



Årsrapport 2020

3/15/2021

Innholdsfortegnelse

I.	Leders beretning	1
II.	Introduksjon av virksomheten og hovedtall	4
III.	Årets aktiviteter og resultater	8
IV.	Styring og kontroll i virksomheten	25
V.	Vurdering av fremtidsutsikter	28
VI.	Årsregnskap	29
	Vedlegg - Årsrapport fra Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget	36

I. Leders beretning

I 2020 har virksomheten vært sterkt preget av omstilling og koronapandemien.

Omorganiseringen av forbrukerapparatet der Forbrukertilsynet har fått ansvaret for all behandling av forbrukerklager som Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget til nå har håndtert, ble gjennomført 1. januar 2021. I tillegg bestemte regjeringen utflytting av arbeidsplassen fra Oslo til grenlandsområdet. Direktøren for tilsynet har også hatt rollen som interimdirektør, og alle medarbeiderne i Forbrukertilsynet var involvert i større og mindre grad i arbeidsgrupper gjennom hele året for å få gjennomført omstillingen. Arbeidet med å skaffe tilveie egnede lokaler, et velfungerende arkivsystem, nye IKT-løsninger etc. har vært krevende rent ressursmessig.

I tillegg til at året har vært krevende som følge av omstillingen, medførte koronapandemien en ekstra utfordring for virksomheten. Avvikling av eksisterende lokaler, etableringen av nye velfungerende lokaler i Porsgrunn og rekruttering og opplæring av nye medarbeidere er utfordrende i seg selv. Med hjemmekontor som hovedregel for alle ansatte som følge av koronapandemien fra 12. mars, har dette bydd på ekstra utfordringer.

Elisabeth Lier Haugseth sluttet som direktør sommeren 2020. Undertegnede startet opp som leder for Forbrukertilsynet og leder for interimorganisasjonen 1. november. I mellomperioden fungerte Bente Øverli som direktør og leder for interim.

Til tross for at tilsynsaktiviteten har vært redusert som følge av omstillingsprosessen, har tilsynsoppgavene blitt høyt prioritert. Det er gjennomført mye godt forbrukervern også i 2020. Det har derfor vært viktig med klare prioriteringer slik at ressursene har blitt brukt på best mulig måte for å ivareta samfunnsoppdraget vårt.

Forbrukertilsynet har jobbet for at næringsdrivende etterlever kravene til riktig markedsføring og balanserte avtalevilkår i utvalgte bransjer og områder. Vi har slått ned på klare lovbrudd i utvalgte bransjer, men også forebygget lovbrudd gjennom utstrakt veiledning og dialog med næringslivsaktører og gjennom å være synlig i debatter og media. Vi har også samarbeidet med andre tilsynsmyndigheter for å oppnå best mulig måloppnåelse på utvalgte områder.

Hovedsatsningene i 2020 har vært å sørge for et godt forbrukervern gjennom tilsyn med at reglene i markedsføringsloven om rimelig handelspraksis og avtalevilkår som verner forbrukeren overholdes. Økt digitalisering gir både muligheter og utfordringer for forbrukerne. Utfordringen knyttet til økt digitalisering er noe som vi bruker stadig mer ressurser på i vårt løpende arbeid. Vi har særlig prioritert områder der

digitaliseringen har ført til at markedsføring rettet mot barn og unge bidrar til økt kroppspress i sosiale medier og blogger.

Vi har i 2020 hatt flere tilsynsaksjoner og saker der forbrukerne villedes gjennom markedsføring av kreditt. Forbrukertilsynet har også prioritert veiledning og tilsyn med bærekraftpåstander i markedsføring, siden stadig flere slike påstander benyttes i markedsføringen overfor forbruker.

Som følge av at koronapandemien for alvor brøt ut i mars, har Forbrukertilsynet også sett spesielt på koronarelatert markedsføring. Næringsdrivende har beklageligvis i enkelte tilfeller utnyttet den spesielle og vanskelige tiden til villedende markedsføringen av sine produkter. Vi har i flere saker ilagt overtredelsesgebyr for ulovlig koronamarkedsføring. Vi har også behandlet en rekke enkeltsaker om netthandel og forhandlet og orientert bl.a. treningssenterbransjen om forbrukervernreglene som gjelder i en slik situasjon. I tillegg måtte vi endre ressursbruken slik at vi kunne prioritere saker innenfor flybransjen og pakkereisebransjen for å sikre at forbrukernes grunnleggende rettigheter ble ivaretatt.

I tillegg til at virksomheten måtte omprioritere i forhold til planlagte aktiviteter som følge av koronapandemien, måtte vi jobbe godt med egne interne rutiner for å oppnå best mulig ressursutnyttelse i en situasjon der medarbeiderne jobbet fra hjemmekontor.

Som direktør for Forbrukertilsynet og som interimdirektør har jeg vært opptatt av å gjennomføre omstillingen på en slik måte at vi stod best mulig rustet til å starte en ny virksomhet med utvidede ansvarsoppgaver fra 2021. Dette samtidig som at medarbeiderne skulle ivaretas på en god måte og tilsynsoppgaven på prioriterte områder ikke skal bli skadelidende.

Min vurdering er at Forbrukertilsynet, til tross for omstilling og koronapandemi, har levert gode resultater i 2020. Forbrukertilsynet har også i 2020 grepet inn på mange områder, både mot markedsføring og vilkår, slik at forbrukerne skal kunne få de forbrukerrettighetene de har krav på.

Fra 2021 har Forbrukertilsynet et helhetlig ansvar for klagesaker, tilsyn med forbrukervernregler og kunnskapsoppbygging. Dette har jeg stor tro på at skal gi positive ringvirkninger i form av bedre samordning og et sterkere og mer effektivt forbrukervern. Omstillingen har en kostnad i form av kompetansetap. Når store deler av virksomheten ble vedtatt flyttet fra Oslo til Porsgrunn har det medført at mange erfarne medarbeidere har valgt å slutte. Vi må også påregne at mange vil slutte i 2021 etter hvert som virkemidlene opphører. Dette er krevende for en kompetansevirksomhet som Forbrukertilsynet er. Vi har erstattet de erfarne medarbeiderne som har sluttet med unge motiverte medarbeidere. Det vil nødvendigvis ta tid før de nye medarbeiderne er fullt operative. Dette vil nødvendigvis påvirke oppgaveløsningen vår også i 2021.

Porsgrunn, 14.03.2021

A handwritten signature in blue ink that reads "Trond Rønningen". The signature is written in a cursive style with a prominent initial 'T'.

Trond Rønningen, direktør

II. Introduksjon av virksomheten og hovedtall

OMTALE AV FORBRUKERTILSYNET OG SAMFUNNSOPPDRAGET

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. Disse endringene kommer også næringsdrivende som opptrer innenfor lovens grenser til gode.

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

Formålet med endringene er en bedre organisering av det statlige forbrukerapparatet. Endringene 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 skulle 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 2020 var Medietilsynet, Datatilsynet, Finanstilsynet og Konkurransetilsynet. Finansielle tjenester, boligmarkedet, digitale tjenester, plattformer og produkter er blant våre høyest prioriterte områder. I 2020 har vi også prioritert høyt arbeidet med å motvirke uønsket kroppspress i sosiale medier: Dette er en videreføring av satsningen fra 2019.

Samarbeid med andre tilsyn gir oss et godt supplement til den kompetansen vi selv besitter. Forbrukertilsynet har god juridisk kompetanse, men det er verdifullt for oss å kunne dra veksler 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 i 2020 hatt 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-kontoen, Twitter-profilen og på vår Instagram-konto om temaet markedsføring i sosiale medier.

.

Omtale av organisasjon og ledelse

Forbrukertilsynet er underlagt Barne- og familiedepartementet. Trond Rønningen er utnevnt av Kongen i Statsråd som Forbrukertilsynets direktør fra 1. november 2020. Frem til sommeren 2020 var Elisabeth Lier Haugseth direktør. Bente Øverli fungerte som direktør i perioden frem til Trond Rønningen startet. I tillegg til Forbrukertilsynets direktør bestod Forbrukertilsynets ledergruppe i 2020 av nestleder Bente Øverli (også leder av administrasjonsavdelingen frem til 1. juni), leder av administrasjonsavdelingen, Mona Sølland (fra 1. juni), juridisk direktør Frode Elton Haug og to faglige avdelingsdirektører, Jo Gjedrem og Tonje Skjelbostad (sluttet våren 2020).

Det var i 2020 tre medarbeidere (1,8 årsverk) i kommunikasjonsenheten, åtte medarbeidere (5,1 årsverk) i administrasjonsavdelingen. Saksbehandlerne i tilsynet er i all hovedsak jurister. Den forbrukerfaglige virksomheten var i 2020 organisert som en matriseorganisasjon uten fagavdelinger eller seksjoner. Kommunikasjonsenheten var organisert som stabsfunksjon direkte underlagt direktøren.

Forbrukertilsynet var frem til flyttingen lokalisert i Nydalen Oslo, og hadde pr 31. desember 2020 36 ansatte. 22 medarbeidere avviklet arbeidsforholdet gjennom 2020 hovedsakelig på grunn av omstillingen og elleve nye medarbeidere ble ansatt gjennom andre halvår. Vi inngikk leieavtale med et midlertidig lokale i Skien fra sommeren 2020 slik at nyansatte fra området startet opp i lokalene i Skien i stedet for å pendle til Oslo. Dette var et meget vellykket grep. I løpet av omstillingsåret 2020 har det vært totalt 50 medarbeidere ansatt, men blant annet på grunn av høy turnover som følge av omstilling var faktiske årsverk totalt 26,5 i 2020.

Nøkkeltall	2020	2019
Antall årsverk	26,5	29,3

Presentasjon av utvalgte hovedtall

Nøkkeltall	2020	2019
Samlet tildeling	43 325 000	34 645 000
Utnyttelsesgrad	86,2 %	89,5 %
Driftsutgifter	40 726 934	34 642 096
Lønnsandel av driftsutgifter	64,6 %	77,4 %

III. Årets aktiviteter og resultater

Forbrukertilsynets virksomhetsplan for 2020 viser hvilke bransjer og problemstillinger vi planla å jobbe med. Planen beskriver også hvorfor vi har jobbet med de utvalgte markedene og temaene, hvilke resultater vi ønsket å oppnå, samt hvordan vi planla å jobbe for å oppnå disse resultatene.

Som følge av regjeringens beslutning om å omorganisere forbrukerapparatet og flytte et utvidet Forbrukertilsyn til Grenland, har virksomhetsplanen måttet innrettes i tråd med at en del ressurser ble benyttet til arbeid med omstilling, og at flere seniorressurser sluttet i løpet av året. Det har resultert i en nedskalert virksomhetsplan for 2020. Forbrukertilsynet har konsentrert ressursene til tilsyn med områder som særlig skal prioriteres i henhold til tildelingsbrevet: lån, kreditt og andre finansielle tjenester, digitale vilkår og markedsføring, kroppspress, sosiale medier og bærekraft. I tillegg medførte koronapandemien behov for ekstra tilsyn med markedsføring og avtalevilkår på utvalgte områder, noe som medførte at vi måtte foreta omprioriteringer i allerede lagte planer. Tallmaterialet som fremkommer av styringsparameter S1 relaterer seg til områdene særlig nevnt i tildelingsbrevet og omfatter ikke saker tatt opp på andre områder, heller ikke saker relatert til pandemien. Vi har i tillegg jobbet med løpende tilsynsarbeid og veiledning rettet mot en rekke andre næringsaktører og bransjer, se nærmere angivelse av det under. Det er 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.

Enkelte punkter i virksomhetsplanen er ikke knyttet til bransje, men til horisontale problemstillinger. På disse områdene 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:

OVERSIKT OVER RAPPORTERINGSPUNKTER FRA TILDELINGSBREVET

Styringsparametere		
S1	Antall saker tatt opp med næringsdrivende på prioriterte områder	44
S2	Antall saker tatt opp med næringsdrivende totalt	193
S3	Antall bransjeforhandlinger og utarbeidelse av veiledninger på prioriterte områder	4
S4	Antall bransjeforhandlinger og utarbeidelse av veiledninger totalt	7
S5	Antall vedtak om tvangsmulkt og overtredelsesgebyr på prioriterte områder	7 (2 MT og 5 FOT)
S6	Antall vedtak om tvangsmulkt og overtredelsesgebyr totalt	9 (2 MR og 7 FOT)

Øvrige tall fra saksbehandlingen	2020	2019
Mottatte klager og andre skriftlige henvendelser	17 231	14 571
Saker avsluttet totalt	2376	2.310

Redegjørelse pr overordnet mål, tjenesteområde eller strategisk satsning

FINANSIELLE TJENESTER

I 2020 har Forbrukertilsynets arbeid på dette feltet hovedsakelig omhandlet markedsføring av kreditt.

Vi har behandlet enkeltsaker som vi har tatt opp på eget initiativ eller på bakgrunn av mottatte klager. Problemstillingene i sakene har hovedsakelig vært manglende eller for dårlig angivelse av prisseksempl, bruk av fra-rente uten å samtidig gi informasjon om den høyeste renten forbrukerne risikerer å få på lånet og villedende bruk av lånekalkulatorer i markedsføringen.

I april kontrollerte vi markedsføring på søkemotorer og nettaviser for å undersøke om kredittyttere/finansagenter o.l. utnyttet koronakrisen i sin markedsføring, herunder om markedsføringen spilte på den økonomiske usikkerheten mange forbrukere opplevde i den forbindelse. Vi fant ingen slike annonser.

I juni publiserte vi en veileder til forskrift om markedsføring av kreditt. Veilederen omhandler forskriftene §§ 4 og 5.

Vi startet også arbeidet med et orienteringsbrev om hvilke krav som stilles til markedsføring fra finansagenter og affiliates. Vi ønsker å sende ut orienteringsbrevet i løpet av 2021.

Vi har besvart en spørreundersøkelse fra EU-kommisjonen (The new consumer agenda). Spørreundersøkelsen omhandlet blant annet forbrukerkredittdirektivet. Vi har også levert en høringsuttalelse til forslaget om ny utlånsforskrift.

Vi har ellers brukt tid på proposisjonen til den nye finansavtaleloven (Prop. 92 LS (2019–2020)), som ble publisert i april. Forbrukertilsynet vil føre direkte tilsyn med den nye loven som er forventet å tre i kraft i løpet av 2021.

BOLIG

Markedsføring og avtalevilkår for bolig har vært høyt prioritert for Forbrukertilsynet i mange år - også i 2020. 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 krav til bygningssakkyndige/takstmenn og tilstandsrapporter. I 2020 har vi deltatt i 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 2020 lanserte Forbrukertilsynet en oppdatert veiledning om markedsføring av eiendomsmeglingstjenester. Den sikrer at bransjen har enkel tilgang til veiledning om en rekke nye temaer og problemstillinger ved markedsføring av eiendomsmeglingstjenester og lignende tjenester. Forbrukertilsynet har i 2020 hatt foredragsvirksomhet om den nye veiledningen – et arbeid som i kombinasjon med veiledningen er ment å virke preventivt overfor eiendomsmeglere og andre lignende aktører som markedsfører bolig og fritidsbolig.

Miljø og bærekraft har i lengre tid vært et hett tema i nybolig-bransjen og det har vært etterspurt en veiledning fra Forbrukertilsynet om dette. Forbrukertilsynets veiledning om markedsføring av bolig ble lansert i 2018, og i 2020 har vi utvidet veiledningen med et nytt punkt om bruk av bærekraftpåstander i markedsføringen av boligprosjekter. Veiledningen vil forhåpentligvis sikre at aktørene i nybolig-bransjen ikke villeder forbrukerne om positive miljøeffekter ved boligprosjektene deres, slik at forbrukerne kan ta velinformerte valg når de skal kjøpe ny bolig.

Det preventive arbeidet består også i en tett og god dialog med store aktører i boligbransjen. I 2020 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.

Ett særlig irritasjonsmoment for forbrukere er å motta uadressert reklame fra eiendomsmeglere når man har gitt uttrykk for at man ikke ønsker dette, eller markedsføring på e-post/SMS uten å ha samtykket til 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 2020 har vi derfor fulgt nøye med på og hatt saksbehandling om nye digitale og nedskalerte eiendomsmeglingstjenester, som overlater noe av det tradisjonelle meglerarbeidet til forbrukeren selv.

FORBRUKERVERN I DEN DIGITALE ØKONOMIEN

Selv om ikrafttredelsen 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. Det har vært viktig å fortsette arbeidet med å klargjøre hvordan forbrukervernreglene skal anvendes 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 samarbeid med Datatilsynet lanserte vi i februar 2020 en veiledning om digitale tjenester og forbrukeres personopplysninger. 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. På våren ble denne veilederen presentert for e-enforcement group i CPC, mens den i juli ble presentert for forbrukervern- og personvernmyndigheter i Europa. Under høstens åpning av samarbeidet mellom forbrukervern- og personvernmyndigheter i Europa, i regi av EU-kommisjonen, ble deler av veilederen presentert av Datatilsynet med innspill fra Forbrukertilsynet.

Samarbeidet med Datatilsynet, Konkurransetilsynet og Forbrukerrådet har fortsatt med jevnlig møter hvor vi samles for å diskutere viktige problemstillinger knyttet til grenseflatene mellom våre tilsynsområder og forbrukerinteresser. På høsten ble det arrangert et felles webinar hvor de ulike tilsynslederne holdt innlegg om teknologigigantene og hvordan tilsynsmyndigheter kan sikre forbrukervernet i Norge.

Forbrukertilsynet har også deltatt i flere andre 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 om disse problemstillingene. Samarbeidet med Datatilsynet har vært inspirasjon for et felleseuropeisk initiativ hvor det i løpet av høsten 2020 ble arrangert møter mellom europeiske forbrukertilsynsmyndigheter i CPC og europeiske datatilsynsmyndigheter. Målsetningen er å kartlegge overlappende interesser og bedre avklare regelverkene og hvordan man kan samarbeide. Arbeidet vil fortsette i 2021.

I 2018 koordinerte Forbrukertilsynet en tilsynsaksjon om forbrukerdata og avtalevilkår i ICPEN. 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, Nederland og England, og gir Apple og Google mulighet til å foreslå løsninger til tilsynsmyndigheter i alle verdensdeler på én gang. I desember 2020 gjennomførte Apple endringene gjennom ny versjon av deres operativsystem som gjelder for alle forbrukere verden over. Forhandlingene pågår fremdeles med Google og vil fortsette inn i 2021.

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 hadde vi et særlig fokus på markedsføring og vilkår av tilkoblede produkter og tjenester (IoT). Vi lanserte bl.a. en ny temaside om IoT og 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. Vi har inngitt høringsinnspill til Nkom i forbindelse med EUs initiativ til ny lovregulering om krav til datasikkerhet og personvern for radioutstyr under radioutstyrsdirektivet, som bl.a. er relevant for tilkoblede produkter. Som følge av arbeidet vi la ned i 2019 har det i 2020 vært mindre fokus på problemstillinger knyttet til tilkoblede produkter og tjenester.

Internasjonalt har det i 2020 vært et stort fokus på ansvarliggjøring og regulering av digitale plattformer. I ICPEN har vi deltatt i en prosjektgruppe om digitale plattformer, som har som målsetning å kartlegge medlemmenes erfaringer med å føre tilsyn med digitale plattformer og samle erfaringene i et best practice-dokument. Videre er det av interesse å diskutere ulike tilnærminger til ansvarliggjøring.

I EU pågår det et arbeid med Digital Services Act («DSA») som bl.a. søker å regulere plattformansvaret hvor produkter eller tjenester rettes mot europeiske forbrukere (EU/EØS). Høsten 2020 har vi svart på en konsultasjon tilknyttet den kommende rettsakten hvor vi har spilt inn våre synspunkter og erfaringer med å føre tilsyn med digitale plattformer. Vi har også holdt innlegg i innspillsmøte med Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Departementet har også innarbeidet våre innspill i et felles norsk hørings svar til EU.

Problemstillinger knyttet til plattformer har også være diskutert med våre nordiske kollegaer på saksbehandlernivå. Ett av temaene har vært spørsmålet om jurisdiksjon.

En annen problemstilling som har vært viktig i 2020 i internasjonale diskusjonsforumer og webinarer, er bruken av manipulerende utforming («dark patterns») på nettbutikker, i apper og på digitale plattformer. Diskusjonene har omhandlet de negative virkningene av manipulerende utforming og hvorvidt slik handelspraksis kan rammes av europeisk forbrukerlovgivning. Forbrukertilsynet reiste også problemstillingene knyttet til manipulerende utforming i foredraget om teknologigantene som ble avholdt høsten 2020 sammen med Datatilsynet, Konkurransetilsynet og Forbrukerrådet.

BÆREKRAFT

Forbrukertilsynet har også i 2020 hatt bruken av bærekraftpåstander i markedsføring som et prioritert område. I takt med at bruken av bærekraftpåstander i markedsføring, eller såkalt «grønnvasking», løftes høyt på agendaen i EU og hos flere tilsynsmyndigheter både i og utenfor Europa, så har også Forbrukertilsynet jobbet mer internasjonalt med dette feltet enn i 2019.

Forbrukertilsynet har i 2020 vært aktive både i det europeiske CPC-nettverket og i det globale ICPEN-nettverket. I mars 2020 var Forbrukertilsynet medarrangør for workshop for europeiske tilsynsmyndigheter i CPC-nettverket om bærekraft og grønnvasking sammen med det svenske Konsumentverket, hvor vi presenterte arbeidet med våre saker mot H&M og Kappahl. Forbrukertilsynet har også ved flere anledninger i 2020 gitt høringsinnspill til Kommisjonen om fremtidige regulatoriske og håndhevingsmessige tiltak i forbindelse med forslaget om «Forbrukermakt i det grønne skiftet», som er ventet fremmet våren 2021. Videre deltok vi i årets CPC-aksjon i november 2020, som omhandlet bærekraftpåstander.

Siden høsten 2020 har Forbrukertilsynet deltatt i en arbeidsgruppe som skal jobbe med bærekraftspørsmål i det globale ICPEN-nettverket. ICPEN-gruppen arrangerte en tilsynsaksjon parallelt med CPC-aksjonen i november 2020, hvor Forbrukertilsynet deltok. Gruppen skal jobbe frem til juni 2021.

Forbrukertilsynet fulgte i 2020 opp arbeidet med bruken av bærekraftpåstander i klesbransjen fra 2019 med å sende ut et orienteringsbrev til en stor andel aktører i det norske markedet. Vi holdt foredrag for klesbransjen som ledd i veiledningsarbeidet. I etterkant gjennomførte vi en tilsynsaksjon overfor et utvalg av aktørene, og tok opp sak med åtte aktører der vi fant markedsføring i strid med loven eller som reiste spørsmål etter markedsføringsloven. Dette gikk særlig på bruk av generelle miljøpåstander uten at det forklares hva som er plaggenes konkrete miljøfordeler, eller at minstekriteriene for kolleksjonene ikke presenteres i tilknytning til påstandene om at plaggene i disse kolleksjonene har bærekraftegenskaper. I enkelte tilfeller ble også feilmerkede klær avdekket. Forbrukertilsynet gjennomførte også en kartleggingsaksjon blant aktører i reiselivsbransjen i 2020, men vi tok ikke opp saker på bakgrunn av denne aksjonen.

Forbrukertilsynet har prioritert å jobbe bransjespesifikt i 2020, og har derfor ikke prioritert enkeltsaker. Forbrukertilsynet tok opp sak med Norsk Vind og KLP om bruken av skremmende virkemidler mot barn i reklame hvor klimarelaterte problemstillinger stod sentralt.

Som ledd i vårt forebyggende arbeid lanserte vi høsten 2020 en oppdatert versjon av tilsynets veileder for bruk av bærekraftpåstander i markedsføring, og laget nye fagsider for bærekraft på Forbrukertilsynets nettsider. Vi har i denne forbindelse holdt foredrag for Hovedorganisasjonen Virkes medlemmer og for kraftbransjen gjennom to arrangementer i regi av Energi Norge.

Videre har vi gitt innspill til eksterne veiledningsdokumenter som berører vårt felt, herunder bistått Miljødirektoratet i omtale av markedsføringsloven i en veileder om biodrivstoff og Stiftelsen Miljøfyrtårn. Vi har også gitt veiledning til aktørene bak Grønnvaskingsplakaten om markedsføringslovens krav (bransjeplakat for bærekraftkommunikasjon).

Som i 2019 har Forbrukertilsynet prioritert å stille i ulike fora for å gi veiledning og økt oppmerksomhet om bærekraftmarkedsføring. Vi har deltatt som foredragsholdere og i paneldebatter om temaet, og har fortløpende gitt veiledning til næringsdrivende. Vi har også hatt kontaktmøter med Miljødirektoratet (klimakvoter) og Forbrukerrådet (klesbransjen og internasjonalt arbeid).

BARN OG UNGE, INKLUDERT UØNSKET KROPPSPRESS I SOSIALE MEDIER

I 2020 har Forbrukertilsynet videreført det viktige arbeidet med uønsket kroppspress i sosiale medier. Dette har vært et ønske fra flere hold, og ved deltakelse på Barneombudets høynivåmøte i februar om en tryggere digital hverdag for barn, forpliktet vi oss til å gjennomføre følgende tiltak:

- Arbeide for at påvirkere tydelig merker reklame i sosiale medier, slik at barn forstår hva som er markedsføring.
- Slå ned på problematisk markedsføring fra påvirkere som kan skape kroppspress hos mindreårige følgere, for eksempel markedsføring av kosmetiske inngrep eller slankeprodukter.

I 2020 gjennomførte vi to tilsynsaksjoner for å avdekke reklame som kan bidra til å skape kroppspress blant de yngste forbrukerne. Fokuset har vært på næringsdrivende som bruker påvirkere med mindreårige følgere til å markedsføre skjønnhetsbehandlinger og produkter som er uegnet for barn. Etter tilsynsaksjonene tok vi opp sak med flere klinikker, med orientering til påvirkerne. I tillegg har vi tatt opp sak med to påvirkere som har markedsført det kosmetiske inngrepet «brazilian butt lift» for utenlandske klinikker. Forbrukertilsynet konkluderte med lovbrudd i begge disse sakene. Vi har også behandlet en sak mot en klinikk som sendte e-post med markedsføring av slankebehandling til en mindreårig. På bakgrunn av at klinikken skjerpet sine rutiner for alderskontroll og utsendelse av direkte markedsføring, ble saken avsluttet.

Gjennom året har Forbrukertilsynet også fulgt nøye med på nye markedsføringskanaler. Vi har fulgt opp kartleggingen fra 2019 om såkalte «shoutouts» på TikTok ved å sende et orienteringsbrev til de største norske påvirkerne og nettverkene der vi orienterte om reglene for markedsføring til barn. I 2021 vil vi følge opp arbeidet videre, herunder intensivere tilsynet på TikTok ettersom tjenesten er svært populær blant barn og unge.

Vi har også prioritert å videreføre det gode arbeidet på tvers av myndigheter og nettverk. I 2020 har vi deltatt i Advisory Board og Trygg bruk-nettverket, ledet av Medietilsynet. Her jobbes det for en tryggere digital hverdag for barn på tvers av fagområder, noe som er nødvendig ettersom det er komplekse utfordringer og problemstillinger i barns digitale liv. Dette har vi ansett som særlig viktig i et år hvor skolehverdagen har vært preget av mye digital undervisning. Vi har også deltatt på internasjonale saksbehandlermøter, workshops og webinarer digitalt, hvor det har blitt tatt opp forskjellige temaer knyttet til markedsføring mot barn. Gjennom ICPEN har Forbrukertilsynet hatt en sentral rolle ved utforming av prinsipper for markedsføring rettet mot barn i digitale flater. I prinsippene finner man spor etter Forbrukertilsynets arbeid med kroppspress, ved at barn ikke bør utsettes for markedsføring av upassende produkter og tjenester. Praksis fra Norge er tatt med som eksempel på hva som kan være upassende.

REKLAME I SOSIALE MEDIER

I 2020 har Forbrukertilsynet behandlet tre større saker mot annonsører der vi har konkludert med brudd på forbudet mot skjult reklame. Vi har gått videre med vedtak i to av sakene.

I juni fattet Forbrukertilsynet forbudsvedtak med tvangsmulkt mot selskapet Sports Nutrition AS. Dette er det første vedtaket mot en annonsør for brudd på forbudet mot skjult reklame i sosiale medier og bruk av påvirkere. Til vedtaket ble det knyttet en tvangsmulkt på kr 20 000 per innlegg i strid med vedtaket. I november fattet vi vedtak om betaling av en tvangsmulkt på kr 80 000 for fire lovstridige innlegg. Vedtaket om betaling ble klaget videre til Markedsrådet rett før jul og vil bli behandlet i april 2021.

I desember varslet vi vedtak om overtredelsesgebyr mot Strawberry Publishing AS og Sophie Elise AS for skjult reklame i sosiale medier og brudd på spam-forbudet. Saken er fortsatt til behandling.

Vi har også tatt opp sak mot en påvirker som markedsførte et «influencerprogram». I markedsføringen ble deltakerne lovet tett oppfølging og gode følgertall. Det sentrale i saken var imidlertid om deltakerne hadde angrerett ved en slik avtale, noe Forbrukertilsynet konkluderte med at forbrukerne hadde.

Vi ser at det fortsatt er populært å markedsføre på sosiale medier ved bruk av konkurranser. I november lanserte vi en egen veiledning for bruk av konkurranser i markedsføring, som tar opp sentrale temaer om hva man som næringsdrivende bør tenke på før, under og etter at man har arrangert en konkurranse på egne nettsider eller i sosiale medier. Veiledningen ble blant annet distribuert til næringsdrivende vi har mottatt tips og klager på i løpet av året.

Gjennom vår egen Instagram-profil «Bloggpatruljen» mottar vi jevnlig henvendelser fra påvirkere og forbrukere som har spørsmål om kravene til tydeliggjøring av reklame, eller som ønsker å tipse oss om profiler

vi bør se nærmere på. Forbrukertilsynet besvarer spørsmålene som kommer og legger i tillegg ut innlegg for å veilede om regelverket. Vi har også gitt veiledning om regelverket i møter og gjennom foredrag.

TV, INTERNETTAKSESS OG TELEFONI

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

Innenfor internettmarkedet skjer det store endringer ved at kobbernettet skal fases ut, og flere forbrukere går over til internett levert gjennom fiberlinjer eller mobilnett. I 2019 arbeidet vi aktivt med informasjon til internettilbydere om hvilke krav som stilles til dørsalg av internett. Den første delen av 2020 mottok vi fortsatt en del henvendelser fra forbrukere som klagde på opplevelser knyttet til dørsalg av internett. Basert på våre erfaringer gjennom tilsyn med markedet, klager og andre mottatte henvendelser, har Forbrukertilsynet gitt innspill om forbrukerutfordringer til Nkom knyttet til deres arbeid med et forbrukerkapittel i den kommende stortingsmeldingen om den digitale grunnmuren – mobil og bredbånd.

I forbindelse med Telenors utfasing av kobbernettet har Forbrukertilsynet også gitt innspill og hatt dialog med Nkom knyttet til forbrukerutfordringer som kan oppstå i forbindelse med den planlagte utfasingen. Denne kontakten vil fortsette i 2021.

Våren 2020 gjennomførte vi to mindre tilsynsaksjoner. Den første var en tilsynsaksjon om «Fri bruk i EU/EØS», hvor vi sendte ut orienteringsbrev til flere aktører i mobilbransjen. Den andre var en tilsynsaksjon knyttet til mulighetene for å pause TV-abonnement for fritidsboliger knyttet til regjeringens vedtatte hytteforbud. Vi fant ikke grunnlag for å opprette sak som følge av tilsynsaksjonen.

I 2020 har utbyggingen av 5G kommet for fullt, og mot slutten av året er det i flere store norske byer tilbud om 5G-dekning. Problemstillinger rundt markedsføring av 5G er noe vi har fulgt, men hittil har vi ikke hatt grunn til å ta opp saker. Forbrukertilsynet arbeidet ved innføringen av 4G mye med problemstillinger knyttet til informasjon om hastighet og hva som kan påvirke hastigheten til forbrukeren som også vil være relevant ved innføringen av 5G. Det er ventet at utbredelsen av 5G vil medføre økt markedsføring i løpet av 2021 når aktørene jobber mot landsdekkende dekning.

Vi har behandlet saker om påstanden «ubegrenset data» knyttet til markedsføring av mobilabonnement. Påstanden knyttet seg til datapakker med en viss størrelse i måneden med en påfølgende struping av hastigheten etter oppbrukt mengde. Vi konkluderte med at budskapet ikke var villedende ut fra forholdene per i dag, som følge av at strupingen hadde liten innvirkning på gjennomsnittsforbrukeren og at hastigheten

etter oppbrukt datamengde fortsatt tillot at forbrukeren kunne bruke tjenesten mer eller mindre som forutsatt.

Videre har vi ført tilsyn og hatt dialog med nye aktører på mobilmarkedet, Release AS og «Mobilapponnement» fra Vipps. Release AS tilbyr en tjeneste for leie av brukte mobiltelefoner, hvor det også ble brukt bærekraftpåstander. Vi samarbeidet derfor med bærekraftgruppen knyttet til tilsynet av selskapet. Vi har hatt dialog med Vipps for å påse at forbrukerne får presentert vesentlige kontraktsopplysninger og at kravene som følger av angrerettloven blir fulgt. I tillegg har vi gitt generell veiledning basert på tilsynet vi har utført på mobilmarkedet over flere år. I tillegg har vi mottatt flere henvendelser om internettaksess og bindingstid for borettslag. Klagen gjelder lange bindingstider, hvor enkelte boligsammenslutninger opplever vilkår om binding inntil seks år. I november 2020 mottok vi dessuten en prinsipiell klage om praktiseringen av innlåsende kontraktsvilkår for fibernett i boligsammenslutninger etter at bindingstiden er utløpt. Forbrukertilsynet vil i 2021 kunne ta opp enkeltsaker hvor forbrukerhensynene gjør seg sterkt gjeldende.

INTERNASJONALT ARBEID

EU/EØS-arbeidet var et av de høyest prioriterte områdene for Forbrukertilsynet i 2020. 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. Sentralt i 2020 har vært arbeidet med koronamarkedsføring, hvor vi har samarbeidet aktivt med CPC-nettverket og deltatt på CPC-sweep. Videre har det utover høsten i 2020 vært stor pågang i saker knyttet til transport, luftfart og reiseliv. Videre har bærekraft vært et prioritert arbeidsområde også internasjonalt. Bærekraftpåstander har vært satt på dagsorden både i EU og andre internasjonale fora, og Forbrukertilsynet har vært aktive både gjennom CPC-nettverket og ICPEN, se nærmere punktet om bærekraft.

I juli 2020 ble endringene fra ny forordning om forbrukervernsamarbeid gjennomført i markedsføringsloven. Forbrukertilsynet ga i 2019 flere innspill til departementets arbeid med inkorporeringen av forordningene. Endringene gir Forbrukertilsynet utvidet håndhevingskompetanse, blant annet mulighet til å be domstolene stenge nettsider som bryter markedsføringsloven.

International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) er et internasjonalt tilsynsnettverk som samler tilsynsmyndigheter fra rundt 60 land. ICPEN er en viktig arena for å løse internasjonale forbrukerspørsmål fordi nettverket har et globalt nedslagsfelt. I 2020 deltok vi på to digitale ICPEN-

konferanser fra Colombia og Canada. Canada tok over presidentskapet i august 2020. Vi har i 2020 fortsatt vår deltakelse i Advisory Group (rådgivende organ til presidentskapet), og blitt en del av prosjektgruppen for digitale plattformer og prosjektgruppen for bærekraft. I prosjektet for digitale plattformer ble det laget en undersøkelse, basert på innspill fra Forbrukertilsynet, over hvilke utfordringer myndighetene ser når det gjelder tilsynsarbeid rettet mot digitale plattformer og medlemmenes erfaringer med håndheving overfor digitale plattformer. Undersøkelsen gir også en oversikt over relevant regelverk og tilsynssaker fra ulike medlemsland. Denne undersøkelsen er nyttig for videre arbeid, både i ICPEN-nettverket og nasjonalt. Vi har også fortsatt å arbeide med aksjonen mot Apple og Google, som endte med at Apple vedtok endringer i desember. Saken overfor Google vil fortsette inn i 2021.

Sommeren 2020 ble prinsipper for markedsføring rettet mot barn i digitale flater lansert. Forbrukertilsynet har sammen med britiske forbrukervernmyndigheter ledet prosjektgruppen og arbeidet i ICPEN. Alle landene i ICPEN stilte seg bak prinsippene. Prinsippene springer ut av prosjektgruppens tidligere arbeid, hvor det ble kartlagt og laget en rapport med utfordringer tilsynsmyndighetene ser når det gjelder barn og digital markedsføring. Formålet med arbeidet har vært å skape en felles forståelse av utfordringer og håndheving knyttet til markedsføring mot barn i digitale kanaler.

Forbrukertilsynet har i 2020 deltatt på nordisk saksbehandlermøte knyttet til jurisdiksjon overfor utenlandske selskaper i lys av e-handelsloven. Bakgrunnen for møtet var en ny dom fra Italia hvor tilsynsmyndigheten hadde vedtatt overtredelsesgebyr mot et internasjonalt sosialt medium selv om selskapet ikke var etablert i Italia. Blant de nordiske landene var det ulike oppfatninger om mulighetene for å ta opp sak mot selskaper som ikke er etablert i egen hjemstat. I tillegg ble det tatt opp problemstillinger knyttet til grenseoverskridende saker innen forbrukerdata og finans.

Fra 2021 ble det etablert en ny internasjonal avdeling i Porsgrunn som består av ansatte fra tilsynsavdelingen i Forbrukertilsynet og fra Forbruker Europa. I anledning omorganiseringen er det blitt gjennomført flere møter for å diskutere rammene for den nye avdelingen og med å kartlegge hvordan vi best kan samarbeide. Dette arbeidet vil være sentralt i 2021.

PRISMARKEDSFØRING

Forbrukertilsynet har behandlet flere enkelt saker på prisfeltet – både på bakgrunn av mottatte klager og saker tatt opp på eget initiativ.

I august ble det gjennomført en tilsynsaksjon blant apotekene, hvor vi undersøkte prismerking av hånddesinfeksjon, herunder om det ble oppgitt enhetspris for produktene. Elleve apotek mottok brev i forbindelse med aksjonen.

I oktober 2020 ble det lansert en oppdatert versjon av Forbrukertilsynets prisveiledning.

Som tidligere år hadde Forbrukertilsynet en aksjon i forbindelse med de store salgsdagene i november (Black Friday m.m.). 14 aktører mottok brev fra Forbrukertilsynet i den forbindelse. Problemstillingene som ble tatt opp i brevene omhandlet villedende førpriser, bruk av veiledende priser, sammenblanding av varer på salg og varer som ikke er omfattet av salget og manglende angivelse av førpris/prisbesparelse.

Forbrukertilsynet anmeldte XXL Sport & Villmark AS for mulig brudd på straffelovens bestemmelse om bevispåvirkning (§ 160) i januar 2020. Politiet henla saken i juni 2020 som følge av manglende kapasitet.

NETTHANDEL OG DIREKTEMARKEDSFØRING

Etter at pandemien for alvor brøt ut i mars har Forbrukertilsynet hatt et særlig fokus på koronarelatert markedsføring. I dagene og ukene etter nedstengningen mottok vi et stort antall tips og klager fra forbrukere som reagerte på at næringsdrivende utnyttet den spesielle og vanskelige tiden i markedsføringen av sine produkter. Vi prioriterte å opprette kontakt med andre myndigheter for å avklare grensene for myndighetsområder, og få videresendt tips og klager der det var behov for dette. Forbrukertilsynet har videresendt tips og klager på biocidprodukter (desinfeksjonsmidler til hånd og overflate), hatt kontakt med Mattilsynet om påstander om helsekostprodukter mot korona og med Legemiddelverket.

I tre av sakene vurderte vi det som nødvendig å ilegge overtredelsesgebyr for ulovlig koronamarkedsføring av helsekostprodukter. Selskapene Visjon TV og Webshop AS og Vitability AS ble ilagt overtredelsesgebyr på kr 250 000, mens selskapet Emptiodirect AS ble ilagt overtredelsesgebyr på kr 400 000. Vedtakene mot Visjon TV og Webshop AS og Vitability AS ble påklaget til Markedsrådet, men klagen ble ikke tatt til følge.

Markedsrådet la vekt på at markedsføringen var egnet til å villedde forbrukerne ved å gi feilaktig inntrykk av at produktene kunne ha en positiv effekt mot koronaviruset. Markedsføringen var også aggressiv ved at den utnyttet forbrukernes frykt for å bli smittet av viruset, og var egnet til å nedsette forbrukernes dømmekraft.

I tillegg til markedsføring av helsekostprodukter mot korona, så Forbrukertilsynet eksempler på at leverandører av varmepumper og ventilasjonsfilter hevdet at disse produktene kunne hjelpe mot viruset.

Vi har også behandlet flere enkeltsaker om netthandel på bakgrunn av mottatte klager. Vi har fokusert på å behandle saker som har økonomisk betydning for forbrukerne, typisk abonnementsfeller og problemer knyttet til bruk av angre retten. Forbrukertilsynet har også jobbet for at næringsdrivende allerede i markedsføringen på sosiale medier skal opplyse om vilkårene for abonnementet, slik at forbrukeren ikke må klikke seg videre til selve nettsiden for å få opplysninger om at det dreier seg om et abonnement og hva prisen vil være videre.

Vi har også arbeidet med å følge opp den årlige CPC-sweepen. Temaet i 2019 var «delivery issues». Alle nettsidene som ble sjekket opplyste om forbrukerens rett til å angre kjøpet, men ikke alle ga fullstendig eller korrekt informasjon om vilkårene og fremgangsmåten for å benytte angre retten. Forbrukertilsynet sendte brev til 15 norske næringsdrivende og ba dem endre nettsidene, slik at de oppfyller kravene i loven.

I løpet av året mottok Forbrukertilsynet et økende antall klager fra forbrukere som hadde blitt trukket et beløp på mobilregningen for innholdstjenester, men uten at dette var avtalt. Det gjaldt blant annet betalinger for abonnement på IQ-tester, spill og konkurranser som ble annonsert på eksempelvis Facebook. Forbrukertilsynet har her hatt dialog med betalingstjenesten Strex, som har innskjerpet kravene til næringsdrivende som tar betalt over mobilregningen.

I november fattet vi vedtak mot selskapet Happy Price Everyday AS for brudd på spam-forbudet. Vi fattet også vedtak mot styrets leder for medvirkningsansvar. Saken gjaldt to ulike SMS-er som ble sendt ut til over 100 000 mottakere, uten forutgående samtykke. SMS-ene inneholdt markedsføring for nettbutikken til Happy Price.

Som tidligere år mottok vi i 2020 også mange klager på telefonsalg. Vi har tatt opp flere enkeltsaker der forbrukere er oppringt i strid med reservasjonen i Reservasjonsregisteret, eller en direkte reservasjon hos den næringsdrivende/frivillige organisasjonen. Vi har også oppdatert vår veiledning om regelverket ved telefonsalg slik at næringsdrivende lett kan finne frem til oppdatert og relevant informasjon. Vi har også hatt møte med Nkom om winbackforbudet og hvordan dette fungerer. Vårt inntrykk er at det har vært en nedgang i antall klager på dørsalg under pandemien. Vi behandlet imidlertid noen enkeltsaker vedrørende dette på starten av året.

LØPENDE AVTALER

Året 2020 var utfordrende for mange bransjer. Strenge smitteverntiltak som følge av koronapandemien førte til at en rekke bransjer og selskap ikke klarte å levere sine ytelser. Forbrukertilsynet opplevde på denne bakgrunn at mange forbrukere tok kontakt, særlig om løpende avtaler, for informasjon om deres rettigheter. Mange ønsket også å tipse om næringsdrivende som endret innhold i avtalene, eller som ikke klarte å levere, uten å tilby refusjon eller kompensasjon. Dette gjaldt særlig treningssenterbransjen og privatskoler.

Vi tok opp sak med SATS Norway AS etter å ha mottatt flere klager på at selskapet automatisk overførte kundene til et nytt digitalt medlemskap mens sentrene var stengt, uten å innhente samtykke til det. Forbrukertilsynet varslet forbudsvedtak med tvangsmulkt på kr 2 000 000 for det tilfellet at SATS fortsatte å kreve betaling for det digitale medlemskapet. Selskapet bekreftet at de ikke ville drive inn disse kravene, og det var derfor ikke behov for å ilegge tvangsmulkten. Etter dialog og omfattende saksgang gikk selskapet også med på å forplikte seg til avhjelpende tiltak overfor forbrukerne som allerede hadde betalt, men som ikke uttrykkelig hadde akseptert medlemskapet. Disse medlemmene ble tilbudt kompensasjon.

For å sikre at også resten av bransjen er kjent med de viktigste prinsippene som gjelder ved stenging av treningssentre, sendte vi i november et orienteringsbrev til 22 aktører, herunder til de største treningssenterkjedene i Norge. I brevet ble sentrene informert om viktigheten av at forbrukerne opplyses om sine rettigheter etter lovgivning og kontrakten mellom partene. I brevet ble det også understreket at forbrukere i utgangspunktet ikke skal betale for sitt medlemskap hvis senteret er stengt.

TRANSPORT

Reise- og transportbransjen har, som de aller fleste andre bransjer, vært sterkt preget av koronapandemien. Utbruddet av korona har særlig medført at en lang rekke flyreiser, pakkereiser, båtreiser og overnattinger har blitt avlyst eller avbestilt. I 2020 har Forbrukertilsynet jobbet med flere problemstillinger knyttet til dette, for å sikre at bransjeaktørene respekterer helt grunnleggende forbrukerrettigheter og ikke villeder forbrukerne om de rettigheter de har etter de respektive regelverkene.

I løpet av 2020 har Forbrukertilsynet hatt flere saker med de norske flyselskapene for å sikre at flyselskapene på riktig måte informerer forbrukerne om deres rettigheter når flyreisen blir innstilt og bistår både de passasjerene som har kjøpt reisen direkte fra flyselskapet og de som har kjøpt reisen via en formidler. I forbindelse med dette arbeidet har Forbrukertilsynet hele tiden hatt tett dialog med Luftfartstilsynet.

Hele flybransjen i Europa er naturlig nok preget av koronapandemien. Dette har vært et høyt prioritert tema på europeisk nivå, og Forbrukertilsynet har i den anledning deltatt på og gitt innspill i flere webinarer i regi av EU-kommisjonen. Vi har også hatt sporadisk kontakt og møtevirksomhet med flere av våre nordiske kollegaer, blant annet Konsumentverket i Sverige og Konkurrent- og konsumentverket i Finland, for å orientere hverandre om pågående saker og relevante problemstillinger som reiser seg på tvers av landegrensene.

Mange forbrukere har i forbindelse med koronapandemien avbestilt eller fått sin pakkereise avlyst. I april 2020 sendte departementet ut på høring et forslag til midlertidig forskrift til pakkereiseloven, som ga utsatt tilbakebetalingsfrist i forbindelse med avlyste eller avbestilte pakkereiser. I den anledning leverte Forbrukertilsynet et omfattende høringssvar, der vi gjorde departementet oppmerksom på flere problematiske forhold i den foreslåtte midlertidige forskriften, og ikke minst gjorde departementet oppmerksom på at grunnleggende forbrukerrettigheter nedfelt i pakkereisedirektivet også bør respekteres i en krisetid.

I etterkant av den verste bølgen med avlysninger og avbestillinger, har Forbrukertilsynet hatt saker og møter med de største arrangørene i pakkereisebransjen for å sikre at forbrukere som har krav på tilbakebetaling fra pakkereisearrangørene får dette, og at arrangørene ikke har store forsinkelser på disse tilbakebetalingene. Vi har også pågående saker med en rekke mindre pakkereisearrangører, for å sikre at også disse gjennomfører tilbakebetalinger i tråd med fristene i pakkereiseloven, slik at forbrukerne får tilbake pengene de har krav på.

Det har blitt utformet en rekke nye transportvilkår hos ulike aktører i tog- og bussbransjen i løpet av 2020, og Forbrukertilsynet har bistått Samferdselsdepartementet med innspill til innholdet i og utformingen av disse transportvilkårene. Vi har også hatt møter med andre aktører i bransjen med veiledning og innspill til utforming av vilkårssett og bransjestandarder.

I forbindelse med dereguleringen av drosjebransjen har departementet foreslått endringer i en rekke forskrifter for å legge til rette for bruk av kontrollutrustning som alternativ til taksameter. Forbrukertilsynet skrev i slutten av 2020 et omfattende høringssvar knyttet til endringer i prisopplysningsforskriftens særskilte regulering om prisopplysninger for drosjetjenester, med blant annet forslag til ny ordlyd i flere bestemmelser i forskriften.

I samarbeid med EU-kommisjonen og andre europeiske forbrukermyndigheter tilknyttet CPC-nettverket, har Forbrukertilsynet deltatt i flere felleseuropeiske saker med blant annet aktører som Booking.com, Expedia og Ryanair.

STRØM

Forbrukertilsynet har de siste årene mottatt et høyt antall klager på aktører i strømmarkedet. Vi har på denne bakgrunn tatt opp enkeltsaker om markedsføring, telefonsalg i strid med reservasjon, dørsalg og deltakelse i konkurranser som grunnlag for å kontakte reserverte forbrukere på telefon. Forbrukertilsynet innledet saksbehandling mot en av aktørene som er sentral i levering av ladetjenester for elbil. Vi fant at denne aktøren benytter innelåsende vilkår i abonnementsavtaler med forbrukere som reiser problemstillinger etter mfl. § 22, og vi vil se videre på dette i 2021. På bakgrunn av klage fra Forbrukerrådet tok vi i november opp sak med 29 kraftleverandører om prisopplysninger i såkalte innkjøpsprisavtaler.

Forbrukertilsynet har dette året jobbet med en veileder om avtalevilkår i kraftavtaler. Arbeidet med denne veiledningen vil ferdigstilles i 2021.

Tilsynet har hatt dialog med de øvrige aktører på feltet, herunder RME og Forbrukerrådet. Tilsynet har gitt høringsinnspill til RME om endringer energiregelverket, blant annet om endringer i nettleiestrukturen. Vi har også gitt innspill vedrørende implementeringen av EUs fjerde energimarkedspakke. Tilsynet har deltatt som foredragsholder for kraftbransjen på arrangementer i regi av Energi Norge.

IV. Styring og kontroll i virksomheten

Forbrukertilsynet oppfyller de kravene som er stilt til styring og kontroll i virksomheten.

SÆRSKILT OM OMSTILLINGSPROSESSEN

Omstillingsprosessen gjennom 2019 og 2020 har medført mye arbeid for de administrative ressursene i Forbrukertilsynet, ikke minst med forberedelser til overføring av medarbeidere fra Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget. Det har vært etablert eget prosjekt med DFØ der alle virksomhetene har vært med for å sikre ryddig prosess med å signere nye arbeidsavtaler, inngå virkemiddelavtaler der det var aktuelt, samt gjennomføre oppsigelsesprosesser for de medarbeiderne som ikke ønsket å være med videre til Porsgrunn i 2021.

Omstillingen medførte at Forbrukertilsynet økte bemanningen fra ca. 35 ansatte til 110 ansatte, samt overtok ansvaret for enheter lokalisert i Stavanger, Tromsø og Longyearbyen. I tillegg ble det i 2020 gjennomført et formidabelt arbeid med å gjennomgå alle avtaler som renhold, post, abonnement, lisenser mv.

Nye datalinjer ble klargjort for overføringen i 2021, servere og IKT-utstyr ble tilpasset slik at ca. 80 medarbeidere skulle logge på nye systemer 1. januar 2021.

Arkivsystemet Websak, som alle virksomhetene benyttet, måtte tilpasses ny virksomhet med tre ulike saksflyter og en stor jobb med overføring og uttrekk av historiske databaser. Forbrukertilsynet har også ansvaret for å overlevere Semafo sin database til Arkivverket, og vil ha store kostnader knyttet til dette i 2021. Det er gjennom høsten 2020 gjennomført et veldig stort arbeid med omskriving og tilpassing av Websak.

Det er inngått ny leieavtale for lokaler i Grenland, og dette lokalet gjennomgikk en oppgradering og tilpasning til vårt bruk gjennom høsten 2020.

I siste halvdel av desember 2020 ble flyttebyrå iverksatt for å gjennomføre en stor flytteprosess fra tre lokasjoner i Oslo, ett mellomlager på Røyken og Forbrukerrådets lokaler i Skien.

Forbrukertilsynet har gjennomført omstillingsprosessen i 2020 og var klar til å starte opp ny virksomhet i nye lokaler og med mange nye medarbeidere 1. januar 2021.

REGJERINGENS FELLESFØRINGER

REGJERINGENS INKLUDERINGSDUGNAD

Det fremgår av tildelingsbrevet for 2020 at Forbrukertilsynet skal redegjøre for hvordan rekrutteringsarbeidet har vært innrettet for å nå målet om 5 % samt vurdere eget arbeid opp mot målene, omtale utfordringer og vellykkede tiltak.

Da Forbrukertilsynet har vært i omstilling i de to siste årene har det vært høyt prioritert å beholde eksisterende arbeidskraft slik at vi ikke mistet for mye kompetanse i forbindelse med flyttingen fra Oslo til Porsgrunn. Års- og månedsverksanalyse viser at vi gjennom 2020 har hatt totalt 50 ansatte, men disse utgjør kun 26,5 årsverk totalt. I januar 2020 var det 34 ansatte medarbeidere, og 20 av disse sluttet i 2020. I desember var det totalt 20 medarbeidere registrert med tiltredelsesdato i løpet 2020. Det indikerer at mange erfarne medarbeidere med bosted i Oslo har funnet ny arbeidsgiver i 2020, samtidig som det er rekruttert aktivt i Grenland for å demme opp for kompetanselekkasjen. Trenden med at erfarne medarbeidere med bosted i Oslo slutter har fortsatt inn i 2021.

I alle våre utlysninger har vi oppfordret kvalifiserte kandidater til å søke uavhengig av alder, kjønn, etnisitet og nedsatt funksjonsevne, og vist til at Forbrukertilsynet jobber for å realisere regjeringens målsetting om at 5 % av alle nyansettelser skal være personer med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en. Det har ikke vært tilstrekkelig kvalifiserte søkere til ordinære utlyste stillinger. Det er observert store ulikheter på antall søkere fra denne målgruppen ut fra type stilling som lyses ut.

Gjennom et samarbeid med NAV i Porsgrunn ansatte vi derfor en medarbeider med hull i CV-en administrativt i 6 måneder. Det ble ytterligere, også administrativt, ansatt en medarbeider som var arbeidsledig og som har hatt utfordringer med å få fast tilsetning. Vi har erfart at et tett samarbeid med NAV, der man gjennomfører en god kartleggingsprosess av arbeidsoppgaver og ønsket kompetanse, er viktig. Prosessen ble også gjennomført der NAVs veileder fikk arbeidsplass hos Forbrukertilsynet i en oppstartsperiode slik at vi sammen kunne veilede og vurdere kandidatens behov. I samarbeidet med NAV ble det også søkt om 60 % lønnstilskudd i den aktuelle perioden.

Det er ikke utarbeidet rutiner eller spesielle tiltak for å nå målet om 5 % i 2020, og det har ikke i denne perioden vært aktuelt å benytte seg av trainee-programmet, men vi har likevel oppfylt kravet gjennom de to rekrutteringene som er foretatt administrativt.

SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP

ROS OG KRISE- OG BEREDSKAPSPLANER

Forbrukertilsynet skal ha virksomhetstilpassede oversikter over risiko og sårbarhet (ROS) som oppdateres minimum annen hvert år. Forbrukertilsynet skal også gjennomføre årlige beredskapsøvelser. Gjennom tildelingsbrevet bes vi rapportere på når ROS og krise- og beredskapsplanverk sist ble oppdatert.

Forbrukertilsynets ROS og krise- og beredskapsplaner er utdatert (sist oppdatert 2017) og det er ikke gjort noe arbeid med disse i 2020 da Forbrukertilsynet omorganiseres og flyttes 1. januar 2021. Da må nytt planverk etableres ut ifra ny organisasjonsstruktur og ny lokasjon.

Vi viser også til at det i e-post av 08.09.20 fra BFD vises til tildelingsbrev for 2020. Under kapittelet for administrative forhold, punkt om samfunnssikkerhet og beredskap, er virksomhetene gitt i oppdrag å gjennomføre en årlig beredskapsøvelse. På grunn av koronapandemien frafaller BFD kravet om å gjennomføre en egen beredskapsøvelse i 2020. Alle virksomheter i offentlig sektor skal gjennomføre evaluering av sin håndtering av koronapandemien.

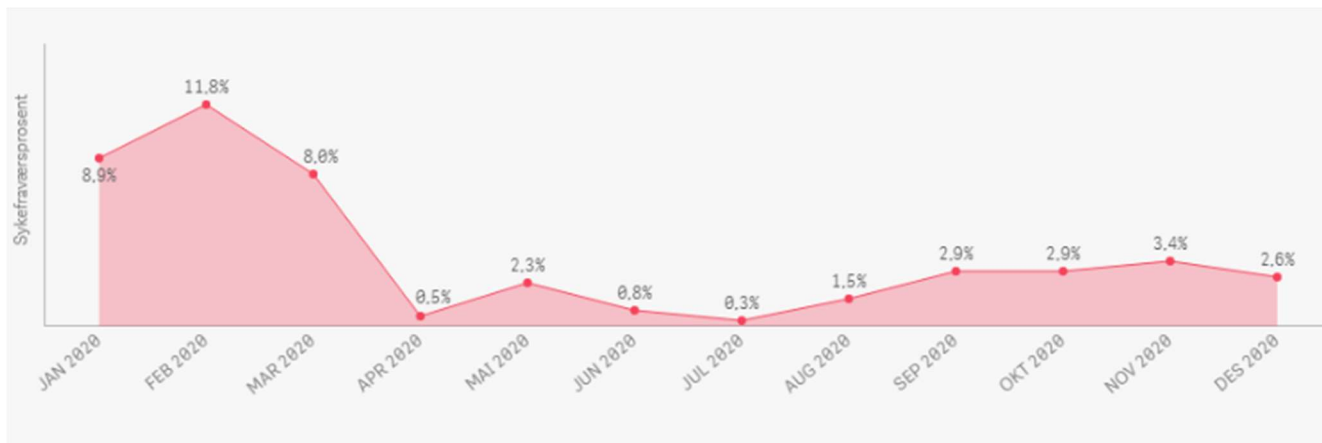
DIGITAL SIKKERHET

Vi er forpliktet til å etterleve de til enhver tid gjeldende krav og føringer til digitalisering i offentlig sektor. På grunn av omstillingen er det i 2020 ikke iverksatt digitaliseringsprosjekter eller -tiltak på generell basis, men det er gjennomført et omfattende arbeid med Websak for å tilpasse dette til ny virksomhet fra 2021.

Øvrige rapporteringskrav

IA-AVTALEN

Forbrukertilsynet er IA-virksomhet. Vi har i 2020 hatt en sykefraværsprosent på 4 % i gjennomsnitt. Det egenmeldte sykefraværet var på 0,63 %. Vi har ikke indikasjoner på at det registrerte sykefraværet er direkte relatert til omstillingen. Vi har hatt én person som har seniorpolitiske tiltak i 2020.



Utvikling i sykefravær i 2020

ÅKTIVITETS- OG REDEGJØRELSESPLIKTER

Alle arbeidsgivere skal, innenfor sin virksomhet, arbeide aktivt, målrettet og planmessig for å fremme likestilling og hindre diskriminering på grunn av kjønn. I Forbrukertilsynet i 2020 var det en kjønnsfordeling med 24 kvinner og 12 menn (66,7 %/33,3 %).

I løpet av 2020 har det vært en stor turnover på grunn av omstillingen. 20 personer har sluttet, herav 14 kvinner og 6 menn, og 22 personer startet opp, herav 14 kvinner og 8 menn.

Det har vært fokusert på å ansette menn i de ledige stillingene, men blant de kvalifiserte søkerne har andelen kvinner vært vesentlig høyere enn menn.

V. Vurdering av fremtidsutsikter

Siden Forbrukertilsynet blir en ny virksomhet fra 1. januar 2021, med utvidede oppgaver etter omstillingen av forbrukerapparatet, rapporteres det ikke på dette punktet.

VI. Årsregnskap

Ledelseskommmentarer årsregnskap 2020

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 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

Forbrukertilsynet har i 2020 disponert en samlet tildeling på kr 43 325 000. Samlet tildeling var i 2019 på kr 34 645 000. Økningen er knyttet til dekning av engangsutgifter til omstilling, hvor det ble bevilget til sammen kr 9 100 000. Mindreutgift på post 01 ble kr 887 690.

Etter at regjeringen besluttet at behandling av forbrukerklager skulle samles under Forbrukertilsynet, har 2020 vært preget av omorganisering og etablering av nytt hovedkontor i Porsgrunn innen 31.12.2020. Tvisteløsning, klagebehandling i Sekretariatet for Forbrukerklageutvalget samt Forbruker Europa er f.o.m. 2021 lagt inn under Forbrukertilsynet. I tillegg har året vært preget av koronasituasjonen.

For å opprettholde produksjon i et år med store endringer og usikkerhet blant ansatte, er det bl.a. gitt lønnstilskudd for å sikre tilstrekkelig ressurser. Vi opplevde likevel at en del ansatte ikke ønsket å være med til Porsgrunn som ny arbeidsplass, noe som førte til at flere valgte å si opp sin stilling. Det gjorde det nødvendig med midlertidige ansettelser og bruk av ekstern bistand.

Nye systemer og nye rutiner er etablert. Det har derfor vært leid inn ekstern bistand bl.a. for overføring av historisk arkivdatabase, samt for etablering av ny løsning for arkiv- og saksbehandlingssystem. Det er etablert ny visuell profil. Det har, i forbindelse med inngåelse av leieavtale for nye lokaler i Porsgrunn, vært brukt

konsulent- og arkitektbistand fra Statsbygg og deres samarbeidspartnere. Og det har vært nødvendig med vesentlige anskaffelser både innen IKT-utstyr samt for innredning av nye lokaler, samt å benytte ekstern bistand for fysisk flytting fra fem forskjellige lokasjoner inn til nye lokaler i Porsgrunn.

Mange aktiviteter er gjennomført og mye kom på plass i 2020. Det har likevel vært nødvendig å forskyve noen aktiviteter til 2021, bl.a. ny løsning for hjemmeside og intranett.

TILLEGGSOPPLYSNINGER

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter regnskapet for Forbrukertilsynet. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2020. Årsrapporten vil bli publisert på Forbrukertilsynets hjemmeside innen 1. mai.

Porsgrunn, 14. mars 2021

A handwritten signature in blue ink that reads "Trond Rønningen". The signature is written in a cursive style and is placed over a light yellow rectangular background.

Trond Rønningen, direktør

Årsregnskap for statlige virksomheter er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten (“bestemmelsene”). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av desember 2019 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

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

1. Regnskapet følger kalenderåret.
2. Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret.
3. Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet.
4. Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.

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

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

Oppstilling av 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 fremkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

Oppstilling av artskontorrapporteringen

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

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2020

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2020	Merutgift (-) og mindreutgift
0868	Forbrukertilsynet	01	Driftsutgifter	A,B	41 325 000	40 437 310	887 690
0865	Forbrukerpolitiske tiltak	21	Spesielle driftsutgifter	A,B	2 000 000	1 971 340	
1633	Nettoordning statlig betalt merverdiavgift	01	Driftsutgifter		0	2 181 788	
<i>Sum utgiftsført</i>					43 325 000	44 590 437	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling	Regnskap 2020	Merinntekt og mindreinntekt(-)
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse		0	39 700	
5700	Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift		0	3 223 554	
<i>Sum inntektsført</i>					0	3 263 254	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet						41 327 183	
Kapitalkontoer							
60049401	Norges Bank KK /innbetalinger					1 855 040	
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger					-43 521 616	
708068	Endring i mellomværende med statskassen					339 393	
<i>Sum rapportert</i>						0	
Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)					31.12.2020	31.12.2019	Endring
708068	Mellomværende med statskassen				-1 133 142	-1 472 535	339 393

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter			
Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
868 01		41 325 000	41 325 000
865 21		2 000 000	2 000 000

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastnings-fullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastnings-fullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Fullmakt til å overskride bevilgning med overtid, reisetid og timelønn for november 2020	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
0868 01		887 690		887 690					887 690	2 066 250	887 690

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

I supplerende tildelingsbrev har BFD gitt Forbrukertilsynet fullmakt til å belaste kap 0865 post 21 med inntil 2.000.000,- til dekning av engangsutgifter ved omstilling. Av denne rammen har virksomheten benyttet kr. 1.971.340,-

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2020

	Note	2020	2019
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		0	0
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	1	26 304 985	26 797 499
Andre utbetalinger til drift	2	14 421 949	7 844 598
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		40 726 935	34 642 096
Netto rapporterte driftsutgifter		40 726 935	34 642 096
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	3	1 681 715	696 565
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		1 681 715	696 565
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		1 681 715	696 565
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		39 700	43 600
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		3 223 554	3 348 951
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		2 181 788	913 973
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-1 081 467	-2 478 577
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		41 327 183	32 860 084
Oversikt over mellomværende med statskassen			
Eiendeler og gjeld		2020	2019
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-1 133 142	-1 482 825
Annen gjeld		0	10 290
Sum mellomværende med statskassen	4	-1 133 142	-1 472 535

Note 1 Utbetalinger til lønn

	31.12.2020	31.12.2019
Lønn	21 987 684	22 437 656
Arbeidsgiveravgift	3 223 554	3 348 951
Pensjonsutgifter*	2 292 880	2 510 177
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-1 822 238	-1 916 573
Andre ytelser	623 105	417 288
Sum utbetalinger til lønn	26 304 985	26 797 499
Antall utførte årsverk:	26,5	29,3

Note 2 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2020	31.12.2019
Husleie	6 415 164	2 950 746
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	1 767 961	808 502
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	29 990	91 485
Mindre utstyrsanskaffelser	437 030	239 132
Kjøp av andre fremmede tjenester	4 869 174	1 901 002
Reiser og diett	140 045	705 636
Øvrige driftsutgifter	762 586	1 148 095
Sum andre utbetalinger til drift	14 421 949	7 844 598

Det er en økning i sum andre utbetalinger til drift. Kostnadene relateres til omorganiseringen. Man har særlig hatt økte kostnader til husleie og kjøp av fremmede tjenester.

Note 3 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2020	31.12.2019
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	1 681 715	696 565
Sum utbetaling til investeringer	1 681 715	696 565

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

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2020	31.12.2020	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-386 020	0	-386 020
Skyldig skattetrekk	-1 133 142	-1 133 142	0
<i>Sum</i>	-1 519 162	-1 133 142	-386 020
Sum	-1 519 162	-1 133 142	-386 020

Vedlegg

Årsrapport fra Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget

På bakgrunn av at Forbrukertilsynet fra 1. januar 2021 overtar sekretariatsfunksjonene for Forbrukerklageutvalget, skal tilsynets årsrapport og regnskap for 2020 også inneholde rapportering om sekretariatets virksomhet.

Semafo har utarbeidet eget grunnlag for årsrapport som Forbrukertilsynet har ferdigstilt. Denne årsrapporten ligger som vedlegg til Forbrukertilsynets årsrapport.



Forbrukertilsynet

Besøksadresse
Porselensveien 32
3920 Porsgrunn

Telefon: +47 23 400 600
E-post: post@forbrukertilsynet.no

www.forbrukertilsynet.no

