

ÅRSRAPPORT 2025

Barn og unge har fått sterkere digitalt forbrukervern.

Ventetiden på mekling har gått ned i 2025.

Forbrukertilsynet har styrket tilsynet i det digitale markedet.



INNHOOLD

4	Leders beretning	
6	Om Forbrukertilsynet	
10	Årets aktiviteter og resultater	
	Hva har vi gjort?	10
	Tilsynsarbeidet	12
	<i>Samarbeid med andre myndigheter</i>	12
	<i>Prioriterte områder</i>	13
	<i>Andre områder</i>	21
	Tvisteløsning.....	26
	<i>Mekling i Forbrukertilsynet</i>	27
	<i>Forbrukerklageutvalget</i>	29
	<i>Felles utfordringer og problem</i>	31
36	Forbruker Europa	
40	Kommunikasjonsarbeid	
42	Styring og kontroll	
	Beredskap	42
	Personell	43
	IT-drift og IT-sikkerhet	45
	Systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturforavtrykk og energibruk.....	47
	Reduksjon av konsulentbruken	47
	Tilgang til data, datadeling og gjenbruk.....	48
	Kravene i språklova.....	49
50	Framtidsutsikter	
52	Årsregnskap	



Lederens beretning

VI HAR REDUSERT VENTETIDEN PÅ MEKLING MED 37 %.

Forventninger fra myndigheter, forbrukere og næringsliv er stadig økende. Slik jeg ser det har vi likevel levert gode resultater i 2025. Vi har blant annet redusert ventetiden på mekling med 37 % sammenlignet med året før. Vi har også gjennomført målrettede tilsyn på områder med stor risiko for forbrukerutfordringer. Brudd på regelverket er fulgt opp med tydelige reaksjoner der det har vært nødvendig. Vi har også arbeidet proaktivt gjennom dialog, veiledning og informasjonsarbeid. Der det har vært naturlig har vi samarbeidet med andre nasjonale og internasjonale aktører.

Også i 2025 har vi jobbet for å digitalisere og modernisere Forbrukertilsynet. Dette er et tidkrevende arbeid som vil fortsette inn i 2026. Målet er at vi skal bli mer effektive, mer tilgjengelige og mer datadrevne.

Som andre offentlige aktører opplever vi at ressursituasjonen fører til at det er områder vi skulle ønske vi kunne levere bedre på. Dette gjelder både antall tilsynssaker vi tar opp og ventetiden på håndteringen av tvistesaker. Det er en kjensgjerning at digitale tjenester og nye forretningsmodeller setter økt press på forbrukervernet. I tillegg krever regelverksutvikling, veiledning og tolkning av nye regelverk på forbruker- og åpenhetslovsfeltet mye ressurser. Mange seriøse næringsdrivende trenger veiledning om regelverket for å opptre ansvarlig.

«Deres faglighet, engasjement og evne til å håndtere både endringer i ledelsen av tilsynet, høy saksmengde og nye, krevende problemstillinger har vært avgjørende for resultatene vi kan vise til.»

Samtidig merker vi at den store konkurransen om kundene fører til at næringsdrivende i større grad utfordrer regelverket vi fører tilsyn med. Derfor har vi forberedt organisasjonen vår på at vi framover i enda større grad må se på hvordan vi skal utvikle virksomheten vår for å møte framtidens behov. Dette vil jeg ha særlig fokus på i 2026.

På bemanningssiden har vi hatt store endringer i toppledergruppen som har påvirket medarbeiderne våre. Samtidig har vi styrket organisasjonen betydelig med flere saksbehandlere, og vi har endret rutiner og ansvarsområder. Det har også vært avgjørende for oss å etablere og utvikle et enda tettere forhold til medbestemmelsesapparatet i virksomheten.

Med mange nye ansatte på plass i løpet av året, har vi fått mer kapasitet og kompetanse inn i arbeidet vårt. Dette har vært nødvendig for å møte både veksten i hendelser og kompleksiteten i de sakene vi håndterer. Vi har tatt ned tempoet og kostnadene til digitalisering. Vi satser nå på, i større grad, å anvende faste ansatte og interne ressurser i vår digitale utvikling. Å rekruttere og integrere så mange nye medarbeidere er en stor oppgave. Jeg er imponert over hvordan hele organisasjonen har bidratt til at dette har blitt en vellykket prosess.

Jeg ønsker å rette en særlig takk til medarbeiderne i Forbrukertilsynet. Deres faglighet, engasjement og evne til å håndtere både endringer i ledelsen av tilsynet, høy saksmengde og nye, krevende problemstillinger har vært avgjørende for resultatene vi kan vise til. Organisasjonen har etter min mening møtt perioden med både endringer og vekst med profesjonalitet og ansvar.

Porsgrunn, 15.03.2026

Bente Øverli

Bente Øverli, direktør



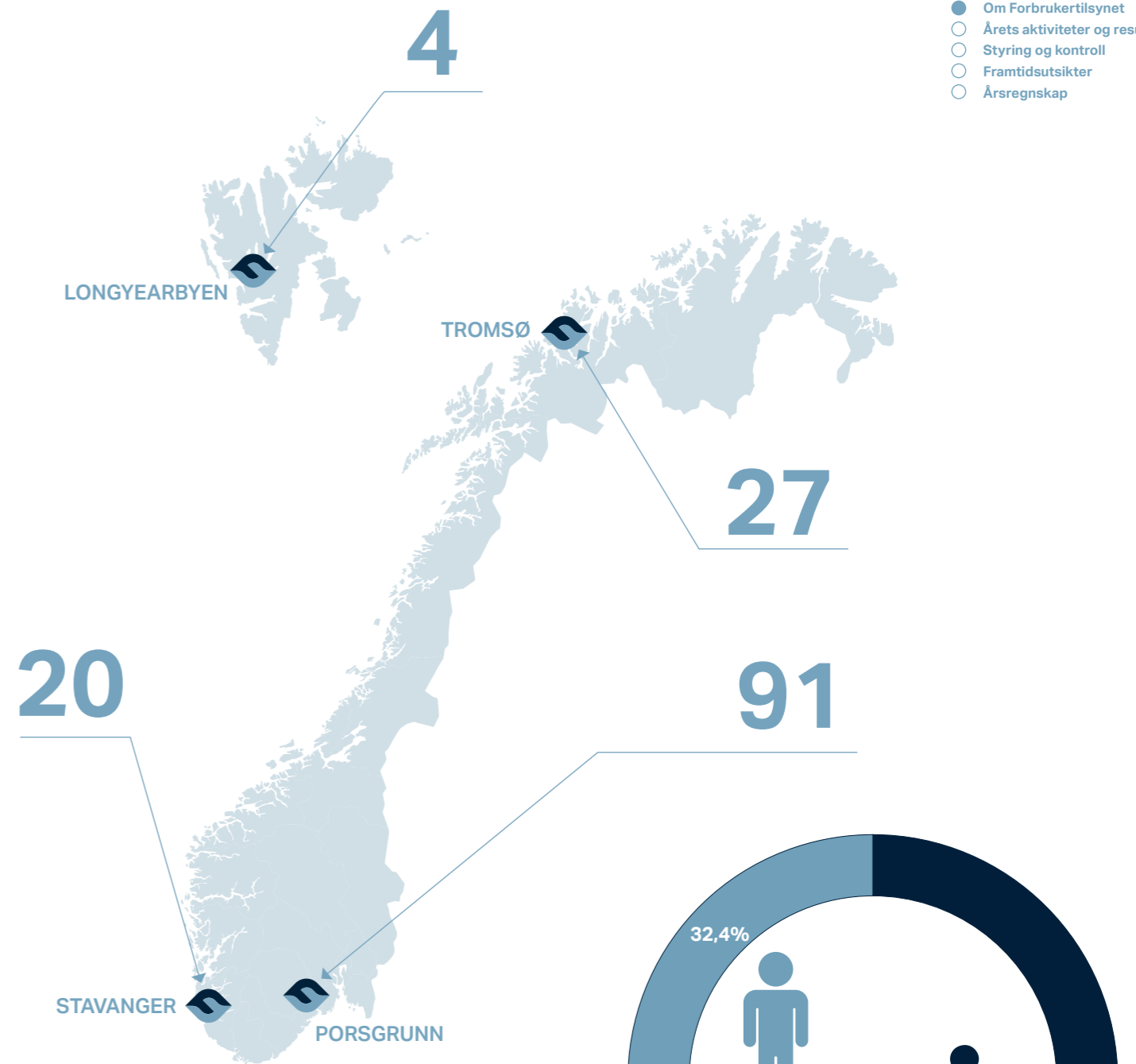
Hvem er vi?

Forbrukertilsynet jobber for et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne. Vi håndhever forbrukervernlovgivning og mekler i konflikter mellom forbrukere og næringsdrivende. Vi jobber også med å fremme virksomheters respekt for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

Forbrukertilsynet er en offentlig myndighet som jobber for et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne.

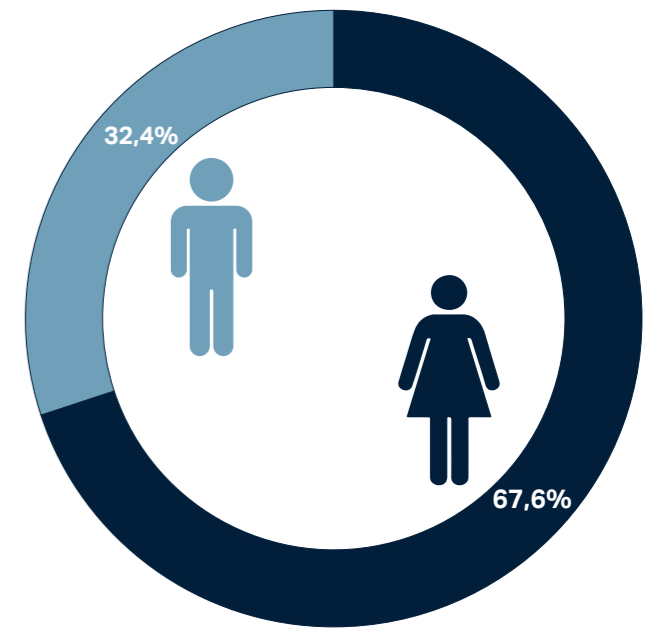
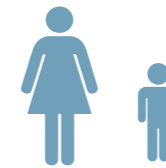
Vi fører tilsyn med markedsføring og avtalevilkår, og håndhever forbrukervernreglene. Tilsynsavdelingen vår bruker dialog, veiledning og sanksjoner for å forebygge og stoppe ulovlig reklame og urimelige kontraktvilkår. I tillegg er vi tilsynsmyndighet for åpenhetsloven.

Når forbrukere og næringsdrivende blir uenige om et kjøp, kan Forbrukertilsynet mekle i saken. Tvisteløsningsavdelingen vår kan mekle i saker mellom forbrukere, og mellom forbrukere og næringsdrivende. Målet er at partene skal bli enige om en løsning. Hvis partene ikke blir enige, kan de ta saken videre til Forbrukerklageutvalget. Dette er et domstollignende organ, som kan fatte vedtak i



I 2025 ansatte vi
10 menn
22 kvinner

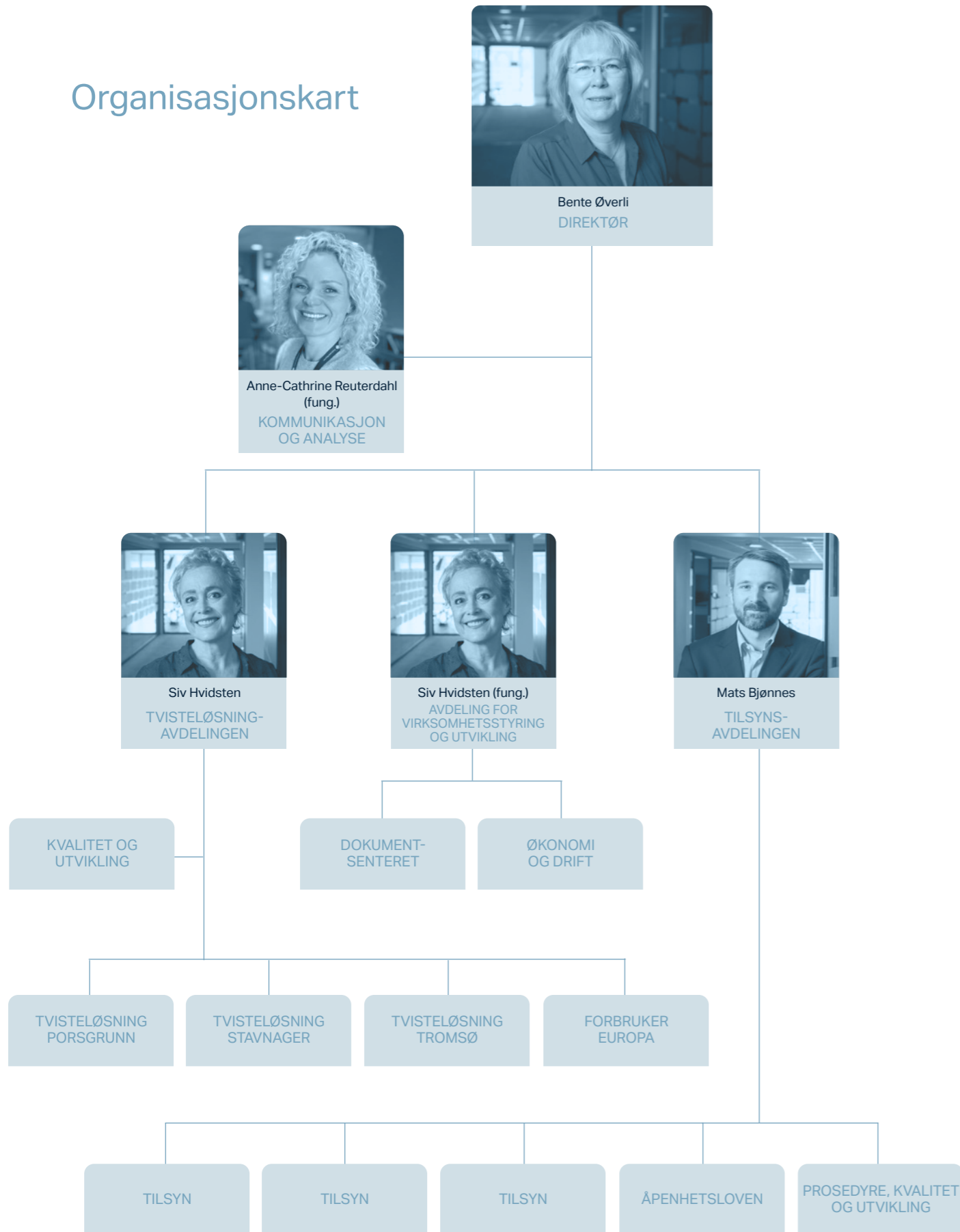
Kjønnsbalansen er skjev til fordel for kvinner.



I 2025 fikk vi seks søknader fra kandidater med hull i CV.
Én er ansatt.

Totalt ansatte **142**

Organisasjonskart



Vi mottok
6429

tips i 2025



Vi mottok
6148

meklingsaker i 2025



Antall innkomne saker til
Forbrukerklageutvalget

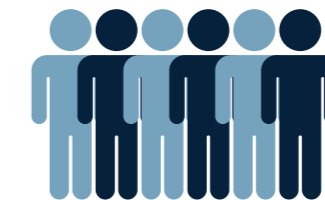
713

i 2025



33

dager gjennomsnittlig meklingsstid



I 2025 mottok Forbruker Europa

2808

saker.

Forbrukertilsynets sentralbord er åpent fra
kl. 10.00 til 14.00 og betjenes av **to personer**

6133

besvarte samtaler

Hva har vi gjort – og hva har det ført til?

Barne- og familiedepartementet har gitt Forbrukertilsynet ansvar for å levere på følgende hovedoppgaver:

- ➔ Bidra til at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg.
- ➔ Forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige kontrakter og andre former for urimelig handelspraksis rettet mot forbrukere.
- ➔ Gi god veiledning til næringsdrivende om relevante regelverk.
- ➔ Mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende for å oppnå minnelig løsning mellom partene.
- ➔ Forberede saker som bringes inn for Forbrukerklageutvalget og sikre at sakene kan behandles effektivt og med god kvalitet.
- ➔ Holde saksbehandlingstiden for forbrukerklagen lav.
- ➔ Være vertsorganisasjon for Forbruker Europa.
- ➔ Kartlegge og bygge opp kunnskapsgrunnlaget i forbrukersektoren.

Vi har prioritert tilsyn med digitale medier, med særlig vekt på vern av barn. Vi har blant annet laget en ny veileder om reglene som beskytter barn mot skadelig reklame, og samarbeidet med nordiske og europeiske forbrukermyndigheter om håndheving av regelverket i digitale spill.

Opplæringsverktøyet Reklameskolen har vært et prioritert felt også i 2025. Vi har lansert en egen versjon for videregående skole, og implementert nytt design og struktur for ungdomsskoleversjonen. Reklameskolen hadde totalt 74505 unike sidevisninger i løpet av året.

På oppdrag fra departementet prioriterte vi i 2025 også å føre tilsyn med åpenhetsloven. Vi har fattet avgjørelser i flere enkeltsaker på dette området. Vi har også videreutviklet veiledningen vår, både på nett og i kursform.

Finansielle tjenester har også vært et prioritert område. Vi har særlig lagt vekt på forskjellige former for kredittmarkedsføring og størrelsen på fakturagebyr. Vi har blant annet fattet vedtak mot tre parkeringsselskaper for det vi mente var ulovlig høye fakturagebyrer. Vedtaket ble siden opphevet av Markedsrådet.

Siden ventetida for meklingsaker har vært lengre enn ønskelig, har vi også prioritert tiltak for å få ned ventetida. Dette har gitt resultater. I 2025 ble ventetida redusert fra omtrent 9,5 måneder til rundt 6 måneder.



Tilsynsarbeidet

Vi har hatt god dialog og samarbeid med andre offentlige myndigheter, næringslivet og andre samarbeidspartnere gjennom året.

Veiledning er vår primære arbeidsmetode for at næringsdrivende skal følge regelverket vi fører tilsyn med.

Vi prioriterer å gi næringsdrivende som kontakter oss mest mulig konkret veiledning. Det er mer ressurskrevende enn generell veiledning, men det gjør det enklere for næringsdrivende å følge loven. Derfor prioriterer vi også i nye veiledninger på nett å gi mest mulig konkrete svar, slik at det blir enklere for næringsdrivende å gjøre rett.

Som en del av veiledningsarbeidet har vi prioritert å holde foredrag og arrangere workshops. Dette er viktige arenaer for å forklare regelverket og for å sikre at de næringsdrivende vet hva vi forventer av dem. Dette bygger tillit mellom oss som tilsynsmyndighet og de ulike virksomhetene vi fører tilsyn med.

Forbrukertilsynet har også mulighet til å ilegge næringsdrivende som bryter loven effektive og avskrekkende sanksjoner. Vi har gjennom året tatt opp saker hvor vi har vurdert det som nødvendig å varsle og fatte vedtak med bruk av sanksjoner for å ivareta forbrukervernet.

Samarbeid med andre myndigheter

For at forbrukervernet skal ivaretas, er det nødvendig med samarbeid med andre tilsynsmyndigheter. Vi har samarbeidet med ulike myndigheter i flere enkeltsaker vi har tatt opp, i tillegg til mer omfattende samarbeid på en rekke områder.

En av hovedsatsningene i år har vært et samarbeid med andre tilsynsmyndigheter om reglene som skal beskytte barn mot markedsføring.

Vi har også opprettet et juridisk fagnettverk for tilsynsmyndigheter knyttet til bruk av tvangsmulkt og sanksjoner. I 2025 hadde vi tre nettverksmøter hvor vi tok opp ulike problemstillinger rundt bruken av overtredelsesgebyr. Hensikten med nettverket er erfaringsdeling og kompetanseheving på området. 21 myndigheter deltar aktivt i samarbeidet, og vi har vært opptil 100 deltakere per møte. Både vi og flere andre myndigheter har lagt om praksis på enkelte punkter og så langt lært mye av å delta i nettverket. Dette arbeidet fortsetter i 2026.

Vi har fortsatt holdt i tilsynsforumet der Datatilsynet og Konkurransetilsynet deltar for å styrke tilsynet på digitalområdet. Forbrukertilsynet har også deltatt aktivt i å forberede implementering av Digital Services Act (DSA). Vi har gjennom året hatt dialog med Nasjonal kommunikasjonsmyndighet som er utpekt som nasjonal DSA-koordinator, samt Medietilsynet og Datatilsynet. Vi har også diskutert regelverket med nordiske og europeiske kolleger.

Vi vil fortsatt å samarbeide med andre myndigheter også i 2026.

Prioriterte områder ifølge tildelingsbrevet

Vi har levert på alle områder BFD har bedt oss om å prioritere. Under følger en kort redgjørelse for de vesentligste leveransene på hvert område.

Barn og unge

Barns digitale forbrukervern

Vi har jobbet videre med å styrke håndhevingsapparatet for barns forbrukervern på tvers av sektorer. I supplerende tildelingsbrev nr. 1 2025 fikk vi midler til å styrke håndhevingsapparatet for barns forbrukervern. Disse midlene har vi blant annet brukt til å arrangere en workshop sammen med Medietilsynet, Lotteri- og stiftelsestilsynet, Datatilsynet, Helsedirektoratet og Direktoratet for medisinske produkter. Målet var å finne gode måter å samarbeide på for å beskytte barn bedre mot ulovlig markedsføring.

Vi har laget en ny veiledning om regler som beskytter barn mot markedsføring, med bidrag fra andre tilsynsmyndigheter om deres regelverk. Vi har også fått på plass en rutine for samarbeid mellom myndighetene. Dette skal bidra til at barns forbrukervern står høyt på agendaen hos alle myndighetene i tiden framover. Et viktig mål har vært å gjøre regelverket og samarbeidet kjent for både næringsdrivende, markedsførere, barn og foresatte. Vi har hatt to markedsføringskampanjer knyttet til prosjektet, og dette har gitt god eksponering.

Prosjektet har vist at flere av myndighetene trenger digitale tilsynsverktøy, slik at vi kan gjennomføre kontroller mer effektivt. Vi har derfor også brukt midler på lisenser for et slikt verktøy. Denne delen av prosjektet blir fulgt opp i satsningen og tildelingen av 15 millioner til Forbrukertilsynet i 2026.

Vi har også brukt midler på deltakelse på en fellesnordisk workshop om influencermarkedsføring, kurs for å bygge kompetanse om markedsføring i sosiale medier, samt saksbehandlerr ressurser.



REKLAME- SKOLEN

Sidevisninger

BARNESKOLEN

➔ 46 169

UNGDOMSKOLEN

➔ 21 595

VIDEREGÅENDE SKOLE

➔ 6 714

Kroppspress

I april varslet vi forbudsvedtak med tvangsmulkt mot tre kosmetiske klinikker for brudd på god markedsføringsskikk overfor barn. De tre klinikkene hadde reklame i sosiale medier som kunne bidra til kroppspress hos barn. Klinikkenes innretning seg etter varsel ved å slette eller gjøre innleggene utilgjengelig for barn. Derfor fattet vi ikke vedtak i sakene. I juli 2025 fikk vi hjemmel til å fatte vedtak om overtredelsesgebyr for denne type lovbrudd. Dette er en viktig lovendring for å beskytte barn bedre mot ulovlig kroppspressreklame.

Reklameskolen

I januar lanserte vi Reklameskolen for videregående skole. I løpet av året har vi også jobbet fram nytt design for versjonen for ungdomsskolen.

Totalt i 2025 hadde Reklameskolen 74 505 unike sidevisninger. 46 169 av disse var av barneskoleledelen. 21 595 av de unike sidevisningene var av ungdomsskolen, mens VGS-delen hadde 6 714.

Gjennom året har vi jobbet for å gjøre Reklameskolen bedre kjent, særlig på VGS. Vi har blant annet samarbeidet med andre aktører, slik som Nasjonal Digital Læringsarena (NDLA), Ungt entreprenørskap og Endringslaben. I høst søkte vi om å delta i DigiUng sin prosjektportefølje med Reklameskolen. Her kan vi blant annet drøfte problemstillinger i møter med andre prosjektledere, motta finansiering, få innspill fra et ungdomspanel og hjelp til å synliggjøre Reklameskolen i relevante kommunikasjonskanaler.

Kommersielt press mot russ

Våren 2025 tok vi opp saker mot to leverandører av russekler og russeutsyr. Sakene ble avsluttet ved at vi veiledet om forbudet mot å sende markedsføring gjennom direkte meldinger i sosiale medier til russe- og bussgrupper. Vi har også veiledet om forbudet mot direkte kjøpsoppfordringer til barn. Vi har også påpekt at vi ser behov for rutiner for kontroll og oppfølging av markedsføring hos ansatte. Dersom leverandørene følger veiledningen vår, mener vi dette kan bidra til å dempe kommersielt press mot russ og kommende russ.

Gjennom året har vi også deltatt i en nasjonal samarbeidsgruppe for ny avgangsmarkering 2026, sammen med flere andre myndigheter og organisasjoner. Dette samarbeidet vil fortsette også i 2026.

Skjult reklame og direkte kjøpsoppfordringer

På høsten gjennomførte vi en kontrollaksjon for å avdekke skjult reklame i sosiale medier. Vi fokuserte på reklame for influensernes egne varer eller tjenester, såkalt «egenreklame». Vi arbeider fortsatt med oppfølging, og både veiledning og sanksjoner kan være aktuelt.

Vi har også behandlet enkeltsaker og veiledet annonsører og influensere om merking av reklame i sosiale medier. Vi ser også at barn utsettes for kjøpepress i form av direkte kjøpsoppfordringer i sosiale medier, og har også veiledet aktører om dette forbudet.



Nordisk og europeisk samarbeid om spill

Spillbransjen er i stor grad dominert av internasjonale aktører. Forbrukertilsynet har derfor vært en pådriver for internasjonalt samarbeid på dette området. I 2025 har vi blant annet ledet CPC-nettverkets arbeid med grunnprinsipper for spillpenger (virtuell valuta), sammen med nederlandske Autoriteit Consument & Markt (ACM) og EU-kommisjonen.

Spillpenger blir ofte brukt for å få spillerne til å bruke mest mulig penger. Når prisene bare er oppgitt i forskjellige typer spillvaluta, blir det vanskelig å forstå hva innholdet egentlig koster. Ofte er det bare mulig å kjøpe spillpengene i pakker som inneholder en bestemt sum. Sammen med manipulerende design, påtrengende kjøpsoppfordringer og muligheten til å kjøpe seg til bedre resultater kan dette gjøre at spillerne bruker mer penger enn de ønsker. Dette kan fort være ulovlig, særlig når mange av spillerne er barn.

I mars publiserte CPC-nettverket en liste med prinsipper

spillbransjen må følge for å være sikre på at de ikke bryter loven. Forbrukertilsynet har hatt en ledende rolle i oppfølgingen av spillbransjen. Vi har blant annet avholdt flere møter med bransjeorganisasjonene om disse prinsippene. Dette arbeidet fortsetter i 2026.

Sammen med svenske Konsumentverket ledet Forbrukertilsynet en felleseuropeisk sak mot et svensk spillfirma. CPC-nettverket har påpekt overfor selskapet at spillet inneholder direkte kjøpsoppfordringer til barn, tidspress og andre mekanismer som skal få barn til å bruke mer ekte penger til å kjøpe spillpenger enn de ellers ville gjort. Saken er fortsatt til behandling og vil fortsette i 2026.

Vi har også jobbet videre med Lotteri- og stiftelsestilsynet og Medietilsynet om pengespill og spill om penger i data-spill. En av utfordringene er at barn og unge spiller bort mye penger eller på andre måter blir presset til å bruke mer penger enn ønskelig. Vi vil fortsette å styrke dette samarbeidet i 2026.

Digitalt

De siste årene har vi prioritert internasjonale saker også på digitalfeltet. I 2025 har vi arbeidet med veileder for digitalytelsesloven. Vi vil lansere veilederen i 2026. Vi har også sett behov for å håndheve regelverket når det gjelder digitale produkter og tjenester nasjonalt. Vi har derfor tatt opp tilsynssak overfor en næringsdrivende vi fikk en rekke tips om. Det ble gjort endringer i produktet og poengpakker, som førte til at forbrukere kunne ende opp med å betale ekstra for tjenesten uten å være klar over det, eller å ha akseptert endringen.

Vi har også pålagt aktører som tilbyr bredbånd og strømnetjenester å gi opplysninger om vilkårene for oppsigelse og vil følge dette opp i 2026.



Strøm

Ny veileder for markedsføring og salg av strømavtaler

Tilsynsaksjonen med strømbransjen i 2023 viste et stort behov for veiledning om regelverket for markedsføring og salg av strømavtaler. Vår kontakt med bransjen har også bekreftet dette. Derfor kartla vi strømleverandørenes behov og ønsker om veiledning i 2024. Basert på denne kartleggingen har vi lagd en ny og oppdatert nettveileder veileder for markedsføring av strømavtaler. Denne ble publisert i august, og er tilgjengelig på forbrukertilsynet.no.

Veiledning om markedsføring og salg av strømavtaler ved overtakelse av bolig

Vi har erfart at flere meglerforetak bryter kravene i markedsføringsloven og angrerettloven når de selger strømavtaler i forbindelse med boligovertakelse. Derfor sendte vi et veiledningsbrev om salg av strømavtaler ved boligsalg i november. Brevet ble sendt til meglerforetakenes bransjeorganisasjoner, og til strømleverandører som selger strøm til privatkunder i Norge.

Veiledning om forbud mot telefonmarkedsføring til forbrukere som er reservert

I 2025 fikk vi mange tips fra forbrukere som har reservert seg mot telefonmarkedsføring, og som forteller at likevel blir oppringt av Fortum. Vi sendte derfor et veiledningsbrev til Fortum om forbudet mot telefonsalg til forbrukere som har reservert seg mot telefonmarkedsføring i august.

Finansielle tjenester

Tilsyn med næringsdrivende som tar høye fakturagebyrer

I 2023 trådte endringer i finansavtaleloven § 2-4 i kraft. Vi gikk ut fra at formålet med endringene var å regulere størrelsen på fakturagebyrer. Dette bekreftet lovgiverne ved senere endringer i finansavtaleloven kapittel 2.

Ifølge tildelingsbrevet for 2025 skulle vi føre tilsyn med lovligheten på størrelsen av fakturagebyr. I 2023 varslet vi vedtak mot tre selskaper på grunn av det vi mente var ulovlig høye fakturagebyrer. Flere teleselskaper og selskaper som fakturerer på vegne av fastleger valgte da å legge om praksisen sin.

Vi har fortsatt dette arbeidet, og i 2025 fattet vi vedtak mot de tre største parkeringsselskapene for å stoppe det vi mente var for høye fakturagebyrer. Markedsrådet opphevet våre tre vedtak, fordi de mente at loven ikke regulerer fakturagebyrer i seg selv.

Markedsrådets avgjørelse betyr at Forbrukertilsynet ikke kan gripe inn mot størrelsen på fakturagebyrer så lenge størrelsen på gebyret er avtalt. Unntak gjelder på noen få, spesialregulerte området, slik som håndverkertjenester. Dersom Stortinget ønsker at Forbrukertilsynet skal føre tilsyn med størrelsen på fakturagebyrer generelt, må de eventuelt endre finansavtaleloven.

Tilsyn med plikten til å tilby kontant betaling

Mange forbrukere er opptatt retten til å betale med kontanter. Vi får derfor en del tips om at næringsdrivende bryter plikten til å ta imot kontant betaling. Derfor laget vi en nettveileder om kontantplikten høsten 2024. I år har vi også laget et malbrev med veiledning om kontantplikten. Målet er å enkelt kunne tilpasse brevet og sende det til næringsdrivende hvis vi får tips om at de bryter plikten. Vi sendte et slikt veiledningsbrev i desember.

Vi har også startet arbeidet med å oppdatere nettveilederen vår om kontant betaling, og tydeliggjøre enkelte standpunkt vi har tatt etter at veilederen ble publisert.

Tilsyn med «kjøp nå, betal senere»-tjenester

Tjenester som gir forbrukere mulighet til å utsette betalinger blir stadig mer populære. De siste årene har vi sett at stadig flere næringsdrivende tilbyr slike «kjøp nå, betal senere»-tjenester. Dette er i realiteten kreditttjenester. Markedsføring og salg av slike tjenester må blant annet oppfylle kravene til kredittavtaler i finansavtaleloven. I 2024 fattet vi vedtak mot en sentral aktør i markedet, der vi blant annet påla dem å dokumentere at de fulgte utvalgte krav i finansavtaleloven.

I februar 2025 sendte vi et veiledningsbrev til andre tilbydere av «kjøp nå betal senere»-tjenester. Der veiledet vi om kravene som gjelder for slike tjenester i finansavtaleloven. Som følge av spørsmål fra bransjen sendte vi et oppfølgende veiledningsbrev i mars. For å undersøke om de som hadde fått brevene hadde innrettet seg etter loven, ba vi om opplysninger fra åtte næringsdrivende. Vi ba blant annet om dokumentasjon på hvilke opplysninger forbrukerne får før de inngår avtalen, opplysninger om kredittvurderinger



med mer. Deretter hadde vi en kontrollaksjon i desember der vi undersøkte dokumentasjonen vi fikk fra de næringsdrivende. Planen er å følge opp disse funnene i 2026.

Oppfølging av næringsdrivende som finansieres gjennom lån fra forbrukere

Høsten 2024 fattet vi midlertidig forbudsvedtak mot to eidsutviklingsselskaper, etter at vi hadde fått tips om at disse selskapene ble finansiert gjennom private innlånere. I bytte mot disse lånene skulle långiverne få månedlige utbetalinger av renter. Grunnen til at vi tok opp disse sakene er at selskapene ikke ga forbrukerne god nok informasjon om risikoen for å tape pengene de lånte til selskapet, hvis selskapet skulle gå konkurs.

Det ene selskapet klaget på vedtaket vårt. Markedsrådet behandlet vedtaket i april 2025, og opprettholdt vedtaket. I høst sendte vi pålegg om opplysninger til dette selskapet. I brevet ba vi blant annet om opplysninger om hvordan selskapet fulgte opp og sikret sine egne løfter om sikkerhet for pengene forbrukerne låner til selskapet.

Det andre selskapet ba selv om veiledning. I juni hadde vi et veiledningsmøte der vi tok opp enkelte krav i markedsføringsloven vi mente selskapet fortsatt brøt. Selskapet fulgte veiledningen vår, og vi avsluttet derfor saken mot dette selskapet.



Fellessamling med Kontaktpunktet.



Workshop om åpenhetsloven i Bergen 6. og 7. mai 2025

Sak mot selskap som solgte forsikring uten godkjenning fra Finanstilsynet

I vår tok vi opp sak mot et selskap som sendte ut markedsføring per post, med tilbud om bilgaranti til bileiere som nybilgarantien nylig hadde gått ut for. Markedsføringen var utformet som en faktura. For forbrukere så dette ut som en regning for en avtale de allerede hadde inngått. Ved å betale fakturaen inngikk de faktisk en avtale, og ble bundet til denne avtalen.

Vår vurdering var at selskapet i realiteten solgte forsikring, og ikke en garanti. Derfor trengte de også tillatelse fra Finanstilsynet. Dette formidlet vi til selskapet, og vi varslet også Finanstilsynet. I brevet vi sendte til selskapet påpekte vi også en rekke andre brudd på markedsføringsloven.

I desember påla Finanstilsynet selskapet å stanse virksomheten, fordi de ikke hadde tillatelse til å drive forsikringsvirksomhet.

Åpenhetsloven

I 2025 har Forbrukertilsynet jobbet bredt med åpenhetsloven:

- ➔ Vi har utviklet veiledningen, både gjennom våre nettsider og gjennom våre fysiske kurs.
- ➔ Vi har jobbet med flere enkeltsaker og kontrollert generell etterlevelse av loven.
- ➔ Vi har bidratt i Barne- og familiedepartementets arbeidsgruppe for evaluering av loven.
- ➔ Vi har deltatt på en rekke arrangementer for å bidra til økt oppmerksomhet og forståelse av loven.

Helt siden før loven trådte i kraft har det vært stor etterpørsel etter veiledning om loven. Vi har derfor utviklet veiledningen på våre nettsider med eksempler og praktisk informasjon om hvordan virksomhetene kan etterleve loven. Vi har også prioritert fysiske kurs. I 2025 har vi arrangert tre slike kurs. Kursene er videreutviklet fra tidligere arran-

gementer og skjedde i samarbeid med FUTURE-PROOF (kurs i Bergen) og Kontaktpunktet for ansvarlig næringsliv (kurs i Bergen og Oslo). Kurset i Oslo høsten 2025 var rettet mot virksomheter som hadde mer erfaring med åpenhetsloven, og temaet var interessentdialog. Vår erfaring, og de tilbakemeldingene vi har fått, er at kursene har stor nytteverdi for virksomhetene som deltok. Kursene gir dem en arena for å avklare forventninger til arbeidet med tilsynsmyndigheten. Samtidig får de anledning til å utveksle erfaringer med andre virksomheter i samme situasjon.

I 2025 har Forbrukertilsynet fattet avgjørelser i flere enkeltsaker. I dette arbeidet er det ofte nødvendig å utrede spørsmål loven reiser og kompliserte faktiske forhold. I sakene vi behandlet var det spørsmål om hvem som er omfattet av loven, omfanget av plikten til å utføre aktsomhetsvurderinger, samt hvordan informasjonskrav skal besvares. Det er omfattende og krevende å klarlegge grensene for lovens plikter og rettigheter, men dette arbeidet er helt nødvendig for å sikre god veiledning og korrekt håndheving.

Vi har også i 2025 samarbeidet med Kontaktpunktet for ansvarlig næringsliv, særlig for å sørge for ensartet tolkning av OECDs retningslinjer for flernasjonale selskaper. Vi hadde blant annet en fellessamling der vi diskuterte faglige problemstillinger.

I 2024 varslet vi seks virksomheter om overtredelsesgebyr for manglende redegjørelse for aktsomhetsvurderingene i både 2023 og 2024. I februar 2025 fattet Markedsrådet vedtak om å oppheve Forbrukertilsynets vedtak om overtredelsesgebyr for to brudd på reglene om informasjonskrav. Markedsrådet mente det var usikkert om to brudd var tilstrekkelig. Derfor valgte vi i 2025 å frafalle varslene mot de nevnte virksomhetene, hvor alle varslene gjaldt to brudd på regelverket.

Sommeren 2025 kontrollerte vi om virksomheter etterlevde redegjørelsesplikten. Etter dette har vi hatt individuell og konkret oppfølging av flere virksomheter for å sørge for at

de følger loven. Vi har også oppdatert den generelle veiledningen med hva virksomhetene må være oppmerksomme på.

Da åpenhetsloven ble vedtatt ble det slått fast at den skulle revideres etter noe tid. Dette arbeidet har Barne- og familiedepartementet fortsatt på i 2025 og det sammenfaller i stor grad med implementeringen av EUs aktsomhetsdirektiv.

Forbrukertilsynet deltar i arbeidsgruppen for dette revisjonsarbeidet. Vi har gitt innspill til rapportene departementet har bestilt som en del av kunnskapsinnhenting, samt til evalueringsrapporten som ble publisert i juni 2025. Norge var tidlig ute med åpenhetsloven i 2022. Derfor har det vært stor internasjonal interesse for arbeidet vårt når EUs aktsomhetsdirektiv nå skal implementeres. Vi har derfor blant annet deltatt på møter i OECD for å lære og utveksle erfaringer.

Det har gjennom 2025 vært stadig utvikling i prosessen knyttet til endringer i aktsomhetsdirektivet. Vi har derfor prioritert deltakelsen i arbeidet med lovrevisjonen og kontakten internasjonalt.



Et av innleggene vi har lagt ut på LinkedIn.



Dagligvaremarkedet

I supplerende tildelingsbrev nr. 3 for 2025 datert 13.06.2025, fikk Forbrukertilsynet i oppdrag å prioritere tilsyn med priser, kampanjer og prismarkedføring i dagligvaremarkedet.

For å svare på dette oppdraget har vi gjennomgått alle relevante tips vi har fått det siste året. Basert på dette, og egne observasjoner, jobber vi med hvordan vi skal følge opp aktørene i dagligvaremarkedet. Vi vil iverksette konkrete tiltak i løpet av 2026.

Internasjonalt arbeid

Nordisk samarbeid

På nordisk direktørmøte i Karlstad i august ble det diskutert hvilken rolle forbrukermyndighetene kan spille i utforming og implementering av forbrukerpolitikk og lovgivning.

Der ble det også bestemt at det skulle etableres en ny nordisk arbeidsgruppe for politikk og strategi som skal bidra til mer samordnet og effektiv forbrukerpolitikk.

En del av det nordiske arbeidet er å delta og lede digitale møter i saksbehandlergruppene gjennom året. Vi leder gruppene for digitale spørsmål og villedende miljøpåstander. Vi deltar i gruppene for prisinformasjon, finansielle tjenester og markedsføring rettet mot barn. Forbrukertilsynet deltok også på nordisk saksbehandlermøte i Helsinki i oktober. Der hadde vi blant annet ansvar for temaet digitale rettigheter.

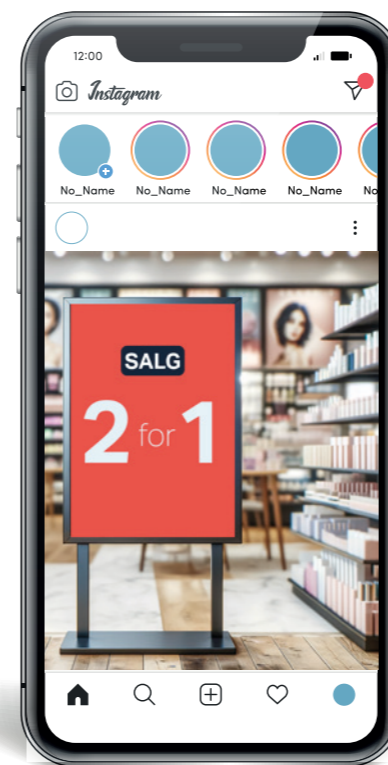
CPC

Vi har fortsatt å styrke det internasjonale arbeidet vårt utover oppgavene vi er forpliktet til gjennom Consumer Protection Cooperation Network (CPC), og som er regulert i CPC-forordningen. I 2025 har vi særlig prioritert arbeid med digitale rettigheter og bærekraft. Vi har også arbeidet med spørsmål og enkeltsaker som gjelder pris og netthandel. Vi har også deltatt på en rekke aktiviteter i regi av CPC-nettverket og styrket kompetansen på tvers i virksomheten.

ICPEN

Forbrukertilsynet har deltatt aktivt i det internasjonale nettverket International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN). Fram til sommeren 2025 ledet vi en arbeidsgruppe knyttet til «online gaming». Hovedformålet vårt har vært å øke kunnskapen om problemstillinger i spillmarkedet blant myndighetene i andre land. Slik kan flere myndigheter håndheve disse problemstillingene. Vi deltok også i ICPENs sweep om spill og mobilspill. Dette har gitt oss verdifull erfaring til vårt arbeid med spill i CPC og i samarbeidet med Lotteri- og stiftelsestilsynet og Medietilsynet.

Vi har også deltatt i arbeidsgruppen om bærekraft.



Et av innleggene om pris vi har lagt ut på Instagram.

Fram til Den dominikanske republikk overtok presidentskapet i ICPEN, var Forbrukertilsynet medlem i rådgivningsgruppen for presidentskapet til USA.

I mai 2025 deltok vi på vårkonferansen i Washington D.C. Temaet for konferansen var digitale tilsynsverktøy, og både bevisinnhenting, oppbevaring og analyse stod på agendaen.

Andre områder vi har prioritert i 2025

Pris

Vi får svært mange henvendelser om ulovlig prismarkedføring. Dette er derfor et område vi har valgt å prioritere, til tross for at det ikke er særskilt nevnt i tildelingsbrevet.

Vi gjennomførte en varslet kontroll i forbindelse med Black Friday 2024 hvor vi undersøkte salgsmarkedføringen fra et utvalg aktører. Det resulterte i et varsel om overtredelsesgebyr og orienteringsbrev til ca. 70 aktører i klesbransjen. I juni 2025 fattet vi vedtak mot en av aktørene. Vedtaket er påklaget og skal behandles av markedsrådet i februar 2026.

I februar 2025 mottok Forbrukertilsynet en rekke henvendelser fra næringsdrivende om prisverktøyet Google Automated Discount (GAD). Vi forstod at dette var på vei til å bli det dominerende markedsføringsverktøyet særlig innenfor kosmetikkbransjen. Det var behov for en rask avklaring fra Forbrukertilsynet før dette utviklet seg videre. Vi måtte derfor vurdere hvordan verktøyet fungerer, og om det var lov å bruke verktøyet.

Fra mars 2024 til juni 2025 fikk vi

201 tips

om dagligvarebransjen

Etter flere møter med næringsdrivende og egne vurderinger konkluderte vi med at bruken av GAD slik den fungerte på dette tidspunktet var ulovlig. Dersom næringsdrivende brukte GAD, ville de bryte kravene i prisopplysningsforskriften § 9a. Vi publiserte informasjon om dette på våre nettsider, gikk ut med pressmelding og oppdaterte prisveilederen om dette. Vi har også blitt invitert inn på flere arenaer for å snakke om GAD. På bakgrunn av vår konklusjon har Google gjort endringer i verktøyet. Vi jobber med hvordan disse endringene vil påvirke vår vurdering av verktøyet. Konklusjonen på dette vil komme i 2026.

På bestilling fra departementet har vi hjulpet Mattilsynet med å skrive høringsnotat til forskrift til ny matsvinnlov. Her har vi laget forslag til forskriftsbestemmelse om plikt til nedprising og aktiv markedsføring av varer med kort holdbarhet. Dette arbeidet blir trolig ferdigstilt våren 2026.

Bolig

Det har skjedd flere regelendringer på boligområdet de siste årene. Derfor har vi valgt å revidere veilederen vår for markedsføring av bolig. Denne er mye brukt av bransjen, og sikrer korrekt markedsføring av bolig. Vi vil publisere ny veileder i starten av 2026. Vi har fortsatt god dialog med Eiendom Norge og NEF. Disse organisasjonene representerer bransjen, og har bidratt med innspill til veilederen. Vi har også tatt opp enkeltsaker på bakgrunn av tips.

Pyramidespill

Vi samarbeider tett med Økokrim, Skatteetaten og Finanstilsynet for å se nærmere på mulig ulovlig pyramidespill. Vi ser at det er vanskelig for én aktør å avdekke om vi står overfor pyramidespill eller om det foregår lovlig salg av varer eller tjenester. Dette er enklere å avgjøre i fellesskap. Derfor er det viktig å samarbeide for å stoppe og forebygge rekruttering til pyramidespill. Dette samarbeidet fortsetter i 2026.

Løpende avtaler

Veldig mange varer og tjenester dagens forbrukere betaler for, er regulert av løpende avtaler. Det gjelder blant annet forsikring, lån, strøm, telefonabonnement, abonnement på digitale strømmetjenester og mye annet. En utfordring med slike løpende avtaler er at næringsdrivende forbeholder retten til ensidig å endre avtalen. For at forbrukerne skal kunne ta informerte valg, er det viktig at de næringsdrivende varsler forbrukerne om endringene tydelig og tidsnok. Kun da kan forbrukerne bestemme om de vil godta de nye vilkårene, eller si opp avtalen og bytte leverandør.

De fleste forbrukere som eier bil, har en bombrikke (AutoPass). I 2025 tok vi opp sak med landets største AutoPass-utsteder. Vi mente selskapet ga forbrukerne uklare informasjon om at de doblet prisen for abonnementsavtalen. Selskapet innrettet praksisen sin etter at vi tok opp sak. Saken fikk stor oppmerksomhet, og vi håper at saken bidrar til at andre næringsdrivende som tilbyr løpende avtaler, gir klar og tydelig informasjon til kundene sine når de endrer løpende avtaler. Dette er et område vi vil følge med på framover.



Abonnementsfeller

Mange næringsdrivende selger varer og tjenester til forbrukere via abonnementer. Ved å abonnere, påtar forbrukerne seg økonomiske forpliktelser over tid. Derfor er det svært viktig at næringsdrivende følger reglene for markedsføring og salg til forbrukere.

Vi har derfor tatt opp flere saker om såkalte abonnementsfeller, hvor vi mener forbrukere ikke får god nok informasjon om at de faktisk tegner et abonnement. De blir dermed lurt inn i det vi kan kalle en abonnementsfelle. Derfor har vi blant annet tatt opp sak mot en stor aktør for salg av kosttilskudd på nett, og fattet vedtak mot et selskap som selger tannblekingsprodukter. Vedtaket ble opprettholdt av Markedsrådet.

Denne saken gir viktige avklaringer om de strenge kravene som gjelder ved markedsføring av abonnementsavtaler for forbrukere. Den vil dermed få betydning for det videre arbeidet vårt mot abonnementsfeller.

Brukeromtaler

Det kan være vanskelig å nå fram i jungelen av reklame på nett og i sosiale medier. Vi har sett at mange næringsdrivende forsøker å skille seg ut med påstander som kan virke for gode til å være sanne. Ofte presenterer de utelukkende positive påstander om varens egenskaper og effekt. Kombinert med det som framstår som reelle brukertaler, kan slike påstander ha stor innvirkning på forbrukernes kjøpsbeslutninger.

Vi fattet derfor forbudsvedtak med tvangsmulkt mot et selskap som selger tannblekingsprodukter. I denne saken slo vi ned på både abonnementsfeller, bruk av udokumenterte påstander og villedende bruk av brukertaler. Selskapet brøt forbudsvedtaket, og vi ila selskapet en tvangsmulkt på kr 1,8 millioner. Våre vedtak ble opprettholdt av Markedsrådet. Saken gir viktige avklaringer for det videre arbeidet vårt for å stoppe villedende påstander og brukertaler i reklame.

Villedede markedsføring i boligalarmbransjen

Flere forbrukere har tipset oss om villedende markedsføring, og lang oppsigelsestid hos flere aktører i boligalarmbransjen. Derfor tok vi opp sak våren 2025 mot tre sentrale aktører som tilbyr boligalarm til forbrukere. I sakene tok vi blant annet opp villedende markedsføring, urimelige avtalevilkår, brudd på reservasjonsretten mot telefonsalg og dørsalg og manglende kontaktopplysninger på aktørenes nettsider.

I etterkant av dette har vi hatt dialog og gitt veiledning til selskapene, for å bidra til at de innretter seg etter loven.

RK1	Tallet på saker tatt opp med næringsdrivende på prioriterte områder, jf. listen over.	71
RK2	Tallet på saker tatt opp med næringsdrivende totalt.	170
RK3	Tallet på orienteringsbrev og veiledninger på prioriterte områder.	206
RK4	Tallet på orienteringsbrev og veiledninger totalt.	309
RK5	Antall vedtak varslet og fattet med tvangsmulkt og lovbruddsgebyr på prioriterte områder.	7
RK6	Antall vedtak varslet og fattet med tvangsmulkt og lovbruddsgebyr totalt.	11

Tips om markedsføring rettet mot barn:



1. Markedsføring til barn / skjult reklame / konkurranser **288 tips**
2. Russ **16 tips**
3. Manglende / dårlig merking av reklame på sosiale medier **111 tips**
4. Reklame som når barn og unge **97 tips**
5. Sosiale medier: Tiktok **56**, Instagram **105**, Snapchat **33**, Facebook **176**, Sosiale medier **70**, Youtube: **8**

I alt mottok vi

6429

tips i 2025



Tvisteløsning

I 2025 har tvisteløsningsavdelingen hatt som mål å redusere ventetiden for meklingsaker. Vi måtte også sørge for å holde restansesituasjonen for Forbrukerklageutvalgets saker stabil. Dette har vi i stor grad lyktes med. I løpet av 2025 gikk ventetiden for meklingsaker vesentlig ned, samtidig som vi i holdt restansene for Forbrukerklageutvalgets saker på et nivå som var i tråd med prognosene våre. Innføringen av gebyrordningen sommeren 2024, kan ha vært en medvirkende årsak til at ventetiden for meklingsaker har gått ned.

Etter en lengre periode med reduksjon i bemanningen, kunne avdelingen i løpet av året ønske velkommen til 21 nyansatte. Det innebærer en stor innsats å ta imot og lære opp et så stort antall ansatte ved kontorstedene våre. Vi er svært fornøyde med hvordan våre erfarne ansatte har bidratt med sin kunnskap og erfaring, og sørget for at de nyansatte ved utgangen av året allerede er fullt operative meklere og vedtaksskrivere.

2025 var også året hvor digital meklings ble satt i full drift. I løpet av året ble det gjennomført digitale meklingsmøter i rundt 100 tvistesaker. Et flertall av meklere våre har nå fått erfaring med å mekle i digitale møter. Vår erfaring så langt er at dette er en effektiv måte å løse sakene på.

Mekling i Forbrukertilsynet

Styringsparameter	Resultatkrav	Resultat
S1. Andel saker som er løst eller avsluttet som følge av meklings og veiledning fra Forbrukertilsynet.	R1. 70 %	78 % av saker som har gjennomført meklingsløpet
S2. Saksbehandlingstid	R2. Meklingen skal være avsluttet innen 90 dager. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges, jf. forbrukerklage-loven § 12.	33 dager gjennomsnittlig meklings-tid
S3. Gjennomsnittlig total behandlingstid for klagesakene, regnet fra sakene kommer inn til de er løst eller avsluttet.	R3. Behandlingstiden skal ved utgangen av 2025 ikke overstige 120 dager.	311 dager gjennomsnittlig total behandlingstid

¹Tallgrunnlaget bygger i hovedsak på saker behandlet i Forbrukertilsynets nye saksbehandlingssystem. Av 7 433 avsluttede saker i 2025 ble 127 behandlet i det tidligere systemet og er derfor holdt utenfor beregningene av saksbehandlingstid, da nødvendig data-grunnlag ikke foreligger.

	Rapporteringskrav	Resultat
RK7	Antall mottatte meklingsaker til Forbrukertilsynet	6 148
	Antall meklingsaker avsluttet i Forbrukertilsynet	7 433*
RK8	Antall meklingsaker behandlet/meklet i Forbrukertilsynet (innenfor og utenfor området for Forbrukerklageutvalget)	4 270
	Antall meklingsaker behandlet/meklet i Forbrukertilsynet innenfor området for Forbrukerklageutvalget	3 908
	Antall meklingsaker behandlet/meklet i Forbrukertilsynet utenfor området for Forbrukerklageutvalget	362
RK9	Rapportering iht. § 8 i forskrift til forbrukerklage-loven	Se egen tabell

* 43 % av sakene Forbrukertilsynet har avsluttet, er avsluttet uten at meklings er fullført. Av disse sakene ble

- 36 % avsluttet fordi behandlingen ble avbrutt, se rapportering jf. § 8 i forbrukerklageforskriften bokstav d
- 5 % henvist til riktig organ fordi de falt utenfor vårt saksområde
- 2 % avvist, se rapportering jf. § 8 i forbrukerklageforskriften bokstav c

Rapportering jf. § 8 i forbrukerklageforskriften for meklings sakene i Forbrukertilsynet ²	Resultat
a. antall mottatte klager og hva de gjaldt	6 148 saker
Biler og andre transportmidler	34 %
Elektroniske produkter (inkludert IKT-produkter)	15%
Varer til bolig	14 %
Håndverkertjenester	12 %
Klær og fritidsartikler	12 %
Andre saker	8 %
Personlig pleie	4 %
c. antall avviste klager, og hvordan de avviste klagene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene	150 saker
Forbrukerklage_loven § 9 a – Klageren har ikke forsøkt å løse saken direkte med motparten	1 %
Forbrukerklage_loven § 9 b – Klagen er useriøs eller grunnløs	39 %
Forbrukerklage_loven § 9 c – Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol	55 %
Forbrukerklage_loven § 9 f – Saken lar seg ikke behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet	2 %
Forbrukerklage_loven § 9 g – klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd	3 %
d. prosentandel avbrutte klagebehandlinger	36% ³
e. prosentandel av klagesaker som har endt med en minnelig løsning	40% ⁴
f. gjennomsnittlig saksbehandlingstid – beregnet fra mottak til avslutning av sak	
Gjennomsnittlig meklingsstid – beregnet fra meklingsstarten til avslutning av sak jf. Forbrukerklage_loven § 12	33 dager
§ 8 annet ledd – saksbehandlingstid etter forbrukerklage_loven § 12	
Antall klagesaker som vi behandlet innen 90 dager inkludert ventetid før fordeling til mekler	15 saker
Antall klagesaker som vi ikke behandlet innen 90 dager inkludert ventetid før fordeling til mekler	4 255 saker
Antall klagesaker som vi behandlet innen 90 dager ekskludert ventetid før fordeling til mekler	4 249 saker
Antall klagesaker som vi ikke behandlet innen 90 dager ekskludert ventetid før fordeling til mekler	21 saker
Antall klagesaker som fikk forlenget saksbehandlingstid	14 saker

³Andel av totalt avsluttede saker. Flertallet av sakene ble avbrutt fordi klager trekker saken.
⁴Andel av saker som har gått gjennom meklingsløpet.

Evalueringsrapport om Forbrukertilsynets effektivitet og forslag til forbedringstiltak

I 2024 var ventetiden før meklings sakene ble fordelt til mekler omtrent 9,5 måneder. Ved utløpet av 2025 var den redusert til rundt 6 måneder. Dette tilsvarer en reduksjon på 37%. Restansene for meklings saker er redusert med 36 %, fra 4 408 saker ved utgangen av 2024 til 2 839 saker ved utgangen av 2025.

Forbrukertilsynet mottok 6 148 meklings saker i 2025. Dette er en nedgang på 26 % sammenlignet med 2024. Nedgangen må ses i sammenheng med innføringen av gebyr for meklings 1. juli 2024. Etter Forbrukertilsynets vurdering bidro gebyrordningen til færre innkomne saker, særlig i den første tiden etter innføringen. Samtidig kan lang ventetid i deler av perioden også ha gjort det mindre attraktivt å sende inn meklings saker.

Resultatkravet for 2025 var at gjennomsnittlig total behandlingstid for klagesaker ikke skulle overstige 120 dager ved utgangen av 2025. Resultatet ble 311 dager i gjennomsnitt. Resultatet er basert på behandlingstiden for alle saker som er behandlet i løpet av 2025. Gjennomsnittet trekkes opp av ventetiden på sakene som ble behandlet i første halvår. Restansene er redusert gjennom hele året, men det var først i fjerde kvartal vi så en merkbar effekt på ventetiden. Avviket må også ses i sammenheng med overgangen til nytt saksbehandlingssystem i perioden 2024–2025. Dette har i en overgangsfase påvirket leveransene. Leveransene ble styrket i løpet av tredje tertial, men effekten av dette forventes først å bli synlig i 2026.

Samtidig viser tallene for 2025 at saksbehandlingen etter oppstart av meklings i all hovedsak skjer innenfor lovpålagte frister. Den gjennomsnittlige meklingsstiden var 33 dager. Antall saker som ikke ble behandlet innen fristen på 90 dager ble redusert fra 285 saker i 2024 til 21 saker i 2025. Det tilsvarer en nedgang på 93 %. Forbedringen henger sammen med bedre systemstøtte i det nye saksbehandlingssystemet. Dette bidrar til økt etterlevelse av lovens saksbehandlingstid.

Forbrukertilsynet vil også fremover arbeide med forbedring og effektivisering av arbeidsmetodene. I 2026 vil det blant annet være fokus på videreutvikling av digital meklings.

Forbrukerklageutvalget

Styringsparameter	Resultatkrav	Resultat
S3. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid regnet fra klage er forkynt til vedtak er sendt til forkynning.	R3. Under tre måneder	Tall foreligger ikke ⁵

⁵I 2025 har det ikke vært mulig å rapportere på behandlingstid i Forbrukerklageutvalget. Dette skyldes overgangen mellom saksbehandlingssystemer i løpet av året. Om lag halvparten av sakene ble behandlet i tidligere system, hvor vi ikke lenger har tilgang til nødvendige data, mens resterende saker ble behandlet i nytt system som ennå ikke har vært tilrettelagt for korrekt uttrekk av behandlingstid. Arbeid med å etablere pålitelig rapportering i nytt system pågår og er høyt prioritert hos oss.

Rapporteringskrav	Resultat
RK10. Antall innkomne saker til Forbrukerklageutvalget	713 saker
RK11. Antall saker forberedt til Forbrukerklageutvalget	493 saker
RK12. Antall saker avgjort av Forbrukerklageutvalget	479 saker
Antall saker formelt avsluttet i Forbrukerklageutvalget	543 saker
RK13. Antall prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget	3 saker
RK14. Rapportering iht. § 8 i forskrift til forbrukerklage_loven	Se egen tabell.

Rapportering iht. § 8 i forbrukerklageforskriften for Forbrukerklageutvalgets saker	Resultat
a. antall mottatte klager og hva de gjaldt	713 saker
Biler og andre transportmidler	52 %
Håndverktjenester	14 %
Varer til bolig	12 %
Klær og fritidsartikler	10 %
Elektroniske produkter (inkludert IKT-produkter)	9 %
Andre saker	4 %
c. antall avviste klager, og hvordan de avviste klagene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene	28 saker
Første ledd f) klagen reiser bevissspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling	18 %
Første ledd g) klagen ikke lar seg behandle uten at behandlingen i særlig grad går utover Forbrukerklageutvalgets effektivitet	0 %
Første ledd h) fristen for å klage er oversittet	57 %
Annet ledd a) saken ikke hører under Forbrukerklageutvalgets virkeområde	14 %
Annet ledd b) saken er ikke meklet i Forbrukertilsynet	0 %
Annet ledd d) klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd	0 %
Annet ledd e) en av partene ikke er prosessdyktig og ikke har lovlig stedfortreder, jf. tvisteloven kapittel 2	11 %
d. prosentandel avbrutte klagebehandlinger, og årsaken til det, hvis slik informasjon foreligger	15 %*
*Sakene ble avbrutt fordi partene har inngått forlik, trukket saken fra behandling eller fordi en av partene er gått konkurs.	
e. prosentandel av klagebehandlingsresultater til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt klagesaker som har endt med en minnelig løsning	
Medhold til forbruker	36 %
Delvis medhold	4 %
Ikke medhold til forbruker	17 %
f. gjennomsnittlig saksbehandlingstid	Tall foreligger ikke

*Forbrukerklageutvalget behandler saker mellom forbruker og næringsdrivende, og mellom to forbrukere. Det er kun i saker mellom forbruker og næringsdrivende at vi kan si noe om andelen klagebehandlingsresultater som er til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende.

Evaluering av Forbrukerklageutvalgets effektivitet og forslag til forbedringstiltak

Restansene for Forbrukerklageutvalgets saker økte med rundt 220 saker i 2025. Det tilsvarer en økning på 36 %. Ved årsskiftet hadde utvalget en restanse på 851 saker. Ventetiden før saksforberedelsen starter økte med om lag fire måneder.

Forbrukerklageutvalget mottok 713 saker i 2025. Dette er en nedgang på 32 % sammenlignet med 2024. I samme periode behandlet utvalget 479 saker, noe som utgjør en reduksjon på 33 % sammenlignet med året før.

Resultatene er i hovedsak i tråd med forventningene i tertialrapport for andre tertial 2025. I løpet av året ble det brukt betydelige interne ressurser på overføring av saker fra gammelt til nytt saksbehandlingssystem. I perioden fra mars til juni 2025 ble det derfor forberedt få nye saker. Dette har hatt stor innvirkning på utviklingen i restanser, ventetid og antall behandlede saker.

I løpet av høsten 2025 ble det iverksatt tiltak for å forbedre restansesituasjonen og redusere ventetiden. Vi omdisponerte blant annet interne ressurser fra meklingsarbeid til vedtaksarbeid. Det vil ta noe tid før effekten av tiltakene blir synlig, og vi følger utviklingen tett.

Kvalitet på saksbehandlingen for Forbrukerklageutvalget

I 2025 har Forbrukertilsynet fått gode tilbakemeldinger fra Forbrukerklageutvalgets medlemmer og ledergruppe. Utkastene til vedtak holder gjennomgående høy kvalitet og er godt tilrettelagt for effektiv behandling i utvalget.

Felles utfordringer og problemer

Abonnementsavtaler og avtaleinngåelse basert på mangelfull informasjon

Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget mottar mange klagesaker om abonnementsavtaler der forbrukerne ikke forsto hva slags avtale de egentlig inngikk. Såkalte «abonnementsfeller» er dermed fortsatt et gjennomgående og vedvarende problem.

Mange av klagesakene i 2025 dreier seg om abonnement hvor markedsføringen fremhever økonomiske fordeler ved oppstart, som gratis perioder, lav introduksjonspris eller «prøvepakker», uten at bindingstid, løpende betalingsforpliktelser eller oppsigelsesvilkår kommer tilstrekkelig tydelig frem. Mange forbrukere oppgir at de ikke har forstått at de har inngått en løpende avtale, eller at avtalen har en viss varighet eller bindingstid. I noen av sakene er forbruker og næringsdrivende også uenige om det i det hele tatt er inngått en avtale.

Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget mottar fortsatt mange liknende klager mot samme næringsdrivende. Fordi vi ikke har hjemmel for gruppebehandling, må vi behandle sakene individuelt. Også når både faktum og rettslige spørsmål i stor grad er sammenfallende. Dette gjelder blant annet abonnementsaker.



Dette er ressurskrevende og kan gi lange behandlingstider. Vi trenger derfor mer hensiktsmessige ordninger for samlet behandling. Forbrukertilsynet vil i tråd med tildelingsbrevet for 2026 arbeide videre med å vurdere aktuelle løsninger.

«Dropshipping»

Forbrukertilsynet har fortsatt utfordringer med netthandelsaker hvor det er vanskelig for forbrukeren å skjønne hvem den reelle avtaleparten er. Når kredittytterne også i begrenset grad bidrar i mekling, trekker sakene ut i tid. I mange tilfeller må vi sende sakene videre til Forbrukerklageutvalget.

Forebygging, informasjonsarbeid og videre utvikling

Flere av de systematiske problemene som er beskrevet ovenfor, peker på behovet for mer forebygging og målrettet informasjon, både overfor forbrukere og næringsdrivende. Mange tvister kunne vært unngått gjennom klarere og mer tilgjengelig informasjon om avtalevilkår, abonnementsordninger og forbrukerrettigheter.

Forbrukertilsynet vil i tråd med tildelingsbrevet for 2026 utrede mulige løsninger for mer samlet behandling av liknende saker innenfor gjeldende regelverk, og vurdere behovet for eventuelle regelverksendringer. Vi kartlegger også om Forbrukerklageutvalgets myndighetsområde kan og bør utvides. Kan det for eksempel være mulig å gi utvalget kompetanse til å avgjøre tvister om kjøp av forbrukertjenester i tillegg til håndverkertjenester? Slike saker utgjør en del av tvistene knyttet til abonnementsfeller. En utvidelse kan gjøre det mulig å håndtere slike saker mer helhetlig og effektivt.

Vi ønsker også å samarbeide tettere på tvers mellom tvist- og tilsynsavdelingen om forebyggende tiltak, blant annet gjennom veiledning, bransjerettet informasjon og opplysningsarbeid.

I hvilket omfang har resultatet av klagebehandlingen blitt etterlevd?

Det er ikke mulig å måle hvorvidt resultatene av klagebehandlingen faktisk blir etterlevd. Vedtakene fra Forbrukerklageutvalget er rettslig bindende, hvis ikke en av partene bringer saken inn for domstolene. Henvendelser fra tingrettene, tyder på at i underkant av 3 % av vedtakene blir

behandlet i domstolene. Det kan forekomme saker vi ikke har kjennskap til, da partene selv kan oversende saksdokumenter til domstolen.

Dersom en av partene ikke etterlever et rettskraftig vedtak, kan motparten kreve at namsmyndighetene tvangsinnriver kravet. Partene rapporterer ikke tilbake til Forbrukerklageutvalget om vedtakene blir etterlevd. Vi kan derfor ikke si i hvilket omfang resultatene fra Forbrukerklageutvalget blir etterlevd.

Det er heller ikke mulig å måle etterlevelsen av avtalene som inngås gjennom mekling i Forbrukertilsynet. Partene rapporterer ikke om avtalene gjennomføres. Vårt inntrykk er likevel at de fleste avtalene blir etterlevd, siden svært få ber om ytterligere hjelp etter at partene har inngått avtale.

Deltagelse i nettverk av klageorganer for behandling av klagesaker over landegrensene

Både tvisteløsningsavdelingen i Forbrukertilsynet og Forbruker Europa deltok på Consumer Summit i regi av EU-kommisjonen i Brussel i 2025. Temaet var en bedre fremtid for forbrukerne. Viktige punkter på agendaen var den økende risikoen ved netthandel og grensekryssende e-handel, den avgjørende rollen håndheving spiller for å opprettholde forbrukerregelverket, og hvordan vi kan forme et trygt digitalt marked for unge forbrukere.

Opplærings- og kompetansetiltak

Vi har videreført opplærings- og kompetansetiltakene vi har gjennomført tidligere år, som Tvisteløsningskonferanse, fagkalender, faggruppe- og fagutvalgsmøter, plenumsmøter og metode- og utviklingssamling. Også i 2025 har vi gjennomført fagdag med Forbrukerklageutvalgets leder Trygve Bergsåker på tvisteløsningskontorene. I tillegg har flere av meklerne våre deltatt på utvalgsmøter i Forbrukerklageutvalget. Vi har også hatt deltakere på Meklingskonferansen og Masterclass i mekling i regi av Juristenes Utdannings-senter.



I 2025 har vi fokusert på digital mekling i opplærings- og kompetansetiltakene. Dette har blant annet skjedd gjennom interne workshops, fagdag om digital mekling med rollespill, samt hospitering mellom kontorsteder for erfaringsdeling og opplæring. Det er etablert individuelle og gruppevise mål knyttet til gjennomføring av Teams-mekling, og opplæringsplanen er revidert for å inkludere dette.

Mot slutten av 2024 og gjennom 2025 ble det ansatt mange nye saksbehandlere i Forbrukertilsynet, også på tvisteløsningsavdelingen. Forbrukertilsynet har derfor gjennomført en felles fysisk nyansattdag på hovedkontoret, og flere felles kompetansetiltak.

Meklere og vedtaksskrivere, herunder Forbrukerklageutvalget og Forbruker Europa, har også fått opplæring i det nye saksbehandlingssystemet.

Tvisteløsningskontoret i Tromsø har videreført samarbeidet med NAV gjennom «Helse i arbeid». I 2025 ble det gjennomført samlinger med temaene psykisk helse og arbeid samt muskel- og skjelettplager og arbeid.

Twistesaker i 2025



Vi løste
6148
saker i 2025

- 1. Biler og andre transportmidler **34 %**
- 2. Elektroniske produkter (inkludert IKT-produkter) **15%**
- 3. Varer til bolig **14 %**
- 4. Håndverkertjenester **12 %**
- 5. Klær og fritidsartikler **12 %**
- 6. Andre saker **8 %**
- 7. Personlig pleie **4 %**

Forbruker Europa

Kommunikasjonsoppgavene var et viktig satsningsområde for Forbruker Europa i 2025. Vi utviklet en kommunikasjonsstrategi, og vi jobbet målrettet for å nå ut til både en eldre aldersgruppe og de aller yngste forbrukerne. Vi så ganske raskt at dette ga resultater, og vi vil fortsette dette viktige arbeidet også framover.

Hovedoppgaver

Forbruker Europas hovedoppgaver er nedfelt i føringer fra EU-kommisjonen. Formålet med all vår aktivitet er å møte kommisjonens krav om en enhetlig standardisert tjeneste med høy kvalitet innenfor rådgivning og mekling.

Forbruker Europa skal

- ➔ veilede forbrukere og mekle i grenseoverskridende forbrukersaker
- ➔ støtte gjennomføring og håndhevelse av forbrukerrettigheter
- ➔ delta aktivt i ECC-nettverkets aktiviteter
- ➔ samarbeide med interessenter, næringsdrivende og nemnder
- ➔ utarbeide rettighetsinformasjon
- ➔ markedsføre Forbruker Europa, resten av ECC-nettverket og andre tvisteløsningsorganer for forbrukere i Norge

Gjennom 2025 har vi arbeidet med å oppdatere og forbedre saksbehandlingsrutiner, saksbehandlings- og opplæringsverktøy for å profesjonalisere virksomheten ytterligere og styrke det enhetlige tilbudet til europeiske forbrukere.

Ressurser

I 2025 disponerte Forbruker Europa til sammen litt over fire årsverk, mot fem i 2024. Disse ressursene inkluderer medarbeidere som arbeidet med saksbehandling og rådgivning i enkeltsaker, kommunikasjonsrådgiver, seniorrådgiver og direktør. Vi hadde i tillegg to studenter i 30 % stilling tilgjengelig en stor del av året.

Resultater

I 2025 mottok Forbruker Europa 2 808 saker mot 2016 saker i 2024. Dette tilsvarer en økning på 39 %. De siste årene har Forbruker Europa sett en jevn økning i saksinngangen. Denne utviklingen samsvarer med økning i saksinngangen i resten av ECC-Nettverket. Vi forventer at dette vil øke også i 2026.

I 2025 ble 50 % av sakene løst til fordel for forbruker, og 90 % av forbrukerne var fornøyde med tjenesten vi leverte. Gjennom mekling hos Forbruker Europa fikk forbrukere tilbake 2 millioner NOK fra næringsdrivende i 2025.

Forbruker Europa har en egen veiledningstjeneste på telefon. Mange av sakene til Forbruker Europa starter som rådgivingssaker via denne tjenesten. I 2025 holdt vi telefonlinjen åpen mandag til torsdag fra klokken 10-14. Vi mottok 1157 telefonsamtaler i løpet av året.

Hva gjelder sakene?

Mange av sakene Forbruker Europa mottok gjaldt reise. Blant annet fikk vi mange saker knyttet til flyreiser, hotellovernattinger og leiebil. Vi ser også en økning i klager mot bookingplattformer. Her blir forbrukerne ofte en kasteball mellom bookingplattformen og leverandøren når det oppstår problemer. Vi mottok også mange saker knyttet til nettkjøp. Blant annet fikk vi mange spørsmål om angre-rett og problemer tilknyttet useriøse næringsdrivende. Et eksempel på dette er problemer med dropshipping.

En annen problemstilling vi så mye av i 2025, er såkalte «abonnementsfeller». Her forklarer forbrukerne at de aldri har bundet seg til en avtale eller fått opplyst at de har inngått et abonnement. Likevel mottar de betalingskrav som ofte følges opp med aggressive innkrevingsmetoder fra utenlandske aktører. Særlig gjelder dette innen områder som bilverdivurdering, helsevurderinger og dating-nettsider. Flere av sakene tvisteløsningsavdelingen i Forbrukertilsynet nevner i sin rapportering over, er også relevante for Forbruker Europa.

I 2025 fikk Forbruker Europa et økende antall saker fra mindreårige forbrukere knyttet til ulike problemstillinger på nett. Blant annet handlet sakene om ulike abonnementstjenester de hadde inngått utilsiktet, for eksempel ulike abonnement for opprettelse av CV. Andre saker gjaldt netthandel fra useriøse aktører og problemer knyttet til spilltjenester. Det kunne for eksempel dreie seg om utestengelse fra spill eller chattefunksjoner eller kjøp i app. Vi har blant annet opplevd at stadig flere yngre personer kontakter oss etter å ha blitt utestengt fra chatteplattformer for gaming som for eksempel Discord.

Samarbeid med utenomrettslige tvisteløsningsorgan for forbrukersaker

Føringene fra EU-kommisjonen tilsier at samarbeid mellom ECC-nettverket og nasjonale tvisteløsningstilbud på forbrukerområdet kommer til å bli viktigere framover. ECC-kontorene er foreslått som nasjonale kontaktpunkt for tvisteløsningsorgan for forbrukersaker.

50%
av sakene løst
til fordel for
forbruker

90%
av forbrukerne
var fornøyd
med tjenesten
vi leverte

For å møte forventningene fra EU-kommisjonen framover og gjennomføre samarbeidsoppdraget som ligger i Forbruker Europas mandat har Forbruker Europa jobbet tettere sammen med tvisteløsningsavdelingen i Forbrukertilsynet. Vi har faste deltagere i alle viktige samarbeidsarenaer i avdelingen

Nettverksaktiviteter

Gjennom 2025 har Forbruker Europa deltatt på flere ulike møter i ECC-nettverket. Vi deltok blant annet på:

- ➔ direktørmøter
- ➔ nettverksdag («Cooperation Day»)
- ➔ nordisk-baltisk møte
- ➔ nordisk møte
- ➔ kommunikasjonsworkshop med fokus på å optimalisere nettsidene for KI-søk

EU-kommisjonen følger kontinuerlig med på hvordan forbrukerrettighetene blir ivaretatt, både i de ulike tilknyttede landene og på tvers av ECC-nettverket. Informasjonen brukes blant annet for å undersøke behovet for ny eller oppdatert lovgivning. Vi har på forespørsel sendt inn aktuell informasjon om forbrukerutfordringer og det norske regelverket på området.

Kommunikasjonsarbeid i Forbruker Europa

I juli 2025 fikk Forbruker Europa ansatt en kommunikasjonsmedarbeider som jobber 100% med kommunikasjonsoppgaver. Hun har blant annet laget en publiseringsstrategi og postepan for både Facebook og Instagram, og bidratt til å gjøre oss mer synlige i sosiale medier.

Vi startet også arbeidet med å tilpasse nettsiden til AI-søk (fra SEO til GEO), i tillegg til å publisere nytt innhold på nettsiden.

Arbeidet hittil har resultert i at Forbruker Europa har nådd et nytt og bredere publikum. Dette kan vi se på økningen vi har hatt etter at kommunikasjonsmedarbeideren startet:

- ➔ Fra 11 700 til 106 700 visninger på Facebook
- ➔ Fra 703 til 134 900 visninger på Instagram
- ➔ Økning i engasjement (likes, kommentarer og delinger) på Facebook fra 232 til 1700
- ➔ Økning i engasjement (likes, kommentarer og delinger) på Instagram: fra 30 til 3000

Kommunikasjonsmedarbeideren har også gått inn i en skrivegruppe som leverer tekst til bruk for hele nettverket og artikler som publiseres på ECC-Net sin felles nettside <https://www.eccnet.eu/>. Dette er en ny og verdifull oppgave for oss, og i tråd med forventningene fra EU-kommisjonen.



Hvalsafari: Under nordisk møte på Island hadde Forbruker Europa en frikveld som de brukte til å dra på hval-safari med danske kollegaer.



Møte i Brussel: Samling med direktører fra hele nettverket for å møte EU-kommisjonen og markere ECC-nettverkets 20-årsjubileum.



Over: Cooperation Days: Samling i København med hele nettverket for å sette fokus på hvordan ECC-Net forblir sterkt og relevant mot 2030.



Venstre: Nordisk møte på Island: Oppdateringer fra hvert land, spesielle prioriteringer, prosjekter for de neste årene og søknad for 2026-27 til EU-kommisjonen



Økning i engasjement

232 ➔ 1700



Økning i engasjement

30 ➔ 30 000

Kommunikasjon

Kommunikasjonsarbeidet i Forbrukertilsynet er basert på statens kommunikasjonspolitikk og vår egen kommunikasjonsstrategi.

Gjennom god og helhetlig kommunikasjon skal Forbrukertilsynet

- gjøre det enkelt for forbrukerne å ta informerte valg
- legge til rette for at næringsdrivende kan gjøre rett
- synliggjøre Forbrukertilsynets rolle, ansvar og arbeid
- bygge intern kultur og felles identitet

Prioriterte områder

I 2025 har kommunikasjonsenheten prioritert å styrke internkommunikasjonen i organisasjonen, videreutvikle Reklameskolen og forbedre de skriftlige veilederne våre. Vi har også tatt en stor del av ansvaret for årsrapporten, bidratt aktivt til arbeidet med barneprojektet, og jobbet for å bli mer synlige i sosiale medier. I tillegg har vi jobbet kontinuerlig med å forbedre nettsidene våre, og vi har brukt en god del tid på mediekontakt.

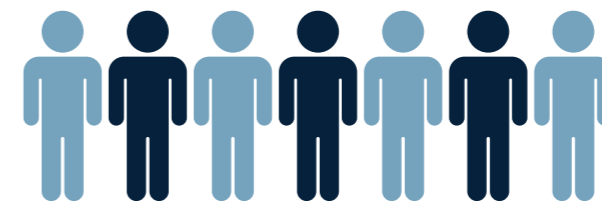
Naturlig nok har vi også gjennomført en rekke kommunikasjonstiltak knyttet til Forbrukertilsynets satsningsområder; barn og unge, digitale tjenester og varer, strøm, finansielle tjenester, åpenhetsloven. Vi har bidratt med kommunikasjon rundt flere internasjonale samarbeidsprosjekter, og har også vært sterkt involvert i samarbeid med andre etater her i Norge.

Andre prosjekter

Forbrukertilsynet har hatt hovedansvaret for kommunikasjonen knyttet til pyramidespillprosjektet vi har sammen med blant andre Økokrim. I denne sammenheng har vi kommunisert aktivt i sosiale medier for å forebygge verving til ulovlige pyramidespill. Sammen med tilsynsavdelingen har vi blant annet laget og publisert to korte videoer, som forklarer hva folk må være på vakt mot.

I forbindelse med slukkingen av 2G-nettet, har kommunikasjonsenheten vært med i en arbeidsgruppe som skulle identifisere og forebygge konflikter og problemer mellom forbrukere og næringsdrivende. God informasjon om hva de næringsdrivende må informere om, og hva forbrukerne må passe på, har vært viktig for å forebygge unødvendige klagesaker til tvisteløsningsavdelingen.

7 ansatte



1340

mediehendelser

471 376

besøk på forbrukertilsynet.no

147 390

sidevisninger av temasider



1447

medieoppslag



Nyhetsbrev

3109

abboneneter



92%

økning på rekkevidde



90%

økning på rekkevidde

Styring og kontroll i virksomheten

Beredskap

I 2024 ble det utarbeidet et helhetlig beredskapsplanverk, herunder beredskapsplan og plan for håndtering av ulike IKT-sikkerhetshendelser. I 2025 har vi revidert dette planverket. Fokus for dette arbeidet har vært planen for hvordan vi kan fortsette å levere gode tjenester hvis samfunnskritisk infrastruktur faller bort. Den største innsatsen i år har vært knyttet til implementering av planverket i virksomheten. Vi har lært opp personer med roller i beredskapsarbeidet, både sentralt og lokalt, og hatt skrivebordsøvelser hvor vi har diskutert ulike scenarier.

I tillegg har vi arrangert en intern fagdag om beredskap for alle ledere og verneombud. Vi gikk gjennom beredskapsplanen, og hadde diskusjonsøvelser. Delta-kerne fikk også en introduksjon til risiko- og sårbarhetsanalyser, et viktig verktøy i beredskapsarbeidet.

Diskusjonsøvelsene har vist at mange i organisasjonen er lite kjent med operativt beredskapsarbeid. Øvelsene har også vist at vi trenger å trene mer på reelle hendelser. Siden planverket er nytt, må det implementeres trinnvis. Vi må først gå gjennom roller, ansvar og organisering. Deretter kan vi arrangere, øvelser basert på definerte scenarier.

I framtida vil vi arrangere øvelser knyttet til områder hvor ROS-analysen har identifisert høy risiko.

Det er viktig at øvelsene involverer flere deler av virksomheten, ikke bare de som har formelle roller i beredskapsarbeidet.

Personell

31.12.2025 hadde Forbrukertilsynet totalt 142 ansatte. 91 av disse var ansatt ved hovedkontoret i Porsgrunn, 27 i Tromsø, 20 i Stavanger og 4 i Longyearbyen. Det er en økning fra 130 på samme tid i 2024. Formålet med den økte bemanningen har hovedsakelig vært å håndtere restanser. Vi har også styrket satsingen på digitalisering. Gjennomsnittsalderen i 2025 var 37 år. Gjennomsnittlig ansiennitet var 4,7 år.

Rekruttering

Forbrukertilsynet ansatte 10 menn, og 22 kvinner i 2025, fordelt på 32,3 stillinger. Ved utgangen av året hadde vi 138 fast ansatte og 4 midlertidig ansatte. Kjønnbalansen er skjev, med 96 kvinner (67,61%) og 46 menn (32,39%).

Turnover

I 2025 hadde Forbrukertilsynet en turnover på 16,1 %. Det er en økning fra 11,45 % i 2024.

Sykefravær

Akkumulert sykefravær i 2025 var 7,3 % mot 7 % i 2024. Alle ledere følger opp sykemeldte ansatte, og det er høyt fokus på å få ansatte enten helt eller delvis tilbake så fort som mulig. Vi tilrettelegger for dette der det er behov for det.

IA-avtalen

Vi jobber aktivt for å sikre god dialog med alle sykemeldte. Der det er behov, tilrettelegger vi både fysisk på arbeidsplassen og gjennom fleksible løsninger som hjemmekontor, tekniske hjelpemidler og tilpasset arbeidstid. Bedriftshelse-tjenesten (BHT) blir koblet på ved behov. HR hjelper lederne med oppfølgingsarbeidet når det er aktuelt. Vi ser et potensial for å redusere sykefraværet gjennom fortsatt tett oppfølging, forebyggende tiltak og tilrettelegging.

Alle ansatte har tilgang til relevant informasjon og rutiner gjennom personalhåndboken. Nyansatte får informasjon om rutiner og tiltak rundt sykefravær i programmet for nyansatte og «velkommen til oss-dagen».

Arbeidsmiljø

Alle avdelinger har utarbeidet tiltak og handlingsplaner basert på medarbeiderundersøkelsen (MUST) i 2024. Toppledergruppen og arbeidsmiljøutvalget (AMU) følger opp disse tiltakene jevnlig. Eksempler på tiltak er kompetanseutvikling, leder- og kollegastøtte og medbestemmelse. Vi har også tatt opp temaer fra medarbeiderundersøkelsen på avdelings- og landssamlinger. Vi har etablert flere arbeidsgrupper som skal bidra til å beholde ansatte og sikre gode tjenester til innbyggerne. En egen gruppe har utviklet samtalemetodikk for å styrke mestring, bygge felles kultur og heve kompetansen i fellesskap. Arbeidet med MUST og «En bra dag på jobb» har tydeliggjort hvordan effektiv organisering, aktiv ledelse og reell medvirkning virker sammen for å skape et godt arbeidsmiljø. Strukturen i prosessene skal sikre at både ledelse og ansatte får et økt eierskap til prosessene.

Vi er ikke i mål, men arbeidet er godt i gang. Flere konkrete resultater er allerede synlige. Oppfølgingen gjennom hele 2024 og 2025 viser at vi er i ferd med å løfte arbeidsmiljøet gjennom systematisk arbeid, organisering av oppgaver og tydeligere forventninger til ledere og medarbeidere.

MUST - Medarbeiderundersøkelsen i staten:

Vi gjennomførte Medarbeiderundersøkelsen i Staten (MUST) i 2024. Dette er et forskningsbasert digitalt verktøy som kartlegger blant annet jobbkrav, rolleavklaring, samarbeid, mening og ledelsesforståelse. Resultatene fra MUST har fungert som grunnlag for utviklingsarbeidet vårt gjennom både 2024 og 2025. Vi har spesielt lagt vekt på organisering av arbeid, ledelse og ansattes medvirkning.

Parallelt har alle avdelinger jobbet aktivt med «En bra dag på jobb». Dette er et prosessverktøy som skal legge til rette for dialog mellom ansatte og ledelsen ved hjelp av korte, tematiske filmer, strukturerte møter og håndterbare handlingsplaner. Dette arbeidet er integrert med MUST tiltakene for å adressere reelle utfordringer i arbeidsmiljøet – alt fra arbeidsflyter og informasjon til sosial støtte og rolleavklaring.

Gjennom året har avdelingene kartlagt sine spesifikke behov og etablert tiltak og handlingsplaner. Noen av tiltakene er allerede implementert og evaluert, andre er i aktiv utvikling og enkelte tiltak gjenstår. Basert på resultatene fra medarbeiderundersøkelsen og foreslåtte tiltak etter «en bra dag på jobb», har vi hatt et tydelig fokus på kompetanseutvikling som et sentralt tiltak. Vi har blant annet gjennomført felles opplæring og informasjonsaktiviteter for å styrke avdelingene og øke forståelsen av utviklingen i forbrukersektoren. Målet er bedre samarbeid på tvers av avdelinger, økt opplevelse av mestring i arbeidshverdagen og en felles forståelse av behovet for utvikling og endring fremover.

Tilbakemeldingskultur har vært et gjennomgående tema i arbeidet med tiltak etter MUST. Alle avdelinger har løftet dette på avdelingssamlinger, og fokuserer nå på mer strukturerte tilbakemeldingsprosesser. Dette er nå tydeligere integrert i både medarbeidersamtaler og utviklingssamtaler.

Vi har etablert en egen arbeidsgruppe som har utviklet en samtalemetodikk for hele virksomheten. Formålet er å styrke opplevelsen av mestring hos ansatte, fremme kulturell samhandling og øke kvaliteten på dialogen med ulike parter i Forbrukertilsynets arbeid. Dette skal bidra til å bygge fellesskap, engasjement og en felles kultur.

Forbrukertilsynet har begynt å jobbe med tillitsreformen. Vi har etablert en egen arbeidsgruppe som ser på hvordan vi kan styrke medbestemmelse, kompetanse og langsiktig engasjement blant de ansatte. For å øke tilliten befolkningen har til oss, arbeider Forbrukertilsynet systematisk med å sikre et godt arbeidsmiljø, utvikle og beholde kompetente medarbeidere og rekruttere nødvendig kompetanse. Godt lederskap, aktivt medarbeideransvar og høyt fokus på kvalitet og leveranser er sentrale forutsetninger i dette arbeidet. Å jobbe med tillit er en langsiktig satsning og det pågående arbeidet legger grunnlaget for sterk intern tillit og solid oppgaveløsning.

Inkludering

Vi jobber aktivt med å fremme inkludering og mangfold når vi rekrutterer nye ansatte. I alle stillingsutlysninger skriver vi eksplisitt at vi oppfordrer kandidater med nedsatt funksjonsevne, innvandrerbakgrunn og hull i CV til å søke.

I 2025 har vi hatt en positiv utvikling når det gjelder ansettelser av ansatte med innvandrerbakgrunn. Totalt har vi hatt 14 registrerte søkere med innvandrerbakgrunn, og vi har ansatt fire.

Vi har mottatt seks søknader fra kandidater med hull i CV. Én er ansatt.

Vi har hatt fem søkere med registrert nedsatt funksjonsevne. Disse søkerne



ble ikke ansatt, fordi andre søkere hadde bedre kompetanse og var bedre egnet. Vi vil fortsette å arbeide aktivt for å nå målene om økt inkludering og mangfold i vår virksomhet.

IT-drift og IT-sikkerhet

Styrket kapasitet og redusert sårbarhet

Forbrukertilsynet har i 2025 styrket driftsmiljøet ved å ansette en IKT-rådgiver. Dette har redusert sårbarheten vi tidligere hadde med kun én driftsansvarlig. Det har også gjort oss mindre avhengige av eksterne konsulenter. Den nye rådgiveren har verdifull kompetanse, særlig innen klienthåndtering og enhetsikkerhet. Vi fortsetter også å samarbeide med Porsgrunn videregående skole om utplassering av praksiselever. Dette samarbeidet gir elevene arbeidserfaring og innblikk i våre rutiner og arbeidsoppgaver.

Sikkerhet og infrastruktur

I møte med et skjerpet digitalt trusselbilde har vi prioritert sikring av endepunkter og infrastruktur høyt. Mot slutten av 2024 ble det gjennomført en sårbarhetstest av interne og eksterne systemer. Gjennom 2025 har vi jobbet systematisk med å lukke avvikene som ble avdekket. Vi prioriterte de mest kritiske sårbarhetene først. Samtidig har vi fortsatt moderniseringen av infrastrukturen: Flere tjenester er migrert til skyen, og vi arbeider kontinuerlig med å redusere antallet lokale servere og tjenester.

Digital kompetanse og KI

For å sikre god informasjonsflyt og sikkerhet har vi i 2025 gjennomført kurs i dokumenthåndtering og effektiv bruk av SharePoint og Teams. Vi har ryddet opp i gamle verktøy, og tatt i bruk ny funksjonalitet. Vi har etablert interne retningslinjer for bruk av kunstig intelligens (KI), med fokus på personvern, kvalitetssikring og datasikkerhet. Vi har også begynt å teste KI-funksjonalitet i Microsoft Office-produktene.

Kunstig intelligens i saksbehandling

Mottakskontroll for tvisteløsning

I 2025 tok Forbrukertilsynet i bruk kunstig intelligens i mottakskontrollen for meklingsaker. KI-løsningen vurderer alle innsendte saksskjemaer og sorterer automatisk ut de sakene som med stor sannsynlighet faller utenfor Forbrukertilsynets ansvarsområde. Løsningen fungerer godt, og har erstattet den tidligere manuelle sorteringen i mottaket.

KI-løsningen erstatter kun det første trinnet i mottakskon-

trollen. Fortsatt kontrollerer en ansatt på Tvisteløsning usikre saker og avgjør om de skal sendes til behandling eller henvises til et annet organ. Til slutt blir saken enten henvist eller lagt i fordelingskø.

Lignende saker for tilsyn og tvisteløsning

Forbrukertilsynet tester også en løsning som skal gi saksbehandlere støtte ved å hente frem tidligere saker som kan være relevante for den saken de jobber med. KI-roboten analyserer informasjonen i skjemaet saken ble opprettet med, og foreslår fem saker den vurderer som like. Testingen har vist at grunnlaget i skjemaene alene ofte er for begrenset. Derfor er ikke alltid de foreslåtte tilstrekkelig sammenlignbare. Hvis vi skal ta løsningen videre må vi forbedre treffsikkerheten gjennom ytterligere kalibrering. Vi har ikke bestemt oss for om vi skal fortsette å bruke denne løsningen.

Forbrukertilsynet vurderer også andre KI-løsninger som kan gi større nytte i saksbehandlingen på sikt. Dette gjelder

blant annet muligheter for at KI kan støtte utfylling av interne vurderinger eller bidra med mer helhetlige oppsummeringer av informasjon. Slike løsninger kan bli vurdert dersom løsningen for «Lignende saker» ikke gir ønskede resultater, eller som tillegg til løsningene vi allerede har i bruk. Det videre arbeidet med disse mulighetene vil bli vurdert i 2026.

Systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturforavtrykk og energibruk

Forbrukertilsynets viktigste faktorer til klimagassutslipp skriver seg fra tre kilder:

Energibruk og våre kontorer

Forbrukertilsynet leier alle sine kontorfasiliteter, og er dermed prisgitt de energiløsningene huseierne har for sine bygg. I 2025 har vi ikke tatt opp muligheter for andre energiløsninger i våre lokaler.

Utslipp i forbindelse med reiser

Forbrukertilsynet er lokalisert fire steder. Tvisteløsningsavdelingen er dermed spredt på ulike steder i landet og er avhengig av reisevirksomhet for å sikre en god og balansert utvikling av tjenestenivået i avdelingen. Mange samhandlingsarenaer er flyttet over til elektroniske plattformer. Vi mener ikke det er hensiktsmessig å redusere den fysiske tilstedeværelsen ytterligere.

Bestilling og forbruk av varer

Forbrukertilsynet fortsetter å bestille miljømerkede varer der dette er tilgjengelig og sjeldnere leveranser til våre kontorer.

Reduksjon av konsulentbruken.

Mot slutten av 2025 avsluttet vi avtalen om konsulentbistand til ledelse av digitaliseringsprosjektet. Vi ønsker å bruke interne ressurser i større grad. Vi rekrutterer for å redusere behovet for å kjøpe eksterne utviklingstjenester til saksbehandlingsverktøyet vårt. Forbrukertilsynet har også i 2025 anvendt noe konsulentbistand til oppgaver der vi ikke har nok interne ressurser, for eksempel når det gjelder arbeidsrettslige tema.

Forbrukertilsynet har ikke egen kompetanse på anskaffelser i henhold til lov om offentlige anskaffelser. For enkelte anskaffelser er vi dermed avhengige av å kjøpe slike tjenester. Det kan være interessant å inngå et samarbeid med andre virksomheter om en delt ressurs innen anskaffelser. Vi vurderer dette nærmere. Det er heller ikke i år benyttet konsulenter til informasjons- eller holdningskampanjer.

Det heller ikke i år benyttet konsulenter til informasjons- eller holdningskampanjer.



Tilgang til data, datadeling og gjenbruk

I 2025 videreførte Forbrukertilsynet arbeidet med å styrke virksomhetens data-grunnlag som en del av digitaliseringsprosjektet. Målet er å sikre bedre innsikt i forbrukersektoren og legge til rette for datadrevet tjenesteutvikling både internt og i samarbeid med andre aktører.

Vi fortsatte å eksportere og analysere data fra saksbehandlingssystemet i Power BI, og tok i bruk Microsoft Fabric som ny felles dataplattform. Plattformen gir oss mulighet til å samle data fra flere interne kilder i én strukturert løsning, og danner grunnlaget for mer helhetlig og avansert analyse på sikt.

Dataplattformen legger også til rette for trygg deling av data mellom fagmiljøer og for potensielt fremtidig deling med eksterne samarbeidspartnere. Effekten av arbeidet merkes allerede ved at vi raskere kan levere statistikk og innsikt, for eksempel i forbindelse med pressehenvendelser. I tillegg har vi fått bedre oversikt over data som genereres i andre interne systemer, som telefonløsningen hos sentralbordet og medieloggen.

Dialogen og samarbeidet med Forbrukerrådet om datadeling og informasjonsflyt ble gjenopptatt i 2025 og videreføres fremover.

I 2025 har hovedprioriteten vært å skape bedre oversikt over virksomhetens interne datagrunnlag ved hjelp av de tilgjengelige verktøyene i Microsoft Fabric. Målet er at data som genereres i virksomheten i større grad skal brukes som beslutningsstøtte i ledelse, styring og prioritering.

Utfordringer for deling og gjenbruk av data

Arbeidet med deling og gjenbruk av data har i 2025 vært påvirket av to hovedutfordringer:

- ➔ Begrenset kapasitet i analyseenheten, noe som har redusert fremdriften på enkelte initiativ.
- ➔ Behov for økt kompetanse på dataplattform og datateknologi, inkludert arbeid med datamodellering, databehandling og datakvalitet. Overgangen til Microsoft Fabric stiller høyere krav til kunnskap om moderne dataplattformer, og kompetanseheving er derfor en pågående prosess.

Disse utfordringene er identifisert og tatt inn i handlingsplanen for videre utvikling på dataområdet.

Pågående arbeid og planer på dataområdet

I 2026 og videre vil vi blant annet fortsette å utvikle dataløsninger i Fabric for å sikre strukturert og langsiktig forvaltning av data. Vi vil også arbeide systematisk med datakvalitet og datastyring samt utnytte dataplattformen til å automatisere analyser og redusere manuelle prosesser, blant annet gjennom fremtidig bruk av maskinlæring.



Vi skal også bygge videre på kunnskapsgrunnlaget internt. Målet er at data på sikt kan være tilgjengelige eksternt innenfor gjeldende rammer. Som et ledd i dette, skal vi også videreføre samarbeidet med Forbrukerrådet og andre relevante aktører. Dette arbeidet skal bidra til en mer moden og datadrevet virksomhet. Vi ønsker å bruke data aktivt for å styrke både forbrukerrettighetene og Forbrukertilsynets samfunnsoppdrag.

Kravene i språklova

I 2024 lagde vi en egen plan for bruken av bokmål og nynorsk i sosiale medier. Denne planen viste seg å være et godt verktøy for å sikre kravet om minst 25% nynorsk i sosiale medier. Vi har derfor fortsatt å jobbe etter planen også i 2025. Dette fungerte godt, og den totale nynorskprosenten i de sosiale mediene våre i 2025 endte på 29,5.

På forbrukertilsynet.no er vi fortsatt et godt stykke unna å oppfylle kravet totalt. Når det gjelder nyhetsinnlegg publisert i 2025, har vi imidlertid fortsatt den gode utviklingen fra året før. Her endte vi på hele 31 %. Vi har også fortsatt å rydde i eldre innhold på nettsidene. Den endelige rapporten fra Språkrådet foreligger ikke ennå, men vi regner med at vi vil ha en høyere nynorskandel på nettsidene også totalt enn vi hadde i 2024.

Skjemaløsning på nynorsk

I 2024 tok vi i bruk et nytt saksbehandlingssystem (Insights), og en helt ny Min side-løsning. Skjemafunksjonene her ble bygd på bokmål først, og ved utgangen av 2024 var de fortsatt bare tilgjengelige i bokmålsversjon. I 2025 har vi fått plass nynorskversjoner, slik at alle skjemaene våre nå finnes i begge målformer.

Framtidsutsikter

Forbrukertilsynet går inn i en periode hvor endringstakten i markedene, teknologien og forbrukeratferden øker. De neste årene vil kreve et tilsyn som er mer forutseende, mer datadrevet og mer strategisk i prioriteringene. Vårt viktigste mål er å sikre at forbrukervernet står sterkt og at vi har et ansvarlig næringsliv også når markedene blir mer komplekse og krevende å regulere og håndheve.

Forbrukertilsynet må derfor fortsette å utvikle seg for å levere et effektivt, tilgjengelig og relevant tvisteløsningstilbud og tilsyn også i årene som kommer.

Et mer komplekst og krevende forbrukerlandskap

Forbrukernes utfordringsbilde blir stadig mer sammensatt. Markeder preges av manglende oversiktlig, kompliserte prismodeller, kombinasjonsprodukter og -tjenester, og et økende press fra kommersielle aktører som tar i bruk avanserte teknikker for å påvirke valg og adferd. Særlig gjelder dette digitale arenaer, hvor manipulerende design, algoritmestyrte innhold og kommersialisering gjør det krevende for forbrukerne å ta informerte beslutninger.

Internasjonalisering, språklige barrierer og større avstand til selgere gjør at nasjonale regelverk og tilsyn får mindre direkte gjennomslagskraft. Samtidig ser vi at mange forbrukere blir mer rettighetsbevisste. Det kan gi høyere forventninger til tvisteløsning, veiledning og håndheving.

Vi forventer også at økonomisk usikkerhet og pressede privatøkonomier kan påvirke forbrukeratferden. Flere kan bli utsatt for urimelige avtaler, aggressiv markedsføring, kredittbruk og økonomisk svindel.

Digitalisering som både mulighet og risiko

Digitaliseringen vil i økende grad definere utfordringene for forbrukerne og kravene til tilsynet. Store plattformsselskaper setter premissene for kommunikasjon, handel og markedsføring. Nye KI-baserte tjenester kan skape større avstand mellom forbruker og næringsdrivende, og utfordre forbrukernes tillit og orienteringsevne.

Forbrukertilsynet må derfor videreutvikle den digitale tilnærmingen vår. Det gjelder både tilsynsverktøy, metodikk og kompetanse. Gjennomføring av Digital Services Act (DSA), forventede regelendringer knyttet til KI og det generelle behovet for enklere å avdekke brudd på forbrukervernregelverket forsterker behovet for digitale systemer som støtter og effektiviserer arbeidet vårt. Dette kan være systemer som kan overvåke digitale markedsføringsformer, personaliserte tilbud og en-til-en kommunikasjon.

Barn og unge som satsingsområde

Barn og unge vil fortsatt være en prioritert målgruppe for oss. Økende reklametrykk i digitale kanaler, ulovlig markedsføring fra influensere, manipulerende design og kroppspress bidrar til at barn er spesielt sårbare. Samtidig øker datadrevne og målrettede reklameformer risikoen for utnyttelse.

Disse utfordringene må Forbrukertilsynet møte med målrettede tilsyn, veiledning og samarbeid med relevante aktører og myndigheter. Vi må også opprettholde og videreutvikle forebyggende tiltak som Reklameskolen og annet opplæringsmaterieell, og vurdere hvilke arenaer vi skal delta på for å være synlige for målgruppen. Samtidig forventer vi at nye virkemidler som 15-årsgrense for sosiale medier og bedre plattformregulering kan gi oss endret handlingsrom. Utviklingen av mer effektive tilsynsverktøy for å avdekke og håndtere ulovlig markedsføring for denne målgruppen blir et særskilt satsingsområde framover.

Organisasjonsutvikling for framtidens utfordringer

For å møte framtidens behov vil Forbrukertilsynet sette i gang et større organisasjonsutviklingsprosjekt i 2026. Målet er blant annet å sikre riktig kompetanse, styrke analysearbeidet og utvikle verktøy og systemer som gjør oss mer treffsikre. Vi må også se nærmere på hvilke saker vi går inn i, på hvilken måte og hvordan vi utnytter totalressursene våre.

Dette vil være avgjørende for å sikre et relevant og effektivt Forbrukertilsyn i møte med framtidens utfordringer.

Tvisteløsningstilbudet er en sentral del av forbrukervernet. Etter innføringen av klagegebyret falt saksinngangen, men vi ser nå en økning igjen. Sakene er også mer komplekse og krevende å behandle. Utfordringen framover blir å opprettholde kvalitet og håndteringstid, slik at tilbudet forblir relevant og tilgjengelig. Skal vi klare dette, må vi videreutvikle digital meklings, ta i bruk mer effektive saksbehandlingsmetoder, utrede og foreslå justeringer i regelverket, (blant annet mulighet for gruppebehandling og mer bruk av administrative avgjørelser), og utvikle nye verktøy.

Effektiv håndheving av tilsynssakene vi har til behandling vil være et nøkkelpunkt også framover. Forbrukertilsynet skal prioritere de sakene som har størst økonomisk, praktisk, sikkerhetsmessig og samfunnsmessig betydning. Vi skal bruke metoder og virkemidler som gir høyest mulig effekt. Overtredelsesgebyr vil fortsatt være et sentralt sanksjonsmiddel, for å sikre etterlevelse og allmennpreventiv effekt.

Det er nå gått fem år siden nyetableringen av Forbrukertilsynet. Etter mitt syn går vi inn i 2026 med et tydelig behov for modernisering, digital styrking og strategisk prioritering. Endringstakten i markedene krever et tilsyn som er fleksibelt, kunnskapsbasert og teknologisk oppdatert. Med riktige verktøy og kompetanse, og gjennom tydelig prioritering, vil Forbrukertilsynet etter mitt syn kunne fortsette å levere et sterkt og relevant forbrukervern i møte med framtidens utfordringer.

Endringstakten i markedene krever et tilsyn som er fleksibelt, kunnskapsbasert og teknologisk oppdatert.

Årsregnskap

Ledelseskommentarer

Formål

Forbrukertilsynet er en offentlig tilsynsmyndighet som er administrativt underlagt Barne- og familiedepartementet.

Bekreftelse

Forbrukertilsynet fører regnskap i samsvar med regelverk for statlig økonomistyring herunder statlige regnskapsstandarder (SRS). Regnskapet er avlagt etter bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv R-115 fra Finansdepartementet, og krav til Forbrukertilsynet i instruks om økonomistyring.

Jeg bekrefter at årsregnskapet gir et dekkende bilde av Forbrukertilsynets disponible bevilgninger og av regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Vesentlige forhold

Forbrukertilsynet har i 2025 disponert en samlet tildeling på kr 153 543 000. Tilsvarende tall for 2024 var på kr 142 742 000. Regnskapet summerer seg til 149 044 055 kroner

I tillegg disponerte Forbrukertilsynet en belastningsfullmakt på kapittel 0865 post 21 på sammen 1 052 175 kr.

Videre ble Forbrukertilsynet budsjettert med et tilskudd på 5 849 000 kroner på kapittel 3868. Merinntekten på kapittel 3868 ble 1 542 923 kroner.

Tildelinger Utgiftskapittel 0868

Tildelingsbrev 2025	141 212 000
Overført fra 2024	9 043 000
Tillegg vedr. lønnsopgjør -25	3 288 000
Sum tildelinger	153 543 000
<u>Sum utgifter</u>	<u>149 044 055</u>
Mindreutgift	4 498 945

Inntektskapittel 3868

Post 01 vedr. gebyrinntekter	3 000 000
Post 02 vedr. tilsk. Forbruker Europa	2 849 000
Sum tildelinger	5 849 000
<u>Sum inntekter</u>	<u>7 391 923</u>
Merinntekt	1 542 923

Turnover i Forbrukertilsynet ble 16% i 2025. Det er en økning fra tidligere. Andel unge arbeidstakere er høyt og det er ikke unaturlig at noen slutter for å fortsette karrieren andre steder. Vi erfarer enkelte utfordringer ved å rekruttere den ønskelige fagkompetansen. Allikevel har antallet ansatte økt igjennom året. Forbrukertilsynet har i 2025 omprioritert midler fra kjøpte digitaliseringsressurser til å ansette egne medarbeidere. I løpet av 2025 har vi rekruttert 22 dyktige fagfolk og økt kapasiteten i flere av virksomhetens avdelinger. Vi hadde 142 ansatte ved årets slutt, en økning på 9% fra året før.

Forbrukertilsynet fortsetter videreutviklingen av saksbehandlingssystemet som ble tatt i bruk i 2024. Investeringen i dette systemet er den klart største investeringen i virksomheten i 2025. Videreutviklingen har blitt gjort i et samarbeid mellom eksterne konsulenter og Forbrukertilsynets egne ansatte. Mange av disse har lagt ned et stort arbeid i løpet av året. Lønn og kostander til egne ansatte er ikke ført opp som investering i regnskapene.

Ut over dette har vi investert moderate beløp i fornying av nettverksutstyr og datamaskiner.

Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter regnskapet for Forbrukertilsynet. Årsregnskapet for 2025 er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2026. Årsrapporten vil bli publisert på Forbrukertilsynets hjemmeside innen 1. mai.

Porsgrunn



Bente Øverli, direktør



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 2025 og eventuelle 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) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet.
- d) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.

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 konsern-

konto. 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 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.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for «Samlet tildeling», men er omtalt i note B til bevilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet, og vises i kolonnen for «Regnskap».

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for «Samlet tildeling», men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for «Regnskap». De avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

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 rapportert som en inntekt til statsregnskapet og derfor ikke vist som inntekt i artskontorrapporteringen.

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

Virksomhetsregnskapet er satt opp i samsvar med de statlige regnskapsstandardene (SRS).

Åpningsbalanse

Ved utarbeidelse av åpningsbalansen er immaterielle eiendeler og varige driftsmidler verdsatt til gjenanskaffelsesverdi eller virkelig verdi. Finansielle anleggsmidler er verdsatt til virkelig verdi.

Gjenanskaffelsesverdi for en eiendel er det beløp det vil koste dersom eiendelen skulle anskaffes i dag, vurdert til samme kvalitet, standard og funksjonalitet som eksisterende eiendel.

Omløpsmidler er verdsatt til gjenanskaffelsesverdi eller virkelig verdi. Kortsiktig gjeld er verdsatt til pålydende.

Transaksjonsbaserte inntekter

Transaksjoner resultatføres til verdien av vederlaget på transaksjonstidspunktet. Inntekt resultatføres når den er opptjent. Inntektsføring ved salg av varer skjer på leveringstidspunktet hvor overføring av risiko og kontroll er overført til kjøper. Inntekter fra gebyrer inntektsføres på det tids-

punktet gebyret innbetales til vår bank. Salg av tjenester inntektsføres i takt med utførelsen.

Inntekter fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer

Inntekt fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres etter prinsippet om motsatt sammenstilling. Dette innebærer at inntekt fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres i takt med at aktivitetene som finansieres av disse inntektene utføres, det vil si i samme periode som kostnadene påløper (motsatt sammenstilling).

Bruttobudsjetterte virksomheter har en forenklet praktisering av prinsippet om motsatt sammenstilling ved at inntekt fra bevilgninger beregnes som differansen mellom periodens kostnader og opptjente transaksjonsbaserte inntekter og eventuelle inntekter fra tilskudd og overføringer til virksomheten. En konsekvens av dette er at resultat av periodens aktiviteter blir null.

Kostnader

Utgifter som gjelder transaksjonsbaserte inntekter kostnadsføres i samme periode som tilhørende inntekt.

Utgifter som finansieres med inntekt fra bevilgning og inntekt fra tilskudd og overføringer, kostnadsføres i samme periode som aktivitetene er gjennomført og ressursene er forbrukt.

Pensjoner

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

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

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

Leieavtaler

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

Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

Anleggsmidler er varige og betydelige eiendeler som disponeres av virksomheten. Med varige eiendeler menes eiendeler med utnyttbar levetid på 3 år eller mer. Med betydelige eiendeler forstås eiendeler med anskaffelseskost på 50 000 kroner eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger.

Kontorinventar og PCer med tilhørende skjerm med utnyttbar levetid på 3 år eller mer er balanseført som egne grupper.

Varige driftsmidler nedskrives til virkelig verdi ved endret anvendelse eller utnyttelse, dersom virkelig verdi er lavere enn balanseført verdi.

Egenutvikling av programvare

Kjøp av bistand til utvikling av programvare er balanseført. Utgifter vedrørende bruk av egne ansatte knyttet til applikasjonsutviklingsfasen ved utvikling av programvare, er ikke balanseført.

Investeringer i aksjer og andeler

Investeringer i aksjer og andeler er balanseført til kostpris på anskaffelsestidspunktet. Investeringer i aksjer og andeler er vurdert til laveste verdi av balanseført verdi og virkelig verdi. Dette gjelder både langsiktige og kortsiktige investeringer. Mottatt utbytte og andre utdelinger er inntektsført som annen finansinntekt.

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.

Beholdning av varer og driftsmateriell

Beholdninger omfatter varer for salg og driftsmateriell som benyttes i eller utgjør en integrert del av virksomhetens offentlige tjenesteyting. Innkjøpte varer er verdsatt til anskaffelseskost ved bruk av metoden først inn, først ut (FIFO). Beholdninger av varer er verdsatt til det laveste av anskaffelseskost og netto realisasjonsverdi. Beholdninger av driftsmateriell er verdsatt til anskaffelseskost.

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.

Valuta

Pengeposter i utenlandsk valuta er vurdert til kursen ved regnskapsårets slutt. Her er Norges Banks spotkurs per 31.12 lagt til grunn.

Statens kapital

Statens kapital utgjør nettobeløpet av virksomhetens eiendeler og gjeld, og fremgår i regnskapslinjen for avregninger i balanseoppstillingen. Bruttobudsjetterte virksomheter presenterer ikke konsernkontoene i Norges Bank som bankinnskudd. Konsernkontoene inngår i regnskapslinjen avregnet med statskassen.

Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

Gebyrinntekter i forbindelse med Forbrukertilsynets aktivitet og andre overføringer til staten presenteres etter samme prinsipp som de er bokført. Gebyrinntektene bokføres i den perioden innbetalingen kommer til Forbrukertilsynets bankkonto.

Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten presenteres etter kontantprinsippet.

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.

Virksomheten tilføres ikke likvider gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. For bruttobudsjetterte virksomheter nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto i Norges Bank ved overgang til nytt regnskapsår.

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2025

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling for 2025*	Regnskap per 31.12.2025	Merutgift (-) og mindreutgift
0868	Forbrukertilsynet, Driftsutgifter	01	Driftsutgifter		153 543 000	149 044 055	4 498 945
0865	Forbrukertpolitiske tiltak	21	Tilskudd til dekning av engangskostnader - Omorganisering forbrukerapparatet		1 052 175	1 050 083	2 092
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Nettoordning for mva i staten		0	4 977 299	
Sum utgiftsført					154 595 175	155 071 437	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling for 2025*	Regnskap per 31.12.2025	Merinntekt og mindreinntekt(-)	
3868	Forbrukertilsynet, Tilskudd	01	Diverse inntekter	3 000 000	2 552 976	-447 024	
3868	Forbrukertilsynet, Tilskudd	02	Tilskudd	2 849 000	4 838 947	1 989 947	
5309	Tilfeldige inntekter	29	Tilfeldige inntekter - ymse	0	232 114		
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift - Folketrygden		0	12 579 738	
Sum inntektsført					5 849 000	20 203 775	

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet **134 867 662**

Kapitalkontoer			
60049401	Norges Bank KK /innbetalinger		17 391 599
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger		-148 177 994
708068	Endring i mellomværende med statskassen		-4 081 266
Sum rapportert		0	

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet

		31.12.2025	31.12.2024	Endring
708068	Mellomværende med statskassen	-9 786 925	-5 705 658	-4 081 266

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
0868 01	9 043 000	144 500 000	153 543 000
0865 21	1 052 175		1 052 175

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 belastningsfullmakter	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 **
0868 01		4 498 945		4 498 945	1 989 947			6 488 893	7 677 150	6 488 893

*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 informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

**Se årlig rundskriv R-2 for mer informasjon om mulig overførbart beløp.

Note C Oversikt over binding på framtidige års bevilgninger

Avtaler om leie av kontorlokaler

Gjenværende varighet per 31.12.	Årlig leiebeløp	Av neste års bevilgning	Av senere års bevilgning	Samlet binding på framtidige års bevilgninger
Varighet inntil 1 år				0
Varighet 1-5 år	6 637 651	6 637 651	25 673 474	32 311 125
Varighet over 5 år	3 427 351	3 427 351	39 789 489	43 216 840
Totalt	10 065 002	10 065 002	65 462 963	75 527 965

Andre vesentlige leieavtaler*

Gjenværende varighet per 31.12.	Årlig leiebeløp	Av neste års bevilgning	Av senere års bevilgning	Samlet binding på framtidige års bevilgninger
Varighet inntil 1 år	27 856	2 786		2 786
Varighet 1-5 år	32 799	32 799	37 285	70 084
Varighet over 5 år				0
Totalt	60 655	35 585	37 285	72 870

Vesentlige avtaler om kjøp av tjenester

Gjenværende varighet per 31.12.	Årlig leiebeløp	Av neste års bevilgning	Av senere års bevilgning	Samlet binding på framtidige års bevilgninger
Varighet inntil 1 år		1 400 000		1 400 000
Varighet 1-5 år				0
Varighet over 5 år				0
Totalt	0	1 400 000	0	1 400 000

*Andre vesentlige leieavtaler gjelder kopimaskiner og vanddispensere

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2024

	31.12.2025	31.12.2024
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Innbetalinger fra gebyrer	2 505 056	932 475
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	4 838 947	3 420 259
Salgs- og leieinntekter	47 920	0
Andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	7 391 923	4 352 734

	31.12.2025	31.12.2024
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Utbetalinger til lønn	114 043 392	102 078 510
Andre utbetalinger til drift	31 478 337	27 548 959
Sum utbetalinger til drift	145 521 729	129 627 469
Netto rapporterte driftsutgifter	138 129 806	125 274 735

	31.12.2025	31.12.2024
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Innbetaling av finansinntekter	0	0
Sum investerings- og finansinntekter	0	0

	31.12.2025	31.12.2024
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Utbetaling til investeringer	4 572 409	5 663 265
Utbetaling til kjøp av aksjer	0	0
Utbetaling av finansutgifter	0	5 123
Sum investerings- og finansutgifter	4 572 409	5 668 388
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter	4 572 409	5 668 388

	31.12.2025	31.12.2024
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler **		
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)	232 114	215 062
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)	12 579 738	11 477 769
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)	4 977 299	4 427 116
Netto rapporterte utgifter på felleskapitler	-7 834 553	-7 265 716
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet	134 867 662	123 677 407

Oversikt over mellomværende med statskassen ***

	31.12.2025	31.12.2024
Eiendeler og gjeld		
Fordringer på ansatte	0	0
Kontanter	0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk	-4 556 521	-3 258 417
Skyldige offentlige avgifter	-48 682	-28 640
Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse ****	-2 125 174	-2 342 990
Mottatte forskuddsbetalinger	-3 056 547	0
Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m.)	0	-5 953
Differanser på bank og uidentifiserte innbetalinger	0	-69 658
Sum mellomværende med statskassen	-9 786 925	-5 705 658

* Disse overskriftene kan slettes om de ikke er aktuelle.

** Andre ev. inntekter/utgifter rapportert på felleskapitler spesifiseres på egne linjer ved behov.

*** Spesifiser og legg til linjer ved behov. Se veiledning over hva som skal inngå som en del av mellomværende med statskassen.

**** Pensjonstrekket i de ansattes lønn (2%) på konto 263 inngår også på denne linjen.

Resultatregnskap

	Note	31.12.2025	31.12.2024
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	142 339 803	129 889 052
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	3 013 947	2 890 259
Inntekt fra gebyrer	1	2 505 056	932 475
Salgs- og leieinntekter	1	47 920	0
Andre driftsinntekter	1	0	0
Sum driftsinntekter		147 906 726	133 711 787

	Note	31.12.2025	31.12.2024
Driftskostnader			
Varekostnader		0	0
Lønnskostnader	2	112 942 646	104 239 021
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	3 248 835	2 463 647
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	0	0
Andre driftskostnader	5	31 715 245	27 003 996
Sum driftskostnader		147 906 726	133 706 664
Driftsresultat		0	5 123

	Note	31.12.2025	31.12.2024
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	0	0
Finanskostnader	6	0	5 123
Sum finansinntekter og finanskostnader		0	-5 123
Resultat av periodens aktiviteter		0	0

Balanse

EIENDELER	Note	31.12.2025	31.12.2024
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Programvare og lignende rettigheter	3	7 593 462	6 953 663
Immaterielle eiendeler under utførelse	3	0	0
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		7 593 462	6 953 663
II Varige driftsmidler			
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	4	0	0
Maskiner og transportmidler	4	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	4 373 036	3 677 621
Anlegg under utførelse	4	0	0
Infrastruktureiendeler	4	0	0
<i>Sum varige driftsmidler</i>		4 373 036	3 677 621
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	10	0	0
Obligasjoner		0	0
Andre fordringer		0	0
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		0	0
Sum anleggsmidler		11 966 498	10 631 284
B. Omløpsmidler			
I Beholdning av varer og driftsmateriell			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	11	0	0
<i>Sum beholdning av varer og driftsmateriell</i>		0	0
II Fordringer			
Kundefordringer	12	0	0
Opptjente, ikke fakurerte inntekter	13	0	0
Andre fordringer	14	3 300 096	3 209 533
<i>Sum fordringer</i>		3 300 096	3 209 533
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Bankinnskudd	15	0	0
Kontanter og lignende	15	0	0
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		0	0
Sum omløpsmidler		3 300 096	3 209 533
Sum eiendeler drift		15 266 594	13 840 817
IV Fordringer vedrørende innkrevingsvirksomhet og andre overføringer			
Fordringer vedr. innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	8	0	0
<i>Sum fordringer vedr. innkrevingsvirksomhet og andre overføringer</i>		0	0
Sum eiendeler		15 266 594	13 840 817

Statens kapital og gjeld

	Note	31.12.2025	31.12.2024
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapi tal			
<i>Sum virksomhetskapi tal</i>		0	0
II Avregninger			
Avregnet med statskassen (bruttobudsjetterte)	7	-13 863 475	-10 187 406
<i>Sum avregninger</i>		-13 863 475	-10 187 406
Sum statens kapital		-13 863 475	-10 187 406
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelser			
Avsetninger langsiktige forpliktelser		0	0
<i>Sum avsetninger for langsiktige forpliktelser</i>		0	0
II Annen langsiktig gjeld			
Øvrig langsiktig gjeld		0	0
<i>Sum annen langsiktig gjeld</i>		0	0
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		3 508 786	3 964 590
Skyldig skattetrekk		4 556 521	3 258 417
Skyldige offentlige avgifter		1 676 791	1 869 290
Avsatte feriepenger		10 080 590	8 674 804
Mottatt forskuddsbetaling	13	3 056 547	0
Annen kortsiktig gjeld	16	6 250 833	6 261 122
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>		29 130 069	24 028 223
Sum gjeld		29 130 069	24 028 223
Sum statens kapital og gjeld drift		15 266 594	13 840 817
IV Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer			
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	9	0	0
<i>Sum gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer</i>		0	0
Sum statens kapital og gjeld		15 266 594	13 840 817

Note 4 Varige driftsmidler

	Tomter	Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l.	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	8 638 500	8 638 500
Tilgang i året	0	1 749 219	1 749 219
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0
Anskaffelseskost	0	10 387 720	10 387 720
Akkumulerte nedskrivninger 01.01	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	4 960 879	4 960 879
Ordinære avskrivninger i året	0	1 053 804	1 053 804
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0	0
Balansført verdi 31.12.2025	0	4 373 036	4 373 036

Note 5 Andre driftskostnader

	31.12.2025	31.12.2024
Husleie	8 466 366	8 178 408
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	0	0
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	2 859 513	2 660 256
Leie maskiner, inventar og lignende	4 449 855	3 388 389
Mindre utstyrsanskaffelser	537 928	305 825
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	127 602	33 336
Kjøp av konsulenttenester	5 812 395	3 713 291
Kjøp av andre fremmede tjenester	627 417	678 283
Reiser og diett	2 971 296	2 366 289
Tap og lignende	0	0
Øvrige driftskostnader	5 862 873	5 679 919
Sum andre driftskostnader	31 715 245	27 003 996

Tilleggsinformasjon om operasjonelle leieavtaler

Gjenværende varighet	Type eiendel					Sum
	Immaterielle eiendeler	Tomter, bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transportmidler	Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	Infrastruktur-eiendeler	
Varighet inntil 1 år				27 856		27 856
Varighet 1-5 år		6 637 651		32 799		6 670 450
Varighet over 5 år		3 427 351				3 427 351
Kostnadsført leiebetaling for perioden	0	10 065 002	0	60 655	0	3 427 351

Virksomheten har flere husleieavtaler med ulik varighet:

Porsgrunn: Kostnad: 5 175 767 kr, 5 års gjenværende varighet

Stavanger: Kostnad 1 662 305 kr, 10,8 års gjenværende varighet (forlenget i 2025)

Tromsø: Kostnad 1 461 884 kr, 4,4 års gjenværende varighet

Longyearbyen kontor: Kostnad 414 446 kr, 15,6 års gjenværende varighet

Longyearbyen boliger; 1 316 002 kr 14 års gjenværende varighet

Note 7 Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen (bruttobudsjetterte virksomheter)

A) Forklaring til at periodens resultat ikke er lik endring i avregnet med statskassen i balansen (kongruensavvik)

	31.12.2025	31.12.2024	Endring*
Avregnet med statskassen i balansen	-13 863 475	-10 187 406	-3 676 069

Bakgrunnen for at periodens resultat ikke er lik endring i avregnet med statskassen i balansen for bruttobudsjetterte virksomheter, er at konsernkontoene i Norges Bank inngår som en del av avregnet med statskassen i balansen. I tillegg hensyntas enkelte transaksjoner som ikke er knyttet til virksomhetens drift og transaksjoner som ikke medfører ut- eller innbetaling. Nedenfor vises de ulike postene som er grunnen til at endring i avregnet med statskassen i balansen ikke er lik periodens resultat.

Endring i avregnet med statskassen

Konsernkontoer i Norges Bank		
Konsernkonto utbetaling		-148 177 994
Konsernkonto innbetaling		17 391 599
Netto trekk konsernkonto		-130 786 395
Innbetalinger og utbetalinger som ikke inngår i virksomheten drift (er gjennomstrømningsposter)		
- Innbetaling innkrevingsvirksomhet og andre overføringer		0
+ Utbetaling tilskuddsforvaltning og andre overføringer		0
Bokføringer som ikke går over bankkonto, men direkte mot avregning med statskassen		
+ Inntektsført fra bevilgning (underkonto 1991)		142 339 803
- Gruppeliv/arbeidsgiveravgift (underkonto 1985 og 1986)		-12 811 852
+ Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift (underkonto 1987)		4 934 514
Andre avstemmingsposter		
Spesifikasjon av andre avstemmingsposter		0
Forskjell mellom resultatført og netto trekk på konsernkonto		3 676 069
Resultat av periodens aktiviteter før avregning mot statskassen		0
Sum endring i avregnet med statskassen *		3 676 069

*Sum endring i avregnet med statskassen skal stemme med periodens endring ovenfor.

Note 7 Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen (bruttobudsjetterte virksomheter)

B) Forskjellen mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2025	31.12.2025	
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
Immaterielle eiendeler og varige driftsmidler			
Immaterielle eiendeler	7 593 462	0	7 593 462
Varige driftsmidler	4 373 036	0	4 373 036
<i>Sum</i>	<i>11 966 498</i>	<i>0</i>	<i>11 966 498</i>
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
Andre fordringer	0	0	0
<i>Sum</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Omløpsmidler			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	0	0	0
Kundefordringer	0	0	0
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	0	0	0
Andre fordringer	3 300 096	0	3 300 096
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
Fordringer vedrørende innkreivingsvirksomhet og andre overføringer til staten	0	0	0
<i>Sum</i>	<i>3 300 096</i>	<i>0</i>	<i>3 300 096</i>
Langsiktige forpliktelser og gjeld			
Avsetninger langsiktige forpliktelser	0	0	0
Øvrig langsiktig gjeld	0	0	0
<i>Sum</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-3 508 786	0	-3 508 786
Skyldig skattetrekk og andre trekk	-4 556 521	-4 912 347	355 826
Skyldige offentlige avgifter	-1 676 791	-48 682	-1 628 109
Avsatte feriepenger	-10 080 590	0	-10 080 590
Mottatt forskuddsbetaling	-3 056 547	-3 056 547	0
Annen gjeld til ansatte	-3 478 661	0	-3 478 661
Avsatt pensjonspremie til SPK, arbeidsgiverandel	0	-1 769 348	1 769 348
Annen kortsiktig gjeld	-2 772 172	0	-2 772 172
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	0	0	0
<i>Sum</i>	<i>-29 130 069</i>	<i>-9 786 925</i>	<i>-19 343 144</i>
Sum	-13 863 475	-9 786 925	-4 076 550

Note 13 Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Mottatt forskuddsbetaling

Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordring)

	31.12.2025	31.12.2024
Aktivitet 1	0	0
Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter	0	0

Mottatt forskuddsbetaling (gjeld)

	31.12.2025	31.12.2024
Forbruker Europa	3 056 547	0
Sum mottatt forskuddsbetaling	3 056 547	0

Forbrukertilsynet mottok 3 056 547,35 kroner den 22. desember 2025 fra EU-kommisjonen. Dette er midler til drift av "Forbruker Europa" i 2026. Midlene ble satt på en balansekonto som mottatt forskuddsbetaling.

Note 14 Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2025	31.12.2024
Forskuddsbetalt lønn	0	0
Reiseforskudd	0	0
Personallån	0	0
Andre fordringer på ansatte	0	0
Forskuddsbetalte leie	1 414 617	1 392 619
Andre forskuddsbetalte kostnader	863 871	1 264 220
Andre fordringer	1 021 607	552 693
Sum andre kortsiktige fordringer	3 300 096	3 209 533

Note 16 Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2025	31.12.2024
Skyldig lønn	0	5 953
Annen gjeld til ansatte	3 478 661	2 866 121
Avsetning for lønnsoppgjør*	0	2 468 066
Påløpte kostnader	417 172	324 982
Avstemningsdifferanser ved rapportering til statsregnskapet	0	66 000
Avsatt pensjonspremie til SPK, arbeidsgiverandel	0	0
Annen kortsiktig gjeld	2 355 000	530 000
Sum annen kortsiktig gjeld	6 250 833	6 261 122

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



Forbrukertilsynet

www.forbrukertilsynet.no