

# **ÅRSRAPPORT 2010**

**SEKRETARIATET FOR  
MARKNADSRÅDET OG  
FORBRUKARTVISTUTVALET**

# 1. Rekneskap med merknadar

## 1.1 Forbruk og refusjonar

Tala er oppgitt i heile tusen.

### Sekretariatet, kostnadsstad 0810:

Kap.	Post	Underpost		Budsjett 2010	Rekneskap 2010
0867			<b>LØNN OG GODTGJERING</b>	<b>4 446</b>	<b>4 314</b>
	11	81	Arbeidsgjevaravgift	549	502
0867					
	11	11	Faste stillingar	3 523	2 581
	11	21	Ekstrahjelp	110	145
	11	17	Vikarar	264	1 086
<b>Sum</b>				<b>4 446</b>	<b>4 314</b>
0867	12		<b>VARER OG TENESTER</b>	<b>1 573</b>	<b>1 418</b>
	12	11,12	Maskiner, inventar og utstyr	45	84
	12	21,22, 23	Kontorrekvisita	153	117
	12	31,32,33, 34, 35	Velferdsutgifter, kursutgifter m.m.	87	82
	12	41,44,45, 46	Kontortenester	418	341
	12	51	Konsulenttenester	70	44
	12	72,73	Vedlikehald og drift av maskiner	160	228
	12	91,94	Drift av bygningar og leige av lokale	640	522
<b>Sum 12</b>				<b>1 573</b>	<b>1 418</b>
<b>Sum</b>				<b>6 019</b>	<b>5 732</b>

3867			<b>REFUSJONAR</b>	
	16	11	Refusjon av fødselspengar	209
	18	11	Refusjon av sjukepengar	61

**Marknadsrådet, kostnadsstad 0820:**

<b>Kap.</b>	<b>Post</b>	<b>Under- post</b>		<b>Budsjett 2010</b>	<b>Rekneskap 2010</b>
0867			<b>LØNN OG GODTGJERING</b>	<b>557</b>	<b>439</b>
	11	81	Arbeidsgjevaravgift	55	43
	11	71	Godtgjering	397	305
	12	31	Reiseutgifter	96	79
	12	32	Traktering	9	12
<b>Sum</b>				<b>557</b>	<b>439</b>

**Forbrukartvistutvalet, kostnadsstad 0830:**

<b>Kap.</b>	<b>Post</b>	<b>Under- post</b>		<b>Budsjett 2010</b>	<b>Rekneskap 2010</b>
0867			<b>LØNN OG GODTGJERING</b>	<b>1 525</b>	<b>1 463</b>
	11	81	Arbeidsgjevaravgift	157	155
	11	71	Godtgjering	1 123	1 097
	12	31	Reiseutgifter	231	199
	12	32	Traktering	14	12
<b>Sum</b>				<b>1 525</b>	<b>1 463</b>

**1.2 Sentrale tal**

- Løyving 2010, disponeringsskriv 7 536
- Overføring frå 2009 375
- Refusjon av fødselspengar 209
- Refusjon av sjukepengar 61
- Lønnskompensasjon 149

**Sum: 8 330**

**Rekneskap kap. 0867 7 634**

**Mindreforbruk 696**

### **1.3 Merknader til avvik**

I økonomirapportering per 2. september 2010 frå Sekretariatet til departementet går det fram at vi venta eit mindreforbruk på ca. kr 127 000,-. Tala ovanfor viser at vi fekk eit mindreforbruk på kr 696 000,-. At overslaget for mindreforbruket vart ca. kr 569 000,- høgare enn venta, blir forklart i kommentarane til dei ulike postane nedanfor.

#### Kostnadsstad 0810 - post 11:

Sekretariatet har et mindreforbruk på kr 132 000,- på denne posten. Tillagt refusjonar av sjukepengar kr 61 000,-, og lønnskompensasjon kr 149 000,-, blir det eit totalt mindreforbruk på kr 342 000,-. Mindreforbruket kan i hovudsak forklarast med innsparing i lønnsutgifter på sekretærsida.

#### Kostnadsstad 0810 - post 12:

Sekretariatet har eit mindreforbruk på ca. kr 153 000,- på denne posten. Dette skuldast blant anna manglande kontraktsoppfyljing frå ny nettleverandør si side, slik at kostnad for oppsett av nettside kr 43 000,- vart sett ”på vent”. Vidare vart utgiftene til kontorrekvisita og husleige lågare enn venta.

#### Kostnadsstad 0820:

Marknadsrådet har eit mindreforbruk på ca. kr 118 000,-. Årsaka til dette er at det berre vart halde 5 møter i 2010, mot budsjettert 8 møter.

#### Kostnadsstad 0830:

Forbrukartvistutvalet har eit mindreforbruk på ca. kr 61 000,-. I realiteten var utgiftene til FTU kr 268 000,- høgare enn budsjettert. Krav om reisegodtgjering og utvalgsgodtgjering på til saman kr 329 000,- vart for seint sende til departementet på grunn av misforståing av fristar, og vil difor fyrst bli betalt ut i januar 2011.

## **2. FTU-saker**

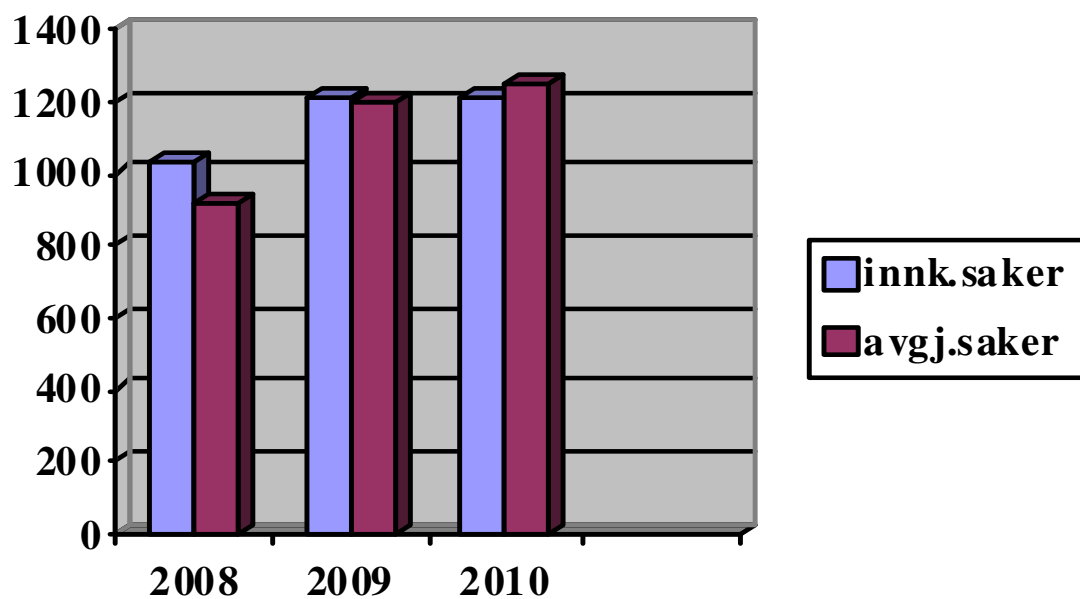
### **2.1. Saksinngong og saksavvikling**

Per 31.12.2010 var det kome inn 1 214 saker. Til samanlikning var saksinngongen 1 216 saker i 2009 og 1 029 i 2008.

Sekretariatet klargjorde 1 160 saker til møtebehandling.

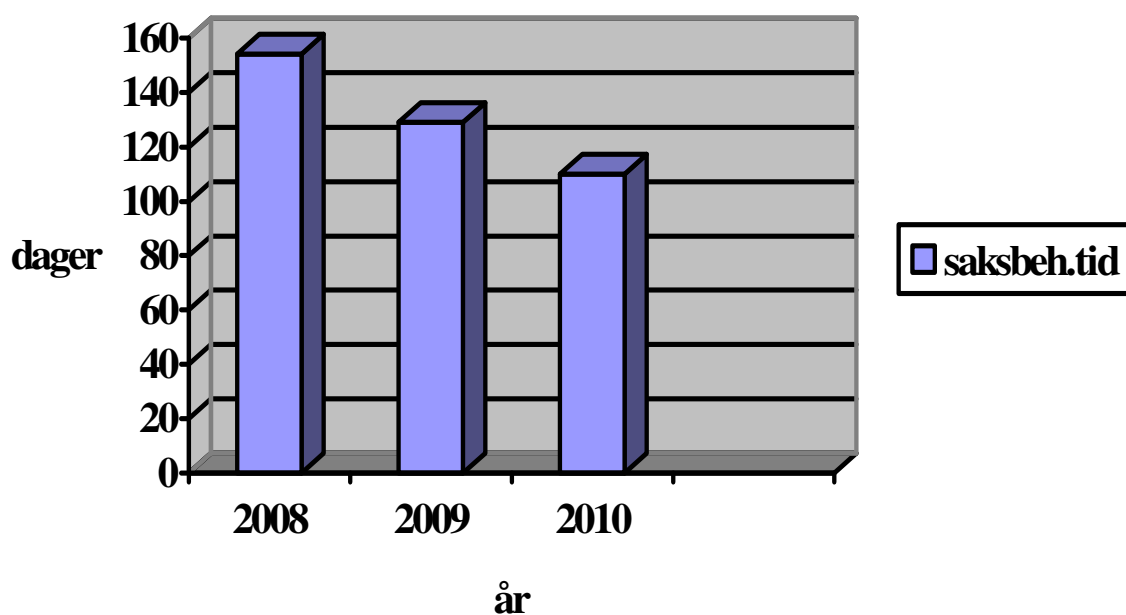
Om lag 1 200 saker vart behandla i 40 FTU-møter i 2010. Til samanlikning vart det behandla om lag 1 160 saker i 38 FTU-møter i 2009 og om lag 955 saker i 35 FTU-møter i 2008.

Det vart avgjort 1 251 saker 2010. Av desse vart 84 saker lagt bort (henlagt i bokmål form). Til samanlikning vart det avgjort 1 202 saker i 2009 og 919 saker i 2008. Sjå figur neste side.



### 2.3. Saksbehandlingstid

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstida var i 2010 på 110 dagar, det vil seie 3 månadar og 18 dagar. Til samanlikning var den gjennomsnittlige saksbehandlingstida i 2009 på 129 dagar, det vil seie litt i overkant av 4 månadar, og i 2008 var den på 154 dagar. Sjå figur neste side.



## 2.4 Sakstypar

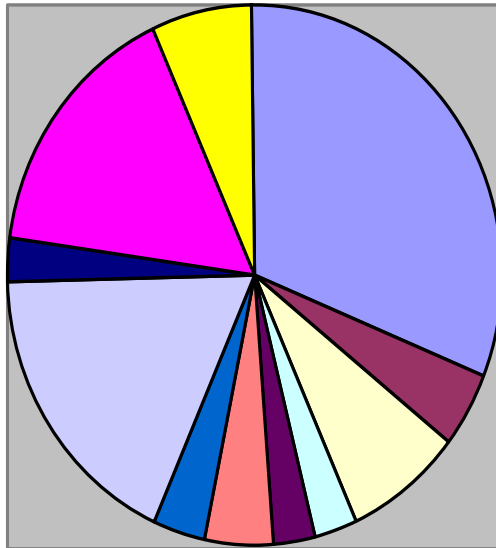
### 2.4.1 Tvistegjenstand

Dei avgjorte sakene fordelte seg på dei ulike tvistegjenstandane som følger:

Tvistegjenstand	2008	2009	2010
båt	57	68	55
bil	292	329	390
brunevarer	82	89	93
kvitevarer	22	28	34
bygningartiklar	15	9	12
dyr	21	27	42
innbu og interiør	27	60	35
andre kjørety	36	72	58
klede og tekstilar	13	20	22
mobil- og andre telefonar	30	41	41
møblar	36	37	44
diverse	63	69	86
angrerett	8	58	30
handverkartjenester	153	208	225
lagt bort	64	87	84
<b>sum</b>	<b>919</b>	<b>1 202</b>	<b>1 251</b>

Sjå figur neste side.

2010



#### 2.4.2 Tvist mellom private partar - tvist mellom privat part og profesjonell seljar

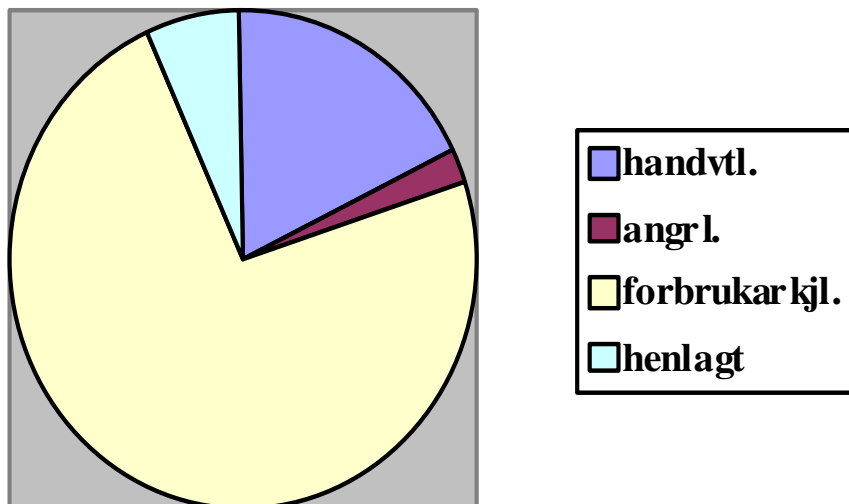
I 2010 var det tvist mellom to private partar i 233 saker, og tvist mellom ein privat part og profesjonell seljar i 1 018 saker. Til samanlikning var det i 2009 tvist mellom to private partar i 190 saker, og tvist mellom ein privat part og profesjonell seljar i 1 012 saker.

#### 2.4.3 Fordeling av saker om handverkartenester, angrerett og ordinære forbrukarkjøp

I 2010 gjaldt 225 saker klage på handverkartenester, 30 saker gjaldt angrerett og 912 saker gjaldt ordinære forbrukarkjøp. (84 saker vart lagt bort)

Sjå figur neste side.

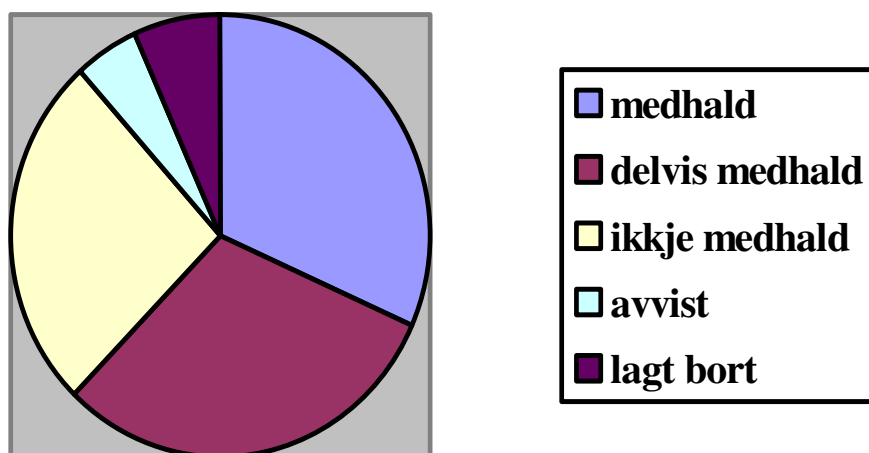
**2010**



#### 2.4.4 Utfallet av sakene

I 2010 fekk klagar medhald fullt ut i 396 saker, delvis medhald i 383 saker og ikkje medhald i 325 saker. 63 saker vart avvist, og 84 saker vart lagt bort. Sjå figur under.

**2010**



#### 2.4.5 Mengd saker brakt inn for dei ordinære domstolane

Mengd avgjorte FTU-saker som vart registrert brakt inn for dei ordinære domstolane var 19 i 2010. Til samanlikning var talet 67 i 2009 og 30 i 2008. Årsaka til det høge talet i 2009 var at 32 likearta saker vart brakt inn for tingretten.

Etter tvistelova § 9-2 (4) kan stemming òg sendast direkte til tingretten. Dette betyr at talet på FTU-saker som vart brakt inn for dei ordinære domstolane vil vera høgare enn det som er registrert i Sekretariatet.

#### 2.4.6 Tvangsinndrivning av vedtak

Det vart sendt ut tvangspapir i 219 saker i 2010. Til samanlikning vart det sendt ut tvangspapir i 224 saker i 2009.

### **2.5 Samarbeid med Forbrukarrådet**

Sekretariatet sitt samarbeid med Forbrukarrådet held fram. Vi deltek blant anna i kurs for Forbrukarrådet sine sakshandsamarar om saksførebuing. Alle FTU-vedtak blir også oversendt til orientering til den sakshandsamaren i Forbrukarrådet som hadde saka til mekling/førebuing og til ein representant for Forbrukarrådet si lovgruppe sentralt. Vidare deltek vi i kontaktmøte med Forbrukarrådet og kjem stadig med innspel/framlegg til Forbrukarrådet om betre saksførebuing.

### **2.6 Informasjonsarbeid**

Alle FTU-vedtak blir lagt fortløpande ut på internett. På nettstaden er det generell informasjon om Forbrukartvistutvalet både på bokmål, nynorsk og engelsk.

## **3. Saker for Marknadsrådet**

### **3.1 Saker knytt til alkohollova og tobakkskadelova**

Det har ikkje kome saker frå Sosial- og helsedirektoratet om alkohol- og tobakksreklame i 2010.

### **3.2 Saker etter marknadsføringslova**

Det kom inn 24 saker til Marknadsrådet i 2010. Av desse var 9 såkalla orienteringssaker om vedtak fatta av Forbrukarombodet i medhald av marknadsføringslova § 39, jf. §§ 40, 41,42 og 43, og 10 såkalla nedprioriteringssaker. Marknadsrådet heldt 5 møter og fatta 14 vedtak.

Gjennomsnittleg saksbehandlingstid var 71 dagar, dvs. i underkant av 2 ½ månadar. Til samanlikning var den gjennomsnittlege saksbehandlingstida 75 dagar/2 ½ månadar i 2009 og 170 dagar/5 månadar og 20 dagar i 2008.

### **3.3 Informasjonsarbeid**

Alle vedtak fatta av Marknadsrådet blir lagt ut på internett. På nettstaden er det generell informasjon om Marknadsrådet på både bokmål, nynorsk og engelsk.

## **4. Sekretariatet**

### **4.1 Tilsette og saksavvikling**

Forutan direktør, har Sekretariatet i 2010 hatt fem sakshandsamarar og 2 sekretærar i arbeid (i periodar 3 sekretærar). Bortsett frå ein sakshandsamar i 80 % stilling, har alle hatt 100 % stillingar.

Sekretariatet har hatt om lag 6,8 årsverk til disposisjon for handtering av FTU-saker.

Produktiviteten i Sekretariatet har auka ytterlegare i 2010. Det vart klargjort 1160 FTU-saker og skrive utkast til vedtak i 920 av desse (79 %). Til samanlikning vart det i 2009 klargjort 1 157 FTU-saker og skrive utkast til vedtak i 727 av desse (63 %), mens det i 2008 vart klargjort 1003 FTU-saker og skrive utkast til vedtak i 381 av desse (38 %).

Sekretariatet har handtert auka saksinnngong og auka talet på utkast til FTU-vedtak i vesentleg grad, utan å auka arbeidsstokken.

### **4.2 HMS**

Sekretariatet sin HMS-plan vart gjennomgått og revidert i desember 2010. Sekretariatet har ein ståande avtale med fysioterapeut som kjem ved behov. Seks nye kontorstolar vart kjøpt i desember. På internmøte den 16. oktober 2006 vart det som eit helsefremjande tiltak bestemt at årlege treningsutgifter inntil kr 1 000,- per person kan refunderast av arbeidsgjevar.

Det er utpeika ein eigen HMS-kontakt som også er brannansvarleg. Informasjon om branntryggleik er gjeve til alle medarbeidarane.

Medarbeidarsamtalar vart haldne med dei tilsette hausten 2010.

### **4.4 Sjukefråvær og anna fråvær**

Sekretariatet hadde 1 943 dagsverk til disposisjon i 2010. Talet på eigenmelde sjukedagar var 63 dagar, legemelde sjukedagar var 4 dagar. Det vil seie at sjukefråveret i Sekretariatet utgjorde 3,4 %. Til samanlikning var sjukefråveret om lag 12 % i 2009.

Arbeidsplassane er godt fysisk utstyrte/tilrettelagde.

Eigemeldt sjukefråvær for barn kom på 17 dagar.

Det vart gjeve 11 dagar velferdspermisjon med lønn.

Etter fråtrekk for eigenmelde sjukedagar, - medrekna barn, legemelde sjukedagar og velferdspermisjonar hadde Sekretariatet 1 848 dagsverk til disposisjon.

### **4.5 Risiko- og vesentleggjennomgong**

Sekretariatet har gjort ein risiko- og vesentleggjennomgong, og har utarbeidd ein tiltaksplan for hausten 2010 og våren 2011. Det blir vist til dokumentet, datert 20. september 2010, som

tidlegare er sendt departementet til orientering. Sekretariatet har stort sett fylgt opp dei risikoreduserande tiltaka som går fram av punkt 12 i dokumentet.

#### **4.6 Produksjonsmål og rapportering**

Det er utarbeidd eit dokument som fastset produksjonsmål for saksavviklinga av FTU-saker i Sekretariatet, basert på antatt årleg saksinngong. Dokumentet er diskutert og godkjent av dei tilsette i internmøte.

Produksjonskrava er konkretisert på individnivå, og blir fylgt opp i form av rapporteringar kvar veke. Den einssilde sakshandsamar får minst to gongar i året direkte melding på korleis han/ho ligg an i høve til målkrava.

#### **4.7 Grøn stat - miljø**

I avtalane om reinhald- og kantinetenester, som er inngått i fellesskap av leietakarane i Forbrukarhuset med eksterne leverandørar, er det innteke krav om rutinar som skal sikre låg miljøbelastning ved utføring/levering av tenestene.

Ny innleigd kopimaskin er svanemerka.

Elles vel Sekretariatet resirkulert og miljøvenleg papir ved tinging av konvoluttar, og prøver å minske sløsing med papir og anna utstyr.

#### **4.8 Integrering og inkludering av personar med innvandrarbakgrunn og personar med funksjonshemming**

Ved stillingsutlysingar oppmodar Sekretariatet særskilt personar med innvandrarbakgrunn og/eller funksjonshemming om å søkje. Per 1.1.2010 var det ein tilsett i Sekretariatet med innvandrarbakgrunn, men ingen med funksjonshemming.

Inngangspartiet til Forbrukarhuset vart endra i 2009, slik at det no er tilrettelagt for rullestolbrukarar. Utanom dette har vi ikkje utarbeidd særskilte planar for rekruttering av desse gruppene.

Når det gjeld vår kommunikasjon/informasjon ut til grupper med innvandrarbakgrunn, kan vi opplyse at mykje av informasjonen om Forbrukartvistutvalet og Marknadsrådet på våre nettsider er oversett og lagt ut på engelsk.

#### **4.9. Seniorperspektivet i hovudavtalen § 19 nr. 3**

Dei tilsette i Sekretariatet er i aldersgruppa 26 til 56 år. Det er difor ikkje aktuelt med særskilde seniorpolitiske tiltak i Sekretariatet no.

#### **4.10 Likestilling**

I 2010 hadde Sekretariatet 8 tilsette, fordelt på 5 kvinner og 3 menn. Alle hadde 100 % stilling, bortsett frå ein kvinneleg rådgjevar som hadde 80 % stilling. De tilsette hadde følgjande stillingar: Direktør - kvinne, 2 sekretærar - kvinner, 5 rådgjevarar 3 menn og 2 kvinner. Vi har hatt 2 kvinner som ekstrahjelp i kontortenesta i løpet av 2010.

Det er ikkje utarbeidd retningsliner, policy eller liknande for likestillingsarbeidet.

Arbeidsplassen blir søkt tilrettelagd for småbarnsforeldre i den grad det let seg gjere med tilbod om permisjon, møter blir haldne i arbeidstida osv. Overtid er ikkje blitt brukt i 2010.

#### **4.11 Språk**

Eit hovudtema på Sekretariatets internseminar i september 2010 var språkforenkling og oppfølging av Språkrådets tilrådingar i "Kansellisten". Alle standardbrev og orienteringar vart gjennomgått og "språkvaska".

#### **4.12 Krisehandtering og informasjonsberedskap**

Dokument om krisehandtering og informasjonsberedskap for Sekretariatet er gjennomgått og oppdatert i desember 2010. Vedlagt følgjer kontaktinformasjon/varslingsliste om tilsette i Sekretariatet og deira pårørande.

Oslo, 25. januar 2011

Åse Ulvin  
direktør

Vedlegg