

# FORBRUKEROMBUDET



**ÅRSRAPPORT 2015**

## Innhold

Del I Melding frå leiaren .....	4
Del II Introduksjon til verksemda og hovudtal.....	6
Omtale av FO og samfunnsoppdraget .....	6
Omtale av organisasjonen .....	7
Del III Aktivitetar og resultat dette året.....	10
1. Finansielle tenester:.....	11
2. Bustad: .....	12
3. IKT: .....	14
4. Fjernsal og direkte marknadsføring.....	16
Abonnementsfeller og saker etter angrerettlova.....	16
Enkeltsaker, telefonsal.....	17
Telefonsal generelt .....	18
Prosjekt e-handel .....	18
5. Internasjonalt arbeid .....	19
6. Barn og unge .....	20
7. Reise og transport.....	21
8. Prisopplysningar.....	21
9. Straum.....	22
10. Diverse utanfor VP .....	22
Del IV. Styring og kontroll i Forbrukarombodet.....	23
Vesentlege forhold ved styring og kontroll .....	23
Forhold departementet har bede om rapportering på .....	23
A. Risikovurderingar .....	23
B. Personalforvaltning.....	23
B 1: Inkluderande arbeidsliv .....	23
B 2. Seniorperspektiv .....	24
B 3. Annan personalforvaltning .....	24

C. Aktivitets- og utgreiingsplikter.....	24
D. Sosiale omsyn i offentlege anskaffingar .....	25
E. Miljøkrav i anskaffingar.....	25
F. Tryggleik og beredskap .....	25
G. Informasjonstryggleik .....	26
H. Varslingsrutinar .....	26
I. Tidstjuvar .....	26
Del V. Vurdering av framtidsutsikter .....	27
Del VI. Årsrekneskap 2015 .....	28
Kommentarar frå leiinga til årsrekneskapen 2015 .....	28
Formål .....	28
Stadfesting .....	28
Vesentlege forhold.....	28
Tilleggsopplysningar.....	29
Prinsippnote til årsrekneskapen .....	30
Løyvingsrapporteringa .....	31
Artskontorrapporteringa .....	31
Oppstilling av bevilgningsrapportering.....	1
Oppstilling av artskontorrapportering.....	9
Tabell 1.1 Forbrukarombodet (kjønn, lønn, stilling) pr. 31.12.2015 .....	9
Tabell 1.2 Forbrukarombodet (kjønn, tilsette, permisjon, legemeld sjukefråvær) pr. 31.12.2015.....	9
Tabell oversikt Forbrukarombodet .....	9

## Del I Melding frå leiaren

Forbrukarombodet kan vise til gode resultat på ei rekkje viktige livsområde for forbrukarane i 2015. Dette har vi oppnådd på grunn av godt og målretta arbeid. Vi har styrt etter ein svært ambisiøs verksemdsplan, som skildrar bakgrunn, formål og tiltak for dei områda vi prioriterer, og vi har levert resultat på så å seie alle desse områda. Vi har utført 83 prosent av tiltaka i verksemdsplanen. I den grad det ikkje ligg føre endelege resultat på somme punkt, er det anten fordi nokre prosessar er meir langvarige enn eit år og derfor er planlagde å halde fram lenger, fordi ting har teke lengre tid enn planlagt, eller fordi vi har måtta omprioritere undervegs. Vi har hatt god kontroll på utviklinga gjennom året, og resultatet ved slutten av året er derfor som venta.

Også i 2015 har vi prioritert høgast dei livsområda som har mest å seie økonomisk for flest forbrukarar. Det betyr at mest ressursar er sette inn på områda finansielle tenester, bustad og IKT. Produkt og tenester innanfor desse områda er gjerne nødvendige gode som alle må ha, og dei legg beslag på ein stor del av økonomien i dei enkelte hushalda. Vi har dessutan rett særleg merksemd mot fjernsal, etter at vi i 2014 opplevde klagestorm på firma som dreiv sal av abonnement av helsekostprodukt via telefon og på nett til forbrukarar. Alle tilsette har i hovudsak brukt ressursane sine på desse fire områda.

I tillegg har dei handtert andre område som var prioriterte i verksemdsplanen, men lågare enn dei vi har nemnt over, som reklame til barn og unge, prisopplysningar, transport, straum og internasjonalt arbeid.

Marknadsføringslova er bransjenøytral og medienøytral. Med eit avgrensa budsjett (om lag 24,4 millionar kroner) og eit avgrensa tal på tilsette (totalt 28,5 årsverk) er det òg svært mange bransjar og problemstillingar vi ikkje har jobba med, eller jobba svært lite med i 2015.

Ettersom marknadsføringslova er ei preventiv lov for å verne forbrukarane, er det viktig at Forbrukarombodet er til stades i utviklinga av nye marknader og i marknader der det skjer ei utvikling. Vi bruker derfor betydelege ressursar på å halde oss godt orienterte og må ha evna til å omstille oss raskt. I 2015 har noko planlagt verksemd til dels måtta vike på grunn av ei utvikling som blei annleis eller meir omfemnande enn venta. I 2015 var det først og fremst utviklinga av content marketing i den tradisjonelle mediebransjen som blei meir omfemnande enn vi hadde rekna med, og som vi måtte avsjå ressursar til utover året. Dette er eit område vi òg må jobbe meir med i 2016.

I 2015 blei forbrukarapparatet sett under utgreiing, noko som leidde fram til ein rapport frå Difi til fagdepartementet vårt. Prosessen førte med seg ressursbruk hos oss, i tillegg til at det naturleg nok skapte noko uro og utryggleik blant dei tilsette. Vi leverte høyringsfråsegna vår til utgreiinga i

juni etter gode og konstruktive diskusjonar internt i verksemda, der vi foreslo endringar i organiseringa av forbrukarapparatet.

Med få tilsette er det ei utfordring å ha god nok faktisk, teknisk og juridisk kompetanse i dei tunge, prioriterte områda vi er inne i. Dette har vi løyst gjennom god ressursallokering internt og ved godt samarbeid med andre tilsynsorgan. Vi har samarbeidsavtalar med Finanstilsynet og Nasjonal kommunikasjonsmyndigheit (Nkom) som blant anna gir oss moglegheit til å gjere bruk av høvesvis den økonomiske og den tekniske kompetansen deira. Godt samarbeid sikrar både god kvalitet og effektivitet.

Samla sett har Forbrukarombodet utøvd den preventive funksjonen sin på ein god måte i 2015 òg. Vi har i stor grad medverka til å unngå at forbrukarane er blitt lurte av villeiande reklame eller urimelege kontraktar, og med det hindra at mange forbrukarar har hamna i sivilrettslege tvistar.

Nydalen, 29. februar 2016

---

Gry Nergård  
forbrukarombod

## Del II Introduksjon til verksemda og hovudtal

### Omtale av FO og samfunnsoppdraget

Forbrukarombodet er administrativt lagt under Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. Forbrukarombodet er likevel ikkje lagt under styring frå departementet.

Forbrukarombodet blir leidd av ein person som òg har tittelen forbrukarombod. Han eller ho blir utnemnd av Kongen i Statsråd for ein periode på seks år. Det er ikkje mogleg med ny oppnemning. Gry Nergård blei utnemnd til forbrukarombod 5. november 2010.

Forbrukarombodet hadde i 2015 i alt 29 tilsette. I tillegg til ombodet har leiargruppa fem mellomleiarar: nestleiar, avdelingsdirektør administrasjon, juridisk direktør og to fagdirektørar. Administrasjonen er sett saman av fem personar og kommunikasjonseininga av to rådgivarar. Vi har 15 saksbehandlarar, som i hovudsak er juristar.

Ombodet skal, ut frå omsyn til forbrukarane, føre tilsyn med at marknadsføringa frå dei næringsdrivande og standard kontraktsvilkår er i samsvar med marknadsføringslova.

Tilsynsrolla til Forbrukarombodet er ei av fleire som går inn i det offentleg finansierte forbrukarvernet. Rolla til ombodet er den preventive delen av apparatet. Ved å gripe inn mot villeiande marknadsføring av urimelege kontraktar skal Forbrukarombodet hindre at forbrukarane hamnar i sivilrettslege tvistar. I den grad tvistar likevel oppstår, blir forbrukarane viste til rådgiving og eventuelt mekling hos Forbrukarrådet eller til formell tvisteløysing i Forbrukartvistutvalet eller ei av dei mange private tvistenemndene. Det preventive arbeidet til Forbrukarombodet er såleis svært viktig: Jo fleire som kan unngå å hamne i tvist, jo betre privatøkonomisk og samfunnsøkonomisk.

Når tilsyn frå Forbrukarombodet avdekkjer tilhøve som kan vere ulovlege, skal ombodet forhandle med dei næringsdrivande for å komme til minnelege løysingar om korleis dei næringsdrivande i framtida kan innrette praksisen slik at han blir lovleg. Dersom den næringsdrivande ikkje vil slutte med eller endre den ulovlege verksemda, kan Forbrukarombodet leggje saka fram for Marknadsrådet, som fattar vedtak i saka. Forbrukarombodet har ikkje sjølv vedtakskompetanse. Vedtaket i Marknadsrådet er i utgangspunktet endeleg, men den næringsdrivande kan gå til sivilt søksmål ved ordinær domstol for å få vedtaket overprøvd. Forbrukarombodet har ikkje den same moglegheita til å få overprøvd vedtaket dersom det går i forbrukarane sin disfavour. Forbrukarombodet har reist spørsmål ved om dette systemet er effektivt og godt nok, og departementet går gjennom ulike aspekt ved systemet for å sjå på moglegheiter for forbetringar.

Forbrukarombodet har òg i 2015 skrive høyringsfråsegner i saker som er viktige for område vi fører tilsyn med, og der vi såleis har god kompetanse. Vi har teke del i to lovutval.

Vi har følgd opp internasjonale prosessar i EU som får konsekvensar for utviklinga av norsk forbrukarlovgeving. Vi har òg følgd opp internasjonale prosessar som får konsekvensar for utviklinga av norsk praksis, gjennom føredrag for og diskusjonar og samarbeid med tilsynsorgana i andre land og EU-kommisjonen i CPC om handhevinga av direktivet som ligg til grunn for marknadsføringslovgevinga i Europa.

Forbruk er ein berebjelke i moderne økonomi. Det gjer forbrukarane til viktige aktørar i samfunnsøkonomien. Derfor er det òg stor konkurranse om merksemda og pengane til forbrukarane. Det er viktig at denne konkurransen går reieleg føre seg, slik at marknadene skal fungere, og slik at forbrukarane ikkje blir skadelidande.

Fleire organ fører tilsyn med at konkurransen i marknaden fungerer, som Konkurransetilsynet og sektorspesifikke tilsyn som Post- og teletilsynet og Finanstilsynet. Forbrukarombodet er såleis eit av fleire marknadstilsyn, og tilsynsområdet vårt er både tilstøytande og til dels overlappande med tilsynsområda andre har.

Forbrukarombodet har eit særleg ansvar for å føre tilsyn med den delen av marknaden som vender seg direkte til forbrukarane. Det er dei næringsdrivande som i første rekkje avgjer kva informasjon som går ut til forbrukarane om pris og eigenskapar ved vara, i form av reklame eller annan kommersiell kommunikasjon, og det er som regel dei næringsdrivande som utformar dei standardkontraktane som skal gjelde for kjøp av varer eller tenester. Marknadsføringslova inneheld reglar om denne kommunikasjonen, og Forbrukarombodet fører tilsyn etter lova med at marknadsføringa og avtalevilkåra til dei næringsdrivande ikkje er urimelege overfor forbrukarane.

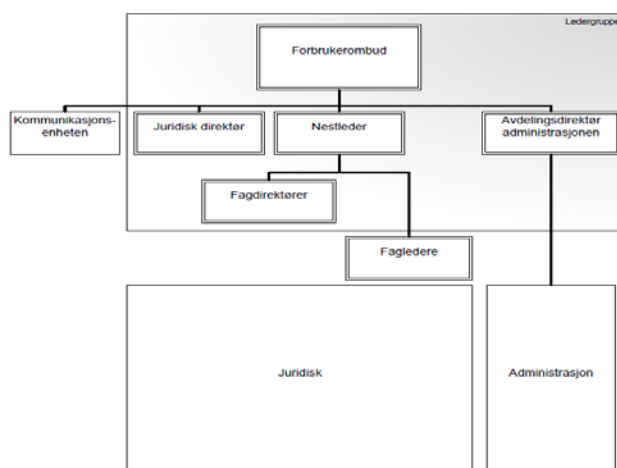
Det er viktig at Forbrukarombodet samarbeider godt med andre tilsyn og har ei klar arbeidsdeling. Dei tilsyna vi samarbeidde mest med i 2015, var Finanstilsynet og Nasjonal kommunikasjonsmyndigheit (Nkom) ettersom finansielle tenester og IKT er blant dei høgast prioriterte områda våre. Vi har òg hatt ein del samarbeid med Noregs vassdrags- og energidirektorat (NVE) om nytt forbrukarregelverk i kraftmarknaden.

Samarbeid med andre tilsyn er eit supplement til vår eigen kompetanse. Forbrukarombodet har god juridisk kompetanse, men det er svært verdifullt for oss å for eksempel kunne dra vekslar på teknisk kompetanse frå Nkom og økonomisk kompetanse frå Finanstilsynet. Dei tilsette innhentar òg mykje kunnskap frå næringslivet i form av deltaking på konferansar og gjennom kontaktmøte.

Ein viktig del av verksemda til Forbrukarombodet er informasjonsverksemd. Vi skal informere forbrukarar om kva dei må vere merksame på i dei ulike marknadene vi har tilsyn med, og vi skal informere næringsdrivande om korleis lova er å forstå, og om tilsynssaker vi har. Vi skal òg informere dei som tek avgjerder, om verksemda vår og konsekvensane av henne. Til dette formålet har vi heimeside, Facebook-side og twitterkonto. I tillegg har vi utstrekt kontakt med ulike medium som formidlar informasjon om sakene våre ut i offentlegheita. Ein annan god måte å få ut informasjon til næringslivet på er gjennom føredragsverksemd, og vi heldt mange føredrag for næringslivet i 2015. Vi heldt òg føredrag for fleire skoleklassar både på høgskole- og vidaregåandenivå.

## Omtale av organisasjonen

Forbrukarombodet er lokalisert i Nydalen, Oslo, og hadde i 2015 i alt 29 tilsette. I tillegg til ombodet har leiargruppa fem mellomleiarar: nestleiar, avdelingsdirektør administrasjon, juridisk direktør og to fagdirektørar. Administrasjonen er sett saman av fem personar og kommunikasjonseininga av tre rådgivarar. Vi har 15 saksbehandlarar, som i hovudsak er juristar.



Figur 1. Forbrukarombodets organisasjonskart

Leiargruppa i Forbrukarombodet er sett saman av:



Gry Nergård



Bente Øverli



Frode Elton Haug



Jo Torkel Gjedrem



Jarle Ulvebne



Tonje Hovde Skjelbostad



## Nøkkeltal frå årsrekneskapen

Nøkkeltal frå årsrekneskapen 2015	2014	2015
Tal på årsverk	27,5	28,5
Samla tildeling	23 721 000	24 457 000
Utnyttingsgrad	99,2 %	97,7 %
Driftsutgifter	22 924 580	23 908 233
Lønnsdel av driftsutgifter	71,7 %	70,8 %
Lønnsutgifter per årsverk	547 685	593 583

## Volumtal 2015

Volumtal 2015	2014	2015
Tal på mottekne førespurnader <sup>1</sup>	11 395	11 394
Tal på saker som er realitetsbehandla i Marknadsrådet	5	8
Tal på forbodsvedtak frå Forbrukarombodet	3	4
Tal på formelle skriftlege stadfestingar <sup>2</sup>	3	0
Tal på saker avslutta totalt i 2015 <sup>3</sup>	2516	2598
Tal på saker som blei saksbehandla <sup>4</sup>	566	611
Tal på saker der lovstridig marknadsføring eller avtalevilkår blei endra	305	271
Aktivitet 2015	2014	2015
Gitt skriftlege høyringar	15	21
Teke del i munnlege høyringar i Stortinget	1	0
Halde føredrag	43	49
Hatt kontaktmøte	37	102
Teke del i konferansar	19	46
Teke del i møte i EU	9	12
Vore på kurs	20	12

<sup>1</sup> Omfattar skriftlege klager, tips og e-post med spørsmål til Forbrukarombodet.

<sup>2</sup> Skriftlege stadfestingar frå næringsdrivande om at det skal bli slutt på ulovlege tilhøve.

<sup>3</sup> I ei sak kan det vere mange personar som vender seg til Forbrukarombodet, eller det kan vere saker tekne opp av eige tiltak.

<sup>4</sup> E-postar det er svart på, og andre førespurnader der det ikkje blei sett i gang saksbehandling, er ikkje rekna med.

Media 2015	2014	2015
Pressemeldingar	125	128
Nettmedium <sup>5</sup>	2553	2115
Trykte medium, radio og TV	142	184

## Del III Aktivitetar og resultat dette året

Det overordna målet til Forbrukarombodet er definert i marknadsføringslova: Forbrukarombodet skal føre tilsyn med at marknadsføringa og avtalevilkåra frå dei næringsdrivande ikkje er i strid med marknadsføringslova.

Tildelingsbrevet for 2015 gir få føringar på det faglege arbeidet til ombodet:

Forbrukerombudets arbeid består hovudsakelig i å føre tilsyn med at marknadsføringa og avtalevilkåra til næringsdrivande er i samsvar med marknadsføringsloven.

Videre vises det til Forbrukerombudets egne strategier og tiltak for 2015 presentert i BLDs Prop. 1 S (2014-2015), og departementets instruks for økonomi- og virksomhetsstyring i Forbrukerombudet, revidert 30. juni 2014.

Forbrukarombodet sine strategiar og tiltak for 2015 som tildelingsbrevet viser til, er verksemdsplanen vår, som konkretiserer kva bransjar og problemstillingar vi skal jobbe med det neste året. Marknadsføringslova er bransje- og medienøytral, og det er derfor svært mykje Forbrukarombodet potensielt kan jobbe med. Med avgrensa ressursar er det likevel heilt nødvendig at det blir gjort klare prioriteringar for kva vi heile tida bør jobbe med. I planen blir det gitt ei beskriving av kvifor vi skal jobbe med dei utvalde temaa (bakgrunn), kva resultat vi ønskjer å oppnå med det arbeidet vi gjer (formål), og korleis vi skal jobbe for å oppnå desse resultatata (tiltak).

Ettersom ein forbrukar i dag først og fremst er definert som ein økonomisk aktør i marknaden, er det òg dei bransjane som har mest å seie økonomisk for flest forbrukarar, som har hatt høgast prioritet i inneverande strategiperiode (denne ombodsperioden). Det vil seie finansielle tenester, bustad og IKT. Kva konkret vi skal jobbe med innanfor desse områda, blir hovudsakleg avgjort ut frå ein samfunnsanalyse som blir gjort kvar haust.

Somme av punkta i verksemdsplanen er ikkje knytte til bransje, men til horisontale problemstillingar. I 2015 har vi særleg konsentrert oss om fjernsal, det vil i praksis seie telefonsal og netthandel, spesielt med vekt på abonnementsfeller og etterleving av angrerettlova.

I tillegg til det som står i verksemdsplanen, har Forbrukarombodet i 2015 etter søknad fått ekstra midlar frå Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet til eit eige prosjekt som

<sup>5</sup> Tal frå Retriever

gjeld om næringsdrivande følgjer angrerettlova ved e-handel. Prosjektet held fram til februar 2016.

Innsatsområda i verksemdsplanen vil til dels vere område som har vist seg vanskelege for forbrukarar i det året som har gått. Ettersom formålet med marknadsføringslova er av preventiv karakter, er det ofte for seint å gå inn i marknader som har vist seg vanskelege for forbrukarane. Derfor er verksemdsplanen vel så mykje konsentrert om område som er i ei slik utvikling at det er viktig som tilsynsorgan å vere til stades for å hindre at utviklinga resulterer i ein ulovleg praksis som fører med seg problem for forbrukarane. Ein viktig del av virket vårt er såleis å vere godt orienterte om endringar og utvikling i marknadene slik at vi kan vere til stades på rett stad til rett tid.

Når ein skal sjå på effekten av arbeidet vårt, må ein starte med å sjå på planlegginga av innsatsområda våre. Det er svært viktig at vi prioriterer å jobbe med saker som har mykje å seie for forbrukarane, slik at det arbeidet vi gjer, har resultat som òg betyr noko for forbrukarane. Først dersom vi er gode både på planlegging og resultat, vil vi sjølve seie at effekten er god.

## 1. Finansielle tenester:

FO avdekte at ei rekkje norske bankar tilbydde bustadsparingsprodukt («BSU2») til yngre kundar med innelåsende vilkår i strid med finansavtalelova. Kundane fekk ei god rente, men høge oppseiingsgebyr dersom dei avslutta avtalen utan å kjøpe bustad. Vi sende brev til 49 bankar, og etter ein dialog med enkelte storbankar og Finans Norge har alle bankar stadfest at dei har endra vilkåra og fjerna oppseiingsgebyra. FO vil seinare kontrollere at alle faktisk har endra vilkåra. Dette har hindra at BSU-kundar blir låste i avtalar dei ønskjer å gå ut av, samtidig som dei gode incentiva for bustadsparing i desse produkta framleis er på plass.

DnB lanserte eit nytt produkt for rask overføring av pengar mellom forbrukarar via mobilappen Vipps. Tenesta blei marknadsført breitt. FO fann at marknadsføringa var villeiande fordi det ikkje var opplyst tilstrekkeleg om prisen på tenesta, kva som blei kravd for å kunne ta henne i bruk, og tida det tok å overføre pengar. Banken har endra marknadsføringa og prisen for bruk av tenesta og gjort viktige opplysningar ved avtaleinngåinga tydelege.

FO har hatt fleire andre saker om nye betalingsmetodar til behandling, blant anna Danske Banks mobilbetalingsapp MobilePay. Alle tilbydarane av nye betalingssystem har no vore i dialog med FO om marknadsføring og avtalevilkår. Vi har òg lagt fram ei sak for Marknadsrådet om måten teleoperatørane sitt mobilbetalingsselskap Strex ønskjer å inngå avtale med forbrukarar. Vedtaket frå Marknadsrådet gav FO medhald i at systemet for avtaleinngåing var i strid med finansavtalelova og marknadsføringslova. Dette betyr at Strex må endre måten dei inngår avtalar på, slik at forbrukarar blir tilstrekkeleg informerte og gir uttrykkjeleg aksept for å ta i bruk betalingstenesta.

FO har blitt einig med Finans Norge og FinFo om ei rettleiing for utfylling av SEF-skjema som blir sende ut til alle aktørar tidleg i 2016. Skjemaet gir forenkla forbrukarinformasjon ved opptak av lån, og det blir no lettare for norske lånekundar å samanlikne tilbod og setje seg inn i avtalen.

FO har besøkt og handla i 16 elektronikkforretningar (Elkjøp, Expert, Siba mfl.) for å kartleggje marknadsføring og munnleg sal av kreditt og tilleggstenester (forsikring og straum) ved kjøp av brune-/kvitevarer. Fleire lovbrøt i form av mangelfulle opplysningar om kredittavtalane og dei marknadsførte tilleggstenestene blei avdekte. Alle kjedene har stadfest at dei har endra marknadsføring og rutinar for å gi korrekte og fullstendige opplysningar om kreditttilbod, kjøpsforsikringar osv. Etter tilsynsaksjonane frå FO vil færre kundar inngå avtalar om kreditt og forsikring utan å ha fått god opplysning om kva avtalane inneber.

FO har behandla ei rekkje saker om lån- og leasingmarknadsføring. Dei fleste gjeld manglande opplysningar om effektiv rente og totalpris. Alle selskapa har innretta seg med unntak av Bank Norwegian. Saka blei lagd fram for Marknadsrådet. FO fekk ikkje medhald i at kredittmarknadsføringa var lovstridig og har i ettertid gått gjennom FO si rettleiing for kredittmarknadsføring slik at ho skal samsvare med avgjerda.

FO har sendt brev til 13 enkeltstående bankar og to bankgrupper som til saman representerer 91 norske bankar. Dette er gjort for å kontrollere at alle norske bankar som tilbyr barnekort, nyttar vilkåra for betalingskort for barn som tidlegare er forhandla fram med Finans Norge. Alle bankane bruker mønsteravtalen eller tilsvarande vilkår for barnekorta sine. I tillegg har vi overfor dei same bankane og bankgruppene ført tilsyn med at viktige avtalefeste rettar ved netthandel med Visa debetkort er spegla i kontraktane frå bankane. Tilsynet viste at fire bankar ikkje hadde teke dei avtalefeste rettane for netthandel med Visa debetkort inn i kortkontraktane sine. Alle bankane har no varsla at dei vil ta inn vilkåra. Fleire Visa-kundar vil no bli kjende med rettane sine og vil kunne unngå økonomiske tap når brukarstadene til Visa bryt avtalen.

Vi har òg gjennomført tilsynsaksjon på spare- og pensjonsmarknadsføring på Internett der annonsar på Google.no er knytte til ulike spare- og pensjonsrelaterte søkjeord. Nettsider og annonsar frå åtte ulike aktørar blei kontrollerte. To tilfelle av fondsmarknadsføring med bruk av historisk avkastning utan nødvendige atterhald blei avdekte. Desse blei sende over til Markedsføringsutvalget til Verdipapirfondenes forening som gir uttalar i denne typen saker.

Vi gjennomførte òg ein tilsynsaksjon i 2015 med betaling og kredittløysingar i nettbutikkar. Ei rekkje problem blei avdekte, og brev blei sende til tre aktørar tidleg i 2016, blant anna til Klarna.

FO fekk fleire klager på gjeldsrådgivingselskapet Sector Invest. Det at selskapet tok betalt med overtakserte SMS-ar, var ei av fleire problemstillingar som gjekk att. FO avdekte at betalingsleverandøren til Sector Invest ikkje hadde konsesjon, og fekk gjennom ein dialog med den rette konsesjonshavaren stoppa betalingane.

FO har hjulpet Finansportalen i saker med manglande rapportering og mangelfulle prislister på heimesidene til bankane og medverka til at dette har komme på plass.

## 2. Bustad:

Forbrukarombodet har gjennomført to aksjonar mot bruk av urealistisk låge prisframlegg ved bustadsal (lokkepris) i bustadmarknaden i Oslo og Bergen. Tilsyna avdekte ingen teikn på lokkepris som gav grunnlag for å gå vidare med saksbehandling, men seks meklarføretek blei bedne om å vere påpasselege med å setje rett pris på eigedommar. Det blei òg

gjennomført ein tilsynsaksjon der alle sal i Oslo i august og september blei gjennomgått (om lag 2700 sal hos 156 meklarkontor) med tanke på å avdekkje større avvik mellom prisframlegget og den endelege prisen. Hos åtte meklarkontor blei det avdekt avvik på meir enn 10 prosent mellom prisframlegget og salssummen i meir enn 60 prosent av sala. Desse kontora fekk brev frå Forbrukarombodet der vi stilte spørsmål ved om praksisen var villeiande, og kontora blei bedne om å skjerpe rutinane sine for prissetjing. Aksjonane medverkar til at forbrukarar unngår å bli villeidde til å gå på visningar eller å engasjere seg i bodrundar på bustader som viser seg å liggje utanfor prisrammene deira, og ende opp med å betale meir for ein bustad enn planlagt. Forbrukarombodet har i tillegg halde fleire innlegg for bransjeaktørar om problematikken, noko som fører til auka medvit og haldningsending i bransjen.

Forbrukarombodet bad OBOS Nye Boliger Rogaland om å endre vilkåra og marknadsføringa for konseptet «Eie til leie». Konseptet rette seg mot førstegongskjøparar som ikkje har den nødvendige eigenkapitalen for å kunne få bustadlån. Marknadsføringa var villeiande ved at konseptet blei framstilt som mykje meir økonomisk gunstig enn det er, blant anna ved villeiande prisopplysningar. Vilkårane var i tillegg både urimelege og uklare. Ved å krevje endringar i marknadsføringa og kontraktane hindrar vi at unge forbrukarar risikerer å hamne i ein potensielt uheldig økonomisk situasjon.

Vi har teke opp sak med Privatmegleren, som er ein stor aktør innanfor prosjektmeklingsbransjen, og bede dei om å endre kontrakten dei nyttar ved sal av prosjektert bustad til forbrukarar. Kontrakten var etter Forbrukarombodet si vurdering urimeleg og gav forbrukarar svært få rettar dersom bygginga ikkje blei gjennomført etter planen. I verste fall risikerte kjøparane å bli fastlåste til ein avtale på ubestemt tid, utan moglegheit for økonomisk kompensasjon. Etter forhandlingar endra selskapet kontrakten i tråd med krava frå Forbrukarombodet.

Vi tok opp fleire saker som gjaldt villeiande marknadsføring av nyoppførte bustader, der biletbuk og manglande informasjon om rammeløyve villeidde forbrukarane med omsyn til ulike aspekt ved prosjekta. Dei næringsdrivande endra praksis ved å presentere vesentlege opplysningar på ein formålstenleg måte. I tillegg har vi teke opp ei sak om villeiande prisinformasjon i marknadsføring av prosjektert bustad, der selskapet innretta marknadsføringa si med ein gong. Ved å ta opp slike saker om marknadsføring sørgjer vi for at forbrukarane kan ta informerte val på bustadmarknaden.

Som oppfølging av ein tilsynsaksjon i desember 2014 fekk vi gjennom forhandling med bransjeforeininga Eiendom Norge på plass system slik at forbrukar kan få tak i salsprospekt for brukte bustader utan å bli utsett for brot på reglane i marknadsføringslova om direkte marknadsføring frå eignedomsmeklarar.

Vi tok opp sak med Eiendomsmeglerguiden, som er ei teneste for brukaromtalar av meklartenester. Tenesta reiste fleire spørsmål omkring villeiande marknadsføring og om uheldig og ulovleg moderering av brukarmeldingar. Etter dialog med aktøren har vi fått stadfest at tenesta vil bli marknadsført og innretta i tråd med krava som følgjer av marknadsføringslova, og på den måten unngå å villeie forbrukarar som leiter etter aktuelle eignedomsmeklarar.

I vår tok vi opp sak med Blindern Studenthjem etter å ha fått ei klage frå ein forbrukar som opplevde leigekontrakten som ubalansert. Vi påpeikte at kontrakten var i strid med både

husleigelova og marknadsføringslova, og fekk utleigefirmaet til å endre på vesentlege vilkår om lengda på leigeforholdet, justering av leigesummen og retten utleigar har til kompensasjon ved vanstell frå leigetakar. Endringane blei utførte i god tid før nye studentar skulle inngå avtale for haustsemesteret.

Forbrukarombodet blei gjort kjent med at ei rekkje meklarar på Sør- og Austlandet marknadsførte heilårsbustader som fritidsbustader på Finn.no. Vi sende ut eit orienteringsbrev til ei rekkje eigedomsmeklarar der vi gjorde greie for at det vil kunne vere villeiande å marknadsføre ein heilårsbustad som ei hytte dersom det ikkje fanst bruksendringsløyve på bustaden.

Forbrukarombodet deltek jamleg på både konferansar og bransjemøte som blir arrangerte av aktørar innanfor bustadmarknaden. Vi har i 2015 ved fleire høve blitt inviterte til å halde faglege innlegg i slike forum, og dette er ein viktig del av det preventive arbeidet til Forbrukarombodet.

### 3. IKT:

FO gjennomførte i april eit varsla tilsyn med marknadsføringa til 19 tilbydarar av mobiltelefoniabonnement, for å undersøkje om dei oppfyller krava til hastigheitsmarknadsføring som dei blei orienterte om i 2014. På bakgrunn av tilsynsaksjonen stansa vi TV-reklamar, radioreklamar og annonsar med villeiande hastigheitspåstandar om 4G for mobiltelefon. Vi hadde forhandlingar og samtalar med fleire tilbydarar i løpet av året for å sjå til at forbrukarane ikkje blir lurte til å inngå eit abonnement på falske premissar.

Rundt 170 tilbydarar av breiband fekk i 2015 orientering om kva krav som blir stilte til marknadsføring av hastigheit på breiband, i tillegg til informasjon om at Forbrukarombodet vil kontrollere at krava til hastigheitsopplysningar i marknadsføringa blir følgde. Vi har hatt møte med éin tilbydar for å diskutere desse krava nærare. Vi har òg forhandla med ein fiberleverandør om korleis selskapet har omtalt eigen teknologi og konkurrentar sin teknologi, på bakgrunn av at forbrukaren skal kunne gjere eit informert val basert på eit objektivt grunnlag. Vi tok òg opp sak med éin breibandleverandør om villeiande bruk av omgrepet 5G i marknadsføringa. I oktober gjennomførte vi ein ny tilsynsaksjon på hastigheitsmarknadsføring av mobil, mobilt breiband og fastaksesmarknaden. Totalt blei 19 mobiloperatørar, 9 som tilbyr mobilt breiband, og 16 som tilbyr fast internettaksess, sjekka. Brot på marknadsføringslova blei avdekt hos 8 som tilbyr mobilabonnement, 8 som tilbyr mobilt breiband, og 9 som tilbyr fast internettaksess. Gjennom forhandlingar innretta alle tilbydarane seg før jul. Skjerpa merksemd om og handheving av krava til marknadsføring av hastigheit vil medverke til at forbrukarane kan ta informerte val ved kjøp av breiband og mobiltelefoni med internettilknytning.

I samband med lanseringa av to nye mobiloperatørar på forbrukarmarknaden i Noreg, Ice og Hallo, hadde vi separate møte og rettleidde dei om krava til marknadsføring av mobiltelefoni for å unngå at forbrukarane skulle bli utsette for villeiande marknadsføring. Dette har gitt relativt gode resultat, og vi har berre måtta gripe inn mot eitt villeiande tidsavgrensa introduksjonstilbod frå Ice. Overfor OneCall har vi stansa bruk av villeiande påstandar der marknadsføringa heilt generelt gav uttrykk for at forbrukaren kunne spare hundrelappar ved å byte til denne mobiloperatøren.



Vi har vidare stansa ein urimeleg avtaleinngåingsmekanisme hos Xito, som marknadsførte forskjellige typar mobilabonnement, men som sette alle nye kundar på eit mindre gunstig basisabonnement utan at kundane fekk tilstrekkelege opplysningar om at dei måtte velje rett abonnement etter at avtalen var inngått.

I tilsynet for å sjå til at det ikkje blir brukt urimelege innelåsande mekanismar i marknaden for TV og internettaksess, har FO halde fram behandlinga av saka om tvungent koplingsssal av TV og Internett. Internetttilgang blir stadig ein større føresetnad for å delta i samfunnet og må i dag sjåast på som eit nødvendig gode. Marknadsutviklinga har ført til at det blir konsumert meir innhald over strøyming og nett-TV, og at fleire ønskjer å byte frå tradisjonell TV. På bakgrunn av marknadsutviklinga og at ikkje alle forbrukarar har fleire alternative aktørar med tilfredsstillande breiband, fann FO at vilkåra til kabeloperatørane, som set krav til kjøp av TV-tenester for å få internetttilgang, utgjer eit urimeleg avtalevilkår etter marknadsføringslova § 22. Tilbydarane av kabel-TV som Forbrukarombodet har forhandla med, har akseptert at tvungent koplingsssal skal ta slutt i løpet av 2016. Da saka er kompleks og gjeld både næringsdrivande og forbrukarar i stor grad, samtidig som fleire organ har tilgrensande ansvarsområde, har FO i 2015 lagt vekt på å forsikre seg om å vere einig med tilgrensande organ i denne saka og har derfor konferert med Nasjonal kommunikasjonsmyndigheit (Nkom), Konkurransetilsynet og Medietilsynet og i tillegg orientert SD om saksbehandlinga vår. Vi har òg hatt møte med interessentar for å få fleire fakta på bordet.

Vi har samarbeidd med Nkom for å kartleggje korleis ekomlova blir teken i bruk på einsidige endringar i løpande avtalar om levering av ekomtenester. Samarbeidet er grunnleggjande for at tilsynet med tilbydarar av mobiltelefoni, TV og internettaksess ikkje gjer einsidige endringar i løpande avtalar på ein urimeleg måte. Orienteringsbrev til næringsdrivande vil bli sende ut når vi i samråd med Nkom har greidd ut forholdet mellom ekomlova og marknadsføringslova på dette området.

Vi har teke opp sak med Elkjøp om brukaromtalar på nettsidene deira. Dette har resultert i at Elkjøp har gjort endringar i korleis brukaromtalar blir presenterte på nettsidene, som vi har bede om. Vi er i dialog med forbrukarorgan i andre land i CPC-nettverket og ICPEN om spørsmåla brukaromtalar reiser etter marknadsføringslovgivinga. Vi har òg arbeidd med retningslinjer for bruk av brukaromtalar, som vi vil formidle både til norske aktørar og bruke i internasjonalt samarbeid.

FO har hatt kontaktmøte med Lyse om konseptet deira for smarte heimar, Smartly, for å hente inn opplysningar om aktuelle tenester og framtidige planar dei har i denne marknaden. Vi gjorde samtidig greie for kva krav som blir stilte etter marknadsføringslova, og kva typar problemstillingar som kan gjere seg gjeldande ved marknadsføring av slike produkt overfor forbrukarar. Vi har med dette ønskt å etablere kontakt og vere i framkant overfor ein leiande aktør i den norske marknaden for smarte heimar. Dette er for å sikre at det blir teke omsyn til krava i marknadsføringslova om utviklinga av forretningskonseptane deira.

FO har i 2015 hatt møte med den nyetablerte bloggplattforma United bloggers (no United Influencers). Fleire av dei største og mest populære bloggarane i Noreg er knytte til denne plattformen, som er ein av dei største aktørane på marknaden. I møtet gjorde Forbrukarombodet greie for regelverket som gjeld ved marknadsføring i sosiale medium, og

forklarte at bloggplattformene òg kan haldast ansvarlege for eventuell ulovleg marknadsføring.

Etter ein tilsynsaksjon mot skjult reklame på blogg og Instagram, har vi sendt orienteringsbrev til ca. 40 personar med vurdering av praksisen deira og påminningar om kva krav som gjeld for merking av reklame i sosiale medium. 21 personar fekk brev der vi åtvarar om at det på grunn av gjentekne brot kan vere aktuelt å bruke sanksjonar ved ytterlegare brot. Dette skapte relativt mykje debatt, og vi fekk brukt høvet til å setje spørsmål rundt skjult reklame og forskjellen på redaksjonelt og kommersielt innhald på dagsordenen i riksmidia.

For å sikre at interessene til forbrukarane blir tekne omsyn til i marknadene for ekomtenester i framtida òg, har FO gitt innspel til Samferdselsdepartementet om forbrukarinteresser som bør inkluderast i Nasjonal ekomplan, og til Samferdselsdepartementet sitt arbeid for å sikre norske interesser i revisjonen av EUs ekompakke. I forlenginga av forbrukarinteresser som bør takast omsyn til, har vi òg gitt innspel til Samferdselsdepartementet i samband med høyring som gjeld om breiband skal omfattast av leveringsplikta, og eventuelt kva krav som skal stillast her.

FO har hjelpt departementet med å utarbeide ein rapport til OECDs forbrukarkomité som gjeld om norsk praksis følgjer «Policy Guidance on mobile- and online payments». Hovudkonklusjonen frå oss er at vi stort sett har dekkjande regelverk i Noreg, men at det krev tilsyn og rettleiing overfor dei næringsdrivande for å sikre at praksis følgjer prinsippa i OECDs retningslinjer.

## 4. Fjernsal og direktemarknadsføring

### Abonnementsfeller og saker etter angrerettlova

I januar blei det gjennomført ein tilsynsaksjon for å avdekkje ulovlege abonnementsfeller på Internett. Forbrukarombodet avdekte lovbrøt i 49 av 52 undersøkte annonsar og nettsider, noko som resulterte i at 19 norske bedrifter fekk brev der dei blir bedne om å endre marknadsføringa eller gjere ho tydelegare. Forbrukarombodet har fått stadfest at alle aktørane vil innrette seg etter krava angrerettlova stiller, med unntak av ein aktør der det framleis er dialog om korleis dei i praksis kan oppfylle krava i lova. Vi ser allereie at talet på klager på såkalla negativt sal som følgje av abonnementsfeller på Internett er betrakteleg redusert i 2015.

Det same tilsynet avdekte at fleire utanlandske næringsdrivande bryt angrerettlova og marknadsføringslova ved marknadsføring overfor norske forbrukarar. Forbrukarombodet har sendt fem saker via CPCS-databasen, blant anna til Estland, Tsjekkia, Nederland og Storbritannia, slik at forbrukarorgana i landet der den næringsdrivande er etablert, kan følgje opp lovbrota vidare.

På initiativ frå Forbrukarombodet blei det halde eit fellesnordisk møte for å samordne tilsynet med abonnementsfeller. Tilsynsaksjonen blei halden i Oslo 23. april med deltakarar frå Noreg, Danmark og Finland. Det fellesnordiske tilsynet blei gjennomført med tanke på gjensidig oppfølging der lovbrøt blei avdekt. Noreg følgde opp ein norsk aktør som hadde lovstridig marknadsføring mot danske forbrukarar. Det fellesnordiske møtet styrkte vidare



samarbeidet mellom dei nordiske forbrukarorgana på dette feltet og sikra ei felles forståing av regelverket.

Vi har òg teke opp sak med to andre norske aktørar, Good for me og Zentio, blant anna basert på forbrukarklager og klager frå forbrukarorgan i andre land. Good for Me har innretta seg etter krava i lova. Sakene har tilsvarande problemstillingar etter angrerettlova som dei andre abonnementsfellesakene. Vi deltek òg i EU-kommisjonen si styringsgruppe i det felleseuropeiske prosjektet om abonnementsfeller og har halde innlegg på eit CPC-gruppemøte i den samanhengen.

Basert på forbrukarklager har vi hatt saksbehandling mot skolefotofirmaet FOVEA. Selskapet har stadfest at dei vil følgje reglane i angrerettlova, og Forbrukarombodet ser til at dette blir gjennomført i praksis. I forlenginga av dette har vi oppdatert rettleiinga vår til skolefotobransjen – ei oversikt over dei viktigaste krava etter marknadsførings- og angrerettlova som aktørane må følgje, og sendt ho ut til cirka 50 aktørar i bransjen. Formålet er å sørge for at selskapa innrettar seg etter lova, og redusere talet på sivile tvistar i etterkant av fotografering i skolar og barnehagar.

## Enkelt saker, telefonsal

I tillegg til prosessane nemnde over, har Forbrukarombodet behandla cirka 20 enkelt saker overfor næringsdrivande som gjeld brot på marknadsføringslova og angrerettlova. To av desse sakene har ført til bruk av sanksjonar overfor dei næringsdrivande.

I september 2014 fatta Forbrukarombodet vedtak om gebyr på til saman 1,75 millionar kroner for det omfattande brotet telefonsalsselskapet Uno Life hadde på marknadsføringslova. Marknadsrådet behandla i sak 2014-1597 selskapet sin klage på vedtaket. Rådet var i vedtak av 5. februar 2015 einig i konklusjonen frå Forbrukarombodet om at det ikkje var inngått gyldige abonnementsavtalar mellom Uno Life og forbrukarane dei hadde kontakta. Gebyret på 1,2 millionar kroner mot selskapet blei ståande, mens gebyra for styreleiar og dagleg leiar blei reduserte med 100 000 kvar til høvesvis 200 000 og 150 000 kroner. Det blei i etterkant av vedtaket frå Marknadsrådet opna konkurs hos Uno Life.

Selskapet Avida Finans hadde kjøpt ein stor del av krava frå Uno Life mot forbrukarar. Med vedtaket frå Marknadsrådet kunne heller ikkje Avida Finans krevje at forbrukarane betalte for abonnementspakkane dei hadde fått, og det har ikkje blitt fremja fleire krav mot forbrukarar i denne saka. Forbrukarombodet sitt arbeid med denne saka og vedtaket frå Marknadsrådet har dermed ført til at norske forbrukarar ikkje har blitt utsett for meir pågang for å drive inn krav på mange millionar kroner frå Uno Life og Avida Finans.

Helsekostselskapet Vitamail registrerte i 2014 eit betydeleg tal på forbrukarar som abonnentar på produkt frå selskapet utan at det var inngått skriftleg avtale om dette i tråd med reglane i angrerettlova § 10. Mange forbrukarar klaga til Forbrukarombodet på at dei ikkje hadde oppfatta at seljarane frå Vitamail marknadsførte abonnementsavtalar. På grunn av dei klare lovbrota bad Forbrukarombodet selskapet om å endre praksis, noko som skjedde i desember 2014. I tillegg fastsette ombodet vedtak om gebyr for selskapet og dagleg leiar.

Marknadsrådet kom ved behandlinga av klaga frå Vitamail på vedtaket frå Forbrukarombodet til at det hadde skjedd omfattande brot på sentrale reglar som skal verne forbrukarar ved telefonsal. Marknadsrådet heldt derfor på vedtaket frå ombodet, men reduserte gebyra frå 400 000 til 250 000 for Vitamail og frå 100 000 til 50 000 kroner for dagleg leiar i selskapet. Talet på klager på Vitamail til Forbrukarombodet er etter vedtaket i Marknadsrådet betrakteleg redusert.

Vi har òg teke opp sak om Aftenpostens telefonsal av avisabonnement og Sjømannskyrkja og tolkinga deira av «eksisterande kundeforhold». Eit av dei største callsentera i Noreg, Max Marketing, blei bede om å endre praksis basert på ei rekkje forbrukarklager. I tillegg har vi behandla saker om lovstridig telefonsal frå straumselskapet Fjordkraft og frå teleoperatørane NextGenTel og Telenor. Vi har dessutan teke opp sak med Handelsmegleren (tilknytning til Uno Drammen / Uno Life) basert på forbrukarklager der det blir reagert på oppringing trass i reservasjon og oppringing etter at ein visstnok skal ha delteke i konkurransar på nettet. Behandling av tilsynssakene har bidrege til at færre forbrukarar får krav om å betale for produkt dei aldri har takka ja til å kjøpe. Forbrukarombodet sitt arbeid med desse sakene har spart forbrukarar for millionar av kroner i urimelege krav i tillegg til den ulempa og belastninga som slike saker fører med seg for mange forbrukarar.

## Telefonsal generelt

Forbrukarombodet hadde kontaktmøte med Norges Innsamlingsråd i februar og august, der klager på frivillig sektor var eit av temaa. Forbrukarombodet sender fortløpande klager vi tek imot på telefonsal, til Innsamlingsrådet og medlemmene, slik at potensielle lovbrøt kan bli følgde opp hos den enkelte organisasjonen. Forbrukarombodet orienterer òg Innsamlingskontrollen kvartalsvis om talet på mottekne klager på frivillig sektor.

Vi hadde kontaktmøte med NORDMA i januar, der det blant anna blei gjort greie for klageomfanget den seinare tida, typiske problemstillingar og brot på lova i samband med klager på telefonsal. NORDMA kan på den måten rettleie medlemmene sine i regelverket og medverke til at færre forbrukarar blir utsette for uønskt telefonmarknadsføring.

Vi har oppdatert rettleiinga vår om regelverket for telefonsal med dei nye reglane i angrerettlova og nyleg praksis. Ho er publisert på heimesida og blir brukt aktivt i saksbehandlinga vår og for å rettleie aktørar som driv telefonsal, og hindre brot på marknadsføringslova.

Forbrukarombodet gav den 9. oktober høyringssvaret sitt til høyringsnotatet frå departementet om endringar i regelverket for telefonsal.

## Prosjekt e-handel

Vi har fått prosjektmidlar frå departementet til eit e-handelsprosjekt. Hovudformålet med prosjektet er å sørge for at nettbutikkar som sel varer til norske forbrukarar, følgjer krava i angrerettlova. Som ein del av dette prosjektet har vi oppdatert Forbrukarombodets standard salsvilkår for forbrukarkjøp av varer over Internett, og den tilhøyrande rettleiaren. I den

samanhengen har vi fått tilbakemelding frå Forbrukarrådet og VIRKE og bede om innspel frå Innovasjon Noreg. Dokumenta har òg blitt sette om til engelsk.

Prosjektet blir følgt opp i samsvar med Forbrukarombodets prosjektskisse til arbeidet med e-handel. I oktober kartla vi i kva grad 130 nettbutikkar følgjer angrerettlova, og vi sende brev til alle butikkane. I november gjennomførte vi mystery-shopping frå ti nettbutikkar og skreiv deretter til aktuelle butikkar.

Dei oppdaterte standardsalsvilkåra og den tilhøyrande rettleiinga blei sende til ei rekkje aktørar i etterkant, inkludert til dei undersøkte nettbutikkane. Dokumenta er dessutan tekne inn på heimesidene til Virke, NHO og Nets. Innovasjon Noreg og Bring publiserer òg desse.

## 5. Internasjonalt arbeid

FO har hatt tett kontakt med BLD i samband med EU-kommisjonen sitt arbeid med Digital Single Market, og særleg forslaga til direktiv om rettane forbrukarar har ved kjøp av digitale tenester og distansehandel med varer. Ombodet har gitt innspel i nasjonale og europeiske aktørmøte og gjennom annan kontakt med departementet. FO sende òg den 3. september inn svar på EU-kommisjonen sin konsultasjon om korleis direktiva bør utformast.

Hovudformålet med FOs arbeid er å sikre at forbrukarane ikkje får dårlegare rettar ved kjøp av fysiske varer enn det som er tilfellet i dag, og at forbrukarar får gode lovfeste rettar ved kjøp av digitale tenester.

Forbrukarombodet har delteke aktivt i arbeidet i CPC-komiteen, blant anna ved å halde innlegg på komitémøtet i april 2015 om arbeidet ombodet utfører med marknadsføring i sosiale medium. Tilsette i ombodet har òg delteke i arbeidsgruppa for såkalla e-enforcement, som har arbeidd med blant anna abonnementsfeller på nett, og i prosjekt om urimelege avtalevilkår hos europeiske flyselskap og marknadsføring av in-app-kjøp i spel. FO har òg hatt deltakarar og halde innlegg på to workshopar om handhevinga av direktivet om urimelege vilkår i forbrukaravtalar (93/13/EØF).

Forbrukarombodet har vidare brukt ressursar på å utarbeide utkast til innlegg i sak for EU-domstolen om presentasjon av opplysningar i marknadsføring av TV-tenester. Utfallet av saka vil kunne få mykje å seie for nivået på forbrukarvernet i ei rekkje marknader, og Forbrukarombodet samarbeidde med BLD, UD og Regjeringsadvokaten om innlegget for å søkje å bidra til at det noverande vernnivået etter marknadsføringslova §§ 7 og 8 kan haldast ved like.

FO deltok 18. mars 2015 på workshop i Brussel om revidering av CPC-forordninga. Ombodet gav ei rekkje innspel i denne samanhengen til korleis forordninga kan endrast for å gjere handhevingssamarbeidet i Europa meir effektivt, under dette kva verkemiddel handhevingsorgana bør ha ved brot på den felleseuropeiske forbrukarvernlovgivinga.

Forbrukarombodet leidde 14. oktober 2015 ein sesjon på ICPENs konferanse i Manchester om ansvaret internettplattformer har for publisering av for eksempel villeiande brukaromtalar. Arbeid på dette feltet er høgt prioritert både i EU og ICPEN, og FO deltek i arbeidsgrupper i begge foruma.

I tillegg til den fellesnordiske aksjonen for å avdekkje abonnementsfeller på Internett som er omtalt under punkt 4 over, har Forbrukarombodet delteke på nordiske saksbehandlarmøte for felte IKT og finans. Formålet med desse møta var informasjons- og erfaringsutveksling på

saksbehandlarnivå, og det blei etablert kontaktpunkt for fagområda for å effektivisere arbeidet med kontroll med marknadsføring og avtalevilkår i Norden.

## 6. Barn og unge

Forbrukarombodets rettleiing om handelspraksis overfor barn er oppdatert og publisert på heimesidene våre slik at næringsdrivande enkelt finn ei oversikt over regelverket for barn og marknadsføring og tilgrensande problemstillingar.

I samband med ein tilsynsaksjon av marknadsføring på Facebook sende Forbrukarombodet i vår brev til fleire store aktørar for brot på reglane om direkte kjøpsoppfordringar til barn, blant anna SAS, Billettsevice, G-sport og Nelly. Alle aktørane har stadfest at dei vil innrette seg. Facebook har òg blitt kontakta og bede om å endre løysingane sine slik at dei ikkje legg til rette for at mindreårige får direkte kjøps- og maseoppfordringar. Svaret Forbrukarombodet fekk før jul, fordrar at saka blir vidareført i 2016.

Forbrukarombodet bad P4 om å stoppe ein villeiande radioreklame rett mot barn, som gjaldt eit tilbod om å kjøpe eit skodespelarkurs til 48 000 kroner. Prisen på 48 000 kroner var utelaten frå reklamen, og den urette framstillinga førte til at Forbrukarombodet vurderte reklamen som villeiande og ulovleg. P4 stadfeste at dei vil følge krava i lova ved framtidig marknadsføring. Forbrukarombodet tok òg opp saker med Viaplay og Vestlia Resort som i TV-reklame hadde ulovlege kjøps- og maseoppfordringar rette mot barn. Selskapa stadfeste å marknadsføre seg i samsvar med krava i lova i framtidige reklamar.

I starten på mars lanserte Forbrukarombodet saman med Finans Norge den nye økonomilappen.no – eit opplæringsverktøy i personleg økonomi som skal medverke til å auke kunnskapsnivået hos unge forbrukarar. På dei første to vekene hadde over 20 000 besøkt den nye nettstaden.

Forbrukarombodet blei kontakta av Kuddle, som lanserte eit sosialt medium med målgruppa 5–13 år. Selskapet ønskte å opne opp for kommersielle aktørar på plattformen. Forbrukarombodet konkluderte med at ei slik opning ville vere ein urimeleg handelspraksis rett mot barn. Kuddle har stadfest at dei vil følge krava i marknadsføringslova.

Vi har gjennomgått kontrakten til Private Barnehagers Landsforbund og peikt på enkelte endringar for å sørge for at dei opererer med rimelege vilkår mellom forbrukarar og private barnehagar.

Gjennom samarbeidet vårt med NOKUT har Forbrukarombodet gått gjennom kontraktane til to utdanningsinstitusjonar: Petroleumsteknisk Akademi og Image Akademiet. Begge aktørane endrar kontraktane sine.

Vi har òg delteke i ein sveip på EU-nivå koordinert av Nederland for å følge opp det europeiske arbeidet med in-app-kjøp. Her blei det undersøkt om endringane som Apple og Google har forplikta seg til ved marknadsføring og sal i spel på plattformene deira, er gjennomførte. Undersøkinga viste at det framleis var enkelte manglar rundt kontaktinformasjon for å kunne setje fram eventuelle klager, og at det framleis blir brukt direkte kjøpsoppfordringar i spel som er populære blant barn. FO tok opp det klaraste brotet på forbodet som vi avdekte med Apple, som sperra tilgang til det aktuelle spelet i Europa. Samarbeidet mellom europeiske handhevingsorgan med problemstillingar rundt in-app-kjøp er no avslutta.

Vi har halde ei rekkje foredrag for ungdomsskole- og vidaregåandeelevar om marknadsføringslova, marknadsføring mot barn og unge og marknadsføring i sosiale medium.

## 7. Reise og transport

Forbrukarombodet har behandla fleire klager frå tilsynsorgan i andre land på marknadsføringa frå norske aktørar til utanlandske forbrukarar. Det gjeld blant anna klager på Norwegians marknadsføring og nettsider rett mot danske, franske, spanske og tyske forbrukarar. Klagene gjaldt blant anna manglande informasjon på forbrukarane sitt morsmål og marknadsføring av flygingar med Dreamliner-fly trass i at flytypen ikkje kunne brukast. Norwegian har endra praksis og innretta seg på dei fleste punkta, blant anna ved å ta inn informasjon og avtalevilkår på tysk og fransk.

Forbrukarombodet har sendt ut orienteringsbrev til fleire reiseformidlarar om manglande informasjon om atterhald og ansvarsfråskrivningar. Fleire av desse må reknast som pakkereisearrangørar etter norsk lovgiving utan at dette blir spegla av vilkåra. Arbeidet er foreløpig ikkje slutført.

Vi har òg stansa villeiande marknadsføring av prisfordelar på pakkereiser formidla gjennom aviser i Schibsted-konsernet. Prisane var samanlikna med ein «normalpris» som ikkje eksisterte i marknaden.

## 8. Prisopplysningar

FO stansa Rema 1000 i bruken av ein generell billigast-påstand, blant anna marknadsført på bussar i Oslo. Fleire daglegvarekjeder køyrde på starten av året store kampanjar med tilvisingar til forskjellige testar av prisane i marknaden. Felles for testane er at dei klart viser at ingen av aktørane kan hevde å vere billigast på heile sortimentet. FO har òg teke initiativ til at kjedene møttest i regi av Virke for å leggje eit trykk på eigenkontroll for at den samanliknande reklamen skal halde seg innanfor lovrammene. Dette har medverka til at forbrukarane ikkje blir villeidde av prismarknadsføringa innanfor daglegvare. Virke har tidlegare utarbeidd ei bransjenorm på feltet som no blir revidert.

Vi har òg stansa fleire tydelege eksempel på villeiande bruk av rabattmarknadsføring, samanlikning med rettleiande pris, manglande totalpris og billigast-påstandar innanfor fleire bransjar.

Vi gjennomførte i juni ein tilsynsaksjon i åtte daglegvarebutikkar i Oslo for å kontrollere prismerking av varer. Sjølv om det er tale om relativt få butikkar, representerer dei alle dei store norske kjedene. Det blei funne tilfelle av feil prismerking hos dei fleste og tilfelle av manglande prismerking hos alle. Trass i at tilsynet hadde avgrensa omfang, fekk det mykje merksemd, og butikkane og kjedene har lova meir søkjelys på merkinga.

FO har innleidd ein dialog med Norsk Bilbransjeforbund om ein mal for prisopplysningar på heimesidene til bilverkstadene. Eit tilsyn i sommar avdekte at bilverkstader i Oslo i svært liten

grad gir slike opplysningar. FO har tidlegare i år kontrollert at det blir gitt prisopplysningar på heimesidene til treningscenter.

## 9. Straum

Vi starta dialog med Energi Norge om revidering av standardvilkåra for levering av kraft til forbrukarar våren 2015. Nye vilkår er venta i første halvdel av 2016 og vil blant anna innføre ein klarare modell for kor mykje forbrukarane må betale ved tidleg oppseiing av fastpriskontraktar, og sikre at forbrukarar får tilstrekkeleg varsel ved endring av prisar og vilkår i straumavtalar.

Forbrukarombodet sende i desember 2015 ut brev til alle norske kraftleverandørar med informasjon om krava til utforming av leverandørnettsider og avtaleinngåingsprosessar, som følgjer av den nye angrerettlova. Dette vil sikre at forbrukarar får all relevant informasjon om prisar og vilkår, og blir opplyste om angrerett, når dei inngår avtalar om å skifte straumleverandør. I tillegg har ombodet peikt spesielt på at fleire kraftleverandørar som sel tilleggsprodukt som forsikringsavtalar saman med straumavtalen, må hente inn særskilt aksept for dette. Det vil sikre at forbrukarar ikkje får høgare kostnader enn nødvendig ved at det blir lagt til produkt ein ikkje uttrykkjeleg har bede om ved kjøp av straum.

## 10. Diverse utanfor VP

I etterkant av MR-vedtak 14/1115, der Marknadsrådet konkluderte med at selskapet Laserklinikken marknadsførte tenestene sine i strid med regelverket om marknadsføring av alternativ behandling, sende Forbrukarombodet ut eit orienteringsbrev om vedtaket og regelverket til 20 tilbydarar av tilsvarande behandlingsformer. Dette var for å orientere om korleis dei kan følgje krava i forskrift om marknadsføring av alternativ behandling, og hindre at forbrukarar blir villeidde av reklame for laserbehandling.

Forbrukarombodet kunne i oktober 2015 konstatere at Laserklinikken har brote vedtaket frå Marknadsrådet, og ombodet gjorde derfor vedtak om betaling av tvangsmulkt på høvesvis 300 000 for selskapet og 100 000 for dagleg leiar. Vedtaket blei klaga inn for Marknadsrådet, som behandla klaga i møte 9. februar 2016. Ei avgjerd er venta i mars 2016.

## Del IV. Styring og kontroll i Forbrukarombodet

### Vesentlege forhold ved styring og kontroll

Systemet for internkontroll er vidare utvikla og bygd ut i 2015. Det skal sikre at vi når dei fastsette måla våre, med kvalitet og tryggleik i alle ledd fram mot måloppnåing.

Det er etablert eit system som skal sikre at dokumentasjon og ansvarsforhold regelmessig blir gjennomgått og oppdatert. Det er òg registrert avviksrapportar på avvik, feil, manglar eller forbetringsspunkt. Kvar avviksrapport er følgt opp med beskriving av aktivitet for oppretting og oppfølging, kven som er ansvarleg, og tidsfrist for gjennomføring av aktivitet.

Modell for tett oppfølging av rekneskapsrapportering er vidareutvikla for oppfølging kvar veke av utgifter ned på artskontonivå. Rapporten som viser utgifter og ressursbruk, blir gjennomgått kvar månad av leiinga og gir grunnlag for å gjere vedtak og vurdere effektiv ressursbruk.

### Forhold departementet har bede om rapportering på

#### A. Risikovurderingar

Basert på DFØs metododokument for risikostyring har Forbrukarombodet årleg ein gjennomgang og oppdatering av risikoar knytte til måloppnåinga vår. Risikoane blir samanlikna med sannsynet for at dei skjer, og konsekvensane av dei blir vurderte. Med utgangspunkt i denne vurderinga blir det sett opp tiltak for å redusere risikoen. Tiltaka blir sette opp i prioritert rekkjefølgje, der risikoane med størst sannsyn og konsekvens blir prioriterte høgast.

Systemet er ein viktig del av internkontrollsystemet vårt og er innarbeidd som ein rutine for å sikre at tiltak og aktivitetar blir følgde opp, og at systemet minimum årleg blir gått gjennom og oppdatert. Oppdatert oversikt over risikostyring blir lagt ved årsrapporten.

#### B. Personalforvaltning

##### B 1: Inkluderande arbeidsliv

Forbrukarombodet inngjekk i 2006 samarbeidsavtale om eit meir inkluderande arbeidsliv, i 2014 blei ein ny intensjonsavtale signert mellom samarbeidspartane i IA-avtalen. I tillegg er IA/HMT-arbeidet teke inn i Forbrukarombodets strategiske plan mot 2017 der eit av delmåla seier at:

*FO skal som IA virksomhet ha en HMS-politikk og en handlingsplan med målsetting å styrke jobbnærværet og bedre arbeidsmiljøet, redusere sykefraværet og hindre utstøtning og frafall.*



I samband med at IA-avtalen blei inngått, blei det utarbeidd ein HMT-politikk og ein handlingsplan for IA-avtalen for å sikre måloppnåing av IA-arbeidet i verksemda. I tillegg har Forbrukarombodet utarbeidd rutine for rekruttering og tilsetjing som òg er ein del av internkontrollsystemet.

## **B 2. Seniorperspektiv**

Gjennom seniorpolitikk blir forholda lagde til rette slik at seniorar som framleis ønskjer å jobbe og stå lenger i stillinga, får moglegheit til dette. I 2015 møtte vi ønsket til ein person i leiargruppa om å trappe ned stillinga si gjennom å seie frå seg ansvar som leiar og halde fram å jobbe i FO gjennom meir fagleg relaterte oppgåver. Dette gav samtidig moglegheit for at ein annan tilsett kunne ta på seg meir ansvar og vekse i organisasjonen.

## **B 3. Annan personalforvaltning**

Forbrukarombodet har i 2015 òg hatt tilbod om praksisplassar, primært til jusstudentar. Vi hadde to traineear tilsett, som kvar jobba seks veker. I tillegg hadde vi tre jusstudentar på skriveplass, slik at dei fekk moglegheit til å skrive masteroppgåver i fagmiljøet vårt, innanfor dei områda Forbrukarombodet jobbar med.

## **C. Aktivitets- og utgreiingsplikter**

Forbrukarombodet har eigen rutine for aktivitets- og utgreiingsplikt, som er ein del av internkontrollsystemet. Rutinen skal sikre at vi oppfyller aktivitetsplikta etter likestillingslova § 1 a, diskrimineringslova § 3 a og diskriminerings- og tilgjengelova § 3, og i tillegg sikre at Forbrukarombodet gjer greie for planlagde og gjennomførte tiltak. Vi arbeider for ei jamn fordeling av kjønn på alle nivå i verksemda, blant anna i leiinga er det tre kvinner og tre menn. Totalt i verksemda er det 55 prosent kvinner og 45 prosent menn, ein liten auke i antall kvinner frå 2014, som er eit resultat av rekruttering for konkret prosjektarbeid.

Forbrukarombodet er pålagt å gjere greie for likestilling mellom kjønna, og dette blir gjort ved tilstandsrapportering mellom kjønn og lønn etter rettleiaren «Statlige virksomheters likestillingsredegjørelser etter aktivitets- og rapporteringsplikten» utarbeidd av FAD. Vi viser elles til vedlagde tabell 1.1 «Forbrukarombodet (kjønn, lønn, stilling) pr. 31.12.2015».

I 2015 har Forbrukarombodet hatt éi stillingsutlysing annonsert på nav.no, finn.no og jobbnorge.no. Alle kunngjorde stillingar hos Forbrukarombodet inneheld ei mangfalderklæring som oppfordrar kvalifiserte kandidatar til å søkje hos oss uavhengig av alder, kjønn, etnisitet og nedsett funksjonsevne. I denne konkrete rekrutteringsprosessen var det totalt 107 søkjarar, med totalt 36,4 prosent menn og 63,3 prosent kvinner. Av desse hadde 10,3 prosent innvandrabakgrunn og 0,9 prosent nedsett funksjonsevne. Utover dette har Forbrukarombodet ein tilsett med innvandrabakgrunn, noko som svarer til cirka 3 prosent av totalt tal på tilsette.

Forbrukarombodet har begynt å utarbeide nye heimesider som er venta ferdigstilte i løpet av 2. kvartal 2016. Heimesidene vil òg bli utarbeidd etter universell utforming; dette har vore ein del av kravspesifikasjonen. I tillegg er lokala våre tilpassa krava til universell utforming med blant anna heis, tilgjenge, skilting og toalett.



## D. Sosiale omsyn i offentlege anskaffingar

Forbrukarombodet har i anskaffingane i 2015 sett på at leverandørar har system på plass for å kontrollere at det blir tilbydd sosialt ansvarleg produserte varer. Leverandøren vår av papir og kontorrekvisita og profileringsartiklar skriv blant anna under etisk handel:

*Alle våre hovedleverandører har inngått «Code of Conduct» med sine fabrikker som er innblandet i produksjon av respektive produkter. «Code of Conduct» er en avtale våre leverandører forbinder seg til å følge, og som bl.a pålegger produsentene å følge lovkrav, samt gi våre forbindelser full tilgang til fabrikker og data for kontroller. «Code of Conduct» inneholder produkter som gjelder ikke-diskriminering, forbud mot barnearbeid, lønnsforhold og arbeidstider, arbeidsforhold og frihet til å organisere seg faglig. De viktigste delmålene vil være lønn og leve av samt en akseptabel lengde på arbeidstid.*

Som ein del av internkontrollsystemet er det utarbeidd rutine for oppfølging av leverandør av reinhaldstenester. Dette er for å sikre at lønnsforhold og arbeidsavtale følgjer forskrifter.

## E. Miljøkrav i anskaffingar

Det er i 2015 kjøpt varer og tenester blant anna innanfor IKT, kontorstolar, papir, rekvisita, profileringsartiklar og reinhaldstenester. Det er sett til at leverandørar av desse varene og tenestene møter miljøkrav, og det er konstatert at fleire har ulike miljøsertifiseringar, dei største er sertifisert innanfor ISO 14001.

Det er i 2015 skaffa nye og større dataskjermar til alle tilsette. Dei gamle skjermene blei bydde Fretex, som vil kunne gjere nytte av desse for gjenbruk.

Systemet vårt for miljøleining er i ferd med å bli gått gjennom og oppdatert og vil inngå som ein del av internkontrollsystemet.

## F. Tryggleik og beredskap

Forbrukarombodet har gjennomført ROS-analyse i 2015 knytt til tryggleik og beredskap. Det er sett opp risikoområde som kan påverke drift av verksemda, og desse områda er vurderte mot kriterium, sannsyn og konsekvensar. Gjennom ei oversikt over sannsyn og konsekvensar er det vurdert kor stor skade det er venta at FO kan bli påført, og det finst dermed òg ei vurdering av akseptert risiko. Det er sett opp tiltak knytte til risikoar, og tiltaka er sette opp i prioritert rekkjefølgje frå størst konsekvens og sannsyn og nedover. ROS-analysen blir lagd ved årsrapporten.

Det er i 2015 gjennomført og evaluert kriseøving innanfor den risikoen som i ROS-analysen er vurdert å liggje høgast i konsekvens og sannsyn. Øvinga resulterte i tre avviksrapportar som er følgde opp.

Forbrukarombodet har rutine for krisehandtering og beredskap som ein del av internkontrollsystemet. Rutinen og oppdatert oversikt over kontaktpersonar i ein krisesituasjon blir lagde ved årsrapporten.

## G. Informasjonstryggleik

Informasjonstryggleik er ein del av Forbrukarombodets verksemdstyring og er drøfta i dokumenta i internkontrollsystemet. Det er utarbeidd ein rutine for IKT-drift som beskriv blant anna fysisk og intern sikring. I tillegg har Forbrukarombodet rutine for tryggleik som beskriv retningslinjer for Forbrukarombodets informasjonssystem og handtering av informasjon og lagringsdata, i tillegg til ei beskriving av rapportering og avvikshandtering i informasjonstryggleiken.

## H. Varslingsrutinar

Ein viktig føresetnad for eit godt arbeidsmiljø er eit godt ytringsmiljø prega av openheit og moglegheit til å fremje konstruktiv og sakleg kritikk. Forbrukarombodet er pålagt etter arbeidsmiljølova § 3-6 å utarbeide rutinar for intern varsling eller setje i verk andre tiltak som legg til rette for intern varsling. Eit godt ytringsmiljø og gode rutinar for varsling vil derfor kunne medverke til å motverke at kritikkverdige forhold utviklar seg. Forbrukarombodet skal følgje «Ethiske retningslinjer for statstjenesten» som i punkt 3.4 set fram krav om retten arbeidstakar har til å varsle om kritikkverdige forhold.

Forbrukarombodet har utarbeidd ein varslingsrutine som fortel korleis varsling hos Forbrukarombodet skjer, denne rutinen er inkludert i introduksjonspermen til alle nytilsette.

Når det gjeld varsling av uønskte hendingar og kriser, skaffa Forbrukarombodet seg i 2014 beredskapsvarslingsystemet UMS (Unified Messaging Systems). Det blir utført varslingsøving minimum to gonger per år, og det er utarbeidd ein eigen varslingsrutine ved kriser og uønskte hendingar som blir oppdatert og gjennomgått kvart år som del av internkontrollsystemet hos Forbrukarombodet.

## I. Tidstjuvar

Forbrukarombodet har ein pågåande prosess for å få bukt med tidstjuvar, og har tidlegare rapportert om forenklingar gjennom utbetring av interne rutinar og arbeidsmåtar. Forbrukarombodet har òg vurdert brukarretta tidstjuvar i eiga verksemd, men har ikkje funne eksempel på dette. Vi har òg sett søkjelys på innmelde tidstjuvar som gjeld andre verksemdar. Tidstjuvar som gjeld DFØ og Acos, vil bli tekne opp direkte med dei i det nyetablerte forumet «Nettverk for økonomi og drift» initiert av BLD. For andre innmelde tidstjuvar vil BLD sjekke med KMD om status.

## Del V. Vurdering av framtidsutsikter

Økonomiske innstrammingar i offentleg sektor held fram og gjer ressursituasjonen i ei frå før lita verksemd vanskelegare. Innsparingar i 2016 vil vere knytte til bortfall av husleige i Trondheim, etter at vi la ned kontoret vårt der 31.12.2014. Innsparingar på anna enn husleige blei gjennomførte allereie i 2015. Vi har prøvd å gjere innsparingar i reiseverksemda, men ser at det ikkje er formålstenleg. Spesielt viktig er det å ha ressursar til å jobbe europeisk, både med tanke på regelverksutvikling og utvikling av praksis. Vi har derfor delteke i fleire europeiske møte i 2015 enn i 2014. Europeisk og internasjonalt arbeid må prioriterast framover òg. Det er da først og fremst i lønnsbudsjettet vi kan gjere fleire innsparingar. Det blir sett på som uheldig, da vi allereie har svært få tilsette til å føre tilsyn med lovgiving som femnar svært vidt. Forbrukarombodet er avhengig av å ha ein viss kompetanse for å gå tungt nok inn i forhandlingar med næringslivet i omfattande saker. I dag har vi tre–fire personar på dei tyngste fagområda, og vi ser det som uforsvarleg å ha mindre fagmiljø enn dette. Når det gjeld lønn, ligg vi under verksemden det er naturleg å samanlikne seg med, så der er heller ingenting å hente.

Når vi trass i dette oppnår mange, gode og viktige resultat, er det fordi vi er organiserte og jobbar svært effektivt og målretta, under strenge prioriteringar.

I 2015 har det gått føre seg to ulike utgreiingar som eventuelt kan få noko å seie for organiseringa og effektiviteten i Forbrukarombodet. Difi la fram utgreiinga si av organiseringa av forbrukarapparatet før sommaren. I høyringsuttalen vår gav vi uttrykk for at vi såg at det kunne vere fornuftig med ei omorganisering, men det er foreløpig uklart om oppfølginga av denne får noko å seie for organiseringa av ombodet. Parallelt med dette har departementet, på vårt initiativ, sett i gang ei utgreiing av handhevingsssystemet i marknadsføringslova med tanke på eventuell betring og effektivisering.

I 2016 skal det òg vere skifte av ombod. Trass i moglege endringar i organisering og kommande skifte av ombod er det viktig å halde ved like eit trygt arbeidsmiljø og effektivt arbeid.

Sjølv om økonomien kunne vore betre, og organisering og handhevingsssystem kunne gitt meir effektive vilkår for verksemda, utøver Forbrukarombodet godt tilsyn i dag og vil òg kunne gjere det i nokre år framover utan endringar i rammevilkåra.

## Del VI. Årsrekneskap 2015

### Kommentarar frå leiinga til årsrekneskapen 2015

#### Formål

Forbrukarombodet er eit offentleg organ som ligg under Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. Forbrukarombodet skal, ut frå omsynet til forbrukarane, føre tilsyn med at marknadsføringa frå dei næringsdrivande og standard kontraktvilkår er i samsvar med marknadsføringslova. Visjonen vår er å jobbe for ein enklare og tryggare marknad for forbrukarane.

#### Stadfesting

Forbrukarombodet fører rekneskap etter kontantprinsippet, og rekneskapen er avlagd etter føresegner om økonomistyring i staten, rundskriv R-115 frå Finansdepartementet, og krav til Forbrukarombodet i instruks om økonomistyring. Eg stadfester at årsrekneskapen gir eit dekkjande bilete av Forbrukarombodets disponible løyvingar og av rekneskapsførte utgifter, inntekter, eignedelar og gjeld.

#### Vesentlege forhold

I 2015 har Forbrukarombodet disponert ei samla tildeling på 24 457 000 kr, som inkluderer ei tilleggfullmakt på 400 000 kr frå Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, jf. Løyvingsrapportering og note A og B. Meirutgifter på post 01 driftsutgifter blei på 248 413 kr, og etter justering for prp. Lønnsoppgjer og inntekter frå offentlege refusjonar og prosjektmidlar har vi ei mindreutgift på 576 429 kr som blir søkt overført til neste år på post 01 etter berekning i note B.

Forbrukarombodet sette i gang arbeidet med utvikling av ny heimeside i 2015, og mindreutgifta er grunna på periodisering av fakturaer og betalingar mellom 2015 og 2016. Dette gjeld blant anna større utgifter knytte til levering av prosessen rundt heimesidene som var venta i 2015, men som ikkje kom inn i rekneskapen, og blei betalt i 2016.

Artskontorapporteringa viser at rapporterte utgifter til lønn og sosiale utgifter utgjorde 16 917 108 kr, mot 16 430 564 kr i 2014, som blant anna kjem av at Forbrukarombodet har tilsett ein ekstra person i samband med fjernsalsprosjekt. Samtidig viser lønnsutgiftene at dei er på i overkant av 70 prosent av budsjettet, som svarer til ein liten nedgang frå året før, trass i at vi er ein tilsett meir i 2015 enn i 2014. Andre utgifter til drift er på 6 991 127 kr, som er ein auke på cirka 7 prosent samanlikna med året før, som blant anna kjem av bruk av ekstern levering av IKT-tenester.

## Tilleggsopplysningar

Riksrevisjonen er ekstern revisor og stadfester rekneskapen for Forbrukarombodet. Årsrekneskapen er ikkje ferdig revidert per dags dato, men revisjonsrapporten er venta i løpet av 2. kvartal 2016. Rapporten er unnateken offentleg innsyn fram til Stortinget har fått Dokument 1 frå Riksrevisjonen, men vil bli publisert på heimesida til Forbrukarombodet så snart dokumentet er offentleg.

Nydalen, 29. februar 2016

---

Gry Nergård  
forbrukarombod

## Prinsippnote til årsrekneskapen

Årsrekneskap for Forbrukarombodet er utarbeidd og avlagd etter nærare retningslinjer fastsette i føresegner om økonomistyring i staten («føresegnene»), fastsett 12. desember 2003 med endringar, seinast 5. november 2015. Årsrekneskapen følgjer krav i føresegnene punkt 3.4.1, nærare føresegner i Finansdepartementets rundskriv R-115 og eventuelle tilleggskrav fastsette av eige departement.

Oppstillinga av løyvingsrapporteringa omfattar ein øvre del med løyvingsrapporteringa og ein nedre del som viser summar verksemda står oppført med i kapitalrekneskapen. Oppstillinga av artskontorrapporteringa har ein øvre del som viser kva som er rapportert til statsrekneskapen etter standard kontoplan for statlege verksemdar, og ein nedre del som viser grupper av kontoar som inngår i mellomverande med statskassen.

Oppstillinga av løyvingsrapporteringa og artskontorrapporteringa er utarbeidd med utgangspunkt i føresegnene punkt 3.4.2 – dei grunnleggjande prinsippa for årsrekneskapen:

- a) Rekneskapen følgjer kalenderåret.
- b) Rekneskapen inneheld alle rapporterte utgifter og inntekter for rekneskapsåret.
- c) Utgifter og inntekter er førte i rekneskapen med brutto beløp.
- d) Rekneskapen er utarbeidd i tråd med kontantprinsippet.

Oppstillingane av løyvings- og artskontorrapportering er utarbeidd etter dei same prinsippa, men grupperte etter ulike kontoplanar. Prinsippa korresponderer med krav i føresegnene punkt 3.5 til korleis verksemdene skal rapportere til statsrekneskapen. Sumlinja

*Netto rapportert til løyvingsrekneskapen er lik i begge oppstillingane.*

Alle statlege verksemdar er knytte til staten si konsernkontoordning i Noregs Bank i samsvar med krav i føresegnene pkt. 3.8.1. Ordinære forvaltningsorgan (bruttobudsjetterte verksemdar) blir ikkje tilførte likviditet gjennom året. Ved slutten av året blir saldoen nullstilt på den enkelte oppgjerskontoen.

## Løyvingsrapporteringa

Løyvingsrapporteringa viser rekneskapstal som Forbrukarombodet har rapportert til statsrekneskapen. Rapporten blir stilt opp etter dei kapitla og postane i løyvingsrekneskapen som Forbrukarombodet har fullmakt til å disponere. Oppstillinga viser alle finansielle eigedelar og forpliktingar som Forbrukarombodet står oppført med i kapitalrekneskapen til staten. Kolonnen *samla tildeling* viser kva verksemda har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for kvar kombinasjon av kapittel/post.

Mottekne fullmakter til å belaste kombinasjonen av kapittel/post hos ei anna verksemd (belastningsfullmakter) blir ikkje viste i kolonnen for samla tildeling, men er omtalte i note B til løyvingsoppstillinga. Utgiftene knytte til mottekne løyvingsfullmakter er bokførte og rapporterte til statsrekneskapen og blir viste i kolonnen for rekneskap.

Gitte belastningsfullmakter er inkluderte i kolonnen for samla tildeling, men blir ikkje bokførte og rapporterte til statsrekneskapen frå verksemda sjølv. Gitte belastningsfullmakter blir bokførte og rapporterte av verksemda som har fått belastningsfullmakta, og blir derfor ikkje viste i kolonnen for rekneskap. Dei gitte fullmaktene kjem fram i note B til løyvingsoppstillinga.

## Artskontorrapporteringa

Artskontorrapporteringa viser rekneskapstal Forbrukarombodet har rapportert til statsrekneskapen etter standard kontoplan for statlege verksemder. Forbrukarombodet har ein trekkrett for disponible tildelingar på konsernkonto i Noregs Bank. Tildelingane skal ikkje inntektsførast og viser derfor ikkje som inntekt i oppstillinga.

Note 7 til artskontorrapporteringa viser forskjellar mellom avrekning med statskassen og mellomverande med statskassen.







**Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2015**

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2015	Merutgift (-) og mindregift
0868	Driftsutgifter	01	Driftsutgifter	A,B	23 946 000	24 233 413	-287 413
868	Tilskudd			A,B	511 000		
1633	Nettoordning for nva i staten	01	Driftsutgifter			733 827	
<i>Sum utgiftsført</i>					24 457 000	24 967 240	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling	Regnskap 2015	Merinntekt og mindreinntekt (-)
3868	Diverse inntekter	01	Driftsinntekter	B	352 842	352 842
5309	Tilfeldige inntekter - ymse	29	Ymse		36 897	36 897
5700	Arbeidsgiveravgift - Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift		2 061 789	2 061 789
<i>Sum inntektsført</i>					0	2 451 528

*Netto rapportert til bevilgningsregnskapet*

Kapitalkontoer	Endring i mellomværende med statskassen	2015	2014	Endring
60049401	Norges Bank KK /innbetalinger		1 272 352	0
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger		-23 677 741	0
708068	Endring i mellomværende med statskassen		-110 324	-110 324
<i>Sum rapportert</i>			0	0

**Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)**

Konto	Tekst	2015	2014	Endring
6260	Aksjer	0	0	0
708068	Mellomværende med statskassen	-741 344	-631 021	-110 324

\* Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter. Se note B for nærmere forklaring.

Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter				
Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling	
86 801	703 000	23 243 000	23 946 000	
86 801		111 000	111 000	Prp lønnsoppgjør
89 801		400 000	400 000	Ekstra tildeling
XXXXXX			0	

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/nmdre utgift	Utgiftsført av andre i likr avgitte belastningsfullmakter (-)	Merutgift(-)/mndreutgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merutgifter / mindremtekter(-) i likr merutgiftfullmakt (justert for eventuelle inna)	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
86 801		-287 413		-287 413	352 842			65 429	1 222 850	65 429
86 801	Prp lønnsoppgjør	111 000		111 000				111 000	[5% av årets tildeling i note A]	111 000
86 801	Ekstra tildeling	400 000		400 000				400 000	[5% av årets tildeling i note A]	400 000
xxxx45	"kan overføres"	0		0				0	[Sum årets og forårets tildeling] x 5 og forårets tildeling]	
xxxx70		0		0	Ikke aktuell			Ikke aktuell		
xxxx75	"overslagsbevilgning"	0		0	Ikke aktuell			Ikke aktuell		

\*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 rundskriv R-2 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

**Forklaring til bruk av budsjetfullmakter**

**Fullmakt til å bruke refusjoner til å overskride utgifter**

Forbrukerombudet har brukt lønnsrefusjoner som er rapportert på post 16 og post 18 til å dekke inn merutgifter under driftspost. Lønnsrefusjonen beløper seg til kr. 883.556,-

Forbrukerombudet har brukt tillegg til tildelingsbrev som gjelder lønnskompensasjon samt ekstra tildeling til å dekke inn merutgifter under driftspost, til sammen kr. 511.000,-

Forbrukerombudet har brukt ekstra tildelte prosjektmidler på kr. 300.000,- samt diverse inntekter på 52.842,- som gjelder refusjon fra EU for kostnader ved deltakelse i EU prosjekter til å dekke inn merutgifter under driftspost

**Mulig overførbart beløp**

Forbrukerombudets ubrukte bevilgning beløper seg til kr. 576.429,- Da dette beløpet er under grensen på 5% regnes hele beløpet som mulig overføring til neste års budsjettår. Mulig overføring til neste år er en beregning, og

Forbrukerombudet får tilbakemelding fra overordnet departement om endelig beløp som overføres til neste år.

## Oppstilling av artskontorrapporteringen, 31.12.2015

	Note	2015	2014
<b>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	352 842	40 266
Andre inntekter	1	0	32 096
<i>Sum inntekter fra drift</i>		352 842	72 362
<b>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetalinger til lønn	2	16 917 108	16 430 564
Andre utbetalinger til drift	3	6 991 125	6 494 015
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		23 908 233	22 924 579
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>		<b>23 555 391</b>	<b>22 852 217</b>
<b>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetaling av finansinntekter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
<b>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetaling til investeringer	5	325 180	165 713
Utbetaling til kjøp av aksjer	5,8B	0	0
Utbetaling av finansutgifter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		325 180	165 713
<b>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</b>		<b>325 180</b>	<b>165 713</b>
<b>Innkrevningsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	0	0
<i>Sum innkrevningsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>			
Utbetalinger av tilskudd og stonader	7	0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
<b>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler *</b>			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		36 897	37 110
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		2 061 789	1 999 948
Nettoforingsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		-733 827	0
<i>Sum rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		1 364 858	2 037 058
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>22 515 712</b>	<b>20 980 872</b>
<b>Oversikt over mellomværende med statskassen **</b>			
<b>Eiendeler og gjeld</b>		<b>2015</b>	<b>2014</b>
Fordringer		0	0
Kasse		0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		0	0
Skyldig skattetrekk		-700 044	-641 070
Skyldige offentlige avgifter		0	0
Annen gjeld		-41 300	10 049
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>	8	<b>-741 344</b>	<b>-631 021</b>

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

**Note 1 Innbetalinger fra drift**

	31.12.2015	31.12.2014
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
Byggesaksgebyr	0	0
Tilsynsavgift elsikkerhet	0	0
Gebyrer / avgift omsetning produksjon sprengstoff første omsetningsledd	0	0
<b>Sum innbetalinger fra gebyrer</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
<b>Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Salgs- og leieinntekter</i>		
Diverse inntekter	352 842	40 266
<b>Sum salgs- og leieinntekter</b>	<b>352 842</b>	<b>40 266</b>
<i>Andre innbetalinger</i>		
Salg av utrangert materiale, avgiftsfritt	0	32 096
<b>Sum andre innbetalinger</b>	<b>0</b>	<b>32 096</b>
<b>Sum innbetalinger fra drift</b>	<b>352 842</b>	<b>72 362</b>

**Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet**

Rapport kjørt: 27.01.2016 17:22

**Note 2 Utbetalinger til lønn**

	31.12.2015	31.12.2014
Lønn	15 356 197	15 169 938
Arbeidsgiveravgift	2 061 789	1 999 948
Pensjonsutgifter*	0	0
Sykepenger og andre refusjoner(-)	-883 556	-1 105 527
Andre ytelser	382 678	366 204
<b>Sum utbetalinger til lønn</b>	<b>16 917 108</b>	<b>16 430 564</b>
<i>* Denne linjen benyttes av virksomheter som innbetaler pensjonspremie til SPK.</i>		
<b>Antall årsverk:</b>	<b>28,5</b>	<b>27,5</b>

### Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2015	31.12.2014
Husleie	2 710 744	2 805 694
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	0	0
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	705 891	843 549
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	33 954	105 706
Mindre utstyrsanskaffelser	158 282	142 180
Leie av maskiner, inventar og lignende	0	0
Kjøp av fremmede tjenester	1 429 264	1 169 677
Reiser og diett	295 859	370 134
Øvrige driftsutgifter	1 657 131	1 057 075
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>6 991 125</b>	<b>6 494 015</b>

### Note 4 Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.2015	31.12.2014
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst	0	0
Ammen finansinntekt	0	0
<b>Sum innbetaling av finansinntekter</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	31.12.2015	31.12.2014
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	0	0
Valutatap	0	0
Ammen finansutgift	0	0
<b>Sum utbetaling av finansutgifter</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet**

Rapport kjørt: 27.01.2016 17:22

### Note 5 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2015	31.12.2014
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	8 843
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Beredskapsanskaffelser	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	325 180	156 870
<b>Sum utbetalt til investeringer</b>	<b>325 180</b>	<b>165 713</b>

## Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet

Rapport kjørt: 27.01.2016 17:22

## Note 6 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.2015	31.12.2014
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	0	0

## Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet

Rapport kjørt: 27.01.2016 17:22

## Note 7 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.2015	31.12.2014
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	0	0

## Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet

Rapport kjørt: 27.01.2016 17:22

## Note 8 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

## Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2015 Spesifisering av bokført avregning med statskassen	31.12.2015 Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
<b>Finansielle anleggsmidler</b>			
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0
Obligasjoner	0		
Sum	0	0	0
<b>Omløpsmidler</b>			
Kundefordringer	949 667	0	949 667
Andre fordringer	0	0	0
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
Sum	949 667	0	949 667
<b>Løpsiktig gjeld</b>			
Annens løpsiktig gjeld	0	0	0
Sum	0	0	0
<b>Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld	-742 391	0	-742 391
Skyldig skattekatt	-700 044	-700 044	0
Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
Annens kortsiktig gjeld	-41 300	-41 300	0
Sum	-1 483 735	-741 344	-742 391
<b>Sum</b>	<b>-534 068</b>	<b>-741 344</b>	<b>207 276</b>

\* Virksomheter som er finansielle anleggsmidler i form av investeringer i aksjer og selskapsandeler fyller også ut note 8 B

## Del B Spesifisering av investeringer i aksjer og selskapsandeler

	Ervervsdato	Antall aksjer	Eierandel	Stemmeandel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi i regnskap*
Aksjer							
Selskap 1							
Selskap 2							
<b>Balanseført verdi 31.12.2015</b>							<b>0</b>

\* Investeringer i aksjer er bokført til anskaffelseskost. Balanseført verdi er den samme i både virksomhetens kontospesifikasjon og kapitalregnskapet.

**Tabell 1.1 Forbrukarombodet (kjønn, lønn, stilling) pr. 31.12.2015**

	M %	Kjønnsbalanse		Lønn	
		K %	Totalt årsverk	M %	K %
Totalt i verksemda	45	55	28,5	100	9
Toppleiing, forbrukarombod	0	100	1	0	1
Mellomleiing (juridisk direktør, fagdirektørar, avdelingsdirektørar adm.)	60	40	5	100	1
Kategori 1. Seniorrådgivar	50	50	4	100	9
Kategori 2. Rådgivar	55	45	11,4	100	1
Kategori 3. Arkivleiar, førstekonsulent	29	71	6,3	100	1
Kategori 4. Konsulent/sekretær	0	100	0,8	0	1

**Tabell 1.2 Forbrukarombodet (kjønn, tilsette, permisjon, legemeld sjukefråvær) pr. 31.12.2015**

	Deltid		Mellombel s tilsette		Foreldrepermisj on		Legemeld sjukefråv ær	
	M %	K %	M %	K %	M %	K %	M %	K %
Totalt i verksemda	0	100	100	0	33	67	1,9	1,2