaget vi flere flyselskaper inn til Forbrukertilsynet for grønnvasking i 2023. I 2025 er saken avsluttet med det resultatet at selskapene har ryddet opp eller er i ferd med å rydde opp.

Et annet eksempel er at Vipps har endret vilkårene og droppet å bruke kundens kjøpshistorikk i reklame etter at Forbrukerrådet reagerte og klaget ideen inn for Datatilsynet.

Flere internasjonale initiativ har gitt gode resultater. Amazon fikk i 2025 en rekordbot på 25 milliarder kroner (USD 2,5 mrd.) som direkte følge av en rapport fra Forbrukerrådet og en påfølgende koordinert klage til europeiske og amerikanske myndigheter.

Også bruken av virtuell valuta i spill er tatt tak i av EU-kommisjonen etter en klage fra Forbrukerrådet og den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUC, basert på vår rapport.

Noen ganger må det rettssak til, som da Forbrukerrådet klaget på Grindr sin bruk av sensitive personopplysninger. Klagen gikk til Datatilsynet i 2020. I 2025 konkluderte lagmannsretten med å gi Grindr en bot på 65 millioner kroner.

Sårbarhet og bærekraft

Forbrukerrådets satsingsområder i 2025 bygget på de tre strategiske hovedsatsingene økonomisk sårbarhet, digital sårbarhet og bærekraft.

Vi har arbeidet systematisk for å forebygge og motvirke gjeldsproblemer. Tilgang på lån og kreditt er viktige goder i moderne samfunn. Men lån med høy risiko, eller lett tilgang til kreditt, kan påføre både enkeltpersoner og samfunnet skade.

I 2025 klaget Forbrukerrådet Klarna inn til Forbrukertilsynet for mangelfull informasjon om kostnader ved kredittbruk, og leverte flere høringsvar knyttet

til gjeldsregulering. Vi har argumentert for lavere inkassosalærer av hensyn til sårbare forbrukere, for å utvide gjeldsregisteret til også å omfatte inkassogjeld, og for at offentlig innkreving bør gå foran med en mer helhetlig og fleksibel praksis.

Forbrukerrådet tar til orde for betydningen av å sikre at ikke-digitale forbrukere skal kunne gjøre opp for seg i et stadig mer digitalt samfunn.

Forbrukerrådet har arbeidet for økt bevissthet om kjemikalier i hverdagsprodukter og for forbrukernes rett til trygge produkter og god, tilgjengelig informasjon. Vi har gjennomført en rekke tester for å se etter forekomster av skadelige eller mistenkt skadelige kjemikalier. Og det forekommer ofte. Samtidig har vi avdekket svake kunnskaper om temaet blant forbrukerne og utfordret både departement og politikere for å sikre at det finnes lett forståelig og kvalitetssikret informasjon samlet på ett sted.

Alle partiene på Stortinget har nå vedtatt partiprogrammer som er positive til momsfristak på bruk av produkter og reparasjoner. Dette er en sak Forbrukerrådet har løftet i samarbeid med en bred allianse av aktører fra næringslivet og miljøorganisasjonene.

Det er liten tvil om at markedsføring og manipulerende design kan få oss til å handle både oftere og mer enn vi har råd til eller egentlig ønsker. Vi har satt søkelys på kjøpepress og manipulerende praksiser. Vi har også bidratt i flere internasjonale rapporter og samarbeid på bærekraftsområdet.

Teknologiselskaper får stadig mer innflytelse. Personopplysninger har blitt en vare som omsettes, og det er nesten umulig for enkeltpersoner å ha full oversikt over og kontroll på egne data. Misbruk av denne informasjonen kan føre til manipulering, bedrageri og omfattende overvåkning. Algoritmebaserte priser, ulik tilgang på informasjon og økende maktubalanse mellom selskaper og forbrukerne gjør også forbrukerrollen mer krevende. I 2025 har vi særlig prioritert arbeidet med å beskytte barns rettigheter på nett.

Forbrukerrådet klaget i 2025 Meny, Rema 1000 og Coop inn til Forbrukertilsynet for brudd på markedsføringsloven etter å ha dokumentert at kjedene brukte bonusprogrammer til å markedsføre tilbud uten å oppgi korrekt førpris. I en undersøkelse fra oss uttrykte nær

halvparten av de spurte misnøye med at det kreves både app og medlemskap for å få lavere pris. Vi er fornøye med at regjeringen følger opp matbutikkens fordelsprogrammer gjennom en kartlegging som skal leveres i 2026.

Ikke alle fremstøt fra Forbrukerrådet blir kronet med seier. Forbrukerrådet har lenge arbeidet for en ny og mer forbrukervennlig husleielov og har til og med vært med i lovutvalget. I 2025 ble regjeringens lovforslag sendt på høring. Vi opplever ikke at dette forslaget er blitt en forbrukerlov slik vi ønsket, og er ikke fornøye med forslaget. Arbeidet fortsetter derfor overfor Stortinget.

Forbrukerrettigheter under press

FN har et sett med retningslinjer for forbrukerbeskyttelse. En av disse er retten til å klage og få oppreisning. I Norge er dette løst ved at det finnes lavterskeltilbud for forbrukerklager. Klagenemndene gir forbrukerne et raskt, billig og godt utenomrettslig klagetilbud. Vi representerer forbrukerne i 18 klagenemnder. De fleste nemndene opplever flere og mer kompliserte saker som krever mer ressurser fra Forbrukerrådet. I tillegg er nemndsstrukturen komplisert og tilbudet derfor fragmentert og uensartet; organisering, finansiering og saksbehandling varierer, og det finnes ingen koordinering på tvers. Forbrukerrådet har startet arbeidet med å styrke og samordne nemndene, og dette arbeidet fortsetter i 2026.

I tråd med Forbrukerrådets vedtekter prøver vi prinsipielle saker for retten. Vi har ønsket å gå til gruppesøksmål mot finansteknologiselskapet Riverty Norway AS. I desember ble det klart at det blir gruppesøksmål i 2026. Bakgrunnen for gruppesøksmålet er at Riverty har krevd ulovlige fakturagebyrer.

Veiledning og råd

Forbrukerrådets veiledningstjeneste gir en-til-en-veiledning til forbrukere. Tjenesten sikrer god og målrettet informasjon til forbrukerne slik at de kan komme videre. Henvendelsene fra forbrukerne gir oss innsikt i hvilke utfordringer forbrukerne møter i hverdagen, noe som gir verdifull kunnskap.

I 2025 mottok veiledningstjenesten 51 393 henvendelser, mot 49 134 henvendelser i 2024. Nytt av året er at vi skiller på unike saker og oppfølgingssaker. Antallet unike saker i 2025 er 42 862. Som vanlig havner henvendelser knyttet til bruktbil og håndverkere på topp.

Forbrukerrådet.no tilbyr flere selvhjelpsverktøy og tjenester til forbrukerne. Våre digitale tjenester gjør forbrukerne i stand til å sammenligne priser og vilkår på finansielle produkter og strøm, regne ut om de har krav på erstatning ved tog- eller flyreiser, ta klimatesten og flere andre sammenlignende tester. I tillegg tilbyr vi en automatisk veileder som forteller deg om du har en sak. I 2025 ble en helt ny banktjeneste satt i gang. Til sammen hadde forbrukerrådet.no med disse tjenestene 7,5 millioner sidevisninger i 2025.

Å nå ut

En av forutsetningene for at vi i Forbrukerrådet når frem i påvirkningsarbeidet vårt, og at vi når frem til forbrukerne og ut i media, er den høye tilliten vi har bygget opp. Det finnes flere som måler omdømme og inntrykk av offentlige etater. Vi måler også folks kjennskap og inntrykk av – nettopp Forbrukerrådet.

I den ene årlige undersøkelsen av omdømmet til offentlige etater kom Forbrukerrådet i 2025 på andreplass, året før kom vi på tredjeplass. Her måles blant annet tillit. I den andre undersøkelsen forsvarte Forbrukerrådet fjerdeplassen fra året før. I vår egen kjennskapsundersøkelse sier ni av ti at de har hørt om Forbrukerrådet. Bare tre prosent sier de har et dårlig inntrykk av oss. Resultatene skiller seg i liten grad fra tidligere.

Vi bruker redaksjonelle medier aktivt for å spre kunnskap om forbrukerrettigheter og sette viktige forbrukersaker på dagsordenen. Vi når bredt ut med sakene våre. I 2025 hadde vi 6 432 redaksjonelle omtaler i norske medier, mot 6 200 året før. Vi bruker også aktivt arrangement som Arendalsuka for å nå ut.

Forbrukerrådets forbrukerkonferanse har etablert seg som en møteplass for forbrukerfeltet. Vi arrangerer konferansen for å sette søkelyset på viktige forbrukerutfordringer og øke oppmerksomheten om forbrukerpolitikken. Årets konferanse tok opp kjøpepress og konsekvensene av det. Forbrukerkonferansen var godt

besøkt med 240 deltakere i salen og nesten 185 som fulgte strømmingen.

En solid og stødig organisasjon

Styret konstaterer at arbeidsmiljøet, styringen og strukturene i Forbrukerrådet er gode.

Styret vil også trekke frem de delene av organisasjonen som er med på å gjøre det mulig å få til alt det utadrettede arbeidet:

Enhet for teknologi sørger for at all datainfrastrukturen virker hver dag, at de digitale tjenestene er tilgjengelig for publikum, og at de har innhold.

Enhet for innsikt sørger for at vi har tester å formidle til forbrukerne, at det lages undersøkelser som danner faktagrunnlag for utspill og innspill, og at det finnes kvalitetskontroll og statistikk.

Enhet for styring og administrasjon sørger for at alle får lønn, at alle rapporteringer skjer som de skal, at partssamarbeidet glir, og at vi har lønnsforhandlinger og personalhåndbok. De sørger for at strukturene er på plass, og ikke minst at styremøtene avvikles knirkefritt.

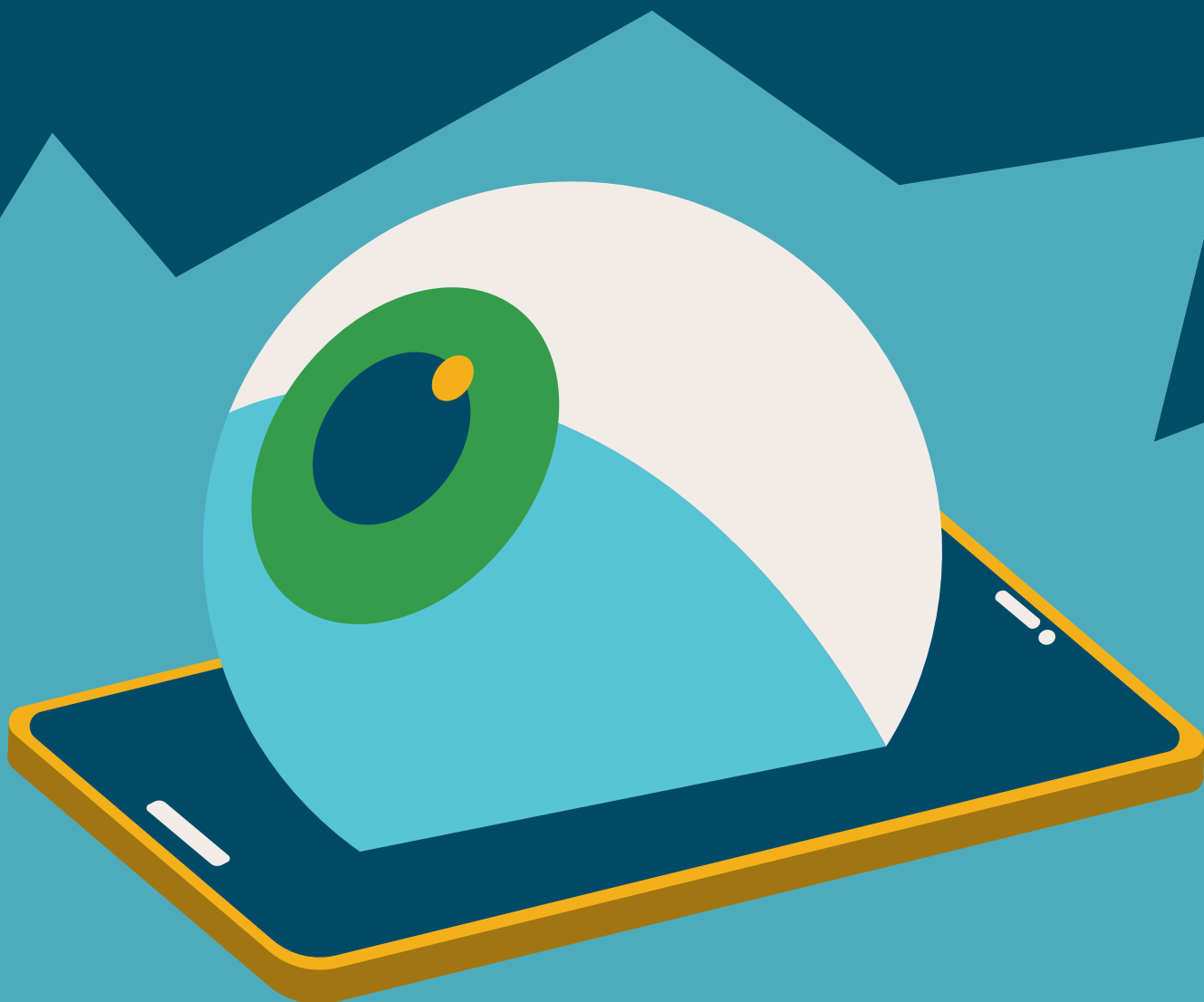
Styret har høsten 2025 vedtatt Forbrukerrådets nye strategi «Trygge forbrukere», som er en revisjon av den eksisterende strategien. Dermed har vi pekt ut en ny retning mot 2030. Året ble også preget av flere utskiftninger i både styret og ledelsen. Ny styreleder Monica Rolfsen startet i april 2025. Hallgeir Sjøstad er nytt styremedlem og erstattet Helge Thorbjørnsen, som måtte tre ut da han ble rektor på NHH. Vår direktør gjennom sju år meddelte i august at hun skulle slutte. Hun hadde også fått ny jobb. Fra starten av 2026 er Mette Fossum på plass som ny direktør.

Styret takker Forbrukerrådets administrasjon for samarbeidet og for det omfattende og engasjerte arbeidet for forbrukerne og viser til videre omtale i årsrapporten for et samlet bilde av organisasjonens aktivitet.

| Økonomisk sårbarhet

Lytter telefonen på meg?

Har du fått opp markedsføring for noe du akkurat har tenkt på eller snakket om? Det er fordi teknologigigantene kjenner deg godt. Altfor godt, mener Forbrukerrådet.



– Lytter telefonen på meg? Det spørsmålet får jeg ofte, sier fagdirektør Finn Myrstad i Forbrukerrådet.
– Vi har ingen grunn til å tro det, beroliger han.

Men, ikke fullt så betryggende, det blir laget digitale profiler på oss alle. Tusenvis av små puslespillbiter blir satt sammen til et så komplett bilde som mulig.

– Går du til psykolog annenhver uke? Da får du kanskje en merkelapp i din profil om psykisk uhelse, fordi du har på stedstjenester på en app du bruker. Har du kjøpt en graviditetstest eller søkt på graviditetstegn? Plutselig fylles insta-feeden med barnevogner. Det vil Forbrukerrådet ha slutt på.



Finn Myrstad, fagdirektør i Forbrukerrådet. Foto: Helen Mehammer

Avhengighetsskapende mekanismer

Men hvordan kan det ha seg at min og din feed er så forskjellige? Hvorfor får ikke foreldre med seg hva som treffer barna deres?

Det er fordi selskapene har helt ulike profiler på hver og en av oss, som styrer hvilke budskap vi mottar og når vi mottar dem. Profilene bygges opp av et utall datapunkter som samles inn kontinuerlig når vi leser nettaviser, scroller på sosiale medier eller handler på nett. Opplysningene blir deretter kjøpt, solgt og satt sammen av en lang rekke aktører som kan bruke det til sine egne formål.

Så blir vi sammenlignet med andre og lignende profiler, og plassert i ulike kategorier som sier noe om våre interesser, helse, seksuell orientering

og politisk ståsted, livsstil og forventede adferd. Informasjonen er en gullgrube for alle dem som ønsker å påvirke oss og selge oss noe. Sosiale medieplattformer fyller så feeden vår med innhold og avhengighets-skapende mekanismer som holder oss lengst mulig på plattformen, for å vise oss mest mulig treffsikker reklame.

– Kombinert med ulike former for manipulerende design, gjør dette det mulig å utnytte menneskers sårbarheter. Det øker faren for at forbrukere gjør kjøp eller tar andre valg som ikke er i deres interesse, sier Finn Myrstad.

«Massiv og målrettet markedsføring, kombinert med lett tilgjengelig kreditt, er en potensielt farlig kombinasjon.»

Det gjør at mange gjør kjøp de egentlig ikke ønsker eller har råd til, sier fagsjef for forbrukerøkonomi Guro S. Eriksrud i Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet har gjennom flere år tatt til orde for tiltak for å begrense både kommersiell overvåkning og begrense den aggressive markedsføringen.

Målene kan oppsummeres slik:

- Få ned det totale markedsføringstrykket i ulike kanaler
- Forbud mot overvåkningsbasert markedsføring
- Forbud mot kredittmarkedsføring i sosiale medier, inkludert markedsføring for varer og tjenester der kreditt blir løftet frem som mulig betalingsløsning
- Forbud mot manipulerende design, slik som forhåndsvalg av "kjøp nå, betal senere" ved nettkjøp
- Effektiv og avskrekkende håndhevelse av regelverk knyttet til blant annet markedsføring og kredittgivning

Del 2

INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

I denne delen beskrives Forbrukerrådets organisasjon, mål og samfunnsoppdrag.

Samfunnsoppdraget

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

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

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

at rådet ikke jobber partipolitisk, og at statsråden ikke er konstitusjonelt ansvarlig for rådets synspunkter. Forbrukerrådet omfattes ikke av bruttobudsjetteringsprinsippet for statlige virksomheter, og disponerer selv sine inntekter. Forbrukerrådet er offentlig finansiert.

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

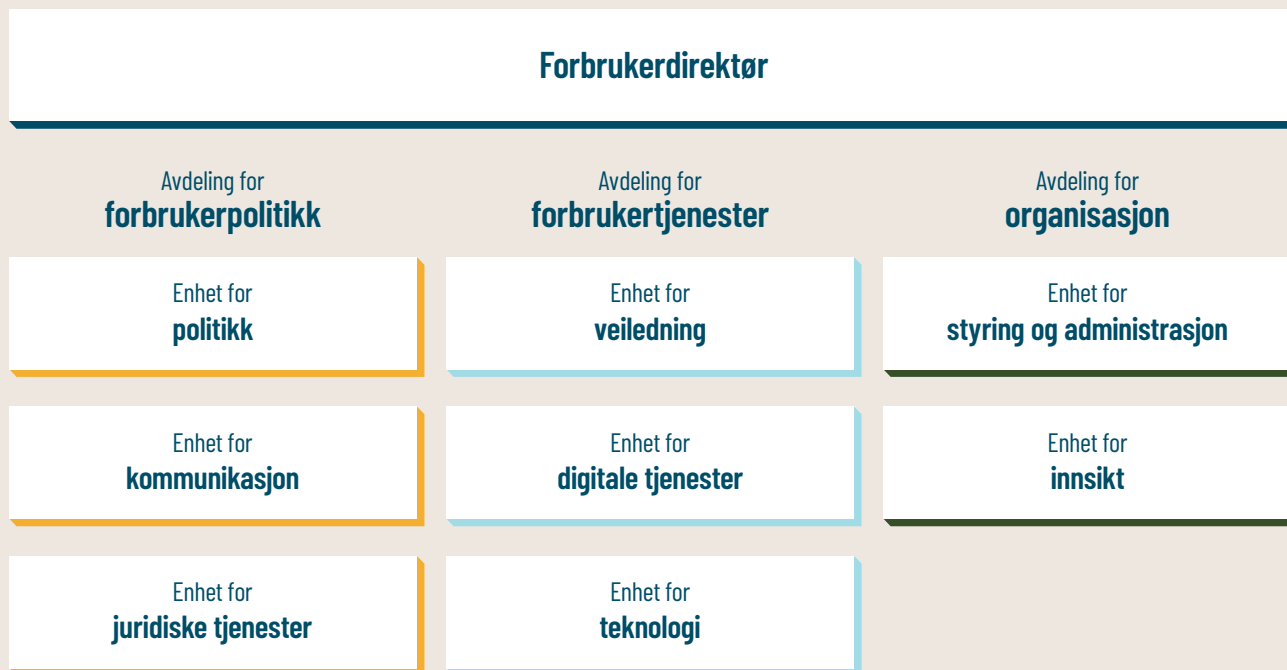
Formålet til Forbrukerrådet er ifølge vedtektene § 1 å «arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling. I dette ligger at Forbrukerrådet skal være en interessepolitisk pådriver».

Forbrukerrådets resultatkjede

Innsatsfaktorer	Aktiviteter	Produkter/tjenester	Brukereffekt	Samfunnseffekt
<ul style="list-style-type: none"> 128 976 millioner kroner i tildeling over statsbudsjettet 75 utførte årsverk 	<ul style="list-style-type: none"> 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 rettssaker deltakelse i nemnder høringssvar 	<ul style="list-style-type: none"> posisjoner og politikutvikling forbrukertester rapporter kontrakter ved kjøp/salg nyhetsbrev analyse undersøkelser standardisering rettighetsinformasjon forbrukerrådet.no tips og råd gjennom media, podkast og sosiale medier digitale tjenester: <ul style="list-style-type: none"> finansportalen.no strømpris.no etisk bankguide Flykulatoren togkalkulator miljøveilederen klimatesten 	<ul style="list-style-type: none"> kunnskapsrike og bevisste forbrukere gode forbrukervalg gjennom sammenlikningsportaler hjelp til selvhjelp færre konflikter gjennom gode forbrukerkontrakter klagehjelp bedre forbrukerlovgivning bedre forbrukervern 	<ul style="list-style-type: none"> 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 2025.



Arbeidsgrupper

Arbeidsgruppene er sammensatt av fagpersoner på tvers av avdelinger.

Oversikten nedenfor viser Forbrukerrådets tverrfaglige arbeidsgrupper per 31. desember 2025:



Bærekraft



Mat og helse



Digital



Strøm



Marked



Økonomisk sårbarhet



Forbrukerrettigheter



Forbrukerrådet.no



Kompetanse, internkommunikasjon og kultur

Organisasjon og ledelse

Forbrukerrådets styre

Styret har det overordnede ansvaret for den forbrukerpolitiske og administrative ledelsen av organisasjonen. Styret skal sørge for at Forbrukerrådet drives så hensiktsmessig og effektivt som mulig. Styret består av sju personer: leder, nestleder og fem medlemmer, hvorav én er de ansattes representant. I tillegg er det ett varamedlem som er personlig for de ansattes representant.

Styret besto per 31. desember 2025 av:

Styreleder

Monica Rolfsen, prorektor for samfunnsansvar og formidling ved NTNU (Foto: NTNU)

Nestleder

Vigdís Anita Gåskjenn, direktør for finans, strategi og bærekraft ved Stiftelsen Diakonova Haraldsplass. (Foto: Stiftelsen Diakonova Haraldsplass)



Monica Rolfsen



Vigdís Anita Gåskjenn

Styremedlemmer

Hans-Petter Nygård-Hansen, daglig leder og eier av KommFrem (Foto: Privat)

Hallgeir Sjøstad, 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 **Hanne Beth Borge**



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



Forbrukerrådets ledergruppe: Fra øverst til venstre Tove Bø Laundal, Per Christian Rålm, Gunstein Instefjord, Live Wahl Knardahl.
Foto: Forbrukerrådet/Helen Mehammer

Ledelsen besto per 31. desember 2025 av:

Gunstein Instefjord, fungerende direktør

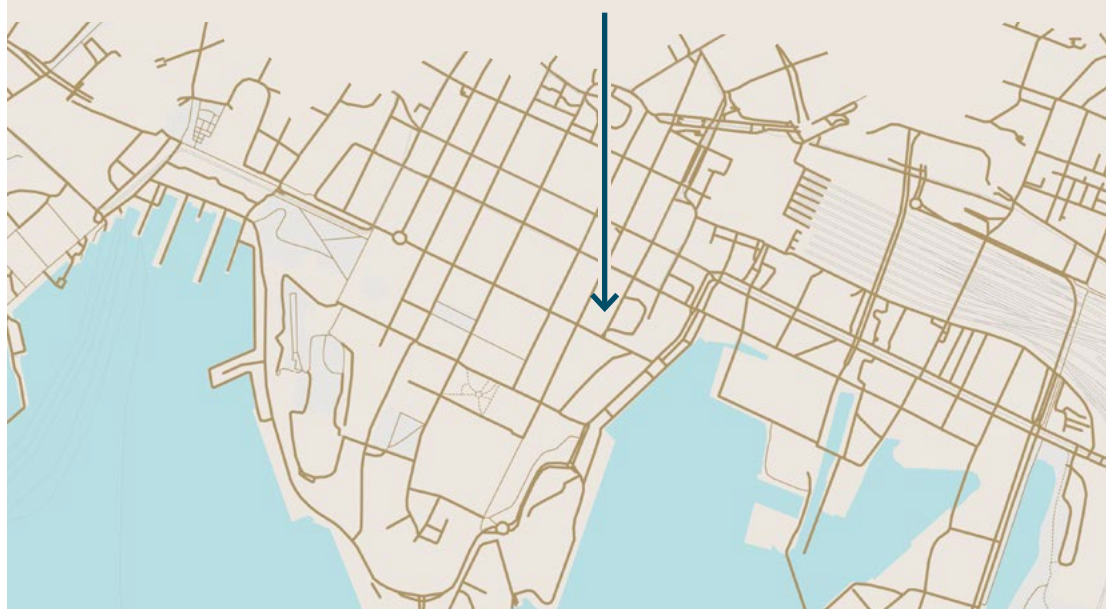
Tove Bø Laundal, fungerende avdelingsdirektør for forbrukertjenester

Live Wahl Knardahl, avdelingsdirektør for organisasjon

Per Christian Rålm, avdelingsdirektør for forbrukerpolitikk

Lokalisering

Forbrukerrådet holder til i Fred Olsens gate 1 i Oslo.



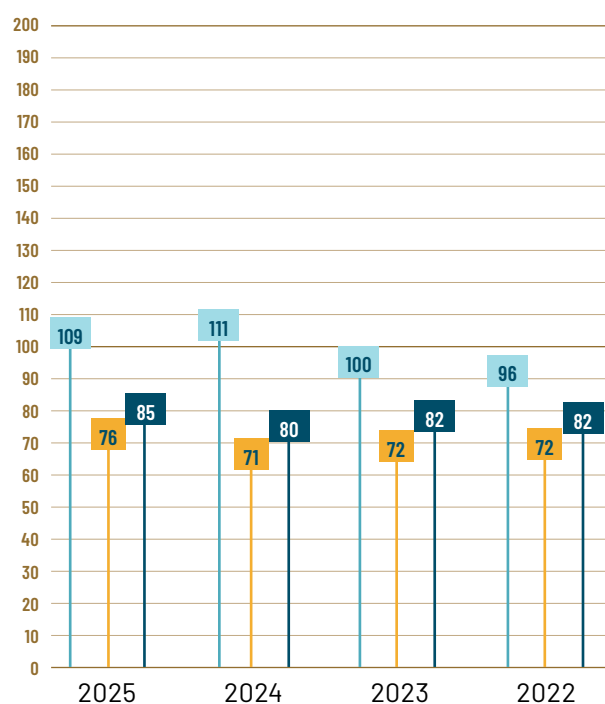
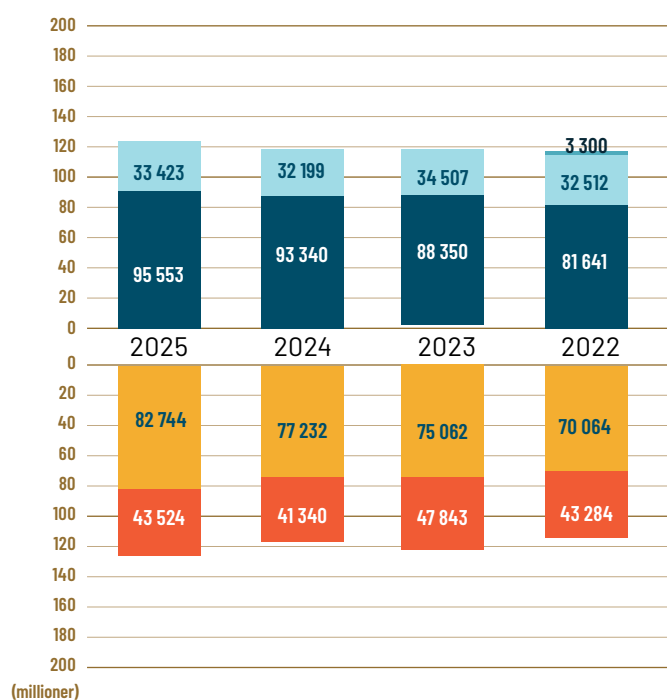
Nøkkeltall for 2025

Nøkkeltall	2025	2024	2023	2022
Samlet tildeling post 50	95 553 000,00	92 340 000,00	88 350 000,00	81 641 000,00
Samlet tildeling post 51	33 423 000,00	32 199 000,00	34 507 000,00	32 512 000,00
Tilleggsbevilgninger				3 300 000,00
Totalt	128 976 000,00	124 539 000,00	122 857 000,00	117 453 000,00

Planlagte årsverk	85	80	82	82
Utførte årsverk	76	71	72	72
Antall ansatte	109	111	100	96

Totale driftskostnader (inkludert lønn)	126 269 026	118 573 328	122 905 537	113 348 950
Lønnskostnader	82 744 518	77 232 432	75 062 196	70 064 032

Andel lønskostnader	65,5 %	65,1 %	61,1 %	61,8 %
Lønnskostnader per årsverk	973 465	965 405	915 392	854 439
Lønnskostnader per utførte årsverk	1 088 744	1 085 793	1 046 163	978 274



■ Tilleggsbevilgninger
■ Samlet tildeling post 51
■ Samlet tildeling post 50
■ Lønnskostnader
■ Andre kostnader

■ Planlagte årsverk
■ Utførte årsverk
■ Antall ansatte

| Økonomisk sårbarhet

Gi kundene pengene tilbake

Når næringslivet bryter loven, kan tilsynsmyndighetene i Norge gi bøter eller varsle og deretter stoppe praksisen til selskapene. De kan derimot ikke kreve at pengene blir betalt tilbake til kundene.





Guro Sollien Eriksrud, fagsjef for forbrukerøkonomi, og Ragnhild Løseth, leder for juridiske tjenester i Forbrukerrådet. Foto: Helen Mehammer

Uten effektive sanksjoner kan selskaper tjene godt på å kreve urettmessige beløp fra norske forbrukere.

«Systemet straffer lovbrudd for svakt, særlig overfor utsatte grupper.»

Dette må Stortinget gjøre noe med, sier Guro Sollien Eriksrud, fagsjef i forbrukerøkonomi Forbrukerrådet.

Systemsvikt på tvers av bransjer

Forbrukerrådet har over tid sett de samme utfordringene:

- I 2024 varslet vi gruppesøksmål mot Riverty for ulovlige fakturagebyrer på rundt 250 millioner kroner.
- I 2020 klaget vi inn strømsalgsselskaper for manglende varsling om prisøkninger. Selskapene endret praksis, men uten kompensasjon til kundene.
- I 2025 klaget vi inn banker for urimelige renter på depositumskontoer og ba om tilsyn.

Avsløringene i Dagens Næringsliv i fjor høst om lave renter på depositums- og vergekontoer viser behov for at tilsynene kan pålegge tilbakebetaling.

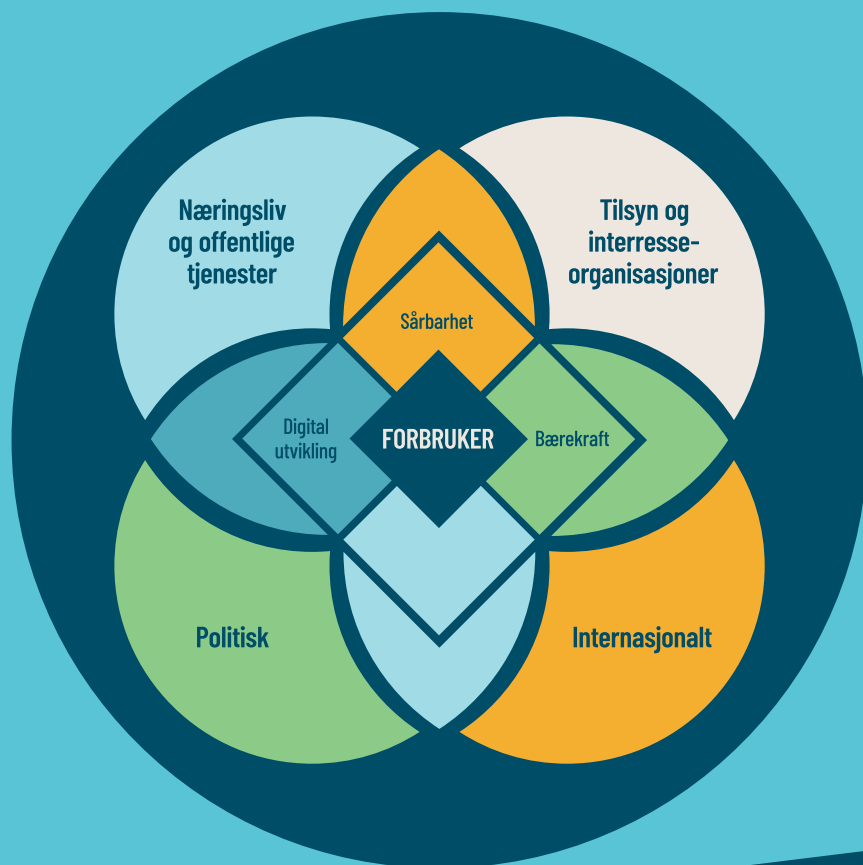
– Bankene har utnyttet en gruppe med liten påvirkning på valg av bank. Leietakere har krav på avkastning og må kompenseres, sier Ragnhild Løseth, leder for juridiske tjenester.

Store summer – små enkelttap

For hver forbruker er tapene små, men for selskapene store. Forbrukere mangler ofte kunnskap eller kapasitet til å forfølge krav. Gruppesøksmål finnes, men er tidkrevende og kostbart. Saken mot Riverty vil trolig pågå i flere år.

– Tilsyn bør kunne fatte vedtak om tilbakebetaling til forbrukere som gruppe når lovbrudd er stadfestet, sier Løseth.

EUs Representative Actions Directive (RAD) åpner for kollektive løsninger som prisavslag og erstatning uten individuelle søksmål.



Del 3

ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

Dette kapittelet handler om det vi har levert i 2025.

Mål og resultatkrav	Resultater 2025	
Rollen som interesseorgan		
RK 1: 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		
RK 2: Antall henvendelser fra forbrukere gjennom henholdsvis forbrukertelefonen, e-post, brev og andre kanaler.	Telefon: 29 572 Kontaktskjema: 21 114 Totalt: 51 393	●
RK 3: Andelen av de spurte som oppgir at de har kjennskap til Forbrukerrådets informasjonsløsninger.	forbrukerrådet.no: 68 prosent Finansportalen: 25 prosent Strømpris: 19 prosent Kilde: Bytteundersøkelsen	●
RK 4: Unike sidevisninger for Forbrukerrådets tjenester i 2025	forbrukerrådet.no: 7 517 833 Bank: 1 637 228, Fond: 164 760, Pensjon: 159 642 Forsikring: midlertidig tatt ned Strøm: 1 226 038 Fly: 61 636 Tog: 47 965	●
RK 5: Forbrukerrådet gir en kort oversikt over hva som er gjort for å videreutvikle og sikre høy kvalitet på de ulike portal løsningene.	Vi jobber med å forbedre alle de digitale tjenestene gjennom ulike tiltak, se del 3 for nærmere omtale.	●
RK 6: Forbrukerrådet rapporterer kort om utviklingen og bruken av Kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet.	Vi har lansert en klimatest og laget en ny informasjonsside om kjemikalier. Se del 3 for nærmere omtale.	●
RK 7: Forbrukerrådet rapporterer kort om arbeidet med og ressursbruken knyttet til forbrukerrepresentasjon i nemdene.	Nemndsarbeidet tar fortsatt en stor del av kapasiteten til juridisk enhet. En økning i antall saker i flere av nemdene og økt kompleksitet fører til økt ressursbruk.	●
Oppsummering av tilstanden på det forbrukerpolitiske området.	Se rapportens del 3 for nærmere omtale.	●
Administrative forhold / fellesføringer		
Systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturfotavtrykk og energibruk.	Forbrukerrådet er Miljøfyrtårn-sertifisert. Også i 2025 har vårt interne arbeid med miljø og bærekraft harmonert med vår politiske posisjon.	●
Positiv utvikling i tallet på tilsetninger av personer med funksjonsnedsettning og/ eller hull i CV, utdanning eller opplæring.	Se rapportens del 4 for nærmere omtale.	●
Effektivisere konsulentbruken på områder	Forbrukerrådet utvikler stadig egen kompetanse og øker den interne kapasiteten når vi utvikler portalene våre, der vi tidligere har brukt konsulenter. Vi utfører i stort all drift med egne ressurser.	●
Oppdrag (0) i 2025		
Forbrukerrådet beskriver gjennomføringen av krise- og beredskapsøvelser. Forbrukerrådet beskriver kort de viktigste læringspunktene fra evalueringen av øvingene og hvordan disse blir fulgt opp.	Forbrukerrådet har gjennomført målrettede øvelser som penetrasjonstest (pentest), phishing-simuleringer, sikkerhetstester av brukerkontoer, skyleverandørbytte og etablering av et midlertidig lokalt IT-miljø. Øvelsene har gitt tydelige læringspunkter: behov for klarere roller, bedre informasjonsflyt, styrket tilgangsstyring og mer robuste alternative driftsløsninger. Disse følges opp gjennom oppdaterte rutiner, forbedrede tekniske kontroller og planlagte, mer helhetlige øvelser fremover.	●
Forbrukerrådet informerer om hvordan rådet har jobbet med å nå kravene i språkløven.	Vi tilrettelegger etter behov og har personalforvaltning, arbeidsmiljø og sykefraværsoppfølging jevnlig som tema i arbeidsmiljøutvalget (AMU), samarbeidsutvalget (SU) og i lederutviklingsprogrammer.	●
Forbrukerrådet rapporterer om virksomhetens arbeid med 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 2025

Forbud mot å markedsføre usunn mat og drikke til barn og unge

Et forbud mot markedsføring av usunn mat og drikke ble endelig vedtatt i 2025. Dermed har Norge fått regler som følger WHO's anbefalinger, og som beskytter barn og unge under 18 år mot markedsføring av usunn mat og drikke. Forbrukerrådet har lenge etterlyst en slik regulering, etter at bransjens selvregulering viste seg å ha liten effekt.

Slutt på grønnvasking i luftfarten

Som del av en større felles europeisk aksjon klaget Forbrukerrådet inn flere flyselskaper for grønnvasking til Forbrukertilsynet og andre europeiske forbrukermyndigheter i 2023. I 2025 ble saken avsluttet etter at flyselskapene enten har ryddet opp eller har lovet å gjøre det innen kort tid.

Aldersgrense på energidrikk

Salget av energidrikker har økt drastisk de siste årene, spesielt blant unge. Forbrukerrådet har i lang tid jobbet for at energidrikk skal ha en aldersgrense. I 2025 vedtok myndighetene endelig et forbud mot salg av energidrikk til barn under 16 år. Forbudet vil bidra til å beskytte barn og unge mot en rekke negative helseeffekter forbundet med høyt koffeininntak.



Vipps endret vilkår

I mars 2025 klaget Forbrukerrådet inn Vipps til Datatilsynet da betalingstjenesten ønsket å bruke kundenes kvitteringer og kjøpshistorikk til å målrette reklame. Vipps reagerte raskt og endret vilkårene før praksisen i det hele tatt ble innført.

Vipps endret vilkår. Skjermdump: Vipps sine opprinnelige vilkår

Medhold i Grindr-klagen

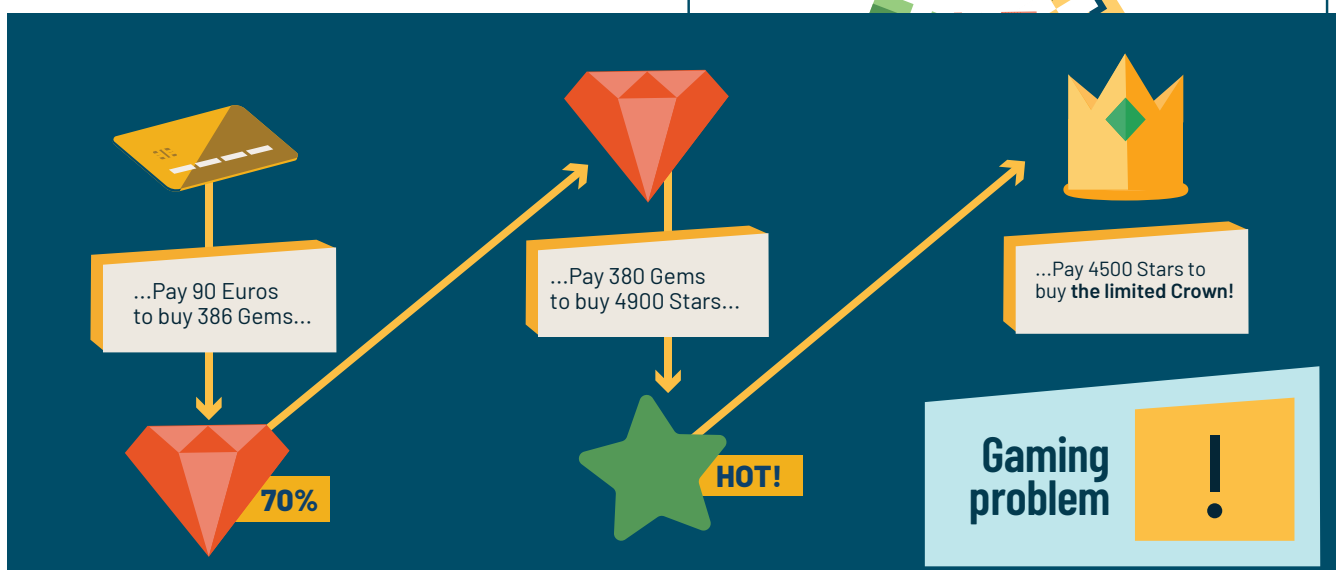
Forbrukerrådet klagde datingappen Grindr inn for Datatilsynet i 2020 etter å ha avdekket at appen samlet inn og delte sensitive personopplysninger om brukerne med kommersielle tredjeparter. Saken endte i lagmannsretten, hvor selskapet ble ilagt et gebyr på 65 millioner kroner. Dommen representerer en viktig seier i arbeidet for å styrke og beskytte forbrukernes rettigheter på nett.

Rekordbot til Amazon

Amerikanske myndigheter inngikk et forlik med Amazon som førte til en rekordbot på 2,5 milliarder dollar. Forliket var en direkte konsekvens av Forbrukerrådets rapport «You can login, but never leave» fra 2021 og den koordinerte klagen til europeiske og amerikanske myndigheter. Saken har satt abonnementsfeller og manipulerende design på dagsorden nasjonalt og internasjonalt.

Veileder for virtuell valuta

EU-kommisjonen lanserte i mars en veileder for bruk av virtuell valuta i spill. Veilederen kommer i kjølvannet av Forbrukerrådets og BEUCs klage på spillsekskapenes bruk av virtuell valuta og Forbrukerrådets rapport «Getting Played – the true cost of virtual currency».



Getting played, rapportforside: VON kommunikasjon

Virtuell valuta, infografikk: Forbrukerrådet/Hanne Fossaa Eriksen

Satsingsområder i 2025

Forbrukerrådets satsingsområder i 2025 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 2025.

Økonomisk sårbarhet



Å forebygge og stoppe gjeldsspiraler

I 2025 har Forbrukerrådet arbeidet systematisk for å forebygge og motvirke gjeldsproblemer.

Tilgang på lån og kreditt er viktige goder i moderne samfunn. Samtidig kan låneprodukter med høy risiko, eller for lett tilgang til kreditt, påføre både enkeltpersoner og samfunnet som helhet betydelig skade.

Dette kan skyldes høye renter med rentesrente-effekt eller behovet for å ta opp nye lån for å betjene gamle eller for å dekke løpende daglige utgifter. Renter og gebyrer på ubetalte krav kan også vokse raskt. Etter hvert må den som rammes, forholde seg til stadig flere aktører, som banker, inkassoselskaper og namsmannen.

Underveis i prosessen blir gjelden og den mentale belastningen større. Det gjør også kostnadene for det offentlige. Gjeldsproblemer gir økt sykefravær, tapte skatteinntekter og store utgifter til helse.

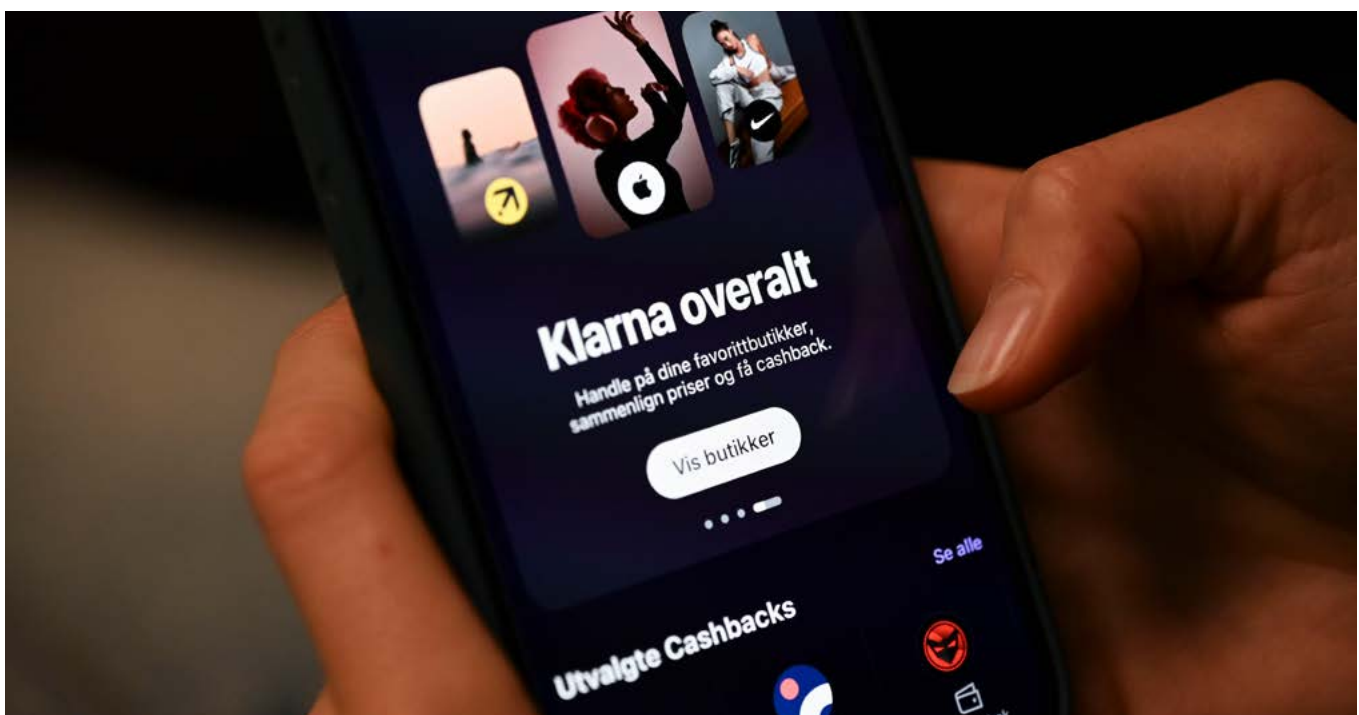
Det er mange årsaker til gjeldsproblemer. Vi anser likevel stor tilgang på usikret gjeld som en av de største risikoene. Nordmenn ligger allerede i verdenstoppen i forbruksgjeld.

I 2025 gjennomførte vi en kvalitativ undersøkelse blant gjeldsrådgivere i Nav. Undersøkelsen ga oss et viktig innblikk i hva som kan forårsake gjeldsproblemer, og hvordan det oppleves for de det gjelder. Undersøkelsen følges opp i 2026. Sitatene under er hentet fra undersøkelsen:

«Det jeg ser, er stress og bekymring, frykt og redsel for de rundt – manglende livstro, mister rett og slett initiativ og motivasjon.»

«Vi har de som er skilt, blitt syke, de har prøvd det de kan. De makser kredittkort, alle muligheter for å holde hodet over vannet. Da er det kaos når de kommer til oss, de har en annen terskel, er vant til å betale regningene sine, følt å ikke kunne, plutselig.»

I 2025 klaget vi Klarna inn til Forbrukertilsynet for mangelfull informasjon om kostnader ved kredittbruk, og vi leverte flere hørings svar knyttet til gjeldsregulering. Blant annet argumenterte vi for lavere inkassosalærer av hensyn til sårbare forbrukere, for å utvide gjeldsregisteret til også å omfatte inkassogjeld, og for at offentlig innkreving bør gå foran med en mer helhetlig og fleksibel praksis.

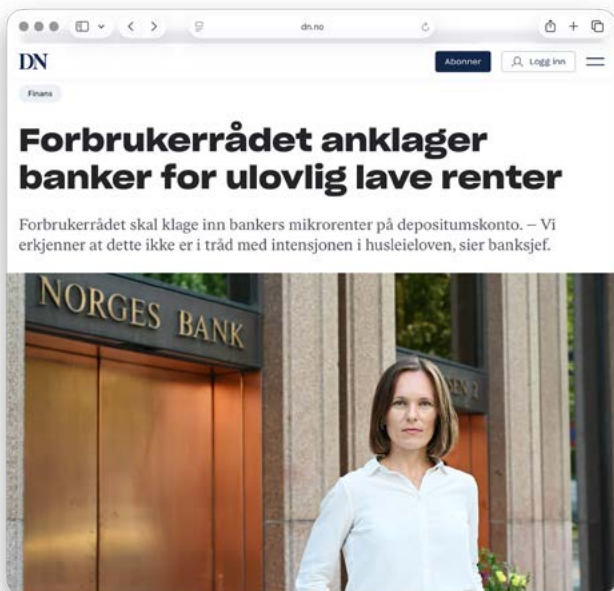


Lånerenter og innskuddsrenter

En lang periode med renteøkninger har lagt betydelig press på husholdningsbudsjettene til norske forbrukere. Etter hvert som styringsrenten gradvis er på vei ned, har vi rettet søkelys mot bankenes praksis og kartlagt hvor lang tid de bruker på å redusere innskuddsrentene etter at Norges Bank setter ned styringsrenten.

De høye marginene bankene oppnår gjennom kombinasjonen av høye utlånsrenter og lave innskuddsrenter, innebærer at forbrukerne får mindre økonomisk handlingsrom enn de ellers kunne hatt. Forbrukerrådet har derfor oppfordret bankene til å sette ned utlånsrentene raskere. Samtidig har vi oppmuntret forbrukerne til å forhandle om lånebetingelsene sine, sammenligne tilbud på Finansportalen og bytte bank dersom de ikke er tilfredse.

I oktober sendte Forbrukerrådet en formell klage til Forbrukertilsynet om urimelige rentebetingelser på bankenes depositumskontoer. I klagen ba vi tilsynet om å føre tilsyn med rentevilkårene som tilbys boligutleierte og leietakere.



Urimelige rentebetingelser på bankenes depositumskontoer.
Faksimile: Dagens Næringsliv

Utenforskap og beredskap

Forbrukerrådet har over lang tid jobbet med å kartlegge hvordan digitaliseringen av betalingssystemene påvirker norske forbrukere på det finansielle området.

I 2022 ga vi ut rapporten Utanforskap i forbrukermarknadene. Vi fant at mange i Norge ikke har tilgang til nødvendige varer og tjenester, blant annet som følge av digitale løsninger.

I 2025 leverte vi hørings svar på utredningen Trygge og enkle betalinger for alle utarbeidet av Betalingsutvalget. I hørings svaret tar vi blant annet til orde for betydningen av å sikre at ikke-digitale forbrukere skal kunne gjøre opp for seg i et stadig mer digitalt samfunn. Vi påpeker også at hvis kontanter skal fungere godt som betalingsmiddel i krisesituasjoner, må det også være et utbredt betalingsmiddel i normalsituasjoner.

Pakket og uklart: omfanget av produktpakker

I 2025 la vi frem rapporten Pakket og uklart. Virkninger på forbrukermakten av finansbransjens produktpakker. Produktpakker er en kombinasjon av flere finansielle produkter, som for eksempel boliglån og lønnskonto.

Produktpakker bidrar til økt gjeldsfinansiering av finansbransjens produkter. Pakken gjør også de finansielle produktene vanskelige å forstå og sammenligne for forbrukerne, og kan bidra til at kundene blir låst til en leverandør. Rapporten danner grunnlaget for vårt hørings svar til Finansdepartementet om regulering av produktpakker og koblingssalg.

Bærekraft



Illustrasjon: Von Kommunikasjon

Trygge produkter

Forbrukerrådet har arbeidet for økt bevissthet om kjemikalier i hverdagsprodukter og for forbrukernes rett til trygge produkter og god, tilgjengelig informasjon.

Vi har gjennomført tester der vi har undersøkt støv på politikernes barnerom for å avdekke forekomster av skadelige kjemikalier, analysert barnematemballasje for BPA og testet solkremer for å se om solfaktoren holder det den lover, og om produktene er fri for uønskede kjemikalier. Vi har også klaget inn produsenter av stekepanner for grønnvasking knyttet til markedsføring av at produkter er frie for PFOA, en PFAS-forbindelse som det er ulovlig å bruke.

Forbrukerrådet har i tillegg kartlagt forbrukernes kunnskap om og bekymring for kjemikalier i forbrukerprodukter. På bakgrunn av dette har vi utfordret både departement og politikere til å sikre at det finnes lett forståelig og kvalitetssikret informasjon samlet på ett sted.



Vi fant en cocktail av uønskede kjemikalier på politikernes barnerom.
Foto: Lisa Anna/ Unsplash

Vi arbeider for strengere og raskere reguleringer som i større grad bygger på føre-var-prinsippet og tar hensyn til hvordan kjemikalier virker sammen. Samtidig gir det norske og europeiske regelverket god forbrukerbeskyttelse sammenlignet med mange andre land. Betydningen av god regulering har blitt ekstra synlig med den kraftige veksten i internasjonal netthandel, ettersom produkter fra plattformer som Temu og Shein ofte inneholder uønskede og ulovlige kjemikalier.

Forbrukerrådet har publisert resultater fra en større ICRT-test som viste at bare én av tre av totalt 154 testede småbarnsleker, ladere og smykker fra Shein og Temu oppfylte europeiske sikkerhetskrav.

I 2025 har Forbrukerrådet, i samarbeid med nordiske handels- og forbrukerorganisasjoner, arrangert en rundebordskonferanse i Brussel med mål om strengere reguleringer, slik at netthandel blir like trygt som handel i fysisk butikk.



ICRT-test viste at bare én av tre av totalt 154 testede småbarnsleker, ladere og smykker fra Shein og Temu oppfylte europeiske sikkerhetskrav.
Foto: Thomas Dahl/Tænk

Sirkulærøkonomi

I 2025 har Forbrukerrådet deltatt aktivt i flere offentlige prosesser for å sikre at forbrukerperspektivet ivaretas i overgangen til sirkulær økonomi. Vi har gitt innspill som skal gjøre det enklere, tryggere og mer økonomisk attraktivt for forbrukerne å ta sirkulære valg.

Blant annet har vi kommet med forslag til innhold i en ny lov om leie av ting, og vi har gjennomført en omfattende befolkningsundersøkelse. Undersøkelsen viser at forbrukere opplever reparasjoner som både dyre og tungvinte, samtidig som det blir stadig vanskeligere å få tak i reservedeler.

Alle partiene på Stortinget har nå vedtatt partiprogrammer som er positive til momsfristak på bruk av produkter og reparasjoner. Dette er en sak Forbrukerrådet har løftet i samarbeid med en bred allianse av aktører fra næringslivet og miljøorganisasjonene.

«Ville kostet så mye at det ikke var noe poeng, kan like gjerne kjøpe nytt for litt mer.»

«Batteri blir for dårlig, og oppdateringer av programvare er ikke lenger mulig.»

«Grønnvasking, krympflasjon – man må følge med på alt mulig.»

«Hvorfor skal jeg gjøre disse valgene, når HM kjører ut lastebil på lastebil?»

«Vi skal gjøre de riktige valgene, men det er for mye ansvar som legges på oss.»

Sitatene er hentet fra Forbrukerrådets sirkulærundersøkelse (2025) og undersøkelsen som ble gjennomført i forbindelse med strategiarbeidet (2025).

Kjøpepress

Det er liten tvil om at markedsføring og manipulerende design kan få oss til å handle både oftere og mer enn vi har råd til eller egentlig ønsker. Forbrukerrådet har satt søkelys på kjøpepress og manipulerende praksiser parallelt med EUs arbeid for et mer rettferdig digitalt marked gjennom Digital Fairness Act.

Forbrukerrådet har bidratt med norske eksempler i en rapport om manipulerende design på ultra-fast-fashion-plattformen Shein, og i en rapport om influencersmarkedsføring innenfor fast fashion utarbeidet av BEUC. I tillegg var Forbrukerrådet en av 25 forbrukerorganisasjoner som klagde Shein inn for manipulerende design. Sitatene under illustrerer noen av de utfordringene forbrukerne opplever:

«(...) slitsomt med alle pop-upsene og mersalgs-markedsføringen. I tillegg til at det er en endeløs rekke med produktforslag og eksklusive tilbud med nedtelling og andre manipulerende elementer.»

«Var noe spesielt jeg leita etter, men endte opp med å skrolle og fant ting jeg først ikke hadde tenkt på.»

«Vi blir påvirket hele tiden, telefon, PC. Selv på jobb: du har telefonen din der, kollegaer forteller om det de har sett eller kjøpt. Uansett hvor vi er, blir vi påvirket.»

«Trenger ikke å kjøpe ny telefon hvert år – men mange gjør det fordi det er et tilbud og man får lyst på. Og hvis du bruker mye, kaster du mye. Blir en stor belastning på nivået over oss enkeltpersoner.»

Sitatene er hentet fra undersøkelsen *Handling og holdning til billige utenlandske nettbutikker (2024)* og undersøkelsen som ble gjort i forbindelse med strategiarbeidet (2025).

Andre saker på bærekraftsfeltet

Forbrukerrådet har i 2025 tatt til orde for at forbrukere skal få samlet all hjelp til energieffektivisering på ett sted – såkalte one-stop-shops. Vi har fått med oss flere energi- og miljøorganisasjoner på dette kravet, som vi vil løfte videre gjennom medieoppslag og møter med relevante myndigheter i 2026.

Samtidig har vi deltatt i en stor internasjonal undersøkelse med andre forbrukerorganisasjoner om grønnvasking i finanssektoren. Resultatene viste at forbrukernes forventninger til hvor «grønne» finansielle produkter er, ofte overstiger det som er tilfelle. Dette har ført til at vi har bedt om strengere kontroll og håndheving og et tydeligere regelverk som beskytter forbrukere mot grønnvasking.

Digital sårbarhet



Illustrasjon: Von Kommunikasjon

Tryggere digital oppvekst

Teknologiselskaper får stadig mer innflytelse. Personopplysninger har blitt en vare som omsettes, og det er nesten umulig for enkeltpersoner å ha full oversikt over og kontroll på egne data. Misbruk av denne informasjonen kan føre til manipulering, bedrageri og omfattende overvåkning. Algoritmebaserte priser, ulik tilgang på informasjon og økende maktubalanse mellom selskapene og forbrukerne gjør også forbrukerrollen mer krevende.

I 2025 har vi særlig prioritert arbeidet med å beskytte barns rettigheter på nett. Vi hadde to strategiske utspill i samarbeid med flere andre organisasjoner. I mai overleverte ti organisasjoner krav til barne- og familieminister Lene Vågslid om tøffere håndheving og økt beskyttelse. I et åpent brev i juni ba aktører som Likestillings- og diskrimineringsombudet, Redd Barna, Press, Forbrukerrådet, Amnesty International og Unicef regjeringen om å legge frem en forpliktende plan for et generelt forbud mot overvåkningsbasert markedsføring for både barn og voksne.

Vi har også satt søkelyset på avhengighetskapende design, blant annet i Snapchat, deltatt aktivt i det offentlige ordskiftet, holdt foredrag, gitt innspill til partiprogram, bidratt i diskusjonene nasjonalt og internasjonalt og sendt inn flere høringsinnspill.

Ansvarlig bruk av kunstig intelligens i offentlig sektor

Forbrukerrådet har identifisert en rekke forbrukerutfordringer knyttet til kunstig intelligens, blant annet faren for manipulasjon, diskriminering og personvernbrudd. Vi er også bekymret for at offentlig sektor tar i bruk kunstig intelligens uten at det eksisterer klare retningslinjer for trygg, lovlig, etisk og bærekraftig bruk. Forbrukerrådet har derfor utviklet egne retningslinjer, samtidig som vi i det offentlige ordskiftet har påpekt utfordringene ved at det ikke finnes felles retningslinjer for offentlig sektor.



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

Gaming

Samarbeidsorganet for europeiske forbrukertilsyn (CPC) utarbeidet i 2025 bindende retningslinjer for hvordan gjeldende regelverk gjelder salg av virtuell valuta i spill. Forbrukerrådet har arbeidet med spillmarkedet gjennom flere år, og retningslinjene gjenspeiler i stor grad de problemstillingene vi har fremhevet. I etterkant har enkelte store aktører endret praksis som følge av retningslinjene. Sitatet under er hentet fra strategiundersøkelsen (2025):

«Ikke lenger sånn at du kjøper et spill, så har du betalt for det spillet, for nå ligner det veldig på lotto, pengespill, alle disse boksene man kan kjøpe så vet du ikke hva du får (...) viktig å ha grenser, for de som er unge, eller har litt dårlig impuls kontroll.»

Europeisk samarbeid og regulering

Forbrukerrådet har bidratt inn i den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUC og har blant annet arrangert BEUC-ekspertmøte i Oslo. Vi har også hatt en sentral lederrolle i det transatlantiske forbruker-nettverket TACDs digitalkomite.

Vi har videre belyst utfordringer knyttet til ansvarlig kunstig intelligens i offentlig sektor og bidratt inn i implementeringen av Digital Services Act (DSA) og KI-forordningen. Fagdirektør i Forbrukerrådet, Finn Lützow-Holm Myrstad, vant prisen Personvern i praksis 2025 under Personverndagene i Trondheim. Forbrukerrådet har ved hjelp av Sivilombudet fått avklart at vi kan representere forbrukere etter GDPR.

Andre saker



Illustrasjon: Von Kommunikasjon

Ny husleielov

Regjeringen la i 2025 frem forslag til ny husleielov. Forslaget inneholder noen punkter som kan styrke leietakeres rettigheter, blant annet et forslag om å øke minstetiden fra tre til fem år for de som leier i en bolig der utleieren ikke bor. Et forbud mot å avtale bindings- tid vil også gjøre at leietakere får en lovfestet rett til å flytte i tråd med egne behov.

Samtidig foreslås det å erstatte dagens ordning med «gjengs leie» hvert tredje år med en mulighet for å justere husleien til markedspris årlig. Dette kan i realiteten fungere som en utvidet adgang til å si opp leieboere etter tre år. Forbrukerrådet er ikke fornøyd med regjeringens forslag og vil arbeide for å styrke leietakeres rettigheter i Stortinget.



Et mer forbrukervennlig dagligvaremarked

Den største etableringshindringen i norsk dagligvarehandel er de urimelig store innkjøpspriskjellene mellom store og små aktører. Det var derfor skuffende da regjeringen varslet at den ikke ville gå videre med forslaget om forbud mot slike prisforskjeller.

Forbrukerrådet er også kritisk til regjeringens vedtak om å legge ned Dagligvaretilsynet. Samtidig er det positivt at regjeringen nå skal kartlegge hva som skal til for at små aktører i større grad kan utfordre de store kjedene.

I mai klaget Forbrukerrådet Meny, Rema 1000 og Coop inn til Forbrukertilsynet for brudd på markedsføringsloven etter å ha dokumentert at kjedene brukte bonusprogrammer til å markedsføre tilbud uten å oppgi korrekt førpris.

I en undersøkelse utført for Forbrukerrådet uttrykte nær halvparten av de spurte misnøye med kravet til både app og medlemskap for å få lavere pris. Vi er fornøyd med at regjeringen følger opp matbutikkens fordelsprogrammer gjennom en kartlegging som skal leveres i 2026.

Strømmarkedet

Regjeringen innførte Norgespris 1. oktober. Forbrukerrådet utviklet en egen kalkulator og informasjon for å hjelpe forbrukerne med å vurdere om de burde gå over til den nye ordningen eller bli på den opprinnelige strømstøtten. Forbrukerrådet var også svært synlig i media med tips og råd.

Forbrukerrådet advarte nok en gang mot variable avtaler. Kunder med slike avtaler betalte i snitt 17 000 kroner mer enn spotpriskundene i 2024. Totalt utgjør dette over en milliard kroner.

En gjennomgang av strømpris.no viser at flere organisasjoner har medlemmer med variable strømvavtaler fra Fjordkraft. Det gjelder blant annet medlemsavtalene LOfavør Garanti, ABBL Garanti og Skattebetalerforeningen Garanti. Forbrukerrådet har flere ganger bedt strømselskapene om å avslutte disse kontraktene.

Forbrukerrådets Norgespris-kalkulator

Forbrukerrådets juridiske arbeid

Forbrukerrådets juridiske arbeid er sentralt for å sikre et effektivt forbrukervern i Norge. Arbeidet utføres i hovedsak gjennom at vi deltar i bransjeklagenemnder. I tillegg kommer arbeidet som utføres gjennom advokatordningen og ellers i organisasjonen.

Forbrukerrådets jurister dekker et bredt spekter av fagområder innenfor forbrukerretten, med særlig vekt på bank og forsikring, EØS-rett, transport, bolig og eiendom og dessuten avtale- og kontraktsrett.

I 2025 har Forbrukerrådet hatt særlig oppmerksomhet på gjennomføringen av forbrukervernregler fra EU- og EØS-retten i norsk rett. Flere direktiver på forbrukerområdet er fortsatt ikke fullt ut eller korrekt implementert. Samtidig er kjennskapen til regelverket blant norske rettsanvendere ofte begrenset.

En sentral ambisjon i 2025 var å synliggjøre kravene i forbrukeravtaledirektivet, særlig prinsippet om klare og forståelige avtalevilkår og at tolkningstvill skal komme forbrukeren til gode. Dette har vi delvis fått til gjennom nemndsarbeidet, men begrensede ressurser har redusert arbeidet med informasjon og dialog med myndighetene.

Juridisk avdeling har også bidratt i tverrfaglige prosesser og kvalitetssikret høringsuttalelser og annet faglig arbeid internt. Forbrukerrådet har ambisjon om å være ledende på forbrukerrett i Norge. Det innebærer et særskilt ansvar for å løfte frem forbrukerrettighetene og arbeide for klare, rettferdige og forståelige avtaler i alle forbrukermarkeder.

Advokatordningen

Advokatordningen i Forbrukerrådet har i 2025 prioritert arbeidet med gruppesøksmålet mot Riverty Norway AS.

Bakgrunnen for gruppesøksmålet er at Riverty har krevd ulovlige fakturagebyrer. Selskapet kjøper krav fra flere parkeringsselskaper og har belastet parkeringskunder med fakturagebyrer som overstiger de faktiske kostnadene ved å produsere og sende fakturaene. Dette er etter Forbrukerrådets syn klart strid med finansavtaleloven.

Målet med søksmålet er å sikre at forbrukerne får tilbakebetalt beløp de har betalt for mye, og samtidig bidra til at andre virksomheter endrer praksis. I oktober 2025 godkjente Borgarting lagmannsrett at saken kan behandles som gruppesøksmål. Riverty anket avgjørelsen til Høyesterett i november, men anken ble forkastet i desember. Saken skal opp for Oslo tingrett august 2026.

Advokatordningen benytter også innsikt fra veiledningstjenesten og klagenemndene for å identifisere prinsipielle problemstillinger, i tillegg til direkte henvendelser fra forbrukere.

Vi har blant annet bidratt inn i en sak om rettslig avklaring av uklare avtalevilkår i en forsikringsavtale som skal gå for tingretten i 2026. Videre har vi vært prosessfullmektig i en sak om abonnementsfeller og gitt innspill i flere prinsipielle saker, inkludert en sak for Høyesterett om avhendingsloven. Advokatordningen har i 2025 hatt særlig oppmerksomhet på klarhetskravet i forbrukeravtaler og på sårbare forbrukergrupper.

Klagenemnder på forbrukerområdet

Forbrukerrådet representerer forbrukerne i 18 klagenemnder. Til tross for effektiviseringstiltak har tiden per ansatt i nemnd økt fra 50 prosent i 2019 til rundt 80 prosent i 2025.

De fleste nemndene opplever fortsatt et voksende sakstilfang, og mange saker har blitt mer komplekse og prinsipielle. Finansklagenemnda har hatt en særlig stor økning i saker som dreier seg om eierskifteforsikring og skadeforsikring, og restansene i enkelte fagnemnder har ført til behov for ekstramøter.

Transportklagenemnda fly ble midlertidig utvidet med en ekstra nemnd i 2024, en utvidelse som videreføres ut 2026. Fra mars 2025 betjener Forbrukerrådet selv den tredje flyklagenemnden, etter tidligere å ha engasjert et eksternt nemndsmedlem.

Klagenemndene gir forbrukerne et raskt, billig og godt utenomrettslig klagetilbud. Samtidig er tilbudet fragmentert og uensartet: organisering, finansiering og saksbehandling varierer, og det finnes ingen koordinering på tvers. Dette svekker tilliten til systemet, og økningen i ikke-aksepterte avgjørelser understreker behovet for nemndenes retts- og tvangskraft.

Svekket tillit til systemet er dokumentert i en rapport utarbeidet av SIFO¹. Rapporten viser at andelen som har tillit til å få løst tvister gjennom utenomrettslige organer, har falt fra 71 prosent i 2014 til 40 prosent i 2022. To år senere var andelen på 51 prosent. Rapporten peker på at nedgangen over tid kan indikere enten svekket tillit til selve organene eller at klageprosessen oppleves som kompleks og tidkrevende. Videre fremgår det at tilfredsheten med hvordan klager har blitt løst – hos enten selger, produsent eller offentlige myndigheter – er lavere enn tidligere.

Forbrukerrådet har med dette som bakgrunn i 2025 jobbet aktivt for å styrke og samordne nemndene. Vi vil videreføre arbeidet for å utvikle nemndsapparatet til å bli mer effektivt, sikre at avgjørelsene følges, og dermed øke samfunnsnyttene og avlaste domstolene.

Veiledning av forbrukerne

Forbrukerrådets veiledningstjeneste gir en-til-en-veiledning til forbrukere på telefon, via kontaktskjema og på nettstedet ung.no. Veiledningstjenesten har høy faglig kompetanse innenfor veiledning og forbrukerrettigheter, og sikrer god og målrettet informasjon til forbrukerne. Henvendelsene fra forbrukerne gir oss også god oversikt og innsikt i hvilke utfordringer forbrukerne møter i hverdagen, noe som er verdifull kunnskap for resten av organisasjonen og for våre prioriteringer.

Utviklingsarbeid

I 2025 har vi videreutviklet CRM-systemet som vi bruker til å registrere og håndtere henvendelser. Dette gir Forbrukerrådet gevinster blant annet i form av bedre oversikt over informasjonsflyten med selskapene.

Videre har vi styrket og effektivisert veiledningstjenesten gjennom flere tiltak. Det er tatt i bruk et nytt telefoniverktøy som legger til rette for kommunikasjon via flere kanaler, som chat, SMS og sosiale medier. Vi har testet KI-assistenten Copilot med tilgang til artikler i kunnskapsbasen og informasjon på forbrukerrådet.no, og videreutviklet de automatiske svarene på skriftlige henvendelser for å gi mer individuelt tilpassede svar. I tillegg har vi begynt å besvare spørsmål om økonomi på ung.no og via Finansportalen, og startet et arbeid med å forbedre utnyttelsen av data som samles inn gjennom veiledningstjenesten. Det er også inngått samarbeid med studentsamskipnadene, med plan om å besvare henvendelser via «Studenten spør» fra 2026.

I 2025 innførte vi også en mer nøyaktig registrering av antall henvendelser, der vi skiller mellom unike henvendelser og alle innkomne henvendelser. En unik henvendelse er første gang en forbruker tar kontakt om en sak, mens "alle innkomne henvendelser" i tillegg omfatter nye henvendelser fra samme person om

¹ Forbrukernes tillit på prøve? Utfordringer og utvikling i norske og europeiske forbrukerforhold 2014–2024. Nasjonalt vitenarkiv

samme sak, det vi kaller oppfølgingshenvendelser. Vi forventer at denne nye måten å føre statistikk på vil gi oss økt innsikt om trender, forbrukeratferd og utfordringer og samtidig kunne bidra til videreutvikling av veiledningstjenesten.

Antall henvendelser

Tabellen under viser en oversikt over antall unike henvendelser og antall henvendelser samlet sett. Oversikten over oppfølgingshenvendelser er ny av året, og vi får ikke sammenlignet med foregående år.

Henvendelser	2025	2024
Telefon unike (Oppfølgingshenvendelser)	26 483 (29 572)	30 566
Kontaktskjema unike (Oppfølgingshenvendelser)	16 379 (21 114)	19 143
Totalt unike	42 862	49 134
Totalt samlet	(51 393)	

Tallene viser at henvendelsene har gått noe ned siden i fjor. Det er vanskelig å si hva dette kan skyldes, men nedgangen kan ha sammenheng med økt bruk av KI og innføring av et nytt telemiljø/verktøy i veiledningsenheten. Enheten har dessuten til tider noe høy turnover, og det påvirker kapasiteten vår. Vi ser også en tilsvarende nedgang på ung.no, der vi besvarte over 800 spørsmål i 2024, mot 536 i 2025.

Vi jobber kontinuerlig med å redusere ventetiden på telefon og å besvare skriftlige henvendelser innen fem virkedager. I 2025 hadde vi en gjennomsnittlig samtaleetid på 8,5 minutter og en gjennomsnittlig ventetid på 17,7 minutter. På de skriftlige henvendelsene overholdt vi kravene til svartid store deler av året, med en økning mot jul på grunn av turnover og høyt fravær.

Hvilke kategorier finner vi på topp 10?

Vi får fortsatt flest henvendelser knyttet til bruktbil og håndverkertjenester. Disse områdene utmerker seg også ved et høyt antall oppfølgingshenvendelser.

Når det gjelder bruktbilmarkedet, er dette naturlig sett i lys av at det årlig gjennomføres mellom 450 000 og 500 000 eierskifter av personbil. I tillegg kommer det i

snitt 150 000 nyregistreringer. Bruktbil kjøpt mellom private har to års klagefrist, mens forbrukerkjøp har fem års klagefrist. Grovt regnet vil godt over en million bruktbiler være under reklamasjonsfrist, som utgjør grunnlaget for klager og henvendelser. Selv om omsetningen i bruktbilmarkedet har vært stabil, har antallet forbrukere som har hatt behov for å kontakte Forbrukerrådet om bruktbil, falt betydelig de siste ti årene.

Innenfor kategorien håndverkertjenester gjelder henvendelsene særlig kombinasjonen av mangelfulle eller uklare avtaler og uenighet om pris. Over 13 prosent av henvendelsene i denne kategorien gjelder klagemuligheter, mens mer enn 34 prosent handler om behov for informasjon om forbrukerrettigheter.

Tidligere toppkategorier som fly og strøm går gradvis nedover som følge av færre avvik i luftfarten og færre utfordringer ved strømsalg.

Helsekost er en ny kategori på topp ti-listen siden i fjor. Her finner vi blant annet selskapene Norwegian Lab AS og Lab Pharma AS, som til sammen står

Topp 10-kategorier	2025	2024	↑↓
1. Bruktbil	4 500 (5 589)	4 779	-5,84% ↓
2. Håndverkertjenester*	2 998 (3 656)	3 074	-2,47% ↓
3. Klær, sko vesker o.l.	1 732 (2 051)	2 281	-24,1% ↓
4. Husleie	1 732 (1 916)	2 566	-32,5% ↓
5. Innredning og møbler	1 382 (1 603)	1 531	-13,1% ↓
6. Helsekost	1 295 (1 541)	733	+76,7% ↑
7. Småelektrisk	1 142 (1 299)	1 337	-14,58% ↓
8. Flyselskap	1 070 (1 186)	1 411	-24,17% ↓
9. Digitale ytelser	993 (1 098)	616	+61,2% ↑
10. Tilbehør til hjemmet	931 (1 022)	623	+49,4% ↑

(inkl. oppfølgingshenvendelser)

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

for over 50 prosent av henvendelsene. Forbrukerne rapporterer om mangelfull informasjon knyttet til pris, abonnementsløsninger og angrevert.

En annen nykommer på topp ti er kategorien digitale ytelser. Dette inkluderer blant annet henvendelser fra forbrukere som har forsøkt å si opp abonnementstjenester på nett, men mottar faktura fra aktører som TerminationExperts.com, som krever betaling for å ha håndtert oppsigelsen på vegne av kunden.

Vi mottar også henvendelser om Helsevurdering.com, som tilbyr helsevurderinger basert på kjønn, alder, vekt og høyde, der prisen på tjenesten ofte er underkommunisert. Tilsvarende problemstillinger gjør seg gjeldende for nettstedet som tilbyr bilverdivurdering.

Videre opplever mange forbrukere å få regninger etter å ha registrert flytting på nettsteder de har trodd var folkeregisteret, men som i realiteten er flytteregister.no, også kjent som Consumer Labs AS.

Hvilke selskaper er på topp 10?

Vi mottar fortsatt flest henvendelser som gjelder Elkjøp. Forbrukerne oppgir blant annet at de får feil eller mangelfull informasjon om forbrukerrettighetene sine. Av henvendelsene gjelder 23 prosent produktkvalitet, mens 16 prosent handler om behov for informasjon om klagemuligheter. Elkjøp topper også statistikken over oppfølgingshenvendelser, noe som kan tyde på at forbrukerne opplever utfordringer med å få sakene sine løst hos selskapet.

Topp 10-selskap	2025	2024	↑↓
1. Elkjøp Norge AS	1250	1331	-6,48% ↑
2. Norwegian Lab AS	587	341	+72,14% ↑
3. Power Norge AS	573	609	-5,91% ↑
4. Telenor Norge AS	484	570	-15,1% ↓
5. Diamond Dental AS	336	1258	-73,29% ↓
6. Telia Norge AS	312	244	+27,87% ↑
7. Finter AS	280	263	+6,46% ↑
8. SAS	266	359	-25,91% ↓
9. Allente Norge AS	248	227	+9,25% ↑
10. Tesla Norway AS	235	271	-15,32% ↓

Norwegian Lab, som selger kosttilskudd, ligger som nummer to på henvendelsesstatistikken. Forbrukerne som kontakter oss, opplyser blant annet om mangelfull informasjon om pris, abonnement og angrevert.

Henvendelsene om Telenor er ofte knyttet til forsinkelser på levering av fibernett, manglende valgmuligheter, betaling for bruk av e-post-konto og avvik i avtaler som er gjort ved dørsalg.

Henvendelser knyttet til Diamond Dental, som var nummer to på listen i fjor, har gått markant ned. Nedgangen kan trolig forklares med Forbrukerrådets målrettede oppfølging av selskapet og Forbrukertilsynets forbudsvedtak med tvangsmulkt.

Økningen i henvendelser om Finter AS, som leverer løsninger for innkreving av parkeringsbøter, kan ha sammenheng med økt oppmerksomhet etter Forbrukerrådets arbeid mot ulovlige fakturagebyrer og det varslede gruppesøksmålet mot selskapet.

Telia Norge endret i september betalingsvilkårene sine fra etterskuddsbetaling til forskuddsbetaling. Det førte til at mange forbrukere plutselig betalte dobbelt en måned, noe som genererte en rekke henvendelser til oss.

Mot slutten av sommeren økte antall henvendelser som gjaldt TV- og strømmetilbyderen Allente. Henvendelsene gjaldt hovedsakelig utfordringer knyttet til oppsigelse av avtaler. Allente mente økningen kunne være en konsekvens av at de byttet kundeserviceleverandør.

Fornøyde forbrukere

Vi måler årlig hvor tilfredse de som kontakter oss, er med bistanden de får fra oss. I 2025 lå publikumstilfredsheten på de skriftlige henvendelsene våre på 4,0 av 5. Over 75 prosent av de som svarte på undersøkelsen, rangerte opplevelsen sin til 4 eller 5. Over 80 prosent av de som svarte på undersøkelsen, oppga at svartiden var som forventet eller raskere. Samlet sett viser resultatene i tilfredshetsundersøkelsen for 2025 at forbrukerne stort sett er fornøyd etter å ha vært i kontakt med oss. Åpne svar i undersøkelsen støtter også dette inntrykket.

De digitale tjenestene våre

Forbrukerrådet.no

Forbrukerrådet.no tilbyr flere selvhjelpsverktøy og tjenester som gjør det enklere for forbrukere å håndtere ulike utfordringer selv. Nettsiden inneholder råd og tips skrevet i klart språk, og vi tilbyr tjenester som gjør det mulig å sammenligne priser og vilkår på finansielle produkter og strøm.

Forbrukerrådet jobber for at de digitale tjenestene i større grad skal være tilgjengelige på nynorsk og engelsk. I 2025 ferdigstilte vi en ny modul basert på kunstig intelligens for å effektivisere prosessen. Forbrukerrådet er nå så godt som innenfor kravene i regelverket for bruk av nynorsk.

Våre tester

Forbrukerrådets tester av produkter er populære blant forbrukerne som ønsker å bli bedre orientert i ulike markeder, og som søker etter informasjon om produkter før kjøp. I 2025 publiserte vi resultater fra seks produkttester:

- batterier
- solkrem
- håroljer
- ladere, leker og smykker fra Temu og Shein
- stekepanner
- barnematemballasje

Testsidene hadde nærmere 850 000 unike sidevisninger i 2025. Solkremtesten skapte mest trafikk, samtidig som også eldre tester har mye besøk.

Testene gir ikke bare viktig informasjon før kjøp, de bidrar også til å identifisere problematiske produkter og markedspraksiser og danner et viktig grunnlag for Forbrukerrådets politiske arbeid.

Ny klimakalkulator tilpasset norske forhold

I februar lanserte vi en ny klimakalkulator med navnet Klimatesten, sammen med Parat, NHO Service og Handel og Framtiden i våre hender.

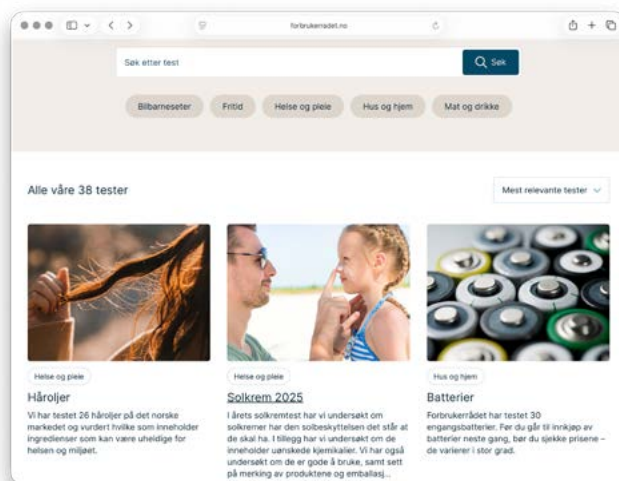
Testen lar deg enkelt sjekke ditt eget klimaavtrykk, gjennom spørsmål og kalkuleringer som er tilpasset norske forbruksmønstre. Den gir også konkrete tips til hva du kan gjøre for å redusere dine egne utslipp, og viser klimateffekten av ulike forbruksvalg.

Klimatesten er en del av det EU-finansierte prosjektet PS Lifestyle, og er en norsk tilpasning av en klimakalkulator utviklet under ledelse av det finske innovasjonsfondet Sitra. Lanseringen i Norge ble den hittil mest vellykkede i Europa, og så langt har Klimatesten blitt tatt over 51 000 ganger.

Nærmere 9000 forbrukere har lagd egne planer for å redusere utslippet sitt. Data fra testen gir oss innsikt i bærekraftige vaner og drivere og barrierer for bærekraftige valg hos norske forbrukere.

Flykalkulator

Flykalkulatoren ble oversatt til nynorsk i juli 2025. Den var fra før oversatt til over 20 språk, og brukes flittig av flere andre europeiske forbrukerorganisasjoner. I 2025 var det over 61 000 unike sidevisninger på tjenesten i Norge.



Noen av testene på forbrukerrådet.no fra 2025

Det pågår forhandlinger i EU om flypassasjerforordningen. Hvis endringene vedtas, vil det være behov for å utføre endringer i flykalkulatoren. Flykalkulatoren ble markedsført under en aksjon på Oslo lufthavn Gardermoen 1. juli. Vi delte da ut drikkeflasker med en QR-kode som leder til tjenesten.

Togkalkulator

Togkalkulatoren er en populær tjeneste. Mye av trafikken inn til tjenesten kommer via omtale i media. Kalkulatoren gjør det enkelt for forbrukerne å finne ut hva de har krav på når toget er forsinket eller innstilt. Tjenesten har hatt nesten 48 000 unike sidevisninger i 2025.

I 2025 har det vært noen mindre endringer i togselskaperens vilkår som har krevd oppdateringer av tjenesten. Vi har også planer om å implementere passasjerrettigheter hos Flytoget i 2026.

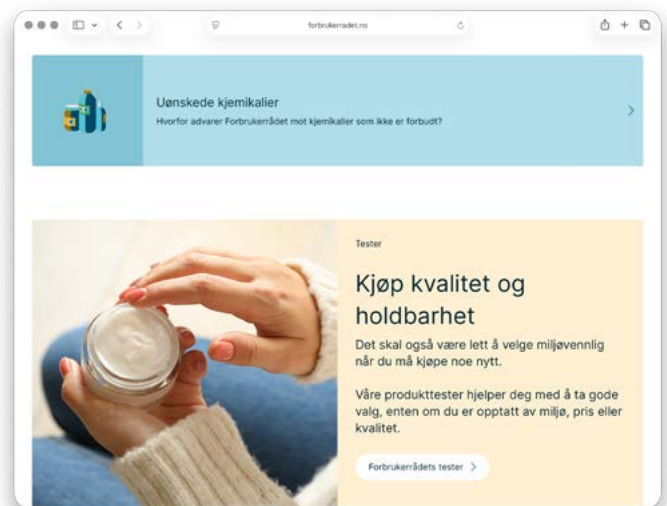
Tjeneste	2025
FR.no	7 517 833
Tester	905 109
Fly	61 636
Tog	47 965
Har du en sak?	615 574
Strømpris	1 226 038
Fond	164 760
Bank	1 637 228
Pensjon	159 642

Unike sidevisninger for tjenestene våre i 2025

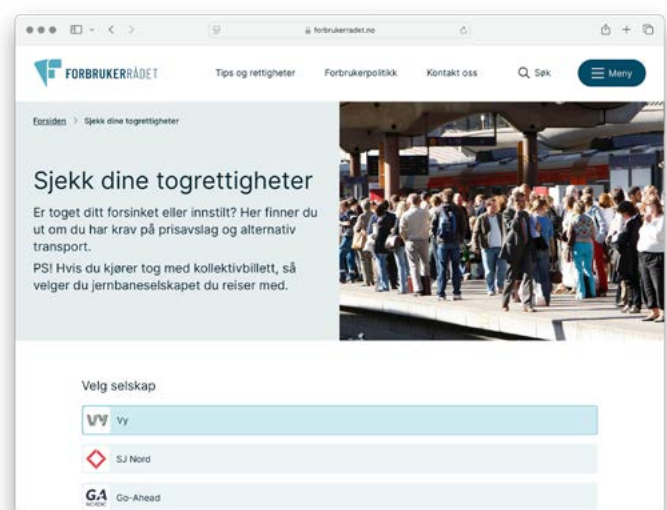
Miljøveilederen

Forbrukerrådets miljøveileder er til for å hjelpe forbrukere med å ta bærekraftige valg og redusere sin miljøpåvirkning. I miljøveilederen finner forbrukerne informasjon, relevante tester av varer og produkter, og tips for å fremme sirkulært forbruk.

I påvente av et offentlig nettsted med forbrukerrettet informasjon om kjemikalier har vi i 2025 utvidet tjenesten med en egen informasjonsside. Her kan forbrukerne også lese hva vi mener om reguleringen av kjemikalier, og få tips til hvordan de kan unngå uønskede kjemikalier i hverdagen.



Miljøveileder på forbrukerradet.no



Togkalkulator på forbrukerradet.no

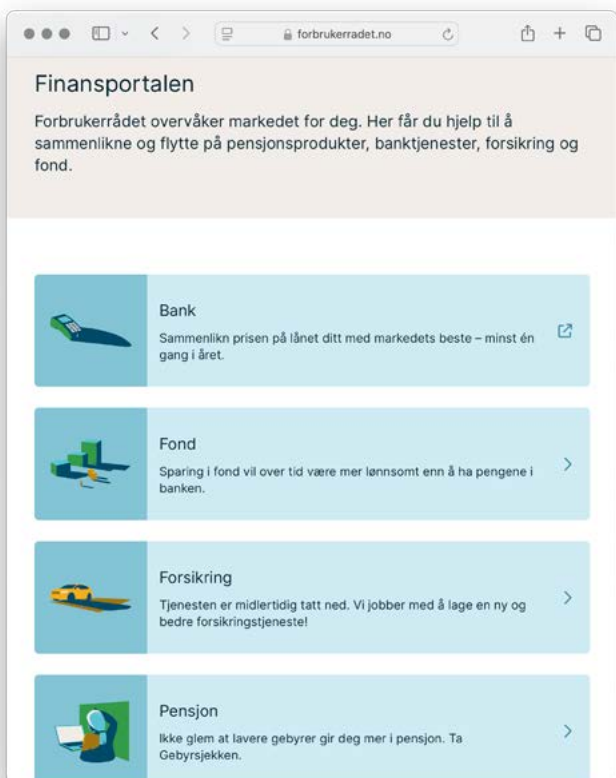
Forbrukerrådets finansportal – bank, forsikring, fond og pensjon

Ny banktjeneste

Banktjenesten har vært i ordinær drift gjennom hele 2025. Samtidig har vi brukt året til å ferdigstille utviklingen av nye Finansportalen bank. Den nye tjenesten ble lansert 27. oktober 2025, med blant annet nytt kodespråk, bedre brukertilpasning og nytt design.

Bankene må nå rapportere inn flere og mer detaljerte data enn tidligere, blant annet knyttet til produktpakker. Koblingen mellom boliglån og lønnskonto er en stor forbrukerutfordring fordi det hindrer folk i å bytte bank. Innlåsmekanismene som kundene opplever, skaper mangel på mobilitet i bankmarkedet. Den nye banktjenesten henter også inn mer detaljerte data om tilgangen til boliglån ned på kommunenivå, i tråd med supplerende tildelingsbrev nr. 2.

Den nye løsningen legger til rette for maskinell innrapportering av data fra bankene (maskin til maskin / API). Foreløpig er det ingen banker som rapporterer sine data maskinelt. Forbrukerrådet jobber samtidig med



Finansportalen på forbrukerradet.no

mer automatisert kvalitetskontroll av data. Vi utforsker nå KI og maskinlæring i den nye bankløsningen for å forbedre datakvaliteten og redusere behovet for manuell datakontroll.

Vi videreutvikler forsikringstjenesten

Forsikringstjenesten vår ble midlertidig tatt ned i april 2024 fordi den ikke lenger ga forbrukerne mulighet til å gjøre gode nok valg i forsikringsmarkedet. Forsikringsmarkedet og forbrukernes behov hadde endret seg, og vi måtte videreutvikle tjenesten.

Forbrukerrådet har gjennom hele 2025 jobbet med å lage en forsikringstjeneste for forbrukere som ivaretar følgende forbrukerbehov:

- **individuell forsikringsdekning og individuelle behov**
- **forståelige vilkår og felles standard**
- **sammenlikning av priser**

Både forbrukere og forsikringsselskaper er involvert i tjenesteutviklingsprosessen. I første omgang lager vi en sammenlikningstjeneste for bilforsikringer. Deretter ønsker vi å legge til flere forsikringstyper underveis i utviklingsløpet.

Den tekniske løsningen innebærer integrasjon med alle forsikringsselskapene. Forbrukerrådet har samarbeidet tett med både bransjeorganisasjonen Finans Norge og forsikringsselskapene for å utvikle en løsning som gjør det mulig å rapportere individuelle priser og vilkår for bilforsikring.

Selskapene har begynt å koble seg opp i testmiljøet for å teste priser gjennom en klikkbar løsning. Arbeidet fortsetter i 2026 med vekt på å kvalitetssikre løsningen for å sikre at den er robust og varig.

Rapporteringsplikt for fond

Våren 2025 gjennomførte Barne- og familiedepartementet (BFD) en høring om rapporteringsplikt til Finansportalen. BFD vedtok i løpet av høsten endringer

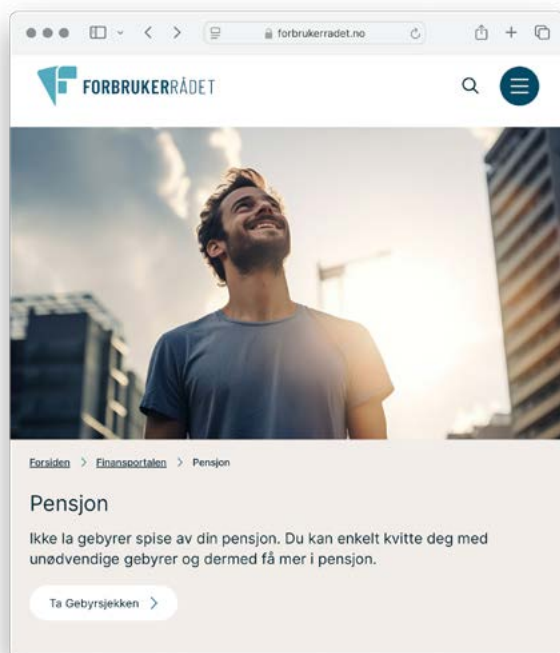
i prisopplysningsforskriften med virkning fra 1. januar 2026, slik at det nå gjelder en plikt for fondsdistributører om å rapportere inn til Finansportalen.

Vi startet arbeidet med å forberede utviklingen av en ny fondstjeneste på Finansportalen. Den nye løsningen vil vise nettofond, som nå er den mest utbredte fondstypen i det norske forbrukermarkedet. Nettofond er fond som ikke betaler returprovisjon til fondsdistributøren. Rapporteringsplikten sikrer at Finansportalen vil motta relevante prisopplysninger for fondene direkte fra hver enkelt fondsdistributør via et API-grensesnitt. Dette gjelder opplysninger om plattformgebyrer og returprovisjoner for hvert enkelt fond. Disse opplysningene finnes ikke hos eksisterende dataleverandører.

Finansportalen Pensjon

I 2025 er pensjonstjenesten vedlikeholdt og oppdatert i henhold til endringer i pensjonsregelverket og innrapporterte pris- og produktoppdateringer fra de tilknyttede selskapene.

Med virkning fra 1. januar 2026 har selskaper som tilbyr pensjonsprodukter, rapporteringsplikt til Finansportalen, jf. endringer i prisopplysningsforskriften. Dermed er den eksisterende praksisen med



Gebyrsjekken: Fra 1. januar 2026 har selskaper som tilbyr pensjonsprodukter, rapporteringsplikt til Finansportalen

at tilbydere av pensjonsprodukter rapporterer pris- og produktopplysninger til Finansportalen, formalisert.

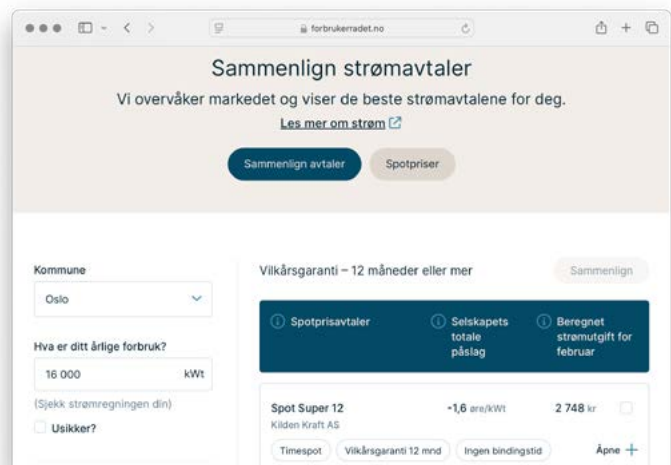
Forbrukerrådets strømprisportal

Strømmarkedet i 2025 har på den ene siden vært preget av et rolig sluttbrukermarked med lave strømpriser. På den andre siden har det vært mye oppmerksomhet rundt Norgespris, som ble presentert i januar. Forbrukerrådets strømarbeid har derfor i stor grad vært knyttet til Norgespris og hvordan vi best skulle veilede forbrukerne. Forbrukerrådets Norgespris-kalkulator ble ferdigstilt i september.

Kvalitetsarbeidet har i større grad vært konsentrert om enkelte strømleverandører. Vi har hatt tett dialog for å sikre riktig innrapporterte data fra leverandører med mange og gjentakende feil.

Høsten 2025 lanserte vi en ny innrapportering for kampanjeavtaler, slik at forbrukerne lettere kan skille mellom kampanjeavtaler og varige avtaler. På samme tidspunkt endret vi kvalitetsrutinene våre for å tydeliggjøre forventningene vi har til strømleverandørene. Strømpris har også hatt flere små spørreundersøkelser ute på portalen for å samle innsikt om tjenesten fra forbrukerne. Dette hjelper oss videre i arbeidet og gir grunnlag for prioriteringene for 2026.

I 2025 har strømpris.no hatt i snitt 23 700 unike besøkende i uken. Det er en oppgang fra 2024 og henger sammen med lanseringen av Norgespris-kalkulatoren.



Sammenlign strømavtaler på forbrukerradet.no

Kommunikasjon og mediearbeid

Nordmenn har stor tillit til Forbrukerrådet

Forbrukerrådet er godt kjent og godt likt. I vår egen kjennskapsundersøkelse sier ni av ti at de har hørt om Forbrukerrådet. I aldersgruppen 18-29 år sier åtte av ti det samme. To av tre oppgir samtidig at de har et godt inntrykk av Forbrukerrådet. Bare tre prosent sier de har et dårlig inntrykk. Resultatene skiller seg i liten grad fra tidligere.

I august offentliggjorde Alltinget og kommunikasjonsbyrået Apeland en ny omdømmeundersøkelse av offentlige etater. Forbrukerrådet delte andreplassen med Statistisk sentralbyrå (SSB) og Statens kartverk, mens Brønnøysundregistrene fikk topp-plasseringen. Året før kom Forbrukerrådet på tredje plass. I tillegg til tillitt måles omdømmedriverne kvalitet, ressursutnyttelse, innovasjon, ledelse, etikk og klimainnsats.

I en tilsvarende undersøkelse som ble lagt frem i oktober, og som markedsanalyse selskapet Ipsos sto bak, forsvarte Forbrukerrådet fjerdeplassen blant offentlige etater. I undersøkelsen svarer nær åtte av ti at de har et

2.plass

Forbrukerrådet fikk en delt andreplass med Statistisk Sentralbyrå (SSB) og Statens kartverk i omdømmeundersøkelse.

Alltinget og Apelands undersøkelse av offentlige etater

ganske godt eller meget godt inntrykk av Forbrukerrådet. Meteorologisk institutt kom ut på topp etterfulgt av Folkehelseinstituttet (FHI) og NTNU. Forbrukerrådet ble målt på totalinntrykk, samfunnsansvar, effektivitet og økonomisk styring samt åpenhet og informasjon og kompetanse/fagkunnskap.

Det er en utfordring å nå frem til unge forbrukere, og i 2025 har vi fortsatt vårt arbeid med denne aldersgruppen spesielt. Vi vet at unge voksne ofte har mindre erfaring med å være selvstendige forbrukere, og har mindre kjennskap til egne forbrukerrettigheter. De har ofte dårligere økonomi og må gradvis ta større ansvar på vei inn i voksenlivet. Større bevissthet rundt egne forbrukerrettigheter vil spare unge for tid og penger.

Ung forbruker



Nettside med reelle historier fra studenter som hadde opplevd situasjoner hvor forbrukerrettighetene deres ble utfordret

Studentkampanjer

I 2025 gjennomførte vi to kommunikasjonskampanjer. Begge kampanjene hadde som mål å nå studenter med budskap om grunnleggende forbrukerrettigheter. Studenter og unge er en anerkjent utfordrende målgruppe å nå ut til, og vi forsøkte oss derfor på en todelt kampanje med ulike virkemidler for å få størst mulig gjennomslag.

Den første kampanjen ble lansert tidlig i 2025. Den besto av annonser i de største studentavisene i Norge, innlegg i sosiale medier og en spesialdesignet nettside med reelle historier fra studenter som hadde opplevd

situasjoner hvor forbrukerrettighetene deres ble utfordret. Studentene ble oppfordret til å bruke Forbrukerrådets tjenester og å sette seg inn i rettighetene sine for å unngå å tape tid og penger.

Den andre delen av kampanjen ble gjennomført i november 2025, med fortsatt vekt på grunnleggende forbrukerrettigheter. Her brukte vi fysiske reklameplakater utenfor studiestedene, digitale annonser på nettsiden 730.no og fysisk tilstedeværelse med veiledningsstand på to ulike studiesteder i Oslo. Vi delte ut kaffeposer med logo og bokmerker til studentene, og svarte ut det de måtte ha av forbrukerrelaterte spørsmål.



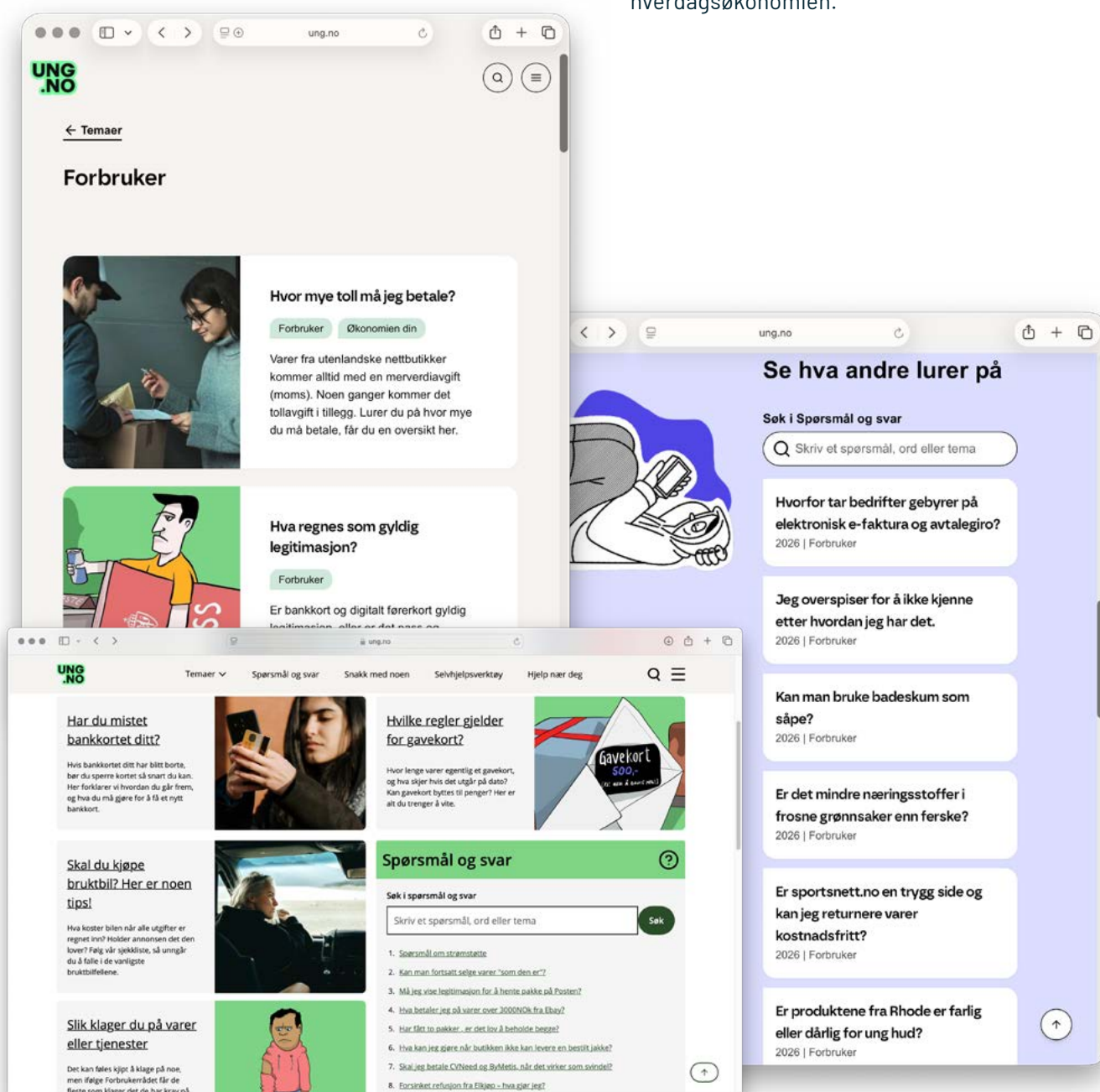
Kampanjene hadde som mål å nå studenter med budskap om grunnleggende forbrukerrettigheter. Kampanjene ble laget i samarbeid med Newslab. Foto: Forbrukerrådet

Kampanjen sørget for god spredning av budskapet, og vi fikk gode tilbakemeldinger fra studentene på både reklameplakatene, studentenes historier fra virkeligheten og at vi var fysisk til stede på studiestedene. Del to av kampanjen utførte vi bare ved studiesteder i Oslo. Tilbakemeldingene på at vi var til stede, var svært positive. Derfor har vi som ambisjon å videreføre denne delen av kampanjen og utvide til å ha stand på flere studiesteder i ulike deler av landet i 2026.

Ung.no

Hver dag klikker rundt 60 000 unge seg inn på ung.no. Forbrukerrådet har i mange år bidratt både med fagartikler og ved å svare direkte på spørsmål fra ungdom innenfor et vidt spekter av saker. Artikkene deles også på ung.no sine sosiale medier.

I år har vi besvart rundt 536 spørsmål fra ungdom om alt fra forbrukerrettigheter til personlig økonomi. Vårt bidrag fører forhåpentlig til at flere unge opplever trygghet og kunnskap i møte med hverdagsøkonomien.



Ung.no: Forbrukerrådet har i mange år bidratt både med fagartikler og ved å svare direkte på spørsmål fra ungdom innenfor et vidt spekter av saker.

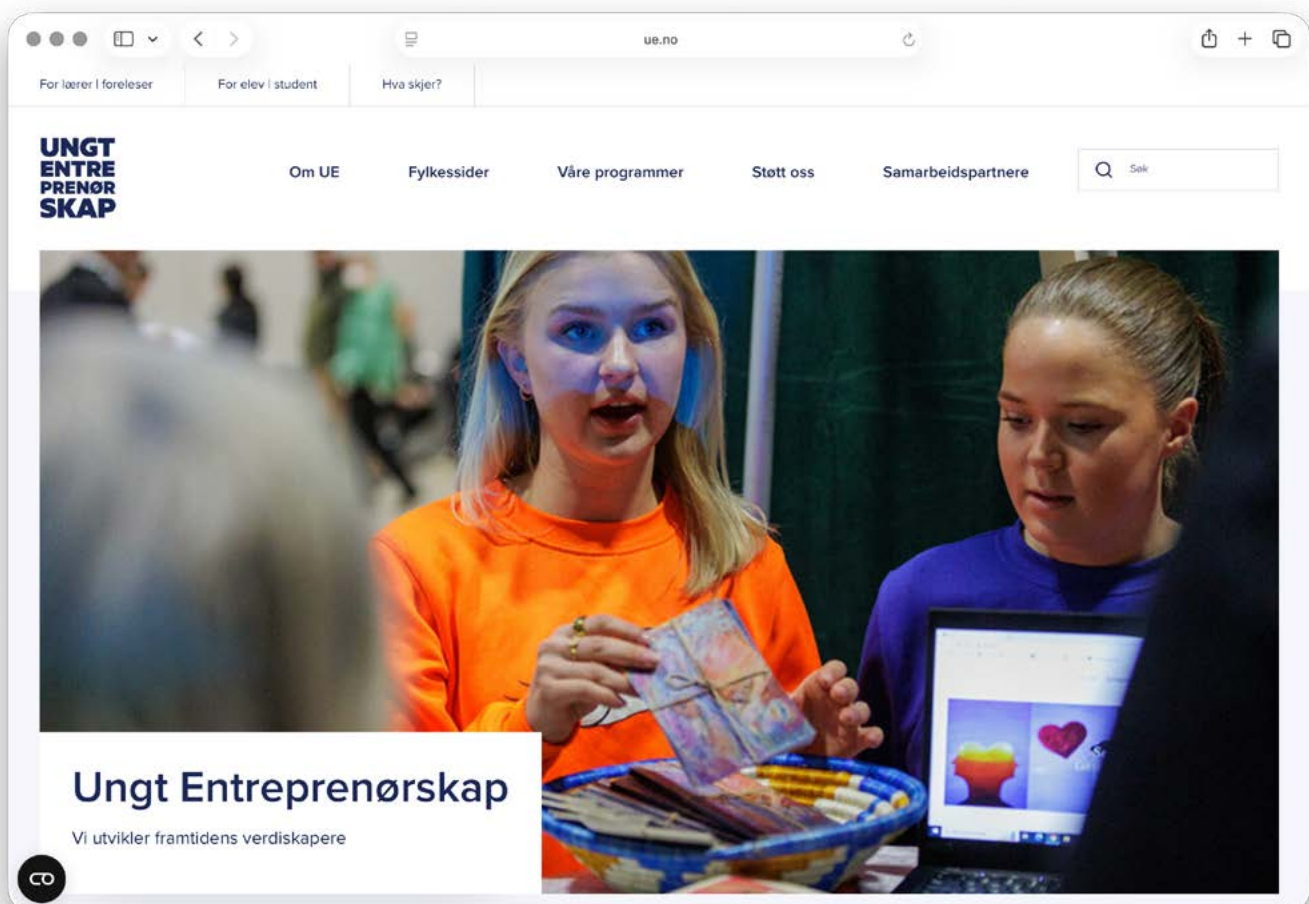
Ungt Entreprenørskap

Forbrukerrådet samarbeider med Ungt Entreprenørskap (UE) gjennom en treårig avtale. UE er en landsdekkende organisasjon som styrker barn og unges kreativitet og mestringstro gjennom programmer fra grunnskole til høyere utdanning.

Forbrukerrådet bidrar til at UE-programmene for ungdomsskole og videregående inkluderer tydelig informasjon om personlig økonomi og forbrukerrettigheter. Vi har fått forbrukerrettigheter inn i veilederen for ungdomsbedrifter, holdt kurs for UE-veiledere og deltatt i juryer under NM for ungdomsbedrifter.

Arendalsuka

Hvert år deltar Forbrukerrådet på Arendalsuka for å diskutere forbrukerspørsmål med politikere og andre samfunnsaktører. I år prioriterte vi først og fremst de arrangementene som traff våre satsingsområder: digitalisering, bærekraft og økonomi. På grunn av direktørbytte ble Arendalsuka prioritert noe lavere enn tidligere år.



Ungt entreprenørskap: Forbrukerrådet har blant annet fått forbrukerrettigheter inn i veilederen for ungdomsbedrifter.

Noen utvalgte mediesaker

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

I 2025 hadde vi 6 432 redaksjonelle omtaler i norske medier, mot 6 200 året før, ifølge medierapporten fra overvåkingstjenesten Retriever.

Samme år sto vi bak 67 presseutspill om temaer som økonomi, netthandel, strøm, husleie, abonnementsfeller og personvern. Pressemeldingene publiseres også på forbrukerrådet.no og sendes ut som nyhetsvarsler til abonnenter.

Det ble registrert 677 mediehenndelser i 2025, litt under fjorårets nivå (773). Om lag halvparten av henvendelsene gjelder forbrukerrettigheter, mens resten fordeler seg på bærekraft, personvern og digital utvikling, dagligvare og markeder, økonomi og finans og dessuten strøm.



Januar

Da Vipps ba sine over fire millioner brukere om samtykke til å bruke personopplysninger for å «tilpasse Vippsen», varslet Forbrukerrådet Datatilsynet. Vi mente betalingstjenesten brøt personopplysningsloven fordi selskapet ville bruke kjøpshistorikk til målrettet reklame uten lovlig grunnlag.

(Faksimile fra tek.no)



Mars

Etter flere års arbeid med å få på plass regler for bruk av virtuell valuta i dataspill lanserte EU-kommisjonen i mars en veileder som slår fast at kjøp både av og med spillvaluta skal regnes som vanlige kjøp. Veilederen kom etter klager fra Forbrukerrådet og BEUC.

(Faksimile fra gamer.no)



April

I april lanserte Forbrukerrådet rapporten *Vet vi hva de minste spiser?.*

Der så vi nærmere på 43 barnematprodukter som finnes på det norske markedet. Konklusjonen er at mange produkter ikke møter WHO's krav for barnemat når det gjelder innhold og markedsføring.

(Faksimile fra TV2.no)



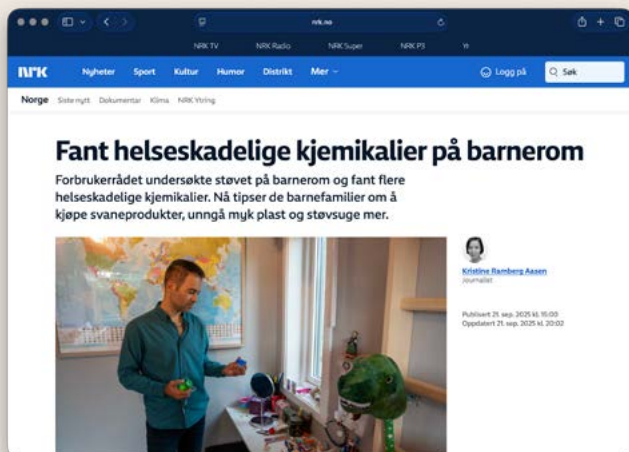
Mai

Halvparten av befolkningen synes tilbudene i norske matvarebutikker er forvirrende, viste en undersøkelse utført for Forbrukerrådet. En av årsakene er fordelsprogrammer og bonusordninger der du ikke vet hva den egentlige prisen er. Derfor klaget vi i mai Rema 1000, Coop og Meny inn til Forbrukertilsynet. (Faksimile fra Dagsrevyen, NRK 1)



September

Forbrukerrådet lanserte en Norgespris-kalkulator og gjennomførte også en undersøkelse som viste at mange var i tvil om de skulle velge Norgespris eller bli stående på strømstøtten. Undersøkelsen viste også at sju av ti ikke har byttet strømvale de to siste årene. (Faksimile fra E24)



September

På oppdrag fra Forbrukerrådet har klima- og miljøforskingsinstituttet NILU testet for kjemikalier på barnerom hos blant andre stortingspolitiker Mani Hussaini. NILU fant blant annet ftalater og det hormonforstyrrende stoffet bisfenol A, som primært blir brukt i plast. Etter funnene ønsker energi- og miljøkomitepolitikeren at kjemikaliebruk kommer høyere opp på dagsordenen. (Faksimile fra NRK.no)



Oktober

Etter en rapport fra Forbrukerrådet om manipulerende design og hvor vanskelig det er å avslutte et abonnement, ble Amazon Prime klaget inn til Federal Trade Commission. Nå må strømmetjenesten betale en rekordstor bot på 25 milliarder dollar til amerikanske myndigheter. (Faksimile fra Aftenposten.no)

| Økonomisk sårbarhet

Hvordan kan unge få **tryggere** økonomi?


Oversikt, vaner og betydningen av renters rente-effekten var viktige stikkord da Studentsamskipnaden i Oslo inviterte til kurs med Forbrukerrådet.



- Økonomisk trygghet har stor betydning for livskvaliteten. For mange har det også stor innvirkning på prestasjonene som student og i muligheter for framtida. Derfor var også økonomiske bekymringer og gjeld et viktig tema på kurset, sier fagsjef forbrukerøkonomi, Guro Sollien Eriksrud i Forbrukerrådet.

Du trenger ikke nødvendigvis ha god inntekt for å ha økonomisk trygghet. For studenter gjelder det å få mest mulig ut av de pengene de har.

- Studentene på kurset reflekterte over hva som er aller viktigst for dem å ha penger til, både på kort og lang sikt. Resten gjelder det å kutte ut, eller ned på. Studentene så også på hvordan de kan kutte i faste utgifter, blant annet ved hjelp av Finansportalen, og hvordan de kan lykkes med forbruksendringer i det daglige.



Fond
Sparing i fond vil over tid være mer lønnsomt enn å ha pengene i banken.



Forsikring
Tjenesten er midlertidig tatt ned. Vi jobber med å lage en ny og bedre forsikringstjeneste!

Faksimiler fra noen av Finansportalen sine tjenester.

På lag med verdens sterkeste kraft

Det sies at Albert Einstein omtalte renters renteffekten som verdens sterkeste kraft. Ikke vet vi om det stemmer, men Forbrukerrådet er ikke i tvil om at det kan påvirke hele livet om vi kommer på feil side av disse kreftene.

- Det er en enorm forskjell på om vi jevnt over betaler dyre kredittrenter, eller om vi sparer litt og litt. For eksempel betaler vi nesten tre ganger så mye tilbake som vi lånte om vi betaler minstesum på en kreditt på 50 000 kroner med en vanlig kredittkortrente, sier Guro S. Eriksrud.

Forbrukerrådet svarte på over 500 spørsmål på ung.no

Forbrukerrådet sitter i fagpanelet til ung.no, hvor vi i 2025 svarte på over 500 spørsmål - 225 av dem handlet om økonomi. Mange vil lære mer om økonomi, men vet ikke hvor de skal begynne.

Veileder Katinka Rambjør i Forbrukerrådet, som svarer på spørsmålene, ser stort behov for tjenesten.

«Mange mangler noen å snakke med om økonomi, og det er tydelig at opplæringen i skolen ikke er tilstrekkelig.»

- I en god del tilfeller blir jeg veldig lettet over at de spør oss, før de tar valg som virkelig kan påvirke, eller i verste fall ødelegge deres fremtidsplaner, sier Katinka Rambjør.

- Det kan for eksempel dreie seg om fristelsen til å ta opp kreditt for å gjøre risikable investeringer eller risikable planer for å komme inn på boligmarkedet.



Katinka Rambjør, veileder i Forbrukerrådet. Foto: Helen Mehammer



Del 4

STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN

Dette kapittelet handler om hvordan Forbrukerrådet styres og forvaltes og om vårt interne organisasjonsarbeid.

Overordnet vurdering

I 2025 har Forbrukerrådet revidert den eksisterende strategien og dermed pekt ut en ny retning mot 2030. Arbeidet ble levert internt og godkjent av styret i oktober. Året ble også preget av at vår direktør gjennom sju år sluttet i august.

Forbrukerrådet har hatt lav turnover dette året, men av de få som sluttet, var to fra toppledergruppa. Organisasjonen har lagt vekt på kontinuitet og på å opprettholde det gode arbeidet i interimsperioden. Den nye styrelederen Monica Rolfsen startet i april 2025. Hallgeir Sjøstad erstattet Helge Thorbjørnsen etter sommeren. Thorbjørnsen måtte tre ut av styret da han ble rektor på NHH. Vi har videre rekruttert en ny avdelingsdirektør for tjenester, og styret har ansatt Mette Fossum som ny forbrukerdirektør fra 1. januar 2026.

Virksomhetsstyring

Forbrukerrådet er en oversiktlig organisasjon som arbeider dels i linje, dels i team og dels i prosjekt. Uavhengig av hvordan arbeidet er organisert, er det klare ansvars- og fullmaktsforhold. Vi har også etiske retningslinjer som gjelder for alle ansatte.

Virksomheten har gode rutiner for viktige og kritiske områder. Vi er fullservicekunde av DFØ på både lønn og regnskap.

Tildelingsbrevet fra Barne- og familiedepartementet, Forbrukerrådets strategi og våre årlige målbilder legger rammene for hvordan vi jobber, og hva vi jobber med. Den digitale virksomhetsplanen vår operasjonaliserer målene gjennom aktiviteter. Virksomhetsplanen er åpen og tilgjengelig for alle ansatte, slik at alle medarbeiderne vet hva organisasjonen som helhet jobber med.

«Trygge forbrukere» – virksomhetsstrategi 2026-2030

Dagens forbrukere har det både lettere og mer krevende enn tidligere. De har enklere tilgang til varer og tjenester, gode reklamasjons- og garantiordninger og lover og regler som langt på vei beskytter og gir vern.

Samtidig er det mer krevende å være forbruker i en stadig mer kompleks verden. Manipulerende markedsføring og kompliserte markeder gjør det lett å gå seg vill og bli lurt. Det er vanskelig å ta miljøvennlige valg i hverdagen, produkter har kort levetid, og vi utsettes for helseskadelige kjemikalier.

Forbrukerrådet har på bakgrunn av utfordringsbildet vi ser, besluttet en ny virksomhetsstrategi. Strategien har fått navnet «Trygge forbrukere». Den nye strategien viderefører de tre satsningsområdene bærekraftig forbruk, digitalisering av samfunnet og økonomisk trygghet. Forbrukerrådet har definert tre strategiske mål for perioden.

De tre strategiske målene

- **Trygge markeder:** Forbrukeren er beskyttet mot urettferdige betingelser og urettferdig handelspraksis.
- **Trygge produkter:** Forbrukeren har tilgang til trygge varer og tjenester – også i krisetid.
- **Trygge valg:** Forbrukeren kan ta trygge og bærekraftige valg.



Ansettelser og personalforvaltning

I 2025 hadde vi en turnover på 12,9 prosent. Det er en nedgang fra tidligere år. Det førte også til at vi lyste ut sju færre stillinger enn i 2024. Antall søkere økte imidlertid totalt fra 1 038 i 2024 til 1 365 i 2025. Det er vi svært godt fornøyde med, og vi opplever i rekrutteringsprosessene at vi er en attraktiv arbeidsgiver.

Kjønnsbalansen i ansettelsene våre er noenlunde i tråd med søkermassen. Av 701 kvinner og 640 menn (og 24 som ikke har oppgitt kjønn) har vi ansatt 11 kvinner og 8 menn.

Analysene i forkant av årets lønnsforhandlinger viste at ingen lønnsforskjeller hos oss kan tilskrives kjønn. Vi har jevnt over flere kvinner enn menn ansatt hos oss, men ikke så mange at det krever spesifikke tiltak.

Vi har i 2025 ansatt én søker med hull i CV-en. Av 28 søkere med funksjonsvariasjon var tre kvalifisert og ble kalt inn til intervju. Ingen av disse nådde opp i konkurransen om å bli ansatt. Vi har imidlertid ansatte med funksjonsvariasjon hos oss. Når det gjelder kandidater med innvandrerbakgrunn, hadde vi 25 kandidater på intervju som selv oppga å ha innvandrerbakgrunn i søknaden. Dersom vi legger til grunn at søkeren selv må oppgi innvandrerbakgrunn i søknadsprosessen, har vi ikke ansatt noen med slik bakgrunn. Vi mener likevel at Forbrukerrådet er en arbeidsplass karakterisert av mangfold. Vi skal representere alle forbrukere i Norge - vi er dermed tjent med at mangfoldet i befolkningen reflekteres i sammensettingen av ansatte i Forbrukerrådet.

Lærlinger og studenter i praksis

Forbrukerrådet hadde i desember 2025 to lærlinger innenfor IT-drift/-utvikling. Vi har i løpet av året også hatt en lærling til innenfor IT-utvikling, men hen valgte å avslutte lærlingløpet sitt.

Desentralisert arbeid

Forbrukerrådet holder til i Oslo og har ingen mulighet til å tilby ansatte desentralisert arbeid som kan oppfylle forventningen 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.

Sykefravær

Sykefraværet var også i 2025 høyere enn ønskelig, med et årssnitt på 9,1 %. Vi har jobbet med å fremskaffe både mer kvantitativ og mer kvalitativ kunnskap om fraværet, og gjennomførte i juni kvalitative intervjuer som resulterte i et arbeid med å øke nærværet. Vi har også diskutert sykefraværarbeidet med styret vårt. Vi fortsetter med å ha søkelys på sykefraværet i 2026 - gjennom både forebygging og oppfølging.

Konsulentbruk

Forbrukerrådet har jobbet over flere år for å utvikle egen kompetanse og kapasitet innenfor teknologi- og digitalfeltet hvor vi tidligere har brukt konsulenter. I 2024 rekrutterte vi flere faste årsverk til IT-utvikling. Vi hadde ingen turnover i denne delen av virksomheten i 2025. At vi drifter egne tjenester har medført at vi over flere år har kuttet kostnader til konsulenttenester og andre fremmede tjenester. Vi har en egen kommunikasjonsenhet og benytter ikke konsulenter til tradisjonell kommunikasjonsrådgivning. Innen design har vi noe konsulentbruk, og innenfor organisasjonsutvikling og juridisk bistand. Vi har også benyttet et rekrutteringsbyrå til ansettelser av direktører.

Tillitsreformen

Forbrukerrådet jobber for å gi forbrukerne makt og myndighet til å ta egne og opplyste valg. Samfunnsoppdraget vårt harmonerer altså godt med regjeringens tillitsreform. Når det gjelder organisering av egen virksomhet, legger vi opp til korte beslutningslinjer og uformelle kommunikasjonskanaler der det er formålstjenlig. Vi jobber for en kultur preget av tillit og trygghet.

Arbeidsmiljø

I 2025 gjennomførte Forbrukerrådet en organisasjonsundersøkelse som fremover skal gjennomføres årlig.

Organisasjonsundersøkelser bidrar til å systematisk utvikle virksomheten, enhetene og medarbeiderne i sammenheng med organisasjonens strategi og mål.

Undersøkelsen ble gjennomført i november, med en svarprosent på hele 91 prosent. Dette ga et solid og representativt grunnlag for målrettet oppfølging og tiltak. Vi vil bruke resultatene fra undersøkelsen aktivt

for å videreutvikle et inkluderende arbeidsmiljø der ansatte blir støttet, utviklet og gitt mulighet til å yte sitt beste.

Vi har en rekke tiltak for å ivareta et godt arbeidsmiljø i organisasjonen. Vi har «Lillelørdag» annenhver onsdag – en arena for faglig påfyll og deling på tvers i organisasjonen. Vi har også hatt flere sosiale sammenkomster for de ansatte, blant annet utedag i april, sommerfest, høsttur og julebord. I tillegg har vi hatt storsamling for alle ansatte på Støtvig Hotel.

Personalhåndbok i ny drakt

Vi har oppdatert og skrevet om deler av den interne personalhåndboken vår. Målet er ytterligere hjelp til selvhjelp. Klart språk, brukerorientert tilnærming og optimalisert søkefunksjon var noen av grepene vi tok for at ansatte på egen hånd skal finne frem til det de leter etter.

Arbeid i organer og utvalg

Det har vært gjennomført seks styremøter, hvorav to digitale. Dette er i tråd med vanlig frekvens. I tillegg har styrets ansettelsesutvalg arbeidet med ansettelsen av ny direktør. Årets styreseminar ble lagt til Brussel, hvor styret blant annet besøkte BEUC og andre relevante aktører.

Arbeidsmiljøutvalget (AMU) har særlig jobbet med å anskaffe organisasjonsundersøkelsen, med bistand fra HR. Undersøkelsen ble levert av selskapet Rambøll. AMU har gjennomført møter som planlagt og også hatt en fagdag. På tampen av året arrangerte AMU to førstehjelpskurs for de ansatte.

Partssamarbeidet i Forbrukerrådet har fungert godt, og samarbeidsutvalget (SU) har hatt totalt åtte formelle møter. Lokale lønnsforhandlinger ble gjennomført innenfor fristen og i tråd med lokal lønnspolitikk. Revidering av lokal lønnspolitikk er planlagt til 2026 – da det skal forhandles frem nye avtaler på sentralt nivå.

Styring og administrasjon har opprettholdt sitt HR-nettverk med departementet og andre underliggende virksomheter til BFD, med erfaringsutveksling og kompetanseheving som formål. De formelle

dialogmøtene med departementet er avholdt på ordinært vis.

Digital sikkerhet, kultur og beredskap

Digital sikkerhetskultur refererer til kollektive holdninger, verdier og praksiser knyttet til informasjonssikkerhet. En sunn 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.

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.

I 2025 har vi tatt neste steg i utviklingen av både datasikkerhet og IT-sikkerhet ved å knytte dem tettere sammen i én helhetlig sikkerhetsmodell. Der vi tidligere har fokusert på å styrke infrastrukturen og utnytte KI-baserte verktøy, har vi nå etablert en datadrevet sikkerhetspraksis som sikrer at informasjon, systemer og prosesser beskyttes gjennom hele livssyklusen.

Vi jobber med å innføre stadig mer avanserte mekanismer for dataklassifisering, tilgangsstyring og kontinuerlig overvåking, slik at vi ikke bare beskytter teknologien – men også selve dataene virksomheten vår er bygget på. Ved å kombinere IT-sikkerhetens tekniske fundament med datasikkerhetens vektlegging av integritet, konfidensialitet og tilgjengelighet har vi etablert en mer robust og fremtidsrettet sikkerhetsarkitektur.

Vi har også videreført og forsterket arbeidet som ble påbegynt i 2024. Med et stadig mer uforutsigbart geopolitisk landskap i EU og resten av verden har vi jobbet målrettet med å sikre at vi kan agere raskt dersom situasjonen krever det. En sentral prioritering har vært å etablere en robust IT-infrastruktur som kan tre inn umiddelbart dersom våre globale leverandører skulle bli utsatt for hendelser som påvirker tilgjengeligheten til våre egne data eller vår produksjon. Gjennom dette arbeidet har vi styrket vår evne til å håndtere bortfall av kritiske tjenester, redusert sårbarheten i leverandørkjeden og økt den operative beredskapen vår på tvers av organisasjonen.

Personvern i Forbrukerrådet i 2025

Overordnet om prioriteringer og utgangspunkt: I 2024 bygget Forbrukerrådet opp et større teknisk og digitalt miljø internt. I forlengelse av dette og i en tid preget av økt oppmerksomhet rundt personvern og praksis hos store utenlandske teknologiselskaper har Forbrukerrådet fra 2025 styrket arbeidet med personvern gjennom økt kompetanse og tydeligere ressursbruk.

Etter en periode uten en operativ personvernressurs internt var det behov for å få bedre oversikt over eksisterende praksis, dokumentasjon og etterlevelse av gjeldende personvernregelverk. Hovedmålet for personvernarbeidet i 2025 har derfor vært å bygge kompetanse og legge et solid grunnlag for systematisk og bærekraftig etterlevelse av personvernregelverket. Samtidig har personvern i større grad blitt innlemmet i kjernevirksomheten, innovasjonsprosjekter og interne beslutningsprosesser.

Personvern i tjenester, innovasjonsprosjekter og intern infrastruktur:

Forbrukerrådet behandler personopplysninger gjennom omfattende veilednings- og saksbehandlingsaktivitet rettet direkte mot forbrukere. I 2025 har personvernombudet derfor hatt særlig oppmerksomhet på denne delen av virksomheten, og startet vurderinger av interne rutiner og prosesser for behandling av personopplysninger.

Forbrukerrådet har også flere digitale tjenester, og 2025 var preget av høy aktivitet innenfor utvikling og videreutvikling av de digitale løsningene våre. I mange av disse inngår behandling av personopplysninger som en sentral del av tjenesten eller enkeltfunksjoner. Personvern har derfor blitt fulgt opp tett i utviklingsarbeidet, blant annet gjennom å vurdere tiltak for godt personvern gjennom hele utviklingsløpet og gjennom å sette tydeligere krav til leverandører.

Arbeidet har bidratt til å styrke den interne kompetansen på personvern i digitale og tekniske miljøer, og til å etablere en bedre praksis for tidlig involvering av personvern faglig kompetanse i innovasjonsprosjekter.

Utfordringer og veien videre

Personvernarbeidet i 2025 har vært preget av høy kompleksitet, særlig knyttet til de digitale tjenestene, eksterne samhandlingspartnere og rask teknologisk

utvikling. Omfattende kartleggingsbehov og behov for kompetanseutvikling har krevd betydelige ressurser, og vil også være sentrale elementer i personvernarbeidet i året som kommer.

I 2025 startet Forbrukerrådet også arbeidet med mer systematiske vurderinger av personvern knyttet til bruk av arbeidsverktøy levert av store utenlandske teknologiselskaper. Arbeidet har gitt særlig oppmerksomhet til hvordan personopplysninger om både forbrukere og ansatte behandles i praksis gjennom ulike funksjoner og tilgangsstyringer. Bakgrunnen for dette arbeidet er en økt bevissthet om hvordan bruk av skybaserte arbeidsverktøy påvirker kontrollen over personopplysninger og etterlevelsen av gjeldende personvernregler. Det har derfor vært nødvendig å se nærmere på hvilke rammer leverandøraftalene gir, og hvordan Forbrukerrådet kan sikre god etterlevelse i praksis.

I 2026 vil vi i større grad rette arbeidet mot å styrke interne rutiner, videreutvikle etablerte rammeverk og følge opp både eksisterende og nye behandlingsaktiviteter på tvers av virksomheten mer effektivt.

Kunstig intelligens i Forbrukerrådet i 2025

Etablering av KI-rådet

I første halvdel av 2025 opprettet Forbrukerrådet et tverrfaglig KI-råd. KI-rådet består av ansatte med regulatorisk, teknisk, etisk og operasjonell kompetanse, og fungerer som et rådgivende organ i spørsmål knyttet til KI.

I 2025 har rådet jobbet med å etablere en arbeidsstruktur for håndtering av KI i innovasjonsprosjekter, anskaffelser og kjernevirksomhet, samtidig som rådet har vært fleksibelt for å kunne vurdere KI-initiativer før de tas i bruk. I praksis har det vist seg at enkelte arbeidsverktøy i Forbrukerrådet allerede inkluderer KI-funksjonalitet, noe som har gjort det særlig viktig å jobbe med å få oversikt over interne verktøy, dokumentasjon og risikovurderinger.

Som en del av KI-rådets arbeid er det i 2025 gjennomført risikovurderinger av blant annet Microsoft Copilot. Vurderingen viste at KI-baserte arbeidsverktøy representerer et komplekst risikobilde, blant annet knyttet til personvern, innsyn, kontroll, databruk og arbeidstakers rett til privatliv på arbeidsplassen. På bakgrunn av dette har KI-rådet utarbeidet anbefalinger

for risikoreducerende tiltak, og det er gjennomført tiltak for å begrense funksjonaliteten og synligheten av Copilot i Forbrukerrådets digitale infrastruktur.

Videre arbeid med KI

Ansvarlig utvikling og bruk av KI stiller høye krav til struktur, metodikk og kompetanse. I 2026 vil KI-rådet jobbe videre for å sikre at bruken av KI i Forbrukerrådet skjer på en måte som er forenlig med organisasjonens verdier, politikk, rettslige forpliktelser og samfunnsoppdrag.

Vi jobber innsiktsbasert

Forbrukerrådets arbeid og prioriteringer skal være innsiktsbasert. Vi skal ha god dokumentasjon når vi setter dagsorden, og våre prioriteringer skal påvirkes av hvilke utfordringer forbrukerne opplever i markedene.

I Forbrukerrådet har vi flere viktige kilder til innsikt om forbrukerne. Gjennom veiledningstjenesten vår, der vi hjelper om lag 50 000 forbrukere årlig, får vi innsikt i hvilke dagsaktuelle utfordringer forbrukerne står overfor. Denne kontakten hjelper oss med å identifisere problematiske aktører, bransjer og markedspraksiser.

For å lære mer om disse markedene, forbrukernes behov, praksiser og holdninger gjennomfører vi egne undersøkelser. I 2025 gjennomførte vi 18 undersøkelser som har bidratt til å forme vårt interessepolitiske arbeid, våre digitale tjenester og våre prioriteringer. Vi har blant annet undersøkt forbrukernes holdninger og praksiser knyttet til kundefordelsprogrammer i dagligvaremarkedet, strøm og nettleie og kredittbaserte betalingsløsninger. Vi har videre undersøkt forbrukernes forventninger til produkters levetid, reparasjon og muligheten for reklamasjon.

Vi undersøker produkters egenskaper og innhold gjennom produkttester. Testene er populære fordi de hjelper forbrukerne med å orientere seg i markedet. I tillegg gir de verdifull førkjøpsinformasjon, kan påvirke produktstandarder og bidra til markedsregulering. Testene kan også brukes til å håndheve regelverk og avdekke utfordringer for forbrukerne, noe vi følger opp i det interessepolitiske arbeidet vårt.

I 2025 har vi blant annet testet solkrem, batterier, barnemat og håroljer. Vi har også testet om en rekke produkter som selges i Europa gjennom Temu og Shein,

tilfredsstillende regler og krav som gjelder for de aktuelle produktene som selges på det europeiske markedet.

Noen av testene gjennomfører Forbrukerrådet alene eller i samarbeid med laboratorier i Norge, mens andre gjennomføres i samarbeid med andre forbrukerorganisasjoner gjennom den internasjonale testorganisasjonen ICRT. I 2025 startet vi en større evaluering av Forbrukerrådets arbeid med produkttester, og vi har besluttet at vi vil styrke dette arbeidet i årene som kommer.

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.

Våre data

Forbrukerrådet produserer og samler inn mye data gjennom de digitale tjenestene, veiledningstjenesten, innsiktsarbeidet og det politiske arbeidet vårt. I 2023 startet vi et stort arbeid med å gjøre disse dataene tilgjengelige slik at vi kunne bli en mer datadrevet organisasjon. I 2024 lanserte vi en innsiktsbank, som er en løsning hvor ansatte i Forbrukerrådet kan finne interne dokumenter og visualiseringer av strukturerte data. Innsiktsbanken er bygget på dataplattformen Microsoft Fabric, som muliggjør effektiv lagring, organisering og tilgang til våre strukturerte data, blant annet gjennom Power BI-rapporter.

I 2025 har vi jobbet videre med å gjøre tilgjengelig, analysere og forbedre data som er samlet inn av veiledningstjenesten vår. Vi har fått bedre oversikter over hva forbrukerne samlet sett tar kontakt med oss om, og vi har utviklet en løsning som bedre avdekker om det er en økning i henvendelser om enkeltaktører i markedet. Dette gjør oss bedre rustet til å ta tak i aktuelle forbrukerutfordringer og til å prioritere innsatsen vår. Vi har også arbeidet med å legge til rette for mer deling av våre data med en bredere offentlighet. Vi har begynt et samarbeid med Sikt, som er kunnskapssektorens tjenesteleverandør, om deling og arkivering av data som er samlet inn gjennom spørreundersøkelser, i deres surveybank. I tillegg til å legge til rette for deling og gjenbruk av dataene tilbyr surveybanken en enkel mulighet til å gjøre egne analyser av dataene.

| Økonomisk sårbarhet

«Betal senere» skaper bekymringer

Stadig flere gjør småkjøp på kreditt. Forbrukerrådet er bekymret over utviklingen, og ønsker strengere regulering for å beskytte mot gjeldsproblemer.



«Sikkert og smooth!», «Betal trygt. Raskt og enkelt», «Få nå, betal senere».

Det er mange oppfordringer og positive budskap for å påvirke oss til å velge «kjøp nå, betal senere»-tjenester når vi handler. Nå finner vi dem også i fysiske butikker, og ytterligere utbredelse vil følge av at også Vipps og Klarna har inngått et samarbeid.

– Tilgang på utsatt betaling gjør at flere handler både oftere og dyrere. Det fjerner barrierer i kjøpsøyeblikket. Vi hører om mange som opplever problemer med denne typen kredittbruk. Det bekymrer oss, sier Guro Sollien Eriksrud, forbrukerøkonom i Forbrukerrådet.

Påvirker handlevanene

Hva gjør det med forbrukerne at kreditt er så lett tilgjengelig? At særlig unge vokser opp i en verden hvor det ikke trenger å være noen sammenheng mellom kjøp og penger på konto?

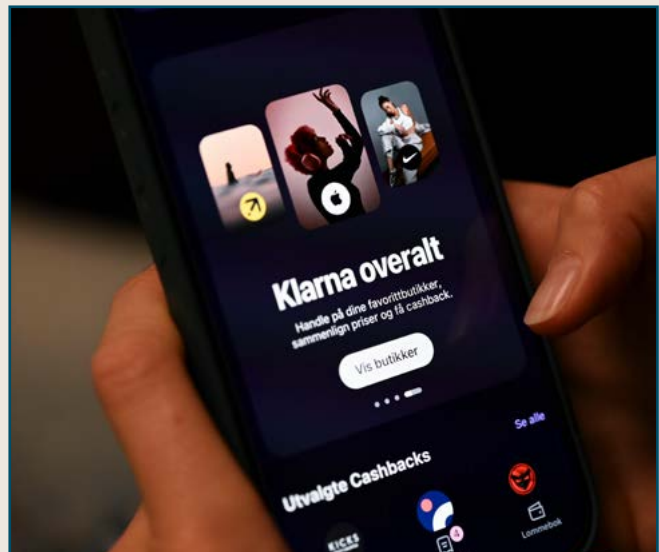
– Vi er bekymret for hvilke vaner det bidrar til. Det er lett å miste kontrollen når vi gjør mange små kjøp på kreditt og som forfaller til betaling på ulike tidspunkt.

Klagde på Klarna

I juni klagde Forbrukerrådet Klarna inn til Forbrukertilsynet for mangelfulle opplysninger i markedsføringen av kreditt. I klagen ble det også trukket frem et eksempel der en av Forbrukerrådets medarbeidere fikk forslag om en kredittramme på 140 000 kroner i forbindelse med et kjøp på noen få hundrelapper. Kreditten ble innvilget på sekunder, basert på mangelfulle opplysninger.

Henvendelser til Forbrukerrådet tyder på at mange ikke tar inn over seg at bruk av BNPL-løsninger, slik som Klarna, tilsvarer å bruke kredittkort.

– Klarna og andre tilsvarende aktører fikk etablere seg i Norge uten å gjennomføre kredittvurderinger, slik de er lovpålagt. Nå er dette heldigvis mer på plass. Men det er noe med markedsføringen og kommunikasjonen som gjør at mange oppfatter å «ta det på Klarna» som noe annet enn kreditt. Det er det jo ikke, sier Eriksrud.

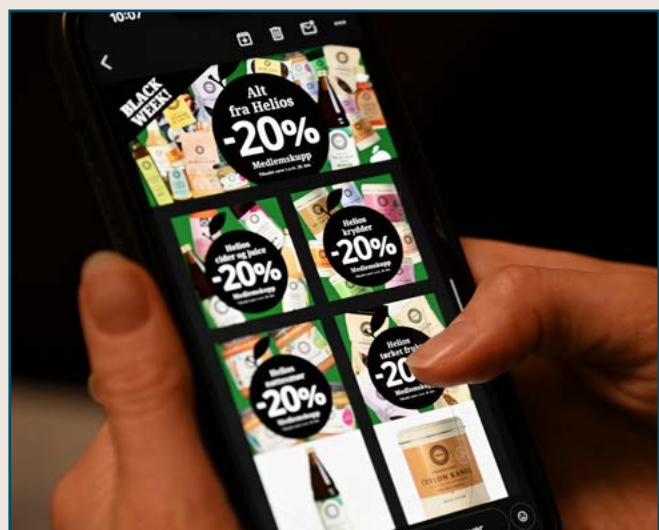


Klarna-appen. Foto: Helen Mehammer

Forbrukerrådets ønskeliste

Forbrukerrådet har flere forslag for å beskytte forbrukere mot gjeldsproblemer. Målet er å bidra til at færre får kreditter de kan få problemer med å betale, og at bankene må ta mer ansvar. Forbrukerrådet ønsker blant annet:

- strengere og tydeligere krav til hvordan kredittvurderinger skal gjennomføres og dokumenteres
- å vurdere et eget maksimalt tak på forbruksgjeld knyttet til inntekt
- å innføre et maksimalt tak på renter og på hvor mye et krav kan vokse ved betalingsproblemer, etter svensk modell



Tilbudsjag på e-post. Foto: Helen Mehammer

Del 5

VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER

Samfunnsoppdraget til Forbrukarrådet

er i vedtektene formulert slik:

« Forbrukerrådet skal arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling.»

Vi meiner vi har god evne til å nå måla våre og levere forventa resultat på både kort og lengre sikt.

Medarbeidarane i Forbrukarrådet trivst godt på jobb, og dei er stolte av å arbeide i akkurat Forbrukarrådet. Organisasjonsundersøkinga, som blir gjennomført kvart år, viser at dei tilsette i Forbrukarrådet er godt nøgde med arbeidsplassen sin. Dei tilsette synest særleg at arbeidet er meningsfullt, og dei er svært stolte over å arbeide for forbrukarane, viser svara i medarbeidarundersøkinga tydeleg. Søknadsbunkane i samband med utlyste stillingar har i år sett nye rekordar. Vi sluttar av dette audmjukt at vi er ein attraktiv arbeidsplass. Betre motivasjon kan vi ikkje be om. Saman med godt arbeidsmiljø og god intern kultur ligg det godt til rette for god og effektiv drift i 2026. Sjukefråværet i 2025 er stabilt, men noko over det vi ønskjer oss. I ein liten organisasjon som Forbrukarrådet er vi få som fyller mange funksjonar, og det kan gjere oss sårbare ved fråvær. Dette 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 at kjennskapen er stabilt høg. Blant dei eldste har alle høyrte om Forbrukarrådet (99 av 100), og blant dei yngste er talet 85 av 100. Tilliten til oss og arbeidet vårt er også svært høg. Vi er godt likte, og folk meiner vi har høg nytteverdi. Langt færre klarer å identifisere akkurat kva verktøy vi har. I omdømmeundersøkinga til Ipsos tok Forbrukarrådet også i 2025 fjerdeplassen mellom rundt 100 etatar. Det gir oss ein god posisjon for å gi råd og rettleie forbrukarane og få gjennomslag hjå både bransjar og styresmakter i

"Yngre forbrukarar har mindre kjennskap til Forbrukarrådet enn andre. Difor prioriterer vi dette området også i 2026."

viktige saker. Yngre forbrukarar har mindre kjennskap til Forbrukarrådet enn andre. Difor prioriterer vi dette området også i 2026.

Evna vår til å løyse samfunnsoppdraget vårt avheng også av evna vår til å kjenne og forstå utfordringane som forbrukarane møter i kvardagen. Når vi veit kvar problema er størst, kan vi styre innsatsen vår dit han trengst mest. Kvar arbeidsdag kontaktar meir enn 200 forbrukarar oss for å få råd og rettleiing. Slik får vi førstehands kjennskap til problema deira. Vi utviklar heile tida betre verktøy for å analysere denne datastraumen. Kunnskap om forbrukarane får vi også gjennom interne og eksterne forbrukarundersøkingar og gjennom å delta i nemnder og samarbeide med andre. Ikkje minst får vi kunnskap gjennom samfunnsengasjerte og oppdaterte medarbeidarar. Forbrukarrådet utviklar innsiktsbanken som bidreg til å gjere arbeidet vårt endå meir datadrive og kunnskapsbasert. Vi styrkjer og oppgraderer tenestene våre for å hjelpe flest mogeleg forbrukarar med å samanlikne vesentlege tenester som straum, lån og forsikring. Alt dette set oss betre i stand til å utføre samfunnsoppdraget vårt.

Forbrukarrådet deltek i arbeid for forbrukarane også utanfor organisasjonen, til dømes gjennom 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 gått i retning auka sakstilfang og auka kompleksitet i sakene. Det er ei utvikling som vekkjer uro. Sidan dette er omstende Forbrukarrådet ikkje rår over sjølv, har vi skrivne ein rapport om stoda.

"Sterke forbrukarrettar er ikkje skrivne i stein. Dei må heile tida vernast, styrkjast og betrast."

Vi har i året som gjekk, satsa spesielt på å møte denne utviklinga med å styrkje og effektivisere nemndene, både internt og i samarbeid med nemndene. Dette arbeidet held fram i 2026. Arbeidet treng ei slik styrking om forbrukarane skal få den hjelpa dei treng med den låge terskelen vi ønskjer.

Mykje regelverksutforming skjer på EU-nivå og blir gjeldande rett for oss i Noreg. Difor styrkjer vi nær- været vårt internasjonalt og har fått eit sete i styret til den europeiske paraplyorganisasjonen BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), som samlar alle forbrukarorganisasjonane i Europa og er den viktigaste påverkaren for forbrukarrettar overfor EU. Vi har også styreplassar i standardiseringsorganisasjonen ANEC, som kallar seg The European Consumer Voice in Standardisation og i TADC (Trans Atlantic Consumer Dialogue). I tillegg er vi medlem i den internasjonale forbrukarorganisasjonen CI (Consumers International). Her får vi følgt med på og påverka forbrukararbeidet der det går føre seg.

Forbrukarrådet blir finansiert over statsbudsjettet med ei grunnløyving som set dei økonomiske rammene for verksemda vår. Prioriteringane våre blir difor påverka av avgjerder frå overordna styresmakter og vedtak i Stortinget. Forbrukarrådet kan drive med inntektsbringande aktivitetar så lenge dei er i samsvar med den uavhengige stillinga vår. Dette blir likevel avgrensa av at Forbrukarrådet skal vere uavhengig av kommersielle interesser og andre organisasjonar. Prosjektløyvingar til særskilte tiltak innanfor oppdraget har dukka opp no og då og blir vurdert meir systematisk for framtida.

Løyvingane over statsbudsjettet har vore stabile i mange år. I statsbudsjettet for 2026 fekk vi 2,5 millionar kroner i ekstraløyving for at Forbrukarrådet skal kunne

representere forbrukarane i klagenemndene på ein god måte. Når det kjem fleire og meir komplekse saker til nemndene, blir det lagt press på ressursane til Forbrukarrådet. Med den auka løyvinga vonar vi at vi slepp den situasjonen vi har hatt, der vi i fleire tilfelle ikkje har hatt høve til å stille i nemndsmøta. Dette er eit utfordrande område for Forbrukarrådet.

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

Forbrukartrender

Tidene er meir usikre enn på lenge, med både varme og kalde krigar, handelskrigar og kamp om posisjonar på verdsscena. Både dei demokratiske verdiane og den regelstyrte verda er under press. I forbrukarkvardagen er det siste svært alvorleg. Nedbygging av reglar gjer det mykje meir krevjande å vere forbrukar. Norske forbrukarar har etter den andre verdskrigen opplevd betre og betre rettार, noko som har gjort det rimeleg trygt og relativt enkelt å vere forbrukar. Men om nettverket av rettार fell eller ingen bryr seg om å oppfylle rettane og attpåtil slepp unna med det, då er det ikkje trygt og enkelt å vere forbrukar lenger. Då slit vi alle, ikkje minst dei som er sårbare og har det vanskeleg.

Sterke forbrukarrettar er ikkje skrivne i stein. Dei må heile tida vernast, styrkjast og betrast. Det må finnast vilje til å satse på forbrukarvern. Sjølv dei institusjonane som står på forbrukarane si side, ser ikkje ut til å vere trygge. I Noreg er Forbrukarrådet solid finansiert av staten, men det er ein modell med berre éi inntektskjelde. I Finland og Sverige er søsterorganisasjonane våre temmeleg overraskande fråtekne statsstøtta si i løpet dei siste åra. Det kan slå beina under arbeidet med å forsvare og å styrkje forbrukarvernet der. I tider med auka internasjonal konkurranse framfor internasjonalt samarbeid vil merksemda fort flytte seg til konkurransekrafta. Konkurransekraft trumfar forbrukaromsyn, og reguleringsiveren på forbrukarområdet er vikande.

Vi snakkar ikkje lenger om dyrtid, men det går ikkje fort med rentenedgangen, og straumprisane må framleis kontrollerast gjennom spesialordningar. Her må forbrukarane vere tolmodige. At inflasjonen viser teikn til å stabilisere seg på meir normale nivå, og at lønnsoppgjeret heldt reallønna oppe, er små stjerner på

"Tilgang til robuste betalingsløyser og naudsynte varer som mat, vatn, medisinar, bustad og energi er viktig for alle forbrukarar – både i kriser og elles."

nattehimmelen for forbrukarane. Ei endå meir usikker omverd kan komme til å påverke forsyningar og prisar, og alle må bu seg på overraskande situasjonar, også i rolla som forbrukar. Det er viktig å tenkje utover normalsituasjonen når det kjem til forbrukarrettar. Difor slår Forbrukarrådet i den nye strategien fast at tilgang til robuste betalingsløyser og naudsynte varer som mat, vatn, medisinar, bustad og energi er viktig for alle forbrukarar – både i kriser og elles.

Trygge forbrukarar

Verda er ikkje berre meir utrygg, men også stadig meir kompleks. Når styresmaktene er meir defensive med tanke på regulering, blir det ikkje lettare å vere forbrukar. Og når dei ikkje ivrar i handhevinga av forbrukarrettane våre, er det ikkje lett å få rett når du har rett. Marknadene blir meir kompliserte, og digitaliseringa aukar. Begge desse forholda gjer manipulerande marknadsføring mogleg. Som forbrukar er det lettare å gå seg vill og å bli lurt.

Det finst forretningsmodellar som byggjer på å utnytte sårbarheit. Når den du handlar med, veit alt om deg, er det lett å manipulere. Teknologien er lite open og algoritmene hemmelege. Plattformdominansen avgrensar vala våre og er oftast ikkje personvernvennleg.

Også nye system for kjøp og betaling gjer det lettare å få gjennomført og betalt for kjøp. Med lett tilgjengeleg kreditt oppå dette står fleire i fare for å ende med gjeld dei ikkje kan handtere.

Det er heller ikkje lett å ta miljøvennlege val i kvardagen, produkta har kort levetid, og vi er utsette for helseskadelege kjemikaliar. Klimaendringar og miljøforureining saman med konsekvensane av krig gjer verda utrygg. Naudsynte varer som mat og medisinar kan bli vanskeleg tilgjengelege når infrastrukturen er utsett.

Det er mange krefter som til saman kan gjere tilværet som forbrukar utrygt. Forbrukarane treng vern mot dette. Forbrukarrådet har valt «Trygge forbrukarar» som overskrift for den nye strategien fram mot 2030. Forbrukarane skal lettare kunne gjere trygge val og finne trygge produkt i trygge marknader.

Internasjonalt

Vi oppfattar gjerne Noreg som eit velregulert og velfungerande land, ikkje minst på forbrukarområdet. Men med aukande endringstakt i mange marknader veit vi at reguleringane ikkje held takt med utviklinga. Trenden er at der det trengst regulering, skjer det i minkande grad på nasjonalt nivå. Svært mykje av regelverksutforminga skjer no overnasjonalt, spesielt på EU-nivå. Vi må difor vende oss endå meir mot EU for å påverke regelverk.





Forbrukarrådet har i 2025 komme med i styret for BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), den europeiske paraplyorganisasjonen for forbrukarorganisasjonar som driv mykje lobbyarbeid inn mot EU. Det er nærast eit rammevilkår for Forbrukarrådet å samarbeide internasjonalt for å oppnå mest og best mogeleg for forbrukarvernet. Vi er også med i organisasjonar som CI (Consumers International), standardiseringsorganisasjonen ANEC (The European Consumer Voice in Standardisation) og TADC (Trans Atlantic Consumer Dialogue) – alle desse er sentrale arenaer for å påverke internasjonalt. I begge dei to siste er vi med i styret.

Forbrukaren er ikkje tent med reglar åleine. Skal reglane verke, må dei også handhevast. Presset på den regelstyrte ordenen internasjonalt gjer at ny regulering kjem i bakleksa. Samstundes er internasjonaliseringa i seg sjølv på vikande front, og merksemda vender seg innover mot nasjonane sjølve. Då får gjerne konkurransekraft prioritet over forbrukaromsyn på marknaden. Eit døme på dette er forenklingssjakkane som EU kom med i året som gjekk. Pakkane skal medverke til eit meir konkurransedyktig Europa og fjerne hindringar for næringsdrivande, som å lette på berekraftsrapporteringa og krava om aktsemd. Med den same grunngivinga er direktivet om grønne påstandar (Green Claims Directive) trekt tilbake. Det er altså ei frykt for at mindre føretak skal lastast ned med for mykje byråkrati. Dette kan også lesast inn i den tendensen som mange kjenner på – at berekraft ikkje er i vinden på same måte som før. Det

gjer det endå viktigare at mellom andre Forbrukarrådet står opp for eit berekraftig forbruk.

I motsett retning dreg ønsket til den nye forbrukarkommissæren Michael McGrath om å styrkje handhevinga av forbrukarregelverket. Forbrukarrådet og andre forbrukarforsvararar må venteleg gjere meir ut av dei reglane som allereie finst. Det må satsast på handheving. Handhevinga er også meir effektiv om ho er felles og overnasjonal. Dette er difor sentrale strategiar for både Forbrukarrådet og forbrukarorganisasjonane i Europa.

Ei utfordring med overnasjonal regelutforming er at harmoniseringa ikkje er saumlaus. Det er krevjande å gjere EU-reglar til norske reglar. Det blir fort kø, og det dukkar opp strukturelle utfordringar. Der EU gjerne lagar horisontale forordningar på tvers av sektorar, slit vi med å finne plassen for sakene i den meir vertikale styringsstrukturen vår. Det er ei utfordring for både implementering og samarbeid. Direktivet om retten til å reparere (Right to repair) blei vedteke i EU midt i 2024 og er enno ikkje implementert i Noreg.

"Forbrukaren er ikkje tent med reglar åleine. Skal reglane verke, må dei også handhevast."

Det skjer ei rekkje endringar i forbrukarregelverk i EU. Døme på nye reguleringar er mellom anna revideringa av tvisteløysingsdirektivet (ADR – Alternative Dispute Resolution) og revideringa av pakkereisedirektivet. Det er også på veg ei rettsakt som siktar på å tette hola i forbrukarvernet på det digitale området – Digital Fairness Act.

- Seinhaustes i 2025 vedtok EU sin nye forbrukaragenda mot 2030 (The 2030 Consumer Agenda) som peikar på fire område der forbrukarpolitikken må ta tak. Dette er ein handlingsplan for forbrukarar i den indre marknaden som fjernar det som er til hinder for at forbrukarane får full nytte av den indre marknaden.
- For å tryggje forbrukarane og spesielt barn i digitale samanhengar skal forbrukarvernet styrkjast gjennom tiltak for digital rettferd. Planen er å setje i verk ei ny lov om digital rettferd for forbrukarane (Digital Fairness Act) hausten 2026. EU skal arbeide for berekraftig forbruk gjennom å sikre at forbrukarane har tilgang til berekraftige produkt og tenester og gjennom å tryggje dei mot grønvasking.
- EU skal arbeide for effektiv handheving av regelverket og oppreising for forbrukarane for å tryggje dei mot marknadsaktørar som ikkje respekterer reglar. Samstundes skal dei tryggje lojale næringsdrivande mot urettferdig konkurranse. Det er meldt ei revidert regulering på forbrukartryggingsområdet (Consumer Protection Cooperation Regulation) hausten 2026.

Ny strategi klar

I desse utfordrande tidene må Forbrukarrådet, kanskje meir enn før, hjelpe forbrukarane og styrkje forbrukarmakta i samfunnet. For å vere den organisasjonen samfunnet krev at vi skal vere, og som vi sjølve vil vere, nemleg ein relevant og handlekraftig interesseorganisasjon som kjempar for forbrukarane sine rettar og styrkjer forbrukarmakta, har Forbrukarrådet laga ein ny strategi for dei neste fem åra.

Vi ønskjer å bidra til trygge og informerte forbrukarar i rettvisе og ansvarlege marknader. I tillegg til dei overordna strukturelle utfordringane held vi fast ved satsingsområda våre. Det er områda berekraftig forbruk, digitalisering av samfunnet og økonomisk

tryggleik. Det er på desse områda vi trur forbrukarutfordringane kjem til å bli mest tydelege.

Målsetjinga er å forsvare, bevare og forbetre forbrukarrettane. Med det bakteppet som er teikna her, gjer vi dette gjennom å sørgje for tryggleik for forbrukarane – forbrukarane skal lett kunne gjere trygge val og finne trygge produkt i trygge marknader.

Vi vil setje inn tiltak på fleire felt. Klageprosessen og tvisteløysinga på forbrukarområdet skal vere tilgjengeleg, rettvis og effektiv. Den som har rett, skal få rett. Då er det ikkje nok å ha eit klagesystem – systemet må fungere.

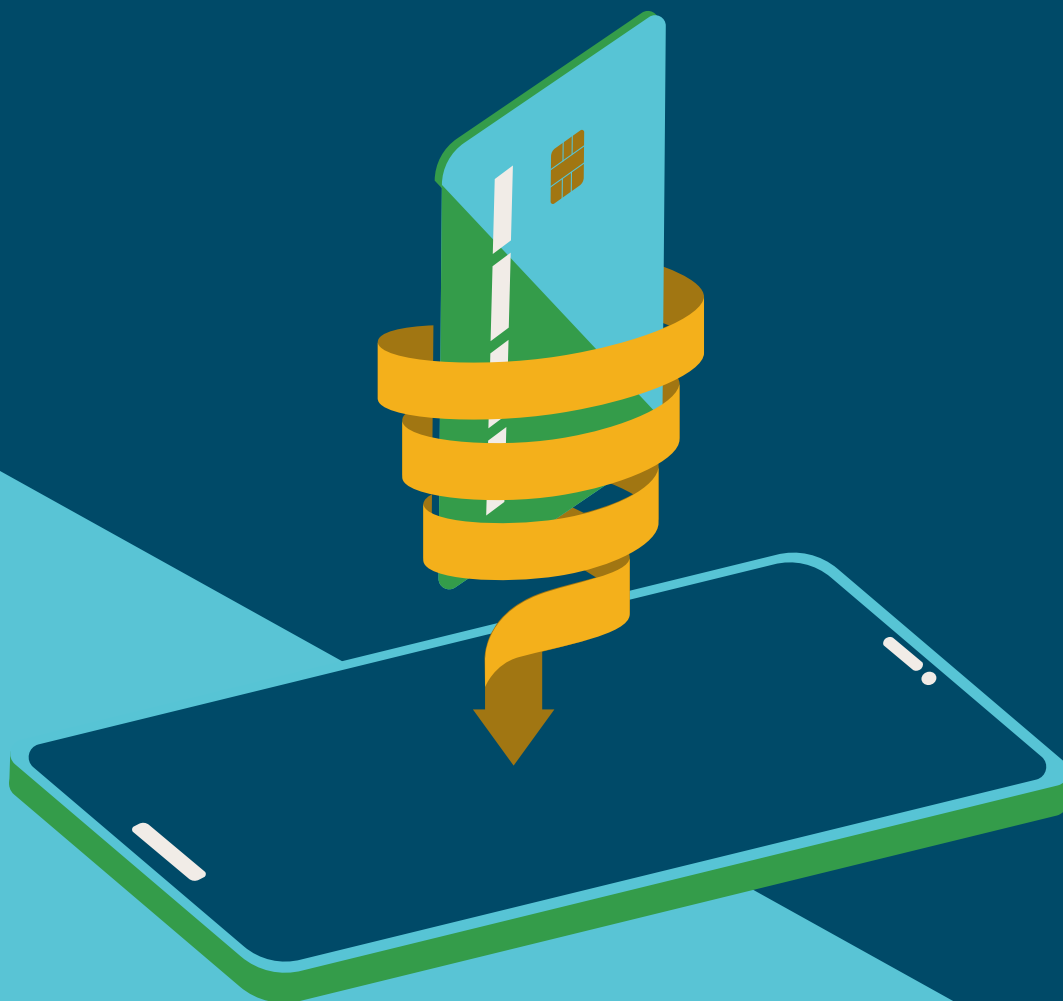
Forbrukarane skal møte rettvisе og forstålege avtalar utan skjulte eller uoversiktlege vilkår. Prisane skal vere tydelege, og ingen skal bli fanga i uønskte abonnement eller gjeldsfeller. Offentlege styresmakter skal sikre at reglane blir følgde, og at brot får tydelege konsekvensar. Tilsyna må sikrast mykje betre sanksjonar som verkar.

Forbrukarrådet vil kjempe mot forretningsmodellar som byggjer på å utnytte forbrukarane der dei er sårbare. Vi vil styrkje kravet om at digitale tenester og plattformer skal vere opne og forklarlege. Brukarane skal ikkje manipulerast, og teknologi og tenester skal formast til fordel for forbrukaren. Kjøpepress og manipulerande marknadsføring fører lett til overforbruk og meir avfall. Mange kjøper meir enn dei har oversikt over, og blir i praksis leidde inn i overforbruk dei kanskje ikkje forstår følgjene av. Det kan vere starten på ein gjeldsspiral. Vi må avdekkje og førebyggje mønster som skaper gjeldsspiralar. Forbrukarane må få sjansen til lettare å ta berekraftige val. Vi treng kunnskap om levetida til produkt og retten til reparasjon. Vi må få reguleringar som gjer ein sirkulær økonomi forbrukarvennleg. Marknadsregelverket må hindre manipulerande salsteknikkar og grønvasking, og vi må regulere miljømerkeordningar og breie standardisering meir ut. Skadelege produkt må fjernast frå butikkane, og merkinga må vere forståeleg og leseleg.

| Økonomisk sårbarhet

Folk skal ha **trygghet** for egen økonomi

Forbruksgjelden i Norge fortsetter å øke, og stadig flere unge får betalingsproblemer. Barne- og familieminister Lene Vågslid mener sterkere reguleringer må til.



– Den høye og voksende forbruksgjelda bekymrer aller mest. Kjøpepress, aggressiv kredittmarkedsføring og høye renter på forbrukslån gjør at en del får betalingsproblemer. Det rammer særlig unge og lavinntektsgrupper, sier hun.

Mange sliter med nedbetaling av gamle lån, og Vågslid understreker at situasjonen er spesielt krevende for dem som allerede er økonomisk sårbare.

«Unge har mindre erfaring med å ta opp lån. De må få klarere informasjon om hva kreditt faktisk koster, og kredittvurderinger må gjøres mye mer forsvarlig.»

Tiltak skal begrense skadevirkningene

Regjeringen har innført flere tiltak de siste årene for å redusere risikoen ved forbruksgjeld. Opprettelsen av gjeldsregistrene i 2019 er et av de mest effektive virkemidlene for å hindre at folk tar opp mer gjeld enn de kan håndtere.

– Vi er opptatt av å gi folk trygghet for økonomien. Stortinget har over tid innført tiltak for å hindre at folk havner i vanskelige situasjoner. I tillegg til gjeldsregistrene har vi revidert gjeldsordningsloven for å gjøre den mer tilgjengelig, sier Vågslid.

Utlånsforskriften er utvidet til å omfatte flere typer lån, og regjeringen har fremmet forslag om en ny inkassolov som skal styrke forbrukernes rettigheter. Vågslid mener reguleringene er helt nødvendige i møte med en bransje som ofte sitter med langt større informasjon og forhandlingskraft enn forbrukeren.

Samtidig er hun særlig bekymret for utviklingen blant unge voksne. Antallet inkassosaker i aldersgruppen har økt, og mange eksponeres for aggressiv markedsføring i sosiale medier.

Tjenester som «kjøp nå – betal senere» har også vokst raskt. Selv om dette i praksis er kreditt, følger ikke alle aktører regelverket. Forbrukertilsynet sendte derfor ut en veiledning i 2025 med varsel om skjerpet kontroll.

Strengere reguleringer på vei

Nye europeiske regler vil prege norsk kredittpolitikk fremover. EU har vedtatt et revidert forbrukerkreditt-direktiv, som blant annet regulerer markedsføring og åpner for mulige rentetak. Norge må nå ta stilling til hvordan direktivet skal innføres.

– Vi skal gi en vurdering til EU om rentetak.

Arbeiderpartiet har programfestet at vi vil se på strengere regulering av både markedsføring og urimelig høye renter, sier Vågslid.



Lene Vågslid, barne- og familieminister. Foto: Astrid Waller.

Hun understreker samtidig at finansnæringen selv må ta et større ansvar.

– Bransjen må sikre gode og trygge kredittvurderinger. Jeg forventer at gjeldsregistrene brukes aktivt, og at markedsføringen er redelig. Bankene må også gi god veiledning til dem som sliter, sier hun.

Regjeringen varsler at gjeldsregistrene skal styrkes og utvides, og at oppfølgingen av EUs nye kredittdirektiv blir en sentral oppgave i tiden fremover.

– Et styrket forbrukervern i møte med finanssektoren er en viktig prioritering. Vi skal gjøre vårt for at folk skal ha trygghet for egen økonomi, avslutter Vågslid.

Del 6

ÅRSREGNSKAP 2025

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 regnskapsstandardene. 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 95 553 000 som dekker

- basisbevilgningen

Post 51 Markedsportaler med en ramme på kr 33 423 000 som dekker

- Finansportalen
- Strømprisportalen

Forbrukerrådet hadde ved utgangen av 2025 benyttet ca. 4,6 millioner kroner mindre enn budsjettert. Post 50, basisbevilgningen, har et mindreforbruk på ca. 2,0 millioner kroner. Det skyldes i hovedsak

mindreforbruk på lønnskostnader, som er knyttet til høy avsetning til SPK, samt refusjoner fra NAV.

Post 51, markedsportaler, har et mindreforbruk på 2,6 millioner kroner. Det skyldes lavere investeringskostnader og andre driftskostnader enn budsjettert.

Lønnskostnader

De totale lønnskostnadene i Forbrukerrådet har økt fra ca. 77 millioner kroner i 2024 til ca. 83 millioner kroner i 2025.

Driftskostnader

Driftskostnadene for 2025 var på ca. 34,8 millioner kroner, noe som er en økning på ca. 1,6 millioner kroner i forhold til 2024. Dette skyldes i all hovedsak økning i lisenser på datasystemer.

Investeringer

Forbrukerrådet har benyttet i overkant av 9,9 millioner kroner til investeringer. Av dette er 8,0 millioner kroner knyttet til immaterielle eiendeler og portalene og nettsidene våre og 1,9 millioner kroner til IKT-utstyr og inventar.

Forbrukerrådet fikk våren 2024 tillatelse til å ta ned forsikringstjenesten på finansportalen.no, siden tjenesten var utdatert og datakvaliteten lite pålitelig. Vi har gjennom året arbeidet for å få tjenesten opp igjen og lanserer våren 2026 første versjon av forsikringstjenesten. På bakgrunn av dette gjorde vi i 2025 en omgruppering til Immaterielle eiendeler under utførelse på ca. 6,5 millioner kroner.

Revisjon

Den årlige revisjonen av regnskapene blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjonen av årsregnskapet for 2025 er per dags dato ikke endelig avsluttet.

Oslo 15. mars 2026



Gunstein Instefjord
fungerende direktør



Monica Rolfsen
styreleder



Vigdis Anita Gåskjenn
nestleder



Hallgeir Sjøstad
styremedlem



Hans Petter Nygård-Hansen
styremedlem



Helga Baardsdatter Kristiansen
styremedlem



Atle Hamar
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 viser alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

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. Det 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 inntekten fra bevilgninger og tilsvarende som benyttes til anskaffelse av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler som balanseføres, inntektsføres ikke på anskaffelsestidspunktet. Denne delen av inntekten 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 på regnskapslinjen «statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler». Periodens inntektsføring fra avsetningen resultatføres som inntekt fra bevilgninger. Det 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 arbeidsgiverandelen 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 de enkelte virksomhetenes forhold, ikke for grupper av virksomheter samlet. At den er hendelsesbasert, betyr at den tar hensyn til de faktiske hendelsene i medlemsbestanden i virksomheten, slik at premiereserven er a jour i forhold til medlemmets opptjening. Medlemsandelen på to prosent av lønnsgrunnlaget er uendret.

Leieavtaler

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

Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

Anleggsmidler er varige og betydelige eiendeler som disponeres av virksomheten. Med varig menes utnyttbar levetid på tre år eller mer. Med betydelig menes enkeltstående anskaffelser (kjøp) med anskaffelseskost på kr 50 000 eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger.

Kjøp av bistand til utvikling av programvare er balanseført.

Kontorinventar og datamaskiner (PC-er, 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 bruk eller utnyttelse, dersom virkelig verdi er lavere enn balanseført verdi.

Investeringer i aksjer og andeler

Investeringer i aksjer og andeler er balanseført til kostpris på anskaffelsestidspunktet. Investeringer i aksjer og andeler er vurdert til laveste verdi av balanseført verdi og virkelig verdi.

Egenutvikling av programvare

Kjøp av bistand til utvikling av programvare er balanseført. Utgifter til 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 anskaffelseskost og virkelig verdi.

Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

Fordringer

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

Statens kapital

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

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

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

Statens konsernkontoordning

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

Nettobudsjetterte virksomheter

Virksomheten tilføres likvider løpende gjennom året i henhold til utbetalingsplanen fra det overordnede departementet, og disponerer en egen oppgjørskonto i konsernkontoordningen i Norges Bank. Denne renteberegnes ikke. Nettobudsjetterte virksomheter beholder likviditeten ved årets slutt.

Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2025

Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling 2025
860	Forbrukerrådet	50	Basisbevilgning	95 553 000
860	Forbrukerrådet	51	Markedsportaler	33 423 000
Sum utgiftsført				128 976 000

Beholdninger rapportert i likvidrapport **	Note*	Regnskap 2025
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank	9	29 534 205
Endringer i perioden		781 968
Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank		30 316 172

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

Konto	Tekst	Note*	2025	2024	Endring
820803	Beholdninger på konto(er) i Norges Bank	10	30 316 172	29 534 205	781 968
	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.

Note C Oversikt over binding på framtidige års bevilgninger

Avtaler om leie av kontorlokaler*

Gjenværende varighet per 31.12.	Årlig leibeløp	Av neste års bevilgning	Av senere års bevilgning	Samlet binding på framtidige års bevilgninger
Varighet inntil 1 år				0
Varighet 1-5 år	8 650 000	8 650 000	11 127 973	19 777 973
Varighet over 5 år				0
Totalt	8 650 000	8 650 000	11 127 973	19 777 973

Andre vesentlige leieavtaler**

Gjenværende varighet per 31.12.	Årlig leibeløp	Av neste års bevilgning	Av senere års bevilgning	Samlet binding på framtidige års bevilgninger
Varighet inntil 1 år				0
Varighet 1-5 år	7 369 000	7 369 000	29 476 000	36 845 000
Varighet over 5 år				0
Totalt	7 369 000	7 369 000	29 476 000	36 845 000

Vesentlige avtaler om kjøp av tjenester

Gjenværende varighet per 31.12.	Årlig leibeløp	Av neste års bevilgning	Av senere års bevilgning	Samlet binding på framtidige års bevilgninger
Varighet inntil 1 år	631 000	631 000		631 000
Varighet 1-5 år	11 070 000	11 070 000	32 820 000	43 890 000
Varighet over 5 år				0
Totalt	11 701 000	11 701 000	32 820 000	44 521 000

* Vår husleieavtale går ut i april 2028.

** Andre vesentlige leieavtaler gjelder i all hovedsak lisenser til systemer.

Resultatregnskap

		31.12.2025	31.12.2024
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	126 198 213	118 253 807
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	0	280 000
Inntekt fra gebyrer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	71 382	39 521
Andre driftsinntekter	1	0	0
<i>Sum driftsinntekter</i>		126 269 595	118 573 328
Driftskostnader			
Lønnskostnader	2	82 744 518	77 232 432
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3.4	8 716 394	8 175 359
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3.4	0	0
Andre driftskostnader	5	34 808 113	33 163 344
<i>Sum driftskostnader</i>		126 269 026	118 571 134
Driftsresultat		570	2 194
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	0	0
Finanskostnader	6	570	2 194
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		-570	-2 194
Resultat av periodens aktiviteter		0	0
Avregninger og disponeringer			

Balanse

Eiendeler		31.12.2025	31.12.2024
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Programvare og lignende rettigheter	3	17 941 271	24 265 711
Immaterielle eiendeler under utførelse	3	6 481 106	0
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		24 422 377	24 265 711
II Varige driftsmidler			
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	2 489 670	1 815 019
<i>Sum varige driftsmidler</i>		2 489 670	1 815 019
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	7	110 225	110 225
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		110 225	110 225
Sum anleggsmidler		27 022 272	26 190 955
B. Omløpsmidler			
I Beholdning av varer og driftsmateriell			
II Fordringer			
Andre fordringer	8	2 431 070	2 097 842
<i>Sum fordringer</i>		2 431 070	2 097 842
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Bankinnskudd	9	30 316 172	29 534 205
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		30 316 172	29 534 205
Sum omløpsmidler		32 747 242	31 632 047
Sum eiendeler drift		59 769 515	57 823 001
IV Fordringer vedrørende innkreivingsvirksomhet og andre overføringer			
Sum eiendeler		59 769 515	57 823 001

Statens kapital og gjeld

	Note	31.12.2025	31.12.2024
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapskapital			
II Avregninger			
Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)		0	0
Sum avregninger		0	0
III Utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3,4	26 912 047	26 080 730
Ikke inntektsført bevilgning	10	11 256 311	9 119 915
Sum utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)		38 168 358	35 200 645
Sum statens kapital		38 168 358	35 200 645
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelser			
II Annen lagsiktig gjeld			
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		3 404 264	3 808 985
Skyldig skattetrekk		3 286 535	2 569 126
Skyldige offentlige avgifter		3 196 723	3 097 078
Avsatte feriepenger		7 677 171	6 406 545
Ikke inntektsført tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte)		0	0
Annen kortsiktig gjeld	11	4 036 464	6 740 622
Sum kortsiktig gjeld		21 601 157	22 622 357
Sum gjeld		21 601 157	22 622 357
Sum statens kapital og gjeld drift		59 769 515	57 823 001
IV Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer			
Sum statens kapital og gjeld		59 769 515	57 823 001

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

	31.12.2025	31.12.2024
Kontantstrømmer fra driftsaktiviteter		
Innbetalinger		
innbetalinger av bevilgning	128 976 000	124 539 000
innbetalinger av tilskudd og overføringer	0	280 000
innbetalinger fra salg av varer og tjenester		
andre innbetalinger	926 160	501 039
Sum innbetalinger	129 902 160	125 320 089
Utbetalinger		
utbetalinger for kjøp av varer og tjenester	-43 365 768	-40 397 380
utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	-76 150 709	-69 322 980
utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	-56 004	-99 527
andre utbetalinger		
Sum utbetalinger	-119 572 480	-109 819 887
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter *(se avstemming)	10 329 679	15 500 202
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter		
innbetalinger ved salg av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		
utbetalinger ved kjøp av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-9 547 712	-9 131 755
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	-9 547 712	-9 131 755
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter		
innbetalinger av virksomhetskaper		
tilbakebetalinger av virksomhetskaper		
utbetalinger av utbytte til statskassen		
Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	0	0

	31.12.2025	31.12.2024
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	781 967	6 368 447
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse	29 534 205	23 165 757
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt	30 316 172	29 534 205

Avstemming

	31.12.2025	31.12.2024
avregning bevilgningsfinansiert virksomhet	0	0
disponering av periodens resultat (til virksomhetskapital)		
bokført verdi avhendede anleggsmidler		
ordinære avskrivninger	8 716 394	8 175 359
nedskrivning av anleggsmidler		
avsetning utsatte inntekter (tilgang anleggsmidler)	-9 547 712	-9 131 755
endring i statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	831 318	956 397
endring i ikke inntektsført bevilgning	2 136 395	2 159 975
endring i beholdninger av varer og driftsmateriell		
endring i kundefordringer		
endring i leverandørgjeld	-404 721	967 221
endring i ikke inntektsført tilskudd og overføringer	0	-280 000
effekt av valutakursendringer		
poster klassifisert som investerings- og finansieringsaktiviteter	9 547 712	9 131 755
poster klassifisert som kontantstrømmer knyttet til overføringer		
endring i andre tidsavgrensningposter	-949 707	3 521 250
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter*	10 329 679	15 500 202

Note 1

Driftsinntekter

	31.12.2025	31.12.2024
Inntekt fra bevilgninger		
Inntekt fra bevilgninger*	127 029 531	119 210 204
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-9 547 712	-9 131 755
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)	8 716 394	8 175 359
+ 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	126 198 213	118 253 807
*Vesentlige tildelinger kan spesifiseres på egne linjer.		
Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	0	280 000
Andre tilskudd og overføringer	0	0
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	0	280 000
Inntekt fra gebyrer	0	0
Sum inntekt fra gebyrer	0	0
Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekt, unntatt avgiftsplikt	71 382	39 521
Sum salgs- og leieinntekter	71 382	39 521
Andre driftsinntekter		
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	0	0
Andre inntekter	0	0
Sum andre driftsinntekter	0	0
Sum driftsinntekter	126 269 595	118 573 328

Note 2

Lønnskostnader

	31.12.2025	31.12.2024
Lønn	62 426 902	57 753 721
Feriepenger	7 863 400	6 801 272
Arbeidsgiveravgift	10 140 786	9 593 160
Pensjonskostnader*	5 762 447	5 392 645
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-5 408 498	-4 035 947
Andre ytelser	1 959 482	1 727 580
Sum lønnskostnader	82 744 518	77 232 432

Antall utførte årsverk	76	71
-------------------------------	-----------	-----------

Lønn og andre ytelser til virksomhetsleder **		
Inger Lise Blyverket	878 624	1 700 495
Gunstein Instefjord	1 266 079	0

Lønn og andre ytelser til styreleder og de enkelte medlemmer av styret ***		
Vigdis Anita Gåskjenn	79 052	59 201
Monica Rolfsen	114 207	0
Ingvill Kvernmo	29 309	96 255
<i>Atle Hamar</i>	<i>49 450</i>	<i>49 349</i>
<i>Hans-Petter Nygård-Hansen</i>	<i>26 350</i>	<i>16 696</i>
<i>Helga Bårdsdatter Kristiansen</i>	<i>70 154</i>	<i>38 444</i>
<i>Helge Thorbjørnsen</i>	<i>17 241</i>	<i>28 532</i>
<i>Silje Ask Lundberg</i>	<i>147</i>	<i>14 079</i>
<i>Hallgeir Sjøstad</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

* Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2025 10,3 prosent (arbeidsgiverandel av pensjonspremie på artskonto 542/pensjonsgrunnlaget i 2024 rapportert til SPK). For regnskapsåret 2024 utgjorde premiesatsen 11,3 prosent.

** Blyverket sluttet i august 2025, og Instefjord ble konstituert som leder ut året.

*** Kvernmo gikk av som styreleder oktober 2024. Gåskjenn fungerte som styreleder fra oktober 2024 til mai 2025.

Det foreligger ingen vesentlige avtaler som innebærer fremtidige forpliktelser.

Note 3

Immaterielle eiendeler

	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	84 388 709	0	84 388 709
Tilgang i året	7 631 566	0	7 631 566
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	-6 481 106	6 481 106	0
Anskaffelseskost 31.12.	85 539 170	6 481 106	92 020 276
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	60 122 998	0	60 122 998
Ordinære avskrivninger i året	7 474 900	0	7 474 900
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2025	17 941 271	6 481 106	24 422 377
Avskrivningssatser (levetider)	5 år / lineært	Ingen avskrivning	

Note 4

Varige driftsmidler

	Tomter	Bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transportmidler	Driftsløse inventar verktoy o.l.	Anlegg under utførelse	Infrastruktur-eiendeler	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	0	0	15 268 575	0	0	15 268 575
Tilgang i året	0	0	0	1 916 146	0	0	1 916 146
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	17 184 721	0	0	17 184 721
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	13 453 556	0	0	13 453 556
Ordinære avskrivninger i året	0	0	0	1 241 494	0	0	1 241 494
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0	0	0	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2025	0	0	0	2 489 670	0	0	2 489 670

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

Note 5

Andre driftskostnader

	31.12.2025	31.12.2024
Husleie*	8 060 282	8 345 583
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	10 117	90 916
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	338 784	293 649
Leie maskiner, inventar og lignende	8 585 764	6 780 452
Mindre utstysanskaffelser	17 037	88 081
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	19 221	76 475
Kjøp av konsulenttjenester	4 550 839	4 564 116
Kjøp av andre fremmede tjenester	3 683 868	4 806 668
Reiser og diett	749 373	782 674
Øvrige driftskostnader	8 792 829	7 334 729
Sum andre driftskostnader	34 808 113	33 163 344

Tilleggsinformasjon om operasjonelle leieavtaler

Gjenværende varighet	Type eiendel					
	Immaterielle eiendeler	Tomter, bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transportmidler	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 2 år på rapporteringstidspunktet. Årlig husleiekostnad er kroner 8 208 000.

Note 6

Finansinntekter og finanskostnader

	31.12.2025	31.12.2024
Finansinntekter		
Annen finansinntekt	0	0
Sum finansinntekter	0	0
Finanskostnader		
Rentekostnad	570	2 194
Sum finanskostnader	570	2 194

Note 7

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
Balanseført verdi 31.12.2025							110 225	110 225

Note 8

Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2025	31.12.2024
Forskuddsbetalt lønn	0	12 750
Reiseforskudd	9 637	0
Personallån	118 742	88 966
Forskuddsbetalte leie	246 376	425 484
Andre forskuddsbetalte kostnader	1 326 047	747 076
Andre fordringer	730 269	823 566
Sum andre kortsiktige fordringer	2 431 070	2 097 842

Note 9

Bankinnskudd, kontanter og lignende

	31.12.2025	31.12.2024
Innskudd statens konsernkonto (nettobudsjetterte virksomheter)	30 316 172	29 534 205
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende	30 316 172	29 534 205

Note 10

Ikke inntektsført bevilgning (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2025	31.12.2024	Endring
Ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)			
Ikke inntektsført bevilgning post 50, basisbevilgning	-956 179	-131 901	824 278
Ikke inntektsført bevilgning post 51, basisbevilgning	-3 110 206	-1 988 014	1 122 192
Ikke inntektsført bevilgning, Prosessfond	-7 189 926	-7 000 000	189 926
<i>Sum ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)</i>	<i>-11 256 311</i>	<i>-9 119 915</i>	<i>2 136 396</i>
Sum ikke inntektsført bevilgning	-11 256 311	-9 119 915	2 136 396

Note 11

Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2025	31.12.2024
Skyldig lønn	-829	-19 486
Annen gjeld til ansatte	2 913 240	2 975 425
<i>Avsetning for lønnsoppgjør*</i>	<i>0</i>	<i>1 890 299</i>
Påløpte kostnader	1 124 053	1 894 384
Sum ikke inntektsført tilskudd og overføringer	4 036 464	6 740 622

* På bakgrunn av at lønnsoppgjøret i staten for 2024 ikke var ferdigstilt før i slutten av november 2024, fikk ikke virksomheten utbetalt resultatet av lønnsoppgjøret i 2024. Virksomheten gjorde derfor et estimat for lønnsavsetningen for det sentrale lønnsoppgjøret (lokale og eventuelt sentrale tillegg) pr. 31.12.24. Avsetningen inkluderte også virksomhetens eget bidrag til lønnsforhandlinger utover det som ble fremforhandlet sentralt.



Få tips og råd på forbrukerradet.no

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

FORBRUKERRÅDET
Org. Nr.: 871033382

Riksrevisjonens beretning

Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert årsregnskapsoppstillingene for Forbrukerrådet for regnskapsåret 1. januar til 31. desember 2025. Årsregnskapsoppstillingene består av oppstillingene av bevilgningsrapporteringen og virksomhetsregnskapet, inklusiv kontantstrømoppstillingen og notene, herunder et sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.

Oppstillingen av virksomhetsregnskapet viser driftsinntekter på 126 269 595 kroner og driftskostnader på 126 269 026 kroner.

Etter Riksrevisjonens mening

- oppfyller årsregnskapsoppstillingene gjeldende krav,
- gir oppstillingen av bevilgningsrapporteringen et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger for regnskapsåret 2025, og kapitalposter per 31. desember 2025, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten, og
- gir oppstillingen av virksomhetsregnskapet et dekkende bilde av virksomhetens resultater og kontantstrømmer for 2025, samt eiendeler, gjeld og statens kapital per 31. desember 2025, i samsvar med de statlige regnskapsstandardene (SRS).

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med lov om Riksrevisjonen (riksrevisjonsloven) og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon (ISSAI-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til loven og standardene er beskrevet nedenfor under *Riksrevisjonens oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapsoppstillingene*. Vi er uavhengige av virksomheten i samsvar med kravene i lov 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 omfatter ledelseskomentarene (del VI) og annen øvrig informasjon i årsrapporten (del I-V).

Riksrevisjonens konklusjon ovenfor om årsregnskapsoppstillingene dekker ikke informasjonen i den øvrige informasjonen i årsrapporten.

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 og årsregnskapsoppstillingene og den kunnskap 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. Ledelsen og styret er også ansvarlige for slik intern kontroll som de 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 og ISSAI-ene, 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 og ISSAI-ene, 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 reglementet.
- 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.

Vi kommuniserer med ledelsen og styret blant annet om det planlagte innholdet i og tidspunktet for revisjonsarbeidet, og eventuelle vesentlige funn i revisjonen, herunder vesentlige svakheter i intern kontroll som vi avdekker gjennom revisjonen. Vi informerer det overordnede departementet om funn og svakheter.

Oslo, 7. mai 2026

Etter fullmakt

Tor Digranes
ekspedisjonssjef

Usman Asif
avdelingsdirektør

Beretningen er godkjent og ekspedert digitalt.