



FORBRUKERTILSYNET

ÅRSRAPPORT FORBRUKEROMBUDET

2017

Innholdsfortegnelse

Leders beretning	3
1. Introduksjon av virksomheten og hovedtall.....	4
<i>Omtale av Forbrukertilsynet og samfunnsoppdrag</i>	<i>4</i>
<i>Omtale av organisasjonen</i>	<i>5</i>
2. Årets aktiviteter og resultater.....	5
<i>Nøkkeltall fra tilsynsarbeidet i 2017.....</i>	<i>6</i>
<i>Finansielle tjenester</i>	<i>7</i>
<i>Bolig.....</i>	<i>7</i>
<i>TV, internettaksess og telefoni.....</i>	<i>8</i>
<i>Forbrukervern i den digitale økonomien</i>	<i>9</i>
<i>Internasjonalt arbeid</i>	<i>10</i>
<i>Øvrig tilsyn.....</i>	<i>11</i>
<i>Fjernsalg.....</i>	<i>11</i>
<i>Prisopplysninger - salgsmarkedsføring</i>	<i>11</i>
<i>Strømmarkedet.....</i>	<i>11</i>
<i>Kjønnsdiskriminerende reklame.....</i>	<i>11</i>
<i>Markedsføring av alternativ behandling</i>	<i>11</i>
3. Styring og kontroll i Forbrukertilsynet	12
A. <i>Risikovurderinger</i>	<i>12</i>
B. <i>Personalforvaltning.....</i>	<i>12</i>
C. <i>Aktivitets- og redegjørelsesplikter</i>	<i>12</i>
D. <i>Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser.....</i>	<i>13</i>
E. <i>Miljøkrav i anskaffelser.....</i>	<i>13</i>
F. <i>Regjeringens fellesføringer, bedre utnyttning av tildelte ressurser og økt produktivitet</i>	<i>13</i>
G. <i>Sikkerhet og beredskap.....</i>	<i>13</i>
H. <i>Varslingsrutiner</i>	<i>14</i>
4. Vurdering av framtidutsikter.....	14
5. Årsregnskap 2017	15
<i>Ledelseskomentarer årsregnskap 2017</i>	<i>15</i>
<i>Formål</i>	<i>15</i>
<i>Bekreftelse.....</i>	<i>15</i>
<i>Vesentlige forhold.....</i>	<i>15</i>
<i>Tilleggsopplysninger</i>	<i>15</i>
Oppstilling av bevilgningsrapportering.....	17
Tabeller	24

Leders beretning

Forbrukeråret 2017 var preget av viktige tiltak og endringer for å styrke forbrukervernet. Forslag til strengere regler for telefonsalg ble debattert i Stortingets familie- og kulturkomite ved begynnelsen av året, forskriften om markedsføring av kreditt og forbrukslån ble skjerpet og trådte i kraft fra juli 2017. Justisdepartementet la høsten 2017 fram forslag til ny finansavtalelov. Vi har gitt innspill til endringene i forslagene, understreket de forbrukerrettslige perspektivene, og støttet forslagene som styrker forbrukervernet.

Ikke minst vedtok Stortinget endringer i markedsføringsloven, som tydeliggjør rollen vår som tilsynsorgan. Endringene trådte i kraft 1. januar 2018. Vi har ikke bare fått nytt navn – Forbrukertilsynet. Viktigere er at vi nå har sterkere håndhevingsmuligheter til rådighet. Fra i år kan Forbrukertilsynet selv fatte vedtak, og beslutte økonomiske sanksjoner mot virksomheter som bryter loven. Når vi nå omtaler virksomheten vår for 2017, har vi valgt å benytte navnet Forbrukertilsynet gjennomgående i hele årsrapporten.

Det er stor konkurranse om forbrukernes oppmerksomhet og penger. Det gjør forbrukerne til viktige aktører i samfunnsøkonomien. Den viktigste oppgaven vår er derfor å sørge for at næringsdrivende som retter virksomheten sin mot forbrukere, gjør det på en ryddig og lovlig måte.

Forbrukertilsynet kan vise til gode resultater på en rekke viktige forbrukerområder i 2017. Det har vi oppnådd gjennom en godt planlagt virksomhetsplan, og målrettet arbeid gjennom året. Gjennom innsatsen på de prioriterte områdene i 2017, har Forbrukertilsynet bidratt til at færre forbrukere har blitt lurt av villedende reklame eller måttet inngå urimelige kontrakter. Vi har dermed forhindre at mange forbrukere har havnet i sivilrettslige tvister.

Førende for arbeidet vårt i 2017 var at forbrukerne skal ha mulighet til å ta viktige beslutninger på riktig grunnlag. Handelen skal kunne gjennomføres på en ryddig og lovlig måte, både på tradisjonelle og nye plattformer. Den digitale utviklingen har ligget til grunn for mange av prioriteringene vi har gjort. Et sunt forbrukermarked er helt avhengig av at den digitale økonomien utvikler seg innenfor rammene av forbrukervernlovgivningen, slik at forbrukernes rettigheter blir ivaretatt. Vi har brukt mest ressurser på områdene finansielle tjenester, bolig, TV, telefoni og internett. Reklame i sosiale medier og markedsføring av alternativ behandling har også vært prioriterte områder i året som har gått.

Som direktør i Forbrukertilsynet er jeg opptatt av at forbrukerne kan ha tillit til at markedsføringen er til å stole på, og trygghet for at avtalene de inngår, er balanserte og til å forstå. Forbrukerne opplever stadig mer omfattende markedsføring, og på mange flere områder enn tidligere. Min oppgave er å sørge for at næringslivet opptrer innenfor markedsføringslovens rammer. Jeg kan se tilbake på det første fulle året som forbrukerombud og nå direktør i Forbrukertilsynet med visshet om at innsatsen vår på flere områder har bidratt til et tryggere og enklere marked for forbrukerne. Jeg ser fram til å utvikle rollen som en tydelig aktør på forbrukernes vegne. Og gjennom bruk av styrkede sanksjonsmuligheter, vil jeg og resten av Forbrukertilsynet sørge for at næringslivet, både på tradisjonelle og nye områder, følger markedsføringsloven.

1. Introduksjon av virksomheten og hovedtall

OMTALE AV FORBRUKERTILSYNET OG SAMFUNNSOPPDRAG

Med virkning fra 1. januar 2018 endret Forbrukerombudet navn til Forbrukertilsynet, gjennom endring i markedsføringsloven. Omtalen nedenfor er av Forbrukertilsynet og de endringene som har betydning for Forbrukertilsynets virksomhet.

Forbrukertilsynet er administrativt underlagt Barne- og likestillingsdepartementet. Forbrukertilsynet er faglig uavhengig av departementets styring i behandling av enkeltsaker og tolkning av lovverket.

Forbrukertilsynet er en av flere aktører som inngår i det offentlig finansierte forbrukerapparatet. Vi fører tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og standard kontraktsvilkår er i samsvar med markedsføringsloven, angrerettloven og øvrig regelverk som verner forbrukernes kollektive interesser. Under dette kommer også regler om kredittmarkedsføring, alternativ behandling, svartebørsbilletter og TV-reklame rettet mot barn.

Forbrukertilsynets rolle er i hovedsak preventiv. Ved å gripe inn mot næringsdrivende som ikke forholder seg til forbrukervernreglene, forhindrer vi at forbrukerne blir villedet eller havner i tvister med næringsdrivende. Forbrukertilsynets preventive arbeid er dermed svært viktig: jo flere som kan unngå å havne i tvist, jo bedre er dette både privatøkonomisk og samfunnsøkonomisk.

Endringene i markedsføringsloven fra 1. januar 2018 har styrket Forbrukertilsynets muligheter til å slå ned på ulovlig markedsføring og urimelige avtalevilkår. Forbrukertilsynet kan nå selv fatte vedtak i saker om brudd på markedsføringsloven, mens Markedsrådet er klageorgan. Det er ikke lenger et krav om at Forbrukertilsynet må forhandle med næringsdrivende før vedtak kan fattes. I tillegg er adgangen til å ilegge overtredelsesgebyr utvidet til å gjelde de fleste former for ulovlig markedsføring.

Endringene innebærer en klar styrking av forbrukervernet. Åpenbare lovbrudd vil raskere få konsekvenser for den næringsdrivende. Det kommer også næringsdrivende som opptrer innenfor lovens grenser til gode.

Forbrukertilsynet samarbeider jevnlig med andre tilsyn om forbrukerrettslige problemstillinger. De tilsynene vi samarbeidet mest med i 2017 var Finanstilsynet, Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) og Datatilsynet ettersom finansielle tjenester, boligmarkedet og IKT (*digitalisering*) er blant våre høyest prioriterte områder. Vi har også samarbeidet med Medietilsynet om krav til merking av reklame i sosiale medier, Helsetilsynet om markedsføring av alternativ behandling, og Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE) om forbrukerbeskyttelse i kraftmarkedet.

Samarbeid med andre tilsyn er et supplement til vår egen kompetanse. Forbrukertilsynet har god juridisk kompetanse, men det er verdifullt for oss for eksempel å kunne dra veksler på for eksempel teknisk kompetanse fra Nkom og økonomisk kompetanse fra Finanstilsynet. Tilsynets ansatte innhenter også mye kunnskap på konferanser og kontaktmøter med næringslivet.

En naturlig del av arbeidet vårt er selvsagt også samarbeidet med de andre delene av det norske «forbrukerapparatet». Vi har jevnlig dialog med Forbrukerrådet om hvilke forbrukerproblemer som bør tas opp og hvordan regelverk som verner forbrukernes interesser bør utformes. Som en del av det europeiske tilsynsarbeidet vårt, har vi også dialog med Forbruker Europa om næringsdrivende som skaper problemer for forbrukere på tvers av landegrensene i Europa.

En viktig del av Forbrukertilsynets virksomhet er informasjon til forbrukere, næringslivet og beslutningstakere. Vi skal informere forbrukere om hva de må være oppmerksomme på i de ulike markedene vi har tilsyn med, og vi skal informere næringsdrivende om hvordan loven skal forstås, samt om tilsynssaker vi har behandlet. Vi skal også informere beslutningstakere om vår virksomhet og konsekvensene av den. Foredrag er en sentral del av informasjonsvirksomheten vår, både til næringsdrivende og til skoleklasser på videregående og høyskolenivå. Vi har utstrakt kontakt med ulike medier som formidler informasjon om våre saker ut i offentligheten. Vi legger i tillegg ut informasjon på hjemmesiden vår, Facebook-siden og twitterkontoen.

OMTALE AV ORGANISASJONEN

Med virkning fra 1. januar 2018 ledes Forbrukertilsynet av en direktør. Han eller hun blir utnevnt av Kongen i Statsråd for en periode på seks år, med mulighet for gjenoppnevning en gang. Elisabeth Lier Haugseth er direktør for Forbrukertilsynet, hennes periode løper til 5. desember 2022.

Forbrukertilsynet er lokalisert i Nydalen i Oslo og hadde ved utgangen av 2017 i alt 29 ansatte. I tillegg til direktøren består ledergruppen av fem mellomledere: nestleder, juridisk direktør, to faglige avdelingsdirektører og avdelingsdirektør administrasjon. Administrasjonen består av 4 medarbeidere og kommunikasjonsenheten av 2 medarbeidere. Forbrukertilsynet har 17 saksbehandlere, som hovedsakelig er jurister.

Nøkkeltall fra årsregnskapet

Nøkkeltall fra årsregnskapet 2017	2016	2017
Antall årsverk	24,8	27,8
Samlet tildeling	24 186 000	28 195 000
Utnyttelsesgrad	99,5 %	95,9 %
Driftsutgifter	24 374 374	28 210 992
Lønnsandel av driftsutgifter	70,0 %	74,5 %

Lønnsandel av driftsutgifter er inkludert pensjonsutgifter, hvor virksomhet fra 1. januar 2017 har betalt pensjonspremie til SPK.

2. Årets aktiviteter og resultater

For 2017 ble det utarbeidet en virksomhetsplan for Forbrukertilsynets virksomhet. Den viser hvilke bransjer og problemstillinger vi planlegger å jobbe med, samt en beskrivelse av hvorfor vi skal jobbe med de utvalgte markedene og temaene, hvilke resultater vi ønsker å oppnå, samt hvordan vi skal jobbe for å oppnå disse resultatene.

I 2017 hadde finansielle tjenester, bolig og ekom-tjenester høyest prioritet. I tillegg har markedsføring av alternativ behandling vært prioritert.

Enkelte punkter i virksomhetsplanen er ikke knyttet til bransje, men til horisontale problemstillinger. I 2017 har vi hatt et særlig fokus på avtalevilkår og forbrukerdata i den digitale økonomien, gjennom et prosjektarbeid delvis finansiert av Barne- og likestillingsdepartementet. Prosjektarbeidet har vært del av

den pågående satsningen på forbrukervern i den digitale økonomien, som også inkluderer blant annet spørsmål rundt reklame i sosiale medier.

I det følgende gis en kort beskrivelse av noen av årets viktigste aktiviteter og resultater:

NØKKELTALL FRA TILSYNSARBEIDET I 2017

Saksbehandling 2017	2016	2017
Mottatte klager og andre skriftlige henvendelser ¹	12757	13252
Saker som er realitetsbehandlet i Markedsrådet (saker der Markedsrådet kom til et annet resultat enn Forbrukertilsynet i parentes)	4 (0)	6 (3)
Vedtak fra Forbrukertilsynet	3	4
Saker avsluttet totalt i 2017 ²	2775	3252
Saker som ble saksbehandlet ³	696	774
Saker der lovstridig markedsføring eller avtalevilkår ble endret (saker som ble avsluttet med formell skriftlig bekreftelse i parentes)	241 (3)	344 (7)
Tilsynsaksjoner	13	12
Annen aktivitet 2017	2016	2017
Skriftlige høringsvar	30	21
Foredrag	53	46
Kontaktmøter med offentlige aktører eller næringsdrivendes organisasjoner	32	28
Møter i CPC-komiteen og andre EU-møter	10	11

Media 2017 – Medieomtale	2016	2017
Trykte medier	757	649
Web	2334	1823
Radio		335
Tv		118
Sosiale medier		1026
Nyhetssaker på Forbrukertilsynet.no	127	111

¹ Omfatter skriftlige klager, tips og e-post med spørsmål til Forbrukertilsynet.

² I en sak kan det være klager fra mange personer, eller det kan være saker uten klager som vi har tatt opp av eget tiltak

³ Besvarte e-poster og øvrige henvendelser der det ikke ble igangsatt saksbehandling er ikke medregnet.

FINANSIELLE TJENESTER

Markedsføring av kreditt har vært et prioritert område i hele 2017. På vårparten tilskrev vi tre tilsynelatende uavhengige testsider for forbrukslån og kredittkort med krav om bedre merking av at sidene er betalt av kredittkortselskapene.

Da det ble klart at ny forskrift om markedsføring av kreditt ville tre i kraft fra sommeren 2017, innkalte Forbrukertilsynet til et seminar for digitale markedsføringsnettverk. Disse såkalte affiliatesnettverkene står for mye av markedsføringen av kreditt på nett, epost og telefon, og det var viktig at forskriften og ansvarsregelen var godt kjent hos dem. Det ble også gjennomført en større tilsynsaksjon i løpet av høsten hvor det ble avdekket en rekke brudd på reglene. Dette resulterte i krav om innretting til enkeltaktørene og et orienteringsbrev til Finans Norge. Det også tatt opp flere enkeltsaker uavhengig av aksjonen, bl.a. markedsføring av forbrukslån som egenkapital til bolig.

Forbrukertilsynet brakte selskapet Klarnas kredittvilkår og vilkår for avtaleinngåelse inn for Markedsrådet, blant annet på bakgrunn av finansavtalelovens regel om at kredittavtaler må underskrives av kunden. Markedsrådet ga Klarna medhold. Noe av begrunnelsen var at Markedsrådet ikke anså signaturkravet som en offentligrettslig regel som kan håndheves av Forbrukertilsynet. Justisdepartementet har i forslag til ny finansavtalelov presisert at regelen skal kunne håndheves av Forbrukertilsynet. Dette er viktig for at avtaleinngåelsene på feltet skal skje på en ryddig og klar måte.

Forbrukertilsynet har gjennomført en tilsynsaksjon og fulgt opp flere enkeltsaker om lovstridig markedsføring av leasingavtaler for bil. Dette er relativt kostbare avtaler, markedet er stort, og det er viktig at ikke prisene fremstilles på en villedende måte. Det forhandles også om rimeligheten av standardavtalene på feltet.

På betalingstjenestefeltet avsluttet Forbrukertilsynet vilkårsforhandlingene med Mobilepay, som Danske Bank senere la ned for å delta i Vipps. Videre ble det fattet vedtak mot mobilbetalingsselskapet Strex fordi selskapet ikke inngikk rammeavtaler med kundene slik finansavtaleloven krever. Markedsrådet fastholdt senere Forbrukertilsynets vedtak.

I løpet av året ble det mye oppmerksomhet rundt både aksjesparekonto og individuell pensjonssparing (IPS). Forbrukertilsynet samarbeidet derfor med Finans Norge om en revidert veiledning for markedsføring av IPS. Det er viktig at blant annet skattefordelen fremstilles på en balansert måte. Veiledningen vil bli fulgt opp med tilsyn i 2018.

Det kom og ble foreslått mye ny regulering på finansfeltet i 2017. Forbrukertilsynet la særlig vekt på høringsarbeidet knyttet til forslag til ny finansavtalelov. Lovforslaget gjelder svært viktige tjenester for den jevne forbrukeren, og Forbrukertilsynet skal føre tilsyn med loven.

BOLIG

Når man kjøper en prosjektert bolig er det en fordel for forbrukeren å vite noe om når man kan forvente å få flytte inn. Hvilke forbehold som eventuelt står i veien for innflytting, og at man blir tydelig opplyst om hvilke rettigheter man har ved f.eks forsinkelse eller mangler.

I 2017 har Forbrukertilsynet derfor brukt mye tid på å sørge for at store og mellomstore utbyggere har klare, rimelige og balanserte kontrakter. På denne måten kan vi hindre at det oppstår tvister og konflikter mellom utbygger og forbruker.

Fordi tvister etter bruktboligkjøp ofte handler om misforhold mellom forbrukerens forventning til boligens stand og lovlighet og den reelle tilstanden, har vi jobbet mye med å bidra til en bedre opplyst bolighandel for å redusere misnøye og tvister.

Forbrukerens forventning til boligen skapes i første rekke ved markedsføringen; midt i kjernen av Forbrukertilsynets tilsyn. Fordi det i markedsføringen ofte er overveiende fokus på objektenes positive egenskaper, men svært lite om annen vesentlig info (for eksempel mangelfull drenering, fukt på badet og info om ikke-godkjent areal) kan forbrukerne lett bli villedet. All vesentlig informasjon skal stå i salgsoppgaven. Undersøkelser fra blant andre Forbrukerrådet viser imidlertid at forbrukere i liten grad leser salgsoppgaven godt nok. Villedningen vil fort være et faktum allerede på markedsføringstidspunktet.

Vi har derfor fulgt opp overfor meglerbransjen med orienteringer om at det må gis balansert informasjon om boligen i all annonsering. Vi har også jobbet med at meglerne må legge opp til et annonseformat hvor man i størst mulig grad legger til rette for å gjøre det riktig og i minst mulig grad legger til rette for villedning.

Av Forbrukertilsynets øvrige arbeid på boligfeltet kan nevnes deltagelse i Standard Norges komite for revisjon av blankettene etter bustadoppføringslova hvor formålet er å få disse i samsvar med diverse lovendringer.

Vi har tatt opp flere klassiske prissaker hvor eiendomsmeglere har hatt markedsføring, bla. med «fast pris» som ikke var reell, eller annen villedende prismarkedsføring. Vi har også hatt et særlig fokus på og gjennomgang av alle nye «selge selv-tjenester» og digitale løsninger for boligsalg for å sørge for at markedsføringen er riktig og vilkårene er balanserte og gode.

Gjennom hele året har vi også brukt mye tid på foredrag, kursing og opplæring av meglere og andre aktører i bolighandelen med formålet om gjøre bolighandelen mer opplyst for forbrukerkjøper- og selger.

TV, INTERNETTAKSESS OG TELEFONI

Det er viktig at forbrukere kan kontakte næringsdrivende de har et kundeforhold til uten at dette koster for mye. Slik kontakt gjelder ofte helt grunnleggende spørsmål om tjenesten man kjøper fra den næringsdrivende. Markedsføringsloven forbyr næringsdrivende å ha telefonnummer som koster mer enn grunntakst som kontaktpunkt til sin kundeservice. Vi har derfor lagt ned mye ressurser i å følge opp markedsføringslovens forbud mot dyre spesialnummer for å ringe kundeservice. Vi har hatt dialog med teleoperatørene og med Nasjonal kommunikasjonsmyndighet for å sikre at næringsdrivende som må ha nye nummer eller vil bytte nummer, får tilgang til dette. I etterkant av dialogen sendte vi brev til 80 aktører og bransjeorganisasjoner hvor vi redegjorde for kravene og ga dem frist for innrettelse. Kravet ble fulgt opp med kontrollaksjoner og ytterligere krav om endringer i kommunikasjonen av kundeservice-nummer.

Kabelskapene Get og Canal Digital sluttet i desember 2016 med tvungent koblingssalg etter forhandlinger med Forbrukertilsynet. I etterkant av dette har vi kontrollert at markedsføringen av TV-tjenester på tilbydernes nettsider er i tråd med loven. Vi har forhandlinger om avtalevilkår for TV-tjenester med de 6 største TV-tilbyderne. Formålet har vært å få på plass klare rettigheter for forbrukerne i tilfeller hvor tilbyderen misligholder avtalen eller vil endre priser eller innhold.

I forbindelse med innføringen av Roam Like at Home-reguleringen om fri bruk av mobilen når man er på reise i EU, sendte vi ut et brev til mobilbransjen hvor vi redegjorde for kravene til markedsføring av denne tjenesten. Det ble også sendt ut et brev med en redegjørelse for kravene om opplysningsplikt ved elektronisk bestilling som følger av angrerettloven og kravene til opplysninger om alternativ tvisteløsning som følger av ny bestemmelse i markedsføringsloven. Det ble videre kontrollert at mobiltilbyderne har innrettet seg etter disse kravene i etterkant av brev fra oss, og denne kontrollen vil videre følges opp i 2018.

Det ble også tatt opp saker med en rekke næringsdrivende som markedsførte mobil-, TV-, eller internettjenester på en villedende måte. Blant annet brukte flere mobiloperatører tester på en villedende måte til å markedsføre seg som best eller billigst, en nedbetalingsavtale på mobiltelefoner ble markedsført uten at alle vesentlige opplysninger om avtalens forpliktelser ble opplyst om, og familieabonnement ble markedsført med pris som ikke var reell.

Videre har vi gjennom hele året hatt fokus på å etablere og opprettholde god dialog med bransjen gjennom kontaktmøter og deltakelse på seminar og konferanser.

FORBRUKERVERN I DEN DIGITALE ØKONOMIEN

Arbeidet med forbrukervern i den digitale økonomien har blitt videreført i 2017. Arbeidet er en satsning som går på tvers av bransje og sektor, og som tar for seg horisontale problemstillinger rundt forbrukerbeskyttelse når ny teknologi tas i bruk. Satsningen har gått over flere år. I 2017 har vi særlig jobbet med avtalevilkår og forbrukerdata i den digitale økonomien. Store deler av arbeidet har vært finansiert med prosjektmidler fra Barne- og likestillingsdepartementet.

Forbrukerrådet har gjennom flere kampanjer og rapporter pekt på at vilkår for digitale tjenester ofte er svært lange, uklare og urimelige overfor forbrukerne. Disse forbrukerproblemerne gjør seg gjeldende for digitale tjenester generelt, og Forbrukertilsynet har derfor gjort bruk av flere angrepsvinkler for å arbeide for at næringsdrivende i Norge og internasjonalt skal tilby tjenester på klare og balanserte vilkår.

Vi gjennomførte forhandlinger med det amerikanske selskapet Tinder, og oppnådde at de endret en rekke vilkår for kundene sine. Endringene ble gjort gjeldende i land der Tinder er tilgjengelig. Blant annet forpliktet de seg til å sikre bedre forutsigbarhet for kundene ved endringer, aksepterte at de ikke kunne bruke kundenes bilder i markedsføring uten samtykke, samt at forbrukerne har rett til å få løst tvister i sitt eget hjemland etter hjemlig forbrukerbeskyttelsesnivå. Vilkårene ble kortet ned og supplert med en kort oppsummering av de viktigste vilkårene. Norske forbrukere ble også sikret en norsk versjon av vilkårene.

Forbrukertilsynet har ledet et internasjonalt prosjekt hvor vi har kartlagt håndhevingspraksis når det gjelder avtalevilkår på tvers av jurisdiksjoner, og avholdt en rekke seminarer, workshops og innlegg på konferanser om hvordan tilsynsmyndighetene internasjonalt kan tilnærme seg forbrukerproblemer knyttet til avtalevilkår. Dette arbeidet vil ende opp i en internasjonal tilsynsaksjon om avtalevilkår i den digitale økonomien i 2018.

Vilkår for bruk av kundenes personopplysninger kan være uklare eller i strid med personvernregelverket. I tillegg reiser det spørsmål om hvilke opplysninger forbrukerne trenger, allerede på markedsførings-tidspunktet når tjenesten er basert på innsamling av forbrukerdata. Dette gjør seg særlig gjeldende når innsamling av personopplysninger for mange digitale tjenester i realiteten er en form for betaling.

For å sikre forbrukervernet i den digitale økonomien, har vi derfor samarbeidet tett med Datatilsynet for å klargjøre hvordan person- og forbrukervernregelverket best kan anvendes sammen. Vi har lagt frem utredningene vi har gjort i fellesskap i nasjonale og internasjonale fora for å avstemme våre vurderinger og løsningsforslag med andre interessenter og myndigheter i Norge og utlandet. Innspillene er tatt med i utarbeidelsen av et rammeverk for effektiv veiledning og saksbehandling for både person- og forbrukervernspørsmål. I forbindelse med behandling av klager mot tre tilbydere av GPS-klokker til barn, har vi hatt felles saksbehandlermøter for å koordinere tilsynsmyndighetenes arbeid med å sikre at produkter i tingenes internett er i tråd med person- og forbrukervernlovgivningen.

Arbeid med krav til merking av reklame i sosiale medier vært høyt prioritert i 2017. I samarbeid med Medietilsynet, lanserte vi en oppdatert veiledning om merking av reklame i sosiale medier som blogg, Instagram, Snapchat og Youtube. Vi har vi avholdt en rekke informasjonsmøter med nettverk for

markedsførere og reklamebyråer. I 2017 har vi utvidet den målrettede veiledningen vår til å gjelde idrettsstjerner og mer tradisjonelle sosiale medier-profiler.

En tilsynsaksjon høsten 2017 avdekket at mange sosiale medier-profiler publiserte skjult reklame, og vi tilskrev derfor 18 profiler samt deres nettverk med advarsel om at hvis tilstanden ikke var bedret ved neste kontroll vil veien til sanksjoner være kort. I tillegg til skjult reklame har vi ført tilsyn med markedsføringsmetoder i sosiale medier som utnytter barns godtroenhet, og stanset en kampanje som oppfordret barn til å sende markedsføring til sine venner på Snapchat.

INTERNASJONALT ARBEID

Samarbeidet med andre europeiske forbrukermyndigheter i CPC-nettverket, var Forbrukertilsynets hovedprioritering i 2017 innen internasjonalt arbeid. Vi har deltatt på i alt 11 CPC-møter og workshoper hvor Forbrukertilsynet har holdt innlegg bl.a. for å beskrive vårt arbeid og praksis på områder av interesse for de andre europeiske forbrukermyndighetene og Kommisjonen.

Vi deltok også i en samarbeidsprosess ledet av Frankrike hvor Facebook, Google og Twitter ble bedt om å endre avtalevilkårene sine på flere punkter, samt legge bedre til rette for at forbrukermyndighetene enkelt kan rapportere inn ulovlige annonser som må fjernes fra plattformene.

Europaparlamentet og Rådet ble i juni 2017 enige om vedtakelsen av ny forordning om samarbeid mellom europeiske tilsynsmyndigheter som håndhever regelverk som verner forbrukernes kollektive interesser (CPC-forordningen). Forordningen skal være ferdig implementert i medlemslandene innen januar 2020. Målet med forordningen er å gjøre håndhevingssamarbeidet i Europa mer effektivt, herunder ved å utvide hvilke virkemidler håndhevingssmyndighetene skal kunne benytte for å kunne reagere effektivt ved brudd på den felleseuropeiske forbrukervernlovgivningen. Forbrukertilsynet bidro høsten 2017 i BLDs arbeid med å informere øvrige berørte departementer og tilsynsmyndigheter om endringene som den nye forordningen nødvendiggjør i norsk rett, og vil i 2018 fortsette samarbeidet og dialogen med BLD om prosessen med å implementere forordningen.

EU-kommisjonen arbeidet i 2017 også med en rekke lovforslag som vil få betydning for hvilke rettigheter og vern norske forbrukere skal ha gjennom den felleseuropeiske lovgivningen. Forbrukertilsynet har derfor, i samråd med BLD, prioritert å gi omfattende innspill til Kommisjonens høringer om hvordan det nye regelverket bør utformes. Dette gjelder i første rekke innspill i forbindelse med Kommisjonens gjennomgang av seks forbrukerverndirektiver, herunder direktivene om urimelig handelspraksis og urimelige avtalevilkår. I tillegg ga tilsynet innspill til hvordan bestemmelsene om elektronisk direktemarkedsføring i ny kommunikasjonsvernsforordning bør utformes.

Forhandlingene om forslagene til de to direktivene om forbrukeravtaler ved kjøp av digitale tjenester og varer som Kommisjonen opprinnelig la frem i 2015 har pågått i Rådet og Parlamentet i 2017, og fortsetter i 2018. Hovedinnspillene fra Forbrukertilsynet har vært at norske forbrukere ikke må få dårligere rettigheter ved kjøp av fysiske varer enn hva som er tilfelle i dag, samt at forbrukere gis gode, lovfestede rettigheter ved kjøp av digitale tjenester.

Det internasjonale tilsynsnettverket ICPEN samler tilsynsmyndigheter fra rundt 60 land. ICPEN er en viktig arena for å løse internasjonale spørsmål fordi nettverket har et globalt nedslagsfelt. Forbrukertilsynet har vært med å finansiere et intranett for medlemslandene som ble lansert i 2017 for å effektivisere det internasjonale tilsynsarbeidet.

Vi deltok på ICPENs konferanser i Tyskland i april 2017 og Tyrkia i november 2017. På førstnevnte konferanse ledet vi en sesjon om forbrukerdata og avtalevilkår for å diskutere hvordan vi kunne komme frem til felles håndhevingstiltak. Vi fikk tilslutning av medlemslandene til å jobbe frem mot dette ved å lage en felles håndbok for håndhevingssmyndighetene og arrangere en internasjonal tilsynsaksjon.

Konferansen i Antalya ble brukt til å forberede denne, i tillegg til at vi ledet to sesjoner om henholdsvis forbrukerdata og markedsføringsmetoder overfor barn i den digitale økonomien.

Forbrukertilsynet har arrangert og deltatt på nordiske saksbehandlermøter for feltene digitale tjenester og finans. Formålet med disse møtene var informasjons- og erfaringsutveksling på saksbehandlernivå og det ble etablert kontaktpunkter for fagområdene for å effektivisere arbeidet med kontroll med markedsføring og avtalevilkår i Norden. De nordiske forbrukerombudene avholdt et toppleder møte i Helsinki i mai 2017, hvor ombudene blant annet avtalte å fortsette samarbeidet om forbrukervern i den digitale økonomien.

ØVRIG TILSYN

Fjernsalg

Som foregående år ble det lagt ned betydelige ressurser i oppfølging av forbrukere på dette feltet. Forbrukere fikk bistand og råd per telefon og ved svar på e-poster. Forbrukere fikk råd og hjelp i saker om blant annet klager på abonnementsfeller, negativt salg, telefonsalg til tross for reservasjon, ulike former for svindel eller uønsket adressert eller uadressert reklame. Vi drev utstrakt veiledning av næringsdrivende om endringene i telefonsalgsreglene fra januar 2018.

Prisopplysninger - salgsmarkedsføring

Forbrukertilsynet fattet i 2017 vedtak mot markedsføringen til tre sportskjeder. Gresvig Detaljhandel AS måtte betale 400.000 i tvangsmulkt for ikke å ha opplyst om før-pris i salgsmarkedsføring. Forbrukertilsynet fattet forbud mot Sport Outlet AS' praksis med ikke å oppgi før-pris eller benytte sammenligningspriser som ikke er reelle i sin salgsmarkedsføring. Vedtaket ble opprettholdt av Markedsrådet og firmaet må betale 800.000 i tvangsmulkt ved overtredelse av vedtaket. Markedsrådet opphevet imidlertid Forbrukertilsynets vedtak mot XXL Sport & Villmark AS, som blant annet dreide seg om hvorvidt salg til rabatterte priser til medlemmer i firmaets kundeklubb må regnes med ved angivelse av før-priser i salgsmarkedsføring.

Strømmermarkedet

Nye standardvilkår for levering av strøm til forbrukere ble ferdigstilt høsten 2016 etter dialog med bransjen. Forbrukertilsynets kontrollaksjon i januar 2017 viste at 8 av 10 kraftleverandører fortsatt ikke varslet tilstrekkelig om pris- og vilkårsendringer, at de tok for høye bruddgebyrer og ikke ga lovpålagt informasjon etter angrerettloven før avtaler inngås. Alle leverandørene vi tok opp sak med, innrettet seg etter dialog.

Kjønnsdiskriminerende reklame

En reklamekampanje fra nettstedet Richmeetbeautiful.no for såkalt «sugardating» ble innklaget av flere forbrukere. Markedsføringen besto av store reklameplakater utendørs og reklame i ulike kanaler på internett som YouTube, Facebook, nettside og blogg. Forbrukertilsynet fant at markedsføringen var i strid med likeverdet mellom kjønnene og et brudd på mfl. § 2 andre ledd. Firmaet endret eller fjernet all markedsføring etter dialog med Forbrukertilsynet

Markedsføring av alternativ behandling

I 2017 oppdaterte vi vår veiledning for markedsføring av alternativ behandling og distribuerte denne til en rekke utøvere og aktører vi tidligere har fått klager på. I september hadde vi sammen med Helsetilsynet en tilsynsaksjon for å se etter ulovlig markedsføring av alternativ behandling. Vi sjekket 65 utøvere, både hjemmesider og i sosiale medier og fant mange lovbrudd. 22 behandlere fikk beskjed om endre ulovlig markedsføring. De aller fleste har innrettet seg. I en gjenstående sak vurderer vi sanksjoner. Bruddene vi fant, var klart forbudte effektpåstander for eksempel ved tilstander som depresjon, fibromyalgi, migrene, ME, diabetes m.m. Vi fokuserte i tillegg på markedsføring til

utøvere som behandler barn.

3. Styring og kontroll i Forbrukertilsynet

A. RISIKOVURDERINGER

Et system for risikostyring, med angivelse av risikofaktorer og sannsynlighet for at de identifiserte forholdene kan oppstå, er utarbeidet. Konsekvensene dersom en eller flere av forholdene oppstår, er også vurdert. Det er for hver risikofaktor angitt tiltak for å redusere risikoen.

Risikostyringen inngår som en viktig del av virksomhetsstyringen og systemet gjennomgås og oppdateres jevnlig. Eventuelle endringer rapporteres til departementet på halvårlige dialogmøter.

B. PERSONALFORVALTNING

Intensjonsavtalen fra 2014 mellom samarbeidspartene i IA-avtalen følges opp gjennom tilsynets HMS-politikk og handlingsplan. Det blir jevnlig avholdt IA/HMS-møter med verneombud og tillitsvalgte for å påse at virksomhetens IA-arbeid følges. Om møtene avdekker behov for å gjennomføre tiltak for å sikre måloppnåelse av virksomhetens IA-arbeid, gjøres dette fortløpende. Sykefraværet er lavt, og følges opp fortløpende for å holde det på et lavt nivå.

Seniorperspektivet er høyt prioritert i medarbeideroppfølgingen. Forbrukertilsynet ivaretar seniorperspektivet fra medarbeideren fyller 60 år gjennom egne seniorsamtaler i tillegg til medarbeidersamtalen med fokus på kartlegging av kompetanse og behov.

Forbrukertilsynet tilbyr praksisplasser til jusstudenter via Universitetet i Oslo sin praksisordning. I 2017 mottok vi en student for en periode på 6 uker. Vi ansatte i tillegg to traineer som hver jobbet 6-8 uker hos oss. Vi tilbyr jevnlig skriveplass til jusstudenter, og i løpet av 2017 skrev to jusstudenter masteroppgave innen fagområder Forbrukertilsynet jobber med.

C. AKTIVITETS- OG REDEGJØRELSESPLIKTER

Forbrukertilsynet har egen rutine for aktivitets- og redegjørelsesplikt, som er en del av internkontrollsystemet. Rutinen skal sikre at vi oppfyller vår aktivitetsplikt i henhold til likestillingslovens § 1 a, diskrimineringslovens § 3 a og diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 3, og i tillegg sikre at Forbrukertilsynet redegjør for planlagte og gjennomførte tiltak. Vi arbeider for en jevn fordeling av kjønn på alle nivåer i virksomheten, blant annet i ledelsen hvor det er 4 kvinner og 2 menn. Totalt i virksomheten er det 62 % kvinner og 38 % menn. Kvinneandelen har vist en liten økning fra året før.

Forbrukertilsynet er pålagt å redegjøre for likestilling mellom kjønnene, og dette gjøres ved tilstandsrapportering mellom kjønn og lønn etter veileder «Statlige virksomheters likestillingsredegjørelser etter aktivitets- og rapporteringsplikten» utarbeidet av FAD. Det vises for øvrig til vedlagte tabell 1.1 «Forbrukertilsynet (kjønn, lønn, stilling) pr. 31.12.2017».

Forbrukertilsynet har i 2017 hatt to stillingsutlysninger annonsert på nav.no, og jobbnorge.no. Alle kunngjorte stillinger hos Forbrukertilsynet inneholder en mangfolderklæring som oppfordrer kvalifiserte kandidater til å søke hos oss uavhengig av alder, kjønn, etnisitet og nedsatt funksjonsevne. Til disse stillingene var det totalt 130 søkere, med totalt 30,8% menn og 69,2% kvinner, hvorav 7,7% hadde innvandrerbakgrunn og ingen hadde oppgitt nedsatt funksjonsevne. Forbrukertilsynet har to ansatte med innvandrerbakgrunn, noe som tilsvarer ca. 7 % av totalt antall ansatte.

Forbrukertilsynet har i 2016 utarbeidet nye hjemmesider, hvor blant annet kravene til universell utforming er ivaretatt. I tillegg er våre lokaler tilpasset kravene til universell utforming med blant annet heis, tilgjengelighet, skilting og toaletter.

D. SOSIALE HENSYN I OFFENTLIGE ANSKAFFELSER

Det ble i 2016 anskaffet Microsoft Surface pads som bærbare arbeidsstasjoner. Det ble da sjekket at leverandører har «Standards of Business Conduct» for å sikre at det blir tilbudt sosialt ansvarlig produserte varer. Den største anskaffelsen i 2017 har vært suppleringer av disse arbeidsstasjonene.

Difi inngikk i 2017 bl.a. fellesavtale for levering av forbruksmateriell til statlige virksomheter, og vi ble tildelt Maske som ny leverandør. Difi har i kravspesifikasjonen stilt krav om sosiale hensyn hos leverandører som inngikk avtale.

E. MILJØKRAV I ANSKAFFELSER

For leveranser av Microsoft Surface pads nevnt under forrige punkt, ble det i 2016 også sjekket om vår norske leverandør fokuserer på miljøkrav når det gjelder transport, resirkulering og avhending, effektiv energi og emballasje og tilbehør. Leverandør er registrert hos Grønt Punkt Norge og hos European Recycling plattform.

Av Difis dokumentasjon før inngåelse av avtaler for levering av forbruksmateriell fremgår at de har stilt miljøkrav til leverandører.

F. REGJERINGENS FELLESFØRINGER, BEDRE UTNYTTING AV TILDELTE RESSURSER OG ØKT PRODUKTIVITET

Forbrukertilsynet er en liten virksomhet med under 30 ansatte. Vi har i flere år hatt stort fokus på å utnytte våre tildelte ressurser på best mulig måte, og en av våre kjerneverdier er effektivitet.

Etter at Regjeringen innførte avbyråkratisering- og effektiviseringsreform ble denne i fjor fulgt opp av Barne- og likestillingsdepartementet ved at de gjennomførte en ekstern kartlegging av IKT- og arkivfunksjonen i syv av deres underliggende virksomheter. Kartleggingen viste at Forbrukertilsynet på disse områdene har liten administrasjon og bruker lite midler sammenlignet med andre etater. Både innen arkiv og innen IKT hadde vi de laveste kostnadene pr. årsverk.

Som liten virksomhet er det vanskelig å sette i verk digitaliseringsprosjekter ut fra ressursene vi har tilgjengelig i form av arbeidskraft og økonomiske rammer. Vi må derfor være svært selektive når vi velger områder der vi mener vi kan oppnå effektiviseringsgevinst gjennom økt digitalisering.

I 2017 har tilsynets hovedfokus derfor vært å gjennomføre prosjektarbeid for å bli fullelektroniske fra og med 1. januar 2018. Effekten av dette er for tidlig å kommentere.

Tilsynet tok i bruk system for elektronisk tidsregistrering i DFØ i siste halvår i 2016. Dette har frigjort noe kapasitet i virksomheten som kunne brukes på prosjektet for å legge om til fullelektronisk arkiv og saksbehandling.

G. SIKKERHET OG BEREDSKAP

Forbrukertilsynet gjennomførte i 2016 en ROS analyse knyttet til sikkerhet og beredskap. Det er satt opp risikoområder som kan påvirke drift av virksomheten, og disse områdene er vurdert opp mot kriterier, sannsynlighet og konsekvenser. Gjennom en oversikt over sannsynlighet og konsekvenser er det vurdert hvor stor skade som forventes at Forbrukertilsynet kan bli påført, og det ligger dermed også en vurdering av akseptert risiko. Det er satt opp tiltak knyttet til risikoer, og tiltakene er satt opp i prioritert rekkefølge fra størst konsekvens og sannsynlighet og nedover. ROS analysen planlegges oppdatert i 2018.

Det ble ikke gjennomført en kriseøvelse med informasjonssikkerhet som tema i 2017, men det planlegges å avholde denne i løpet av våren 2018.

Forbrukertilsynet har rutine for krisehåndtering og beredskap som en del av vårt internkontrollsystem og denne blir jevnlig oppdatert.

H. VARSLINGSRUTINER

For varsling av uønskede hendelser og kriser har Forbrukertilsynet anskaffet beredskapsvarslingssystemet UMS (Unified Messaging Systems). Det utføres varslingsøvelse minimum 2 ganger per år, og det er utarbeidet en egen varslingsrutine ved kriser og uønskede hendelser som oppdateres og gjennomgås hvert år som er en del av Forbrukertilsynets internkontrollsystem.

Forbrukertilsynet har utarbeidet en varslingsrutine for intern varsling. Denne skal sikre et godt ytringsmiljø preget av åpenhet og mulighet for å fremme konstruktiv og saklig kritikk. Dette skal bidra til å motvirke at kritikkverdige forhold utvikler seg. Rutinen ble gjennomgått og oppdatert i andre halvår 2017. Medarbeiderne er gjort kjent med rutinen, hvordan de kan varsle, og hvor de finner varslingsrutinen.

4. Vurdering av framtidsutsikter

I mai 2017 vedtok Stortinget at Forbrukerombudet - senere Forbrukertilsynet - skulle få myndighet til å fatte vedtak som første instans. Markedsrådet skulle bli klageinstans. Lovvedtaket trådte i kraft 1. januar 2018. Hjemmelen for å kunne ilegge overtredelsesgebyr ble også utvidet slik at det nå ikke lenger er nødvendig å forhandle med de næringsdrivende først.

I 2018 og videre fremover gjør endringene det enklere for Forbrukertilsynet å håndheve åpenbare brudd på markedsføringsloven. De gjør det også mindre ressurskrevende å sørge for at næringsdrivende etterlever loven, og vi får gjennomslag for arbeidet vårt. Ombudsrollen vil like fullt være viktig i tiden fremtiden. I 2018 skal forebygging og veiledning særlig prege arbeidet med avtaler og kjøp knyttet til digitale tjenester, finanstjenester, bolig og markedsføring i sosiale medier.

Forbrukertilsynet skal være en relevant aktør som gjør det tydelig at forbrukerne har sterke rettigheter og at de er viktige også i en større sammenheng. Tillit og trygghet hos forbrukerne er en betingelse for velfungerende markeder.

Forbrukernes utfordringer er ikke bare økonomiske, men også praktiske og sikkerhetsmessige. Det stilles store krav til Forbrukertilsynets kompetanse og oppmerksomhet rundt utviklingen av ny teknologi, nye produkter og nye markedsføringsmetoder. På sin side har Forbrukertilsynet store forventninger til politikerens arbeid med den kommende stortingsmeldingen om forbrukerpolitikk. Vi venter at forbrukermeldingen tar særlig hensyn til den digitale utviklingen, til internasjonalisering av markedene, utviklingen i bolig- og lånemarkedet og til forbrukernes møter med påstått bærekraftige produkter.

Digitalisering favner hele samfunnet og skal behandles som en problemstilling overordnet alle bransjer, markeder og typer forbrukere. Stadig mer markedsføring skjer via internett, og nye produkter og tjenester har et fullt ut digitalt liv. Forbrukertilsynet vil være en viktig veileder for næringslivet når aktørene er i tvil om hvordan de skal opptre lovlig på det digitale forbrukermarkedet. Forbrukertilsynet har høye krav og ambisjoner rundt spørsmål knyttet til forbrukerne i den digitale utviklingen. Arbeid med vilkår og den nye personvernforordningen GDPR vil få spesiell oppmerksomhet.

Internasjonalt samarbeid både mellom forbrukermyndigheter i Europa og i verden ellers er stadig viktigere.

Med en ny og omfattende finansavtalelov vil Forbrukertilsynet opptre aktivt både som ombud og tilsyn i spørsmål om lån og kreditt. Vi vil være synlige der forbrukerne er sårbare og utsettes for massiv markedsføring av produkter som kan gi dem store gjeldsproblemer. Vi vil også holde et godt øye med forbrukerne i boligmarkedet og jobbe for at de skal unngå konflikter, gjeld og feilkjøp.

Dette skal være førende for arbeidet vårt i 2018.

5. Årsregnskap 2017

LEDELSESKOMMENTARER ÅRSREGNSKAP 2017

Formål

Forbrukertilsynet er en offentlig myndighet som er underlagt Barne- og likestillingsdepartementet. Forbrukertilsynet skal ut fra hensynet til forbrukerne føre tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og standard kontraktsvilkår er i samsvar med markedsføringsloven. Vår visjon er å jobbe for et enklere og tryggere marked for forbrukerne.

Bekreftelse

Forbrukertilsynet fører regnskap i henhold til kontantprinsippet. 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

I 2017 har Forbrukertilsynet disponert en samlet tildeling på 28 195 000kr, som inkluderer en tilleggs fullmakt på 875 000kr fra Barne- og likestillingsdepartementet, jf. Bevilgningsrapportering samt note A og B. Mindre utgift på post 01 driftsutgifter ble på 125.751kr og etter justering for prp. Lønnsoppgjør samt inntekter fra offentlige refusjoner og prosjektmidler har vi en mindre utgift på 292 743kr som søkes overført til neste år på post 01 etter beregning i note B.

Forbrukertilsynet er gitt fullmakt til å belaste inntil 875.000kr over kap. 0865 post 21 til utgifter i tilknytning til prosjekt «Avtalevilkår og forbrukerdata i den digitale økonomien» Regnskap viser utgifter på 630.502kr. Forbrukertilsynet er også gitt en belastningsfullmakt på inntil kr. 200.000,- til å belaste kapittel 0800 post 21 i tilknytning til utgifter forbundet med å skifte navn fra Forbrukerombudet til Forbrukertilsynet. Regnskap viser at kapittel og post er belastet i sin helhet med kr. 200.000.

Artskontorrapporteringen viser at rapporterte utgifter til lønn- og sosiale utgifter utgjorde 20.676.928kr, mot 17 056 268kr i 2016. Økningen skyldes at virksomheten fra 1.januar 2017 betaler pensjonspremie til SPK. Dette gir en økning av lønnsutgifter fra 70% i 2016 til 74,5% i 2017. Andre utgifter til drift er på 7.080.199kr som er en reduksjon sammenliknet med året før. Dette skyldes vesentlig at det i 2016 var en større utgift på innføring av ny hjemmeside, samt at man har jobbet med kostnadssiden iht. regjeringens fellesføringer om større effektivitet.

Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter regnskapet for Forbrukertilsynet. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsrapporten antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2018. Rapporten er unntatt offentlighet fram til Stortinget har mottatt Dokument 1 fra Riksrevisjonen, men vil bli publisert på Forbrukertilsynets hjemmeside så snart dokumentet er offentlig.

Nydalen 28. februar 2018



Elisabeth Lier Haugseth, direktør

Oppstilling av bevilgningsrapportering

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Rapport kjørt: 06.02.2018

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2017

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2017	Merutgift (-) og mindregift
0568	Driftsutgifter	01			27 169 000	27 043 249	125 751
0868	Tilskudd	01			151 000	0	151 000
0800	Spesielle driftsutgifter, BLD	21			0	200 000	
0865	Utgifter prosjekt forbrukerdata og avtalevid	21			875 000	630 502	
1633	Nettoordning for mva i staten	01			0	763 873	
Sum utgiftsført					28 195 000	28 637 624	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling*	Regnskap 2017	Merinntekt og mindreinntekt(-)
3868	Diverse inntekter	01			0	15 992	15 992
5309	Tilfeldige inntekter - ymse	29			0	36 355	
5700	Arbeidsgiveravgift - Folketrygden	72			0	2 503 260	
Sum inntektsført					0	2 555 607	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet						26 082 017	
Kapitalkontoer							
60049401	Norges Bank KK /innbetalinger					807 860	
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger					-26 979 148	
708068	Endring i mellomværende med statskassen					89 271	
Sum rapportert						0	
Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)							
					31.12.2017	31.12.2016	Endring
708068	Mellomværende med statskassen				-696 214	-785 485	89 271

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

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
868	124 000	27 045 000	27 169 000
868	151 000		151 000
800		0	0
865		875 000	875 000

Virksomhet: B5 -

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsart av andre iht. avgitte belastnings- fullmakter(-)	Merutgift(-) mindreutgift etter avgitte belastnings-fullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht merinntektsfullmakt	Omlegging fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Økonomisering(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
0868 01	Merutgift/mindreutgift	125 751		125 751				125 751	10% av drifts utgifter i neste år	125 751
0868 01	Ptp. Lønnsoppgjør	151 000		151 000				151 000	20% av drifts utgifter i neste år	151 000
0868 01	Diverse inntekter	15 992		15 992				15 992	10% av drifts utgifter i neste år	15 992
0865 21	Prosjekt avtalevilkår og for	244 498		244 498				Ikke aktuelt		
0868 01	Overførbart beløp			0				292 743	Sum maks. av forfaste midler	292 743
xxxx70				0	Ikke aktuelt	Ikke aktuelt	Ikke aktuelt	Ikke aktuelt		
xxxx75	"overskøpsforbehold"			0	Ikke aktuelt	Ikke aktuelt	Ikke aktuelt	Ikke aktuelt		

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

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Fullmakt til å bruke refusjoner til å overskride utgifter

- * Forbrukertilsynet har brukt sykepenger og andre refusjoner på til sammen kr. 763 422; til å dekke inn sum utbetalinger lønn
- * Forbrukertilsynet har brukt tillegg til tildelingsbrev som gjelder lønnskompensasjon på kr. 151 000; til å dekke inn merutgifter under driftspost
- * Forbrukertilsynet har brukt diverse inntekter som gjelder refusjon fra EU for kostnader ved deltakelse i EU prosjekt på kr 15 992; til å dekke inn merutgifter under driftspost.
- * Forbrukertilsynet har mottatt belastningsfullmakt på kap.0800 post 21 på kr. 200 000; for dekning av utgifter ifm navneskifte fra Forbrukerombudet til Forbrukertilsynet. Utgifter har vært på kr. 200 000; som tilsvarer belastningsfullmakten

Mulig overførbart beløp

Forbrukertilsynets ubrukte bevilgning beløper seg til kr. 292 743. Da dette beløpet er under 5% regnes hele beløpet som overførbart til neste budsjettår. Mulig overførbart beløp er en beregning, og Forbrukertilsynet for tilbakemelding fra overordnet departement om mulig beløp kan overføres til neste år.

Forbrukertilsynet er gitt fullmakt til å belaste inntil kr. 875 000; over kap. 0865 post 21 til utgifter i tilknytning til prosjekt «Avtalevilkår og forbrukerdata i den digitale økonomien» Regnskap viser utgifter på kr. 630 502; Dette gir en merutgift/mindreutgift på kr. 244.498 som vist i ovenstående oppstilling. Beløpet kan ikke overføres

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2017

	Note	2017	2016
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	15 992	958 128
Andre innbetalinger	1	0	0
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		15 992	958 128
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	20 676 928	17 056 268
Andre utbetalinger til drift	3	7 080 199	7 318 106
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		27 757 127	24 374 375
Netto rapporterte driftsutgifter		27 741 135	23 416 247
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	116 624	645 221
Utbetaling til kjøp av aksjer	5,8B	0	0
Utbetaling av finansutgifter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		116 624	645 221
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		116 624	645 221

Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	0
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler *		
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)	36 355	34 818
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)	2 503 260	2 091 919
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)	763 873	1 035 391
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>	-1 775 742	-1 091 347
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet	26 082 017	22 970 120
Oversikt over mellomværende med statskassen **		
Eiendeler og gjeld	2017	2016
Fordringer	0	0
Kasse	0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	0
Skyldig skattetrekk	-695 534	-782 110
Skyldige offentlige avgifter	0	0
Annen gjeld	-680	-3 375
Sum mellomværende med statskassen	8	-696 214
* Andre ev. inntekter/utgifter rapportert på felleskapitler spesifiseres på egne linjer ved behov.		
** Spesifiser og legg til linjer ved behov.		

Kontrollsum:

26 082 017

26 082 017

0

Virksomhet B5 - Forbrukertilsynet

KONTI: Note 1 Innbetalinger fra drift

	31.12.2017	31.12.2016
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
Sum innbetalinger fra gebyrer	0	0
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	0	0
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
3235 Diverse inntekter	15 992	36 311
3236 Prosjekt	0	921 817
Sum salgs- og leieinnbetalinger	15 992	958 128
<i>Andre innbetalinger</i>		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	15 992	958 128

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet**Note 2 Utbetalinger til lønn**

	31.12.2017	31.12.2016
Lønn	16 623 178	15 670 083
Arbeidsgiveravgift	2 503 260	2 091 919
Pensjonsutgifter*	1 934 276	0
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-763 422	-1 070 472
Andre ytelser	379 636	364 738
Sum utbetalinger til lønn	20 676 928	17 056 268
Antall årsverk:	27,8	24,8

*** Nærmere om pensjonskostnader**

For virksomheter som er omfattet av rundskriv R-118

Fra og med 1.januar 2017 betaler virksomheten pensjonspremie til SPK. For 2017 er arbeidsgivers andel av pensjonspremien 12 prosent.

For virksomheter som har betalt pensjonspremie til SPK før 2017 og dermed ikke er omfattet av rundskriv R-118

Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret. Premiesats for 2017 er xx,x prosent. Premiesatsen for 2016 var yy,y prosent.

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet**Note 3 Andre utbetalinger til drift**

	31.12.2017	31.12.2016
Husleie	2 715 576	2 619 124
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	0	0
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	710 929	682 933
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	49 726	55 990
Mindre utstysanskaffelser	44 304	88 576
Leie av maskiner, inventar og lignende	0	0
Kjøp av fremmede tjenester	1 999 506	2 483 389
Reiser og diett	358 912	393 000
Øvrige driftsutgifter	1 201 246	995 094
Sum andre utbetalinger til drift	7 080 199	7 318 106

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note 4 Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.2017	31.12.2016
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum innbetaling av finansinntekter	0	0
<hr/>		
	31.12.2017	31.12.2016
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	0	0
Valutatap	0	0
Annen finansutgift	0	0
Sum utbetaling av finansutgifter	0	0

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note 5 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2017	31.12.2016
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	110 040
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Beredskapsanskaffelser	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	116 624	535 181
Sum utbetaling til investeringer	116 624	645 221
<hr/>		
	31.12.2017	31.12.2016
<i>Utbetaling til kjøp av aksjer</i>		
Kapitalinnskudd	0	0
Obligasjoner	0	0
Investeringer i aksjer og andeler	0	0
Sum utbetaling til kjøp av aksjer	0	0

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note 6 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.2017	31.12.2016
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	0	0

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note 7 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.2017	31.12.2016
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	0	0

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

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2017	31.12.2017	
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
Sum	0	0	0
Omløpsmidler			
Kundefordringer	75 000	0	75 000
Andre fordringer	0	0	0
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
Sum	75 000	0	75 000
Langsiktig gjeld			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
Sum	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-809 861	0	-809 861
Skyldig skattetrekk	-695 534	-695 534	0
Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	-680	-680	0
Sum	-1 506 075	-696 214	-809 861
Sum	-1 431 075	-696 214	-734 861

* Virksomheter som eier 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							
Selskap 3							
Balanseført verdi 31.12.2017							0

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

Ved utfylling av note 8, del B skal tall fra selskapets siste avlagte årsregnskap benyttes. Det vil forekomme at selskap som virksomheten har eierandeler i ikke har offentliggjort sitt årsresultat før virksomhetens frist for oversendelse av årsrapport med tilhørende årsregnskap (så snart det foreligger og innen 15. mars). Ved utfylling av noten kan dere benytte tall fra selskapets årsregnskap for året før. Om det ikke benyttes regnskapstall fra siste år bør dette opplyses om i noten.

Tabeller

Tabell 1.1 Forbrukartilsynet (kjønn, løn, stilling) per 31.12.2017. Prosent.

	Kjønnsbalanse			Årsverk (N)	Lønn ¹
	Menn	Kvinner	Personer (N)		
Totalt i verksemda	38	62	29	27,8	96
Toppleiing (ombod)	0	100	1	1,0	-
Mellomleiing (juridisk direktør, avdelingsdirektør)	40	60	5	5,0	94
Seniorrådgjevar	54	46	10	10,8	92
Rådgjevar	29	71	7	7,0	107
Førstekonsulent	20	80	6	4,0	107

¹Kvinnens løn i prosent av menns løn

Tabell 1.2 Forbrukartilsynet (kjønn, tilsette, permisjon, legemeldt sjukefråvær, tiltak) per 31.12.2017. Prosent.

	Deltid		Mellombels tilsette		Foreldrepermisjon		Legemeldt sjukefråvær	
	M	K	M	K	M	K	M	K
Totalt i verksemda	0	3,6	0	0	0	3,6	0	2,1

Forbrukertilsynet

Besøksadresse:
Sandakerveien 138
0484 Oslo

Telefon: 23 400 600
E-post: post@forbrukertilsynet.no

www.forbrukertilsynet.no



FORBRUKERTILSYNET