



FORBRUKERRÅDET

PÅ LAG MED FORBRUKERNE I 70 ÅR

Årsrapport 2023

Forsidebildet er fra 9. oktober 1953 da Forbrukerrådet hadde sitt aller første møte. I midten ser vi den åpenbart spente og nyoppnevnte lederen i Forbrukerrådet, Ragnar Christiansen (31), senere både statsråd og fylkesmann. Han er omgitt av rådets øvrige representanter, som heller ikke visste hva de gikk til. Fra venstre: O.C. Stenseng (Vararep. for NKL) Agda Dalen, Astri Fosser, Peder Søyland, Liv Østlie, Lilly Teigen (vararep) Ethel Dæhlie og Paul Engstad (vararep). Foto: NTB arkiv



FORBRUKERRÅDET
Årsrapport 2023

Design: VON Kommunikasjon

Anekdotellustrasjoner: Monografisk / VON Kommunikasjon

Trykk: Oslo digitaltrykk

Se årsrapporten på nett: www.forbrukerradet.no/forside/om-oss/arsrapport/

Forord

Årsrapporten er den formelle tilbakemeldingen til Barne- og familiedepartementet (BFD) om bruken av årets bevilgning over statsbudsjettet. Rapporten gir en redegjørelse for Forbrukerrådets virksomhet og resultater i året som gikk. Årsrapporten skal fungere som grunnlagsdokument for BFDs styring av Forbrukerrådet. Forbrukerrådets årsrapport for 2023 er strukturert etter rapporteringskrav fra Direktoratet for økonomistyring (DFØ) med supplerende krav fra BFD.

Oslo, 15. mars 2024



Inger Lise Blyverket

Her i årsrapporten kan du lese et lite utvalg anekdoter, som er skrevet til Forbrukerrådets 70-årsjubileum i 2023. Anekdotene er skrevet av Jarle Oppedal i Forbrukerrådet, tidligere redaktør i Forbrukerrapporten.

Innhold

	Forord	3
Del 1	Styrets beretning	8
Del 2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	14
Del 3	Årets aktiviteter og resultater	22
	Resultater ifølge krav i tildelingsbrevet, samlet vurdering	23
	Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid	24
	Satsingsområder 2023	26
	Forbrukerrådets juridiske arbeid	36
	Veiledning av forbrukerne	38
	De digitale tjenestene våre	40
	70 år på lag med forbrukerne	42
Del 4	Styring og kontroll i virksomheten	50
Del 5	Vurdering av framtidsutsikter	58
Del 6	Årsregnskap 2021	66
	70 år på lag med forbrukerne	
1950-tallet	Forbrukerrådet tester egg	6
1960-tallet	Surt i Høyesterett	12
1970-tallet	For eller mot farge-tv?	20
1980-tallet	Rullebrettforbudet	48
1990-tallet	Vi vil være på tv	56
2000-tallet	Hva er greia med testene?	64
2010-tallet	Tvist om tvisteløsning	86

1950-tallet

FORBRUKERRÅDET TESTER EGG



1953

1955

2023

En famøs eggtest fra 1955 forsterket Forbrukerrådets frie stilling. Landets første forbrukerminister slo fast at ingen kunne gripe inn, etter at Forbrukerrådet fikk hele bransjen og Stortinget på nakken.

Norske eggentraler, som i dag tilsvare Prior, ønsket å innføre kvalitetsmerking av egg. Både myndighetene og Forbrukerrådet lurte på om det var ren markedsføring eller om det var en grundig og reell kvalitetskontroll som hadde verdi for forbrukerne.

Kjøpte 1000 egg

Forbrukerrådet tok saken og kjøpte rundt 1000 egg fra tre byer, både kvalitetsmerket og umerket. Eggene ble undersøkt av landets fremste eksperter fra Landbrukshøgskolen på Ås. Resultatet viste at det i to av byene ikke var noen påviselig kvalitetsforskjell, mens det i Oslo var de umerkede eggene som kom best ut. Bransjen fortvilte og slo tilbake. Bondepartipolitikeren og nestleder i landbrukskomiteen på Stortinget, Hans Borgen, som selv var bonde og sentral i landbruks-samvirket, forlangte at Aase Bjerkholt, landets første forbrukerminister, skulle disiplinere Forbrukerrådet.

Spørsmålet lød:

«Vil departementet sørge for at Forbrukerrådet for fremtiden ikke undergraver produsentenes arbeid for

kvalitetsforbedring av varene, slik tilfellet har vært gjennom Forbrukerrådets anvendelse av materialet fra sin eggeundersøkelse siste høst?»

Aase Bjerkholt skjønnte nok de prinsipielle implikasjonene det hadde når Forbrukerrådet fikk sin første kritikk direkte i Stortinget. Hun svarte (utdrag):

«Et av hovedmotivene med opprettelsen av et Forbrukerråd var å skape et fellesorgan, som på vegne av de forskjellige forbrukergrupper kunne vareta forbrukernes interesser, blant annet overfor statsmyndighetene. (...).

Da det har vært meningen å gi Rådet den friest mulige stilling også overfor myndighetene, er det i vedtektene ikke gitt fullmakt for noe departement til å gi Rådet instruks eller gripe inn i dets disposisjoner (...).

Etter min mening er det nettopp denne frie stillingen som gjør at Rådet har mulighet for å opptre som representant for forbrukerne. Hvis det skulle gis instruks fra departementenes side om Rådets behandling av de enkelte saker, ville Rådet miste sin verdi som fellesrepresentant for de forskjellige forbrukergrupper (...).

Jeg er derfor ikke på noen måte innstilt på å søke gjennomført noen innskrenkning i Forbrukerrådets myndighetsområde (...).

Det eneste eggprodusentene og omsetningsentralene etter dette har å beklage seg over, er at resultatene ikke var slik de gjerne kunne ønske.»

Fint med noen som setter skapet på plass.



Del 1

STYRETS BERETNING

Forbrukerrådet markerte i 2023 sitt 70-årsjubileum. Behovet for et forbrukerråd startet med husmødre som forvaltet knappe husholdningsbudsjett og trengte råd om hvilke varer som var rimeligst og best, etter at forbruksvanene ble endret etter krigen. Forbrukerrådet er fortsatt like aktuelt. I dag gir Forbrukerrådet alle forbrukere råd om deres rettigheter, vi veileder i komplekse markeder, og vi påvirker samfunnet i en forbrukervennlig retning.

Dyrtid

Som i 1953 har forbrukernes økonomiske situasjon også preget 2023. Økende rentenivå og raskt stigende priser påvirker forbrukeres hverdag. Forbrukerrådet har bidratt til å belyse forbrukernes økonomiske situasjon i dyrtiden.

Stigende utlånsrenter har satt søkelyset på bankenes rentepraktis. Forbrukerrådet har dokumentert hvordan bankene er raske med å sette opp utlånsrentene, men ikke like raske med å sette opp innskuddsrentene. Dette har igjen aktualisert behovet for bedre bankkonkurranse. Forbrukere kan spare mye ved å bytte bank.

Spar penger og miljø med Forbrukerrådet

Når forbrukerne får økte utgifter, blir forbrukerrettighetene enda viktigere – spesielt for de som har minst. Går vaskemaskinen i stykker, er gode garanti- og reklamasjonsrettigheter et vern mot høye reparasjonsutgifter.

At produkter varer lenge og kan repareres, og at reservedeler er tilgjengelige i hele produktlevetiden, er ikke bare økonomisk fornuftig, det sparer også miljøet for unødvendige utslipp. Det må lønne seg å reparere fremfor å kjøpe nytt. Forbrukerrådet har i lys av dyrtiden valgt å løfte frem denne sammenhengen og behovet for en mer bærekraftig og sirkulær økonomi.

Bredt engasjement for forbrukerne

Forbrukerrådets strategiske satsinger på bærekraft, digital utvikling og økonomisk sårbarhet legger føringer for arbeidet vårt. Disse hovedtrendene påvirker forbrukerne og våre prioriteringer. Samtidig arbeider vi også med andre utfordringer forbrukerne møter gjennom et år. Forbrukerrådet har blant annet jobbet med å forsterke husleieloven som en forbrukerlov, og her har vi fått gjennomslag for et krav om at det settes ned et eget lovutvalg. Vi har også jobbet med overprisede fakturagebyrer og barn og unges digitale rettigheter.

Stortingets behandling av folkehelsemeldingen ga et flertall for å innføre en aldersgrense på energidrikker med høyt koffeininnhold. Det ble også flertall for å innføre et forbud mot reklame for usunn mat og drikke rettet mot barn og unge. Begge sakene har Forbrukerrådet arbeidet med over lang tid. Flertallet bak sakene markerer et tydelig forbrukerpolitisk gjennomslag.

Utviklingen innenfor generativ kunstig intelligens vil prege forbrukernes hverdag i tiden fremover. Forbrukerrådet har lagt frem en bred rapport om effektene av teknologien, og vi har posisjonert oss som en viktig aktør på teknologifeltet.

Forbrukerrådets forbrukerkonferanse har etablert seg som en møteplass for et bredt utvalg av aktører innen forbrukernes interesser. Konferansen gjennomføres for å sette søkelyset på viktige forbrukerutfordringer og øke oppmerksomheten om forbrukerpolitikken. Årets konferanse ble preget av dyrtiden og forbrukernes økonomiske situasjon samt barn og unges digitale rettigheter.

Forbrukerrettigheter under press

Et godt utenomrettslig klagetilbud er avgjørende for å sikre forbrukernes interesser. Norge har et bredt tilbud av bransjevise nemnder som behandler klager fra

forbrukere. Forbrukerrådets representasjon i nemndene har vært under press som følge av et økt antall og mer kompliserte saker. Det er et stort potensial for mer samarbeid mellom nemndene for å sikre et bedre tilbud til forbrukerne. Samtidig har flybransjen over tid hatt en kritikkverdig kundebehandling som har gitt store utfordringer for Flyklagenemnda.

Forbrukerrådets advokatordning har løftet frem flere juridiske problemstillinger med mål om å avklare forbrukernes rettigheter. Her velger styret å trekke frem Forbrukerrådets innsats for å sikre refusjon til studenter som opplevde at studieopphold i utlandet ble avlyst under koronapandemien.

På forbrukerradet.no får forbrukerne tips, råd, produkttester, kalkulatorer og tjenester.

Digital omstilling

Forbrukerrådet har gjennomført en digital omstilling og etablert en felles helhetlig arkitektur som skal sikre at driften av Forbrukerrådets tjenester kan forenkles betydelig. Den nye arkitekturen skal gi bedre tjenester og styrket informasjon til forbrukerne og ikke minst gi oss kapasitet til å kunne utvikle nye tjenester. Dette vil sette oss i enda bedre stand til å utføre samfunnsoppdraget vårt.

Gode råd til forbrukerne

Forbrukerrådets nettsider er plattformen for alle våre digitale tjenester og for produkttester og informasjon til forbrukerne. Vi gir forbrukerne førkjøpsråd blant annet med vekt på bærekraft. Vi skal være et kontaktpunkt for forbrukermakten i det grønne skiftet.

I 2023 veiledet vi nær 50 000 forbrukere direkte via vår veiledningstjeneste på e-post og telefon. Veiledningstjenesten gir forbrukerne informasjon om deres rettigheter, slik at de settes i stand til å kreve sin rett.

Vi veileder også forbrukerne gjennom medieoppslag. Forbrukerrådet har i 2023 vært omtalt i nær 9000 redaksjonelle artikler, mot om lag 7500 i 2022. Med medieoppslag når vi raskt ut til mange forbrukere med informasjon om forbrukerfeller og hva man skal gjøre om skaden allerede har skjedd. Kjennskapen til Forbrukerrådet er høy, og våre talspersoner er mye brukt.

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

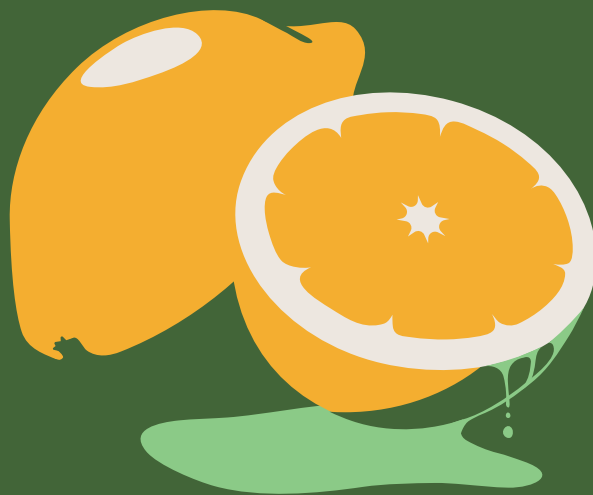
Et solid Forbrukerråd

Styret konstaterer at arbeidsmiljøet i Forbrukerrådet er meget godt. Medarbeiderundersøkelsen fra 2023 viser at de ansatte opplever en høy grad av engasjement, støtte, rolleklarhet og mestring samtidig som det er en god balanse mellom arbeid og fritid. Et forhøyet sykefravær er likevel bekymringsfullt, og det jobbes aktivt med å forebygge både kort- og langtidsfravær. Styret har gjennomført en rekrutteringsprosess for åremålet som direktør i Forbrukerrådet for perioden 2024–2029, og er svært tilfreds med at eksisterende direktør Inger Lise Blyverket har takket ja til et nytt åremål.

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

1960-tallet

SURT I HØYESTERETT



1953

1962

2023

Forbrukerrådet drev nybrottsarbeid da vi begynte med produkttester som viste navngitte produkters gode og dårlige egenskaper. Det fikk økonomiske konsekvenser for de næringsdrivende, og Forbrukerrådet ble saksøkt for økonomisk tap. Først ut: Sitronblanding

Selv om noen kunne ønske det, fantes det ikke straffebestemmelser som kunne tøyte Forbrukerrådet. Ikke ville myndighetene gjøre det heller. Men erstatningsretten var skjønsmessig og flytende, så det som måtte skje, skjedde: Forbrukerrådet ble saksøkt for å ha påført næringen økonomisk tap.

Slike enkelthendelser får noen ganger avgjørende betydning, som for eksempel da Forbrukerrådet i 1956 skrev en artikkel om et nytt produkt som virket litt oversolgt. Artikkelen førte Forbrukerrådet til Høyesterett og en viktig prinsipiell avgjørelse.

Det hadde kommet noen forbrukerklager på markedsføringen av produktet Limonina Vitaminica, et slags sitronprodukt på plastflaske. Forbrukerrådet fikk innholdet analysert, og innholdet stemte ikke med markedsføringen av produktet.

Lag det selv

Forbrukerrådet skrev at denne sitronblandingen kunne husmødrene lage selv for en brøkdell av prisen.

Forbrukerne oppfattet budskapet og salget stupte. Importøren tapte penger og gikk til sak mot Forbrukerrådet for økonomisk tap knyttet til «uriktige og tendensiøse opplysninger». Saken gikk hele veien gjennom rettssystemet og Forbrukerrådet vant i alle instanser, også i Høyesterett.

I Høyesteretts dom fra 1962 står det: «Ved bedømmelsen av Forbrukerrådets opptreden i denne sak har jeg lagt betydelig vekt på rådets alminnelige stilling og ansvar som et offentlig organ, opprettet etter beslutning av Stortinget for å dekke et viktig og alment anerkjent behov, veiledning med hensyn til varevalg for det uorganiserte forbrukende publikum. Idet jeg viser til de opplysninger om Forbrukerrådets opprettelse og virksomhet som inneholdes i de tidligere dommer skal jeg tilføye, at rådet etter arten av dets virksomhet utøver en funksjon som er vesentlig forskjellig fra den som tilligger statsorganer som ved forbud eller påbud gjør direkte inngrep i borgernes rettsstilling.»

I klartekst: Forbrukerrådet har ikke formell makt, men kan gjerne bruke sin uformelle makt til å si fra, som Forbrukerrådet er opprettet for å gjøre – uten at det skal medføre økonomisk ansvar.

A-creme-saken

Dette skapte en viss selvsikkerhet hos Forbrukerrådet. Så sent som for 10 år siden, gikk importøren av A-creme til lignende søksmål for vår omtale av produktene i Hormonappen vår. Saken gikk i to instanser og saksøker tapte.

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

Del 2

INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

I denne delen beskrives Forbrukerrådets organisasjon, mål og samfunnsoppdrag.

Samfunnsoppdraget

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.

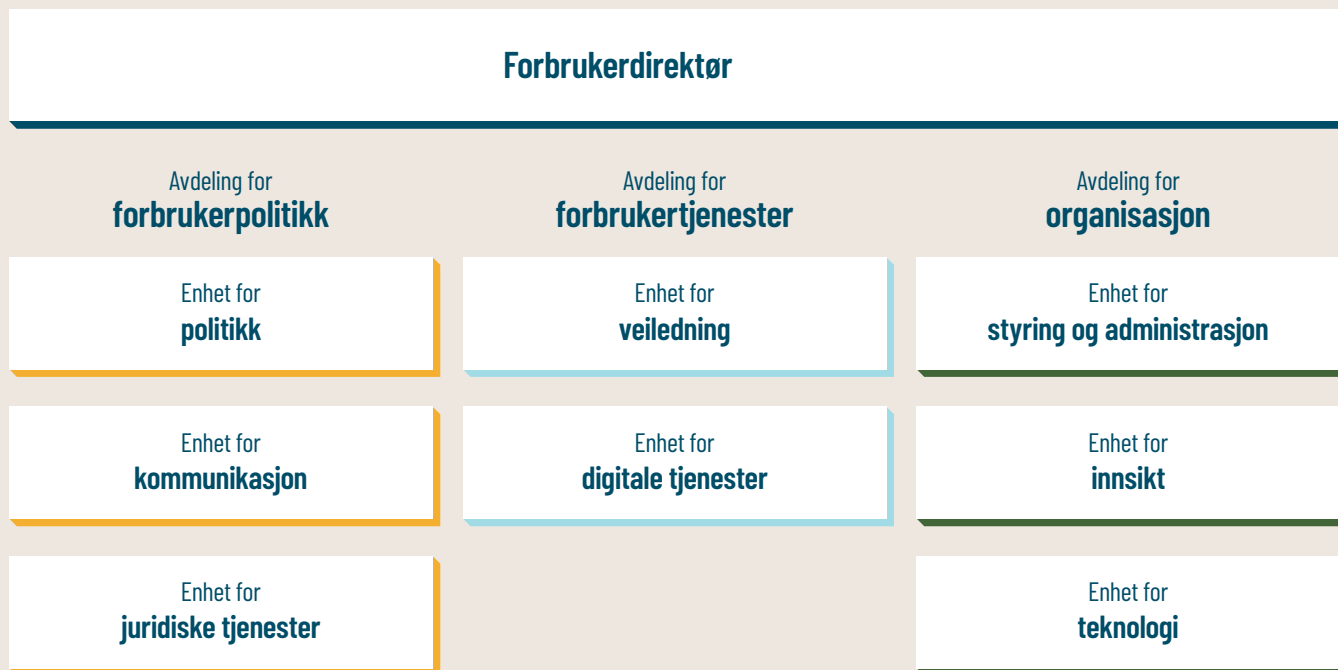
Formålet til Forbrukerrådet er ifølge vedtektene § 1 å «arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling. I dette ligger at Forbrukerrådet skal være en interessepolitisk pådriver.»

Forbrukerrådets resultatkjede

Innsatsfaktorer	Aktiviteter	Produkter/tjenester	Brukereffekt	Samfunnseffekt
72 utførte årsverk 122,6 millioner kroner i tildeling over statsbudsjettet	Veiledningstjeneste Informasjonsarbeid Nettsteder og digitale tjenester Mediearbeid Innsiktsarbeid Kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet Kontakt med næringsliv, politikere, organisasjoner og myndigheter Internasjonalt arbeid Seminarer/Foredrag Kampanjer Deltakelse i offentlige utvalg og lovutvalg Bistand i rettsaker Deltakelse i nemnder Høringssvar	Posisjoner og politikkutvikling Rapporter Kontrakter ved kjøp/salg Nyhetsbrev Undersøkelser Forbrukertester Analyse Standardisering Rettighetsinformasjon Forbrukerrådet.no Tips og råd gjennom media og på sosiale medier Digitale tjenester: • finansportalen.no • strømpris.no • etisk bankguide • flykalkulatoren	Kunnskapsrike og bevisste forbrukere Gode forbrukervalg gjennom sammenligningsportaler Hjelp til selvhjelp Færre konflikter gjennom gode forbrukerkontrakter Klagehjelp Bedre forbrukerlovgivning Bedre forbrukervern	Mer effektive og oversiktlige forbrukermarkeder Markeder i balanse Et samfunn der forbrukernes stemme blir hørt Et mer forbrukervennlig samfunn Et mer bærekraftig samfunn

Organisasjonskart

Forbrukerrådets organisasjonskart per 31. desember 2023.



Team

Forbrukerrådets tverrfaglige team per 31. desember 2023.

Teamene er sammensatt av fagpersoner på tvers av avdelinger.



Team
**digital utvikling
og sårbarhet**



Team
bærekraft



Team
**økonomisk
sårbarhet**



Team
**forbruker-
rettigheter**



Team
**velfungerende
markeder**



Team
forbrukerradet.no



Team
strøm



Team
**kompetanse,
internkommunikasjon
og kultur**

Organisasjon og ledelse

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

Styret besto per 31. desember 2023 av:

Leder:

Ingvill Kvernmo, direktør for eierstyring i Helse Midt-Norge (bilde)

Nestleder:

Vigdis Anita Gåskjenn, direktør for finans, strategi og bærekraft ved Stiftelsen Diakonova Haraldsplass

Styremedlemmer:

Hans-Petter Nygård-Hansen, daglig leder og eier av KommFrem

Helge Thorbjørnsen, professor ved Norges Handelshøyskole

Silje Ask Lundberg, programsjef / Campaign manager, Oil Change International

Atle Hamar, direktør i Lotteri- og stiftelsestilsynet

Elin Vestrum, ansattrepresentant,

med personlig vararepresentant Ingrid Sande Kvålen



Styreleder Ingvill Kvernmo.

Foto: Helen Mehammer/Forbrukerrådet



Styret. Foran fra venstra: Vigdis Anita Gåskjenn, Silje Ask Lundberg, Atle Hamar og Hans-Petter Nygård-Hansen. Bak fra venstre: Elin Vestrum og Helge Thorbjørnsen.

Foto: Helen Mehammer/Forbrukerrådet



Forbrukerrådets ledergruppe per 31. desember 2023: Fredrik Färber, Inger Lise Blyverket, Trine Gamst. Bakgrunnen på bildet er redigert ved hjelp av generativ kunstig intelligens. Foto: Helen Mehammer/Forbrukerrådet

Ledelsen besto per 31. desember 2023 av

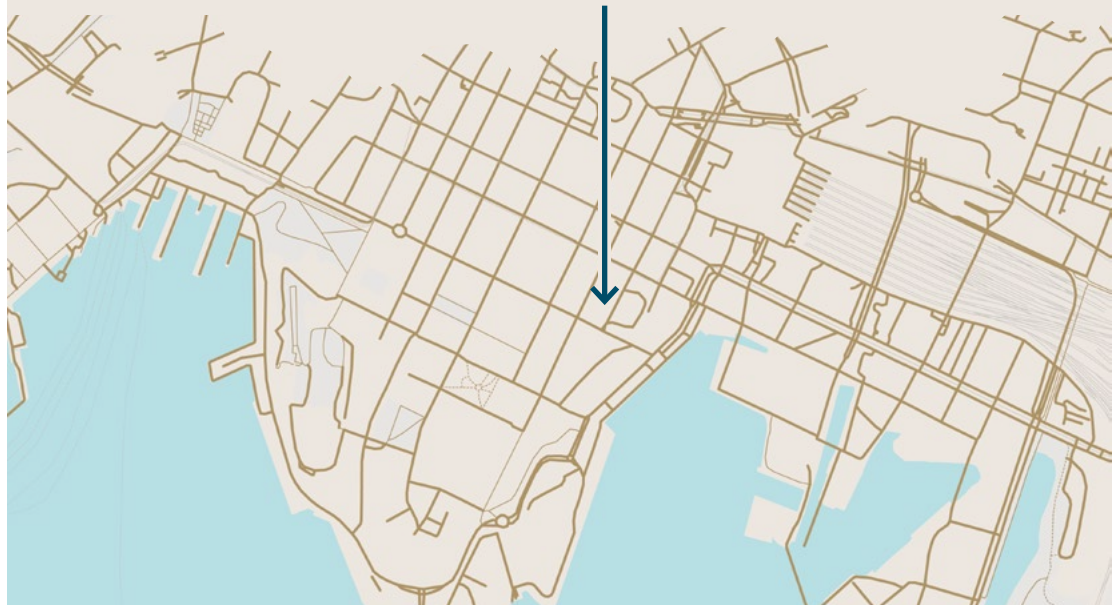
Inger Lise Blyverket, direktør

Fredrik Färber, avdelingsdirektør for forbrukerpolitikk og kommunikasjon

Trine Gamst, avdelingsdirektør for organisasjon og fungerende avdelingsdirektør for forbrukertjenester

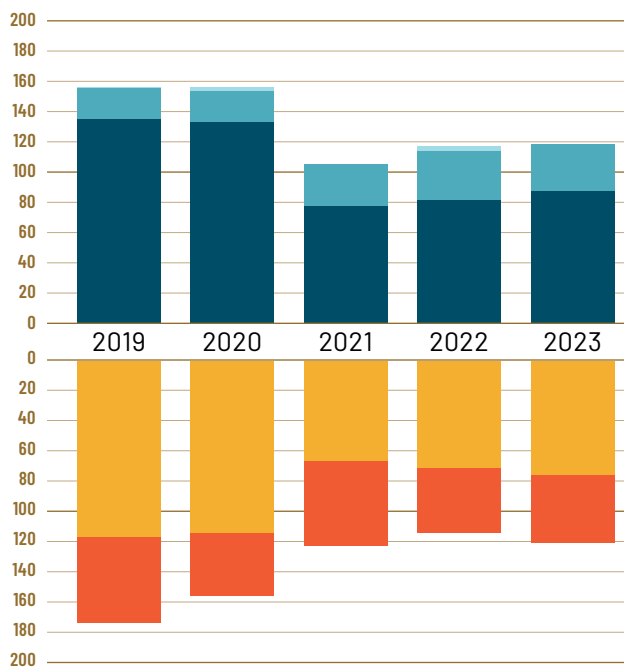
Lokalisering

Forbrukerrådet holder til i Fred Olsens gate 1 i Oslo.

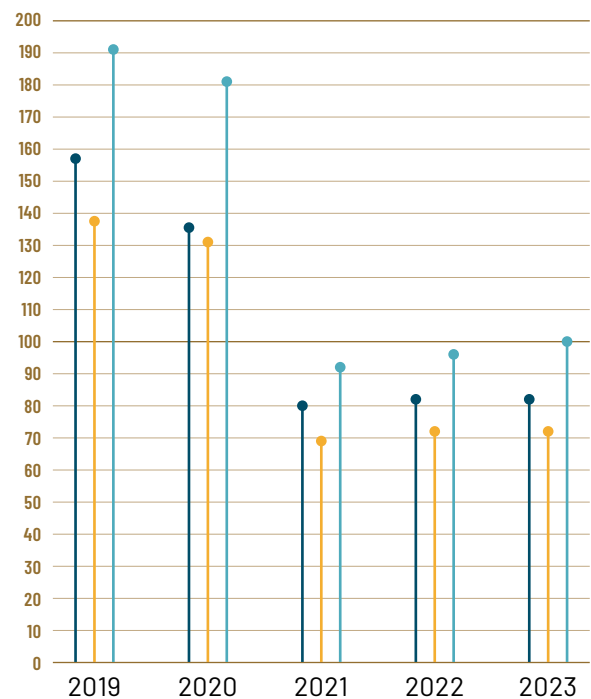


Nøkkeltall for 2023

Nøkkeltall	2023	2022
Samlet tildeling post 50	87 865 000	81 641 000
Samlet tildeling post 51	30 938 000	32 512 000
Tilleggsbevilgninger	0	3 300 000
Totalt	118 803 000	117 453 000
Planlagte årsverk	82	82
Utførte årsverk	72	72
Antall ansatte	100	96
Totale driftskostnader (inkludert lønn)	122 905 537	113 348 950
Lønnskostnader	75 062 196	70 064 032
Andel lønnskostnader	61,1%	61,8%
Lønnskostnader per årsverk	915 392	854 439
Lønnskostnader per utførte årsverk	1046 163	978 274



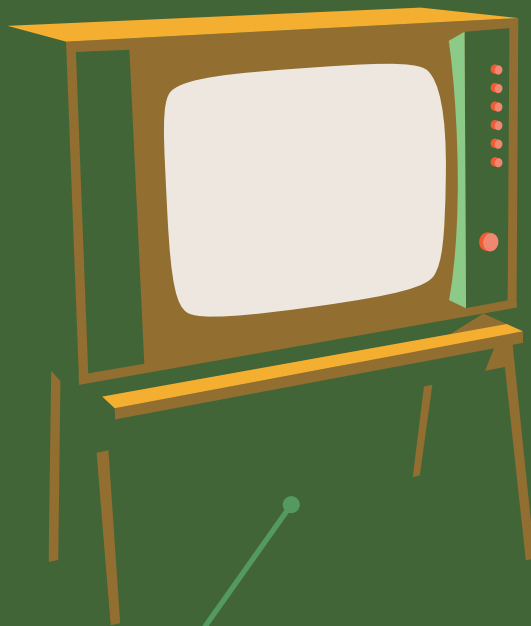
■ Samlet tildeling post 50
 ■ Lønnskostnader
 ■ Andre kostnader
 ■ Samlet tildeling post 51
 ■ Tilleggsbevilgninger



● Planlagte årsverk
 ● Utførte årsverk
 ● Antall ansatte

1970-tallet

FOR ELLER MOT FARGE-TV?



1972



1953

2023

En av de mest hardnakkede mytene om Forbrukerrådets litt rare standpunkter er at vi var mot farge-tv. Kan det være riktig?

Norge var det siste landet i Europa uten farge-tv, da NRK innførte farge-tv i 1972.

NRK holdt igjen

Før innføringen hadde NRK pålagt seg selv et forbud mot farge-tv fordi det var så omstridt blant politikerne. Teknologien var der, men NRK fjernet likevel farger fra sendingene. Thor Heyerdahls dokumentar fra Ra-ekspedisjonene er et slikt eksempel – tatt opp i farge, sendt i svart-hvitt. Vinter-OL i Grenoble i 1968 var en utfordring for NRK, vinterlekene ble nemlig sendt direkte fra Frankrike i farger, men folk flest hadde ikke fargemottakere.

Bare fornuftig, ikke moralsk

Forbrukerrådet tok selvfølgelig tak i spørsmålet om fargefjernsyn. Spørsmålet var imidlertid ikke om innføringen av farge-tv var riktig eller ikke. Det verken var eller er Forbrukerrådets oppgave å avgjøre det. Vi godtok, og godtar fortsatt, teknologisk utvikling.

Det Forbrukerrådet imidlertid tok tak i, var det som mest angikk forbrukerne – nemlig selve

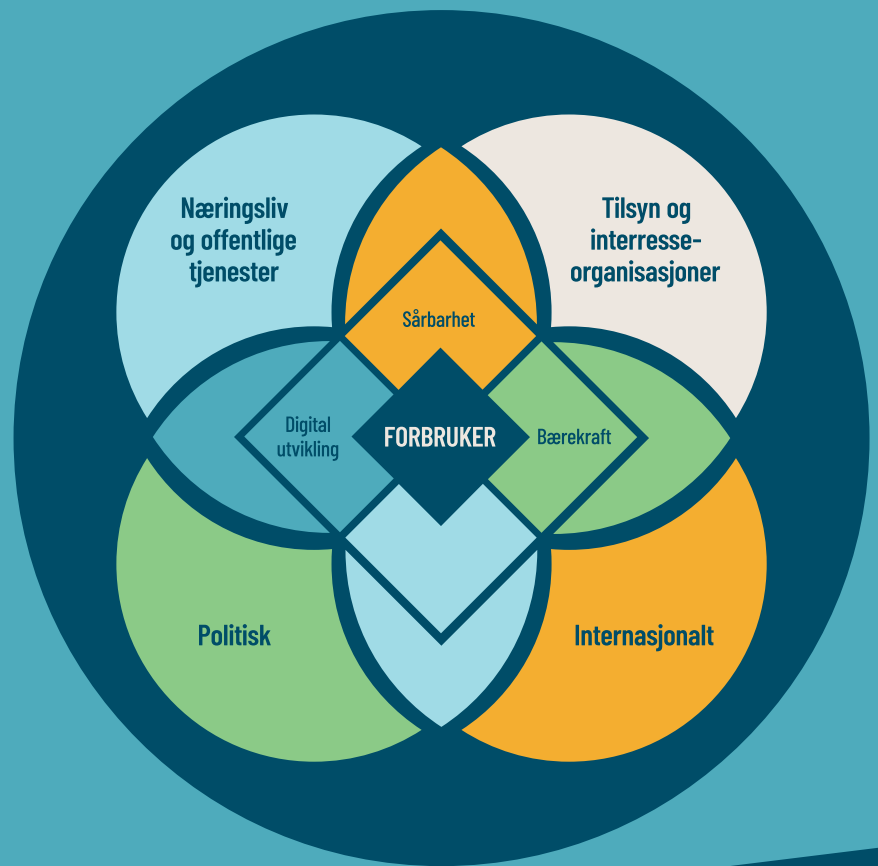
fjernsynsapparatet, som var temmelig dyrt. Og vi var tidlig ute. Allerede i januar 1971 – året før innføringen – hadde Forbruker-rapporten en bredt anlagt artikkel om kjøp av farge-tv. Ikke uventet var overskriften «Tenk på dette før de kjøper farve-TV»:

- Fargeapparatet koster tre ganger så mye.
- Alle fargesendinger kan mottas i svart-hvitt.
- Lisensavgiften for farge-tv blir vesentlig høyere.
- Reparasjonsutgiftene for farge-tv blir høyere, fordi apparatet er mer komplisert.
- Etter reparasjon på verksted, må apparatet justeres på nytt hjemme.
- Svart-hvitt sendinger blir bedre på svart-hvitt apparat.
- Farge-apparatene trenger to separate kalibreringer i hjemmet og kan ikke flyttes etterpå.
- Prisen på samme apparattype kan variere fra butikk til butikk.

I tillegg gjengis en svensk test av 17 tv-merker. Kun syv av disse var godkjent av Nemko i Norge, og av disse syv var kun tre markedsført i Norge. Ikke noe stort utvalg med andre ord. Prisen var mellom 6000 og 7000 kroner (drøyt 60 000 kroner i dag), og forventet tid mellom hver nødvendig reparasjon var bare cirka ett års bruk.

Motstanderne

Flere politikere og politiske partier var mot innføringen av farge-tv. Da saken var oppe i Stortinget 10. desember 1971, stemte 94 for og 34 mot. To partier stemte mot – Senterpartiet og Venstre, pluss noen enkeltrepresentanter fra Arbeiderpartiet og Kristelig Folkeparti. Det var denne gjengen Einar Førde var spydig mot da han fra Stortingets talerstol sa: «Me får finne oss i at synda har kome til jorda, men vi vil ikkje ha ho i fargar».



Del 3

ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

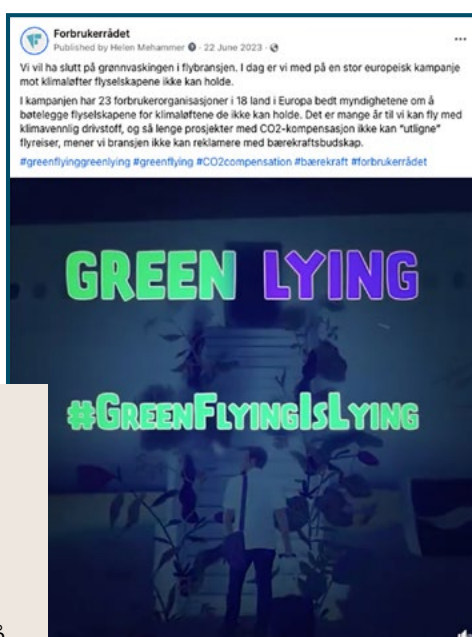
Dette kapittelet handler om det vi har levert i 2023.

Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultater 2023	
Rollen som interesseorgan		
Oppsummering av Forbrukerrådets aktiviteter og vurdering av resultatene knyttet til rollen som interesseorgan	Se rapportens del 3 for nærmere omtale.	●
Forbrukerrådets informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler		
Antall henvendelser fra forbrukere gjennom hhv. telefon, e-post, brev og andre kanaler	Telefon: 30 566 E-post/nett: 19 143	●
Andelen av de spurte som oppgir at de har kjennskap til Forbrukerrådets informasjonsløsninger	Den årlige bytteundersøkelsen viser at 41 prosent kjenner til Finansportalen, at 37 prosent kjenner til strømpris.no, og at 83 prosent kjenner til forbrukerradet.no.	●
Gjennomsnittlig antall unike brukere av markedsportalene per uke	Finansportalen: 41 622 Strømprisportalen: 19 500 Forbrukerradet.no: 60 600	●
Kort oversikt over hva som er gjort for å videreutvikle og sikre høy kvalitet på de ulike portalløsningene i 2022	Vi jobber med å forbedre alle de digitale tjenestene gjennom ulike tiltak. Se del 3 for nærmere omtale.	●
Kort rapport om utviklingen og bruken av Kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet	Vi har publisert 15 produkttester i 2023. I snitt har vi hatt 23 100 besøkende per måned (beregnet ut fra antall unike besøkende). Se del 3 for nærmere omtale.	●
Oppsummering av tilstanden på det forbrukerpolitiske området	For nærmere omtale se del 3.	●
Administrative forhold		
Bruk av lærlingordningen	Forbrukerrådet har hatt to lærlinger i 2023. En av lærlingene avsluttet sin kontrakt i november.	●
Effektivisering av konsulentbruken på områder der det ligger til rette for bruk av interne ressurser og kompetanse	Se rapportens del 4 for nærmere omtale.	●
Vurdering av mulighetene for desentralisert arbeid	Forbrukerrådet holder til i Oslo og har derfor ingen mulighet til å tilby ansatte desentralisert arbeid som kan oppfylle en forventning om å tilhøre et lokalt kontorfellesskap andre steder i landet. Se rapportens del 4 for nærmere omtale.	●
Tillitsreform – vurdering av relevante forhold innenfor egen organisasjon	Forbrukerrådet har blant annet lagt til rette for større grad av autonomi i oppgaveløsningen for alle ansatte.	●
Personalforvaltning – kort redegjørelse for Forbrukerrådets oppfølging av IA-avtalen	Vi tilrettelegger etter behov, og personalforvaltning, arbeidsmiljø og sykefraværsoppfølging er jevnlig tema i lederutviklingsprogram. Se del 4 for nærmere omtale.	●
FNs bærekraftsmål – kort redegjørelse for Forbrukerrådets oppfølging av bærekraftsmålene	Vi er miljøsertifisert, noe som i seg selv krever at virksomheten driftes på en bærekraftig måte. I tillegg har vi satt i gang flere store satsninger innen bærekraft som skal gjøre det enklere for forbrukerne å ta bærekraftige valg. Se del 3 for nærmere omtale.	●

Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid

Viktige forbrukerseiare i 2023



Skjermdump av videoen publisert på Facebook som var en del av BEUC-kampanjen.

Grønnvasking og flyreiser

I juni ba Forbrukerrådet, sammen med den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUC, Europakommisjonen og forbrukermyndighetene om å slå ned på villedende miljøpåstander fra flyselskaper. Europakommisjonen og -parlamentet har blitt enige om å forby påstander om klimanøytralitet på kjøp av såkalte kompenserende tiltak.

Aldersgrense for kjøp av energidrikk

Forbrukerrådet har over tid dokumentert at stadig flere barn og unge drikker energidrikk jevnlig, og at debutalderen går ned. Vi har derfor jobbet aktivt for å få innført en aldersgrense for kjøp av energidrikk. I juni vedtok Stortinget å be regjeringen om å innføre en slik aldersgrense.

Markedsføring av usunn mat og drikke

Forbrukerrådet har i lengre tid etterlyst bedre vern for barn og unge mot markedsføring av usunn mat og drikke. Stortinget har nå bedt om et forbud mot markedsføring av usunn mat og drikke rettet mot barn og unge under 18 år.



Fakturagebyrer

Forbrukerrådet har dokumentert at forbrukere betaler skyhøye fakturagebyrer. Arbeidet har gitt resultater, og Forbrukertilsynet ser nå på høyere gebyrer i både primærhelsetjenesten og teleselskapene.

Urimelige gebyrer på mange fakturaer, foto: Adobe Stock

Grindr-gebyr

Forbrukerrådet klagde i 2020 datingappen Grindr inn til Datatilsynet for brudd på personvernforordningen. Datatilsynet ila Grindr et gebyr på 65 millioner kroner, og Personvernemnda har nå varslet at de opprettholder gebyret. Det sender et kraftig signal til alle selskaper som driver med kommersiell overvåkning.

Trygghet for leietakere

Forbrukere som leier bolig, mangler bostabilitet, frihet, privatliv og rett til å skape et eget hjem. Derfor har Forbrukerrådet i lang tid jobbet for å få husleieloven omgjort til en forbrukerlov, og vi har krevd at det settes ned et eget lovutvalg. Det har vi fått gjennomslag for, og arbeidet er nå i gang.

Satsingsområder i 2023

Forbrukerrådets satsingsområder er som i 2022 nært knyttet til viktige samfunns- og forbrukerutfordringer som omhandler digital sårbarhet, bærekraftig utvikling og økonomisk sårbarhet. Nedenfor følger en oversikt over noen av sakene vi har jobbet med i 2023.

Økonomisk sårbarhet



Dyrtid

På Forbrukerkonferansen 26. september lanserte Forbrukerrådet sammen med forbruksforskningsinstituttet SIFO en rapport om forbrukernes økonomiske trygghet. Rapporten viser at husholdninger har fått svekket økonomisk trygghet gjennom dyrtiden, og at det er de mest sårbare som rammes hardest. Mange forbrukere står overfor vanskelige valg for å kunne betale for nødvendigheter som mat og strøm.

Pris- og rentestigning har ført til en økning i antallet inkassosaker for forbrukere med betalingsutfordringer. På toppen av prisstigningen tynges mange sårbare forbrukere av høye inkassogebyrer. Forbrukerrådet har jobbet for å redusere gebyrene, fremmet behovet for å få på plass et inkassoregister, drevet aktiv veiledning ovenfor forbrukere med betalingsvansker og etterlyst en ny inkassolov. Når flere forbrukere får betalingsproblemer, blir et forbrukervennlig inkassoregelverk enda viktigere.



Panelsamtale om dyrtid og hva finansnæringen og politikerne kan gjøre. Fra venstre: Heidi Nordby Lunde (H), Andreas Sjalg Unneland (SV), forbrukerdirektør Inger Lise Blyverket, Marianne Marthinsen fra Finans Norge, og konferansier Svein Tore Bergestuen. Foto: Helen Mehammer/Forbrukerrådet

Bank- og rentemarkedet i utakt

For å utfordre bankmarkedet har vi kartlagt hvor lang tid bankene bruker på å heve henholdsvis innskuddsrenta og utlånsrenta. Bankene bruker åtte ganger så lang tid på å øke renta på innskudd som på lån. Overskuddene bankene får på høye utlånsrenter og lave innskuddsrenter, gir underskudd i husholdningsbudsjettene til mange familier i Norge. Vi har oppfordret forbrukerne til å sjekke rentebetingelsene de får av banken sin, og tatt til orde for at det bør bli enklere å bytte bank.

Skyhøye fakturagebyrer

Forbrukerrådet har dokumentert at norske forbrukere betaler skyhøye fakturagebyrer når de skal betale for ulike tjenester, for eksempel et besøk hos fastlegen¹. Arbeidet har gitt resultater, og Forbrukertilsynet ser nå nærmere på høye gebyrer i både primærhelsetjenesten og teleselskapene. Overprisede fakturagebyrer er imidlertid fortsatt en utbredt praksis i mange bransjer.

«Melin Collectors [...] skor seg på de som er såpass utafør når de er hos legen, at de overser betalingsautomaten og heller ikke får med seg betalingsoppfordringen etterpå.»

«Som doktor opplever man noen ganger at det er pasientens økonomi som er problemet, og i 'gamle dager' var det da lett å slette egenandelen. Men i det nye systemet er dette tungvint og komplisert. Når egenandelen ikke blir slettet, hender det at fattige pasienter forlater legekontoret med ubetalt regning, og da er systemet automatisk og ubarmhjertig i sin purring med gebyr.»

¹ Forbrukerrådet 2022a. Gebyrfabrikker.

«Det er tilnærmet umulig å få betalt på buss, trikk, bybane og tog uten å ha smarttelefon med app [...]. Det er diskriminerende at en må ha en smarttelefon med app for å kunne reise med offentlig transport.»

«Der man må bekrefte med SMS, er det problematisk for personer som ikke ser godt eller har dårlig motorikk.»

Utenforskap

I året som har gått, har vi også dokumentert hvordan mange forbrukere ikke får tilgang til viktige varer og tjenester.² Mens de fleste av oss beveger oss i et digitalt samfunn uten problemer, opplever andre at de blir stående utenfor. Mange tusen nordmenn møter stengte dører til helt sentrale varer og tjenester fra både kommersiell og offentlig sektor fordi de mangler nødvendig nettilgang, maskin- eller programvare. Omtrent 200 000 personer har ikke BankID, og cirka like mange mangler smarttelefon. I tillegg er det en betydelig gruppe som av ulike årsaker ikke benytter seg av teknologien selv om de har tilgang til den.



Panel samtale i forbindelse med presentasjon av utenforskapsrapporten. Fra venstre: Barne- og familieminister Kjersti Toppe (Sp), Sofie Høgestøl (V) og forbrukerdirektør Inger Lise Blyverket. Foto: Helen Mehammer/Forbrukerrådet

Et krevende strømmarked

Fremtidens strømmarked vil kreve mer av norske forbrukere. I vår årlige strømundersøkelse³ kommer det frem at mange forbrukere ikke vet hvilken avtale de har, og at de tror det er fare for å bli lurt når de kjøper strøm. Forbrukerrådet har deltatt aktivt i høringer og i samfunnsdebatten om hvordan strømmarkedet kan reguleres ytterligere for å heve forbrukerbeskyttelsen.

«Ble overtalt av en selger på stand, men avtalen var slett ikke så bra som vi var forespeilet.»

«Fastpris med pristak viste seg å være dobbelt så dyrt som spot. Ren svindel [...].»

«Jeg fikk mye høyere strømregning pga. gebyrer de ikke hadde fortalt om – og måtte betale 2500 kr for å komme meg ut av avtalen!»

² Forbrukerrådet 2022b. Utenforskap i forbrukarmarkedene. Undersøkelsen er gjennomført av YouGov på oppdrag fra Forbrukerrådet.

³ Forbrukerrådet 2023a. Strømundersøkelsen. Datainnsamlingen er gjennomført av Norstat på oppdrag fra Forbrukerrådet.

Standardkontrakter og forbrukerfleksibilitet

Forbrukerrådet har engasjert seg i utviklingen av de nye standardkontraktene i strømmarkedet. Vårt ønske er en forskriftsregulering som gir én felles standard for alle selskaper som omsetter strøm til forbrukere i Norge.

I 2023 har vi arbeidet med en rapport om markedet for sanntidsmålere for strøm. Rapporten viser at markedet er umodent, og at forbrukere som kjøper sanntidsmåler av et strømsalgsselskap, kan bli utsatt for innlåsingseffekter, det vil si at forbrukerne opplever å få en høyere terskel for å skifte strømvaktale. Forbrukerrådet mener derfor at energimyndighetene må fastsette egne standarder for sanntidsmålere.

Trygghet for leietakere

Forbrukere som leier bolig, mangler bostabilitet, frihet, privatliv og rett til å skape et eget hjem. Forbrukerrådet har derfor i lang tid arbeidet for å få husleieloven omgjort til en forbrukerlov. Med det mener vi at loven i større grad skal se på leietakeren som en forbruker, med videre rettigheter og bedre beskyttelse. Vi har krevd at det settes ned et eget lovutvalg, og det har vi fått gjennomslag for. I juni oppnevnte regjeringen et utvalg som blant annet skal gå gjennom husleieloven. Utvalget skal vurdere og foreslå endringer som styrker leietakeres rettigheter og sikrer grunnleggende botrygghet. Dette vil gjøre at loven er tilpasset dagens situasjon i leiemarkedet. Forbrukerrådet er representert i utvalget.

Utfordrende marked for håndverkertjenester

Håndverkertjenester har alltid vært et utfordrende marked for forbrukerne. For å forstå utfordringene og hvorfor de oppstår, har vi gjennomført en omfattende kvalitativ og kvantitativ undersøkelse blant norske forbrukere.⁴ Rapporten publiseres i 2024, men vi gjengir noen av sitatene som er tenkt brukt i rapporten, og som alle tematiserer viktige utfordringer i markedet.

«Var jo et estimat, det har han har sagt i. Men med et sprik på over 60 prosent!»

«Vurderte du eller var det snakk om å avtale skriftlig? Tror ikke det brukes der oppe på Hadeland, ikke en stor tradisjon for noe skriftlig virker det som.»

«Vi trodde jo dette var inkludert, ettersom det var en del av avtalen at det [badekaret] skulle bygges inn. I etterkant har de fakturert oss for det. Mente at dette var et tilleggsarbeid. Vi ble veldig overrasket, de sa ikke noe om at dette kom til å koste ekstra [...]»

⁴ Forbrukerrådet upubliserer. Utfordringer i håndverkertjenestemarkedet. Datainnsamlingen er gjennomført av blant annet Opinion på oppdrag fra Forbrukerrådet.

Digital sårbarhet



Klager inn Metas «ja eller betal-modell»

Forbrukerrådet og 18 europeiske forbrukerorganisasjoner klagde i 2023 Meta inn til nettverket av europeiske forbrukertilsyn (CPC) for urimelig handelspraksis. Meta tvinger brukere av tjenester som Facebook og Instagram til å ta valget mellom å tillate bruk av personopplysninger i markedsføring eller å betale for å slippe annonser. Vi forventer at myndighetene klart og tydelig fastslår at grunnleggende rettigheter verken er til salgs eller er noe selskapene kan velge om de vil forholde seg til.

Generativ KI setter grunnleggende rettigheter på spill

Antallet tjenester som er drevet av kunstig intelligens, har eksplodert i 2023. Generative KI-modeller lærer fra store mengder treningsdata og identifiserer mønstre og strukturer i dataene for å kunne generere nytt innhold. Dette kan for eksempel være tekst, bilder, lyd eller video som ligner eller etterligner menneskeskapt innhold.

I juni lanserte Forbrukerrådet en omfattende rapport med anbefalinger og krav for å sikre at rettighetene våre blir ivaretatt. Rapporten fikk mye oppmerksomhet og har blant annet blitt presentert for myndigheter i både Norge, Danmark og EU. Mange av utfordringene KI fører med seg, er omfattet av eksisterende lover. Myndighetene må se til at disse lovene håndheves effektivt og til forbrukernes beste. I tillegg må det sikres at utviklingen og bruken av generativ KI er trygg, pålitelig og rettferdig.

Medhold i Personvernemnda for Forbrukerrådets Grindr-klage

Forbrukerrådet klagde i 2020 datingappen Grindr inn til Datatilsynet for ulovlig deling av personopplysninger. Datatilsynet vedtok å gi Grindr 65 millioner kroner i gebyr, en avgjørelse Grindr i sin tur klagde inn til Personvernemnda. Forbrukerrådet mottok i 2022 støtte fra det ideelle fondet Digital Freedom Fund (DFF) for å bidra til at Datatilsynets vedtak ble opprettholdt. Midlene ble brukt til juridisk samarbeid med NOYB – European Centre for Digital Rights og Advokatfirmaet Hjort. Personvernemnda vedtok i september 2023 å opprettholde gebyret. Forbrukerrådet krever at markedsføringsbransjen som livnærer seg på sporing og profilering, gjør grunnleggende endringer for å ivareta forbrukernes rett til personvern.



Fagdirektør Finn Myrstad. Foto: Forbrukerrådet

Forbrukerrådets Finn Myrstad tildelt Mozilla Rise 25 Award

Fagdirektør Finn Myrstad er tildelt Mozilla Rise 25 Award. Prisen gis til personer som bidrar til et mer etisk, ansvarlig og inkluderende internett. Myrstad fikk prisen på bakgrunn av arbeid som er gjort knyttet til personvern, manipulerende design og sikkerhet i internett-tilkoblede produkter, og som blant annet har ført til strengere regulering av overvåkningsbasert markedsføring. Prisen er en flott anerkjennelse av det arbeidet Forbrukerrådet har lagt ned for å sikre forbrukervernet i en tid da digitaliseringen blir stadig mer altomfattende.

Bærekraft



Grønnvasking og nye EU-regler

I juni ba Forbrukerrådet den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUC og 21 andre forbrukerorganisasjoner Europakommisjonen og forbrukermyndighetene om å slå ned på villedende klimarelaterte påstander fra 17 europeiske flyselskaper. De berørte flyselskapene – og hele bransjen – må slutte med påstander som gir forbrukerne inntrykk av at det er mulig å fly klimavennlig. Påstander om at å betale ekstra kan «erstatte», «nøytralisere» eller «kompensere» for CO2-utslippene fra en flyreise, er ikke verifisert, ettersom klimagevinstene ved å utligne aktiviteter er svært usikre. Europakommisjonen og -parlamentet er nå blitt enige om å forby påstander om klimanøytralitet basert på kjøp av kompenserende tiltak.

Sirkulærøkonomi med holdbare og reparerbare produkter

Forbrukerrådets mål er at vi har lover og regler som gjør det enkelt for forbrukere å ta gode miljøvalg, og at mer miljøvennlige alternativer er tilgjengelige til en konkurransedyktig pris. Forbrukerrådet mener merverdiavgiften på brukthandel og reparasjoner bør fjernes.

Forbrukerrådet jobber også for mer holdbare og reparerbare produkter. I 2023 presenterte vi en undersøkelse som viste at mange irriterer seg over produkter som raskt går i stykker, og at folk ønsker å betale mer for produkter som varer lenger. Forbrukerrådet mener derfor at forbrukere må få bedre informasjon fra produsentene om reklamasjonstid.

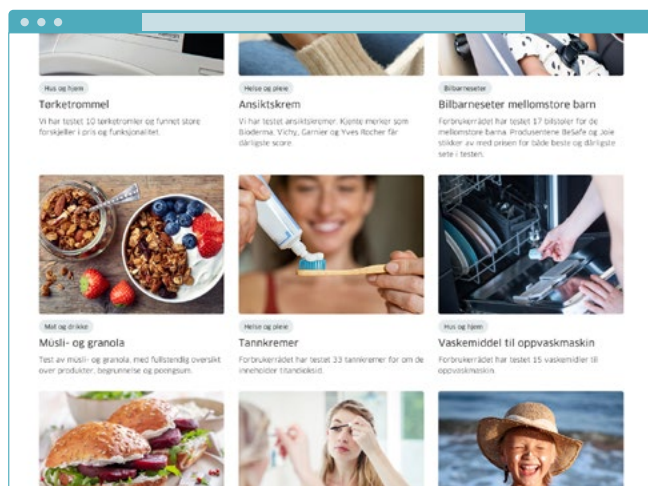
Sirkulære forbrukerrettigheter for leie

Forbrukerrådet har i 2023 undersøkt avtalevilkårene i markedet for utleie av verktøy, sportsutstyr, klær, tilhengere og bil. 23 av 30 aktører får strykkarakter, mens bare én får full score. Det forbrukerfiendtlige markedet gjør at Forbrukerrådet krever en ny lov som gir forbrukere lovpålagt vern mot urimelige avtalevilkår hos leieaktører. Et bedre forbrukervern i markedet for leie av ting er helt nødvendig for at flere skal velge å leie fremfor å eie.

Et tilgjengelig klage tilbud

Forbrukere som ikke får gjennomslag for en klagesak hos en næringsdrivende, kan henvende seg til Forbrukertilsynets meklingsstilbud. Om mekling ikke fører til en løsning, kan saken bringes inn for Forbrukerklageutvalget for rettskraftig avgjørelse. Tilbudet er en viktig del av forbrukerbeskyttelsen i Norge. Forbrukerrådet har engasjert seg mot Barne- og familiedepartementets forslag om å innføre gebyr og verdigrenser i dette klagesystemet. Dersom klageretten svekkes for produkter under spesifikke verdigrenser, kan det over tid påvirke produktkvaliteten.

Produkttester for å styrke forbrukermakten



Fra produkttestene på forbrukerradet.no

Vi etablerte Kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet i 2022, og i 2023 har vi videreutviklet tjenesten. Vi har publisert 15 populære produkttester i løpet av året, og felles for alle testene er at bærekraft er sentralt. Målet er å opplyse forbrukere om gode kjøp – for både kloden og lommeboka. Blant våre mest populære tester i året som har gått, er tannkrem-testen, solkrem-testen og testene av ansiktskremer, maskinnoppvaskmidler og stavmikserer. For forbrukerne er det viktig at produktene vi bruker, ikke er skadelige, og da vi avdekket at flere tannkremer til både barn og voksne inneholder titandioksid, skapte vi stor oppmerksomhet. Titandioksid regnes ikke som trygt å bruke i mat fordi det mistenkes å være kreftfremkallende og skadelig for genene våre. Testen vår førte til at for eksempel Rema 1000 trakk tilbake sin tannkrem fra markedet. Vi ser at testene våre tas aktivt i bruk av forbrukerne, og mang en forbruker har byttet tannkrem som følge av tannkrem-testen. I tillegg til skadelig innhold vurderer vi bærekraftsaspekter som kvalitet, holdbarhet, energiforbruk og sunnhet i testene våre.

Andre saker

Aldersgrense for kjøp av energidrikk

Forbrukerrådet har over tid dokumentert at stadig flere barn og unge drikker energidrikk jevnlig, og at debutalderen går ned. Vi har derfor jobbet aktivt for å få innført en aldersgrense for kjøp av energidrikk. I juni vedtok Stortinget å be regjeringen om å innføre en aldersgrense. Det er en stor første delseier. Vi forventer at regjeringen legger frem et forslag til en slik aldersgrense.

Markedsføring av usunn mat og drikke

Barn og unge utsettes for et stort markedsføringspress, særlig gjennom sosiale medier og digitale plattformer. Forbrukerrådet har i lengre tid etterlyst bedre beskyttelse, ettersom dagens selvreguleringsordning for markedsføring rettet mot barn og unge ikke er god nok. I juni ba Stortinget om at et forbud mot markedsføring rettet mot barn og unge under 18 år forskriftsfestes.

Prisdiskriminering i dagligvaremarkedet

Dagligvaremarkedet er et av de viktigste markedene for forbrukerne. Samtidig er det også et av de mest konsentrerte. Dette skaper etableringshindringer for nye aktører. Den største utfordringen er de store forskjellene i innkjøpspriser mellom den største dagligvaregrossisten og konkurrentene. Fortsatt store innkjøpsfordeler vil gjøre den største aktøren i markedet enda større, noe som på sikt vil føre til dyrere varer og dårligere utvalg.

Forbrukerrådet har jobbet aktivt for å redusere forskjellene og for å styrke konkurransen på grossist- og butikkleddet. Regjeringen la i 2023 frem et forslag til forskrift om forbud mot konkurranseskadelige forskjeller i innkjøpspriser.

Det finnes også mange andre utfordringer i dagligvaremarkedet som går ut over forbrukerne. Vi har særlig jobbet med den skjøre konkurransen i meierimarkedet og frukt-og-grønt-markedet. I meierimarkedet frykter vi at endringer i konkurransefremmende tiltak vil svekke en allerede svak konkurranse. Innen frukt og grønt er hovedproblemet ubalanserte avtalestrukturer som gir grossistene uforholdsmessig mye makt langs hele verdikjeden fra jord til bord.

Forbrukerkonferansen 2023

I 2023 arrangerte vi Forbrukerkonferansen for andre år på rad. Temaet for konferansen var grunnleggende forbrukerrettigheter. BEUC-direktør Monique Goyens ga et europeisk perspektiv på hvordan forbrukerrettighetene er i utvikling, og på kampen for å beskytte forbrukerne bedre. SIFO la frem rapporten om norske husholdningers økonomiske situasjon i dyrtiden. I tillegg var kampen om barns oppmerksomhet, penger og privatliv på nett et tema.

Tryggere russetid

Unge forbrukere utsettes for sterkt kommersielt press i russetiden. Forbrukerrådet har erfart at russemarkedet er preget av dårlige kontraktsvilkår og aggressiv markedsføring. For å styrke forbrukerrettighetene veileder vi russ og foreldre og informerer om rettighetene via media og egne kanaler. Forbrukerrådet deltar også i den nasjonale innsatsen for en tryggere og mer inkluderende russefeiring. Følgende sitater er hentet fra vår egen undersøkelse blant russ:⁵



Russetiden til debatt i foreldremøte for Osloskolen. Forbrukerdirektør Inger Lise Blyverket og direktør Marte Gerhardsen i Utdanningsetaten i Oslo.

Foto: Utdanningsetaten i Oslo

«[...] de fleste lurte på hva vi fikk. Igjen er det de ordene som hørtes helt fantastiske ut. Vi så ikke på..., leste over flere ganger det mest sentrale. Skjønte hva som stod. Men ikke alt..., hva betyr det i loven liksom?»

«[...] sier det vi vil høre, slik at de får ungdommen på kroken. De lover mye. Dette fikser vi. Mye loving, løgner, tomme ord. Ikke hør på de blindt!»

«De fleste som er russ, sier ikke noe negativt under russetiden, de er redde for at det skal skje noe hvis de sier noe.»

⁵ Forbrukerrådet 2023b. Det å leie russebus, erfaringer og utfordringer.

Forbrukerrådets juridiske arbeid

Twister mellom forbrukere og næringsdrivende kjennetegnes ofte ved at det er en sterk ubalanse i styrkeforholdet mellom partene. Én enkeltforbruker i en tvist mot en stor bank eller en bilprodusent er et møte mellom to svært ulike parter. Det er store forskjeller i tilgjengelige ressurser, både økonomiske og menneskelige, og i kunnskapsnivå. Banken vet hvordan banksystemene fungerer, og bilprodusenten vet hvordan programvaren i bilen fungerer, mens forbrukeren bare har kunnskap om sin egen situasjon. Denne ubalansen kommer tydelig frem i Forbrukerrådets arbeid både i forbrukerklagenemndene og gjennom advokatordningen.

Klagenemnder på forbrukerområdet

Forbrukerrådet representerer forbrukerne i 18 klagenemnder. Gjennom klagenemndene bidrar vi til at forbrukerne får et raskt, billig og godt utenomrettslig klagetilbud. Overordnet er klagenemndene i dag et fragmentert og uensartet tilbud om utenomrettslig tvisteløsning. Det er ulike saksbehandlingsregler og ulik veiledning. I tillegg er organiseringen og finansieringen forskjellig, og etterlevelsen av nemndsvedtakene varierer. Mangelen på et felles saksbehandlingssystem, sekretariat og saksbehandlingsregler blir ekstra tydelig når saksmengden og kompleksiteten i sakene øker, slik tilfellet er for mange nemnder i 2023. Forbrukerrådet er derfor en pådriver for å styrke og samordne nemndene.

Antallet saker som havner i en nemnd, påvirker blant annet nemndas evne til forsvarlig saksbehandling. Det gjelder særlig dersom nemnda har et lite sekretariat med lav bemanning. Hvis forberedelsen av en sak er begrenset og faktagrunnlaget er knapt, kreves tilsvarende større innsats fra Forbrukerrådets representanter. Det vil alltid være bransjene og enkeltselskapene som har best tilgang til informasjon. Dermed krever det en betydelig innsats å få opplyst saken fra forbrukerens standpunkt. Dette skaper igjen press på

Forbrukerrådets deltakelse i klagenemndene. I sum utfordrer situasjonen forbrukernes rettssikkerhet.

Advokatordningen i Forbrukerrådet

Advokatordningen i Forbrukerrådet består av to advokater og en advokatfullmektig. Advokatordningen benytter Forbrukerrådets veiledningstjeneste og de utenomrettslige klagenemndene aktivt for å finne problemstillinger som trenger rettslig avklaring. I tillegg mottar vi henvendelser om bistand.

Advokatordningen kan bistå forbrukerne på flere måter, og i 2023 har bistand i form av både partshjelp og støtteskriv vært benyttet, i tillegg til vanlige advokatoppdrag. Advokatordningen har særlig satt søkelyset på saker som gjelder klarhetskravet i forbrukeravtaler. Dette innebærer at en avtale skal være utformet slik at det er klart for forbrukeren hva som avtales.

Eksempler på enkeltsaker i 2023:

Refusjon av forskuddsbetaling

Selskapet EF Education refunderte drøyt 6 millioner kroner etter varsel om gruppesøksmål på vegne av studenter som fikk studieoppholdet sitt avlyst under koronapandemien. Pandemien førte til nye problemstillinger på mange områder, og forbrukersårbarheten ble særlig synlig i markeder som ikke er regulert av forbrukervernlover. I 2022 slo Forbrukerklageutvalget fast at studentene hadde krav på å få tilbake forskuddsbetalingen som urettmessig ble holdt tilbake da studieoppholdet deres ble avlyst i 20/21.

Gjennom advokatordningen varslet vi gruppesøksmål på vegne av studentene som – etter oppfordring fra selskapet – avbestilte studieturen sin før selskapet selv avlyste. Bakgrunnen var at studentene verken fikk nok eller korrekt informasjon til å kunne ta et informert valg. Selskapet valgte til slutt å imøtekomme kravet om utbetaling med forsinkelsesrente, og totalt ble over 6 millioner utbetalt til studentene det gjaldt.

Forbrukerrettigheter ved programvareoppgradering

Forbrukerrådet har gått inn som partshjelper i en sak som skal opp i lagmannsretten, og som er relevant for mange såkalt sammenkoblede produkter. Sammenkoblede produkter kan for eksempel være en bil med en tilhørende app som styrer enkelte funksjoner. Den aktuelle saken gjelder biler levert av Tesla, og handler om hvilken mulighet et selskap har til å avtale at de kan gjøre ensidige endringer av et produkt etter levering, og hvordan det eventuelt må avtales. Videre handler den om hvorvidt det skal ha noen konsekvenser hvis selskapet har endret selve tingen slik at den ikke lenger samsvarer med markedsføringen av den samme tingen, for eksempel ladehastigheten for batteriet, som i denne saken. En gruppe på over hundre forbrukere står bak søksmålet, selv om det kun er fire enkeltsaker som avgjøres i lagmannsretten i 2024.

Klarhetskravet i forbrukerkontrakter

Forbrukerrådet gikk inn som partshjelper i en sak som gjaldt kjøp av bolig fra utbygger. Spørsmålet var om det var avtalt at et sjaktareal var en del av primærrommene. Etter Forbrukerrådets syn reiste saken interessante problemstillinger rundt klarhetskravet etter forbrukeravtaledirektivet og avtaleloven § 37. Saken slapp dessverre ikke inn i Høyesterett.

Veiledning av forbrukerne

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

I 2023 har vi veiledet 49 709 forbrukere. Dette er en svak nedgang fra 2022, men en økning på nærmere én prosent sammenlignet med 2021. Nedgangen kan forklares med at vi har fått færre henvendelser om strøm og fly, på grunn av lavere strømpriser og færre større avvik, som streik, i lufttrafikken. Dessuten gikk vi i september 2022 over til et nytt CRM-system, som reduserer dobbeltregistreringer når en forbruker tar kontakt om samme sak flere ganger.

I begynnelsen av året hadde vi en kraftig økning i antall henvendelser. Vi mottok ca. 1000 flere henvendelser i januar enn vi mottok måneden før, og ca. 800 flere henvendelser enn i samme periode i 2022. For å håndtere saksmengden har vi:

- effektivisert arbeidsmetodene våre for å svare på skriftlige henvendelser
- innført tiltak for å få ned ventetiden
- styrket innsatsen i perioder der vi er på etterskudd
- effektivisert rutinene for informasjonsflyt
- informert løpende om det mange lurte på, under «Kontakt oss», slik at forbrukerne kan finne svar på dagsaktuelle spørsmål før de tar kontakt

Samlet har disse forbedringene gjort at vi har greid å komme tilbake til normale åpningstider og responstider. Vi har siden overholdt målet om en svartid på fem virkedager for skriftlige henvendelser. Den gjennomsnittlige svartiden på telefonen er på ca. fire og et halvt minutt.

Tabellen nedenfor viser antall henvendelser til Forbrukerrådets veiledningstjeneste i 2023 fordelt på kanalene telefon og e-post/nett.

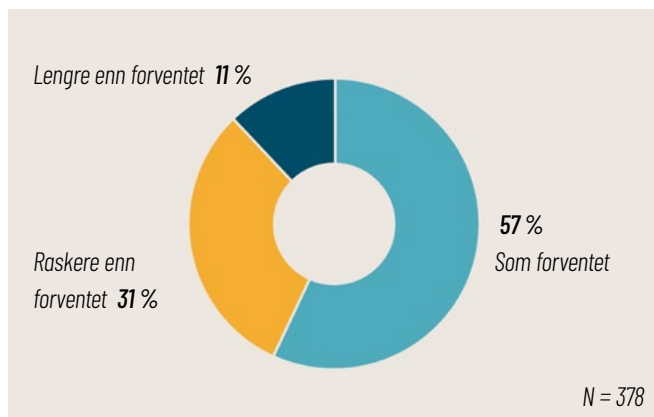
Kanal	Antall veiledninger
Telefon	30 566
E-post /nett	19 143

Vi får fortsatt flest henvendelser om bruktbil, mens mengden henvendelser om fly og strøm har gått ned. I tillegg ser vi en økning i antallet henvendelser om klær, sko, vesker og lignende. Økningen har vært på nær 40 prosent.

Topp 10-kategorier	2023	2022	↑↓
Bruktbil	4594	4877	-6 % ↓
Håndverktjenester	3269	2979	+10 % ↑
Husleie	2710	2994	-9 % ↓
Klær, sko og vesker	2375	1708	+39 % ↑
Innredning og møbler	1751	1782	-2 % ↓
Flyselskap	1748	2684	-35 % ↓
Strøm og nettleie	1613	3450	-53 % ↓
Småelektrisk	1381	864	+60 % ↑
Hvitevarer og oppvarming	999	1030	-3 % ↓
Nybil	998	996	0 %

I 2023 lå tilfredshetsscoren på de skriftlige henvendelsene våre på 4,1 av 5. Tallet viser at forbrukerne stort sett er fornøye etter å ha vært i kontakt med veiledningstjenesten.

Nærmere 90 prosent av de som har svart på tilfredshetsundersøkelsen, har oppgitt at svartiden var som forventet eller kortere, se figuren nedenfor:⁶



«Veldig bra og godt levert, både på tid og innhold i svaret!!!»

«Veldig fornøyd med hjelpen jeg fikk. Gode og utfyllende svar som hjelper meg godt videre i saken.»

⁶ Forbrukerrådet 2023c. Forbrukerrådets tilfredshetsundersøkelse.

De digitale tjenestene våre

Forbrukerrådet har i 2023 vært gjennom en stor digital transformasjon. Vi har etablert et felles IT-miljø på skyplattformen Microsoft Azure og fått på plass en helhetlig arkitektur. I tillegg har vi sikret felles tilgangsstyring, sikkerhetssystem og kompetanse.

Vi har forenklet tjenestene våre og fått på plass et nytt design i tråd med vår nye grafiske profil. Vi har utviklet første versjoner av API-løsninger for de ulike tjenestene. Det vil gjøre det mulig å overføre data fra innrapporteringspliktige selskaper til Finansportalen/Forbrukerrådet via maskin-til-maskin-løsninger. Bruk av slike API-baserte innrapporteringsløsninger vil kunne øke datakvaliteten og redusere behovet for manuell kvalitetssikring.

I 2023 flyttet vi Strømportalen til forbrukerrådet.no. Det samme gjelder den delen av Finansportalen som omhandler fond. Arbeidet med å redesigne og flytte de andre tjenestene på Finansportalen til forbrukerrådet.no har kommet et godt stykke på vei. Flyttingen gjøres for å forenkle utviklingen og driften, i tillegg til at det kommer tydeligere frem at tjenestene er en del av Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet.no

Nettsidene våre inneholder en rekke selvhjelpsverktøy og -tjenester. Verktøyene og tjenestene gir tips og råd til forbrukerne, slik at de skal kunne løse forbrukerutfordringer selv på ulike områder.

De som har besøkt nettsiden vår gjennom året, har vært mest interessert i produkttestene. Tannkremtesten har for eksempel hatt 120 000 unike sidevisninger alene. I tillegg er rettighetsinformasjon, informasjon om bolig og strøm og standardkontraktene våre mye besøkt.

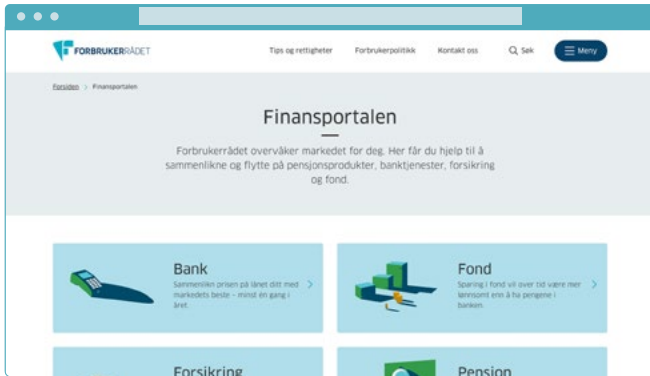
I 2023 har vi utviklet en egen tjeneste for togpassasjerer, slik at det skal være enkelt å få informasjon om hva man som passasjer har krav på når toget er forsinket eller innstilt. Tjenesten bygger på samme logikk og teknologi som flykalkulatoren, som er svært mye brukt. Togkalkulatoren lanseres i januar 2024.

Tilgjengelighetserklæring i tråd med EUs webdirektiv (WAD) kom også på plass i 2023.

Tabellen nedenfor viser antall besøkende per uke på tjenestene våre.

Tjeneste	2022*	2023*
Finansportalen.no	24 640	41 622
Strømpris.no	24 560	19 500
Forbrukerrådet.no	52 900	60 600
Sum	102 100	121 722

* Pr uke



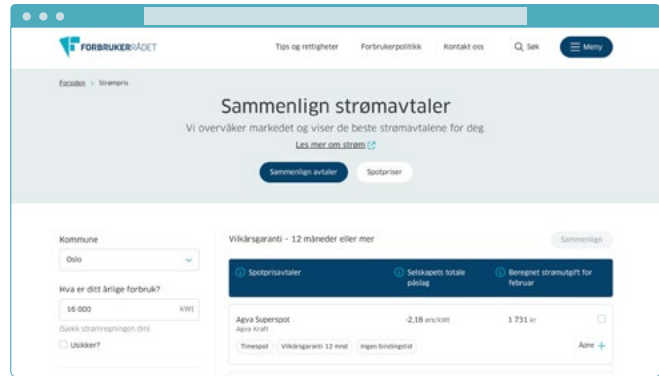
Fra nettsiden finansportalen.no

Finansportalen

Finansportalen består av sammenligningstjenester for bank, fond, forsikring og pensjon. Det er mange som har besøkt finansportalen.no i 2023. Hyppige økninger i Norges Banks styringsrente har bidratt til økt interesse for innskudds- og utlånsrenter spesielt. Den gjennomsnittlige ukentlige bruken av Finansportalen har ligget på over 40 000 ukentlige brukere i 2023. Dette er en kraftig økning fra året før og skyldes nok hovedsakelig hyppige renteøkninger og generell dyrtid.

Vi har gjort arbeid med datakvaliteten på alle delene av Finansportalen i løpet av 2023. Spesielt er dialogen og testingen i samarbeid med skadeforsikringselskapene intensivert. Det gjør vi for å sikre samsvar mellom priser som leveres til Finansportalen, og priser som vises på selskapenes egne nettsider.

Fondstjenesten på Finansportalen ble flyttet til forbrukerrådet.no i desember 2023. I den nye løsningen er fond som utelukkende skal gjøre bærekraftige investeringer i henhold til EUs offentliggjøringsforordning (SFDR), merket spesielt, slik at forbrukerne kan ta et informert valg.



Fra nettsiden strømpris.no

Strømpris.no

Det har vært mye aktivitet i strømmarkedet i 2023, selv om strømprisene ikke har vært like høye som i 2022. Strømpristjenesten flyttet til forbrukerrådet.no med nytt design i 2023.

Strømmarkedet er preget av hyppige endringer, og vi har lagt stor vekt på å kvalitetssikre dataene som rapporteres til strømpris.no. Det er svært viktig å opprettholde god kvalitet på tjenesten for at den skal være nyttig og aktuell. Vi har sendt varsel om tolv brudd på rapporteringsplikten til Reguleringsmyndigheten for energi, og i snitt avdekkes fem til sju avvik per uke. Vi har sikret en helhetlig kontroll av strømselskapene ved at vi har sett på samtlige avtaler opp mot prislister og avtalevilkår.

I juni lanserte vi sammenligning av plussavtaler. Plussavtaler er for de som i perioder produserer mer strøm enn de bruker, fra for eksempel solceller, og som ønsker å selge denne strømmen til strømsalgsselskapet sitt. Vi har også gjort det enklere for forbrukerne å skille mellom variable prisavtaler. I tillegg har vi forbedret datafangeren vår for å gjøre det lettere for kraftleverandørene å rapportere om sine strømavtaler. Vi har laget et API for innrapportering av strømavtaler som skal tilgjengeliggjøres i starten av 2024.

I 2023 har strømpris.no hatt i overkant av 19 000 ukentlige brukere, noe som er en liten nedgang fra 2022. Nedgangen skyldes nok at strømprisen var mer ekstrem i 2022, og at interessen for å bytte strømleverandør dermed var større da.

Tilgjengelighetserklæring i tråd med EUs webdirektiv (WAD) kom også på plass i 2023.

70 år på lag med forbrukerne



I 2023 feiret Forbrukerrådet 70 år. Det hele startet med noen kvinner som etter krigen samlet seg for å få tilgang til bedre og billigere varer. En gruppe kvinneorganisasjoner, med Norges Kooperative Kvinneforbund i spissen, tok initiativet til det som ble Forbrukerrådet i 1953. Arbeidet med å etablere Forbrukerrådet gikk raskt: 10. april kom stortingsproposisjonen om opprettelsen av Forbrukerrådet, 7. juli ble den vedtatt i Stortinget, 11. september ble styret opprettet, og 9. oktober ble det første møtet i Forbrukerrådet avholdt, som forsidebildet viser.

19 fylkeskontor rundt om i landet, mens vi i dag har ett kontor i Oslo og forbrukerveiledningen foregår på telefon og e-post. Jubileet var en fin anledning til å besøke noen av byene hvor vi tidligere hadde egne kontor, og vi har vært innom både Stavanger, Bergen, Trondheim og Tromsø. I samarbeid med bibliotekene i disse byene gjennomførte vi arrangementer med temaet «Hvordan spare penger og miljø?». I tillegg hadde vi møte med Bergen næringsforening, foredrag for Bergen tingrett og foredrag på universitetene. Vi hadde også flere lokale mediasaker om besøkene, med forbrukertips til å spare penger og miljø.

Norge rundt

Gjennom året har Forbrukerrådet markert jubileet både internt og eksternt. Det er skrevet 70 anekdoter om historien vår, og et lite utvalg av disse presenteres i denne årsrapporten. Videre har vi oppdatert den historiske tidslinjen på forbrukerradet.no med de viktigste forbrukerseierne gjennom årene. Jubileet ble også markert på Forbrukerkonferansen i september og med en spesialepisode av vår egen podkast, *Life hacks med Forbrukerrådet*. Sist, men ikke minst har vi vært på en liten norgesturné. I sin tid hadde Forbrukerrådet



Bergen Offentlige bibliotek var ett av bibliotekene som fikk besøk av Forbrukerrådet. Foto: Helen Mehammer/Forbrukerrådet

Ny visuell profil

Vi har jobbet med å tydeliggjøre merkevaren vår gjennom å få et visuelt uttrykk som harmonerer med vår identitet og posisjon, som er å være en stolt forkjemper for forbrukernes rettigheter, i en organisasjon som er åpen, tydelig og handlekraftig. Sakene vi jobber med, er av stor betydning i folks liv, og av og til har vi behov for å heve stemmen og tydelig sette agendaen – også visuelt. Vi har derfor utviklet en ny visuell profil som har klarere farger, kraftigere typografi og enkle, men kraftfulle virkemidler.



Forbrukerrådets nye visuelle profil.

Styrking av våre kanaler

For å nå ulike forbrukergrupper med tips og råd har vi styrket satsingen på våre egne kanaler. Podkasten Life hacks med Forbrukerrådet har hatt 26 episoder gjennom året, med tema som dyrtid, utenlandsstudier, svindel og ID-tyveri, bruktkjøp, klageguide, strømgninger og russetid. Vi har også publisert rettighetsstoff på sosiale medier, med reklamasjonsfrister for ulike produkter, resultater fra testene våre og annet aktuelt forbrukerstoff. Vi har økt bruken av film i egne kanaler, særlig på Instagram for å nå flere unge, og satset mer på LinkedIn enn tidligere år.



Podkastinnspilling. Foto: Forbrukerrådet

Forbrukervett og klagerett

Før sommeren gjennomførte vi en kampanje om bærekraft med fokus på klaging og reklamasjonsfrister på elektronikk. Mange forbrukere vet ikke at det ofte er fem års klagefrist på slike produkter, og at de kan spare både penger og miljø ved å ta i bruk rettighetene sine. Kampanjen ble gjennomført i egne kanaler, og i tillegg brukte vi kontekstuell reklame i nettaviser. Kontekstuell reklame innebærer at annonsene dukker opp i saker med beslektede tema i stedet for å være styrt av persondata.

21 debatter på Arendalsuka

Forbrukerrådet deltar hvert år på Arendalsuka for å dele forbrukerråd og påvirke viktige samfunnsaktører i en mer forbrukervennlig retning. Vi deltok i år på til sammen 21 arrangementer. Fire av dem var vi med og arrangerte, sammen med Virke, Svanemerket og NHO service og handel. Temaene handlet primært om våre strategiske satsingsområder – digitalisering, bærekraft og økonomisk sårbarhet. I tillegg hadde vi et arrangement sammen med Utdanningsetaten i Oslo om det å være russ, med tittelen «Russ i 1000 dager».



Deltakelse på ett av arrangementene under Arendalsuka 2023.

Foto: Helen Mehammer/Forbrukerrådet

Hopp i medieomtaler

Forbrukerrådet bruker media aktivt for å spre rettighetsinformasjon og sette viktige forbrukersaker på dagsordenen. I 2023 hadde vi i underkant av 9000 redaksjonelle omtaler i norske medier, mot rundt 7500 året før, ifølge infomedia.no. Økningen skyldes blant annet stor offentlig interesse rundt høye strømpriser, fakturagebyrer, avvik og konkurranse i luftfartsnæringen og dyrtidsrelaterte tema som bank og finans. Omtalene fordeler seg likt mellom riksdekkende og lokale medier. Den jevne fordelingen sikrer god geografisk spredning i omtalene.

Antall registrerte redaksjonelle henvendelser var på rundt 840. I 2023 sendte vi ut 73 pressemeldinger. Pressemeldingene blir også publisert på forbrukerradet.no. Vi har ti talspersoner som uttaler seg om tema som forbrukerrettigheter, boligmarkedet, dagligvarepriser, strøm, digitalisering, økonomi, bærekraft og produkttestene våre.

Noen utvalgte mediesaker



Nrk.no

Mars: Folkehelsemeldingen kom uten aldersgrense for energidrikk. Forbrukerrådet har krevd 16 års aldersgrense og er kritisk til at regjeringen ikke er tydeligere i meldingen som ble lagt frem.



Aftenposten.no

Juni: Forbrukerrådet legger frem en rapport om generativ kunstig intelligens (KI) og kommer med en rekke anbefalinger og krav for å sikre trygg, pålitelig og rettferdig bruk av teknologien.



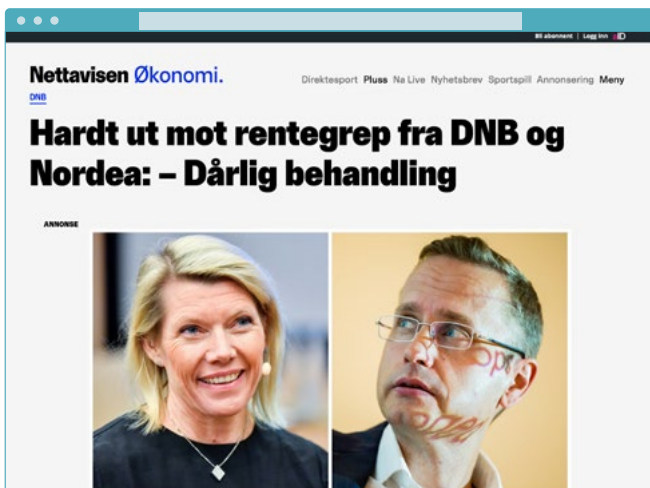
vg.no

Oktober: Barne- og familiedepartementet ønsker å innføre et klagegebyr på 1243 kroner og fjerne muligheten til å klage hvis kravet er under 5000 kroner. Forbrukerrådet ber departementet trekke forslaget.



Vg.no

November: Fakturagebyrer er blitt en ekstra inntektskilde for virksomheter. Forbrukerrådet vil ha et forbud mot gebyrer på digitale fakturaer og et pristak for fakturaer som sendes i posten.



Nettavisen.no

Oktober: Forbrukerrådet har analysert hvor lang tid bankene bruker på å justere renta. Analysen viser at bankene enten bruker lengre tid på å justere opp innskuddsrenta enn boliglånsrenta eller holder tilbake deler av renteendringen.



Aftenposten.no

November: Forbrukerrådet har testet 33 tannkremer for det mistenkte kreftfremkallende stoffet titandioksid. Stoffet, som er forbudt å bruke i matvarer, fant vi i kjente tannkremer som Sensodyne, Solidox og Jordan, samt i barnetannkremene Bamse, Peppa Gris og Flux 6+.

Et utvalg av Forbrukerrådets mediesaker per måned:

Januar

- Nå kan du klage på både Facebook, Dropbox og Netflix
- Mange faller utenfor viktige markeder
- Forbrukerrådet nedringt av fortvilte strømkunder

Februar

- Test av kylling- og kalkunpålegg: Rimeleg testvinnar frå Prior
- Slik får du pengene tilbake etter Flyr-konkursen
- Ber regjeringen sikre forbrukernes personvern

Mars

- Test av ekstra grove brød: – Lett å leggje feil i handlekorga
- Tøff konkurranse om tittelen «Norges beste bilgaranti»
- Bankenes lave innskuddsrenter går på bekostning av kundene

April

- EU-kommisjonen har talt: Nintendo må reparere alle Joy Cons gratis og på livstid
- Svært få har forsikret elsparkesykkelen: Kan fort bli en dyr vår
- En av fire tror ikke det er noe å spare på å bytte bank

Mai

- Stabilt og høgt fleirtal for aldersgrense ved sal av energidrikk
- Forbrukerrådet etterlyser rentetak
- Frykter for flypassasjerenes rettigheter

Juni

- Forbrukerrådet og Naturvernforbundet krever merking av reklamasjonstid på alle produkter
- Flyselskapene ignorerer vedtak der forbruker vinner frem
- Vil ha slutt på grønnvasking i flybransjen

Juli

- EF gjør endelig opp etter at Forbrukerrådet varslet gruppesøksmål
- Du har rettigheter når festivalen ikke imponerer
- Forbrukerrådet ønsker inkassoregister

August

- Student og leid bolig? Nå bør du sjekke boligen for feil og mangler
- Har du vasket Hoka-skoene dine? Da er garantien borte.
- Slik forhandler du ned boliglånsrenta: – Årets mest lønnsomme telefonsamtale

September

- Strømsalgsselskaper tar ulovlig høye fakturagebyrer
- Forbrukere mot Tesla i retten – får Forbrukerrådet med på laget
- 65 millioner kroner i bot til Grindr – fullt medhold for Forbrukerrådets klage

Oktober

- Ny analyse: – Norske banker melker innskuddskunden
- Frykter fortsatt høye priser og lite valgfrihet i bredbåndsmarkedet
- Forbrukerrådet advarer mot å heve klagegrensen til 5000 kroner

November

- Nå kan du reservere deg mot dørsalg
- Tannkremtest: Styr unna Peppa Gris, Bamse og Flux 6+ til de aller minste
- Forbrukerrådet klager inn Metas «ja eller betal-modell»

Desember

- Forbrukerrådet: Momsen på bruktkjøp må fjernes
- Test av ansiktskremer: Kjente merker inneholder helseskadelig stoff
- Slik bytter du julegaven

Høy kjennskap til Forbrukerrådet

Vi måler folks kjennskap til og inntrykk av Forbrukerrådet gjennom en årlig befolkningsundersøkelse via Norstat.⁷ Resultatet har vist seg å være veldig stabilt over tid. Om lag halvparten svarer «Forbrukerrådet» på spørsmål om offentlige etater eller andre organisasjoner som arbeider med forbrukerspørsmål. Ni av ti svarer ja på at de kjenner til eller har hørt om Forbrukerrådet.

Seks av ti oppgir at de har et godt inntrykk av Forbrukerrådet.

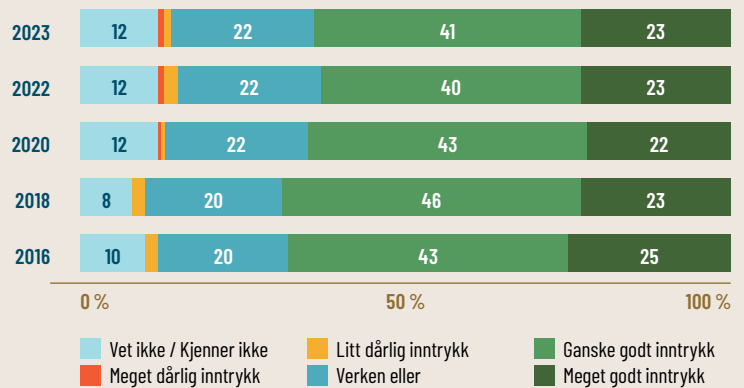
Synligheten vår er størst gjennom tradisjonelle media, og rundt halvparten av de spurte oppgir at tradisjonelle media var kilden sist gang de hørte om Forbrukerrådet. Henholdsvis åtte og seks prosent av de spurte oppgir sosiale medier og familie og venner som kilde.

Kjennskapen til Forbrukerrådets leder Inger Lise Blyverket har økt siden målingen i fjor, noe som samsvarer godt med den ekstra innsatsen som er gjort for å posisjonere direktøren. Mens to av ti forbrukere svarte at de kjente til Blyverket i 2022, var det tilsvarende tallet for 2023 tre av ti. Kjennskapen har økt i alle aldersgrupper. Økt kjennskap til Forbrukerrådets direktør er et klart signal om at vi når ut til viktige målgrupper.

Også andre undersøkelser bekrefter at Forbrukerrådet har høy tillit i befolkningen. I undersøkelsen Traction Offentlig 2023 fra Apeland og Alltinget oppnådde Forbrukerrådet delt fjerdeplass. Forbrukerrådet fikk 77 poeng. Kategorien «godt omdømme» går fra 65 til 79 poeng.

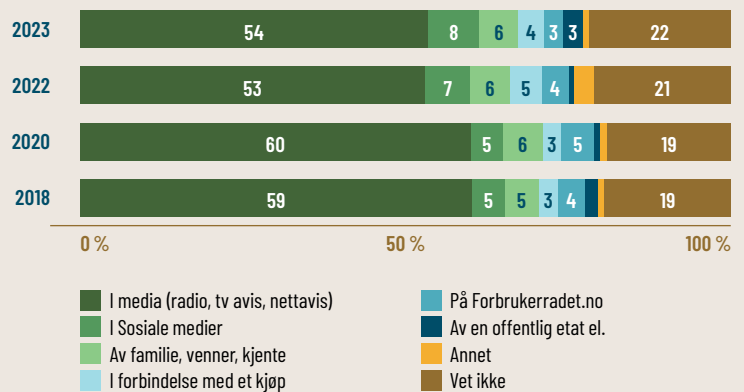
I Ipsos sin profilundersøkelse 2023 kommer Forbrukerrådet på sjette plass blant offentlige etater. I denne undersøkelsen oppgir 72 prosent av de spurte at de har et godt inntrykk av Forbrukerrådet.

Hvilket inntrykk har du alt i alt av Forbrukerrådet?



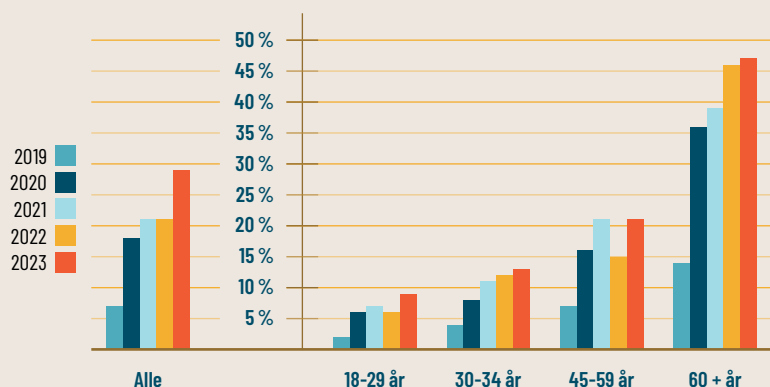
N = 1000 (alle)

Hvor hørte du om Forbrukerrådet sist gang?



N = 1000 (alle)

Kjenner du til eller har du sett / hørt om Inger Lise Blyverket, leder av Forbrukerrådet?



N = 1000 (alle)

⁷ Forbrukerrådet 2023d. Kjennsapsundersøkelsen.

1980-tallet

RULLEBRETT- FORBUDET



1953

1989

2023

I serien «myte eller fakta» er vi kommet til rullebrettet. En forbudsdiskusjon som har fått mytiske dimensjoner. Men ville virkelig Forbrukerrådet ha forbud mot rullebrett?

Selv om Forbrukerrådet rett som det er beskyldes for reguleringsiver, er det sjelden vi går inn for direkte forbud. Vi har stort sett ønsket å fjerne det som er farlig for forbrukerne, og som samtidig er vanskelig å kontrollere. Det sitter lenger inne å skulle forby ting du selv kan passe deg for.

Midt på 70-tallet kom rullebrettet eller skateboardet til Norge. Rullebrettene ble i stor grad et ungdomsfenomen og sterke krefter ville ha «uvesenet» bort fra gater og fortau. Avisene skrev om hårreisende ulykkestall fra USA. Beregninger viste at man kunne forvente 375 000 skader på et år – omregnet til norske forhold, over 6 000 skader.

Forbrukerrådets forbud

I 1978 ble en ny lov om produktkontroll innført, og en av de første sakene ble å vurdere forbud mot rullebrett. Det ble også opprettet et Produktkontrollråd som skulle gi innspill til forskrifter til den nye loven. I dette rådet satt også en representant for Forbrukerrådet. Det var Forbrukerrådets representant som foreslo forbudet. Styret i Forbrukerrådet gikk enstemmig inn for forbud.

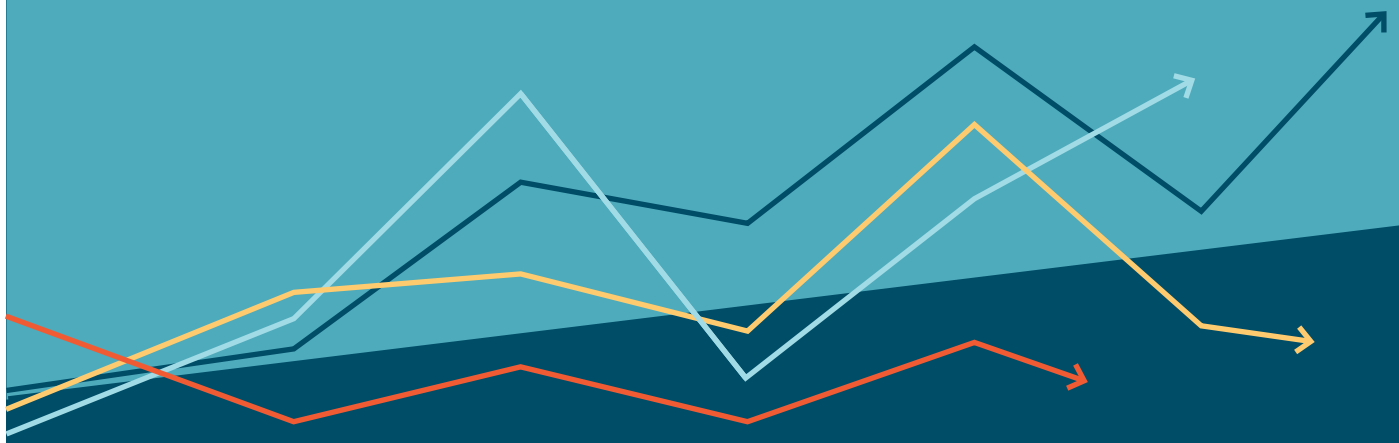
Allerede i Forbruker-rapporten nr. 2/1978 var en lederartikkel viet til å forsvare et forbud. Til argumentet om frihet fra forbud anførte Forbruker-rapporten at «Frihet til å kjøre seg selv – eller andre – inn i døden, er vel egentlig ikke noen spesielt verneverdig frihet.»

Det viste seg at dramatikken var overdrevet: Beregningene av ulykkestall holdt ikke mål, og brettkjøring hadde også mange kvaliteter. Opinionsen snudde og i 1989 ble forbudet opphevet.

En bommert

Dette er nok en av de tydeligste bommertene vi har gjort, noe vi ble kraftig påminnet om da vi markerte vårt 60-års jubileum i 2013. I hilsningstalen fra statssekretær Kjetil Ostling (SV) fra Barne-, likestillings- og integreringsdepartementet, fikk vi det glatte lag for akkurat dette forbudet.

Han var 12 år da han fikk sitt første brett midt i forbudstida. I talen malte han et bilde av hvordan vi hadde kriminalisert ham og mange andre ungdommer, ikke uten islett av bitter ironi. Ostling er rullebrett-aktivist og er for noen kanskje mest kjent som leder i Norsk Organisasjon for Rullebrett i 10 år. Han figurerte også i dokumentarfilmen Brettkontroll sammen med skatere som filmregissøren Joachim Trier, musiker Øystein Greni, forfatter og billedkunstner Mathias Faldbakken og karrierebrettkjører Terje Håkonsen.



Del 4

STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN

Overordnet vurdering

Høsten 2023 gjennomførte vi en medarbeiderundersøkelse med gjennomgående svært gode resultater. Disse gjenspeiler også vår oppfatning av en organisasjon i godt driv – med medarbeidere som har et stort engasjement, tillit til både sin nærmeste leder og toppledelsen og en klar oppfatning av rolle- og ansvarsfordelingen.

Forbrukerrådet har hatt en digital reise over flere år, og i 2023 justerte vi organisasjonen og kapasiteten i tråd med utviklingen på feltet. Den partssammensatte omstillingen av deler av organisasjonen ble ferdigstilt i desember 2023.

Vi har hatt et godt samarbeid med partene i virksomheten og gjennomført fagseminar om partssamarbeid – blant annet for å jobbe med tillit. Vi har revidert både tilpasningsavtalen og lønnspolitikken. For øvrig har vi fortsatt utviklingen av virksomhetsstyringen vår og satt i gang et innsiktsprosjekt som skal gjøre Forbrukerrådet enda mer datadrevet.

Innledning

Direktør Inger Lise Blyverket ble i desember 2023 ansatt for en ny åremålsperiode av styret i Forbrukerrådet. Prosessen ble landet i juni.

Styret har hatt en god og stabil møtestruktur, med seks gjennomførte møter, hvorav ett var det årlige styreseminaret. Flere styremedlemmer deltok også på Forbrukerkonferansen i september.

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

Samarbeidsutvalget i Forbrukerrådet har behandlet 34 saker i løpet av året og kommet til enighet i det lokale lønnsoppgjøret med en god evaluering i etterkant. I Arbeidsmiljøutvalget (AMU) har arbeidsgiveren ansvaret for møtene. Organet har fungert godt og har gjennomført vernerunder og en egen AMU-dag.

Vi har gjennomført tre lederutviklingssamlinger med alle lederne i Forbrukerrådet i tillegg til toppledergruppens to årlige samlinger.

Arbeidet i prosjektet Innsiktsbank fortsetter i 2024. Planen er at flere datakilder skal kobles til innsiktsbanken fortløpende. Blant annet vil Forbrukerrådets mange forbrukerundersøkelser være søkbare i innsiktsbanken.

Forbrukerundersøkelser som gir innsikt

For å nå våre mål i strategien må vi ha god kunnskap om forbrukeratferd, -holdninger, -erfaringer og -utfordringer. Vi har flere viktige kilder til innsikt. Kunnskap som Forbrukerrådets veiledningstjeneste får vi gjennom kontakten med om lag 50 000 forbrukere årlig. Vi har forbrukerundersøkelser som gjennomføres i enheten for innsikt. Undersøkelsene gjøres på oppdrag fra ledelsen eller fagavdelingene internt. I tillegg henter vi mye kunnskap om forbrukerne og deres utfordringer gjennom portalene våre. Innsikten bruker vi for å sikre at vi forstår og løser forbrukernes utfordringer. Innsikten danner for eksempel grunnlag for høringsuttalelser, langsiktig påvirkningsarbeid, medieutspill, kampanjer og strategiutvikling.

For tredje år på rad har vi gjennomført Veivalgsundersøkelsen. Den gir oss nyttig informasjon om forbrukernes utfordringer i viktige markeder. Vi har også gjennomført Klageundersøkelsen, hvor vi kartlegger forbrukernes klageadferd og hva som er barrierene for å klage. Undersøkelsen førte blant annet til at vi utarbeidet en ny klageguide på forbrukerradet.no og utviklet et kampanjekonsept i sosiale medier for å få unge til å klage mer på feil og mangler.

Håndverkermarkedet har lenge vært et utfordrende marked for forbrukerne. I 2023 gjennomførte vi en omfattende kvalitativ og kvantitativ undersøkelse for å forstå hva som kan gå galt, og hvorfor det kan gå galt. Undersøkelsen ferdigstilles i 2024.

Vi gjennomførte også en kvalitativ undersøkelse blant kommende russ. Innsikten har vært viktig for Forbrukerrådets arbeid med å sette søkelyset på dårlige kontraktsvilkår og aggressiv markedsføring rettet mot unge. I tillegg til våre egne undersøkelser er det gjort undersøkelser av andre institutter og byråer, for eksempel SIFO, som utgjør et viktig grunnlag for Forbrukerrådets arbeid.

Innsiktsbanken

Høsten 2023 startet Forbrukerrådet et større innsiktsprosjekt for å kartlegge dagens dataflyt og identifisere behov, utfordringer og forbedringspotensial for tilgang til og deling av data i Forbrukerrådet.

I første fase av prosjektet identifiserte vi behov og utfordringer gjennom interne undersøkelser og dybdeintervju. Deretter jobbet vi systematisk med å tilpasse dagens IT-arkitektur og datastrømmer til en fremtidig «innsiktsbank». Målet er at innsiktsbanken skal gi ansatte større tilgang, mer innsikt og mer kunnskap basert på våre data, og at det vil gi et godt grunnlag for tjenesteutvikling og politisk påvirkning.

Ansettelser og personalforvaltning

I 2023 lyste Forbrukerrådet ut totalt 17 stillinger, med i alt 442 registrerte søkere. 9 søkere hadde krysset av for at de har nedsatt funksjonsevne. Dette utgjør 1,8 prosent av den totale søkermassen. 12 søkere hadde krysset av for at de har hull i CV-en. Dette utgjør 2,4 prosent av den totale søkermassen. To søkere med funksjonsnedsettelse og ni søkere med hull i CV-en har vært kalt inn til intervju. Forbrukerrådet har i 2023 ansatt 1 person med hull i CV-en.

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

Vi har gjennomført en rekke arbeidsmiljøtiltak, blant annet sosiale tiltak som skidag og markadag. I 2023 arrangerte vi også en storsamling for alle våre ansatte. Det er en samling vi har annethvert år, og som er en viktig faglig og sosial arena som skaper stolthet, engasjement og samhold. De ansatte har gitt svært gode tilbakemeldinger på storsamlingen. I tillegg har vi jevnlig faglige delingsarenaer for alle ansatte. Vi har også justert innretningen av kontorlokalene våre etter innspill fra ansatte.

Det psykososiale arbeidsmiljøet og lederens rolle i forebygging er et tilbakevendende tema for ledergruppen. Vi jobber proaktivt i oppfølgingen av sykemeldte. Det gjør vi blant annet gjennom å tilby tilpassede arbeidsverktøy og ved at avtalen om hjemmekontor tilpasses ved behov.

De fire stegene under diskriminerings- og likestillingsloven § 26, «Arbeidsgivers aktivitetsplikt», følges og rapporteres i relevante organer som samarbeidsutvalg, arbeidsmiljøutvalg og ledermøter. I konkrete prosesser som lokale lønnsforhandlinger etter hovedtariffavtalen 2.5.1 gjøres det analyser knyttet til kjønn og utilsiktede skjevheter i organisasjonen.

Kjønnsfordeling, likestilling og lønn

I Forbrukerrådet er det en liten overvekt av kvinner totalt sett og i faste stillingskategorier. På mellomledernivå er det like mange menn som kvinner. I

toppledergruppen var det ved årets slutt to kvinner og én mann, medregnet direktøren. Én stilling var ubesatt og ble lyst ut i desember. Det er ikke lønnsforskjeller som kan tilskrives kjønn.

Lærlinger og studenter i praksis

Forbrukerrådet har hatt to lærlinger, én innen service og administrasjon og én innen IKT-utvikling. Lærlingen innen service og administrasjon avsluttet sin kontrakt i november 2023. Vi ønsker å ta inn ytterligere én lærling innen IKT-utvikling.

I tillegg har vi hatt to i praksis: én i arbeidspraksis fra NAV og én student. Disse jobbet innen henholdsvis kommunikasjonsfaget og veiledningstjenesten. Forbrukerrådet har utelukkende positive erfaringer med praksisordningen.

En av Forbrukerrådets ansatte ble valgt ut til å være hospitant hos BEUC i Brussel. Hospitantperioden startet i slutten av november og varer frem til sommeren 2024.

Desentralisert arbeid

Forbrukerrådet holder til i Oslo og har derfor ingen mulighet til å tilby ansatte desentralisert arbeid som kan oppfylle en forventning om å tilhøre et lokalt kontorfellesskap andre steder i landet.

Alle våre ansatte har egen avtale om mulighet til å jobbe på hjemmekontor to dager i uken.

Gjennomtrekk og sykefravær

Forbrukerrådet hadde i 2023 en gjennomtrekk på 17 prosent. Vi opplever at det er noe mer bevegelse i arbeidsstokken enn det har vært de siste årene. Vi gjennomfører sluttintervju med alle for å lære og for å undersøke om ansatte slutter på grunn av faktorer på jobb.

Sykefraværet er samlet på 10,7 prosent. Det anser vi som for høyt. Det er i stor grad legemeldt fravær som utgjør den høye fraværsandelen, med 8,7 prosent. 6 prosent av sykefraværet er langtidsfravær. Vi jobber aktivt for å forebygge og følge opp sykefravær i organisasjonen.

Konsulentbruk

I 2023 har Forbrukerrådet fortsatt arbeidet med å redusere bruken av konsulenter i forbindelse med digital forvaltning og utvikling. Vi har flyttet alle tjenestene våre over til en skybasert løsning. Flyttearbeidet har vært omfattende og har derfor krevd ekstern bistand.

Forbrukerrådet har ikke brukt konsulenttjenester til PR eller kommunikasjonsrådgivning, men har hatt noe behov for tjenester innen design og markedsføring. Det er i et lite omfang og er et resultat av begrenset kapasitet og kompetanse internt.

Tillitsreformen

Forbrukerrådet har lagt til rette for større grad av autonomi i oppgaveløsningen for alle ansatte. Innovasjon og nytenkning er også et viktig område Forbrukerrådet har vært opptatt av det siste året. Effektivisering av rapporteringssystemet og en tydelig fokusering på avvik er også viktige elementer som bidrar til å redusere bruken av tid og ressurser.

Internkontroll

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 også fullservicekunde av DFØ på både lønn og regnskap.

Vi har utarbeidet en felles, digital virksomhetsplan. Den viser våre årlige mål og hvilke aktiviteter vi skal gjennomføre for å nå målene. Målstrukturen er knyttet til det strategiske målbildet vårt. Gjennom planen har alle

ansatte tilgang til og innsikt i hva vi skal gjøre, og hva vi vil oppnå. Ledelsen følger opp planen gjennom året og kan vurdere om ressursinnsatsen og resultatene vi oppnår, er i tråd med planer og prioriteringer. I tillegg blir avvik fanget opp og forklart, og tiltak blir iverksatt ved behov.

Forbrukerrådets største suksesskriterium er å sikre god fagkompetanse på alle områder i virksomheten. Vi jobber derfor kontinuerlig for å skape og vedlikeholde et godt arbeidsmiljø, en god ledelse og en god personalpolitikk. Vår erfaring når vi rekrutterer, er at vi jevnt over har kvalifiserte søkere til alle utlyste stillinger. Vi benytter hovedsakelig finn.no som annonseportal og har jobbnorge.no som verktøy. Betalt annonsering ut over dette vurderes i hvert enkelt tilfelle.

Digital sikkerhet, kultur og beredskap

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

Våre styringsdokumenter

Digitalisering og digital sikkerhet utgjør en stadig viktigere del av Forbrukerrådets ordinære virksomhet og er noe vi legger stor vekt på. Vi følger Nasjonal strategi for digital sikkerhet (NSDS) og NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet versjon 2.0 som retningslinjer for all IT-sikkerhetsarbeid i organisasjonen.

Årets satsinger

I 2023 migrerte vi alle våre tjenester til Microsoft Azure, fikk på plass en felles IT-arkitektur og etablerte IT-sikkerhet innenfor en SOC+-tjeneste på Microsoft-plattformen. Etableringen av et SOC (sikkerhetsoperasjonssenter) var en betydelig satsning som gir oss en fullstendig administrert sikkerhetstjeneste. Senteret overvåker, forhindrer, oppdager og responderer på alle cybertrusler og hendelser kontinuerlig, både i applikasjonene våre og i tjenestene våre på Microsoft 365 og Azure.

Beredskapsøvelse

Vi har oppdatert krise- og beredskapsplanene våre og gjennomført den årlige beredskapsøvelsen. Øvelsen i 2023 var en diskusjonsøvelse, der et forhåndsdefinert scenario ble drøftet av en gruppe med nødvendig kompetanse og ulike roller. Gruppen arbeidet sammen for å finne løsninger på scenarioet, som handlet om tap av omdømme. Resultatene fra øvelsen er dokumentert i en rapport med tilhørende tiltak.

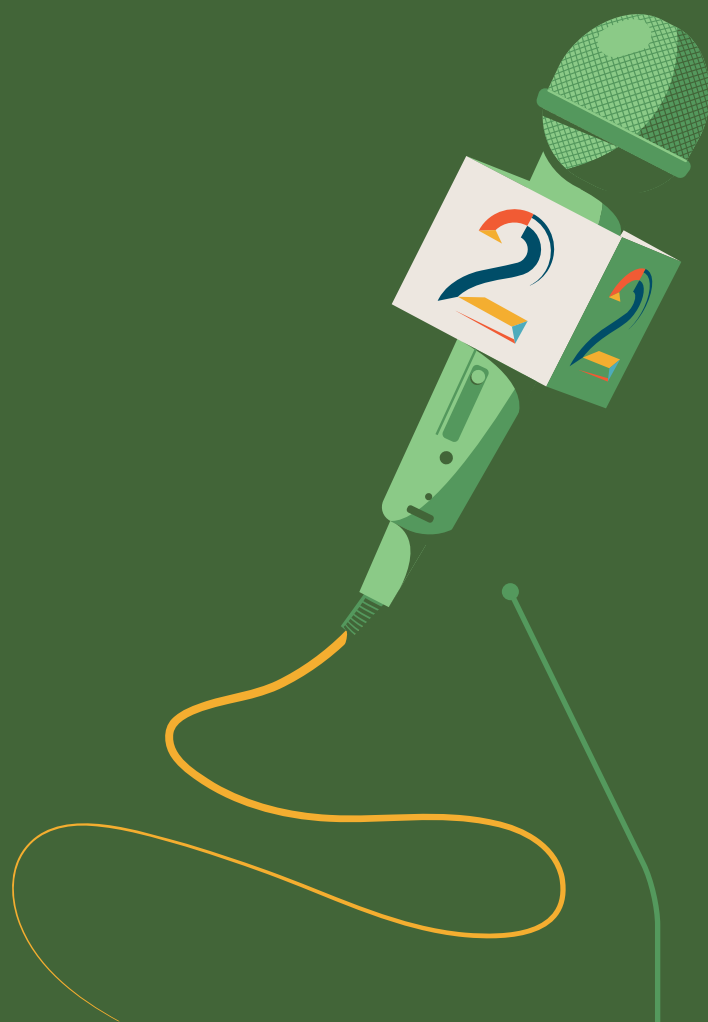
Vi har hatt flere phishingøvelser og iverksatt tiltak for å forbedre Forbrukerrådets IT-sikkerhet. Resultatene fra phishingøvelsene har vært nøye gjennomgått for å identifisere mønstre, vanlige feil og områder som krever forbedring. De ansatte har fått opplæring basert på øvelsesfunnene. Vi har særlig rettet oppmerksomheten mot områder som må forbedres, og økt bevisstheten om de nyeste trusselaktørenes taktikker og teknikker.

Basert på resultatene fra phishingøvelsene har vi revidert rutinene og sikkerhetspolicyene våre og gjort nødvendige tilpasninger for å styrke beskyttelsen mot phishingangrep.

Vi vil fortsette med regelmessige øvelser i 2024 for å opprettholde bevisstheten og forbedre Forbrukerrådets evne til å håndtere phishingtrusler.

1990-tallet

VI VIL VÆRE PÅ TV



1994



1953

2023

Forbrukerrådet ville på tv helt fra starten. Men det var sydenturene som gjorde susen. Etter at NRK hoppet på et samarbeid nådde vi så mange forbrukere at nye tv-kanaler også måtte prøves. Det har ikke alltid vært ukontroversielt.

Forbrukerrådet startet i 1958 Forbruker-rapporten «for å nå fram til forbrukerne med veiledende opplysning om navngitte varer, må man selv ha herredømme over offentliggjøringen». Da NRK i august 1960 åpnet ordinære fjernsynssendinger, ville Forbrukerrådet formidle forbrukerstoff gjennom tv-ruta. NRK sa nei.

NRK biter på

I budsjettet for 1961 fikk vi plass til en redaksjonssekretær for Forbruker-rapporten. Den unge juristen og journalisten Eivind Otto Hjelle fikk jobben. Fem år senere begynte han i NRK, og fikk etter hvert med seg journalisten Dagmar Loe fra Forbruker-rapporten. Det kunne se ut som om de to bestemte hva NRK skulle gjøre på forbrukerfronten, i alle fall kom den første forbrukersendingen i NRK i 1968. Programserien het «Vareundersøkelsen viser...», senere bare «Undersøkelsen viser...» og gikk fra 1968 til 1972.

Det første programmet handler det om kjøp av fiskestang. Og noen episoder senere er de med til Syden. Samarbeidet kunne ikke vært tydeligere. Fjernsynet følger Forbrukerrådets medarbeider, den senere smått legendariske lederen for Bergenskontoret vårt, Niels O.

Wejseth, gjennom selve prosessen fra innkjøp til konklusjon. Det var stort sett bare Forbrukerrådet i ruta.

I 1972 starter NRK et nytt forbrukerprogram som het «I søkelyset» og som gikk til 1975. Fortsatt er Forbrukerrådet en sentral kilde, men samarbeidet er på vikende front. I stedet for å filme Forbrukerrådets medarbeider som tester produkter, er det nå for eksempel Ingrid Espelid Hovig som prøver slankebuksa.

Nye tv-kanaler

I august 1984 ble det utdelt 119 konsesjoner til lokal-tv. For Forbrukerrådet kunne dette være en ny mulighet. Men det ble mest et blaff. Det var først da TV2 entret scenen at det ble sving på sakene igjen. At tv-kanalen var kommersiell ble ansett som underordnet. Dette handlet om forbrukerinformasjon. Forbrukerrådet inngikk en avtale med TV2 om å samarbeide om seks forbrukerprogrammer. Det skapte en del debatt ettersom Forbrukerrådet støttet produksjonen direkte.

I 1994 ble programmet TV2 hjelper deg startet, med Arve Juritzen i front. Og Forbrukerrådet var en viktig kilde som samarbeidet i kulissene.

Kontroversiell forbrukerhjelp

Under det storsinnede mottoet: «vi konkurrerer ikke om forbrukeropplysning, vi sprer forbrukeropplysning», så vi blidt på at flere kom på banen for den gode sak. Forbrukerrådet hadde ledige lokaler. Lokalene fikk Arve Juritzen låne gratis i oppstartfasen. Det var ikke populært, og NRK mente seg forskjellsbehandlet. Daværende direktør Per Anders Stalheim måtte i en rekke oppklaringsmøter, og departementet mente vi gikk ut over vårt mandat.

Et uenig Forbrukerrådet valgte til slutt å stoppe utlånet, men gledet seg over at forbrukerprogrammet overlevde. TV2 hjelper deg fikk 28 år på lufta.

Del 5

VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER

Framtidsutsikter

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

Medarbeidarundersøkinga viser at dei tilsette i Forbrukarrådet i det store og heile trivst på jobb, og at vi er ein attraktiv arbeidsplass. Arbeidsmiljøet er godt, og den interne kulturen legg godt til rette for effektiv drift i 2024. Eit noko høgt sjukefråvær i 2023 kan påverke leveringsevna vår, men med ein kontinuerleg innsats for å førebyggje og følgje opp dei tilsette er vi trygge på at vi har kapasitet til å utføre samfunnsoppdraget vårt.

Innbyggjarundersøkingar viser at kjennskapen og tilliten til Forbrukarrådet er høg. Dette gir oss ein god posisjon for å gi råd og rettleie forbrukarane og for å få gjennomslag i viktige saker. Yngre forbrukarar har mindre kjennskap til Forbrukarrådet enn andre. Dette er derfor eit prioritert område i 2024. Satsinga på unge vil også kunne bidra til at det blir lettare å rekruttere frå denne gruppa i framtida.

Kor godt vi kan utføre samfunnsoppdraget vårt, kjem også an på evna vår til å kjenne og forstå utfordringane forbrukarane møter i kvardagen, slik at vi veit kvar problema er størst, og kan styre innsatsen vår dit han trengst mest. Kunnskap om forbrukarane får vi gjennom dagleg kontakt med dei, gjennom interne og eksterne forbrukarundersøkingar, deltaking i nemnder og samarbeid med andre og ikkje minst gjennom samfunnsengasjerte og oppdaterte medarbeidarar. Forbrukarrådet er også i ferd med å etablere ein

innsiktsbank som skal bidra til å gjere arbeidet vårt endå meir datadrive og kunnskapsbasert. Dette vil setje oss endå betre i stand til å utføre samfunnsoppdraget på ein god måte.

I tillegg blir vi påverka av ytre faktorar, som til dømes arbeidet vårt i bransjeklagenemndene. Saksomfanget og karakteren på sakene i nemndene verkar inn på den samla evna vår til å representere forbrukarane på ein god måte. Dette er forhold Forbrukarrådet ikkje rår over sjølv. Prioriteringane våre blir også påverka av avgjerder frå overordna myndigheiter og vedtak i Stortinget. Forbrukarrådet blir finansiert over statsbudsjettet med ei grunnløyving som set dei økonomiske rammene for verksemda vår. Forbrukarrådet kan drive inntektsbringande aktivitetar i den grad dei er i samsvar med den uavhengige stillinga vår. Det blir likevel avgrensa av at Forbrukarrådet skal vere uavhengig av kommersielle interesser og andre organisasjonar.

I statsbudsjettet for 2024 fekk vi 1 million kroner i ekstra løyving for at Forbrukarrådet skal kunne representere forbrukarane i klagenemndene på ein god måte. Når det kjem fleire og meir komplekse saker til nemndene, blir det lagt press på ressursane til Forbrukarrådet. Dette har ført til fleire tilfelle der Forbrukarrådet ikkje har hatt høve til å stille i nemndsmøte. For å bidra til å sikre representasjonen har vi omdisponert interne ressursar for å dekkje nemndsarbeidet. Den samla økonomiske situasjonen for Forbrukarrådet er trygg og legg eit godt grunnlag for vidare drift.

Forbrukartrender

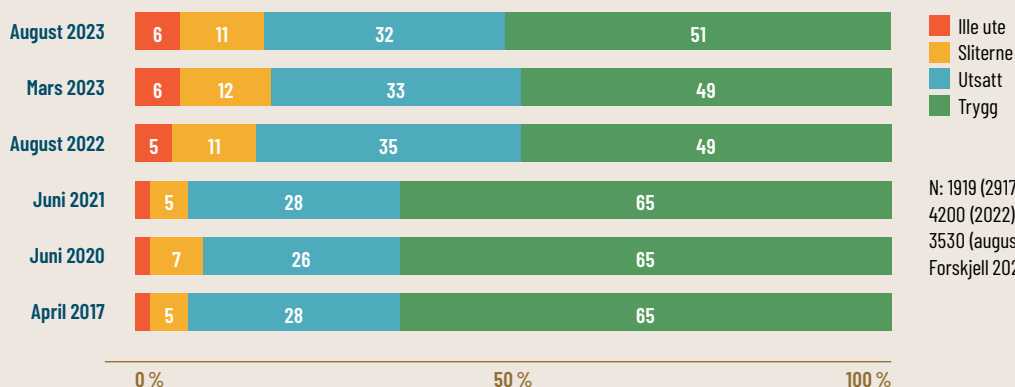
Vi ser eit krevjande bilete for norske forbrukarar der særleg dyrtida fører til press og fare for å hamne i sårbare situasjonar. Samtidig nyt norske forbrukarar godt av sterke forbrukarrettar som bidrar til å verne dei mot sårbare situasjonar.

Den økonomiske situasjonen for forbrukarane

Hausten 2023 lanserte forbruksforskningsinstituttet SIFO den ferskaste dyrtidsrapporten sin.⁸ Rapporten belyste kor økonomisk sårbare norske hushald er, og sette særleg søkjelyset på bekymringar når det gjeld høge levekostnader. Rapporten viste at norske hushald har fått svekt økonomisk tryggleik igjennom dyrtida, og at dei mest sårbare blir ramma hardest. Buutgiftene tyngjer, og mange må spare inn for å kunne kjøpe mat.

Sidan august 2023 har rentene og prisane halde fram med å stige. Det er venta at det norske rentenivået vil halde seg stabilt høgt i ein lengre periode. Også prisveksten er venta å halde seg høg, før han venteleg vil komme under inflasjonsmålet om nokre år. Det vil ta lang tid frå kvar gong renta blir sett opp, til renteauken viser seg i eit eventuelt misleghald av

Økonomisk trygghet 2017-2022. Hushold.



N: 1919 (2017), 1190 (juni 2020), 1938 (2021), 4200 (2022), 3446 (mars 2023), 3530 (august 2023).
Forskjell 2021/2023: p < .001

Henta frå SIFO 11:2023, side 18. Dyrtid 4 - Det er ikke over ennå. Husholdenes økonomiske trygghet i august 2023 (oslomet.no)

8 Poppe, C. & E. Kempson 2023. Dyrtid 4 - Det er ikke over ennå. Husholdenes økonomiske trygghet i august 2023. Oslo: OsloMet/SIFO.

betalingsforpliktingar. Basert på dette og på SIFO-rapporten frå august er det grunn til å forvente at den økonomiske situasjonen for forbrukarane vil vere pressa i 2024.⁹ Figurane nedanfor er henta frå SIFO-rapporten.

Spare pengar og miljø

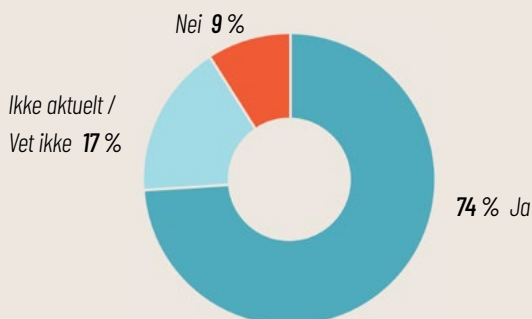
Forbrukarane har over fleire år rapportert at dei er meir opptatt av og interesserte i berekraft. Dei ønskjer å ta del i det grønne skiftet, men opplever at dei berekraftige vala er vanskelege å ta, dyrare og mindre tilgjengelege. Skal samfunnet klare ein overgang til eit berekraftig forbruk, må forbrukarane vere med på laget. At klima, berekraft og miljø var ei av dei aller viktigaste sakene i det norske lokalvalet i 2023, underbyggjer denne forbrukartrenden.

Men den økonomiske situasjonen til forbrukarane kan påverke høvet deira til å endre livsstil i ei meir berekraftig retning. Når ein større del av forbrukarane vil vere tvinga til å velje berre ut frå pris, kan meir berekraftige alternativ bli valde bort. Dette kan påverke den samla forbruksutviklinga.

Samtidig opnar dyrtida for at vi rettar meir merksemd mot eit meir sirkulært forbruk. Å kjøpe brukt og å bruke om igjen er både rimelegare og meir berekraftig enn å kjøpe nytt. Undersøkingane våre viser ein aukande irritasjon hos forbrukarane over at mange produkt ikkje er laga for å vare lenge. Heile tre av fire har også opplevd å måtte kaste eit produkt fordi reservedelar ikkje var tilgjengelege.

Ei undersøking Forbrukarrådet gjennomførte før jul i 2023, viste at to av tre nordmenn som ønskjer å gi bort ei brukt vare i julegåve, gjer det for å spare pengar. Undersøkinga viser også at annankvar nordmann gjerne tar imot ei brukt julegåve. Til liks med å kjøpe brukt kan det å leige, låne eller lease i staden for å kjøpe nytt både vere rimelegare og belaste miljøet mindre.

Har du opplevd å måtte kaste et produkt fordi reservedeler ikke var tilgjengelige?



Henta frå side 10 i rapporten *Forbrukerutfordringer i det norske leiemarkedet* (forbrukerradet.no)

N = 1050 (alle)



9 Ibid.

Forbrukarrettar som siste skanse for privatøkonomien

Ei vridning av forbruket i retning av meir lån, leige og leasing utfordrar forbrukarrettane. Eit kjøp av ei vare er underlagt forbrukarkjøpslova, som er ei vernelov, og som omfattar alle forbrukarkjøp. Det å låne eller leige er ikkje omfatta av ei tilsvarande vernelov. Forbrukarrådet har undersøkt i kva grad forbrukarane er beskytta når dei leiger eit produkt. Undersøkinga viser at forbrukarvernet er dårleg hos tre av fire aktørar i marknaden for utleige av verktøy, sportsutstyr, klede, tilhengarar og bil. For at fleire skal ønskje å leige framfor å eige ting sjølve, må heilt grunnleggjande forbrukarrettar komme på plass. Kor viktig dette er, blir også stadfesta i ei undersøking som er gjennomført blant forbrukarane.

Som tidlegare nemnt gjennomfører Forbrukarrådet jamleg undersøkingar av klageåtferda til forbrukarane, det vil seie kor utbreidd det er å nytte seg av retten til å reklamere på varer og tenester. Vi undersøker også kva erfaringar forbrukarane har med klaging og klagebehandling, og ikkje minst kvifor nokon lét vere å klage sjølv om dei kanskje har grunn til det. Undersøkinga frå 2023 viser at 44 prosent av norske forbrukarar har vore misnøgde med ei vare eller teneste dei har kjøpt, i løpet av det siste året. Dei aller fleste av desse klagar til

seljaren, men det er også eit stort mindretal som ikkje klagar. Dei yngste forbrukarane er mindre tilbøyelege til å klage enn eldre. Dei viktigaste grunnane til ikkje å klage, sjølv om ein er misnøgde, er at det er tungvint. Folk opplever det også som ubehageleg og flaut å klage, særleg dersom det handlar om produkt som kostar lite. Over halvparten av dei som klaga, opplevde utfordringar med å finne nødvendig kontaktinformasjon. Undersøkinga peiker klart på eit behov for å dyktiggjere forbrukarane.

Dersom varer ikkje blir leverte til reparasjon, blir økonomien til forbrukarane påverka ved at dei må gjere eit nytt kjøp. Frå 1. januar 2024 blir forbrukarkjøpslova styrkt. Forbrukarane får då betre rettार gjennom eit skjerpt produktkrav. Samtidig skjer det ei rekkje endringar i regelverksutviklinga i EU som vil styrkje produkttryggleiken og retten forbrukarane har til å reparere, blant anna gjennom direktivet Right to repair. Levetidsmerking av produkt vil gi sterke insentiv både til bransjen, som forhåpentleg i større grad vil produsere produkt som varer, og til forbrukarane, som lettare kan velje haldbare produkt. Forbrukarrådet forventar at reparasjon generelt vil komme meir i fokus.

Digitale truslar

Samtidig som dei økonomisk vanskelege tidene påverkar situasjonen til forbrukarane, vil den digitale revolusjonen halde fram. Forbrukarrådet har i 2023 identifisert korleis kunstig intelligens kan påverke forbrukarane og setje dei i sårbare situasjonar. Det kan til dømes vere at generativ kunstig intelligens (KI) gjer det enkelt å generere tekst, bilete, lyd og video som liknar på menneskeskapt innhald. KI-tenester er også integrerte i plattformer som til dømes Bing og Snapchat. Bruken av generativ KI skaper ei rekkje forbrukarutfordringar når det gjeld personvern, manipulasjon, personleg integritet, svindel og desinformasjon. Globale teknologiaktørar som Meta gjer også sitt til at personvernet til forbrukarane held fram med å vere utsett. Personopplysningane til forbrukarane er på mange vis valutaen som blir utveksla når forbrukarane får tilgang til gratis nettbaserte tenester. Samtidig er det også slik at digitale og andre hinder bidrar til at forbrukarar opplever å hamne utanfor forbrukarmarknadene.



2000-tallet

HVA ER GREIA MED TESTENE?



1953

2023

Produkttestene våre har fått stor oppmerksomhet. Her er litt om hva som er viktig for oss når vi tester og testenes unike grep som forbrukerinformasjon.

Når forbrukere kjøper ting går vi normalt i butikken, plukker en vare fra hylla og tar varen i bruk. Som testere gjør vi det samme. Vi tar ikke imot produkter direkte fra produsent. Det er fordi tilsendte testeksemplar av erfaring kan ha høyere kvalitet enn de som generelt er for salg.

En gang vi testet telt ringte den svenske teltprodusenten Hilleberg, som selv anser at de lager verdens beste telt, og ba om at vi returnerte testteltet de hadde lånt oss. Vi kunne da opplyse om at vi hadde kjøpt testteltene direkte i butikk.

Noen produsenter viser seg å være opptatt av gjennomsnittskvaliteten. Men forbrukeren kjøper ikke et gjennomsnitt, men et enkeltprodukt. Derfor må kvaliteten på produktet være høy i hvert enkelt tilfelle.

Ta produktet på alvor

Vi lar altså produktet tale for seg. Det produsentene legger inn i produktet av idé, mening og ønsker legger vi ikke vekt på.

Mobiltelefoner blir for eksempel utsatt for regn-, kulde- og falltester for finne ut hvor tålegrensene går. Det tilsvarer alminnelig bruk som er relevant å teste, selv om produsentene for eksempel advarer mot kulde.

Alminnelig bruk er den viktigste prosedyrestandarden for testene. Vi bruker teststandardene som finnes, og finnes de ikke, så lager vi dem selv med forbrukernes vanlige og rimelige forventninger for øyet. Det aller viktigste grepet med en test er sammenligningen mellom produkter. Om vi tenker oss at en mobiltelefon ikke tåler et fall i det hele tatt og en annen tåler 30 fall fra to meter, har den som tåler mest løst en viktig utfordring. Ved å sammenligne, viser vi at de beste produktene løser en forbrukerutfordring, og de andre ikke.

Forbrukeren først

Testene er alltid nøyaktige og gjort på akkrediterte laboratorier. Funnene omtales med et presist språk som forbrukeren forstår. I tillegg setter vi alltid forbrukerhensynet først. Det gjør testene nærmest uangripelige. For angrep kommer. Så alvorlige at alle de europeiske forbrukerorganisasjonene er enige om å holde hemmelig navnene på laboratoriene. De har blitt utsatt for så sterkt press fra produsenter at det ansees som nødvendig.

Vi opplever ofte at mange produsenter er fornøyde med måleresultater fra en test fordi de har kommet frem til de samme resultatene selv. Men når de taper testen, blir de sinte og skuffet. Men da er det ganske enkelt slik at andre har laget et bedre produkt for forbrukeren.

Del 6

ÅRSREGNSKAP 2023

Ledelseskommentarer

Formål

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

Fullmakter

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

Som nettobudsjettert virksomhet, har Forbrukerrådet unntak fra bruttoprinsippet i statlig virksomhet. Forbrukerrådet har adgang til å overføre resultatet (positivt og negativt) av årets drift til påfølgende budsjettermin.

Bekreftelse

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

Vurdering av vesentlige forhold

Forbrukerrådet blir gjennom tildelingsbrev tildelt midler over to poster:

Post 50 med en ramme på kr. 87 865 000 som dekker:

- Basisbevilgningen

Post 51 Markedsportaler med ramme på kr. 30 938 000 som dekker:

- Finansportalen
- Strømprisportalen

Forbrukerrådet hadde ved utgangen av 2023 benyttet ca. 6,6 millioner kroner mer enn ordinære bevilgninger. Midler benyttet utover bevilgning dekkes inn gjennom tilskudd og overførte midler fra 2022, samt at virksomheten har et negativt resultat.

Post 51, markedsportaler, har et merforbruk på 2,7 millioner kroner. Dette har sammenheng med mikronisering av våre tjenester Finansportalen.no og Strømpris.no. For Forbrukerrådet var 2023 et år med svært stor aktivitet noe resultatet bærer preg av. Vi er stolte av resultatet og alt vi har utrettet.

Lønnskostnader

De totale lønnskostnadene i Forbrukerrådet har gått økt fra ca. 70 millioner kroner i 2022 til ca. 75 millioner kroner i 2023. Et stort lønnsoppgjør og flere egne, faste årsverk utgjør endringen.

Driftskostnader

Driftskostnadene for 2023 var på ca. 40 millioner kroner, noe som er en økning fra 2022 på ca. 5 millioner kroner. Årsaken til at driftskostnadene har gått noe opp vi i 2023 har gjort en større jobb med mikronisering av våre portaltjenester slik at de nå ligger under nettsiden vår Forbrukerrådet.no. Dette er ikke å anse som investering

Investeringer

Forbrukerrådet har benyttet i overkant av 10,7 millioner kroner til investeringer. Av dette er 10,3 millioner kroner knyttet til immaterielle eiendeler, våre portaler og nettsider og 0,5 millioner IKT-utstyr og inventar.

Revisjon

Den årlige revisjon av regnskapene blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjon av årsregnskapet for 2023 er per dags dato ikke endelig avsluttet

Oslo 15. mars 2023



Inger Lise Blyverket
Direktør



Ingvill Kvernmo
Leder



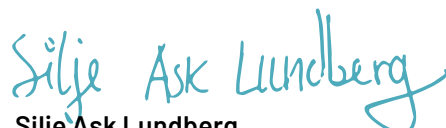
Vigdis Anita Gåskjenn
Nestleder



Hans Petter Nygård-Hansen
Styremedlem



Atle Hamar
Styremedlem



Silje Ask Lundberg
Styremedlem



Helge Thorbjørnsen
Styremedlem



Elin Vestrum
Styremedlem

Prinsippnote til årsregnskapet – for oppstilling av bevilgningsrapportering for nettobudsjetterte virksomhetert

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.

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

Regnskapsprinsipper for nettobudsjetterte virksomheter – Virksomhetsregnskap avlagt i henhold til de statlige regnskapsstandardene (SRS)

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

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

Inntekter fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer

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

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

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

Kostnader

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

Pensjoner

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

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

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

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 3 år eller mer. Med betydelig menes enkeltstående anskaffelser (kjøp) med anskaffelsekost på kr 50.000 eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelsekost fratrukket avskrivninger.

Kjøp av bistand til utvikling av programvare er balanseført.

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

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

Nedskrivning av anlegg/immaterielle eiendeler følger SRS17.

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.

Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld

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

Omløpsmidler vurderes til det laveste av anskaffelsekost og virkelig verdi.

Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

Fordringer

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

Statens kapital

Statens kapital utgjør nettobeløpet av virksomhetens eiendeler og gjeld. Statens kapital består av virksomhetskapital, avregninger og statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler i henhold til SRS 1 Oppstillingsplaner for resultatregnskap og balanse.

Avregninger

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

Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler

Avsetningen statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler viser inntekt fra bevilgning 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 utbetalingsplan fra overordnet departement og disponerer en egen oppgjørskonto i konsernkontoordningen i Norges Bank. Denne renteberegnes ikke. Nettobudsjetterte virksomheter beholder likviditeten ved årets slutt.

Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2023

Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling 2023
860	Forbrukerrådet	50	Basisbevilgning	87 865 000
860	Forbrukerrådet	51	Markedsportaler	30 938 000
Sum utgiftsført				118 803 000

Beholdninger rapportert i likvidrapport **	Note*	Regnskap 2023
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank	10	29 427 880
Endringer i perioden		-6 262 123
Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank		23 165 757

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

Konto	Tekst	Note*	2023	2022	Endring
820803	Beholdninger på konto(er) i Norges Bank	10	23 165 757	29 427 880	-6 262 123
	Eiendeler (aksjer, leierboerinnskudd, m.m.)	8	110 225	1	110 224

* Henvisning til aktuell note i virksomhetsregnskapet

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

Resultatregnskap

		31.12.2023	31.12.2022
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	119 247 884	101 393 346
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	500 000	11 788 670
Inntekt fra gebyrer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	410 694	167 221
Andre driftsinntekter	1	-45 313	0
<i>Sum driftsinntekter</i>		<i>120 113 266</i>	<i>113 349 237</i>
Driftskostnader			
Lønnskostnader	2	75 062 196	70 064 032
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3.4	7 228 041	4 918 357
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3.4	0	2 558 436
Andre driftskostnader	5	40 615 300	35 808 125
<i>Sum driftskostnader</i>		<i>122 905 537</i>	<i>113 348 950</i>
Driftsresultat		-2 792 271	288
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	110 224	0
Finanskostnader	6	748	288
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		<i>109 476</i>	<i>-288</i>
Resultat av periodens aktiviteter		-2 682 795	0
Avregninger og disponeringer			
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjettert)	7	2 682 795	0
<i>Sum avregninger og disponeringer</i>		<i>2 682 795</i>	<i>0</i>

Balanse

Eiendeler		31.12.2023	31.12.2022
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Programvare og lignende rettigheter	3	23 119 994	18 393 508
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		23 119 994	18 393 508
II Varige driftsmidler			
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	2 004 339	3 203 218
<i>Sum varige driftsmidler</i>		2 004 339	3 203 218
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	8	110 225	1
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		110 225	1
Sum anleggsmidler		25 234 558	21 596 728
B. Omløpsmidler			
I Beholdning av varer og driftsmateriell			
II Fordringer			
Andre fordringer	9	1 393 679	1 523 795
<i>Sum fordringer</i>		1 393 679	1 523 795
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Bankinnskudd	10	23 165 757	29 427 880
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		23 165 757	29 427 880
Sum omløpsmidler		24 559 437	30 951 675
Sum eiendeler drift		49 793 995	52 548 403
IV Fordringer vedrørende innkrevingsvirksomhet og andre overføringer			
Sum eiendeler		49 793 995	52 548 403

Statens kapital og gjeld

	Note	31.12.2023	31.12.2022
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapskapital			
II Avregninger			
Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	7	-2 682 795	0
Sum avregninger		-2 682 795	0
III Utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3,4	25 124 333	21 596 727
Ikke inntektsført bevilgning	11	6 959 940	3 574 954
Sum utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)		32 084 273	25 171 681
Sum statens kapital		29 401 478	25 171 681
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelser			
II Annen lagsiktig gjeld			
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		2 841 763	4 810 803
Skyldig skattetrekk		3 015 116	2 670 771
Skyldige offentlige avgifter		2 871 937	2 277 944
Avsatte feriepenger		6 644 981	6 140 934
Ikke inntektsført tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte)	12	280 000	7 730 531
Annen kortsiktig gjeld	13	4 738 720	3 745 740
Sum kortsiktig gjeld		20 392 517	27 376 722
Sum gjeld		20 392 517	27 376 722
Sum statens kapital og gjeld drift		49 793 995	52 548 404
IV Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer			
Sum statens kapital og gjeld		49 793 995	52 548 404

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

	31.12.2023	31.12.2022
Kontantstrømmer fra driftsaktiviteter		
Innbetalinger		
innbetalinger av bevilgning	119 247 884	117 953 000
innbetalinger av tilskudd og overføringer	500 000	
innbetalinger fra salg av varer og tjenester		
andre innbetalinger	768 254	1 610 376
Sum innbetalinger	120 516 138	119 563 376
Utbetalinger		
utbetalinger for kjøp av varer og tjenester	-48 616 777	-42 475 193
utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	-58 022 574	-54 527 825
utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	-9 383 263	-8 615 390
andre utbetalinger		
Sum utbetalinger	-116 022 614	-105 618 408
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter *(se avstemming)	4 493 524	13 944 968
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter		
innbetalinger ved salg av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		
utbetalinger ved kjøp av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-10 755 647	-19 645 301
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	-10 755 647	-19 645 301
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter		
innbetalinger av virksomhetskaper		
tilbakebetalinger av virksomhetskaper		
utbetalinger av utbytte til statskassen		
Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	0	0

	31.12.2023	31.12.2022
Kontantstrømmer knyttet til overføringer		
innbetalinger fra statskassen til tilskudd til andre		
utbetalinger av tilskudd og overføringer til andre		
Netto kontantstrøm knyttet til overføringer	0	0
Effekt av valutakursendringer på kontanter og kontantekvivalenter		
Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter	-6 262 123	-5 700 333
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse	29 427 880	35 128 213
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt	23 165 757	29 427 880

Avstemming

	31.12.2023	31.12.2022
avregning bevilgningsfinansiert virksomhet	-2 682 795	
disponering av periodens resultat (til virksomhetskapskapital)		
bokført verdi avhendede anleggsmidler		
ordinære avskrivninger	7 228 041	4 918 357
nedskrivning av anleggsmidler		2 558 436
avsetning utsatte inntekter (tilgang anleggsmidler)	-10 755 647	-19 645 301
endring i statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3 637 830	12 168 509
endring i ikke inntektsført bevilgning	3 379 111	891 145
endring i beholdninger av varer og driftsmateriell		
endring i kundefordringer	0	37 500
endring i leverandørgjeld	-1 969 040	1 891 402
endring i ikke inntektsført tilskudd og overføringer	-7 450 531	-8 693 055
effekt av valutakursendringer		
poster klassifisert som investerings- og finansieringsaktiviteter	10 755 647	19 645 301
poster klassifisert som kontantstrømmer knyttet til overføringer		
endring i andre tidsavgrensingsposter	2 350 908	172 674
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter*	4 493 524	13 944 968

Note 1

Driftsinntekter

	31.12.2023	31.12.2022
Inntekt fra bevilgninger		
Inntekt fra bevilgninger*	122 775 490	113 561 855
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-10 755 647	-19 645 301
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)	7 228 041	7 476 793
+ 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
<i>Sum inntekt fra bevilgninger</i>	<i>119 247 884</i>	<i>101 393 346</i>
*Vesentlige tildelinger kan spesifiseres på egne linjer.		
Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	500 000	3 000 000
Andre tilskudd og overføringer	0	8 788 670
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	500 000	11 788 670
Inntekt fra gebyrer		
Sum inntekt fra gebyrer	0	0
Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekt, unntatt avgiftsplikt	410 694	167 221
<i>Sum salgs- og leieinntekter</i>	<i>410 694</i>	<i>167 221</i>
Andre driftsinntekter		
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	0	0
Andre inntekter	-45 313	0
<i>Sum andre driftsinntekter</i>	<i>-45 313</i>	<i>0</i>
Sum driftsinntekter	120 113 266	113 349 237

Note 2

Lønnskostnader

	31.12.2023	31.12.2022
Lønn	56 538 756	51 936 628
Feriepenger	6 830 748	6 263 454
Arbeidsgiveravgift	9 434 358	8 501 422
Pensjonskostnader*	5 099 352	4 317 867
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-4 522 029	-2 998 811
Andre ytelser	1 681 012	2 043 473
Sum lønnskostnader	75 062 196	70 064 032
Antall utførte årsverk	72	72

* Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2023 10,6 prosent (arbeidsgiverandel av pensjonspremien/ pensjonsgrunnlaget i 2023 rapportert til SPK). For regnskapsåret 2022 utgjorde premiesatsen 11,3 prosent.

Note 3

Immaterielle eiendeler

	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	72 480 978	0	72 480 978
Tilgang i året	10 300 975	0	10 300 975
Avgang anskaffelseskost i året (-)*	-6 431 985	0	-6 431 985
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0
Anskaffelseskost 31.12.	76 349 968	0	76 349 968
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	2 558 436	0	2 558 436
Nedskrivninger i året	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	5 152 903	0	5 152 903
Ordinære avskrivninger i året	5 574 489	0	5 574 489
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)*	-6 431 985	0	-6 431 985
Balanseført verdi 31.12.2023	23 119 994	0	23 119 994
Avskrivningssatser (levetider)	5 år / lineært	Ingen avskrivning	

* Gjelder utrangering av portalen "Hva koster tannlegen", som ble nedskrevet i 2022.

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	13 720 889	0	0	13 720 889
Tilgang i året	0	0	0	454 672	0	0	454 672
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	14 175 561	0	0	14 175 561
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	10 517 671	0	0	10 517 671
Ordinære avskrivninger i året	0	0	0	1 653 552	0	0	1 653 552
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0	0	0	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2023	0	0	0	2 004 339	0	0	2 004 339

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

	31.12.2023	31.12.2022
Husleie	6 381 463	6 626 628
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	103 983	17 244
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	283 081	556 483
Leie maskiner, inventar og lignende	5 382 184	4 679 943
Mindre utstysanskaffelser	300 117	412 350
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	0	4 009
Kjøp av konsulenttjenester	3 172 851	5 917 888
Kjøp av andre fremmede tjenester	17 239 827	9 452 654
Reiser og diett	932 141	578 155
Øvrige driftskostnader	6 819 653	7 562 771
Sum andre driftskostnader	40 615 300	35 808 125

Tilleggsinformasjon om operasjonelle leieavtaler

Gjenværende varighet	Type eiendel						Sum
	Immaterielle eiendeler	Tomter, bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transportmidler	Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	Infrastruktur-eiendeler		
Varighet inntil 1 år							0
Varighet 1-5 år		7 846 952					7 846 952
Varighet over 5 år							-
Kostnadsført leiebetaling for perioden	0	0	0	0	0	0	7 846 952

Virksomheten har husleieavtale med varighet på 4 år på rapporteringstidspunktet.

Årlig husleiekostnad er kroner 7 846 952

Note 6

Finansinntekter og finanskostnader

	31.12.2023	31.12.2022
Finansinntekter		
Annen finansinntekt*	110 224	0
Sum finansinntekter	110 224	0
Finanskostnader		
Rentekostnad	748	288
Sum finanskostnader	748	288

* Vi ble i 2023 på nytt medlem i "International Consumers Research & Testing Limited". I 2013 gikk vi ut av medlemskapet og da ble aksjen nedskrevet. Det er denne nedskrivningen som nå er reversert.

Note 7

Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2023	31.12.2022	Endring
Merforbruk post 51*	2 682 795	0	-2 682 795
Sum avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet	2 682 795	0	-2 682 795
Årets korrigeringer direkte mot avregninger (kongruensavvik)			
Endring i avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i balansen			-2 682 795
Spesifikasjon av andre korrigeringer direkte mot avregninger			0
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i resultatregnskapet			-2 682 795

* I 2023 brukte vi 2 682 795 mer enn bevilgning og overførte midler fra 2022.

Note 8

Investeringer i aksjer og andeler

Aksjer	Ervervs- dato	Antall aksjer	Eierandel	Stemme- andel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi kapital- regnskap	Balanseført verdi virksomhets- regnskap
International Consumers Research & Testing Limited			0.0 %	0.0 %	0	0	110 225	110 225
Balanseført verdi 31.12.2023							110 225	110 225

* Vi ble i 2023 på nytt medlem i "International Consumers Research & Testing Limited". I 2013 gikk vi ut av medlemsskapet, og da ble aksjen nedskrevet med 110 224 kr. Siden da har bokført verdi stått med kr. 1. Denne nedskrivningen er reversert i 2023, det vil si at aksjen er oppskrevet med 110 224 kr. Vi har 1 aksje i klasse 2

Note 9

Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2023	31.12.2022
Personallån	90 108	105 264
Forskuddsbetalte leie	23 005	36 203
Andre forskuddsbetalte kostnader	411 549	530 351
Andre fordringer	869 016	851 978
Sum andre kortsiktige fordringer	1 393 679	1 523 795

Note 10

Bankinnskudd, kontanter og lignende

	31.12.2023	31.12.2022
Innskudd statens konsernkonto (nettobudsjetterte virksomheter)	23 165 757	29 427 880
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende	23 165 757	29 427 880

Note 11

Ikke inntektsført bevilgning (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2023	31.12.2022	Endring
Ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)			
Ikke inntektsført bevilgning post 50, basisbevilgning	-82 497	0	82 497
Ikke inntektsført bevilgning post 51, basisbevilgning	0	-3 574 954	-3 574 954
Ikke inntektsført bevilgning, Prosessfond*	-6 877 444	0	6 877 444
<i>Sum ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)</i>	<i>-6 959 940</i>	<i>-3 574 954</i>	<i>3 384 986</i>
Sum ikke inntektsført bevilgning	-6 959 940	-3 574 954	3 384 986

* Etter nye vurderinger og avklaringer klassifiseres vårt Prosessfond nå som Ikke inntektsført bevilgning. Tidligere har det blitt klassifisert som Ikke inntektsført tilskudd og overføringer.

Note 12

Ikke inntektsført tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2023	31.12.2022	Endring
Ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)			
Overførte midler fra tidligere perioder	0	-480 033	-480 033
Avsetning prosessfond*	0	-7 250 498	-7 250 498
Kompetansemidler DFØ	-280 000	0	280 000
<i>Sum ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)</i>	<i>-280 000</i>	<i>-7 730 531</i>	<i>-7 450 531</i>
Sum ikke inntektsført tilskudd og overføringer	-280 000	-7 730 531	-7 450 531

* Etter nye vurderinger og avklaringer klassifiseres vårt Prosessfond nå som Ikke inntektsført bevilgning. Tidligere har den blitt klassifisert som Ikke inntektsført tilskudd og overføringer.

Note 13

Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2023	31.12.2022
Skyldig lønn	-4020	-37 202
Annen gjeld til ansatte	2 916 964	2 694 328
Påløpte kostnader	1 822 363	1 057 990
Annen kortsiktig gjeld	3 413	30 624
Sum annen kortsiktig gjeld	4 738 727	3 745 740

2010-tallet

TVIST OM TVISTELØSNING



1953

2016

2023

Forbrukerrådet har alltid vært involvert i løsning av forbrukertvister. Men da ny tvistelov var på høring i 2010, en lov som angikk oss selv, ble det en skikkelig høringstvist. Forbrukerrådet ble ikke enig med seg selv.

Forbrukere som med rette klaget på varer eller leverandører, var noen av de første Forbrukerrådet kom i kontakt med da det ble etablert. I 1957 konkluderte et internt utvalg med at klagemulighetene var for dårlige. Noen bransjer hadde allerede ordninger for tvisteløsning, men uten forbrukerrepresentasjon. Forbrukerrådet begynte å blande seg.

I 1978 ble Forbrukertvistutvalget (FTU), senere omdøpt til Forbrukerklageutvalget (FKU), opprettet for å løse tvister knyttet til forbrukerkjøp, håndverkstjenesteloven og angrerettsloven. Forbrukerrådet fikk en formalisert rolle som saksforbereder for FTU.

Nøytral eller ikke, eller begge deler

Forbrukerrådets rolle i FTU var å opplyse saken og å mekle mellom partene. Hele tiden med en «uhildet og nøytral holdning innenfor rammen av gjeldende rett». Siden Forbrukerrådets overordnede rolle også er politisk med et ønske om å endre gjeldende rett, ble vi stadig anklaget for ikke å være nøytrale.

I 2007 publiserte SIFO (Statens institutt for forbruksforskning) rapporten «Å få rett – når du har rett!». Konklusjonen var at tvisteløsningssystemet fungerte

godt, men bekreftet utfordringen med Forbrukerrådets nøytralitet og nemdenes nære forhold til næringen.

Forbrukerrådet først

Det ble nedsatt et tvisteløsningsutvalg som leverte «NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister», med utkast til ny forbrukertvistlov. For Forbrukerrådet var det to vesentlige endringer. Vi skulle ikke lenger forberede saker til FTU og vi skulle overta alle henvendelser og all veiledning. Men vi skulle fremdeles være nøytrale.

To høringssvar

Forbrukerrådets høringssvar, godkjent av styret, var at vi et stykke på vei støttet grepene om å slutte med saksforberedelser og heller bli en inngangsport for alle forbrukerhenvendelser. Vi ville beholde anledningen til å mekle før saken ble sendt videre til FTU. Dette var ikke de ansattes representanter enige i, og det ble sendt et eget høringssvar fra fagforeningene. Selv om begge parter mente at Forbrukerrådet var best til å megle, ble det altså to separate høringssvar fra meglingsmestrene.

EU bestemmer

Men splittelsen fikk ikke blomstre. Kort tid etter kom EU med sitt forslag til utenrettslig tvisteløsning, og EUs variant ble til norsk lov gjennom «lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker», innført 1. juli 2016.

Loven strammet i praksis opp nøytralitetskravet for Forbrukerrådet. Etter hvert ble spagaten mellom nøytralitet og interessepolitikk for vanskelig å stå i, og i det forbrukerdirektør Inger Lise Blyverket tiltrådte i desember 2018 fikk hun beskjed fra Barne- og likestillingsdepartementet om at organisasjonen skulle deles og bli en rendyrket interesseorganisasjon.

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

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