

ÅRSRAPPORT 2016



SEKRETARIATET FOR MARKEDSRÅDET OG
FORBRUKERTVISTUTVALGET

Innhold

Innhold	2
Del 1 Leders beretning.....	4
Del 2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall	6
2.1 Virksomheten og samfunnsoppdraget.....	6
2.2 Organisasjon og ledelse.....	6
2.3 Utvalgte hovedtall	7
Utvalgte volumtall	7
Utvalgte regnskapstall.....	8
Del 3 Årets aktiviteter og resultater	9
3.1 Forbrukertvistutvalget.....	9
Mål- og resultatoppgåelse	9
Arbeidet i Sekretariatet	9
Arbeidet i utvalget.....	9
Samarbeid med Forbrukerrådet.....	10
Lovendringer.....	10
Informasjon om sakene som er behandlet	11
Brukerundersøkelse.....	12
3.2 Markedsrådet.....	13
Mål- og resultatoppgåelse	13
Foreslåtte lovendringer	13
Del 4 Styring og kontroll av virksomheten.....	14
4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll.....	14
4.2 Nærmere omtale av vesentlige forhold ved styring og kontroll	14
Økonomistyring	14
Produksjonsmål og rapportering.....	14
Helse, miljø og sikkerhet	14
Varslingsrutiner	15
Sosiale hensyn i anskaffelser	15
Miljøkrav i anskaffelser	15
Sikkerhet og beredskap	15
Sikker Digital Postkasse	15
4.3 Personalforvaltning og bemanning	16
Oppfølging av IA-avtalen	16
Kapasitetsutfordringer	16

	Aktivitet- og redegjørelsesplikter	16
4.4	Informasjonssikkerhet.....	17
Del 5	Vurdering av framtidsutsikter	18
Del 6	Årsregnskap	20

Del 1

Leders beretning

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget har i 2016 bidratt til å realisere målet om god og effektiv tvisteløsning.

I 2016 har Forbrukertvistutvalget avgjort flere saker enn noen gang tidligere. Det har blitt avholdt 48 møter med ca. 38 saker per møte. Dette har gitt en økning i antall behandlede saker på ca. 26 prosent sammenlignet med 2015. Likevel ser vi dessverre at saksbehandlingstiden har økt, og at målkravene om saksbehandlingstid ikke er nådd. Dette skyldes at saksinngangen har økt med ca. 30 prosent sammenlignet med 2015. Restanseøkningen fra 2015 har derfor fortsatt i 2016.

Solid fagkompetanse både hos utvalgsmedlemmer og saksbehandlere har gitt høy kvalitet på vedtakene. Kun en liten andel er brakt videre til tingretten.

Det kom inn færre saker til realitetsbehandling i Markedsrådet enn tidligere år. Det ble derfor kun avholdt tre møter i Markedsrådet i 2016. Det antas at det lave antall saker kun er et utslag av normal variasjon. Lav saksinngang i Markedsrådet ga mulighet til å bruke noe mer ressurser på å avholde møter i Forbrukertvistutvalget, for å håndtere økt saksmengde der.

Det ble jobbet svært godt i Sekretariatet i 2016. Den store økningen i saksinngangen har ført til større arbeidsbelastning i alle ledd. Flere saker skal innregistreres, forkynnes og forberedes, i tillegg til at økt saksmengde gir flere henvendelser fra partene på både e-post og telefon. Dette har blitt håndtert med økt effektivitet og stor arbeidsinnsats. Antall saker hver saksbehandler har forberedt for utvalget, har økt sammenlignet med 2015.

Det har vært et skifte i ledelse i Sekretariatet i 2016. Personalsituasjonen har ellers vært stabil, med lavt sykefravær.

Ny lov om Forbrukerklageutvalget er vedtatt i Stortinget, og trer i kraft 1. mars 2017. Dette vil gi enkelte endringer i utvalgets virkeområde og saksbehandling. Sekretariatet har i samarbeid med utvalgsleder og nestledere forberedt nye rutiner, og informert øvrige medlemmer om endringene.

Det ble i 2016 gjennomført en spørreundersøkelsen blant brukere av Forbrukertvistutvalget. Svarene viser at det er vanskelig å innhente nøytral informasjon og objektive vurderinger fra brukerne etter at saken deres er avgjort. Et funn fra undersøkelsen er likevel at informasjonen på nettsidene kan forbedres.

Det er også foreslått endringer i håndhevingssystemet i markedsføringsloven som vil få betydning for Markedsrådet. Sekretariatet og Markedsrådet har i 2016 bidratt med innspill til lovforslaget.

Sekretariatet har i 2016 hatt et godt samarbeid med Forbrukerrådet for å legge til rette for god saksflyt. Vi har blant annet samarbeidet om innføring av et elektronisk klageskjema, digital overføring av saksdokumenter, og forberedelse av lovendringene.

Når det gjelder kontroll og styring av virksomheten, kan det fremheves at rutinene for økonomistyring har blitt gjennomgått og forbedret i 2016.

Ressursene er i 2016 brukt til å realisere formålet om god og effektiv tvisteløsning. Den samlede ressursbruken ble holdt innenfor bevilgningen med et mindreforbruk på 1,9 prosent. Dette vil bli søkt overført til 2017.

Oslo, 27. februar 2017

Aslaug Skrede Gauslaa

direktør

2.1 Virksomheten og samfunnsoppdraget

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget er et statlig organ som administrativt er underlagt Barne- og likestillingsdepartementet.

Sekretariatet skal medvirke til å realisere målet om god og effektiv løsning av forbrukertvister. Dette skjer gjennom god organisering og tilrettelegging av arbeidet i Forbrukertvistutvalget og Markedsrådet.

Forbrukertvistutvalget ble etablert i 1979, og er et domstollignende forvaltningsorgan som avgjør tvister i forbrukersaker som gjelder kjøp av varer, håndverkertjenester og angrerett. Utvalget behandler både saker mellom en næringsdrivende og en forbruker, og saker mellom to private parter.

Før en sak kan avgjøres av Forbrukertvistutvalget, må den først ha vært forsøkt meklet i Forbrukerrådet. Dersom det ikke oppnås enighet hos Forbrukerrådet, kan hver av partene bringe saken inn for Forbrukertvistutvalget. Et vedtak fra Forbrukertvistutvalget er bindende for partene, dersom saken ikke bringes inn for tingretten.

Ny lov om Forbrukerklageutvalget er nylig vedtatt i Stortinget, og ventes å tre i kraft 1. mars 2017. Dette vil, i tillegg til navneendring, føre til enkelte endringer i utvalgets virkeområde og saksbehandling.

Markedsrådet ble etablert i 1974, og er et domstollignende forvaltningsorgan som avgjør saker om overtredelser av markedsføringsloven, angrerettloven, alkoholloven og tobakksskadeloven.

En sak som Markedsrådet skal behandle etter markedsføringsloven eller angrerettloven må først ha vært til behandling i Forbrukerombudet. Saken kan bringes inn for Markedsrådet enten av Forbrukerombudet eller andre med rettslig interesse. Saker om forbudene mot reklame for tobakk og alkohol må først ha vært til behandling i Helsedirektoratet.

Regjeringen har i høringsnotat av 17. oktober 2016 foreslått endringer i markedsføringsloven som kan gi endringer i Markedsrådets kompetanse, sammensetning og saksbehandling.

2.2 Organisasjon og ledelse

I 2016 har det vært et skifte i ledelsen av Sekretariatet. Åse Ulvin gikk av som direktør 31. januar 2016. Silje Foldøy Grutle fungerte som direktør fra februar og frem til Aslaug Skrede Gauslaa tiltrådte som ny direktør 16. mai 2016.

Sekretariatet har syv saksbehandlere, som alle er jurister. I tillegg har Sekretariatet to fulltidsansatte kontormedarbeidere, og én i 20 prosent stilling.

Forbrukertvistutvalget bestod i 2016 av 17 medlemmer, med én leder, fire nestledere og 12 ordinære medlemmer. Tre medlemmer deltar ved behandling av den enkelte sak.

Medlemmene oppnevnes for en periode på fire år, med adgang til gjenoppnevning. Lederen og nestlederne er jurister med dommerkompetanse, og halvparten av de ordinære medlemmene har særlig innsikt i selgersiden og den andre halvparten har særlig innsikt i forbrukersiden. Utvalgets leder er professor Trygve Bergsåker.

Markedsrådet består av én leder, én nestleder og syv ordinære medlemmer. I tillegg er det oppnevnt personlige varamedlemmer for hvert medlem. Som utgangspunkt deltar alle medlemmene ved behandling av den enkelte sak. Markedsrådet har imidlertid kompetanse til å treffe vedtak når lederen eller nestlederen og minst fire andre medlemmer eller varamedlemmer er til stede. Medlemmene oppnevnes for en periode på fire år med adgang til gjenoppnevning. Professor Tore Lunde er leder for Markedsrådet.

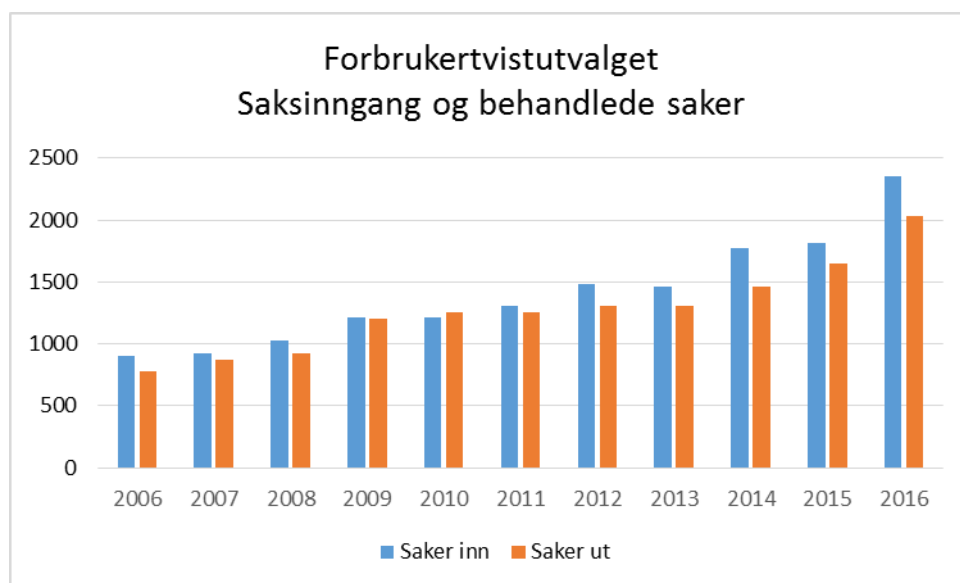
Sekretariatet har kontorer i Nydalen i Oslo. Her avholdes også møtene i Forbrukertvistutvalget og Markedsrådet.

2.3 Utvalgte hovedtall

Utvalgte volumtall

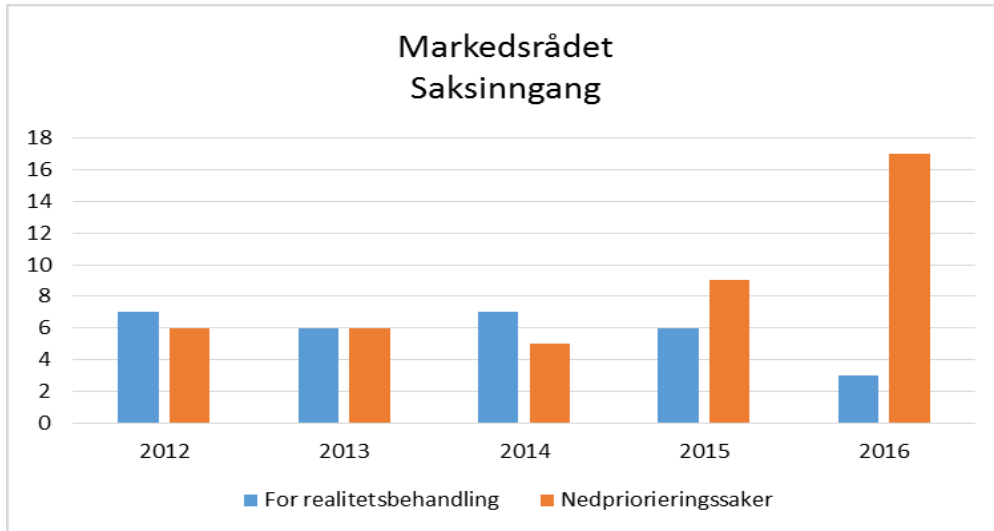
Forbrukertvistutvalget har i de siste årene hatt en stadig økende saksinnang. I 2016 kom det inn ca. 2350 saker mot 1811 saker i 2015. Dette er en økning på 30 prosent.

Utvalget har i 2016 behandlet 1802 saker, og ca. 217 saker ble henlagt. Til sammenligning ble det i 2015 behandlet 1431 saker, og 219 saker ble henlagt. Tabellen nedenfor viser antall innkomne saker og antall behandlede saker siste ti år.



I 2016 mottok Markedsrådet 20 saker til behandling fra Forbrukerombudet. Tre av sakene gjaldt brudd på angrerettloven og ble brakt inn for realitetsbehandling i Markedsrådet. 17

saker gjaldt klage på at Forbrukerombudet ikke har tatt en sak til behandling, såkalte nedprioriteringssaker.



Utvalgte regnskapstall

	2014	2015	2016
Antall årsverk	8,2	8,95	9,9
Samlet tildeling	9 586	10 771	11 090
Utnyttelsesgrad (prosent)	92,2	88,7	98,1
Drifts- og investeringsutgifter Sekretariatet	2 262	2 469	2 913
Lønnskostnader Sekretariatet	4 501	4 962	5 606
Lønnskostnader per årsverk	548	554	566
Forbrukertvistutvalget (honorar, reise mm.)	2 010	2 042	2 363
Markedsrådet (honorar, reise mm.)	433	483	381

Tall i hele tusen

Del 3

Årets aktiviteter og resultater

3.1 Forbrukertvistutvalget

Mål- og resultatoppnåelse

Sekretariatet skal gjennom sin virksomhet bidra til å realisere Delmål 7.2 i Prop. 1 S (2015-2016) God og effektiv løsning av forbrukertvister. Styringsparameteren for sakene i Forbrukertvistutvalget er gjennomsnittlig saksbehandlingstid. Resultatkravet for 2016 var behandlingstid under fem måneder.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for 2016 er beregnet til 186 dager. Dette er i overkant av seks måneder. Dette innebærer at saksbehandlingstiden har steget med ca. 14 dager fra 2015 til 2016. Dette skyldes at saksinngangen har økt mer enn antall behandlede saker i utvalget. Resultatkravet er derfor ikke nådd.

Vår vurdering er likevel at Sekretariatet og Forbrukertvistutvalget gjennom sin virksomhet har bidratt til god og effektiv løsning av forbrukertvister. Selv om saksbehandlingstiden har økt, har det blitt det behandlet flere saker enn noen gang tidligere. Vår vurdering er at kvaliteten på avgjørelsene er god. Både utvalgsmedlemmene og saksbehandlerne i Sekretariatet har svært høy kompetanse innenfor fagområdet. Kun en mindre andel av sakene blir brakt videre i rettsystemet. Dette taler for at vedtakene stort sett aksepteres av partene.

Arbeidet i Sekretariatet

Sekretariatet forbereder sakene og skriver utkast til vedtak. I 2016 klargjorde Sekretariatet 1963 saker for utvalget. Dette er i gjennomsnitt 280 saker per saksbehandler.

Til sammenligning klargjorde sekretariatet 1501 saker i 2015. Økningen skyldes i hovedsak at det ble ansatt to saksbehandlere i august 2015. I tillegg har produktiviteten per saksbehandler økt noe.

Økt saksmengde har ført til økt arbeidsmengde knyttet til innregistrering, forkynning og henvendelser fra partene. Dette er håndtert i 2016, men kapasiteten hos de administrativt ansatte er presset.

Arbeidet i utvalget

Sakene i Forbrukertvistutvalget avgjøres i møter hvor det deltar en leder/nestleder og to andre medlemmer. For 2016 ble det planlagt og berammet 48 møter i Forbrukertvistutvalget. Møtene ble avholdt i henhold til møteplanen.

For å håndtere den økende saksmengden, har antall saker per møte gradvis blitt justert opp. I 2016 ble antall saker per møte justert fra ca. 32 til 38. Sekretariatet har fått klar tilbakemelding fra flere utvalgsmedlemmer om at man nå har nådd en grense for hvor mange saker som kan behandles per møte. Noen mener også at antall saker per møte nå er i overkant mange. Dette skyldes både at arbeidsbelastningen knyttet til forberedelser blir

stor, og at det kan være krevende å skille sakene fra hverandre ved behandling i møtet. Det er derfor ikke aktuelt å øke antall saker per møte. Økt saksavvikling vil derfor kreve at det avholdes flere møter.

Samarbeid med Forbrukerrådet

Sekretariatet har i 2016 hatt et godt samarbeid med Forbrukerrådet. Det er avholdt tre kontaktmøter. Agenda for møtene har vært rutiner ved ny lov, oppfølginger og forbedringer i saksforberedelsen, saksinngang m.m. I tillegg har det vært avholdt flere møter knyttet til særskilte prosjekter som digitalt klageskjema, elektronisk overføring av saker og Håndverkerportalen.

Forbrukerrådet har, i samarbeid med Sekretariatet, utviklet et digitalt klageskjema som skal brukes ved klage til Forbrukertvistutvalget. Formålet med prosjektet er å målrette informasjonen til klagerne og hindre feil som uhensiktsmessige påstander, feil benevnelse på klagemotpart osv. Arbeidet er finansiert av Forbrukerrådet.

Elektronisk overføring av saker mellom Forbrukerrådet og Sekretariatet er nå i gang. Arbeidet har tatt lengre tid enn forutsatt på grunn av flere forsinkelser og problemer med leveransen fra ACOS. Fortsatt opplever vi problemer som vi jobber med å løse.

Lovendringer

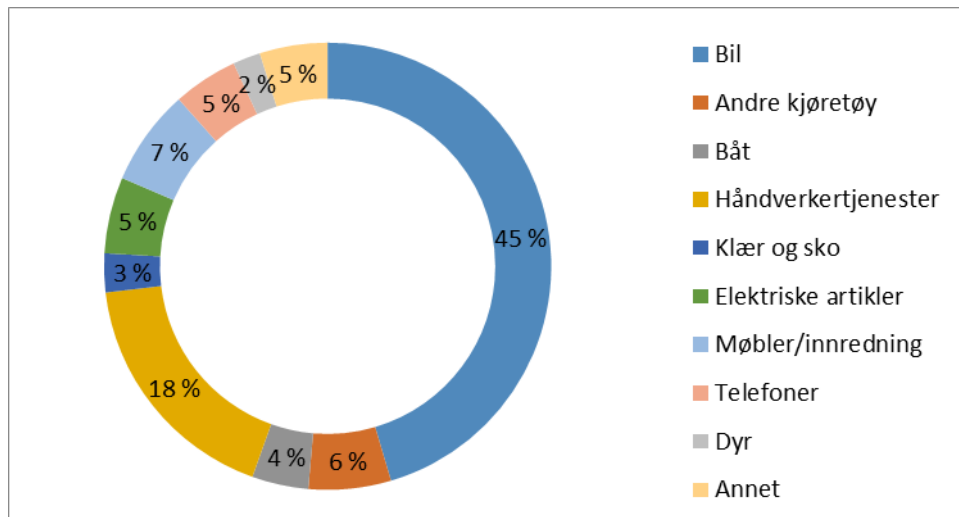
Ny lov om Forbrukerklageutvalget trer i kraft 1. mars 2017. I 2016 har Sekretariatet jobbet med forberedelse til lovendringene. Det har vært nødvendig med en full gjennomgang av saksbehandlingsrutinene. I tillegg er det utarbeidet nye maler for informasjon til partene, avvisningsvedtak, m.m..

Utvalgsleder og nestlederne har vært involvert i arbeidet med nye rutiner, og øvrige medlemmer har blitt informert om de endringene som vil bli gjort. Sekretariatet har også hatt tett dialog med Forbrukerrådet om nye rutiner.

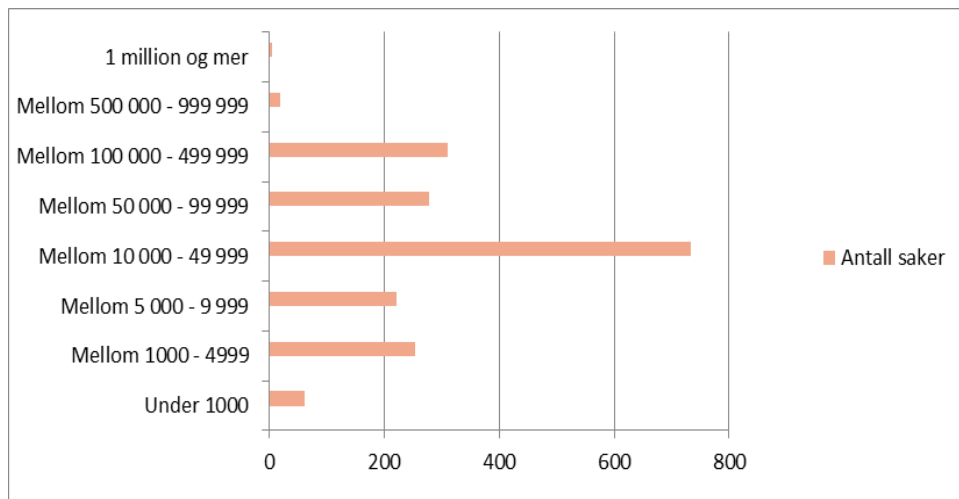
I ny lov utvides utvalgets kompetanse noe ved at Forbrukerklageutvalget også skal kunne behandle prinsipielle saker utenfor det alminnelige virkeområdet. Det er Forbrukerrådet som velger ut hvilke saker som skal oversendes til utvalget. Sekretariatet har sammen med utvalgsleder Trygve Bergsåker avholdt et internseminar for å sikre kompetanse innenfor aktuelle nye områder. I tillegg har Forbrukerrådet deltatt på utvalgets plenumsmøte, og redegjort for deres erfaringer med det nye området og mulige saker som kan bli aktuelle å bringe inn for utvalget.

Informasjon om sakene som er behandlet

Figuren nedenfor viser prosentvis fordeling på gjenstander sakene handler om:



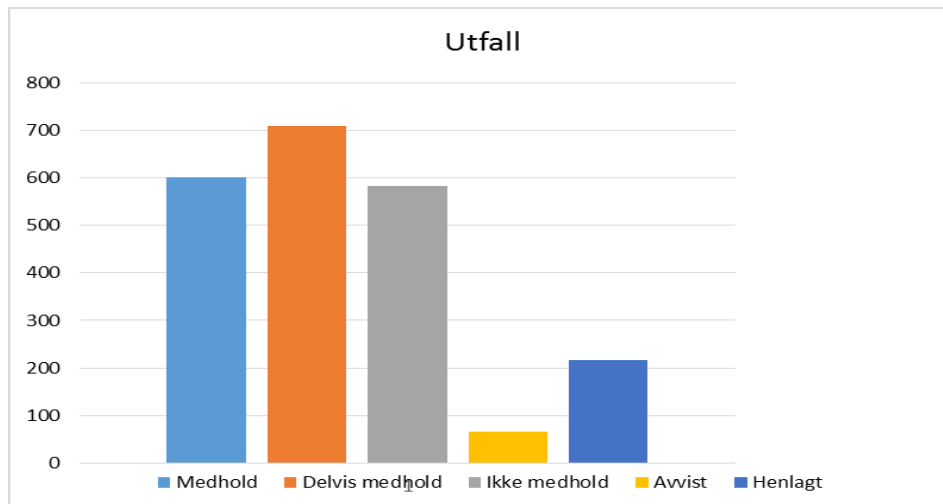
Figuren nedenfor viser antall saker etter størrelsen på kravene:



Vi er kjent med at 55 saker er brakt inn for tingretten. Dette er ca. tre prosent av sakene som har blitt behandlet i 2016. Det reelle tallet kan være noe høyere, da stevning også kan sendes direkte til tingretten uten at Sekretariatet blir bedt om å oversendes dokumenter.

Ca. 17 prosent av sakene gjaldt tvist mellom to private parter. Til sammenligning var andelen saker mellom private ca. 13 prosent i 2015 og ca. 17 prosent i 2014.

Figuren nedenfor viser utfallet av sakene. Til orientering viser kategorien «delvis medhold» både saker hvor klager har fått medhold i det meste av sitt krav, og saker der kun en liten del av kravet er tatt til følge.



Brukerundersøkelse

Det fremgår av tildelingsbrevet for 2016 at Sekretariatet skal kartlegge hvordan brukere opplever virksomheten. På bakgrunn av kartleggingen skal Sekretariatet vurdere og eventuelt ta initiativ til tiltak som kan forbedre tjenestene.

Sekretariatet gjennomførte i november 2016 en spørreundersøkelse blant brukere av Forbrukertvistutvalget. Spørreskjemaet ble sendt ut via Google forms til 300 brukere fordelt på klagere og innklagde. Vi fikk inn 79 svar, som utgjør ca. 25 prosent av de spurte. Dette er noe begrenset, men undersøkelsen kan likevel gi en indikasjon på hvordan brukerne opplever Forbrukertvistutvalget.

Svarene viste at det er utfordrende å innhente nøytrale og objektive vurderinger fra brukerne. De som hadde fått medhold i sitt krav var langt mer positive til alle sider av virksomheten enn de som ikke hadde fått medhold.

Totalt sett viser undersøkelsen at brukerne stort sett er fornøyde med kommunikasjonen med Sekretariatet. Svarene indikerer likevel at informasjonen på nettsiden kan forbedres. Det varierte i stor grad om brukerne hadde funnet den informasjonen de var ute etter på nettsiden. Det kan også informeres bedre om at Forbrukertvistutvalget har en nettside, da undersøkelsen viste at 33 prosent ikke hadde besøkt denne.

Sekretariatet har, blant annet på bakgrunn av undersøkelsen, satt i gang et arbeid for å forbedre informasjonen på nettsiden til Forbrukertvistutvalget.

Rapport fra brukerundersøkelsen vedlegges årsrapporten.

3.2 Markedsrådet

Mål- og resultatoppnåelse

Sekretariatet skal gjennom sin virksomhet bidra til effektiv behandling av saker etter markedsføringsloven, angrerettloven, og klagesaker tilknyttet merkebestemmelsene i tobakkskadeloven og reklameforbudet i alkoholloven og tobakkskadeloven.

Resultatkravet er at gjennomsnittlig behandlingstid for sakene til Markedsrådet, som gjelder klage på markedsføring etter markedsføringsloven, skal være under tre og en halv måned.

I 2016 mottok Markedsrådet tre saker om brudd på angrerettloven. Det ble avholdt tre møter i Markedsrådet, og truffet 21 vedtak. Fire saker er realitetsbehandlet av Markedsrådet, hvorav en sak kom inn i slutten av 2015. De resterende sakene er klager på at Forbrukerombudet ikke har tatt en sak til behandling, såkalte nedprioriteringssaker.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for saker til realitetsbehandling (ikke nedprioriteringssaker) ble 123 dager. Dette er i overkant av fire måneder. Resultatkravet er derfor ikke nådd. Årsaken til at saksbehandlingstiden ble høyere enn normalt, er at alle de tre sakene som kom inn i 2016, kom i midten av juni. Sakene måtte da behandles etter sommerferien, og første møte var satt opp til 7. september. For å få fortgang i saksbehandlingen ble møtet utvidet til to dager. Etter møtet var det nødvendig med noe etterarbeid og avklaringer blant medlemmene.

Saksbehandlingstiden for nedprioriteringssakene er vesentlig lavere.

Markedsrådet mottok i 2016 ingen klager på vedtak fra Sosial- og helsedirektoratet om brudd på merkebestemmelsene i tobakkskadeloven eller reklameforbudet i tobakkskadeloven og alkoholloven.

Foreslåtte lovendringer

Departementet sendte 17. oktober 2016 ut et høringsnotat med forslag til endringer i markedsføringslovens håndhevingsregler. Det foreslås blant annet en endring i kompetanseforholdet mellom Forbrukerombudet og Markedsrådet, slik at Forbrukerombudets vedtakskompetanse øker og Markedsrådet i større grad blir et rent klageorgan. I tillegg foreslås det en del endringer i Markedsrådets sammensetning og saksbehandling.

Markedsrådet har fremsatt sine synspunkter i høringssvar av 28. november 2016.

4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll

Sekretariatets generelle vurdering er at vi ivaretar de krav som stilles til styring og kontroll i ulike regelverk. Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget er en liten virksomhet, og internkontrollsystemet er tilpasset dette.

Det legges opp til at systemet for styring og kontroll stadig vurderes og forbedres. Det er i 2016 gjort en del endringer i rutinene knyttet til økonomistyring. Øvrige internkontrollrutiner vil bli nærmere gjennomgått i 2017.

4.2 Nærmere omtale av vesentlige forhold ved styring og kontroll

Økonomistyring

Sekretariatet er fullservicekunde hos DFØ på både lønn og regnskap. En vesentlig del av økonomioppgavene ivaretas derfor av DFØ.

Ansvar for økonomioppgavene ligger hos direktøren. Fordi det ville bli et opphold fra tidligere direktør sluttet til ny direktør kom på plass, ble det inngått avtale med en ekstern revisor om å utføre økonomioppgaver i Sekretariatet. Fra 1. januar til 1. juni 2016 ble Axera Business Management gitt i oppdrag å fungere som økonomisjef for Sekretariatet. Oppdraget ble utført av statsautorisert revisor Morten Berntzen. Dette fungerte godt, og det ble i denne perioden gjort en del rutineendringer knyttet til blant annet kontroll av remittering, merverdiavgiftsrefusjon og lønnskjøring.

Ny direktør overtok ansvaret for økonomioppgavene da hun begynte 16. mai 2016. Sekretariatets interne økonomiinstruks og rutinebeskrivelse ble oppdatert 14. november 2016.

Produksjonsmål og rapportering

Sekretariatet har tett oppfølging av hvor mange saker som forberedes for utvalgsbehandling. Det er fastsatt som produksjonsmål at hver saksbehandler skal forberede 250 saker per år. Saksbehandlerne rapporterer ukentlig på antall saker som forberedes. Kun leder og den enkelte saksbehandler har tilgang til produksjonstall per saksbehandler, men alle får informasjon om totalproduksjonen per uke.

Helse, miljø og sikkerhet

Sekretariatet jobber systematisk med helse, miljø og sikkerhet. HMS-kontakten og ny direktør har i 2016 gjennomgått internkontrollsystemet, og gjennomført vernerunde. De fleste punkter som kom fram i vernerunden er fulgt opp, mens det fortsatt jobbes med et par utbedringer.

I 2016 har vi hatt fokus på fordeler med å variere arbeidsstilling. Vi har hatt besøk av en ergoterapeut som har informert om dette, og kjøpt inn tre matter som kan brukes når man står og jobber.

Varslingsrutiner

Sekretariatet har interne rutiner for varsling i samsvar med arbeidsmiljøloven § 3-6. Rutinene er nylig oppdatert og gjennomgått på internmøte.

I hovedsak fokuserer rutinene på de ansattes rett og plikt til å varsle. Det skal som hovedregel varsles til direktøren, men kan også varsles internt til HMS-kontakten eller tillitsvalgte. Dersom direktøren ikke tar tak i varselet, eller dersom varslingen gjelder forhold hos direktøren, kan det varsles direkte til departementet og/eller andre offentlige myndigheter som Arbeidstilsynet, politiet eller lignede. Det bør varsles internt eller til overordnet myndighet eller tilsyns/kontrollmyndighet før det eventuelt varsles til allmennheten (media).

Sosiale hensyn i anskaffelser

Sekretariatet har ikke foretatt anskaffelser i løpet av 2016 hvor det har vært aktuelt å stille sosiale krav.

Miljøkrav i anskaffelser

Sekretariatet har satt krav om bruk av resirkulert papir ved bestilling av konvolutter, og bruker miljøsertifisert kopimaskin. Sekretariatet vil i 2017 jobbe for økt digitalisering av arbeidsprosesser slik at papirbruken kan reduseres.

Det er ikke foretatt andre anskaffelser i 2016 hvor det har vært aktuelt å stille miljøkrav.

Sikkerhet og beredskap

Sekretariatet gjennomførte risiko- og sårbarhetsanalyse, og oppdaterte krise- og beredskapsplanen i desember 2015. Dette vil bli gjennomgått på nytt i 2017.

Det er gjennomført felles brannøvelse for hele bygget i 2016.

Sikker Digital Postkasse

Etter pålegg fra Difi har Sekretariatet i 2016 etablert mulighet for å sende Sikker Digital Post. Nesten alle brev som sendes per vanlig post fra Sekretariatet er imidlertid forkynning av begjæring og vedtak. Forkynning følger regelverket i domstolloven med tilhørende forskrift. Verktøyet fremstår som svært egnet til bruk ved forkynning, men det er ikke åpnet for dette i lovverket. Sekretariatet har både tatt dette opp med Difi og påpekt det i Justis- og beredskapsdepartementets høring om endringer i domstolloven.

I den løpende saksbehandlingen sender vi en del e-post til partene. Vi informerer blant annet om saksbehandlingen og videresender e-post mellom partene. Her er det imidlertid nødvendig med en toveiskommunikasjon med partene. Ved bruk av Sikker Digital Postkasse

kan motparten ikke svare tilbake via samme kanal, slik at det blir svært tungvint å bruke Sikker Digital Postkasse til dette formålet.

Foreløpig har derfor Sikker Digital Postkasse lite bruksverdi for Sekretariatet.

4.3 Personalforvaltning og bemanning

Oppfølging av IA-avtalen

Sekretariatet har inngått IA-avtale. Målet med avtalen er å forebygge og redusere sykefraværet, styrke jobbnærhet og bedre arbeidsmiljøet, samt hindre utstøting og frafall. I 2016 har Sekretariatet hatt et egenmeldt sykefravær på 1,1 prosent, og ikke noe legemeldt sykefravær.

De ansatte i Sekretariatet er i aldersgruppen 26 til 48. Det har derfor ikke vært aktuelt med særskilte seniorpolitiske tiltak i Sekretariatet i 2016.

Kapasitetsutfordringer

Den store økningen i saksinngangen gjør at vi har kapasitetsutfordringer på saksbehandlersiden i Sekretariatet. Det er vanskelig å øke antall saker som forberedes for utvalget tilsvarende økningen i saksinngangen.

Kapasiteten hos kontorfunksjonen har også vært presset i 2016. De mest nødvendige oppgavene knyttet til registrering, forkynning mv. er håndtert, men det har vært lite tid til andre oppgaver.

Direktøren har tilstrekkelig kompetanse til å ivareta økonomistyringen, men dette tar en vesentlig del av hennes tid. På sikt vil det derfor være ønskelig med en medarbeider til med økonomikompetanse.

Det er også en utfordring for Sekretariatet at vi ikke har noen med særskilt IKT-kompetanse. Vi forsøker å avhjelpe dette ved å hente inn råd og veiledning fra våre IKT-leverandører og andre.

Aktivitet- og redegjørelsesplikter

Sekretariatet har i 2016 hatt ti fulltidsansatt og én deltidsansatt i 20 prosent stilling. Blant de fulltidsansatte er det ni kvinner og én mann. En kvinne er fast ansatt i deltidsstillingen, men en mann har vikariert i denne stillingen i syv måneder i 2016. Det er to ansatte med innvandrerbakgrunn, og ingen med nedsatt funksjonsevne.

Sekretariatet har fokus på å ha et godt og inkluderende arbeidsmiljø hvor alle kan trives. Det legges vekt på å legge til rette for småbarnsforeldre og andre livsfaseutfordringer.

Sekretariatet har hatt to stillingsutlysninger i 2016. Kvalifiserte kandidater ble da oppfordret til å søke uavhengig av alder, kjønn, etnisitet og nedsatt funksjonsevne.

Nettsidene til både Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget er universelt utformet med sikte på god lesbarhet for svaksynte.

4.4 Informasjonssikkerhet

Regjeringen har utarbeidet en Handlingsplan for informasjonssikkerhet i statsforvaltningen. Det fremgår av tildelingsbrevet at Sekretariatet i 2016 skal velge ut minst et tiltak innenfor handlingsplanens rammer som skal gjennomføres innen utløpet av 2017.

Sekretariatet har foretatt en vurdering av de ulike tiltakene, og besluttet å jobbe videre med tiltaksområde nr. 5 Kunnskap, kompetanse og kultur. Bakgrunnen for dette er at vi ser at styrket kompetanse på informasjonssikkerhet vil være nyttig for kunne gjøre bedre risikovurderinger i forbindelse med innkjøp og etablering av nye IKT-løsninger. I tillegg vil vi styrke kompetansen på personvern.

Foreløpig har vi identifisert tre konkrete tiltak som det vil bli jobbet videre med i 2017. Sekretariatet skal opprette et personvernombud som skal delta på Datatilsynets opplæringsprogram for personvernombud. Vi tar sikte på å innføre «Sikker kopi» for å redusere risikoen for at taushetsbelagte opplysninger kan bli liggende synlig for andre i kopimaskinen. I tillegg vil vi øke kompetansen på informasjonssikkerhet i sky-løsninger.

Del 5

Vurdering av framtidsutsikter

Sekretariatet vil fremover jobbe for god og effektiv organisering og tilrettelegging av arbeidet i Forbrukertvistutvalget og Markedsrådet. Vi vil ha fokus på samarbeidet med Forbrukerrådet og Forbrukerombudet for å gi god saksflyt og en best mulig opplevelse for brukerne. I tillegg vil det bli viktig å ha tett kontakt med andre etater med lignende utfordringer og erfaringer.

Den største utfordringen for Sekretariatet fremover antas å bli en stadig økende saksinnngang hos Forbrukertvistutvalget. Prognoser fra Forbrukerrådet tyder på at den totale saksinngangen for 2017 vil bli høyere enn i 2016. Det er mulig saksinngangen vil gå noe ned på begynnelsen av året på grunn av omorganiseringen i Forbrukerrådet, men det antas at dette tas igjen nærmere sommeren. Hvordan saksinngangen vil utvikle seg på lengre sikt er vanskelig å anslå, men det er grunn til å tro at veksten man har sett de siste ti årene vil fortsette.

Det er vanskelig å se hvordan utfordringene med økt saksinngang kan løses innenfor dagens økonomiske rammer. Foreløpige beregninger tyder på at det ikke vil være økonomisk handlingsrom for å avholde like mange møter i Forbrukertvistutvalget 2017 som i 2016. Selv om produksjonen i Sekretariatet holdes på samme nivå, er det derfor sannsynlig at antall ferdigbehandlede vedtak vil gå ned i 2017. Dette vil etterhvert føre til økt saksbehandlingstid. Mange brukere gir allerede i dag uttrykk for misnøye med saksbehandlingstiden. Lengre saksbehandlingstid vil derfor være en betydelig ulempe for brukerne av Forbrukertvistutvalget.

For å øke antall saker som behandles av utvalget, vil det både være nødvendig med flere saksbehandlere i Sekretariatet og flere nestledere i utvalget. I tillegg vil det være nødvendig med mer midler til å dekke godtgjørelse for utvalgsmedlemmene, slik at det kan avvikles flere møter.

Ny lov om Forbrukerklageutvalget med tilhørende forskrift vil gi noen muligheter for effektivisering ved at leder/nestleder kan behandle enkelte saker alene. På den annen side vil Sekretariatet overta noen oppgaver fra Forbrukerrådet knyttet til forberedelse av sakene. Virkeområdet utvides slik at Forbrukertvistutvalget også kan behandle saker av prinsipiell karakter utenfor dagens virkeområde. Det antas at antallet slike saker vil være begrenset.

Det ventes at det i løpet av 2017 vil bli lagt frem en lovproposisjon med endringer i håndhevingssystemet i markedsføringsloven. Dette kan gi endringer i Markedsrådets sammensetning og saksbehandling. Sekretariatet vil forberede og følge opp eventuelle lovendringer når dette er nærmere avklart.

Sekretariatet vil fremover jobbe med økt digitalisering. Det jobbes både med elektronisk oversendelse av møtedokumenter til medlemmene, og med økt digitalisering av interne arbeidsprosesser i Sekretariatet. Dette vil på sikt kunne gi reduserte utgifter til papir,

kopiering og porto. I tillegg vil vi prøve ut videokonferanseløsninger for å se om dette kan fungere tilfredsstillende i enkelte møter. Dette kan på sikt redusere reisekostnader.

God informasjon til brukerne vil også bli et prioritert satsingsområde fremover. Vi vil jobbe for å forbedre informasjonen på nettsidene, og også søke å styre brukerne mot å hente mer informasjon her.

Ledelseskommmentarer

Formål

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget er et ordinært statlig forvaltingsorgan som er underlagt Barne- og likestillingsdepartementet. Gjennom organisering og tilrettelegging av arbeidet i Forbrukertvistutvalget og Markedsrådet skal Sekretariatet medvirke til å realisere målet om god og effektiv løsning av forbrukertvister. Sekretariatet fører regnskap i henhold til kontantprinsippet, slik det fremgår av prinsippnoten til årsregnskapet.

Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten med tilhørende rundskriv fra Finansdepartementet og revidert instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen fra Barne- og likestillingsdepartementet av 30. juni 2014.

Årsregnskapet gir et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger og av regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Vesentlige forhold ved årsregnskapet

I 2016 har Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget disponert en samlet bevilgning på 11 090 000. Mindreutgiften ble kr 206 070, og søkes overført til neste år.

Mindreutgiften skyldes i det vesentligste at Sekretariatet ikke var oppmerksom på at pensjonstrekket (de ansattes medlemsandel på 2 prosent) ikke dekkes av virksomheten, og derfor heller ikke skal inngå i lønnsberegningen. I tillegg var det tatt høyde for enkelte utgifter som ikke ble fakturert i 2016. Dette gjelder utgifter til navne- og logoendring, og driftsutgifter til kantine.

Artskontorrapporteringen viser at rapporterte utgifter til drift og investeringer summerte seg til kr 10 883 930 mot kr 9 551 813 i 2015. Økningen i utbetalinger til lønn skyldes at det i august 2015 ble ansatt to nye saksbehandlere. Utbetaling av godtgjørelse til medlemmene av Forbrukertvistutvalget har økt fordi det har blitt behandlet flere saker enn i 2015. Utgiftene til Markedsrådet har derimot gått ned fordi Markedsrådet har mottatt færre saker til behandling enn tidligere år.

Økningen i andre utbetalinger til drift knytter seg blant annet til innføring av Sikker Digital Postkasse, og til bruk av ekstern økonomibistand. På grunn av økt saksmengde har Sekretariatet også hatt økte kostnader til porto, kopiering, avisannonser og kontorrekvisita.

Investeringer i 2016 knytter seg til innkjøp av noe nytt datautstyr. Det vil være behov for ytterligere innkjøp i 2017.

Mellomværende med statskassen utgjorde ved årsslutt kr 651 658, og gjelder skyldig skattetrekk.

Revisjonsordning

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter årsregnskapet for Sekretariatet. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2016. Beretningen vil bli publisert på Forbrukertvistutvalget og Markedsrådets nettsider så snart dokumentet er offentlig.

Oslo, 27. februar 2016

Aslaug Skrede Gauslaa

Direktør

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget

Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskap for statlige virksomheter er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten (“bestemmelsene”). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av november 2016 og tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

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

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

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

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

Bevilgningsrapporteringen

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

Artskontorrapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorrapporteringen viser regnskapstall virksomheten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Virksomheten har en trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke inntektsført og derfor ikke vist som inntekt i oppstillingen.

Virksomhet: Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2016

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2016	Merutgift (-) og mindreutgift
0867	Driftsutgifter	01			11 090 000	10 883 930	206 070
1633	Nettoordning for mva i staten	01			0	396 185	
<i>Sum utgiftsført</i>					11 090 000	11 280 115	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2016	Merinntekt og mindreinntekt(-)
5309	Tilfeldige inntekter	29			0	15 583	
5700	Motkonto arbeidsgiveravgift	72			0	985 306	
<i>Sum inntektsført</i>					0	1 000 889	

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet

10 279 227

Kapitalkontoer

60093401	Norges Bank KK /innbetalinger					179 682	
60093402	Norges Bank KK/utbetalinger					-10 313 512	
708059	Endring i mellomværende med statskassen					-145 397	
<i>Sum rapportert</i>						0	

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

		31.12.2016	31.12.2015	Endring
708059	Mellomværende med statskassen	-651 658	-506 261	-145 397

Virksomhet: Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter				
Kapittel og post	Overført fra i fjor	Bevilgning iht. saldert budsjett	Lønnsoppgjør	Samlet tildeling
86701	522 000	10 445 000	123 000	11 090 000

Virksomhet: Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastnings- fullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastnings-fullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
86 701		206 070		206 070				206 070	554 500	206 070

*Maksimalt beløp som kan overføres er 5% av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet "kan overføres". Se årlig rundskriv R-2 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2016

	Note	2016	2015
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer		0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer		0	0
Salgs- og leieinnbetalinger		0	0
Andre innbetalinger		0	0
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		0	0
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	1	7 970 512	7 082 501
Andre utbetalinger til drift	2	2 836 622	2 469 312
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		10 807 134	9 551 813
Netto rapporterte driftsutgifter		10 807 134	9 551 813
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter		0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	3	76 796	0
Utbetaling til kjøp av aksjer		0	0
Utbetaling av finansutgifter		0	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		76 796	0
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		76 796	0
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	4	1 613	0
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		1 613	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader		0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler *			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		13 970	14 258
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		985 306	875 658
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		396 185	372 437
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-603 090	-517 479
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		10 279 227	9 034 335
Oversikt over mellomværende med statskassen **			
Eiendeler og gjeld		2016	2015
Fordringer		0	50 000
Kasse		0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		0	0
Skyldig skattetrekk		-651 658	-564 753
Skyldige offentlige avgifter		0	0
Annen gjeld		0	8 492
Sum mellomværende med statskassen	5	-651 658	-506 261

Kontrollsum:

10 279 227

10 279 227

0

Virksomhet: Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget

Note 1 Utbetalinger til lønn

	31.12.2016	31.12.2015
Lønn	5 084 244	4 652 308
Arbeidsgiveravgift	985 306	875 658
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-177 140	-319 749
Andre ytelser	2 078 102	1 874 285
Sum utbetalinger til lønn	7 970 512	7 082 501
Antall årsverk:	9,9	8,95

Virksomhet: Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget**Note 2 Andre utbetalinger til drift**

	31.12.2016	31.12.2015
Husleie	887 044	780 429
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	0	0
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	136 937	137 644
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	1 355	3 250
Mindre utstyranskaffelser	8 698	6 582
Leie av maskiner, inventar og lignende	189 915	216 729
Kjøp av fremmede tjenester	649 620	526 257
Reiser og diett	390 707	387 815
Øvrige driftsutgifter	572 346	410 606
Sum andre utbetalinger til drift	2 836 622	2 469 312

Virksomhet: Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget

Note 3 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2016	31.12.2015
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	0
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Beredskapsanskaffelser	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	76 796	0
Sum utbetaling til investeringer	76 796	0

Virksomhet: Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget

Note 4 Innkreivingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.2016	31.12.2015
Tilfeldige inntekter	1 613	0
Sum innkreivingsvirksomhet og andre overføringer til staten	1 613	0

Virksomhet: Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukertvistutvalget

Note 5 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2016	31.12.2016	
	Spesifisering av <u>bokført</u> avregning med statskassen	Spesifisering av <u>rapportert</u> mellomværende med statskassen	Forskjell
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Omløpsmidler			
Kundefordringer	0	0	0
Andre fordringer	0	0	0
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Langsiktig gjeld			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-248 900	0	-248 900
Skyldig skattetrekk	-651 658	-651 658	0
Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	0	0	0
<i>Sum</i>	-900 558	-651 658	-248 900
Sum	-900 558	-651 658	-248 900