



FORBRUKERTILSYNET

# ÅRSRAPPORT FORBRUKERTILSYNET

2019

---

# Innholdsfortegnelse

<b>Leders beretning .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Introduksjon av virksomheten og hovedtall .....</b>	<b>5</b>
<i>Omtale av Forbrukertilsynet og samfunnsoppdrag .....</i>	<i>5</i>
<i>Omtale av organisasjonen.....</i>	<i>6</i>
<i>Nøkkeltall fra årsregnskap.....</i>	<i>7</i>
<b>2. Årets aktiviteter og resultater .....</b>	<b>7</b>
<i>Rapportering på styringsparametere fra tildelingsbrev.....</i>	<i>8</i>
<i>Finansielle tjenester .....</i>	<i>9</i>
<i>Bolig.....</i>	<i>10</i>
<i>Forbrukervern i den digitale økonomien .....</i>	<i>12</i>
<i>Digitale ytelser, plattformer og smarte produkter .....</i>	<i>13</i>
<i>Bærekraft.....</i>	<i>14</i>
<i>Barn og unge .....</i>	<i>15</i>
<i>Reklame i sosiale medier .....</i>	<i>16</i>
<i>Øvrig tilsyn .....</i>	<i>17</i>
TV, internettaksess og telefoni .....	17
Internasjonalt arbeid .....	17
Prismarkedsføring.....	18
Netthandel og direkte markedsføring .....	19
Transport .....	20
Strøm.....	21
Markedsføring av alternativ behandling.....	21
<b>3. Administrative forhold .....</b>	<b>22</b>
3.1 <i>Regjeringens fellesføringer.....</i>	<i>22</i>
3.2 <i>Samfunnssikkerhet og beredskap .....</i>	<i>23</i>
3.3 <i>Øvrige rapporteringskrav .....</i>	<i>23</i>
<b>4. Vurdering av framtidutsikter.....</b>	<b>24</b>
<b>5. Årsregnskap 2019 .....</b>	<b>27</b>
<i>Ledelseskommentarer årsregnskap 2019.....</i>	<i>27</i>
Formål .....	27
Bekreftelse.....	27
Vesentlige forhold .....	27
Tilleggsopplysninger .....	28
Prinsippnote til årsregnskapet.....	28
Bevilgningsrapporteringen.....	29
Artskontorrapporteringen.....	30
Oppstilling av bevilgningsrapport.....	30

---

# Leders beretning

I januar i 2019 varslet regjeringen at forbrukerapparatet skal omorganiseres.

Forbrukertilsynet får ansvaret for all behandling av forbrukerklager, som Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget til nå har håndtert. Regjeringen har videre besluttet at Forbrukertilsynet skal lokaliseres i Grenlandsområdet. Prosessen skal være gjennomført innen 1. januar 2021.

I supplerende tildelingsbrev av 2. mai 2019 ble det fastsatt at Forbrukertilsynets direktør ble oppnevnt som interimdirektør for omstillingen. Rollen, ansvaret og oppgavene som interimdirektør kommer i tillegg til ansvaret for den ordinære driften av dagens Forbrukertilsyn. Av mandatet fremgår at interimdirektøren vil ha ansvar for å planlegge og gjennomføre den formelle og praktiske etableringen av det utvidede Forbrukertilsynet. Ansvaret vil gjelde inntil omstillingen er gjennomført og ny virksomhet er i drift 1. januar 2021.

Beslutningen om omstilling og utflytting av Forbrukertilsynet og min rolle som leder av interimorganiseringen har preget Forbrukertilsynets prioriteringer og hverdagen i 2019. Samtidig som de nye oppgavene skal innlemmes i Forbrukertilsynet, har vi jobbet med en smidig omstillingsprosess i samarbeid med de andre berørte aktørene og en god ivaretagelse av de ansatte.

Vi har samtidig fokusert på at Forbrukertilsynets primære oppgaver skal prioriteres, og har fått gjennomført mye godt forbrukervern også i 2019. Blant annet har vi saksbehandlet vesentlig flere saker i 2019 enn i 2018. Vi har vært et tydelig og tilgjengelig tilsyn både for forbrukerne og næringsdrivende. Tilsyn med at næringsdrivende etterlever kravene til riktig markedsføring og balanserte avtalevilkår, gjør vi blant annet ved å slå ned på klare lovbrudd. Like viktig er å forebygge lovbrudd. Enkelt saker Forbrukertilsynet behandler, danner utgangspunkt for bevissthet og debatt om viktigheten av forbrukervernet.

Hovedsatsningene i 2019 er satt med bakgrunn i utviklingen innenfor digital teknologi, fremveksten av ulike sosiale medier og bruk av databaserte forretningsmodeller. Denne utviklingen fører til grunnleggende endringer i forbrukeradferden, bla. måten det markedsføres på, hvordan kontrakter inngås og hvordan transaksjoner gjennomføres. Tilsyn og veiledning med tanke på disse overbyggende utviklingstrekkene har derfor vært Forbrukertilsynets

---

hovedprioritering. I tillegg har det gjennom året vært stort fokus på påstander om etikk, miljø og bærekraft i markedsføring, noe Forbrukertilsynet har adressert både gjennom saksbehandling og veiledning til næringsdrivende.

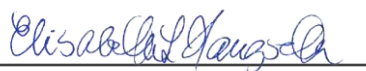
Vi har på denne bakgrunn og i tråd med tildelingsbrevet jobbet særlig med digital avtaleinngåelse, markedsføring fra annonsører og påvirkere i sosiale medier – herunder reklame som kan påføre barn og unge uønsket kroppspress. Vi har i tillegg jobbet mye med problemstillinger knyttet til innsamling og bruk av personopplysninger i markedsføring, og hvordan næringsdrivende skal kombinere bruken av forbrukervern- og personvernreglene.

I tillegg jobbet vi i 2019 særlig med:

- Finansielle tjenester, herunder markedsføring av kreditt
- Påstander i markedsføring om etikk, bærekraft og miljø
- Markedsføring og avtalevilkår ved salg av nye og brukte boliger

Som direktør i Forbrukertilsynet vil jeg at forbrukerne skal kunne stole på at vi jobber for dem, og de som henvender seg til oss, skal bli hørt og tatt på alvor. Jeg er også opptatt av at de næringsdrivende opplever at Forbrukertilsynet er synlig, tydelig og tilgjengelig for dem når de ønsker råd og veiledning om hvordan de kan ivareta forbrukervernet når de utformer markedsføringen og avtalevilkår.

Jeg vil som interimdirektør også sørge for en best mulig gjennomføring av de endringer for forbrukerapparatet som regjeringen har besluttet. Omorganiseringen er godt underveis, og jeg kan se tilbake på et år som direktør for Forbrukertilsynet hvor vi på en god måte har kombinert et stort og krevende omstillingsarbeid, samtidig som vi har sørget for tryggere og enklere forbrukermarkeder.



Elisabeth Lier Haugseth, direktør

---

# 1. Introduksjon av virksomheten og hovedtall

## OMTALE AV FORBRUKERTILSYNET OG SAMFUNNSOPPDRAG

Forbrukertilsynet er administrativt underlagt Barne- og familiedepartementet. 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. Det preventive arbeidet er dermed svært viktig: jo flere som kan unngå å havne i tvist, jo bedre er dette både privatøkonomisk og samfunnsøkonomisk.

Fra 1. januar 2018 ble Forbrukertilsynets muligheter til å slå ned på ulovlig markedsføring og urimelige avtalevilkår styrket. Forbrukertilsynet fatter nå selv vedtak i saker om brudd på markedsføringsloven, og Markedsrådet er klageorgan. Endringene innebærer en klar styrking av forbrukervernet, og raskere konsekvenser for næringsdrivende som bryter loven, kommer også næringsdrivende som opptrer innenfor lovens grenser, til gode.

I januar 2019 ble regjeringens beslutning om at det skal gjøres endringer i virkemiddelapparatet på forbrukerområdet meddelt. Det er bestemt at behandling av forbrukerklager i Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal samles under Forbrukertilsynet. Det er videre besluttet at det utvidede Forbrukertilsynet skal organiseres med utgangspunkt i dagens kontorer i Tromsø, Stavanger og Skien. Hovedkontoret for det utvidede Forbrukertilsynet skal legges til Grenlandsområdet, og tilsynsoppgavene skal i sin helhet ligge ved hovedkontoret. Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal avvikles, mens Forbrukerrådet skal rendyrkes som interesseorganisasjon.

Formålet med endringene er en bedre organisering av det statlige forbrukerapparatet. Endringene som skal gjennomføres skal bidra til mer helhetlig og tydelig styring av forvaltningsoppgavene i forbrukersektoren; bidra til et mer effektivt og brukervennlig

---

klagebehandlingstilbud til forbrukerne, og bidra til at Forbrukerrådet rendyrkes og styrkes som interessepolitisk organisasjon. Samlet skal endringene styrke forbrukernes stilling og vern. Å flytte deler av apparatet ut av Oslo skal legge til rette for vekst og utvikling i hele landet og en mer balansert lokalisering av statlige arbeidsplasser.

Forbrukertilsynet samarbeider jevnlig med andre tilsyn om forbrukerrettslige problemstillinger. De tilsynene vi samarbeidet mest med i 2019 var Medietilsynet, Datatilsynet, Finanstilsynet og Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom). Finansielle tjenester, boligmarkedet, digitale tjenester, plattformer og produkter er blant våre høyest prioriterte områder. I 2019 har vi også prioritert høyt arbeidet med uønsket kroppspress i sosiale medier, som er en videreføring av satsningen fra 2018.

Samarbeid med andre tilsyn er et supplement til vår egen kompetanse. Forbrukertilsynet har god juridisk kompetanse, men det er verdifullt for oss å kunne dra vekslers på for eksempel teknisk kompetanse fra Nkom, økonomisk kompetanse fra Finanstilsynet og å tilpasse nærliggende tilsynsområder med Medietilsynet.

En naturlig del av arbeidet vårt er samarbeidet med de andre delene av det norske forbrukerapparatet. Vi har jevnlig dialog med Forbrukerrådet om hvilke forbrukerproblemer som bør tas opp og hvilke områder vi kan samarbeide på for å oppnå størst mulig gjennomslag. 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, samt til skoleklasser på videregående og høyskolenivå. Vi har jevnlig kontakt med ulike medier som formidler informasjon om sakene våre ut i offentligheten. Vi legger i tillegg ut informasjon på hjemmesiden vår, Facebook-siden, twitterkontoen og på vår instagramkonto om temaet markedsføring i sosiale medier.

## **OMTALE AV ORGANISASJONEN**

Forbrukertilsynet er underlagt Barne- og familiedepartementet. Elisabeth Lier Haugseth er utnevnt av Kongen i Statsråd som Forbrukertilsynets direktør for perioden frem til 5. desember

---

2022. I tillegg til Forbrukertilsynets direktør bestod Forbrukertilsynets ledergruppe i 2019 av nestleder som også fungerte som leder for administrasjonsavdelingen, juridisk direktør og to faglige avdelingsdirektører.

Forbrukertilsynet er lokalisert i Nydalen Oslo, og hadde pr 31. desember 2019, 33 ansatte. Det er to medarbeidere i kommunikasjonsenheten, fire medarbeidere i administrasjonsavdelingen, i tillegg til 21 saksbehandlere som i all hovedsak er jurister. Den forbrukerfaglige virksomheten er organisert som en matriseorganisasjon uten fagavdelinger eller seksjoner. Kommunikasjonsenheten er organisert som stabsfunksjon direkte underlagt direktøren.

#### Nøkkeltall fra årsregnskapet

Nøkkeltall fra årsregnskapet 2019	2018	2019
Antall årsverk	24,1	29,3
Samlet tildeling	27. 615. 000	34.645.000
Utnyttelsesgrad	87,6 %	89,5%
Driftsutgifter	27. 340. 178	34.642.096
Lønnsandel av driftsutgifter	74,2 %	77,4%

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

## 2. Årets aktiviteter og resultater

Forbrukertilsynets virksomhetsplan for 2019 viser hvilke bransjer og problemstillinger vi planlegger å jobbe med. Planen beskriver også 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.

Som følge av regjeringens beslutning om å omorganisere forbrukerapparatet og flytte et utvidet Forbrukertilsyn til Grenland har virksomhetsplanen måtte innrettes i tråd med at en del ressurser vil benyttes til arbeid med omstilling, og at flere seniorressurser har sluttet i løpet av året. Det har resultert i en nedskalert virksomhetsplan for 2019. Tallene viser likevel at det har vært en økning i saker som ble saksbehandlet fra 2018 til 2019. Det er også verdt å merke seg at en sak ofte inkluderer klager fra flere forbrukere, samt at omfanget av en sak kan variere fra de enklere saker som relativt raskt kan avsluttes, til større forhandlinger som går over lengre tid og legger beslag på mye ressurser.

---

I 2019 hadde lån, kreditt og andre finansielle tjenester, tryggere bolighandel, og kroppspress mot barn og unge særlig prioritet. Vi har i tillegg jobbet med flere omfattende prissaker og med store saker innenfor bærekraft, samt med løpende tilsynsarbeid og veiledning rettet mot en rekke næringsaktører og bransjer.

Enkelte punkter i virksomhetsplanen er ikke knyttet til bransje, men til horisontale problemstillinger. I 2019 har vi opprettholdt et særlig fokus på forbrukerdata i samarbeid med Datatilsynet, samt med påstander om bærekraft innenfor flere felter. Under dette har det vært utstrakt samarbeid med andre relevante aktører, både i Norge og Europa, samt internasjonalt arbeid både i International Consumer Protection Enforcement Network (ICPEN) og i samarbeid med europeiske myndigheter. I tillegg har digitaliseringsspørsmål og de konsekvenser det medfører for forbrukeratferden vært fremtredende innenfor alle områder Forbrukertilsynet har jobbet med.

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

## **RAPPORTERING PÅ STYRINGSPARAMETERE FRA TILDELINGSBREV**

S1 Antall saker tatt opp med næringsdrivende på prioriterte områder - 84

S2 Antall saker tatt opp med næringsdrivende totalt - 280

S3 Antall bransjeforhandlinger og utarbeidelse av veiledninger på prioriterte områder - 3

S4 Antall bransjeforhandlinger og utarbeidelse av veiledninger totalt - 4

S5 Antall vedtak om tvangsmulkt og overtredelsesgebyr på prioriterte områder – 3 (2 fra Markedsrådet og 1 fra Forbrukertilsynet)

S6 Antall vedtak om tvangsmulkt og overtredelsesgebyr totalt – 14 (8 fra Markedsrådet og 6 fra Forbrukertilsynet)



<b>Øvrige tall fra saksbehandlingen 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Mottatte klager og andre skriftlige henvendelser <sup>1</sup>	14571	14661
Saker avsluttet totalt i 2019 <sup>2</sup>	2310	2571

<b>Medieomtale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Trykte medier	968	835
Web	2059	1237
Radio	95	61
Tv	223	227
Nyhets saker på Forbrukertilsynet.no	84	127

## **FINANSIELLE TJENESTER**

Markedsføring av kreditt har vært et høyt prioritert område for Forbrukertilsynet også i 2019, og vi har fortløpende behandlet en rekke saker som vi har tatt opp på eget initiativ eller på bakgrunn av mottatte klager. I tillegg gjennomførte vi to tilsynsaksjoner. Den første var rettet mot kredittmarkedsføring på internett og i radio, mens den andre var en oppfølging av første tilsynsaksjon, for å sjekke om tidligere påpekte lovbrudd var rettet opp i.

Gjennom tilsynsaksjonene ble det avdekket flere brudd på reglene som krever at prisopplysningene skal gis på en tydelig måte i all markedsføring av kreditt. Typiske problemstillinger er manglende prisopplysninger, eller at de gis med for liten skrift. I tillegg har vi tatt opp en rekke saker om brudd på forskriften om kredittmarkedsføring, som trådte i kraft i 2017. Det vanligste problemet er at markedsføringen fokuserer på fordeler knyttet til

<sup>1</sup> Omfatter skriftlige klager, tips og e-post med spørsmål til Forbrukertilsynet.

<sup>2</sup> 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

---

kredittilbudet, eller rask behandling av lånesøknaden, uten at prisopplysningene gis like stor oppmerksomhet. Videre har Forbrukertilsynet grepet inn mot kredittmarkedsføring der det lokkes med en lav fra-rente, uten at det samtidig gis informasjon om den høyeste renten forbrukerne risikerer å få på lånet, og villedende påstander om lave renter eller «beste lånerenter». Forbrukertilsynet har også behandlet saker der det markedsføres en nedbetalingstid på over fem år for nye forbrukslån som er i strid med forskriften om krav til finansforetakenes utlånspraksis.

I 2019 sendte vi et orienteringsbrev til bransjen om bruk av lånekalkulator i kredittmarkedsføringen, bruk av såkalte «white labels» og ulovlig utsendelse av kredittmarkedsføring på e-post og SMS. Ved bruk av lånekalkulatorer i markedsføringen, ser vi at det ofte gis mangelfulle eller villedende prisopplysninger i lånekalkulatorene. Når det gjelder bruk av «white labels», hvor hovedsakelig låneagenter oppretter nettsider med tilsynelatende selvstendige selskaper, men som i realiteten kun markedsfører agentens egne tjenester, er det flere problemstillinger som gjør seg gjeldende. Blant annet villedende markedsføring, f.eks. ved at forbrukerne ikke får korrekt informasjon om hvem som står bak markedsføringen eller ulovlig bruk av underagenter, som faller inn under Finanstilsynet. Finanstilsynet og Forbrukertilsynet samarbeider om å følge opp de aktuelle problemstillingene.

Når det gjelder arbeid med avtalevilkår for leasing, har tilsynet fulgt opp bransjen gjennom dialog med Finansieringsselskapenes Forening, med formål å få bransjen til frivillig å tilpasse seg endringene Møller gjorde i 2018. Forbrukertilsynets arbeid på feltet har avdekket et behov for lovregulering av forbrukernes rettigheter ved leasing, da dette er noe som har relativt stor økonomisk betydning for stadig flere norske forbrukere.

Vi har også gjennomført en tilsynsaksjon for å sjekke om aktørene oppgir prisopplysninger på en tydelige måte i markedsføring av leasing-tjenester. Etter aksjonen tok vi opp sak med ti aktører angående manglende eller skjulte prisopplysninger.

Forbrukertilsynet har i 2019 også arbeidet med betalingstjenester. Blant annet gjennom dialog med Vipps i forbindelse med endringer knyttet til betaling av eFaktura via Vipps og en ny tjeneste for utsatt regningsbetaling. Forbrukertilsynet har også vært medlem i Verdipapirlovutvalget, hvor vi har foreslått endringer i verdipapirhandelloven.

---

## **BOLIG**

Markedsføring og avtalevilkår for bolig har vært høyt prioritert for Forbrukertilsynet i mange år, og også i 2019. Formålet med vårt tilsyn er å bidra til å gjøre bolighandelen tryggere, både for boligkjøper og boligselger. For Forbrukertilsynet har det derfor vært særlig viktig å delta aktivt i forbindelse med endringer i avhendingsloven og forskriftsregulering av takstbransjen, herunder tilstandsrapporter. I 2019 har vi deltatt i muntlige og skriftlige høringer i tilknytning til dette arbeidet, i tett dialog med andre sentrale aktører i boligbransjen. Vi har også fortløpende behandlet en rekke enkeltsaker, og veiledet både forbrukere, eiendomsmeglere og utbyggere på telefon eller e-post om reglene for markedsføring av bolig og eiendomsmeglingstjenester.

I oktober 2018 lanserte Forbrukertilsynet en ny veiledning om markedsføring av bolig som erstattet bransjenormen for markedsføring av bolig fra 2014. I 2019 har vi drevet omfattende foredragsvirksomhet om den nye boligveiledningen – et arbeid som i kombinasjon med veiledningen er ment å virke preventivt overfor eiendomsmeglere og andre lignende aktører som markedsfører bolig og fritidsbolig.

Det preventive arbeidet består også i en tett og god dialog med store aktører i boligbransjen. I 2019 har Forbrukertilsynet vært i kontakt med og gitt innspill til flere store aktører i forkant av lansering av nye produkter eller konsepter, for å sikre at markedsføringen som rettes til forbrukerne ikke blir villedende og at avtalevilkårene er rimelige og balanserte.

I siste halvdel av 2019 startet vi arbeidet med en ny veiledning om markedsføring av eiendomsmeglingstjenester, som skal erstatte den utdaterte bransjenormen. Veiledningen vil ta for seg en rekke nye temaer og problemstillinger som vil være relevante for eiendomsmeglingsforetak, eiendomsmeglere og andre som markedsfører og selger eiendomsmeglingstjenester eller lignende tjenester. Denne veiledningen vil spille en sentral rolle i vårt preventive arbeid for å sikre at forbrukere ikke blir villedet.

Et særlig irritasjonsmoment for forbrukere er å motta uadressert reklame fra eiendomsmeglere når man har gitt uttrykk for at man ikke ønsker det, eller markedsføring på e-post/sms uten å ha samtykket til å motta det. Disse problemstillingene er sentrale i den nye eiendomsmeglingsveiledningen, som forhåpentligvis vil bidra til ytterligere reduksjon i antall klager.

Forbrukertilsynet er positive til nye konsepter i eiendomsmeglingsbransjen, og arbeider samtidig for at disse aktørene skal følge markedsføringsloven når de lanserer og tar i bruk nye konsepter og ny teknologi. I 2019 har vi derfor fulgt nøye med på og hatt saksbehandling med

---

nye digitale og nedskalerte eiendomsmeglingstjenester, som overlater noe av det tradisjonelle meglerarbeidet til forbrukeren selv.

## **FORBRUKERVERN I DEN DIGITALE ØKONOMIEN**

Selv om ikrafttreddelsen av EUs personvernforordning (GDPR) i 2018 førte til økt oppmerksomhet om personvern, har forbrukervern derimot vært lavere prioritert hos mange næringsdrivende med databaserte forretningsmodeller. Forbrukerdata har derfor fortsatt høy prioritet hos Forbrukertilsynet ved at det bla. har vært viktig å fortsette arbeidet med å klargjøre hvordan forbrukervernreglene skal brukes sammen med personvernregelverket overfor databaserte forretningsmodeller. Dette skal både sikre at markedsføringen i den digitale økonomien skjer i tråd med loven og ikke villeder forbrukerne, samt sikre at avtalevilkårene som brukes, er forståelige og balanserte.

I 2019 har vi som en del av dette, samarbeidet med Datatilsynet om en veiledning om digitale tjenester og forbrukeres personopplysninger, som lanseres i februar 2020. Veiledningen er en del av Datatilsynet og Forbrukertilsynets arbeid med å bygge kunnskap og veilede næringsdrivende om praktiske situasjoner hvor forbrukervern og personvern overlapper. Veilederen tar for seg det viktigste de som utvikler, markedsfører eller tilbyr digitale tjenester må vite om forbruker- og personvernreglene. I 2019 ble det også startet et samarbeid med Datatilsynet, Konkurransetilsynet og Forbrukerrådet om disse spørsmålene, og vi samles jevnlig for å diskutere viktige problemstillinger knyttet til grenseflatene mellom våre tilsynsområder.

Forbrukertilsynet har også deltatt i flere europeiske forum for å diskutere problemstillinger knyttet til hvordan forbrukervernregelverket skal brukes sammen med personvernregelverket overfor databaserte forretningsmodeller, og vi har også samarbeidet med Datatilsynet omkring disse problemstillingene. I en felleseuropeisk sak overfor Facebook har vi bistått den ledende myndigheten, DGCCRF (Frankrike). Saken, som ble avsluttet i april 2019, resulterte i at Facebook gjorde en rekke endringer i vilkårene. Blant annet måtte de tydeliggjøre forretningsmodellen slik at det kommer tydelig frem at inntjeningen kommer fra å bruke forbrukernes opplysninger til å målrette markedsføring.

I 2018 koordinerte Forbrukertilsynet en tilsynsaksjon om forbrukerdata og avtalevilkår i International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN). Blant funnene i den internasjonale tilsynsaksjonen var at informasjon om appers innsamling og behandling av

---

personopplysninger ofte er gjemt bort i lange personvernerklæringer, flere klikk unna der appene lastes ned. På bakgrunn av dette fikk Norge gjennomslag i ICPEN for å ta opp saker med utvalgte internasjonale selskaper. I 2019 slo forbrukermyndighetene i 27 land seg sammen for å be Apple og Google om å foreslå endringer i sine app-butikker for at tilbyderne kan gi bedre informasjon om hvordan appene samler inn og behandler personopplysninger. Initiativet ledes og koordineres av Norge og Nederland, og gir Apple og Google mulighet til å foreslå løsninger til tilsynsmyndigheter i alle verdensdeler på én gang. Forhandlingene i sakene er pågående, og vil fortsette i 2020.

## **DIGITALE YTELSE, PLATTFORMER OG SMARTE PRODUKTER**

Stadig flere av tingene vi omgir oss med er på en eller annen måte koblet til internett. I møte med denne typen teknologi er det viktig at forbrukeren får god informasjon om nye produkters funksjonalitet og begrensninger. Det stiller krav til oss som tilsynsmyndighet.

I 2019 lanserte vi derfor en ny temaside om tilkoblede produkter og tjenester (IoT). Vi laget en oversikt over viktige problemstillinger vi mener næringsdrivende må tenke på ved markedsføring, avtalevilkår og avtaleinngåelsen av tilkoblede produkter og tjenester. Formålet med siden er å gjøre det enklere for næringsdrivende å følge regelverket og dermed unngå tvister med forbrukere og tilsynssaker etter markedsføringsloven.

Tilkoblede produkter og tjenester reiser ofte spørsmål ut over de vi kan vurdere etter markedsføringsloven. Det er derfor særlig viktig å samarbeide med andre myndigheter for å få en helhetlig tilnærming til problemstillingene, enten det gjelder produktsikkerhet eller datasikkerhet. Sammen med Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom), har vi derfor tatt initiativ til et forslag om at vi, sammen med Datatilsynet, diskuterer potensielle samarbeidsflater.

Internasjonalt er det et stort fokus på tilkoblede produkter og tjenester. Vi har blant annet bidratt i diskusjoner og hatt tilsynsaksjoner på markedsføring og salg av tilkoblede produkter. Tilkoblede produkter og tjenester var også et av temaene på nordisk saksbehandlermøte om forbrukerdata, som vi arrangerte i februar 2019.

Vi tok også opp en sak om markedsføring av førerassistansefunksjonene til Tesla, hvor vi ba selskapet endre markedsføringen for å tydeliggjøre funksjonaliteten og begrensningene. Tesla justerte markedsføringen i tråd med flere av våre vurderinger.

---

## BÆREKRAFT

I 2019 har Forbrukertilsynet satt fokus på påstander om bærekraft brukt i markedsføring, og løpet av året tok vi opp enkeltsaker innenfor en rekke ulike bransjer om villedende bruk av bærekraftpåstander. I tillegg gjennomførte vi en tilsynsaksjon hvor bruken av miljøpåstander i strømbransjen ble kartlagt. På bakgrunn av funnene fra tilsynsaksjonen tok vi opp saker der selskapene brukte bærekraftpåstander som enten var usanne eller på annen måte var egnet til å villedde forbrukerne. Tilsynet har også hatt saker med kleskjedene Hennes & Mauritz og Kappahl om bruk av bærekraftpåstander i markedsføring av kleskolleksjoner.

Majoriteten av sakene omhandlet påstander om ulike former for miljøfortrinn, men vi har også tatt saker om etiske påstander, herunder dyrevelferd. Tilsynet har tatt opp saker om bruk av generelle påstander som at produkter er «miljøvennlige», «bærekraftige», «grønne» e.l., uten at det konkrete fortrinnet er nærmere forklart i markedsføringen.

For å synliggjøre vårt arbeid på feltet og informere om regelverket, har Forbrukertilsynet holdt en rekke foredrag i 2019. Vi deltok blant annet på to arrangementer om bærekraft under Arendalsuka. Videre har vi hatt kontaktmøter med blant annet Stiftelsen Miljømerking, Grønn Byggallianse, Forbrukerrådet og flere næringsdrivende. Vi har fortløpende gitt veiledning til næringsdrivende som har tatt kontakt med spørsmål om regelverket.

Forbrukertilsynet har i løpet av 2019 vært i dialog med det svenske Konsumentverket om bidrag til en workshop for CPC-nettverket om bruk av bærekraftpåstander i markedsføring. Denne avholdes i Stockholm i mars 2020, hvor en av to saker som skal diskuteres er tilsynets sak med Hennes & Mauritz.

I 2019 har fagleder på feltet sittet i etikkinformasjonslovutvalget. Utvalget ble opprettet i juni 2018 og skal vurdere om næringsdrivende skal pålegges en informasjonsplikt til forbruker om sitt samfunnsansvar og oppfølging av leverandørkjeder, slik at forbruker kan ta informerte valg i kjøpsprosessen. Forbrukertilsynet har i 2019 bl.a. gitt innspill og holdt foredrag for utvalget om forholdet mellom etikkinformasjon og markedsføringsretten, herunder regler for tilsyn og håndheving.

---

## **BARN OG UNGE, INKLUDERT UØNSKET KROPPSPRESS I SOSIALE MEDIER**

I 2019 har Forbrukertilsynet videreført det viktige arbeidet med uønsket kroppspress som ble påbegynt året før. Vi har gjennomført to tilsynsaksjoner for å avdekke næringsdrivende som bruker påvirkere med mindreårige følgere til å markedsføre skjønnhetsbehandlinger og –produkter som er uegnet for unge. Etter tilsynsaksjonene tok vi opp sak med en rekke klinikker som brukte påvirkere med mindreårige følgere, blant annet til å markedsføre trendbehandlinger som «fillers» og «Aquagold». I tillegg tok vi opp sak med en aktør som brukte unge påvirkere til å markedsføre et slankeprodukt. Sakene ble avsluttet etter at samtlige selskap innrettet seg i tråd med våre standpunkter. I tillegg oppfordret vi påvirkerne som hadde lagt ut markedsføringen til å ha et bevisst forhold til følgernes alder og sin påvirkningskraft når de vurderer hvilke behandlinger og produkter de skal markedsføre.

I 2019 laget vi en veiledning om markedsføring av skjønnhetsprodukter og -behandlinger i sosiale medier, som har hovedvekt på markedsføringsloven og det særlige vernet mindreårige har mot uetisk markedsføring. Veiledningen inneholder også en oversikt over særlovgivningen på feltet som håndheves av andre tilsynsmyndigheter (legemidler, kosmetiske inngrep, medisinsk utstyr, kosmetikk og næringsmidler). Veiledningen ble blant annet distribuert til over 100 kosmetiske klinikker og de største påvirkernetverkene. Forbrukertilsynet har videre hatt jevnlig dialog med og gitt innspill til ANFO og MBL vedrørende de etiske retningslinjene mot kroppspress og opprettelsen av Fagutvalget for influencermarkedsføring (FIM).

På Arendalsuka hadde Forbrukertilsynet et arrangement sammen med Barneombudet og Medietilsynet om hvordan barn kan beskyttes mot kroppspress i sosiale medier. Arrangementet ble avsluttet med en paneldebatt ledet av Morten Hegseth, hvor blant annet påvirkeren Kristine Ullebø, Barneombud Inga Bejer Engh og et medlem i UngIDag-utvalget deltok. I 2019 fylte barnekapittelet i markedsføringsloven 10 år, som vi markerte i form av et frokostmøte sammen med Forbrukerrådet. Frokostmøtet ble avsluttet med en paneldebatt hvor direktør i NHO Mat og Drikke, Barneombudet og Ida Lindtveit i KrF diskuterte hvorvidt barn er godt nok beskyttet mot markedsføring i dag og hva som kan gjøres for en bedre beskyttelse.

Gjennom året har Forbrukertilsynet fulgt nøye med på nye kanaler hvor barn utsettes for markedsføring. Tidlig i 2019 ble Youtube Kids lansert i Norge, og i den forbindelse hadde tilsynet Skype-møte og etterfølgende saksbehandling med selskapet. Videre utredet vi bruk av såkalte «shoutouts» på video-appen Tik Tok som er svært populær blant barn, som vi vil følge opp tidlig i 2020. Til tross for at barn i stadig større grad utsettes for markedsføring i

---

digitale kanaler, mottar vi fremdeles klager på markedsføring i mer tradisjonelle kanaler. I 2019 sendte vi et orienteringsbrev til alle grunnskoler i Norge for å sette fokus på reglene for reklame rettet mot barn og forekomsten av reklame i skolen, blant annet gjennom materiell fra næringsdrivende som brukes i undervisningen.

## **REKLAME I SOSIALE MEDIER**

I mai 2019 gjennomførte vi en tilsynsaksjon der vi sjekket merking av reklame på rundt 7000 innlegg på Snapchat og Instagram. Profilene til 66 påvirkere ble gjennomgått, og disse ble plukket ut på bakgrunn av tips fra forbrukere. Aksjonen viste at en del innlegg mangler merking fullstendig, og det ble også funnet tilfeller med uklar og utydelig merking. Som oppfølging sendte Forbrukertilsynet et orienteringsbrev om regelverket til 24 påvirkere. Samlet sett viste tilsynet at merkingen har blitt betydelig bedre fra tidligere aksjoner, og at tilsyn og veiledning om reglene fungerer.

Som en del av det preventive arbeidet sendte vi orienteringsbrev om markedsføring i sosiale medier til deltakere i ulike realityprogrammer. Vår erfaring er at følgermassen til deltakerne øker underveis og i etterkant av programmet, og en stor andel av følgerne er ofte unge. Det fører til at de blir interessante reklamekanaler for annonsørene.

Vi har også tatt opp saker med flere store annonsører der vi har påpekt deres ansvar ved bruk av påvirkere til å markedsføre produkter og tjenester.

De siste årene har podkast-mediet skutt fart, og de største programmene har tusenvis av ukentlige lyttere. Dette har blitt en attraktiv kanal for annonsørene som stadig putter inn penger for å få omtale av sine produkter eller tjenester. I august lanserte vi en egen veiledning om reklame i podkast som ble distribuert til ulike produsenter av podkaster og påvirker-nettverk.

I fjor ble vi oppmerksomme på at flere forlag hadde opprettet egne nettsider for å markedsføre bøker, uten at det kom tydelig frem at det var snakk om reklame. Vi sendte derfor ut et orienteringsbrev til de største forlagene der vi redegjorde nærmere for kravet om å identifisere reklame.

Gjennom vår egen Instagram-profil «Bloggpatruljen» mottar vi mange henvendelser ukentlig fra påvirkere og forbrukere som har spørsmål om kravene til merking av reklame, eller ønsker å tipse oss om profiler vi må se nærmere på. Forbrukertilsynet besvarer spørsmålene som



---

kommer og legger i tillegg ut innlegg som veileder om regelverket, samt om arrangementer vi deltar på. Vi har også avholdt flere møter med påvirkere og nettverk hvor vi har gitt veiledning om regelverket.

Forbrukertilsynet har tett kontakt med nordiske kollegaer om temaet skjult reklame i sosiale medier. I fjor ble det blant annet gjennomført en videokonferanse der vi utvekslet erfaringer og diskuterte ulike problemstillinger.

## **TV, INTERNETTAKSESS OG TELEFONI**

Tilsyn med markedsføring og avtalevilkår for elektroniske kommunikasjonstjenester har lenge vært et prioritert område for Forbrukertilsynet.

I 2019 gjennomførte vi en tilsynsaksjon hvor vi sjekket markedsføringen til ulike TV-tilbydere for å sørge for at de følger markedsføringslovens krav til opplysninger og angrerettlovens krav til bestillingsprosessen. Vi fant at mye av informasjonen i markedsføringen var gitt uoversiktlig og spredt. Flere av tilbyderne endret markedsføringen og bestillingsprosessen etter kravene vi stilte.

I internettmarkedet skjer det store endringer ved at kobbernettet byttes ut, og flere forbrukere går over til internett levert gjennom fiberlinjer eller mobilnett. I høst sendte vi derfor et brev til internettilbydere med informasjon om hvilke krav som stilles til dørsalg av internett. Vi har også oppdatert «Bransjenorm om markedsføring og standardvilkår for internetttaksess til forbrukere». Innholdet i bransjenormen er nå blitt til en ny og revidert veiledning. Formålet med orienteringsbrevet og veiledningen er at disse sammen vil bidra til å gjøre det tryggere for forbrukeren å inngå avtaler om internett.

## **INTERNASJONALT ARBEID**

EU/EØS-arbeidet var et av de høyest prioriterte områdene for Forbrukertilsynet i 2019. Innsatsen var som tidligere år rettet inn både mot håndheving av eksisterende regelverk i grenseoverskridende saker og innspill til utforming av nytt regelverk.

Forbrukertilsynet har en sentral rolle i nettverket av europeiske forbrukermyndigheter som samarbeider om å gripe inn mot næringsdrivende som bryter regelverket i flere europeiske land. Forbrukertilsynet holdt i 2019 en rekke innlegg på møter arrangert av EU-kommisjonen

---

for å beskrive vårt arbeid og praksis på områder av interesse for de andre europeiske forbrukermyndighetene og Kommisjonen.

Forbrukertilsynet fullførte i 2019 et samarbeidprosjekt mellom de europeiske forbrukermyndighetene og EU-kommisjonen der man identifiserte brudd på markedsføringsregler og urimelige avtalevilkår hos Airbnb. Firmaet endret praksis i hele EU/EØS-området sommeren 2019.

Forbrukertilsynet har i 2019 gitt flere innspill til BFDs arbeid med å inkorporere ny forordning om forbrukervernsamarbeid i norsk rett. Endringene forventes å bli vedtatt av Stortinget vinteren 2020, og vil gi Forbrukertilsynet utvidet håndhevingskompetanse, blant annet mulighet til å be domstolene stenge nettsider som bryter markedsføringsloven.

Det internasjonale tilsynsnettverket ICPEN samler tilsynsmyndigheter fra rundt 60 land. ICPEN er en viktig arena for å løse internasjonale forbrukerspørsmål fordi nettverket har et globalt nedslagsfelt. I 2019 deltok vi på to ICPEN-konferanser i Zambia og Colombia. På førstnevnte konferanse ledet vi og holdt innlegg i sesjoner om barn, digitale vilkår og forbrukerdata. På sistnevnte konferanse ledet vi en sesjon om felles håndheving og saken mot Apple og Google. I tillegg hadde vi en sesjon om markedsføring rettet mot barn i digitale flater, som en del av et prosjekt vi leder i nettverket. I prosjektet laget vi også en rapport over hvilke utfordringer tilsynsmyndighetene ser når det gjelder barn og digital markedsføring. Rapporten gir også en oversikt over relevant regelverk og tilsynssaker fra ulike medlemsland. Denne rapporten er nyttig for videre arbeid, både i ICPEN-nettverket og nasjonalt.

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 sitt årlige toppledermøte i København i september. Her avtalte man blant annet å fokusere på ulovlig markedsføring rettet mot barn og skjult reklame i sosiale medier.

## **PRISMARKEDSFØRING**

Forbrukertilsynet gjennomførte tidlig i 2019 en aksjon for å sjekke markedsføring av gravferd. Målet var å undersøke om aktørene overholdt kravene til prisopplysninger slik det følger av prisopplysningsforskriften. Nettsidene til 47 gravferdsbyråer i Oslo, Bergen og Agder ble gjennomgått, og 20 byråer mottok et brev i etterkant av aksjonen.

---

I april konkluderte Forbrukertilsynet med at Gresvig AS hadde brutt et forbudsvedtak fra 2016, hvor det gjennom markedsføring på G-sport sine nettsider ble gitt inntrykk av at prisene var nedsatt på enkeltvarer, uten at størrelsen på prisavslaget ble oppgitt. Tvangsmulkten utgjorde 1 000 000 kr, og Gresvig AS valgte å ikke klage på vedtaket. Gresvig AS opplyste imidlertid at dette ikke innebar at selskapet er enig i vedtakets innhold eller de vurderinger det bygger på.

I mai ble det fattet forbudsvedtak mot Power Norge AS. Vedtaket inneholdt seks forbudspunkter, som hver og en kunne utløse en tvangsmulkt på 500 000 kr ved overtredelse. Forbudspunktene omhandlet villedende markedsføring av selskapets prisrobot, villedende sammenblanding av varer til nedsatt pris og varer som ikke hadde nedsatt pris, bruk av villedende førpriser, villedende opplysninger om tilbudets varighet og bruk av villedende sammenligningspriser. Power klaget inn vedtaket til Markedsrådet, som i november konkluderte med at selskapets markedsføring var villedende.

Som tidligere år fulgte Forbrukertilsynet også i 2019 nøye med under årets Black Friday og Cyber Monday, noe som resulterte i at 14 aktører mottok brev om brudd på markedsføringsloven. Forbrukertilsynet valgte dette året å fokusere på hvorvidt det ble oppgitt førpris i salgsmarkedsføringen og om varer til ordinær pris ble blandet sammen med salgsvarene på en måte som kunne være egnet til å villedde forbrukerne. Det ble også undersøkt om næringsdrivende benyttet veiledende pris som sammenligningspris.

Nettavisen E24 skrev i august om tidligere ansatte ved XXL Sport & Villmark AS, som hevdet at det over lengre tid hadde foregått en systematisk fabrikking av salgstall, slik at selskapet kunne benytte uriktige førpriser i sine markedsføringskampanjer. I etterkant av denne avsløringen gjennomførte DLA Piper på oppdrag fra XXL, en intern gransking av selskapet. Forbrukertilsynet gjennomførte egne undersøkelser og besluttet å politianmelde XXL for mulig brudd på straffelovens bestemmelse om bevispåvirkning (§ 160). Anmeldelsen ble levert i januar 2020.

## **NETTHANDEL OG DIREKTEMARKEDSFØRING**

Forbrukertilsynet fattet i 2019 vedtak om overtredelsesgebyr mot Postnord etter at firmaet sendte ut SMS-reklame til nesten 900 000 personer uten å ha innhentet samtykke. Vedtaket ble stadfestet i Markedsrådet. Overtredelsesgebyret på kr 400 000 er det høyeste som noen gang er ilagt her til lands for brudd på reglene om utsendelse av e-post og SMS.

---

Vi fattet også to forbudsvedtak med tvangsmulkt for ulovlig telefonsalg. Begge vedtakene ble opphevet av Markedsrådet. Hovedspørsmålet i sakene var hvorvidt forbrukere var oppringt i strid med reservasjon i Reservasjonsregisteret. Den ene saken gjaldt i tillegg oppringning til tross for reservasjon *direkte* hos den næringsdrivende, men Markedsrådet mente at dette ikke var tilstrekkelig bevist. I etterkant av saken gjennomførte Forbrukertilsynet tiltak for at forbrukere enklere skal kunne reservere seg direkte, blant annet ved å publisere en oversikt på våre nettsider over hvor man kan henvende seg for å komme i kontakt med en rekke næringsdrivende, frivillige organisasjoner og callsentre.

I 2019 sørget Forbrukertilsynet for at en rekke helsekostaktører og aviser/mediehus endret vilkår for oppsigelse, slik at det blir enklere for forbrukerne å si opp abonnementsavtaler. I tillegg ba vi de om å opplyse klart og tydelig hva abonnementet koster og at dette blir fornyet automatisk etter at prøveperioden er over.

Problemer med svindel ser ikke ut til å avta, og i 2019 advarte Forbrukertilsynet jevnlig om ulike svindelkonsepter. Vi tok også i bruk ulike kanaler for å forsøke å stoppe noen av de mest utbrede svindelforsøkene mot norske forbrukere.

## **TRANSPORT**

I forbindelse med ny forskriftsregulering om prisopplysninger for drosjetjenester skrev Forbrukertilsynet et orienteringsbrev til drosjesentralene i de største byene i Norge for å informere om de nye reglene og hvordan disse skulle praktiseres. Orienteringsbrevet ble senere fulgt opp med en større tilsynsaksjon i Oslo.

Arbeidet med å sørge for at pakkereisearrangørene oppfyller sine plikter overfor forbrukere som kjøper pakkereiser har fortsatt i 2019. Dette året har Forbrukertilsynet blant annet skrevet et lengre orienteringsbrev til over 800 pakkereisearrangører for å sikre at forbrukere som kjøper pakkereise får alle opplysninger de har krav på før de kjøper en pakkereise.

I løpet av 2019 har det skjedd store endringer i ferjebransjen, særlig knyttet til innføring av AutoPASS for ferje, som erstatning for den gamle ordningen med verdikort og storbrukerkort. I forbindelse med disse endringene har Forbrukertilsynet foreløpig tatt opp én sak med en stor ferjeoperatør i bransjen for å sikre at forbrukerne får de prisopplysningene de har krav. Vi har også, i samarbeid med Statens Vegvesen, satt i gang et arbeid for å se på mer standardiserte løsninger for hvordan ferjeoperatørene på best mulig måte kan gi forbrukerne opplysninger om pris.

---

I samarbeid med EU-kommisjonen og andre europeiske forbrukermyndigheter tilknyttet CPC-nettverket, har Forbrukertilsynet ledet en felles sak mot utleieplattformen Airbnb. I juni 2019 ble saken avsluttet med at Airbnb endret måten de oppgir priser på, samt endret avtalevilkårene sine på en rekke punkter - til fordel for både norske og europeiske forbrukere. Forbrukertilsynet har i 2019 også vært delaktig i flere saker innad i CPC-nettverket, senest en sak med internettplattformen Booking.com som endte med at Booking.com forpliktet seg til å gjennomføre omfattende endringer på plattformen, blant annet knyttet til måten de presenterer tilbud, rabatter og priser til forbrukere

## **STRØM**

Strømbransjen var på klagetoppen i 2018, og flesteparten av klagene gjaldt telefonsalg. På bakgrunn av dette har tilsynet i 2019 tatt opp enkeltsaker om markedsføring, avtalevilkår og telefonmarkedsføring med en rekke selskaper.. Tilsynet tok blant annet opp sak med NorgesEnergi om win- og holdback-oppringninger til kunder som har sagt opp sitt strømabonnement og som er reservert mot telefonsalg.

I februar 2019 fattet vi forbudsvedtak med tvangsmulkt mot Hafslund Strøm AS om telefonmarkedsføring til personer som var reservert i Reservasjonsregisteret, på bakgrunn av at de stod oppført som kontaktpersoner for foretak. Tilsynets vedtak ble ikke opprettholdt i Markedsrådet (vedtak MR-2019-391).

## **MARKEDSFØRING AV ALTERNATIV BEHANDLING**

I januar 2019 fattet Markedsrådet vedtak mot Lasercureclinic Norway Ltd (MR-2018-1098). Markedsrådet fant det klart at selskapet og daglig leder hadde brutt alternativloven og forskriften på flere punkter. De la likevel til grunn en noe annen lovtolkning enn det Forbrukertilsynet hadde gjort i sine vedtak. Forbrukertilsynet har derfor i 2019 oppdatert retningslinjene for markedsføring av alternativ behandling slik at disse er i tråd med Markedsrådets vedtak. Forbrukertilsynet sendte i april et brev til Helse- og omsorgsdepartementet der vi orienterte om vedtaket og hvilke konsekvenser det får for Forbrukertilsynets håndheving av regelverket. Brevet må sees i sammenheng med Forbrukertilsynets tidligere innspill til Helse- og omsorgsdepartementet om endringer i regelverket (sendt i mars 2018).

I 2019 har Forbrukertilsynet også behandlet to saker mot alternative behandlere som har markedsført kostholds- og livstilsveiledning i strid med regelverket (ernæringsterapi). Tilbyderne har endret markedsføringen etter dialog med tilsynet.

---

## 3. Administrative forhold

### 3.1 Regjeringens fellesføringer

#### \* Regjeringens inkluderingsdugnad

Regjeringen har besluttet at behandling av alle forbrukerklager skal samles i Forbrukertilsynet og at tilsynet fra 1. januar 2021 skal være etablert i Grenlandsområdet. Arbeidet med omstilling krever mye ressurser, og skaper naturlig nok uro i virksomheten. En del medarbeidere har sluttet, flere har sagt opp og flere søker aktivt nye stillinger. Virksomheten er derfor i en sårbar situasjon, noe som forventes å fortsette og intensiveres utover i 2020.

Forbrukertilsynet er kjent med regjeringens 5%-mål. I 2019 har vi imidlertid bare hatt en stillingsannonse ute på kommunikasjonsrådgiver. I henhold til føring i rundskriv H-3/18 skal prosentandel ikke rapporteres ved færre enn fem nyansettelser.

For å erstatte medarbeidere som har sluttet og for å starte oppbygging av nytt kontor i Grenlandsområdet har vi nå annonsert etter jurister. Målet om at minst 5% av nyansatte skal være personer med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV'en ligger fast. Samtidig må Forbrukertilsynet gjennom hele omstillingsprosessen sikre at vi har tilstrekkelig ressurser med relevant erfaring og kompetanse, slik at vi kan opprettholde best mulig produksjon. Det vil samtidig legge grunnlag for et mest mulig effektivt Forbrukertilsyn etter omstillingen. Vi må derfor forholde oss til søkermassen på aktuelle stillinger, og sikre forsvarlig bemanning.

#### \* Motvirke arbeidslivskriminalitet

Forbrukertilsynet har i 2019 foretatt et større innkjøp på 34 PADer. Innkjøpet er foretatt innenfor Difis føringer for statlige innkjøpsavtaler, hvor det er foretatt avrop innen inngått rammeavtale.

Difi har gjennom inngåelse av slike rammeavtaler ivaretatt krav til å motvirke arbeidslivskriminalitet og bidrag til seriøst næringsliv med sunne og trygge arbeidsforhold. I dette ligger også at Difi har utarbeidet liste over bransjer med høyrisiko for brudd på krav til lønns- og arbeidsvilkår og sosial dumping.

---

### 3.2 Samfunnssikkerhet og beredskap

Arbeidet med omstilling har krevd mye ressurser. ROS og beredskapsplanene har derfor ikke blitt oppdatert i 2019 og ble sist oppdatert i 2017. Dette ble omhandlet i årsmeldingen til Forbrukertilsynet for 2018.

Av samme grunn har heller ikke virksomheten gjennomført en øvelse i 2019. Departementet er orientert om disse forholdene gjennom dialogmøtene som er avholdt.

### 3.3 Øvrige rapporteringskrav

#### A. IA-avtalen

Av IA-avtalen fremgår at virksomheten skal ha mål rundt sykefravær, avgangsalder og nedsatt funksjonsevne. I 2019 har Forbrukertilsynet hatt langvarige sykefravær. Det har vært en god dialog mellom virksomheten, den sykemeldte, behandler og NAV med målsetting å få den sykemeldte raskest mulig tilbake på jobb. I den grad ekstra tiltak har vært nødvendig så har dette vært gjennomført.

Ved utgangen av 2019 har en ansatt valgt å gå av med AFP. Virksomheten har ikke ansett det som nødvendig med tiltak for å få ansatte til å stå lengre i jobb.

Det har vært utlyst en stillingsannonse på kommunikasjonsrådgiver i 2019, der kom det ikke inn søknader fra personer med nedsatt funksjonsevne. Det har vært utlyst stillinger for rådgivere/seniorrådgivere hvor det var to søkere med nedsatt funksjonsevne. Den ene ble ansett som kvalifisert og ble kalt inn til intervju.

Det er ingen personer ansatt som har nedsatt funksjonsevne. Det vises for øvrig til pkt. 6.1 Regjeringens inkluderingsdugnad.

#### B. Aktivitets- og redegjørelsesplikter

For utlyste stillinger er mangfoldserklæringen tatt inn i annonseteksten. Ledelsen kjenner ikke til at det har vært kvalifiserte søkere med «hull i CV». Grunnet den spesielle situasjonen med virksomheten inne i en omstillingsprosess beskrevet under pkt. 6.1 Regjeringens inkluderingsdugnad, så har man ikke kunnet prioritere konkrete tiltak for å systematisere arbeidet med å realisere inkluderingsdugnaden.

---

## 4. Vurdering av framtidsutsikter

Den 10. januar 2019 offentliggjorde Regjeringen beslutningen om endringer i det statlige forbrukerapparatet. Forbrukertilsynet skal fra 1. januar 2021 overta ansvaret for forbrukerklager som i dag behandles av Forbrukerrådet og sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget. Forbrukertilsynet overtar også ansvaret for Forbruker Europa. Fra samme tidspunkt skal Forbrukertilsynet ha sitt hovedkontor i Grenland. Tvisteløsningskontoret i Skien samlokaliseres med hovedkontoret, mens kontorene i Stavanger, Tromsø og Longyearbyen opprettholdes.

Formålet med endringene er en bedre organisering av det statlige forbrukerapparatet. Endringene som skal gjennomføres skal bidra til mer helhetlig og tydelig styring av forvaltningsoppgavene i forbrukersektoren; bidra til et mer effektivt og brukervennlig klagebehandlingstilbud til forbrukerne, og bidra til at Forbrukerrådet rendyrkes og styrkes som interessepolitisk organisasjon. Samlet skal endringene styrke forbrukernes stilling og vern.

Å flytte deler av apparatet ut av Oslo skal legge til rette for vekst og utvikling i hele landet og en mer balansert lokalisering av statlige arbeidsplasser.

Som følge av beslutningen om omorganisering og utflytting av Forbrukertilsynet vil 2020 være preget av omstillingen. Både når det gjelder ressursene som brukes til selve omstillingsarbeidet, men også når det gjelder bemanningssituasjonen for øvrig. Den har det siste året vært krevende, ettersom flertallet av de ansatte har gitt uttrykk for at de ikke ønsker å flytte med virksomheten til Grenland, og etter hvert velger å finne seg annen jobb. Lekkasje av ressurser har vært jevn i 2019 og har økt i starten av 2020. Forbrukertilsynet fokuserer derfor i denne perioden på å ansette medarbeidere som fremover vil ha sitt primære arbeidssted i Grenlandsområdet. I en overgangsperiode vil tilsynet opprette midlertidige lokaler frem til faste lokaler for det utvidede Forbrukertilsynet er på plass. Det vil også medføre utfordringer for jurister og ledere som vil måtte følge opp og sørge for opplæring av medarbeidere på kontor i Grenlandsområdet.

Forbrukertilsynet finner grunn til å understreke at dette er en utfordrende situasjon for virksomheten, hvor balansen mellom å gjennomføre det pålagte omstillingsarbeidet opp mot å nødvendigheten av å føre et forsvarlig tilsynsarbeid er krevende. Herunder kommer manglende tilføring av friske omstillingsmidler for 2019 og kun fem millioner overført i budsjettet for 2020 – noe som på langt nær dekker de reelle kostnader. Det fører til en



---

utfordrende situasjon hvor tilsynet påregner at særlig tilsynsarbeidet vil bli skadelidende i 2020. I tråd med føringene i tildelingsbrevet for 2020 er disse utfordringene hensyntatt.

Redusert kapasitet til tilsynsarbeid fra ansatte i ledende stillinger, som følge av ressursbruk på omstilling, fører til mindre ressurser til opplæring, kvalitetssikring og muligheten til å ta opp tilsynssaker. Dette vil kunne medføre mer villedende reklame og flere urimelige kontrakter som igjen fører til flere sivile tvister. Siden det utvidede Forbrukertilsynet fra 2021 også skal overta arbeidet med meklings og tvisteløsning ser vi på dette som en ytterligere bekymring om det skulle føre til ytterligere restanser i meklings- og tvisteløsningsapparatet.

Fremover skal mange hensyn og ønsker balanseres. Det ligger et stort ansvar på interimleder og den øvrige ledelsen på å skape trygghet, delaktighet og god kommunikasjon omkring de mange prosessene som løper parallelt. Vi skal komme frem til løsninger som ivaretar regjeringens mål, og samtidig ivareta hensynet til enkeltansatte i alle organisasjonene som er berørt av omstillingen. Dette skal vi gjøre gjennom gode prosesser som involverer de riktige aktører til riktig tid – og med god informasjonsflyt.

Arbeidet med å etablere en langt større virksomhet og legge grunnlaget for det sentrale forvaltningsorganet for forbrukervernområdet er hovedprioritet i 2020. Her ser vi muligheter for et sterkt og målrettet tilsyn og en anledning til å på en god måte kombinere mulighetene som ligger i å samle ansvaret for tilsyn og tvisteløsning under ett tak. Ved å samle de overordnede forbrukerutfordringene vi ser via tilsynet, samt de konkrete meklings- og tvistesaker i en virksomhet gis vi anledning til å se utfordringene i sammenheng. Det vil kunne medføre effektivisering i arbeidet, og gjøre det enklere for forbrukerne å vite hvor de skal henvende seg med klager og tvistesaker. Fra lignende statlige utflyttingsprosesser er det likevel grunn til å anta at det vil ta tid før en eventuell effektiviseringsgevinst vil bli realisert. Utfordringer knyttet til at virksomheten skal utøve lovpålagte forvaltningsoppgaver samtidig som man mekler og forbereder saker til tvisteløsning vil vi ha kontinuerlig fokus på.

Samtidig med omstillingen har vi også i tildelingsbrevet for 2020 fått i oppdrag fra regjeringen å prioritere utvalgte områder av stor betydning for forbrukerne. I 2020 skal Forbrukertilsynet prioritere å føre tilsyn med markedsføring rettet mot barn og unge, som kan bidra til kroppspress. Så langt det lar seg gjennomføre, bør det også føres tilsyn på følgende områder; markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler, produkter og tjenester, slik som sosiale medier og blogger. Finansielle tjenester med særlig fokus på markedsføring av kreditt og bruk av bærekraftpåstander i markedsføringen.

---

Forbrukertilsynets strategi for perioden 2018 til 2023 vil også i 2020 være en god rettesnor i tilsynsarbeidet vårt. De strategiske satsningsområdene er knyttet til målet om effektiv bruk av de styrkede virkemidlene, og et synlig, tydelig og tilgjengelig tilsyn, og er utformet slik:

- Forbrukertilsynet bruker håndhevingsrollen for å styrke forbrukervernet
- Forbrukertilsynet er tydelig, synlig og tilgjengelig
- Forbrukertilsynet har det beste fagmiljøet innen markedsføringsrett
- Forbrukertilsynet er en attraktiv og konkurransedyktig arbeidsplass

Forbrukertilsynet skal fortsatt 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.

Forbrukertilsynet har etablert et godt internasjonalt samarbeid med både forbrukermyndigheter i Norden, Europa og i verden for øvrig. Arbeidet med sentrale forbrukerspørsmål og forbrukervern blir stadig viktigere å gjøre på tvers av landegrensene. Det meste av forbrukerlovgivningen utvikles på EU-nivå, og implementeres i norsk lovgivning. Forbrukertilsynet bidrar aktivt i norske myndigheters innspill til lovprosessene. Forbrukertilsynet tar også regelmessig initiativ til internasjonale tiltak for å stanse ulovlig virksomhet som skjer i flere land. Dette er effektiv utnyttelse av kompetanse og kapasitet hos flere forbrukermyndigheter, og en viktig del av Forbrukertilsynets virksomhet også i 2020.

Situasjonen rundt pandemien av Covid19 vil, som for all, innvirke på Forbrukertilsynet arbeidshverdag, prioriteringer og deltagelse i blant annet internasjonale fora i 2020. Vi forholder oss til råd og informasjon fra de sentrale myndigheter i denne forbindelse, og innfører de nødvendige tiltak etter hvert som de blir pålagt eller vi anser det som nødvendig.

---

# 5. Årsregnskap 2019

## LEDELSESKOMMENTARER ÅRSREGNSKAP 2019

### Formål

Forbrukertilsynet er en offentlig myndighet som er underlagt Barne- og familiedepartementet. Forbrukertilsynet skal ut fra hensynet til forbrukerne føre tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og standard kontraktvilkår 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 2019 har Forbrukertilsynet disponert en samlet tildeling på 34 645 000kr mot 27.615.000 kr i 2018, jf. Bevilgningsrapportering samt note A og B. Økningen er knyttet til en økt bevilgning på 6 millioner kroner for spesielt å styrke arbeidet med tilsyn og veiledning på digitalområdet. Merutgift på post 01 driftsutgifter ble på 693.662 kr.

Regjeringen har besluttet at behandling av forbrukerklager skal samles under Forbrukertilsynet. Dette omfatter tvisteløsning, klagebehandling i Sekretariat for Forbrukerklageutvalget og Forbruker Europa. Hovedkontoret skal legges til Grenlandsområdet. Ny organisasjon skal være på plass i Grenland innen 31.12.2020.

Prosessen med omstilling har pågått for fullt i 2019, og aktiviteter knyttet til dette har medført kostnadsøkning. For å opprettholde best mulig produksjon i et år med endringer og stor usikkerhet blant ansatte er det bl.a gitt lønnstilskudd for å sikre tilstrekkelige ressurser og unngå oppsigelser.

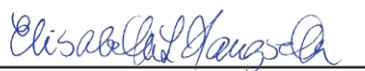
Artskontorrapporteringen viser at rapporterte utgifter til lønn- og sosiale utgifter utgjorde 26.797.499kr, mot 20.282.020kr i 2018. Endringen skyldes økte årsverk for å styrke arbeidet med tilsyn og veiledning på digitalområdet.

---

## 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 2020. 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 13. mars 2020



Elisabeth Lier Haugseth, direktør

## Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskapene for Forbrukertilsynet er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten ("bestemmelsene"), fastsatt 12. desember 2003 med endringer, senest 5. november 2015. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementet sitt rundskriv R-115 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av eget departement.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter, og en nedre del som viser grupper av kontoer som inngår i mellomværende med statskassen.

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

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

---

d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

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

Alle statlige virksomheter er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.8.1. Ordinære forvaltningsorgan (bruttobudsjetterte virksomheter) tilføres ikke likviditet gjennom året. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

## Bevilgningsrapporteringen

Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som Forbrukertilsynet har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet Forbrukertilsynet har fullmakt til å disponere. Oppstillingen viser alle finansielle eiendeler og forpliktelser Forbrukertilsynet står oppført med i statens kapitalregnskap. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver kombinasjon av kapittel/post.

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

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

# Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser regnskapstall Forbrukertilsynet har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Forbrukertilsynet har en trekkrettighet for disponible tildeling på konsernkonto i Norges bank. Tildelingene skal ikke inntektsføres og vises derfor ikke som inntekt i oppstillingen.

## Oppstilling av bevilgningsrapportering

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2019							
Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2019	Merutgift (-) og mindretgift
0868	Driftsutgifter	01			34 211 000	35 338 662	-1 127 662
0868	Prp Lønnsoppgjør	01			434 000	0	434 000
1633	Nettoordning for mva i staten	01			0	913 973	
<i>Sum utgiftsført</i>					34 645 000	36 252 635	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling*	Regnskap 2019	Merinntekt og mindreinntekt(-)
5309	Tilfeldige inntekter - ymse	29			0	43 600	
5700	Arbeidsgiveravgift - Folketrygden	72			0	3 348 951	
<i>Sum inntektsført</i>					0	3 392 551	
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>						<b>32 860 084</b>	
<b>Kapitalkontoer</b>							
60049401	Norges Bank KK /innbetalinger					1 927 127	
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger					-34 179 994	
708068	Endring i mellomværende med statskassen					-607 217	
<i>Sum rapportert</i>						0	
<b>Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)</b>					<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>Endring</b>
708068	Mellomværende med statskassen				-1 472 535	-865 318	-607 217

\* Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter (gjelder både for utgiftskapitler og inntektskapitler). Se note B *Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år* 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	726 000	33 485 000	34 211 000
868		434 000	434 000
			0
Samlet	726 000	33 919 000	34 645 000

**Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet**

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
0868 01	Merutgift, mindreutgift	-1 127 662		-1 127 662				-1 127 662		-1 127 662
0868 01	Prp. Lønnsoppgjør	434000		434 000				434 000		434 000
xxxx21				0				0		0
xxxx45				0				0		0
xxxx45	Kan overføres			0				-693 662		

**Forklaring til bruk av budsjettfullmakter**

Forbrukertilsynet har brukt sykepenger og andre refusjoner på til sammen 1.915.573,- til å dekke inn sum utbetalinger lønn

Forbrukertilsynet har brukt tillegg til tildelingsbrev som gjelder lønnskompensasjon på kr. 434.000,- til å dekke inn merutgifter under driftspost

## Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2019

	Note	2019	2018
<b>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetalinger fra gebyrer		0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer		0	0
Salgs- og leieinnbetalinger		0	0
Andre innbetalinger		0	0
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		0	0
<b>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetalinger til lønn	1	26 797 499	20 282 020
Andre utbetalinger til drift	2	7 844 598	7 058 158
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		34 642 096	27 340 178
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>		<b>34 642 096</b>	<b>27 340 178</b>
<b>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetaling av finansinntekter		0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
<b>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetaling til investeringer	3	696 565	376 059
Utbetaling til kjøp av aksjer	3,4B	0	0
Utbetaling av finansutgifter		0	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		696 565	376 059
<b>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</b>		<b>696 565</b>	<b>376 059</b>
<b>Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.		0	0
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>			
Utbetalinger av tilskudd og stønader		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)		43 600	38 181
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		3 348 951	2 493 609
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		913 973	790 468
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-2 478 577	-1 741 322
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>32 860 084</b>	<b>25 974 916</b>



**Oversikt over mellomværende med statskassen \*\***

<b>Eiendeler og gjeld</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Fordringer	0	0
Kontanter	0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk	-1 482 825	-867 050
Skyldige offentlige avgifter	0	0
Annen gjeld	10 290	1 732
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>	<b>4</b>	<b>-1 472 535</b>

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

\*\* Spesifiser og legg til linjer ved behov.

**Kontrollsum:**

32 860 084

32 860 084

0

**Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet****Note 1 Utbetalinger til lønn**

	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
Lønn	22 437 656	17 253 257
Arbeidsgiveravgift	3 348 951	2 493 609
Pensjonsutgifter	2 510 177	1 973 773
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-1 916 573	-1 788 226
Andre ytelser	417 288	349 607
<b>Sum utbetalinger til lønn</b>	<b>26 797 499</b>	<b>20 282 020</b>
<b>Antall utførte årsverk:</b>	29,3	24,2

---

**Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet****Note 2 Andre utbetalinger til drift**

	31.12.2019	31.12.2018
Husleie	2 950 746	2 750 872
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	0	0
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	808 502	838 325
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	91 485	32 947
Mindre utstyrsanskaffelser	239 132	82 582
Leie av maskiner, inventar og lignende	0	0
Kjøp av konsulenttjenester	1 277 804	1 201 391
Kjøp av fremmede tjenester	623 198	514 633
Reiser og diett	705 636	503 395
Øvrige driftsutgifter	1 148 095	1 134 014
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>7 844 598</b>	<b>7 058 158</b>

**Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet****Note 3 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer**

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	0
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	696 565	376 059
<b>Sum utbetaling til investeringer</b>	<b>696 565</b>	<b>376 059</b>

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Utbetaling til kjøp av aksjer</i>		
Kapitalinskudd	0	0
Obligasjoner	0	0
Investeringer i aksjer og andeler	0	0
<b>Sum utbetaling til kjøp av aksjer</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Note 4 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.

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

	31.12.2019	31.12.2019	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
Sum	0	0	0
Omløpsmidler			
Kundefordringer	0	0	0
Andre fordringer	0	0	0
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
Sum	0	0	0
Langsiktig gjeld			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
Sum	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-898 743	0	-898 743
Skyldig skattetrekk	-1 482 825	-1 482 825	0
Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	10 290	10 290	0
Sum	-2 371 278	-1 472 535	-898 743
<b>Sum</b>	<b>-2 371 278</b>	<b>-1 472 535</b>	<b>-898 743</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*
<i>Aksjer</i>							
Selskap 1							
Selskap 2							
Selskap 3							
<b>Balanseført verdi 31.12.2019</b>							<b>0</b>
* Investeringer i aksjer er bokført til anskaffelseskost. Balanseført verdi er den samme i både virksomhetens kontospesifikasjon og kapitalregnskapet.							

## Forbrukertilsynet

Besøksadresse:  
Sandakerveien 138  
0484 Oslo

Telefon: 23 400 600  
E-post: [post@forbrukertilsynet.no](mailto:post@forbrukertilsynet.no)

[www.forbrukertilsynet.no](http://www.forbrukertilsynet.no)



**FORBRUKERTILSYNET**



FORBRUKERTILSYNET  
Org. nr.: 974761335

## Riksrevisjonens beretning

### Uttalelse om revisjonen av årsregnskapet

#### Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert Forbrukertilsynets årsregnskap for 2019. Årsregnskapet består av ledelseskomentarer og oppstilling av bevilgnings- og artskontorrapportering, inklusiv noter til årsregnskapet for regnskapsåret avsluttet per 31. desember 2019.

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen viser at 32 860 084 kroner er rapportert netto til bevilgningsregnskapet.

Etter Riksrevisjonens mening gir Forbrukertilsynets årsregnskap et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger, inntekter og utgifter for 2019 og kapitalposter pr 31. desember 2019, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten.

#### Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon (ISSAI 1000–2999). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet under «Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet». Vi er uavhengige av virksomheten slik det kreves i lov og instruks om Riksrevisjonen og de etiske kravene i ISSAI 30 fra International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI's etikkregler), og vi har overholdt de øvrige etiske forpliktelsene våre i samsvar med disse kravene og INTOSAI's etikkregler. Etter vår oppfatning er revisjonsbevisene vi har innhentet tilstrekkelige og hensiktsmessige som grunnlag for vår konklusjon.

#### Øvrig informasjon i årsrapporten

Ledelsen er ansvarlig for årsrapporten, som består av årsregnskapet (del VI) og øvrig informasjon (del I–V). Riksrevisjonens uttalelse omfatter revisjon av årsregnskapet og virksomhetens etterlevelse av administrative regelverk for økonomistyring, ikke øvrig informasjon i årsrapporten (del I–V). Vi attesterer ikke den øvrige informasjonen.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese den øvrige informasjonen i årsrapporten. Formålet er å vurdere om det foreligger vesentlig inkonsistens mellom den øvrige informasjonen, årsregnskapet og kunnskapen vi har opparbeidet oss under revisjonen. Vi vurderer også om den øvrige informasjonen ser ut til å inneholde vesentlig feilinformasjon. Dersom vi konkluderer med at den øvrige informasjonen inneholder vesentlig feilinformasjon, er vi pålagt å rapportere dette i revisjonsberetningen.

Det er ingenting å rapportere i så måte.

## Ledelsens og det overordnede departementets ansvar for årsregnskapet

Ledelsen er ansvarlig for å utarbeide et årsregnskap som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten. Ledelsen er også ansvarlig for å etablere den interne kontrollen som den mener er nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

Det overordnede departementet har det overordnede ansvaret for at virksomheten rapporterer relevant og pålitelig resultat- og regnskapsinformasjon og har forsvarlig internkontroll.

### Riksrevisjonens oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet

Målet med revisjonen er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som gir uttrykk for Riksrevisjonens konklusjon. Betryggende sikkerhet er et høyt sikkerhetsnivå, men det er ingen garanti for at en revisjon som er utført i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon som eksisterer. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon blir ansett som vesentlig dersom den, enkeltvis eller samlet, med rimelighet kan forventes å påvirke de beslutningene brukere treffer på grunnlag av årsregnskapet.

Vi utøver profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen, i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon.

Vi identifiserer og anslår risikoene for vesentlig feilinformasjon i årsregnskapet, enten den skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Videre utformer og gjennomfører vi revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer og innhenter tilstrekkelig og hensiktsmessig revisjonsbevis som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon ikke blir avdekket, er høyere for feilinformasjon som skyldes misligheter, enn for feilinformasjon som skyldes utilsiktede feil. Grunnen til det er at misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, feilpresentasjoner eller overstyring av intern kontroll.

Vi gjør også følgende:

- opparbeider oss en forståelse av den interne kontrollen som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige ut fra omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om hvor effektiv virksomhetens interne kontroll er
- evaluerer om regnskapsprinsippene som er brukt, er hensiktsmessige, og om tilhørende opplysninger som er utarbeidet av ledelsen, er rimelige
- evaluerer den totale presentasjonen, strukturen og innholdet i årsregnskapet, inkludert tilleggsopplysningene
- evaluerer om årsregnskapet representerer de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten

Vi kommuniserer med ledelsen, blant annet om det planlagte omfanget av revisjonen og når revisjonsarbeidet skal utføres. Vi vil også ta opp forhold av betydning som er avdekket i løpet av revisjonen, for eksempel svakheter av betydning i den interne kontrollen, og informerer det overordnede departementet om dette.

Når det gjelder forholdene som vi tar opp med ledelsen, og informerer det overordnede departementet om, tar vi standpunkt til hvilke som er av størst betydning ved revisjonen av årsregnskapet, og avgjør om disse skal regnes som sentrale forhold ved revisjonen. De beskrives i så fall i et eget avsnitt i revisjonsberetningen, med mindre lov eller forskrift hindrer offentliggjøring. Forholdene omtales ikke i beretningen hvis Riksrevisjonen beslutter at det er rimelig å forvente at de negative konsekvensene av en slik offentliggjøring vil være større enn offentlighetens interesse av at saken blir omtalt. Dette vil bare være aktuelt i ytterst sjeldne tilfeller.

Dersom vi gjennom revisjonen av årsregnskapet får indikasjoner på vesentlige brudd på administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten, gjennomfører vi utvalgte revisjonshandlinger for å kunne uttale oss om hvorvidt det er vesentlige brudd på slike regelverk.

## Uttalelse om øvrige forhold

### Konklusjon knyttet til administrative regelverk for økonomistyring

Vi uttaler oss om hvorvidt vi er kjent med forhold som tilsier at virksomheten har disponert bevilgningene på en måte som i vesentlig grad strider mot administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten. Uttalelsen gis med moderat sikkerhet og bygger på ISSAI 4000-serien for etterlevelsesrevisjon. Moderat sikkerhet for uttalelsen oppnår vi gjennom revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, og kontrollhandlinger vi finner nødvendige.

Basert på revisjonen av årsregnskapet, er vi ikke kjent med forhold som tilsier at virksomheten har disponert bevilgningene i strid med administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten.

Oslo; 27.04.2020

Etter fullmakt

Tor Digranes  
ekspedisjonssjef

Kari Kay  
avdelingsdirektør

*Brevet er ekspedert digitalt og har derfor ingen håndskreven signatur*