



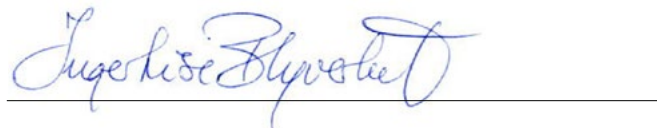
Årsrapport  
**2021**



# 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 2021 er strukturert etter rapporteringskrav fra Direktoratet for økonomistyring (DFØ) med supplerende krav fra BFD.

Oslo, 15. mars 2022



Inger Lise Blyverket



# Innhold

Forord.....	3
<b>DEL I Styrets beretning .....</b>	<b>6</b>
<b>DEL II Introduksjon til virksomheten og hovedtall .....</b>	<b>10</b>
Samfunnsoppdraget.....	11
Nøkkeltall .....	15
<b>DEL III Årets aktiviteter og resultater .....</b>	<b>16</b>
Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering .....	18
Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid .....	20
Forbrukerrådets juridiske arbeid .....	27
Veiledning av forbrukerne.....	31
Kommunikasjon .....	33
Digitale tjenester .....	38
<b>DEL IV Styring og kontroll i virksomheten .....</b>	<b>42</b>
<b>DEL V Vurdering av framtidutsikter .....</b>	<b>46</b>
<b>DEL VI Årsregnskap .....</b>	<b>52</b>
Ledelseskommentarer .....	53
Prinsippnote til årsregnskapet .....	56
Regnskapsprinsipper .....	56
Statlige rammebetingelser .....	58

# Styrets beretning

*Forbrukerrådet har lagt premissene for en rekke viktige saker som har stor betydning for mange forbrukere. Styret takker for solid arbeid og høy gjennomføringsevne under krevende forhold i pandemien.*

Forbrukeråret 2021 ble preget av de høye og raskt økende strømprisene. Over flere år har Forbrukerrådet satt søkelys på svakhetene i sluttbrukermarkedet for strøm og fremmet konkrete forslag for å styrke forbrukernes rettigheter. I april sikret et enstemmig Storting flertall for flere av Forbrukerrådets forslag for å styrke forbrukernes interesser på strømmarkedet. Det var likevel det høye prisnivået ved inngangen til vintersesongen som satte forbrukerutfordringene knyttet til strøm for alvor på dagsordenen.

Strømpriskrisen som startet i 2021, er annerledes, mer omfattende og tøffere enn tidligere pristopper på strøm og har vist potensialet for forbrukersårbarhet i form av betalingsvansker og energifattigdom.

Det langsiktige arbeidet med strømmarkedet og driften av prissammenligningstjenesten strømpris.no gir

Forbrukerrådet unik innsikt i og forståelse av forbrukernes utfordringer. Dette sikrer et godt utgangspunkt for det videre arbeidet med strømmarkedet for å styrke forbrukernes interesser.

## Nye delstrategier

I 2021 fastsatte Forbrukerrådet delstrategier for områdene bærekraft, økonomisk sårbarhet og digital utvikling og sårbarhet. De tre områdene ble pekt ut i strategiprosessen som tre sentrale felt hvor forbrukerrettighetene må ivaretas og styrkes. 2021 har vist at de tre områdene har mange forbrukerutfordringer knyttet til seg.

### Digital sårbarhet

Etter flere års saksbehandling ble datingappen Grindr i desember ilagt en bot på 65 millioner kroner av



*Strømkrisen har vist potensialet for forbrukersårbarhet i form av betalingsvansker og energifattigdom. Foto: Forbrukerrådet / Gøril Furu*

Datatilsynet. Bakgrunnen var at appen ulovlig hadde delt personopplysninger om brukerne. Boten og saken kom som en følge av en klage fra Forbrukerrådet. Klagen var et resultat av et langsiktig arbeid med personvern og digital sårbarhet. Flere saker fra Forbrukerrådet har i løpet av 2021 vist utfordringene forbrukerne kan møte når stadig flere produkter og tjenester blir digitale og omsettes digitalt.

Forbrukerrådets styre vedtok i juni 2021 å slutte seg til administrasjonens anbefaling om å jobbe for et forbud mot overvåkingsbasert reklame. Hver dag utsettes forbrukerne for omfattende kommersiell overvåking når vi beveger oss rundt på nett. Informasjon om hva vi liker, hva vi kjøper, vår fysiske og psykiske helse, seksuelle orientering og vårt politiske ståsted blir samlet inn, sammenstilt og benyttet til å målrette reklame. Overvåkingsbasert markedsføring utsetter forbrukerne for manipulasjon, svindel, diskriminering og personvernbrudd. Det er i løpet av 2021 gjennomført en rekke tiltak for å sikre oppslutning om Forbrukerrådets standpunkt om et forbud.

#### **Kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet**

Overgangen til et bærekraftig samfunn vil påvirke alle forbrukere og alt vi forbruker. Det er ikke mulig å lykkes med overgangen uten å ha forbrukerne med på laget. I forbindelse med statsbudsjettet for 2022 ble det kjent at regjeringen ønsker å opprette et kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet. Forbrukerrådet er tildelt oppgaven med å opprette og organisere kontaktpunktet. Dette arbeidet er igangsatt.

Forbrukerrådets undersøkelser viser at forbrukerne ønsker å være en del av det grønne skiftet, men at det ofte oppleves som dyrt, lite tilgjengelig og vanskelig å ta stilling til hva som er bærekraftig.

Ifølge Forbrukerrådets undersøkelser etterlyser seks av ti forbrukere bedre merking om samlet klimaavtrykk på produkter. Syv av ti mener at myndighetene må stille strengere krav til produkters levetid og reparerbarhet. Resultatene bekrefter blant annet at holdbarhet og mulighet for reparasjon er viktig for norske forbrukere.

For å stimulere til økt gjenbruk og for at produkter skal ha lengre levetid, har Forbrukerrådet tatt til orde for å fjerne mva på enkelte reparasjoner.

#### **Økonomisk sårbarhet gir økte forskjeller**

Økonomisk sårbarhet rammer ulikt og har potensial til å øke forskjellene i samfunnet. Forbrukerrådet jobber for å informere forbrukerne om de økonomiske fellene som finnes, og oppfordrer til høy oppmerksomhet om hverdagsøkonomien. Renteheving, smitteverntiltak og økte strømregninger øker presset på husholdningsøkonomien for mange. Dermed er det ekstra viktig at forbrukerne forhandler med banken og sikrer at bolig- og billånet ikke blir dyrere enn nødvending. Finansportalens prissammenligning av banker gir forbrukerne unik innsikt i og kunnskap om lånetilbudene som finnes.

## Regjeringsskiftet

Forbrukerrådet har deltatt i det politiske ordsiftet og jobbet for at forbrukernes standpunkt skulle ivaretas i den nye regjeringsplattformen. Hurdalsplattformen inneholder flere viktige forbrukerseiere.

Forbrukerrådet er tilfreds med at Hurdalsplattformen er tydelig på at den kommende regjeringen skal jobbe for at forbrukere og innkjøpere får informasjon om hvor mye ressurser som er brukt for å lage et produkt, hvor store utslipp det står for, eventuelle skadelige miljøgifter produksjonen medfører, og hvordan arbeidsforholdene er for de som lager dem. I tillegg har regjeringen forpliktet seg til å vurdere husleieloven som forbrukerlov og til å utvide gjeldsregisteret med sikret gjeld. Dette er helt i tråd med Forbrukerrådets prioriteringer.

## Sterk advokatordning

Ved at Forbrukerrådet engasjerer seg på vegne av forbrukere som har saker i domstolene, kan Forbrukerrådet sikre prinsippavgjørelser og bidra til ny rettstilstand. Advokatordningen representerer slik et tungt forbrukerrettslig verktøy. Forbrukerrådet mottar tips og søker aktivt selv opp saker der det er hensiktsmessig for forbrukerne at vi engasjerer oss.

Forbrukerrådet bidro i 2021 blant annet til en viktig og avklarende dom om såkalt «Olga-svindel». Sakene omhandler eldre personer som ringes opp av profesjonelle kriminelle for å lure dem til å gi fra seg sensitive personopplysninger og BankId. Deretter tapper svindlerne kontoer for penger eller tar opp lån i offereets navn. Lagmannsretten slo i 2021 fast at bankene ikke kan velte ansvaret over på kundene når de er ofre for slik svindel.

## Klagenemndene bør styrkes

Forbrukerrådet deltar i nær 20 forbrukerklagenemnder som årlig behandler om lag 20 000 forbrukerklager. Trenden er at antall klager er økende. Nemndsystemet er et utenomrettslig tilbud for forbrukerne og avlaster rettssystemet i stor grad. Forbrukerrådet har ved sin deltakelse i nemndene sett behov for større endringer i organiseringen av nemndene for å styrke tilbudet til forbrukerne

og ivareta deres rettmessige interesser. Styret har i løpet av 2021 vedtatt en posisjon for Forbrukerrådets arbeid med dette.

## 50 000 forbrukersvar

Forbrukerrådet besvarte nær 50 000 henvendelser fra forbrukerne i 2021. Det var en betydelig økning i antall spørsmål om strømprisene sammenlignet med tidligere år. Totalt er det besvart over 2000 henvendelser om de rekordhøye strømprisene.

Henvendelser fra forbrukerne er en viktig kilde til kunnskap om forbrukerproblemer og -trender. Dette brukes aktivt i Forbrukerrådets arbeid. Ved å avdekke mønstre i henvendelsene settes organisasjonen i stand til å løse forbrukerproblemer i større skala. Det er utviklet en egen metode for å sikre at mønstre avdekkes, rapporteres og jobbes videre med for å sikre gjennomslag for forbrukerne.



Lagmannsretten slo i 2021 fast at bankene ikke kan velte ansvaret over på kundene når de er ofre for såkalt "Olga-svindel". Foto: John Trygve Tollefsen



I en rekke konkrete saker der Forbrukerrådet har fått gjennomslag, har disse startet med henvendelser til Forbrukerrådets veiledere.

Gjennom 2021 har det vært jobbet med å utvikle konsepter for fremtidens førstelinje for forbrukerne. Hensikten er at Forbrukerrådet skal møte fremtidens forbrukerutfordringer med en effektiv førstelinje som gir forbrukerne raske og gode svar på deres premisser.

## Ny IT-strategi for fremtiden

Forbrukerrådets arbeid med markedsportaler ble styrket med økte bevilgninger i 2021. Viktigst har vært å legge grunnlaget for en felles teknologisk plattform for alle våre digitale tjenester og etablere en samlet IT-strategi som sikrer både høy datakvalitet, brukerrettede tjenester og innovasjon. Det har dessuten vært gjennomført viktige endringer på både Finansportalen og Strømpris, og begge tjenester er utviklet i en mer brukervennlig retning.

## Ny organisasjonsform

Som følge av omorganiseringen av forbrukerapparatet innførte Forbrukerrådet en ny organisasjonsmodell fra januar 2021. Denne modellen rendyrker Forbrukerrådets rolle som interessepolitisk pådriver. Arbeidet med forbrukerutfordringer er organisert i tverrfaglige team der Forbrukerrådets jurister, veiledere, politiske rådgivere og teknologer jobber sammen for å flytte makt i retning av forbrukerne.

Forbrukerrådet er opptatt av å være en lærende og utprøvende organisasjon. Endringene evalueres og endringer gjøres fortløpende for å sikre en slagkraftig organisasjon for forbrukerne.

Samlet er styrets vurdering at Forbrukerrådet gjennom 2021 har styrket sin posisjon som et klart og tydelig interessepolitisk organ og ved å bistå og dyktiggjøre forbrukerne, og at organisasjonen er klar for kommende utfordringer og oppgaver.

Styret takker administrasjonen for solid arbeid og høy gjennomføringsevne under krevende forhold i pandemien.

DEL II

# Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Forbrukerrådets organisasjon, mål, verdier  
og samfunnsoppdrag beskrives her.

## Samfunnsoppdraget

*Forbrukerrådet er en synlig, tydelig og uavhengig interessepolitisk aktør som ivaretar forbrukernes rettigheter og perspektiv, og styrker deres muligheter til å utøve forbrukermakt. Digital utvikling og bærekraft skaper endringer og nye utfordringer for forbrukerne. Forbrukernes stilling må sikres og styrkes, og økt sårbarhet unngås.*

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. Dette 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 eget styre oppnevnt av Barne- og familiedepartementet. Vedtektene ble sist fastsatt av departementet 22. desember 2020.

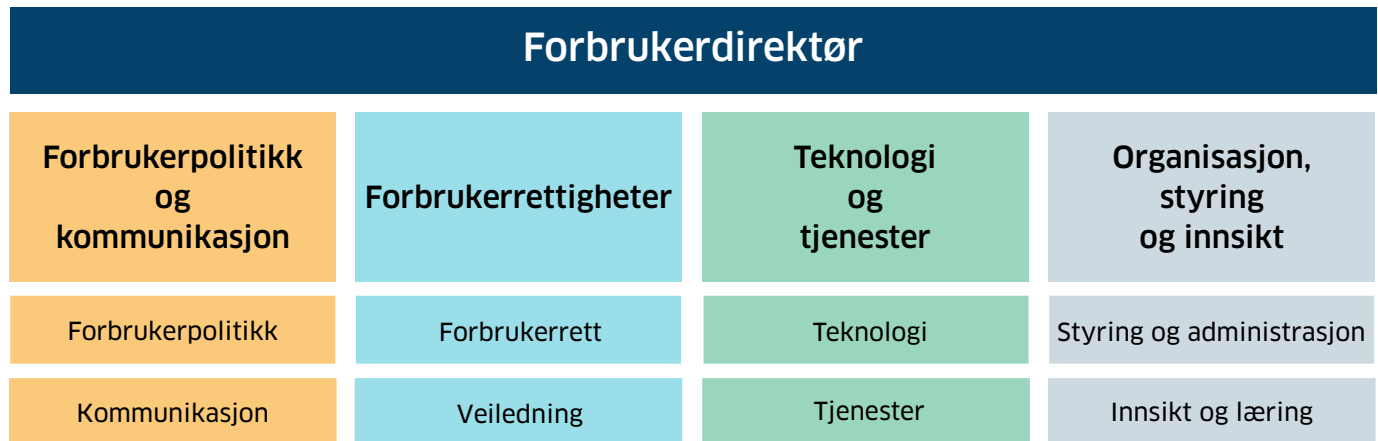
Formålet til Forbrukerrådet er ifølge vedtektene § 1, å «arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling. I dette ligger at Forbrukerrådet skal være en interessepolitisk pådriver.»

## Forbrukerrådets resultatkjede

Innsatsfaktorer	Aktiviteter	Produkter/tjenester	Brukereffekt	Samfunnseffekt
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 69 utførte årsverk</li> <li>- 105,57 millioner kroner i tildeling over statsbudsjettet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiledningstjeneste</li> <li>- Informasjonsarbeid</li> <li>- Dyktiggjøring</li> <li>- Massekommunikasjon via tradisjonelle og sosiale medier</li> <li>- Utvikle og drifte nettsteder og digitale tjenester</li> <li>- Testing og analyse</li> <li>- Kontakt med næringsliv, politikere, NGO-er og myndigheter</li> <li>- Internasjonalt forbrukerpolitisk arbeid</li> <li>- Seminarer</li> <li>- Foredrag</li> <li>- Kampanjer/stunts</li> <li>- Deltakelse i offentlige utvalg og lovutvalg</li> <li>- Rettssaker</li> <li>- Deltakelse i nemnder</li> <li>- Høringssvar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forbrukertester</li> <li>- Rapporter</li> <li>- Kontrakter ved kjøp/salg</li> <li>- Nyhetsbrev</li> <li>- Undersøkelser</li> <li>- Standardisering</li> <li>- Rettighetsinformasjon</li> <li>- Forbrukerrådet.no</li> <li>- Mye relevant informasjon i media og på sosiale medier for norske forbrukere</li> <li>- Digitale tjenester: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Finansportalen.no</li> <li>- Strømpris.no</li> <li>- Etisk bankguide</li> <li>- Flyrettighetskalkulatoren</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunnskapsrike og bevisste forbrukere</li> <li>- Gode forbrukervalg gjennom sammenlikningsportaler</li> <li>- Hjelp til selvhjelp</li> <li>- Færre konflikter gjennom gode forbrukerkontrakter</li> <li>- Klagehjelp</li> <li>- Bedre forbrukerlovgivning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mer effektive og oversiktlige forbrukermarkeder</li> <li>- Markeder i balanse</li> <li>- Forbrukernes stemme blir hørt</li> <li>- Et mer forbrukervennlig samfunn</li> <li>- Et mer bærekraftig forbruk</li> </ul>

## Organisasjonskart

Forbrukerrådets nye organisasjonskart fra januar 2021.



## Team

Forbrukerrådets tverrfaglige team pr. 31. desember 2021. Teamene er sammensatt av fagpersoner på tvers av avdelinger.



## Organisasjon og ledelse

Forbrukerrådets styre har det overordnede ansvaret for både den forbrukerpolitiske og den administrative ledelsen av organisasjonen.

Styret skal sørge for at Forbrukerrådet drives så hensiktsmessig og effektivt som mulig.

Forbrukerrådets styre består av syv personer. En leder, en nestleder og fem medlemmer samt tre varamedlemmer, hvorav ett er personlig for de ansattes representant.

### Styret besto pr 31. desember 2021 av:

**Leder:** Anne Kathrine Slungård, direktør for Trondheim Symfoniorkester & Opera.

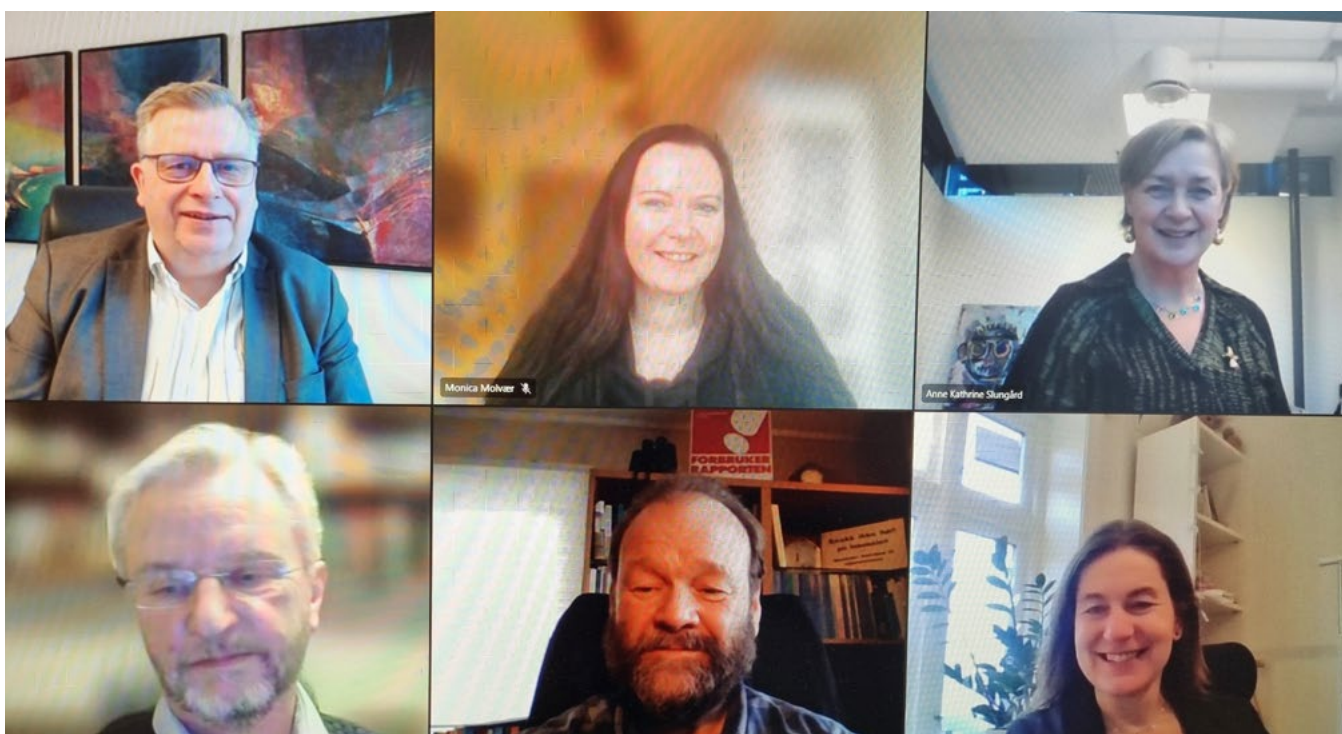
**Nestleder:** Vigdis Anita Gåskjenn, økonomi- og organisasjonsdirektør i Haraldsplass Diakonale Stiftelse.

### Styremedlemmer:

- Kjell Jostein Sunnevåg, direktør for eksterne relasjoner i Konkurransetilsynet
- Monica Molvær, leder for Ålesund Sentrumsforening
- Jarle Oppedal, ansattrepresentant
- Silje Ask Lundberg, seniorrådgiver i Oil Change International
- Atle Hamar, direktør i Lotteri- og stiftelsestilsynet

### Varamedlemmer:

- Åse M. Fulke, pensjonist, tidligere seksjonssjef i Mattilsynet
- Karen Marie Hartmark Steenberg, seniorrådgiver i Økokrim
- Elisabeth Realfsen, ansattrepresentant



Forbrukerrådets styre pr. 31. desember 2021

**Ledelsen besto pr 31. desember 2021 av:**

- Inger Lise Blyverket, direktør
- Fredrik Färber, avdelingsdirektør for forbrukerpolitikk og kommunikasjon
- Line Nøis, avdelingsdirektør for teknologi og tjenester
- Trine Gamst, avdelingsdirektør for organisasjon, styring og innsikt og fungerende avdelingsdirektør for forbrukerrettigheter

## Lokalisering

Forbrukerrådets er lokalisert i Fred Olsens gate i Oslo.



Forbrukerrådets ledergrupper pr. 31. desember 2021: Inger Lise Blyverket, Fredrik Färber, Line Nøis og Trine Gamst.  
Foto: Forbrukerrådet / Gøril Furu

## Nøkkeltall 2021

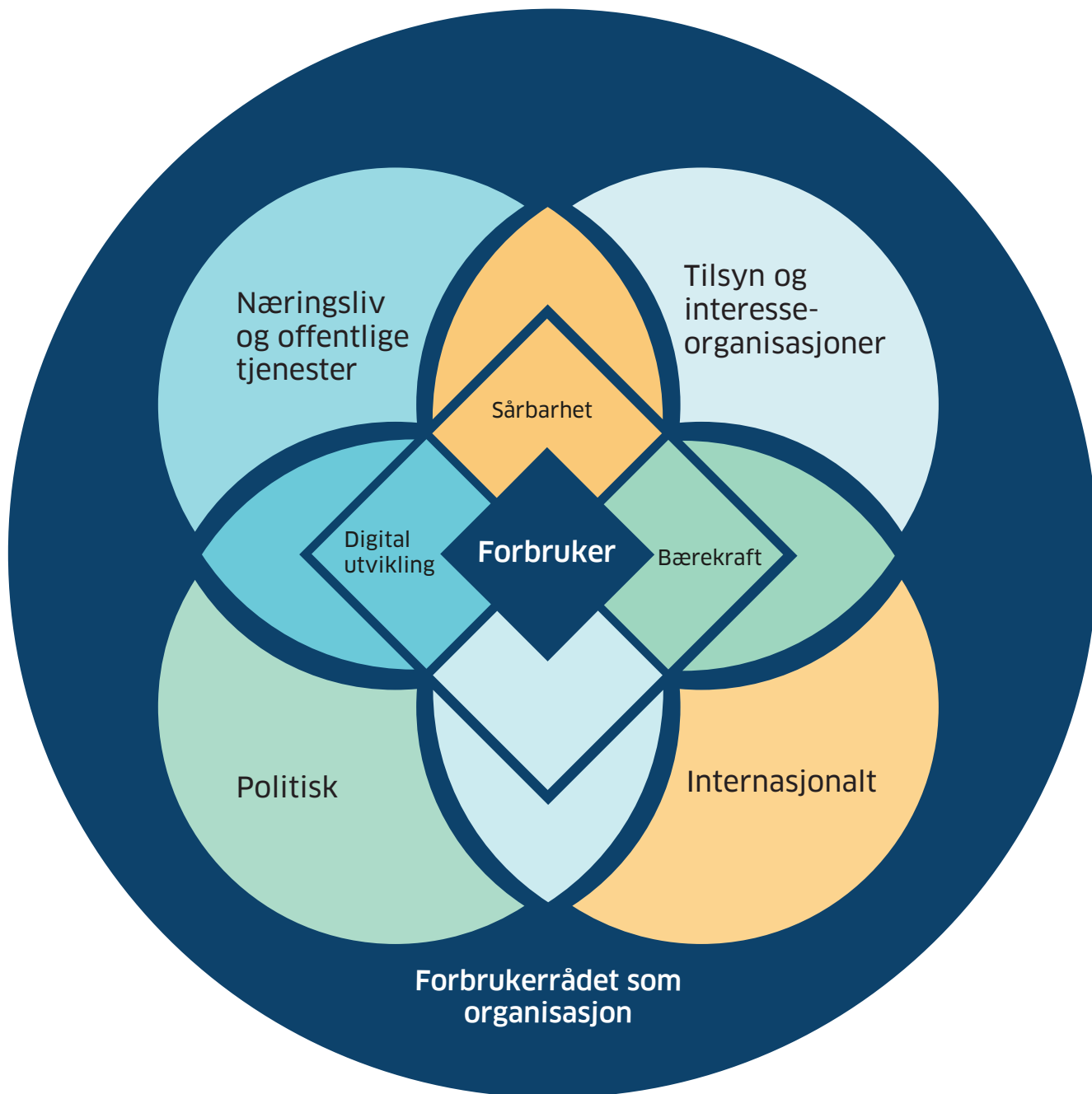
Nøkkeltall	2021	2020
Samlet tildeling post 50	78 331 000	132 898 000
Samlet tildeling post 51	27 245 000	20 710 998
Tilleggsbevilgninger	0	2 000 000
<b>Totalt</b>	<b>105 576 000</b>	<b>155 608 998</b>
Planlagte årsverk	80	135,5
Utførte årsverk	69	131
Antall ansatte	92	181
Totale driftskostnader (inkludert lønn)	121 716 605	155 105 670
Lønnskroner	65 608 283	111 331 856
Andel lønnskostnader	53,90%	71,78%
Lønnskostnader pr. planlagte årsverk	820 104	821 637
Lønnskostnader pr. utførte årsverk	950 845	849 861

DEL III

# Årets aktiviteter og resultater

Dette kapitlet handler om det  
vi foretok oss i 2021.





# Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultater 2021	
<b>Rollen som interesseorgan</b>		
Forbrukerrådet oppsummerer sine aktiviteter og gir en vurdering av resultatene knyttet til rollen som interesseorgan i årsrapporten.	Forbrukerrådet har gjennom 2021 opprettholdt og videreutviklet våre interessepolitiske aktiviteter og beskrevet de nærmere i årsrapporten	●
<b>Informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler</b>		
Antall henvendelser fra forbrukere gjennom hhv. forbrukertelefonen, e-post, brev og andre kanaler.	Telefon: 34 618 e-post: 14 338 Sosiale medier: 338 Totalt: 49 294	●
Andelen av de spurte som oppgir at de har kjennskap til Forbrukerrådets informasjonsløsninger	Forbrukerrådets årlige undersøkelse viser at 43 prosent kjenner til Finansportalen og 38 prosent kjenner til Strømportalen. 83 prosent kjenner til Forbrukerrådets nettside.	●
Gjennomsnittlig antall unike brukere av markedsportalene per uke	Det vises til omtale i årsrapportens del 3.	●
Forbrukerrådet gir en kort oversikt over hva som er gjort for å videreutvikle og sikre høy kvalitet på de ulike portalløsningene	Forbrukerrådet jobber med å forbedre samtlige digitale tjenester gjennom ulike tiltak, blant annet har vi fått på plass ny IT-strategi og et eget utviklingsteam for digital forvaltning. For nærmere omtale vises til årsrapportens del 3.	●
Kvalitetsvurdering av markedsportalene	Det vises til omtale i årsrapportens del 3.	●
<b>Administrative forhold</b>		
Inkuderingsdugnad: Forbrukerrådet redegjør for hvordan rekrutteringsarbeidet har vært innrettet for å nå målet om 5%	Det vises til egen omtale i årsrapportens del 4.	●
Forbrukerrådets handlingsplan for oppfølging av inkulderingsdugnaden ut stortingsperioden og BFDs samlede plan for hele BFDs område skal rapporteres særskilt	Det vises til egen omtale i årsrapportens del 4.	●

## Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultater 2021	
Forbrukerrådet redegjør for hvordan aktivitetene i virksomheten bidrar til at Norge skal nå bærekraftsmålene	Forbrukerrådet ble resertifisert som Miljøfyrtårn i 2021. I tillegg har vi fått på plass en bærekraftsstrategi som skal bidra til å gjøre det enklere for forbrukerne å ta bærekraftige valg. For nærmere omtale vises til årsrapportens del 3.	●
Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av IA-avtalen	Det vises til egen omtale i årsrapportens del 4	●
Aktivitets og redegjørelsesplikten	Det vises til egen omtale i årsrapportens del 4	●
Redegjøre for iverksatte og planlagte effektiviseringstiltak, også i et flerårig perspektiv	Forbrukerrådet har gjennomført prosjekt ESS - effektiv styring og samhandling. Dette har bidratt til enda mer effektive prosesser og til forenkling, fornying og forbedringer for hele organisasjonen	●

## Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid

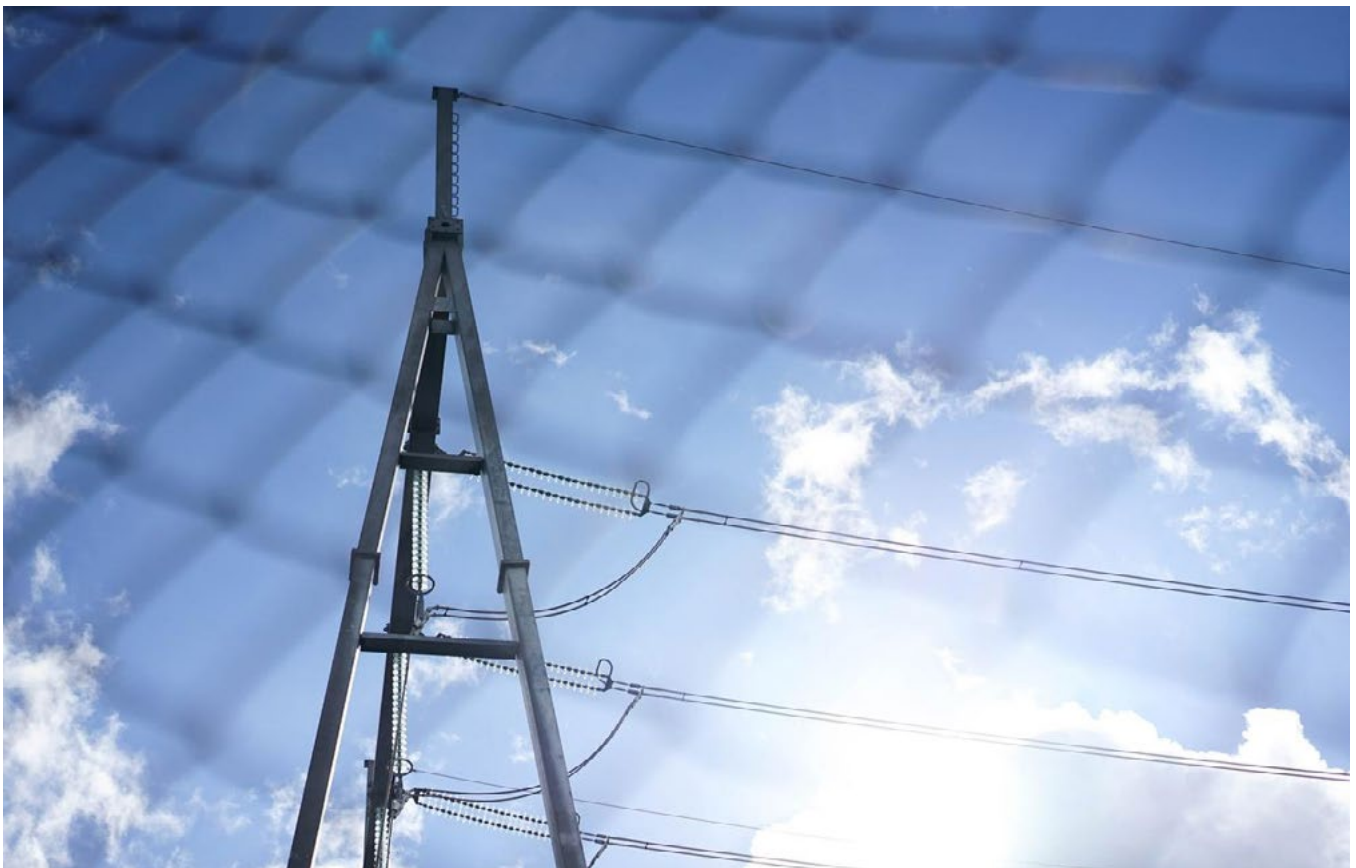
*Forbrukerrådet har engasjert seg innenfor et bredt spekter av politiske saker i 2021. Det interessepolitiske arbeidet er et verktøy for å ivareta forbrukeres rettigheter og perspektiv, og styrke deres muligheter til å utøve forbrukermakt.*

Strømmerketet har påvirket store deler av Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid i 2021. Svært høye strømpriser har understreket behovet for et velfungerende strømmerketet der forbrukerne gis informasjon og mulighet til å velge det rimeligste strømabonnementet. I april stilte et enstemmig Storting seg bak flere anmodningsvedtak til regjeringen for å sikre forbrukerne bedre informasjon fra strømsalgsselskapene

Forbrukerrådets langsiktige arbeid med digital sårbarhet og utvikling har fortsatt å prege vårt nasjonale og internasjonale avtrykk. Forbrukerrådet lanserte i juni en omfattende rapport med forslag om å forby overvåkingsbasert reklame.

I «Nasjonal strategi for ein grøn, sirkulær økonomi» fra 2021 går regjeringen inn for å opprette et kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet. Forbrukerrådet fikk ansvaret for etableringen. Arbeidet sammenfaller med Forbrukerrådets prioritering om å sikre forbrukernes interesser, rettigheter og mulighet til å bidra i det grønne skiftet.

Koronapandemien har fortsatt å prege Forbrukerrådets arbeid i 2021. Vi har jobbet med å gi råd, og innspill og påvirket bedrifter og samfunnet i en forbrukervennlig retning i arbeidet med ulike koronarelaterte utfordringer.



Strømmerketet har påvirket store deler av Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid i 2021. Foto: Forbrukerrådet / Gøril Furu

## Viktige forbrukersei i 2021

- Stortinget vedtok skjerpede forbrukerrettigheter i strømmarkedet for å sikre strømkundene bedre informasjon fra strømsalgsselskapene.

- Regjeringen gikk inn for å utvide dagens gjeldsregister til å omfatte sikret gjeld, og styrker med det forbrukervernet.

- Datatilsynet har vedtatt en historisk stor bot til selskapet bak appen Grindr for ulovlig spredning av personopplysninger.

- Regjeringen har gått inn for å revidere dagens husleielov for å styrke forbrukerrettighetene.

- Forbrukerrådet har vært med på å lansere etisk pensjonsguide for å gi forbrukerne informasjon om pensjonsleverandørenes samfunnsansvar.

- EU-kommisjonen har lansert strengere krav til sikkerhet i nettilkoblede produkter, blant annet som følge av Forbrukerrådets engasjement på området.

- Amerikanske Federal Trade Commission vil innføre strengere tiltak mot "dark patterns" som villeder forbrukerne inn i abonnementer gjennom blant annet manipulerende design.

- Nintendo tapte i retten i Tyskland som følge av Forbrukerrådets klage til Forbrukertilsynet i 2018. Det er dermed fastslått at angreppet også gjelder for forhåndsbestilte spill.

## Satsingsområder i 2021

Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid foregår i en rekke tverrfaglige team, i prosjekter og i linje. Teamene er sammensatt av ansatte fra ulike fagområder og med ulik fagbakgrunn. Teamene har som mål å løse forbrukerutfordringer knyttet til bestemte områder, som bærekraft, digital sårbarhet og velfungerende markeder. Under følger en oversikt over noen av sakene vi har jobbet med i 2021.

### Test av barnekosmetikk

Forbrukerrådet har testet innholdet av potensielt skadelige stoffer i barnekosmetikk. Testen viser at alle de 30 testede norske produktene inneholder skadelige stoffer. I leppepomade og sminkesett som markedsføres mot barn ble det funnet stoffer som kan være allergifremkallende og gi livslange plager. Vi har bedt bransjen om en ryddesjau for å fjerne potensielt skadelige produkter.

### Skjønnhetsbehandlinger

Forbrukervernet ved kosmetiske behandlinger og inngrep er svakt. Forbrukerrådet har engasjert seg politisk for å sikre støtte til å styrke forbrukervernet. Regjeringen la i juni frem forslag for å sikre helsefaglig kompetanse hos den som utfører ulike skjønn-

hetsbehandlinger. Forslaget vil kunne gi forbrukerne tryggere behandlinger.

### Rimeligere reparasjoner

For å få en sirkulær og miljøvennlig økonomi må det lønne seg å reparere fremfor å kjøpe nytt. En undersøkelse Forbrukerrådet har gjennomført viser at 86 prosent av norske forbrukere ønsker billigere reparasjoner. Av økonomiske årsaker tvinges mange til å kjøpe nytt fremfor å reparere. Forbrukerrådet mener merverdiavgiften på reparasjoner bør fjernes. På oppdrag fra Forbrukerrådet har Oslo Economics vurdert effektene av momsfristak for reparasjoner. Rapporten viser at effekten er forventet høy på produkter som vaskemaskiner og komfyrer.



Test av barnekosmetikk

Foto: Forbrukerrådet / Gøril Furu



### Kontaktpunkt for bærekraft

Regjeringen la i juni frem nasjonal strategi for sirkulærøkonomi som Forbrukerrådet har gitt flere innspill til. Strategien løfter fokuset på forbrukerne, og Forbrukerrådet har fått oppdraget med å etablere et kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet. Forbrukerrettighetene må ivaretas når skiftet skal gjennomføres. Derfor er det helt sentralt at forbrukerne er med for at Norge skal lykkes med overgangen til et bærekraftig samfunn.

### Bred innsats for mat og bærekraft

Forbrukerne spiller en vesentlig rolle i omstillingen til et mer bærekraftig matsystem. I september vedtok Forbrukerrådet en ny helhetlig posisjon på mat og bærekraft. Posisjonen vil være en viktig plattform for vårt interessepolitiske arbeid på matområdet. Posisjonen har syv innsatsområder, inkludert matmerking, markedsføring rettet mot barn og unge, mattrygghet og matsvinn.

### Økt forbruk av energidrikk hos barn og unge

Forbrukerrådets undersøkelse av forbruket av energidrikk blant barn og unge viser at forbruket har økt, selv om helsemyndighetene har et mål om det motsatte. Forbruket har økt mest blant

de yngste barna. Som følge av funnene i rapporten har vi anbefalt Stortinget å innføre aldersgrense på 16 år for kjøp av energidrikker.

### Bedre matmerking er nødvendig

Korrekt og god merking av matvarer skal hjelpe forbrukerne å ta informerte valg. Her arbeider Forbrukerrådet på bred front og mener at matvareindustrien og dagligvarebransjen må ta større ansvar. En undersøkelse Forbrukerrådet har gjennomført viser at hele 41 prosent av norske forbrukere føler seg lurt som følge av for dårlig opprinnelsesmerking på matvarer. Regjeringen har opplyst at de vil innføre strengere krav til merking av matvarer både når det gjelder opphavsland og produksjonsmetoder. Opprinnelsesmerkingen på matvarer må styrkes.

### Trygg mat er en forbrukerrettighet

God mattrygghet krever bred, kontinuerlig innsats. I 2021 slo europeiske mattrygghetsmyndigheter fast at tilsetningsstoffet E171 (titandioksid) kan være kreftfremkallende. I mai fant Forbrukerrådet en rekke matvarer med E171 i norske dagligvarebutikker, i smågodt og pynt til kaker, slik som strøssel og hvitt marsipanløkk, tyggegummi og dressinger. EU har vedtatt at E171 skal bli forbudt å bruke i mat, og at produsentene må slutte å bruke tilsetningsstoffet innen midten av 2022.



Vi ønsker å innføre aldersgrense på 16 pr for kjøp av energidrikker

Foto: Forbrukerrådet / Gøril Furu

### Skjult reklame overfor barn

Forbrukerrådet har sammen med 17 forbrukerorganisasjoner fra 15 land klaget inn TikTok til det europeiske nettverket av forbrukertilsyn (BEUC) og EU-kommisjonen for brudd på flere forbrukerlover. Basert på en gjennomgang fra BEUC har vi også bedt Forbrukertilsynet og Medietilsynet se på selskapets praksis når det gjelder målrettet og skjult reklame for blant annet usunn mat og drikke og skjønnhetsprodukter.

### Forbud mot overvåkingsbasert reklame

I juni offentliggjorde Forbrukerrådet en rapport som viser hvordan overvåkingsbasert reklame på nett skaper sårbare forbrukere. 60 organisasjoner fra hele verden skrev under på oppropet. Hver dag utsettes forbrukerne for omfattende kommersiell overvåking når vi beveger oss rundt på nett. Informasjon om hva vi liker, hva vi kjøper, vår fysiske og psykiske helse, seksuelle orientering og vårt politiske ståsted blir samlet inn, sammenstilt og benyttet i markedsføring. Denne overvåkingen kan føre til at folk blir utsatt for manipulering, diskriminering og desinformasjon. Vi har bedt EU om å forby slik reklame i forbindelse med forslaget til ny forordning om digitale tjenester («Digital Services Act»), og sammen med Datatilsynet og Amnesty International har vi anmodet norske

myndigheter om å ta et selvstendig standpunkt om å støtte et slikt forbud.

### Kamp mot manipulerende design på nett

Forbrukerrådet lanserte i januar en rapport som dokumenterte hvordan Amazon ved hjelp av manipulerende design gjør det vanskelig å si opp abonnementet på tjenesten Amazon Prime. Forbrukerrådet klaget selskapet inn for Forbrukertilsynet for urimeelig handelspraksis og brudd på markedsføringsloven og fikk støtte fra 16 andre organisasjoner fra Europa og USA.

"Dark patterns" handler om hvordan selskaper ved hjelp av design og mønstre på nett gjør det vanskelig for forbrukerne å ta frie valg, men samtidig gjør det lett å ta de valgene selskapene ønsker at forbrukerne skal ta.

### Sak mot gentestselskapet MyHeritage

Datatilsynet åpnet i mai 2021 en sak mot gentestselskapet MyHeritage for ulovlige vilkår. Saken ble åpnet som en følge av en klage fra Forbrukerrådet der vi mente selskapet brøt personvernlovgivningen. MyHeritage tilbyr gentester på nett som forbrukerne kan ta på egenhånd. Vi har deltatt i en arbeidsgruppe ledet av Helsedirektoratet. Gruppen har hatt som



60 organisasjoner fra hele verden har skrevet under på oppropet mot overvåkingsbasert reklame. Rapporten vår viser hvordan overvåkingsbasert reklame på nett skaper sårbare forbrukere. Illustrasjon: Forbrukerrådet / Hanne Fossaa Eriksen



mål å beskrive markedet for gentester og utrede en lov for å forby genetisk selvtesting på barn utenfor helsevesenet.

### Grindr

Datatilsynet har ilagt appen Grindr et gebyr på 65 millioner kroner, Norgeshistoriens største gebyr for brudd på personvernlovgivning. Forbrukerrådet klagde inn Grindr i 2020, etter å ha avdekket hvordan appen samlet inn og delte sensitive opplysninger om brukerne med en rekke andre kommersielle aktører. De kommersielle aktørene forbeholdt seg retten til å dele opplysningene videre med potensielt tusenvis av andre selskaper, med målrettet markedsføring som formål.

### Et mer forbrukervennlig strømmarked

Forbrukerne kan velge mellom mange strømleverandører og ulike strømabonnementer med store forskjeller i pris. De høye markedsprisene på strøm har dermed forsterket potensialet for forbrukersårbarhet i strømmarkedet. Vi har gjennom 2021 jobbet med å bedre strømsalgsselskaperes praksis og sikre bedre informasjon til forbrukerne. I april stilte et enstemmig Storting seg bak flere anmodningsvedtak til regjeringen for å sikre at forbrukerne får bedre informasjon fra strømsalgsselskaperne.

selskaperne. Vedtakene kom blant annet som følge av Forbrukerrådets innsats på området.

Forbrukerrådet har avdekket en rekke negative forhold knyttet til strømsalgsselskaperes praksis, og har klaget flere av dem inn for Forbrukertilsynet. En rekke strømsalgsselskaper er tatt for flere lovbrudd. Forbrukerrådet har tatt opp behovet for kompensasjon for strømkunder som har betalt for mye for strømmen som følge av manglende informasjon fra strømsalgsselskaperne.

Regjeringen har opplyst at de vil styrke forbrukerrettighetene innen strømsalg.

### Etisk pensjonsguide

Innføringen av egen pensjonskonto har gjort det mulig for forbrukerne selv å velge pensjonsleverandør. Sammen med Fremtiden i våre hender har Forbrukerrådet lansert Etisk Pensjonsguide som gir forbrukerne informasjon om pensjonsleverandørenes forhold til etikk, bærekraft og samfunnsansvar.

### Pristest av egen pensjonskonto

Forbrukerrådet har pristestet aktører som tilbyr egen pensjonskonto og pensjonskapitalbevis. Testen viste at det kan være mye å spare på å velge rett leverandør. Testen viste også at reformen med egen pen-



Pristesten vår av pensjonskontoer viser at det kan være mye å spare på å velge rett leverandør. Foto: Forbrukerrådet / Gøril Furu

sjonskonto har ført til sterkere priskonkurrans og fremvekst av nye aktører som tilbyr konkurransedyktige betingelser.

### Koronaavlyste reiser

Forbrukerrådet har jobbet for å styrke forbrukervernet ved koronaavlyste reiser. Forbrukere som opplevde at en pakkereise ble kansellert som følge av korona, har etter pakkereiseloven rett til refusjon. Men dersom selskapet som solgte reisen gikk konkurs mens forbrukeren ventet på refusjon, var de ikke garantert å få dette. Denne uheldige effekten ble rettet opp av regjeringen med en egen kompensasjonsordning for å sikre refusjon når et pakkereiseselskap går konkurs.

### Mer trygghet for leietakere

Forbrukerrådet lanserte i april en rapport om det norske leiemarkedet. Gjennom fem fokusgruppeintervjuer og en omfattende spørreundersøkelse blant 1500 leietakere undersøkte vi situasjonen for forbrukere som leier bolig. Rapporten dokumenterte at en av tre leietakere sist gang de skiftet bolig, hadde flyttet på grunn av forhold de hadde liten eller ingen kontroll over. Som følge av undersøkelsen krevde

Forbrukerrådet en revidering av dagens husleielov for å sikre leietakerne økt trygghet og mer frihet. Regjeringen har i Hurdalsplattformen gått inn for å revidere husleieloven for å styrke forbrukervernet og sikre leietakerne mer stabile leieforhold.

### Ny eiendomsmeglingslov

Forbrukerrådet har deltatt i Eiendomsmeglingsutvalget som har lagt frem en NOU og forslag til ny eiendomsmeglingslov. Utvalget anbefalte blant annet et forbud mot at eiendomsmeglere kan ta imot hemmelige bud. Forslaget vil, dersom det blir vedtatt, gi en mer forbrukervennlig lov.

### Ikke lenger «som den er»

Brukte boliger kan ikke lenger selges «som den er». Det er en av endringene i den nye avhendingsloven om kjøp og salg av brukt bolig, som gjelder fra 1. januar 2022. Dette gir et klart bedre vern for forbrukerne og er i tråd med det Forbrukerrådet har jobbet for i mange år. Boligsalg fører alt for ofte til konflikt. Feil og mangler som dukker opp etter en bolighandel kan gi uforutsette ekstrautgifter og krangel om ansvar. De nye reglene i avhendingsloven øker informasjonskravet og flytter mer ansvar over på selger.



Endringer i avhendingsloven: Bolig kan ikke lenger "selges som den er".

Foto: Ole Walter Jacobsen

## Forbrukerrådets juridiske arbeid

Vi fremmer forbrukerinteressene gjennom å delta i klagenemnder og føre saker for domstolene.

Vi arbeider med å:

- sikre et godt klagenemndtilbud for forbrukerne gi advokathjelp til forbrukere i prinsipielle forbrukersaker
- sikre juridisk kvalitet i Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid
- utarbeide en forbrukervennlig lovgivning gjennom høringsarbeid
- anvende/praktisere lovene forbrukervennlig gjennom deltakelse i nemnder
- avklare usikkerheter og søke forbrukervennlige rettsavklaringer gjennom advokatordningen
- foreslå lovendringer basert på vår erfaring fra nemnder og med advokatordningen
- samarbeide med andre aktører og bidra med kunnskapsdeling, for eksempel i samarbeid med Universitetet i Oslo og ulike videregående skoler.

### Forbrukerklagenemnder

I forbrukerklagenemndene bidrar vi til at forbrukerne får et raskt, billig og godt utenrettslig klagetilbud. Forbrukerrådet er representert med deltakere i til sammen 18 klagenemnder. Vi bidrar dermed til at forbrukere får vurdert saken sin, og til å løfte frem forbrukerperspektivet i saksbehandlingen. Forbrukerrådet deltar i klagenemndene som avtalepart og gjennom arbeid i styrene.

Forbrukerrådet har lenge arbeidet for en styrking og samordning av forbrukerklagenemndene for å sikre uavhengighet i saksbehandlingen, økt profesjonalisering og legitimitet.

Hvordan klagenemndene er organisert i dag:

- Finansklagenemnda har fem underavdelinger: Bank, Skade, Person, Eierskifte og Inkasso. I tillegg behandler Finansklagenemnda klager på trafikkforsikringsgebyr.
- Transportklagenemnda består av underavdelingene Fly, Kollektiv og Sjø.
- Pakkereisenemnda er også samlokalisert med Transportklagenemnda. De andre nemndene (Elklagenemnda, Parkeringsklagenemnda, Boligtvistnemnda, Brukerklagenemnda, Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester og Reklamasjonsnemnda for takstmenn) er ikke samlokalisert.

### Klagenemndene bør samles

Det er et jevnt økende antall forbrukerklager til nemndene og årlig behandles ca. 20 000 saker. Nemndene avlastet dermed rettssystemet i stor grad. Forbrukerrådet deltar i alle klagenemndene og har både innsikt og oversikt over utfordringene.

Forbrukernemndene er et fragmentert og uensartet tilbud om utenrettslig tvisteløsning. Det er også stort sprik i kvaliteten på saksbehandlingen og veiledningen i nemndene, organiseringen og finansieringen er ulik og etterlevelsen av nemndsvedtak er varierende. Samlet sett gjør dette det vanskelig å håndheve rettighetene til norske forbrukere. Forbrukerrådet vedtok derfor i 2021 en posisjon om styrking og samordning av forbrukerklagenemndene.

Forbrukerrådet ønsker å samle klagenemndene i ett sekretariat for å sikre uavhengighet i saksbehandlingen. Det er også nødvendig med en felles, standardisert klageportal, samt felles krav til saksbehandling og veiledning for alle forbrukerklagenemndene. På den måten sikrer vi at det er enklere for forbrukerne

å ivareta egne interesser. Både Sverige og Danmark har samlet forbrukerklagenemndene.

### Finansiering må sikres

Det er også behov for å sikre finansiering av sekretariatene og nemndene. Ett eksempel er at nemndene, som er bransjefinansiert har opplevd et sviktende inntektsgrunnlag under koronapandemien. For eksempel er flyklagenemndene finansiert med en avgift pr. reise. En statlig grunnfinansiering kombinert med bidrag fra næringslivet basert på «forurensere betaler»-prinsippet er en god finansieringsmodell. På styrenivå er forbrukerinteressene ofte i mindretall. Det bør derfor være et lovfestet krav til balansert styresammensetning i alle klagenemndene.

Avgjørelsene i flertallet av nemndene er kun veiledende. Vi ønsker at flere selskaper følger avgjørelsene. I Finansklagenemnda må selskaper som ikke etterlever et vedtak dekke forbrukerens kostnader ved en rettslig prøving av saken. Dette kan være en løsning også for andre nemnder for å sikre at nemndsvedtakene følges.



*Bransjefinansierte nemnder, som flyklagenemndene, opplevde sviktende finansiering under pandemien. Foto: Forbrukerrådet / Halvor Solhjem*

## Advokatordningen

Advokatordningen bistår forbrukerne i retten. Målet er å få rettslige avklaringer som har betydning for forbrukerretten og for forbrukerne.

Gjennom advokatordningen får vi et unikt innblikk i hvilke type forbrukersaker som går til domstolene, og hvilke problemer forbrukerne møter der. Det har vært stor aktivitet i advokatordningen til Forbrukerrådet i 2021. Vi opplever et stadig økende antall henvendelser, og har ansatt nok en advokat fra 2022 for å møte etterspørselen og kunne ta flere saker med egne ressurser. Vi mottok om lag 40 saker til advokatordningen i 2021, mot 25 saker i 2020, og vi engasjerte oss i åtte nye saker, mot fem i 2020.

### Saker som trenger rettsavklaring

I 2021 har vi hatt fokus på saksområder som trenger rettsavklaring, for eksempel:

#### Regress-saken (HR-2021-2102):

Saken gjaldt hva som var riktig bruk av forsikringsavtaleloven i et tilfelle der selskapet holder egen kunde ansvarlig for forsikringsoppgjøret. Det har vært sprikende praksis i Finansklagenemnda over en ti-årsperiode. I 2017 kom en dom fra lagmannsretten som tilsa at den strengeste bestemmelsen skulle legges til grunn. Finansklagenemnda har etter dette fulgt dette standpunktet. Høyesterett avklarte med et flertall på 4:1 at den strengeste bestemmelsen skulle legges til grunn i slike saker. Ettersom utfallet i denne saken gikk i disfavør av forbrukeren, ser vi også viktigheten av å ha et aktivt rettssaksfond.

### Saker med vanskelig bevissituasjon

Vi har også gått inn i saksområder hvor det tradisjonelt er vanskelig å være forbruker, for eksempel der forbrukerne stilles i en vanskelig bevissituasjon. Her kan det være behov for en lovendring:

#### Forsikringsrett og bevisføring:

Saken gjaldt spørsmålet om et forsikringselskap kan påberope seg en frist i et forsikringsbevis som forsikringstakeren hevder han ikke har mottatt, og som selskapet ikke kan dokumentere er sendt. Lagmannsretten kom frem til at det var tilstrekkelig at selskapet kunne sannsynliggjøre at den forsikrede hadde fått tilsendt gamle forsikringsbevis som inneholdt samme frist. Det vurderes nå om saken skal ankes eller ikke.

#### Parkeringssak:

Saken handler om hvorvidt det er urimelig og i strid med god forretningsskikk å opprettholde en kontrollanksjon i et tilfelle der føreren har betalt for parkeringen, men registrert feil bil. Bakgrunnen for feilregistreringen var at føreren var i en stresset situasjon, og at mekanismen som skal hindre feilregistrering ikke kom opp.

### Ny type forbrukertvister

Vi har engasjert oss i nye typer forbrukertvister. Såkalt Olga-svindler er en ny problemstilling som ikke har vært oppe for domstolene før. Sakene kommer ofte opp via forbrukerklagenemndene, hvor forbruker får medhold.

#### Eldresvindler:

Flere av nemndavgjørelsene er ikke akseptert av banken og er anket videre til rettssystemet. "Olga" fikk i desember medhold i lagmannsretten, og de andre sakene er satt på vent til den første dommen er rettskraftig.



### Ikke lovregulert

Vi har også engasjert oss i områder som ikke er lovregulert. Vi har for eksempel gått inn i en sak om leasing av bil. Saken slapp ikke inn for domstolene på grunn av prosessuelle hindringer. Vi har derfor etablert kontakt med Forbrukertilsynet, og bidratt til at leasingkontraktene blir en del av Forbrukertilsynets arbeid i 2022.

### Klare forbrukeravtaler

Fremover vil vi ha særlig søkelys på kravene til forbrukeravtaler. Det er et krav at forbrukeravtaler skal være klare og at de ved tvil skal tolkes til fordel til forbrukeren. Vi stiller spørsmål ved om Norge har tatt tilstrekkelig innover seg de rettighetene forbrukeravtaledirektivet skisserer. Dette er kjerneområdet i forbrukerretten. Derfor kan det være aktuelt å gå inn i rettsaker på dette området.

## Forbrukerrettigheter under press

Forbrukerrådet arbeider med grunnleggende forbrukerrettigheter under press og i utvikling. Vi jobber tverrfaglig og aktivt med både langsiktige og kortsiktige aktiviteter som berører forbrukerrettigheter. I 2021 har vi blant annet jobbet med

konsekvensene og ettervirkningene av koronapandemien.

Forbrukerrådet opparbeider seg mye innsikt om forbrukerutfordringer og har i løpet av året testet hvordan innsikten raskt kan omsettes i konkrete aksjoner. Målet er å redusere forbrukersårbarheten på en rask, enkel og kostnadseffektiv måte.

Vi har fanget opp mange forbrukerutfordringer som koronapandemien har ført med seg, og har bidratt med innsikt inn i Reisegarantiutvalgets arbeid. I tillegg samarbeider vi med den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUC om følgende av pandemien for transport- og reiselivsmarkedet. Vi deltok blant annet i BEUC sitt CPC-varsel mot 16 europeiske luftfartsselskaper, som førte til at EU-kommisjonen fikk refs for ikke å følge gjeldende rett. Det internasjonale arbeidet fortsetter i 2022, når blant annet pakkereisedirektivet skal revideres.



BEUC sitt CPC-varsel mot 16 europeiske luftfartsselskaper førte til at EU-kommisjonen fikk refs for å ikke følge gjeldende rett.  
Foto: John Trygve Tollefsen

## Veiledning av forbrukerne

*Forbrukerrådets veiledningstjeneste veileder både forbrukerne og næringsdrivende som tar kontakt med oss.*

Veiledningen skjer en-til-en på telefon, gjennom nettskjema, sosiale medier og gjennom ung.no. Forbrukerrådet har veiledere med høy faglig kompetanse og god kjennskap til forbrukerrettigheter og sikrer dermed god, målrettet informasjon til forbrukerne. Mange forbrukere opplever veiledningstjenesten som Forbrukerrådets ansikt utad, og i 2021 har Forbrukerrådet satset stort på å forbedre både veiledningstjenesten og nettsiden slik at forbrukerne lettere kan hjelpe seg selv.

Gjennom dialogen med forbrukerne får vi en unik innsikt i forbrukernes behov og utfordringer. Dette er kompetanse og innsikt som brukes aktivt i det tverrfaglige teamarbeidet i organisasjonen for å styrke forbrukernes situasjon.

Som tidligere år får vi flest henvendelser om varer, bil og bolig, men i år har vi hatt en tredobling i henvendelser om strøm.

Marked topp 10	2021	2020	Endring
Bruktbil	5 214	5 415	-4%
Husleie	2 769	2 425	14%
Strøm og nettleie	2 025	777	161%
Innredning og møbler	1 819	1 937	-6%
Byggevarer	1 756	1 427	23%
Håndverkertjeneste	1 737	2 620	-34%
Flyselskap	1 428	3 029	-53%
Hvitevarer og oppvarming	1 397	1 167	20%
Bobil, MC ol	1 277	1 361	-6%
Klær og skotøy	1 266	1 241	2%

Forbrukerne tar i all hovedsak kontakt med Forbrukerrådet etter et kjøp og når de har kommet i en vanskelig situasjon. Men vi jobber også proaktivt for å legge til rette for at forbrukerne skal unngå tvis-

ter, enten gjennom direkte kontakt med næringsdrivende, gjennom medieutspill for å informere forbrukerne og sette press på enkelte aktører og gjennom sosiale medier. Vi jobber løpende med informasjonssidene på Forbrukerrådet.no, hvor vi blant annet utarbeider artikler om dagsaktuelle temaer slik at forbrukerne blir mer bevisste og bedre i stand til å løse sine saker selv.

Forbrukerrådets tilfredshetsmålinger viser at forbrukerne er godt fornøyd med veiledningen de får over telefon. For 2021 var tilfredshetsskåren 4,7 av 5 mulige. Dette er samme score som i 2020, og viser at veiledningstjenesten jobber kontinuerlig med å vedlikeholde og tilegne seg riktig kompetanse for å ha tilfitt hos forbrukerne i hele landet.

I 2021 veiledet vi 49 294 forbrukere mot 51 867 i 2020 fordelt på følgende kanaler:

Kanal	Antall veiledninger
Telefon	34 618
E-post	14 338
Sosiale Medier	338
<b>Totalt</b>	<b>49 294</b>

Med rekordhøye strømpriser ser vi at forbrukerne har blitt mer bevisst på hvilke strømvtaler de bør velge, og mange tar kontakt for å få veiledning om hvilke grep de kan ta. Vi har også fått mange henvendelser om ny nettleiemodell som mange opplever som komplisert og uforståelig.

En annen økende trend er handel fra tilsynelatende norske nettbutikker, men som i realiteten opererer fra land utenfor Europa. Veiledningstjenesten snakker ofte med frustrerte forbrukere som får høye tollregninger, produkter som ikke lever opp til forventningene og upraktiske returordninger på varer de trodde var fra Norge.

Vi får også en del henvendelser relatert til reparasjon og varighet på produkter. Forbrukerne stiller spørsmål ved hvor bærekraftig det er at et produkt kun varer et par år og at det er umulig å reparere varen. Flere reagerer blant annet på tilbud om ny vare

med en gang feilen oppstår i stedet for reparasjon av varen.

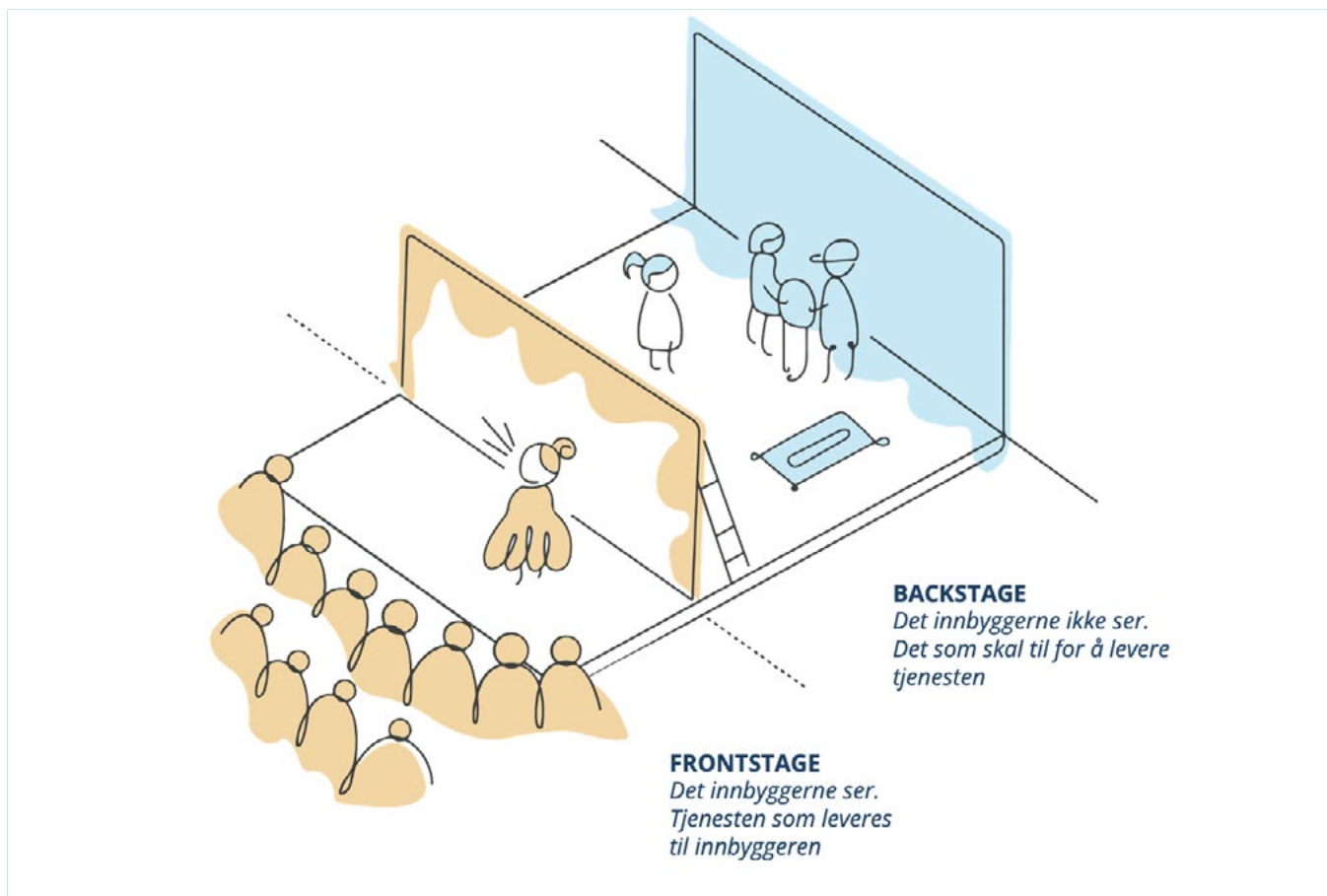
Vi ser også en stor nedgang i antall henvendelser relatert til korona og flytransport sammenlignet med i fjor. Den store nedgangen i flytransport kan sannsynligvis ses i sammenheng med at vi foretok færre flyreiser i 2021 og nedgangen i koronahenvendelser.

### Fremtidens førstelinje

I 2021 har Forbrukerrådet satset på prosjektet Fremtidens førstelinje. Målet med prosjektet er å frigjøre tid hos veilederne og gjøre flere forbrukere mer selvhjulpne slik at veilederne kan håndtere direkte henvendelser for de forbrukerne som trenger det. Prosjektet har også hatt som mål å identifisere behovet for mer brukervennlige løsninger i veiledningstjenesten slik at forbrukeren kan hjelpes mer effektivt samtidig som arbeidsmiljøet bedres. Vi har i tillegg mål om å samarbeide på tvers for å dele innsikt om forbrukerbehov og identifisere aktiviteter som påvirker forbrukerne.

Vi har jobbet etter metoden designdrevet innovasjon og etter kravene i digitaliseringsrundskrivnet. I metoden utforsker og tester man mulige løsningsforslag, utarbeider en oversikt over potensielle gevinster og knytter gevinstene opp mot forskjellige fokusområder.

Først samlet vi innsikt fra hele organisasjonen. Det ga oss en samlet oversikt over utfordringsbildet og et godt grunnlag for den videre prioriteringen av satsingsområder for prosjektet basert på mulige gevinster. Vi valgte å jobbe videre med fokusområdene «Brukerorientert nettside og veiledning» og «Effektiv arbeidshverdag for veilederne» og har testet og utforsket muligheter for hvordan vi kan løse utfordringer innenfor disse to områdene. I 2022 skal vi teste ut hvordan løsningsforslagene fungerer i praksis, og se hvilke effekter og gevinster vi skaper. Gevinstrealiseringen vil pågå i resten av strategiperioden.



Design drevet innovasjon i Fremtidens førstelinje. Illustrasjon: Halogen



# Kommunikasjon med forbrukeren i sentrum

*Kommunikasjonen fra Forbrukerrådet skal være relevant og tydelig og ha forbrukeren i sentrum. Det er hovedsporet i vår nye kommunikasjonsstrategi som ble utviklet i 2021.*

Kommunikasjonsstrategien viser hvordan vi skal jobbe for å nå Forbrukerrådets strategiske mål. Det er forbrukerne som er våre oppdragsgivere, og vi skal kommunisere ut fra deres ståsted. Vi skal kjempe for et forbrukervennlig samfunn og bygge kunnskap om bærekraft, digital utvikling og økonomisk sårbarhet. Kommunikasjonsprinsippene vi legger til grunn, er tydelig, åpen og handlekraftig, som samsvarer med Forbrukerrådets kjerneverdier.

## Satsing på sosiale medier

I 2021 har Forbrukerrådet satsset mer på sosiale medier, opprettet et SOME-team og laget en kanalveileder som viser hvordan vi kan utnytte de ulike sosiale

mediene bedre, ut fra kanalenes særpreg og målgrupper. Målet er å bygge kunnskap om forbrukerrettigheter og gi mer en-til-mange-veiledning, i tråd med kommunikasjonsstrategien. Satsingen har gitt et oppsving i antall innlegg, engasjement og følgere og bidrar til at vi er en synlig og tydelig aktør.

Vi er på Facebook, Instagram og Twitter. På Facebook har vi postet 70 ganger i 2021 og hatt en rekkevidde på nær 1,1 millioner mennesker. Vi har 47 680 følgere og har fått om lag 350 nye i løpet av året. På Instagram har vi fått 400 nye følgere og har nå 1650 følgere. Vi har postet 37 ganger på Instagram og 77 ganger på Twitter. Tallene gjenspeiles også i kjenns-kapsundersøkelsen, som viser at flere har lagt merke til Forbrukerrådet i sosiale medier det siste året.



Noen av postene som har engasjert mest på Facebook og Instagram i 2021.

## Gjennomslag i media

Forbrukerrådets talspersoner har gjennom 2021 vært aktive og synlige. Vi oppsøker media for å nå ut med meninger og forbrukerinformasjon, og vi svarer daglig på spørsmål fra journalister. Vi opplever en jevn strøm av henvendelser gjennom hele året, med toppen når det er særlig interesse for våre områder. Vi mottok i 2021 over 700 mediehenvendelser.

Sammen med egne presseutspill ga det 5691 oppslag i norske medier og 294 internasjonale oppslag i 2021, en liten nedgang fra året før for begge kategorier.

Av de norske oppslagene var 30 prosent i riksmidier. Andelen meningsartikler økte noe og utgjorde 9 prosent av oppslagene.

### Januar

- Ønsker et offentlig register for bruktbiler
- Forbrukerrådet klager inn Amazon
- SAS sletter bonuspoeng
- Datatilsynet varslers historisk bot mot sjekkeapp
- Forbrukerrådet krever at Fjordkraft refunderer kunder

### Mars

- Finner du disse gebyrene på regningen fra banken, bør varselklokkene ringe
- Klagestorm mot strømgiganter: Advarer mot lureprodukter
- Feilrapportering av strømpriser kan gi leverandørene gebyr
- Forbrukerrådet om pakkereiseloer: - Folk føler seg snytt
- Mener husleieloven er utdatert

### Mai

- Forbrukerrådet med klar beskjed om bonuspoeng
- Nå skal Norges nye bredbåndsstrategi spikres
- Forbrukerrådet kritiserer Rema og Coops 3-for-2-kampanjer
- Regjeringen vil utvide gjeldsregisteret
- Regjeringsutvalg vil forby hemmelige bud
- Norwegian sletter ikke bonuspoeng

### Februar

- I dag åpnes 1,5 mill. nye pensjonskontoer
- I dag våknet du til tidenes strømsjokk
- Fjernet Fjordkraft-refs fra strømportal etter Energi Norge-trussel
- Forbrukerrådet klager Tiktok inn til EU-kommisjonen
- Flyselskapene skapte mest koronatrøbbel for forbrukerne i fjor

### April

- Ernæringsfysiologen advarer: Her er de skjulte sukkerbombene
- Dom om «Olga-svindel» ankes med Forbrukerrådets hjelp
- Har du en av disse strømvartalene, bør du bytte

### Juni

- Dette er Norges billigste mobilabonnement med fri data
- Tusenvis av foreldre rammes av streiken. Disse rettighetene har du
- Forbrukerrådet: SAS skylder kundene over en milliard kroner
- Én av fem varer var feilpriset
- Forbrukerrådet vil forby overvåkingsbasert markedsføring

Mange saker har dreid seg om strøm i 2021, men det er også mange som har fått med seg våre saker om at stadig flere unge bruker energidrikker, og om hvordan vi lures til å tro at utenlandske nettbutikker er norske.

### Juli

- Elin raser mot Elkjøp: - Jeg er helt sjokkert over at de kan holde på sånn
- Tror flere vil binde renten: - Ikke velg det for å slå markedet
- Gentest-selskap risikerer millionbot
- Slår alarm om boligsvindel: - Betalte 20.000 til en person som ikke fantes

### September

- En av ti unge er blitt lurt til å kjøpe noe på nett
- Mange forbrukere føler seg lurt i butikken
- Raser mot kraftleverandør - Kaster ut fastpriskunder etter strømsjokk
- Barneombudet ber regjeringen styrke barns forbrukervern på nett
- Norwegian åpner for normal bruk av bonuspoeng

### November

- BankID-trøbbel: - Er også et samfunnsproblem
- Forbrukerrådet: Gi gavekort til jul
- Energibransjen mener flere bør binde strømprisen
- Viktig å tenke på bytterett når du handler gaver - særlig på nett
- Datatilsynet gir Grindr 65 millioner i overtredelsesgebyr
- Det står ribbe på pakken, men inni er buklist: - Svindel

### August

- 34 000 Norwegian-kunder venter på billettrefusjon
- Forbrukerrådet: Mange betaler for mye for mobilabonnement
- Forbrukerrådet advarer studenter mot å takke ja til usett hybel
- Elbilforeningen krever kortbetaling ved hurtigladestasjoner

### Oktober

- Forbrukerrådet ber om momsfritak på reparasjoner
- Strømprisen er rekordhøy - slik kutter du regningene
- Én setning i byggekontrakten kan koste deg hundretusener
- Representerer misfornøyde kunder etter omstridt konkurs i Garderobe-mannen: - Jeg har en dårlig magefølelse

### Desember

- Halvparten av befolkningen ønsker avgift på produkter med høyt klimaavtrykk
- Forbrukerrådet advarer mot utenlandske nettbutikker med norsk drakt
- «Kraftig økning» i barn og unges energidrikk-bruk
- La flere tusen kroner på prisen rett før Black Week: - Ikke lov

## Kjennskap og synlighet

Forbrukerrådet skal være en synlig aktør og skal være førstevalget i forbrukerspørsmål. Vi måler derfor jevnlig hvordan vi fremstår. Kjennsapsundersøkelsen for 2021 viser at uhjulpen kjennskap til Forbrukerrådet er 45 prosent. Kjennskapet er stabil og langt høyere enn for andre aktører som jobber med forbrukerinteresser. 94 prosent svarer ja på at de kjenner til eller har hørt om Forbrukerrådet. To av tre oppgir at de har et godt inntrykk.

Synligheten er størst gjennom media. På spørsmål om hvor de la merke til Forbrukerrådet sist gang, oppgir 55 prosent media og 8 prosent sosiale medier. Blant dem under 29 år er det 14 prosent som har lagt merke til Forbrukerrådet gjennom sosiale medier, og kjennskapet gjennom sosiale medier er noe økende.

## Forbrukerrådet.no

Forbrukerrådets nettsider inneholder en rekke selvhjelpsguider for forbrukerne og gir tips og råd som skal hjelpe forbrukerne med å løse utfordringer på ulike områder. De som besøkte siden vår i 2021, er mest interessert i tips og råd om strøm og veiledningsinformasjon om rettigheter, kontrakter, klagebrev og guider.

I 2021 ble klageguiden oppdatert med forbedret informasjon om retten til å klage til banken. Vi startet også et viktig arbeid med å gi økonomiske råd og rettighetsinformasjon på engelsk for å redusere sårbarheten blant forbrukere som ikke kan norsk. Nettsidens publiseringsløsning er oppdatert med ny editor og bedret sikkerhet.

I 2022 vil nettsiden videreutvikles som en del av prosjektet Fremtidens førstelinje. Målet er at flere forbrukere skal få hjelp til selvhjelp digitalt gjennom en god og brukerorientert nettside og veiledning på nett.



SØK



MENY

[Forside](#) > Slik klager du

# Slik klager du



Er det en feil eller mangel med det du har kjøpt?  
Her finner du informasjon om hvordan du går  
frem for å klage.

[Nynorsk](#) [In English](#)

1

Klag til selger

2

Klag til banken

3

Klag til klageorgan

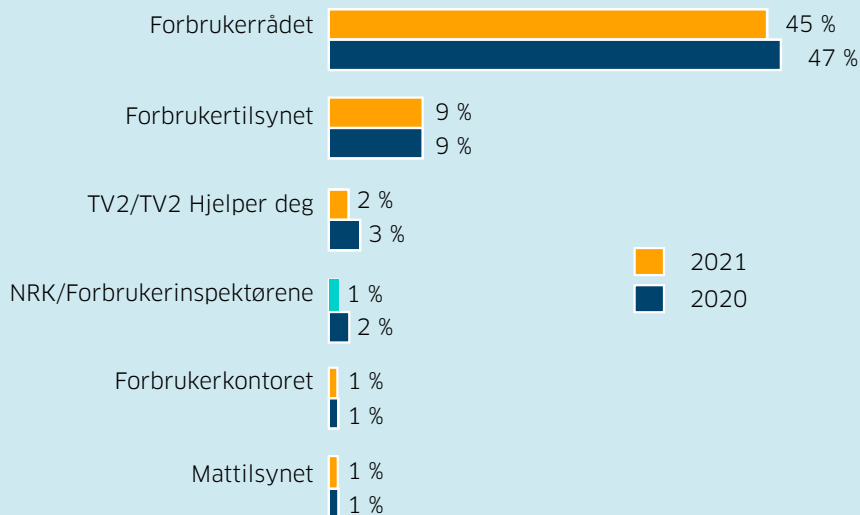
På forbrukerrådet.no ble klageguiden oppdatert med forbedret informasjon om rettigheten til å klage til banken.

## 45% nevner Forbrukerrådet først

### Totalt nevnt uhjulpet:

Omtrent halve befolkningen kommer på Forbrukerrådet uhjulpet.

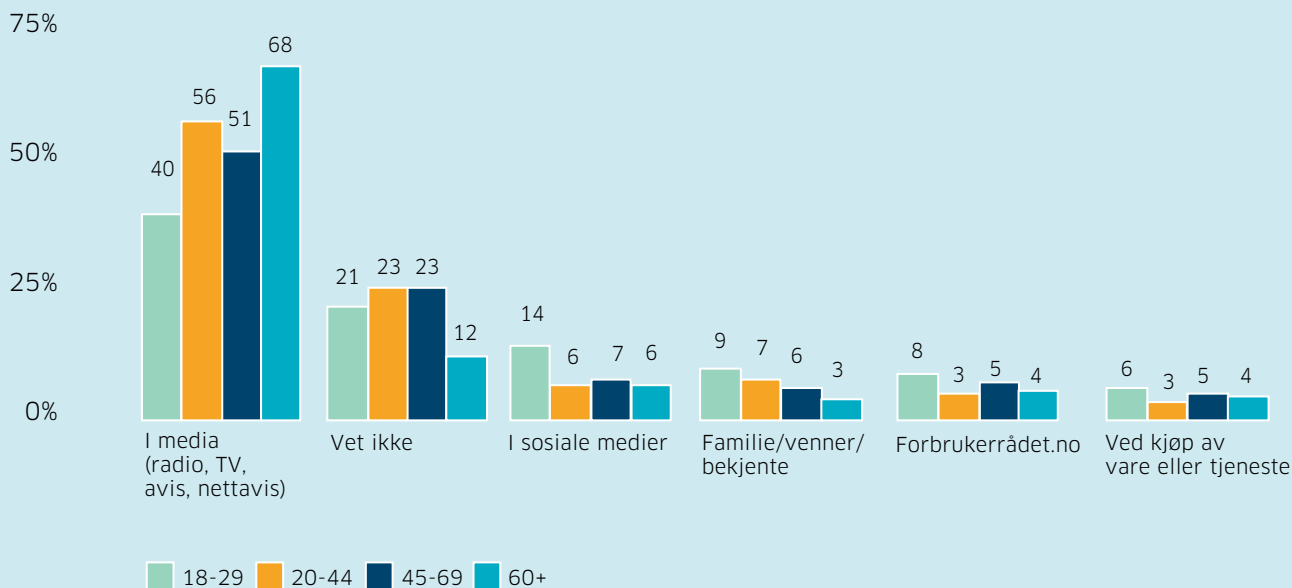
Kan du nevne noen offentlige etater eller andre organisasjoner som arbeider med forbrukerspørsmål?



Kilde: Norstat

### Høyest kjennskap gjennom media

Økende kjennskap i sosiale medier (tallene er oppgitt i prosent)



Kilde: Norstat

## Digitale tjenester

*Forbrukerrådets digitale tjenester skal skape transparente markeder og bistå forbrukerne med å ta opplyste valg.*

### Internstøttesystemer

Arbeidet med internstøttesystemene i 2021 har vært særlig rettet mot Forbrukerrådets digitale plattform, infrastruktur og sikkerhet.

Migrering av internstøttesystemene fra lokal drift til sky, Microsoft 365 – Azure, startet i 2020 og ble ferdigstilt høsten 2021. Vi har migrert kontorstøtteløsning, arkiv og saksbehandlingsløsning, administrative tjenester (personal, økonomi og regnskap), veiledning støttetjenester (henvendelsesregistre og statistikk) og backup til vår nye skyløsning. Lokal infrastruktur, som spredenett og WiFi, er oppgradert for å ivareta sikker og god drift fremover.

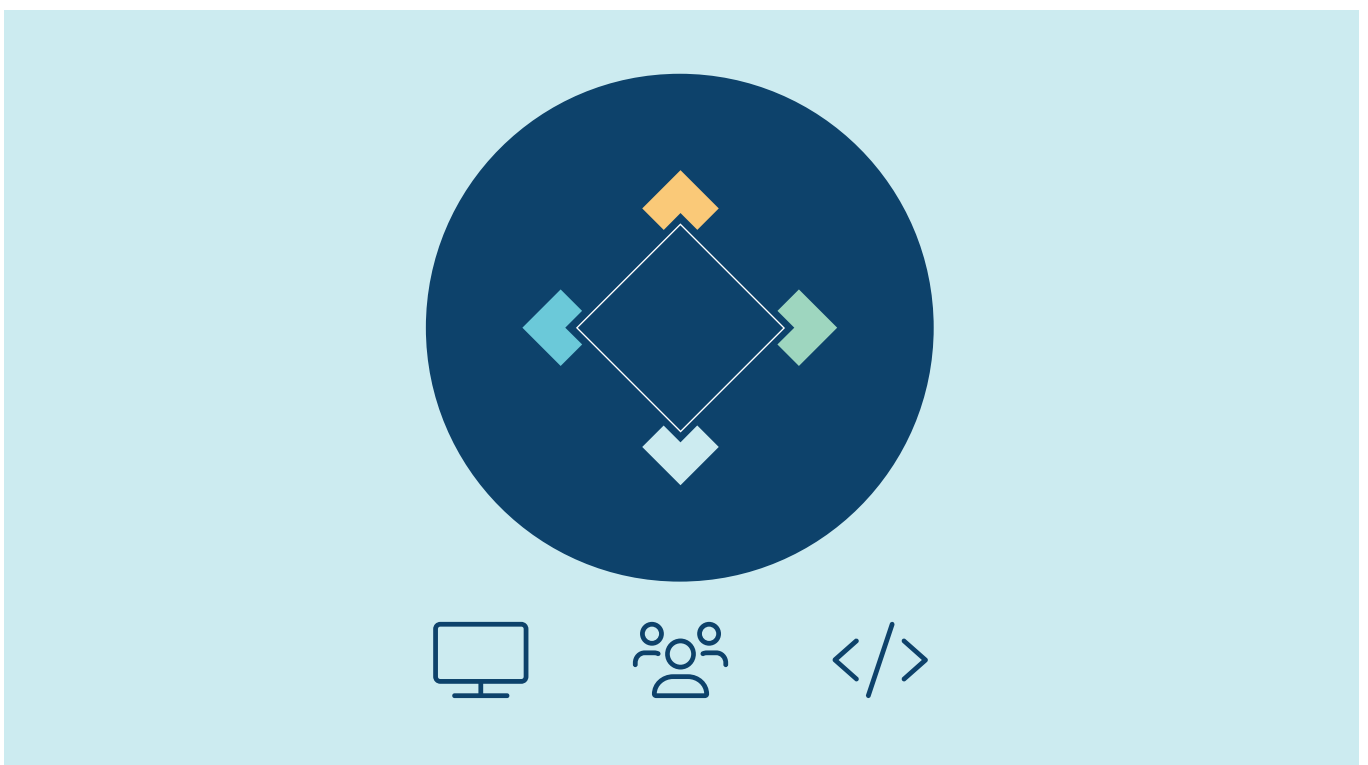
Vi har også gjort tiltak for å ivareta sikkerheten slik at den er godt ivaretatt både når man jobber hjemmefra og på kontoret. Eksempelvis er det innført to-faktorautentisering ved pålogging. Sikkerheten i Microsoft

365-plattformen ivaretas gjennom lisenser som har en av de mest avanserte sikkerhetsmekanismene i markedet. Det bidrar til å stoppe skadelige angrep og reduserer risiko.

### Markedsportalene

Forbrukerrådet fikk i 2021 økte budsjetter til markedsportalene, Finansportalen, Hvakostertannlegen og Strømpris. Det har bidratt til at vi har kunnet holde en langt høyere endringstakt enn tidligere år, til tross for koronapandemi og utfordringer med å ansette og innhente tilstrekkelig konsulentkapasitet på IT-området.

I 2021 har Forbrukerrådet gjennomført en anskaffelse av rammeavtale for digital forvaltning. Det er inngått avtale med tre leverandører som kan levere kapasitet og kompetanse på tvers av ni kompe-



Ny IT-strategi skal sette retning for videre arbeid med det digitale løftet.

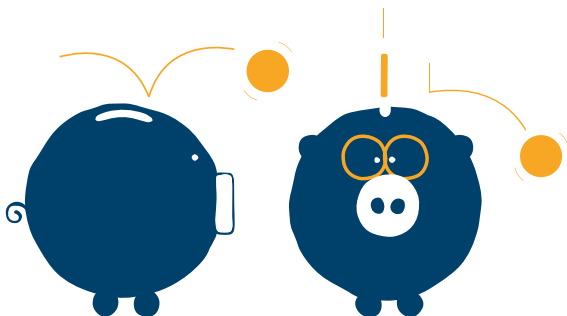
tanseområder. Dermed har Forbrukerrådet kapasitet til å levere på ambisjonene. Det er blant annet hent inn et utviklingsteam for digital forvaltning som har gjort det mulig å gjøre et teknisk løft på tvers av markedsportalene.

Et av årets satsingsprosjekter er prosjektet Felles Arkitektur, Verktøy, Implementering og Standarder (FAVIS). Prosjektets mål er å gjøre et digitalt løft på tvers av alle digitale tjenester i Forbrukerrådet og lage en felles plattform for disse. Prosjektet har levert en IT-strategi som setter retningen for det videre arbeidet med det digitale løftet. Vi jobber for raske endringer av våre tjenester, økt ressursutnyttelse, økt kvalitet og brukervennlige, stabile og sikre tjenester. Det er utarbeidet et veikart for implementering av hele IT-strategien som legger føringer for det videre arbeidet inn i 2022 og helt frem til 2025.

På tvers av markedsportalene har vi utført arbeid som har ledet til tryggere og mer stabile tjenester. Vi har startet arbeid for økt ressursutnyttelse, noe som vil komme forbrukerne til gode på sikt. Sikkerhetshull er tettet, og det er foretatt sikkerhetsoppgraderinger. Vi er godt i gang med overgangen til et moderne skybasert miljø med automatisk skalering og har tilrettelagt for produksjonssetting på dagtid med lite nedetid. Dette og flere tilsvarende aktiviteter bidrar til at vi enklere vil kunne gjøre endringer på markedsportalene fremover.

I 2021 har vi også gjort et løft når det gjelder universell utforming av våre markedsportaler. Arbeidet vil fortsette i 2022 og er innarbeidet i den kontinuerlige utviklingen av markedsportalene.

## Finansportalen



### Finansportalen Bank

Bank er den mest besøkte tjenesten på Finansportalen, med 40 prosent av sidevisningene. Tjenesten inneholder flere ulike kalkulatorer, hvor de mest populære er boliglåns- og bankinnskuddskalku-

latorene. I 2021 har vi forbedret datakvaliteten og gjort dataene mer fullstendige. Vi har foretatt en opprydding i databasen for dagligbankprodukter slik at de historiske dataene er korrekte. Vi har jobbet systematisk for å øke antall produkter på tvers av banktjenesten og har økt antallet med 576. Datakvaliteten har, på tross av en betydelig økning i antall produkter, også blitt bedre. Feilprosenten for alle produkter registrert i våre systemer, var 2,13 prosent i 2021, ned fra 3,15 prosent året før.

Banktjenesten er videreutviklet med et nytt og mer intuitivt design på boliglånskalkulatoren. Med det nye designet har antall brukere som ikke får resultatet de leter etter, gått ned fra 13 til 8 prosent. I tillegg er det laget nye og mer konkrete feilmeldinger som veileder brukerne dersom de ikke får resultater. Det samme designet er brukt på BSU-kalkulatoren. For denne kalkulatoren har vi også inkludert ny funksjonalitet for forbrukere over 34 år som fortsatt har en BSU-konto.

### Finansportalen Forsikring

Første halvår ble forsikringstjenesten oppdatert slik at den viser mer korrekt pris fra forsikringsselskapene. Videre har vi jobbet med å kvalitetssikre prisene med en gjennomgang av alle presenterte produkter fra forsikringsselskapene. Dette arbeidet vil fortsette kontinuerlig fordi kompleksiteten til produktene krever mer enn stikkprøver. Vi har også utarbeidet maler for pristesting slik at nye medarbeidere kan overta arbeidet raskere.

### Finansportalen Fond

I 2021 har vi gjennomført brukerundersøkelser for å få innsikt i hvordan brukerne opplever fondsmodulen på Finansportalen. Videreutviklingen av fondsmodulen vil blant annet basere seg på funn fra disse undersøkelsene.

Finanstilsynets økende fokus på etterlevelsen av MiFID II-regelverket har medført endringer i fondsmarkedet slik at stadig flere distributører velger å tilby nettoandelsklasser til sine fondskunder og betale eventuelle returprovisjoner fra forvaltningsselskapene tilbake til forbrukerne. Forbrukerrådet har derfor startet en kartlegging av hvilke distributører som tilbyr fond til norske forbrukere, og av deres prismodeller.

Vi har også hatt dialog med våre dataleverandører for å kartlegge hvilken informasjon om bærekraft i fond de ulike aktørene vil kunne levere til Finansportalen. Det vil legge føringer for hvordan en fremtidig sammenligningstjeneste kan utformes.



## Finansportalen Pensjon

Egen pensjonskonto er en ny sammenligningstjeneste som ble lansert på Finansportalens pensjonsmodul 1. februar 2021. Fra samme dag har 1,5 millioner nordmenn med innskuddspensjon på jobben selv kunnet velge pensjonsleverandør for sin tjenstepensjon. Finansportalen viser nå en unik oversikt over alle selskaper som tilbyr Egen pensjonskonto. Selskapene er i utgangspunktet sortert på bakgrunn av laveste pris for et globalt aksjefond. Globale aksjefond er valgt fordi de vil gi den beste risikjusterte avkastningen på langsiktig pensjonssparing. Trafikken på pensjonsmodulen økte kraftig i forbindelse med lanseringen av Egen pensjonskonto, og sammenligningsverktøyet har vært flittig referert til og brukt av media. I 2021 har pensjonsmodulen hatt i overkant av 16 prosent av sidevisningene på Finansportalen.no.

I samarbeid med pensjonsselskapene er det gjennomført en fullstendig oppdatering og kvalitetssikring av alle priser på alle pensjonsprodukter som vises på Finansportalen. Det er også gjennomført en ekstern revisjon av det pensjonsfaglige innholdet som presenteres på Finansportalen.

## Strømpris

Forbrukerrådet har i 2021 gjort flere tiltak for å øke kvaliteten og brukervennligheten på prisportalen strømpris.no. I tillegg er tekniske utbedringer av tjenesten prioritert. Siden strømvitalene som vises på prisportalen, skal være korrekte, har vi i 2021 gjort tiltak for å sikre at avtalene som vises, oppdateres oftere enn før. Forbrukerrådet har også forbedret dataene som deles med tredjeparter. Vi gjennomfører daglig kvalitetskontroll av topplisten over de viktigste avtaletypene spotpris og fastpris. Når det oppdages at det er rapportert inn feil i strømvitalene, avpubliseres avtalen fra tjenesten og selskapene varsles. Forbrukerrådet har meldt inn én klagesak til Forbrukertilsynet i 2021 og flere saker til NVE der vi har avdekket det vi vurderer som brudd på selskaps rapporteringsplikt til strømpris.no.

Brukervennligheten på tjenesten er forbedret. Det er nå mulig å se selskapenes effektive påslag pr. kilowatt-time. Det gjør det enklere for forbrukerne å sammenligne strømvitaler på tvers av ulike avtaletyper. Forsiden på strømpris.no er endret slik at det er lettere å finne de avtalene som er billigst over tid. Nå er det kun strømvitaler med prisgaranti på minimum ett år som ligger øverst på listen. Vi har også startet et arbeid med en tjeneste hvor forbrukerne enkelt kan sjekke om de har en god eller dårlig strømvitaler.

## Sjekk strømprisene



Hvilken kommune bor du i?

Oslo

Hva er ditt årlige strømforbruk?

(Sjekk strømregningen din)

16000

kWh

Beregn basert på boligen din

Sjekk prisene

Spotpris

Fastpris

Andre avtaler (ikke anbefalt)

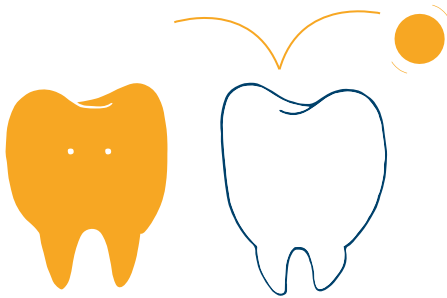


Spotpris er historisk sett den mest lønnsomme avtaleformen. Prisgarantien gjelder selskapets påslag og faste beløp. I tillegg betaler du for «spotprisen» på strømmen. Denne varierer hele tiden og fastsettes av kraftbørsen Nord Pool. [Les mer](#)

Strømpris.no: Forsiden er endret slik at det er enklere å finne avtalene som er billigst over tid.



## Hvakostertannlegen



Hvakostertannlegen.no har gitt norske forbrukere oversikt og mulighet til å velge tannlege basert på pris. Tjenesten har også bidratt til bedre konkurranse og priser i tannhelsemarkedet.

Koronapandemien førte imidlertid til at de fleste tannleger holdt stengt eller kun ga akutthjelp, og endringene i markedet gjorde det umulig å ha oppdaterte priser på hvakostertannlegen.no. På grunn av budsjettssituasjonen for markedsportalene og fordi oversikten over tannklinikker og prisene var utdatert, besluttet Forbrukerrådet 12. mai 2020 å stenge pris-sammenligningstjenesten inntil videre.

Det er fortsatt vanskelig for forbrukerne å ta informerte valg innen tannhelse. Forbrukerrådet har derfor gjennomført et større innsiktsprosjekt for å avdekke om og hvordan forbrukerne er sårbare i tannhelsemarkedet. Prosjektet har fulgt metodikk anbefalt i det årlige digitaliseringsrundskrivet, med fokus på forbrukerne og deres behov. På bakgrunn av dette innsiktsarbeidet vil Forbrukerrådet vurdere å relansere og videreutvikle Hvakostertannlegen.no og eventuelt andre nødvendige tiltak. Arbeidet vil fortsette i 2022.

## Besøk på våre nettsider

Tjeneste	Brukertall pr. uke 2020	Brukertall pr. uke 2021
Forbrukerrådet.no	51 100	44 800
Finansportalen.no	38 800	24 200
Strømpris.no	8 900	19 200
Hvakostertannlegen.no	2 800	700
<b>Sum</b>	<b>101 600</b>	<b>88 900</b>

### Om brukertall

Besøk på våre nettsider måles ved gjennomsnittlig antall unike ukentlige brukere. Vi har tidligere også rapportert brukertall som inkluderer distributører (aktører som benytter data innsamlet av Forbrukerrådet i tjenester til forbrukere), men denne typen sporing er i utfasing. I fremtiden vil Forbrukerrådets data deles gjennom Felles datakatalog, data.norge.no, og vil derfor ikke ha oversikt over omfanget av bruk av delt data. Våre distributører i 2021 inkluderte blant annet VG, Nettavisen, bytt.no, kredittkort.com, norskfamilie.no, finanssans.no, strøm.no i tillegg til aktører som har etterspurt data til andre formål enn forbrukertjenester.

**Forbrukerrådet.no:** Det siste året har det vært en nedgang i trafikken til forbrukerrådet.no. Dette følger av en nedgang i trafikk fra våre to største trafikklider (google organic og direkte trafikk).

**Markedsportalene:** Brukertallene på markedsportalene speiler strømninger i samfunnet. Strømpris.no har hatt en betydelig økning i antall brukere i 2021 sammenlignet med tidligere år. Forbrukerrådet tror det skyldes at forbrukerne har blitt mer bevisste på prisforskjellene i strømmarkedet. Denne økte bevisstheten henger sammen med unormalt høye strømpriser i andre halvdel av 2021 og høy medieaktivitet fra Forbrukerrådet gjennom hele 2021. Finansportalen.no har hatt en nedgang i antall brukere i 2021 sammenlignet med fjoråret. Vi tror det skyldes at styringsrenten i år har vært forholdsvis stabil gjennom hele året, og at interessen for personlig økonomi dermed har vært lavere. Hvakostertannlegen.no har vært midlertidig nedlagt i 2021 og har derfor lavere brukertall enn tidligere år.

DEL IV

# Styring og kontroll av virksomheten

Forbrukerrådet har i 2021 hatt høy aktivitet, på tross av fortsatt pandemi og hjemmekontor.

## Overordnet vurdering

*Toppledergruppen er ansvarlig for tertialvis oppfølging av virksomhetsstrategi, planer og budsjetter i tråd med styrets budsjettvedtak og for rapportering til departementet. Toppledergruppen har i 2021 innført en ny organisasjonsmodell og startet arbeidet med å operasjonalisere virksomhetsstrategien, blant annet ved å utarbeide delstrategier. Forbrukerrådet har gjennomført en medarbeiderundersøkelse for å ivareta og utvikle organisasjonen i riktig strategisk retning.*

Styret i Forbrukerrådet har avholdt seks styremøter og to styresamlinger i løpet av 2021. Flertallet av styremøtene har vært avholdt digitalt grunnet pandemien, men styret var fysisk samlet på styreseminar i september. Det er avholdt to ordinære dialogmøter med departementet. Utover dette har det vært flere møter knyttet til utvikling av portalene, politikk og kontaktpunkt for bærekraft.

Forbrukerrådet har et samarbeidsutvalg (SU) som består av representanter for ledelsen og tillitsvalgte fra Akademikerne og NTL. Det ble avholdt 14 møter i SU.

Arbeidsmiljøutvalget har hatt fire møter. Arbeidsmiljøutvalget har behandlet og diskutert 30 saker og har hatt ansvar for anskaffelse, planlegging og gjennomføring av medarbeiderundersøkelsen.

### Vesentlige forhold

I 2021 har vi jobbet med å implementere ny organisasjonsstruktur. Vi har hatt opplæring i teamarbeid, gjennomført en devaluering av organisasjonsstrukturen og arbeidet med styringsdokumenter om lønnspolitikk, tilpasningsavtale mm. Med utgangspunkt i virksomhetsstrategien frem mot 2025 har styret godkjent tre delstrategier på våre prioriterte områder, samt kommunikasjonsstrategi og IT-strategi. Arbeidet med HR-strategien er påbegynt. Vi har også jobbet med å forbedre samhandling og styring. Flere av våre arbeids- og samhandlingsprosesser er gjort smidigere og har blitt digitalisert. Vi har oppgradert vårt saksbehandlingssystem og migrert til sky.

Forbrukerrådet gjennomførte en intern storsamling i 2021 med stor oppslutning. Samlingen startet med at den forbrukerpolitiske tonen for det kommende året ble satt gjennom en svært vellykket seanse med statsråd, politikere, LO, næringsliv og andre aktører. I tillegg jobbet vi med organisasjonskulturen og den sosiale interaksjonen mellom ansatte etter halvannet år på hjemmekontor.

Oppussingen av kontorlokalene ble ferdigstilt i 2021. De aktivitetsbaserte lokalene er nå tilpasset vår nye organisasjonsmodell og godt tilrettelagt for ulike arbeidsformer. Oppussingen legger til rette for ansatte med funksjonsnedsettelse og er i henhold til statlige krav. Lokalene ble tatt i bruk basert på frivillig tilstedeværelse, før ny nedstengning og påbud om hjemmekontor. Tiltak for gode arbeidsvilkår på hjemmekontor er videreført fra 2020. Det samme gjelder trivselstiltak i den «åpne perioden», som lunsj, sosiale sammenkomster osv.

Forbrukerrådet fikk i 2021 fornyet sin miljøfyrtårnsertifisering.

### Ansettelser og personalforvaltning

#### Oppfølging av IA-avtalen

Forbrukerrådet har også i 2021 hatt fokus på inkluderingsarbeidet og jobber målrettet for å nå Forbrukerrådets inkluderingsmål. Forbrukerrådet vedtok en ny handlingsplan for inkluderingsdugnaden høsten 2020 med mål om å rekruttere minst én fra målgruppen i løpet av handlingsplanperioden. Vi har blant annet endret utlysningstekstene med et tydelig fokus på at målgruppen skal søke. Inkludering står på kompetanseplanen for alle ledere i Forbrukerrådet, og det ble gjennomført et eget seminar om dette temaet høsten 2021. Vi samler alle ledere til en delingsarena

hver 14. dag, hvor mangfold, rekruttering og inkludering har vært tema. AMU har også vært opptatt av inkluderingsdugnaden og har gitt ledelsen anbefalinger for det videre arbeidet.

Vi har nådd målet om rekruttering av én kandidat med hull i CV-en og én kandidat med innvandrerbakgrunn – begge til faste stillinger. Vi har med disse to ansettelsene fra målgruppen oppfylt kravet om 5 prosent.

I 2021 har Forbrukerrådet rekruttert til 21 faste stillinger og elleve midlertidige stillinger. Til sammen på alle utlyste stillinger mottok vi 672 søknader, hvorav 51 søkere oppga hull i CV-en.

Forbrukerrådet skulle gjerne hatt enda flere søkere på våre stillinger generelt. Vi erfarer at søkere med hull i CV-en søker på enkelte stillingstyper i Forbrukerrådet, men ikke på stillinger som krever høyt utdanningsnivå. Vi kommer i 2022 til å videreføre arbeidet med å profesjonalisere våre rekrutteringsprosesser for å tiltrekke oss flere aktuelle søkere, bygge omdømme og forenkle interne arbeidsprosesser. En del av denne profesjonaliseringen er å vurdere å anskaffe et rekrutteringsverktøy som vil kunne bidra til at det blir lettere for kandidater i målgruppen for inkluderingsdugnaden å søke på stillinger hos oss.

### Kjønnsfordeling, stillingstype og lønn

I Forbrukerrådet er det en overvekt av kvinner totalt sett og i faste stillingskategorier. På mellomledernivå er det like mange menn som kvinner, mens det i toppledergruppen er flest kvinner. Det er ikke lønnsforskjeller som kan tilskrives kjønn.

### Aktivitet- og redegjøringsplikt – likestilling og diskrimineringsloven

Forbrukerrådet er opptatt av like muligheter for arbeidstakere og arbeidssøkere. Vi jobber derfor aktivt for å fremme likestilling og like vilkår. I november 2021 gjennomførte vi en medarbeiderundersøkelse med oppstart av tiltaksarbeid i begynnelsen av 2022.

Stillingstype	Kjønnsfordeling				Lønnsfordeling			
	2021		2020		2021		2020	
	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner
Ledergruppe	25,0 %	75,0 %	33,3 %	66,7 %	49,3 %	50,7 %	47,1 %	52,9 %
Mellomleder	50,0 %	50,0 %	52,9 %	47,1 %	50,2 %	49,8 %	49,1 %	50,9 %
Seniorrådgiver	47,5 %	52,5 %	45,5 %	54,5 %	48,5 %	51,5 %	50,1 %	49,9 %
Rådgiver	18,2 %	81,8 %	27,9 %	72,1 %	50,9 %	49,1 %	50,2 %	49,8 %
Førstekonsulent	-	-	66,7 %	33,3 %	48,9 %	51,1 %	48,9 %	51,1 %
Konsulent	-	-	0,0 %	100,0 %	0,0 %	100,0 %	0,0 %	100,0 %
<b>Totalt</b>	<b>45,2 %</b>	<b>54,8 %</b>	<b>38,5 %</b>	<b>61,5 %</b>	<b>46,3 %</b>	<b>53,7 %</b>	<b>45,8 %</b>	<b>54,2 %</b>

### Turnover og sykefravær

Forbrukerrådet hadde en turnover i 2021 på 14,5 prosent. Dette er en nedgang fra året før da turnoveren var på 20,65 prosent. Det er gledelig å se at turnoveren har gått ned etter omstillingsprosessen. Vi skulle likevel gjerne sett at den var lavere. Det er for øvrig et trekk ved norsk arbeidsliv under pandemien at flere skifter jobb.

Sykefraværet var på 5,97 prosent i 2021. Dette er en oppgang fra 2020. Økningen i sykefravær er i tråd med resten av Norge og er knyttet til pandemien. For de to siste kvartalene i 2021 melder SSB om det høyeste sykefraværet i landet siden svineinfluensaen i 2009. Vi har forebygging og oppfølging av sykefravær på kompetanseplanen for lederne i Forbrukerrådet.

### Samfunnssikkerhet og beredskap

I 2021 har Forbrukerrådet fortsatt vært i koronaberedskap og har fortløpende gjennomført risikovurderinger og tiltak. Vi har erfart og lært mye under pandemien som vil bli en integrert del av vårt

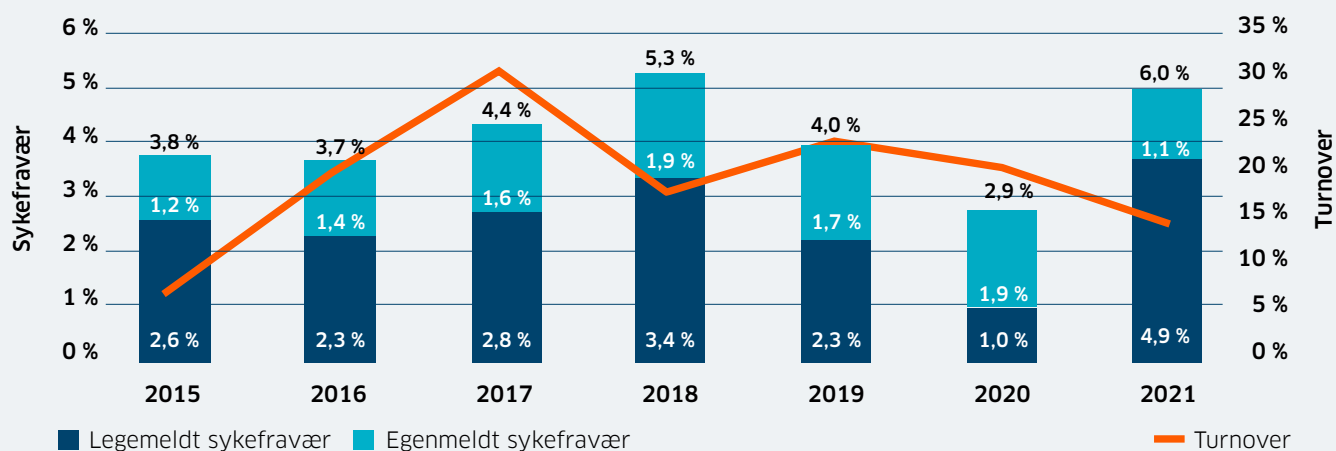
videre beredskapsarbeid. Vi har et styringssystem for informasjonssikkerhet basert på standardanbefalingen i ISO 27001. Forbrukerrådet har i løpet av 2021 opplevd flere angrep på vår brannmur, men vi har et solid sikkerhetssystem som hindrer at angrepene går gjennom. På bakgrunn av omstillingen i forbrukerapparatet i 2021 må alle beredskapsdokumentene revideres. Vi har startet dette arbeidet og vil ha på plass et oppdatert planverk tidlig i 2022.

Vi har gjennomført en beredskapsøvelse i 2021. Dette var en tverrfaglig øvelse mellom HR, dokumentforvaltning og IT. Øvelsen baserte seg på brudd på personvernet og utfordret våre roller, retningslinjer og ansvarsområder. Evalueringen og rapporten fra øvelsen vil være klar i begynnelsen av 2022.

### Digital sikkerhet

Forbrukerrådet har også i 2021 gjennomført sikkerhetsopplæring for alle ansatte. Gjennom arbeidet med IT-strategien har også datasikkerhet vært et tema, og vi vil gjennomføre tiltak som en konsekvens av dette arbeidet.

Sykefravær og turnover i Forbrukerrådet 2015–2021



DEL V

# Vurdering av framtidssutsikter

I dei føregåande kapitla har vi sett bakover på året som har gått. Vi har sett på mål og resultat, aktivitetar og utfordringar.

I dette kapitlet skal vi sjå framover.

# Forbrukarrådet sitt framtidsbilde 2025



Forbrukarrådet er ein synleg, tydeleg og uavhengig interessepolitisk aktør som vernar forbrukarane sine rettar og perspektiv og styrkjer moglegheitene deira til å utøve forbrukarmakt.



Digital utvikling og berekraft skaper endringar og nye utfordringar for forbrukarane. Stillinga til forbrukarane må sikrast og styrkjast, og dei må ikkje bli meir sårbare.



## Forbrukar

Forbrukarrådet er alltid på lag med forbrukaren.



## Næringsliv og offentlege tenester

Forbrukarrådet er krevjande, konstruktiv og kompetent i møte med aktørar i næringslivet og dei som tilbyr offentlege tenester.



## Tilsyn og interesseorganisasjoner

Forbrukarrådet både allierer seg med og utfordrar tilsynsmyndigheiter og interesseorganisasjonar.



## Politisk

Forbrukarrådet har stor påverknad i samfunnet og er ein sjølvsgd samarbeidspartnar for politikarar og myndigheiter.



## Internasjonalt

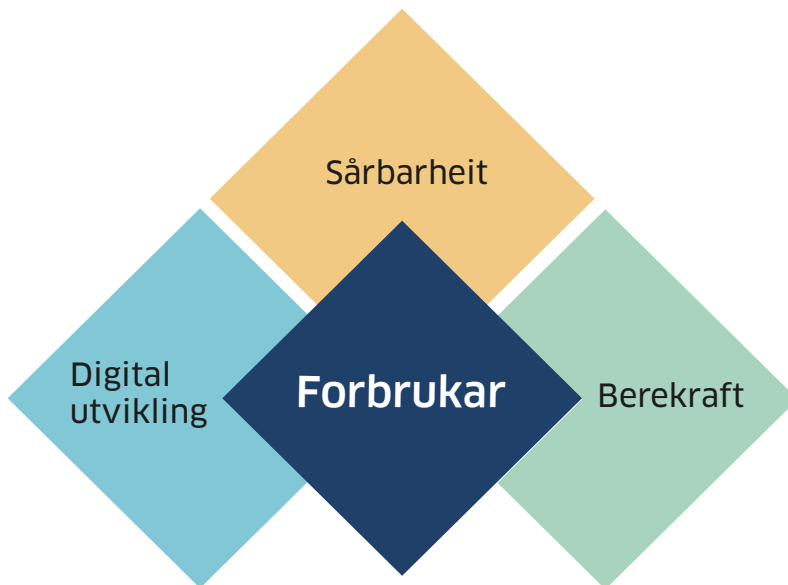
Forbrukarrådet sitt internasjonale arbeid bidrar til betre rettar for forbrukarar i Norge.



## Forbrukarrådet som organisasjon

Forbrukarutfordringar er i sentrum for all aktivitet, ressursbruk og organisering.





*Forbrukarrådet sin strategi for perioden 2021–2025 har som mål å sikre at Forbrukarrådet er ein synleg, tydeleg og uavhengig interessepolitisk aktør som vernar forbrukarane sine rettar og perspektiv og styrkjer moglegheitene deira til å utøve forbrukarmakt. .*

Forbrukarrådet sine framtidsutsikter er ramma inn av korleis vi les forbrukarutfordringane og evna vår til å hjelpe forbrukarane med å løyse dei.

Det er situasjonsbestemt kor sårbare forbrukarar er. Med det meiner vi at ein konkret forbrukar som er sårbar i éin situasjon, ikkje nødvendigvis er sårbar i andre situasjonar. Forbrukarar kan vere sårbare på ulike måtar, til dømes på grunn av ulikskapar i kunnskapnivå og handlingsalternativ, tilgang til gode, økonomiske og sosiale tap og ulik rettstryggleik. Rolla til Forbrukarrådet er å sjå til at forbrukarane får informasjon og rettleiing om kva for feller dei kan gå i slik at dei kan ta gode val.

Digital utvikling og berekraft skaper endringar og nye utfordringar for forbrukarane. Stillinga til forbrukarane må sikrast og styrkjast, og dei må ikkje bli meir sårbare. Overgangen til eit berekraftig samfunn og ein digital kvardag utfordrar alt forbruk og alle forbrukarar. Dette styrer Forbrukarrådet sine prioriteringar for framtida, slik strategien vår slår fast.

Gjennom 2021 har Forbrukarrådet utarbeidd delstrategiar for arbeidet vårt med berekraft, digital utvikling og sårbarheit, inkludert økonomisk sårbarheit. Dei tre delstrategiane styrkjer prioriteringane våre og rettar ein tydeleg innsats mot å styrkje og sikre forbrukarane sine rettar i framtida.

I tillegg til dei tre områda som delstrategiane styrer, driv Forbrukarrådet eit breitt arbeid knytt til forbrukarrettar, forbrukarmarknader og mat og helse. Til saman utgjer dette Forbrukarrådet sine prioriterte politiske område. Områda er valde ut på bakgrunn av korleis vi les forbrukarutfordringane for framtida.

Forbrukarrådet får ei årleg basisløyving over statsbudsjettet. Saman med eigne vedtekter og eit eige styre sikrar dette at Forbrukarrådet er fagleg og politisk uavhengig, noko som styrkjer forbrukarvernet i Noreg.

## Forbrukartrender

### Tilstanden på det forbrukarpolitiske området

Kvart år svarer Forbrukarrådet på om lag 50 000 førespurnader frå forbrukarar. Dette gjev ei unik innsikt i forbrukarane sine utfordringar, anten det gjeld ordinære butikkjøp eller komplekse tenesteleveransar. Ved å systematisere førespurnadene og finne mønster løyser vi sakene for forbrukarane og bidreg til å gjere forbrukarane mindre sårbare.

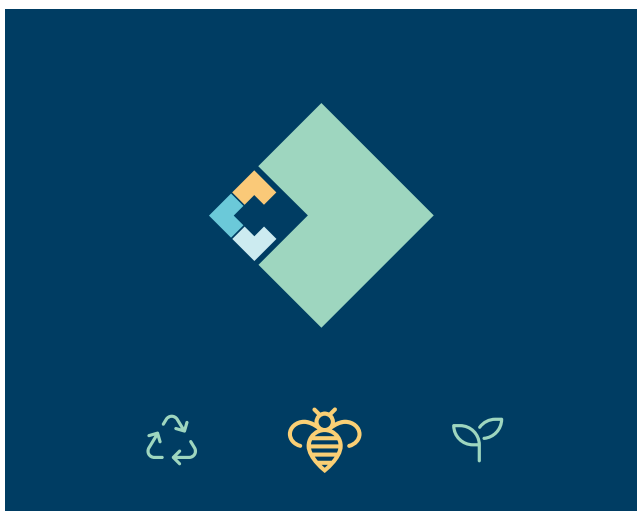
Ved å overvake marknader, bruke tips og førespurnader frå forbrukarane og kople informasjonen med innsikt i klassiske situasjonar der forbrukarane er sårbare, går vi inn i saker for å løyse større forbrukarutfordringar.

Forbrukarrådet samarbeider med den europeiske forbrukarparaplyen BEUC. Gjennom dette samarbeidet får vi viktig kunnskap frå forbrukarorganisasjonar i Europa som vi samarbeider med.

### Overordna forbrukartrender

Forbrukarrådet har identifisert tre overordna forbrukartrender som vi prioriterer innsatsen vår mot: berekraft, digital utvikling og økonomisk sårbarheit.

#### Berekraft



Klimautfordringane og overgangen til eit berekraftig levesett påverkar alle forbrukarar og alt forbruk. Berekraftutfordringane verda står overfor, kan berre

løysast gjennom ei fundamental endring i forbruket. Mellom 60 og 80 prosent av den samla miljøpåverknaden skuldast miljøverknader frå produksjon av varer og tenester. Sirkulærøkonomi og klimaendringar er overskrifter for mykje av det politiske arbeidet innan berekraftig utvikling. Om Noreg og verda skal greie den omfattande omstillinga som må til for å gjere økonomien meir sirkulær og halde 1,5-graders-målet, må vi verne forbrukarrettane og få både politikarane, næringslivet og forbrukarane med på laget.

Forbrukarrådet har tre delmål for berekraftsarbeidet. Delmåla er fastsette med utgangspunkt i det vi veit om situasjonen til forbrukarane og kva dei treng.

#### 1. God og påliteleg informasjon om varer og tenester

Informasjon fremjar forbrukarmakt og gjer det mogleg for forbrukarane å ta opplyste val. Det må bli enklare for forbrukarane å ta gode miljøval ut frå kvalitet, haldbarheit og miljøbelastning. Forbrukarrådet vil jobbe for lovar og reglar som sikrar at forbrukarane får god informasjon, og for at desse lovene og reglane blir aktivt handheva. Forbrukarrådet vil òg leggje vekt på informasjon om kva varer og tenester som er meir berekraftige ut frå kvalitet, haldbarheit og miljøbelastning i vår eigen direkte kontakt med forbrukarane.

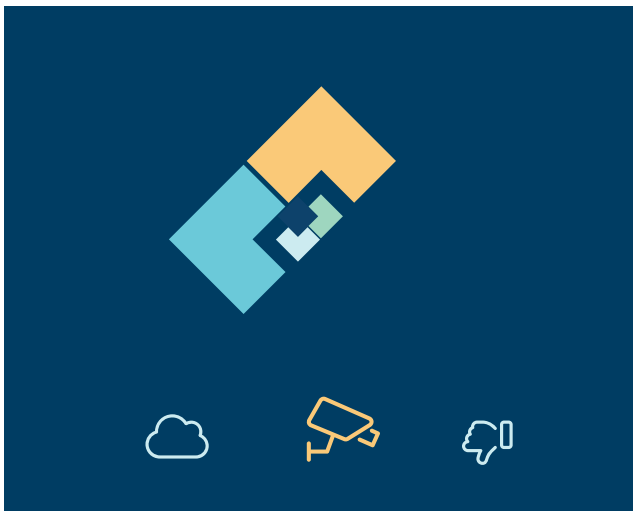
#### 2. Tilgang til meir miljøvenlege alternativ til ein konkurransedyktig pris

For å oppnå eit berekraftig forbruk må vi redusere forbruket ved å bruke produkt lenger før vi kjøper nytt. Mange miljøvenlege og haldbare produkt er dyrare enn dei konvensjonelt produserte, og reparasjonar og delar er ofte kostbare. I lys av dei store miljøproblema vi står overfor, kan vi ikkje innrette samfunnet slik at vi blir premierte for å bruke og kaste, medan det er dyrt og vanskeleg å ta vare på dei tinga vi allereie har.

### 3. Gode forbrukarrettar og trygge produkt

Gode forbrukarrettar og trygge produkt er heilt sentralt for å få folk til å velje å leige og reparere ting og kjøpe reparerte og brukte produkt. Når forbrukaren blir ein brukar – altså når vi leiger eller leigefinansierer eit produkt i staden for å kjøpe det – treng vi eit anna, men ikkje mindre, forbrukarvern. Auken i nett-handel og framveksten av globale nettaktørar fører med seg nye utfordringar for forbrukarane, særleg når det gjeld kjemikalier og trygge produkt.

### Digital utvikling og sårbarheit



Den digitale utviklinga skaper både moglegheiter og utfordringar for forbrukarane. Digitalisering kan gje auka konkurranse og større mangfald av tenester, i tillegg til å bidra til å løyse ei rekkje store og små problem for folk. Samstundes kjem forbrukarane opp i nye sårbare situasjonar i møtet med teknologi og forretningsmodellar som det er vanskeleg å forstå og handtere.

Digital teknologi, som til dømes skreddarsydde finansstenester, forsikringsprisar baserte på personlege eigenskapar, kommersiell overvaking eller avgjerder som blir tekne automatisk ved hjelpe av kunstig intelligens, kan gjere forbrukarane sårbare eller utnytte ei sårbarheit som allereie fanst. Forbrukarar får ofte tilbod om digitale tenester som er «gratis» ved at ein ikkje betalar for å få tilgang til tenester og innhald. Dette heng saman med nye forretningsmodellar der næringsaktørar samlar inn, analyserer og sel opplysningar om kundane. Det skaper utfordringar,

mellom anna når det gjeld personvern og diskriminering, men fører òg til manglande konkurranse på grunn av nettverkseffektar, informasjonsasymmetri og marknadskonsentrasjon.

Forbrukarrådet har tre delmål for arbeidet med digital utvikling og sårbarheit:

#### 1. Redusere maktubalanse

For å redusere maktubalansen skal Forbrukarrådet fokusere på å sikre openheit, konkurranse mellom aktørar og tilstrekkeleg informasjon til forbrukarane slik at dei blir mindre digitalt sårbare.

#### 2. Verne forbrukarane mot å bli utnyttta i digitale tenester og produkt

For å redusere digital sårbarheit skal Forbrukarrådet identifisere og motarbeide kommersiell overvaking, manipulasjon og andre praksisar som set forbrukarane i sårbare situasjonar.

#### 3. Sikre digital tilgang og redusere utanforskap

For å redusere digital sårbarheit og utanforskap må alle forbrukarar ha god tilgang til digital infrastruktur.

## Økonomisk sårbarheit



Økonomiske skilnader gjer fleire sårbare og krev eit sterkt forbrukarvern, særleg i krisetider. Forbrukarane si stilling må sikrast og styrkjast for å unngå at dei blir økonomisk sårbare. Forbrukarrådet skal arbeide for å førebyggje økonomisk risiko, men òg ta kampen opp mot årsakene til at forbrukarane er sårbare når dei kjøper varer og tenester.

Forbrukarrådet rettar innsatsen mot marknader som er særleg krevjande og marknader der hushalda brukar mykje av budsjettet sitt, sidan desse marknadene har størst økonomisk risiko knytt til seg. Dei åtte marknadene som Forbrukarrådet prioriterer, er:

- A. Bustad og bustadutgifter, inkludert straum og handverkartenester
- B. Bustadlån og gjeld, inkludert inkasso
- C. Mat og daglegvaremarknaden
- D. Kjøp og kostnader knytte til bil
- E. Medium, internett og digitale marknader
- F. Sparing og pensjon
- G. Reiser
- H. Forsikringar

Forbrukarrådet har identifisert tre delmål for å gjere forbrukarane mindre økonomisk sårbare:

1. Sjå til at forbrukarane får informasjon og rettleiing om økonomiske sårbarheitsfeller slik at dei kan ta gode val.

Sann og lett tilgjengeleg informasjon som blir formidla på ein måte forbrukarane forstår og set dei i stail å ta rasjonelle og gjennomtenkte val. I komplekse marknader vil forbrukarane dessutan ha bruk for samlikningstenester, forbrukarrettleiarar og rettleiing.

2. Redusere forbrukarsårbarheit gjennom lov- og regelverksutvikling

Små endringar i regelverket kan ha mykje å seie for forbrukarvernet og potensialet for sårbarheit. For å gjere forbrukarane mindre sårbare er det viktig å sikre at lover og regelverk held ved lag eit sterkt forbrukarvern som kan førebyggje og redusere økonomisk sårbarheit på ein effektiv måte.

3. Identifisere og arbeide mot økonomisk risiko for forbrukarane

Forbrukarrådet skal arbeide for at leverandørar og marknadsaktørar ikkje påfører forbrukarane meir risiko enn det som tener interessene til forbrukarane.

DEL VI

# Årsregnskap

## Ledelseskommmentarer

### 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:

- Basisbevilgningen

I supplerende tildelingsbrev nr. 1 for 2020 mottok Forbrukerrådet i tillegg 2 353 000 kroner på post 50. Beløpet gjaldt en tilbakeføring av 3 000 000 kroner som ble tildelt Forbrukertilsynet til dekning av engangskostnader i forbindelse med omorganiseringen av forbrukerapparatet, samt en reduksjon som følge av nedsatt arbeidsgiveravgift for tredje termin 2020.

I supplerende tildelingsbrev nr. 1 for 2021, datert 17.11.2021 mottok Forbrukerrådet 500 000,- til forprosjekt Kontaktpunkt for forbrukermakt i det grønne skiftet. Bevilgningen er gitt på kap 865, post 21 og er behandlet som et tilskudd i regnskapsoppstillingene.

Post 51 Markedsportaler med ramme på kr. 27 245 000,- som dekker

- Finansportalen
- Hvakostertannlegen
- Strømpris.no

I tillegg har Forbrukerrådet fakturert fra Helse- og omsorgsdepartementet kroner 4 822 675,- i forbindelse med forprosjekt Hvakostertannlegen samt 500 000 til Strømpris.no fra Olje- og energidepartementet.

Forbrukerrådet hadde ved utgangen av 2021 benyttet ca.14,4 millioner mer enn ordinære bevilgninger. Midler benyttet utover bevilgning dekkes inn gjennom tilskudd, overførte midler fra 2020, oppløsning av forpliktelse for feriepenge knyttet til ansatte som ble overført Forbrukertilsynet samt saksomkostninger mottatt i forbindelse med DNB-saken.

Post 51, markedsportaler, har et mindreforbruk på ca. 2,7 millioner kroner knyttet til bevilgning. Dette er knyttet til utviklingsprosjekter som fortsetter i 2022.

For Forbrukerrådet var 2021 et år som i stor grad ble preget ny organisering som følge av at deler av virksomheten ble overført Forbrukertilsynet 31.12.2020. I tillegg har pandemien etter et år medført utfordringer også for Forbrukerrådet. Vi har hatt stor aktivitet i 2021, på tross av disse utfordringene.

### Lønnskostnader

De totale lønnskostnadene i Forbrukerrådet har gått ned fra ca. 111,3 millioner kroner i 2020 til ca. 65,6 millioner kroner i 2021. Nedgangen må ses i sammenheng med omorganiseringen av forbrukerapparatet, der en stor andel av våre ansatte ble overført til Forbrukertilsynet.

### Driftskostnader

Driftskostnadene for 2021 var på ca. 50 millioner kroner, noe som er en økning fra ca. 41,1 millioner i 2020. Årsaken til at driftskostnadene er ca. 8,9 millioner kroner høyere i 2021 er at Forbrukerrådet har gjennomført større prosjekter både knyttet til våre basisoppgaver og portalene våre.

Pandemien har også i 2021 påvirket våre planlagte aktiviteter.

### Investeringer

Forbrukerrådet har benyttet i overkant av 6,3 millioner kroner til investeringer. Av dette er 3,9 millioner kroner knyttet til immaterielle eiendeler og 2,4 millioner IKT-utstyr og inventar.

Flere av våre anlegg ble kostnadsfritt til Forbrukertilsynet 01.01.2021. Regnskapet reflekterer disse overføringene.

### Revisjon

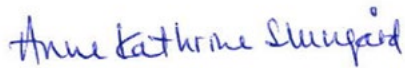
Den årlige revisjon av regnskapene blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjon av årsregnskapet for 2021 er pr. dags dato ikke endelig avsluttet.



Oslo 15. mars 2022



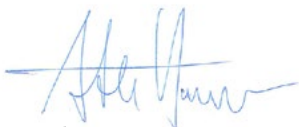
**Inger Lise Blyverket**  
Direktør



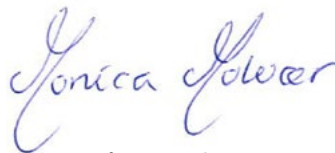
**Anne Kathrine Slungård**  
Leder




**Vigdis Anita Gåskjenn**  
Nestleder



**Atle Hamar**  
Styremedlem



**Monica Molvær**  
Styremedlem



**Kjell Jostein Sunnevåg**  
Styremedlem



**Silje Ask Lundberg**  
Styremedlem



**Jarle Oppedal**  
Styremedlem

## Prinsippnote til årsregnskapet

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

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

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

Oppstillingen omfatter en øvre del som viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post).

Midtre del av oppstillingen viser hva som er rapportert i likvidrapporten til statsregnskapet. Likvidrapporten viser virksomhetens saldo og likvidbevegelser på oppgjørskonto i Norges Bank. I nedre del av oppstillingen fremkommer alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

### Regnskapet følger kalenderåret:

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

## Regnskapsprinsipper

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

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

Inntekt fra bevilgninger, inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres i den perioden 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, inntektsføres ikke på anskaffelsestidspunktet, men avsettes i balansen på regnskapslinjen «statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler».

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

## Kostnader

Utgifter 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. Det er følgelig ikke gjort beregning eller avsetning for eventuell over-/underdekning i pensjonsordningen som tilsvarer NRS 6. Årets pensjonskostnad tilsvarer derfor årlig premiebeløp til Statens pensjonskasse (SPK).

## 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 anskaffelseskost på kr 50.000 eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger.

Kjøp av bistand til utvikling av programvare er balanseført.

Kontorinventar og datamaskiner (PCer, servere m.m.) med utnyttbar levetid på 3 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 SRS 17.

## Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld

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

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

## Fordringer

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

## Statens kapital

Statens kapital består av virksomhetskapskapital, 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, virksomhetskapskapital 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 bevilgninger og tilsvarende som er benyttet til anskaffelse av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler.

## Kontantstrømoppstilling

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den direkte modellen tilpasset statlige virksomheter.

## Statlige rammebetingelser

### Selvassurandørprinsippet

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

### Statens konsernkontoordning

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

### Nettobudsjetterte virksomheter

Virksomheten tilføres likvider løpende gjennom året i henhold til 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, 31.12.2021

## Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling
860	Forbrukerrådet	50	Basisbevilgning	78 331 000
860	Forbrukerrådet	51	Markedsportaler	27 245 000
<b>Sum utgiftsført</b>				<b>105 576 000</b>

## Beholdninger rapportert i likvidrapport \*\*

	Note*	Regnskap 2021
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank	12	50 822 818
Endringer i perioden		-15 694 605
<b>Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank</b>		<b>35 128 213</b>

## Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

Konto	Tekst	Note*	2021	2020	Endring
1962	Beholdninger på konto(er) i Norges Bank	12	35 128 213	50 822 818	-15 694 605
1350	Eiendeler (aksjer, leieboerinnskudd, m.m.)		1	1	0

\* Henvielse til aktuell note i virksomhetsregnskapet

\*\* Dersom virksomheten disponerer flere oppgjørskontoer i Norges Bank enn den ordinære driftskontoen, skal også disse beholdningene spesifiseres med inngående saldo, endring i perioden og utgående saldo.

Resultatregnskap 2021	Note	31.12.2021	31.12.2020
<b>Driftsinntekter</b>			
Inntekt fra bevilgninger	1	105 536 686	154 351 151
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	8 850 988	2 297 556
Salgs- og leieinntekter	1	357 778	729 358
Andre driftsinntekter	1	0	311 969
<i>Sum driftsinntekter</i>		114 745 452	157 690 034
<b>Driftskostnader</b>			
Lønnskostnader	2	65 608 283	111 331 856
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	4 184 726	5 202 003
Andre driftskostnader	5	50 329 474	41 148 870
<i>Sum driftskostnader</i>		120 122 483	157 682 729
<b>Driftsresultat</b>		<b>-5 377 030</b>	<b>7 305</b>
<b>Finansinntekter og finanskostnader</b>			
Finansinntekter	6	1 747	0
Finanskostnader	6	4 307	7 305
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		-2 560	-7 305
<b>Resultat av periodens aktiviteter</b>		<b>-5 379 591</b>	<b>0</b>
<b>Avregninger og disponeringer</b>			
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjettet)	7	5 379 591	0
Disponering av periodens resultat (til virksomhetskapital)		0	0
<i>Sum avregninger og disponeringer</i>		5 379 591	0

Balanse	Note	31.12.2021	31.12.2020
<b>EIENDELER</b>			
<b>A. Anleggsmidler</b>			
<b>I Immaterielle eiendeler</b>			
Programvare og lignende rettigheter	3	6 203 632	4 518 369
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		6 203 632	4 518 369
<b>II Varige driftsmidler</b>			
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	3 224 587	3 315 728
<i>Sum varige driftsmidler</i>		3 224 587	3 315 728
<b>III Finansielle anleggsmidler</b>			
Investeringer i aksjer og andeler	8	1	1
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		1	1
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>9 428 220</b>	<b>7 834 098</b>
<b>B. Omløpsmidler</b>			
<b>II Fordringer</b>			
Kundefordringer	9	37 500	30 000
Opptjente, ikke fakurerte inntekter	10	67 383	0
Andre fordringer	11	2 480 571	3 065 226
<i>Sum fordringer</i>		2 585 454	3 095 226
<b>III Bankinnskudd, kontanter og lignende</b>			
Bankinnskudd	12	35 128 213	50 822 818
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		35 128 213	50 822 818
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>37 713 667</b>	<b>53 918 043</b>
<b>Sum eiendeler</b>		<b>47 141 887</b>	<b>61 752 141</b>



Statens kapital og gjeld	Note	31.12.2021	31.12.2020
<b>C. Statens kapital</b>			
<b>II Avregninger</b>			
Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	7	0	0
<i>Sum avregninger</i>		0	0
<b>III Utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)</b>			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3,4	9 428 218	7 834 094
Ikke inntektsført bevilgning	13	2 683 809	4 238 619
<i>Sum utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)</i>		12 112 026	12 072 713
<b>Sum statens kapital</b>		<b>12 112 026</b>	<b>12 072 713</b>
<b>D. Gjeld</b>			
<b>III Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld		2 919 401	4 495 155
Skyldig skattetrekk		2 550 149	3 897 609
Skyldige offentlige avgifter		2 097 628	3 971 669
Avsatte feriepenger		5 642 403	9 210 030
Ikke inntektsført bevilgning (nettobudsjetterte)	14	16 423 586	19 274 702
Mottatt forskuddsbetaling	10	0	2 001 491
Annen kortsiktig gjeld	15	5 396 694	6 828 772
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>		<b>35 029 860</b>	<b>49 679 428</b>
<b>Sum statens kapital og gjeld</b>		<b>47 141 887</b>	<b>61 752 141</b>

## Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

Kontantstrømmer fra driftsaktiviteter	31.12.2021	31.12.2020
<b>Innbetalinger</b>		
Innbetalinger av bevilgning	105 576 000	155 609 002
Innbetalinger av tilskudd og overføringer	5 322 675	2 757 870
Innbetalinger fra salg av varer og tjenester		
Innbetaling saksomkostninger DNB rettsak	417 768	19 274 702
Andre innbetalinger	133 334	969 377
<i>Sum innbetalinger</i>	<i>111 449 777</i>	<i>178 610 951</i>
<b>Utbetalinger</b>		
Utbetalinger for kjøp av varer og tjenester	-57 927 102	-55 643 089
Utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	-54 344 942	-85 255 727
Utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	-8 555 610	-12 056 231
Andre utbetalinger		
<i>Sum utbetalinger</i>	<i>-120 827 654</i>	<i>-152 955 047</i>
<b>Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter * (se avstemming)</b>	<b>-9 377 876</b>	<b>25 655 904</b>
<b>Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter</b>		
Innbetalinger ved salg av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		
Utbetalinger ved kjøp av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-6 316 730	-2 058 128
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		
<b>Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter</b>	<b>-6 316 730</b>	<b>-2 058 128</b>
<b>Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter</b>		
Innbetalinger av virksomhetskapital		
Tilbakebetalinger av virksomhetskapital		
Utbetalinger av utbytte til statskassen		
<b>Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kontantstrømmer knyttet til overføringer</b>		
Innbetalinger fra statskassen til tilskudd til andre		
Utbetalinger av tilskudd og overføringer til andre		
<b>Netto kontantstrøm knyttet til overføringer</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Effekt av valutakursendringer på kontanter og kontantekvivalenter		
Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter	-15 694 606	23 597 776
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse	50 822 819	27 225 043
<b>Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt</b>	<b>35 128 213</b>	<b>50 822 819</b>

## Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

Avstemming	31.12.2021	31.12.2020
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet		
Disponering av periodens resultat (til virksomhetskapital)		
Bokført verdi avhendede anleggsmidler		
Ordinære avskrivninger	4 184 726	5 202 003
Nedskrivning av anleggsmidler	537 881	14 999
Avsetning utsatte inntekter (tilgang anleggsmidler)	-6 316 730	-2 577 066
Endring i statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	1 594 122	-2 639 940
Endring i ikke inntektsført bevilgning	-1 554 810	0
Endring i beholdninger av varer og driftsmateriell		0
Endring i kundefordringer	-7 500	-6 377
Endring i leverandørgjeld	-1 575 754	-1 916 447
Endring i ikke inntektsført tilskudd og overføringer	-2 851 116	23 274 498
Effekt av valutakursendringer	0	
Poster klassifisert som investerings- og finansieringsaktiviteter	6 316 730	2 058 128
Poster klassifisert som kontantstrømmer knyttet til overføringer	0	
Endring i andre tidsavgrensingsposter	-9 705 425	2 246 106
<b>Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter*</b>	<b>-9 377 876</b>	<b>25 655 904</b>

Note 1 Driftsinntekter	31.12.2021	31.12.2020
<b>Inntekt fra bevilgninger</b>		
Inntekt fra bevilgninger*	107 130 808	149 711 211
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-6 316 730	-2 577 065
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)	4 184 726	5 202 006
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (bokført verdi avhendede anleggsmidler)	537 881	14 999
Andre poster tiltak - tilleggsbevilgning post 51	0	2 000 000
<b>Sum inntekt fra bevilgninger</b>	<b>105 536 686</b>	<b>154 351 151</b>
<i>*Vesentlige tildelinger kan spesifiseres på egne linjer.</i>		
<b>Inntekt fra tilskudd og overføringer</b>		
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	5 822 676	0
Tilskudd fra EU	0	2 297 556
Andre tilskudd og overføringer	3 028 313	0
<b>Sum inntekt fra tilskudd og overføringer</b>	<b>8 850 988</b>	<b>2 297 556</b>
<b>Salgs- og leieinntekter</b>		
Salgsinntekt, unntatt avgiftsplikt	357 778	729 358
<b>Sum salgs- og leieinntekter</b>	<b>357 778</b>	<b>729 358</b>
<b>Andre driftsinntekter</b>		
Andre driftsinntekter*	0	311 969
<b>Sum andre driftsinntekter</b>	<b>0</b>	<b>311 969</b>
<b>Sum driftsinntekter</b>	<b>114 745 452</b>	<b>157 690 034</b>

Note 2 Lønnskostnader	31.12.2021	31.12.2020
Lønn	46 454 162	79 087 395
Feriepenger	5 734 601	9 581 438
Arbeidsgiveravgift	8 105 966	12 056 231
Pensjonskostnader*	5 128 836	10 198 069
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-1 960 404	-2 958 357
Andre ytelser	2 145 123	3 367 079
<b>Sum lønnskostnader</b>	<b>65 608 283</b>	<b>111 331 856</b>
<b>Antall årsverk</b>	<b>69</b>	<b>131</b>

\* Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret. Premiesats for 2021 er 10,3 prosent. Premiesatsen for 2020 var 12,4 prosent.

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

### Note 3 Immaterielle eiendeler

	Forskning og utvikling	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	50 161 476	0	50 161 476
Tilgang avsatt i 2020 - Korrigert fra driftsmidler til immaterielle eiendeler		518 938		518 938
Tilgang i året	0	3 870 650	0	3 870 650
<b>Anskaffelseskost</b>	<b>0</b>	<b>54 551 063</b>	<b>0</b>	<b>54 551 063</b>
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	45 643 107	0	45 643 107
Ordinære avskrivninger i året	0	2 704 325	0	2 704 325
<b>Balansført verdi 31.12.2021</b>	<b>0</b>	<b>6 203 630</b>	<b>0</b>	<b>6 203 631</b>

## Note 4 Varige driftsmidler

	Tomter	Bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og trans- port midler	Driftsløsøre, in- ventar, verk- tøy o.l.	Anlegg under utførelse	Infra- struktur- eiendeler	Sum
Anskaffelseskost 31.12.2020	0	0	0	13 407 900	0	0	13 407 900
Korrigerings fra driftsmidler	0	0	0	-518 938	0	0	-518 938
<b>Anskaffelseskost 01.01</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12 888 962</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12 888 962</b>
Tilgang i året	0	0	0	2 446 080	0	0	2 446 080
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0	-3 329 539	0	0	-3 329 539
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0	0	0	0
<b>Anskaffelseskost</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12 005 503</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12 005 503</b>
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	10 092 172	0	0	10 092 172
Ordinære avskrivninger i året	0	0	0	1 480 402	0	0	1 480 402
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)**	0	0	0	-2 791 657	0	0	-2 791 657
<b>Balanseført verdi 31.12.2021</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3 224 587</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3 224 587</b>

Note 5 Andre driftskostnader	31.12.2021	31.12.2020
Husleie	6 354 985	9 697 846
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	12 138	3 373
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	724 721	2 277 312
Leie maskiner, inventar og lignende	4 255 191	4 155 390
Mindre utstyrsanskaffelser	326 579	376 425
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	34 696	0
Kjøp av konsulenttjenester	12 355 196	6 508 225
Kjøp av andre fremmede tjenester	19 835 229	11 405 361
Reiser og diett**	147 917	930 106
Tap og lignende	537 881	0
Øvrige driftskostnader**	5 744 940	5 794 832
<b>Sum andre driftskostnader</b>	<b>50 329 474</b>	<b>41 148 870</b>

### Tilleggsinformasjon om operasjonelle leieavtaler

Gjenværende varighet	Type eiendel					Sum
	Immaterielle eiendeler	Tomter, bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transportmidler	Infrastruktureiendeler		
Varighet inntil 1 år						0
Varighet 1-5 år*						0
Varighet over 5 år		6 284 945				6 284 945
Kostnadsført leiebetaling for perioden	0	0	0	0	0	6 284 945

Note 6 Finansinntekter og finanskostnader	31.12.2021	31.12.2020
<b>Finansinntekter</b>		
Renteinntekter	1 747	0
<b>Sum finansinntekter</b>	<b>1 747</b>	<b>0</b>
<b>Finanskostnader</b>		
Rentekostnad	4 307	7 305
<b>Sum finanskostnader</b>	<b>4 307</b>	<b>7 305</b>

Note 7 Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte virksomheter)	31.12.2021	31.12.2020	Endring
<b>Årets korrigeringer direkte mot avregninger (kongruensavvik)</b>			
Endring i avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i balansen*	5 379 592	0	-5 379 592
Spesifikasjon av andre korrigeringer direkte mot avregninger			
<b>Sum avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet</b>	<b>5 379 592</b>	<b>0</b>	<b>-5 379 592</b>

\*Gjelder oppløsning av forpliktelse for avsatte feriepenger for ansatte som ble overført Forbrukertilsynet 1.1.2021.

I forbindelse med omorganiseringen ble ansatte overflyttet fra Forbrukerrådet til Forbrukertilsynet.

Ved overflytting ble det avklart med departementet at opptjente feriepenger/ikke avviklede feriedager hos Forbrukerrådet ikke skulle flyttes med de ansatte.

Pr. 31.12.2020 var 5 379 592 kroner klassifisert som ordinær avsetning av feriepenger i balansen. Regnskapsmessig flytting fra feriepenger/feriedager til avregning bevilgningsfinansiert virksomhet

ble gjort i periode 1-2021, og dermed vises den ikke som UB i 2020 regnskapsnotene.

Note 8 Investeringer i aksjer og andeler								
	Ervervsdato	Antall aksjer	Eierandel	Stemmeandel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi kapitalregnskap	Balanseført verdi virksomhetsregnskap
<b>Aksjer</b>								
International Consumers - Research & Testing Limited			0,0 %	0,0 %	0	0	1	1
<b>Balanseført verdi 31.12.2021</b>							<b>1</b>	<b>1</b>

Forbrukerrådet har i forbindelse med samarbeidet med International Consumer Research & Testing hatt aksje i selskapet. Samarbeidet er nå avsluttet. Aksjen er ikke omsettelig på det åpne markedet, samtidig som selskapet ikke vil løse inn aksjen. Forbrukerrådet har vurdert det som lite sannsynlig at kravet kan innføres rettslig, og verdien ble derfor nedskrevet til kr. 1,- i regnskapet for 2013.



### Note 9 Kundefordringer

	31.12.2021	31.12.2020
Kundefordringer til pålydende	37 500	30 000
<b>Sum kundefordringer</b>	<b>37,500</b>	<b>30 000</b>

### Note 10 Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Mottatt forskuddbetaling

Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordring)	31.12.2020	31.12.2020
Norsk Regnesentral	67 383	0
<b>Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter</b>	<b>67 383</b>	<b>0</b>

Mottatt forskuddsbetaling (gjeld)	31.12.2021	31.12.2020
Mottatt bidrag fra EU*	0	2 001 491
<b>Sum mottatt forskuddsbetaling</b>	<b>0</b>	<b>2 001 491</b>

\*Beløpet ble overført Forbrukertilsynet i januar 2021

### Note 11 Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2021	31.12.2020
Personallån	16 250	24 750
Forskuddsbetalte leie*	1 630 730	1 582 819
Andre forskuddsbetalte kostnader*	12 282	723 430
Andre fordringer	821 309	734 227
<b>Sum andre kortsiktige fordringer</b>	<b>2 480 571</b>	<b>3 065 226</b>

### Note 12 Bankinnskudd, kontanter og lignende

	31.12.2021	31.12.2020
Innskudd statens konsernkonto (nettobudsjetterte virksomheter)	35 128 213	50 822 818
<b>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</b>	<b>35 128 213</b>	<b>50 822 818</b>

**Note 13 Ikke inntektsført bevilgning (nettobudsjetterte virksomheter)**

	31.12.2021	31.12.2020	Endring
<b>Ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)</b>			
Ikke inntektsført post 50, basisbevilgning	0	-4 451 178	-4 451 178
Ikke inntektsført post 51, markedsportaler	-2 683 809	212 558	2 896 367
<b>Sum ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)</b>	<b>-2 683 809</b>	<b>-4 238 619</b>	<b>-1 554 811</b>
<b>Sum ikke inntektsført bevilgning</b>	<b>-2 683 809</b>	<b>-4 238 619</b>	<b>-1 554 811</b>

**Note 14 Ikke inntektsført tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte virksomheter)**

	31.12.2021	31.12.2020	Endring
<b>Ikke innteksførte tilskudd og overføringer (gjeld)</b>			
Overførte midler fra tidligere perioder	-9 268 703	-19 274 702	-10 005 999
Tilskudd fra Olje og energidepartementet <sup>*</sup>	500 000	0	- 500 000
Avsetning prosessfond <sup>**</sup>	-7 654 883	0	7 654 883
<b>Sum ikke inntektsført tilskudd og overføringer</b>	<b>-16 423 586</b>	<b>-19 274 702</b>	<b>-2 851 116</b>

<sup>\*</sup> Forbrukerrådet har opprettet et fond som skal dekke kostnader tilknyttet eventuelle fremtidige søksmål.

<sup>\*\*</sup> Tilskudd fra Olje og energi departementet til Strømpris.no.

**Note 15 Annen kortsiktig gjeld**

	31.12.2021	31.12.2020
Skyldig lønn	-2 714	0
Annen gjeld til ansatte	2 384 639	3 583 425
Påløpte kostnader	3 013 055	3 243 782
Avstemningsdifferanser ved rapportering til statsregnskapet	1 713	1 565
<b>Sum annen kortsiktig gjeld</b>	<b>5 396 694</b>	<b>6 828 772</b>