

# TILDELINGSBREV TIL FORBRUKERRÅDET

2019

---

Signatur (e-sjef)

---

Signatur



Barne- og  
likestillingsdepartementet

# INNHold

<b>1. INNLEDNING</b>	<b>3</b>
<b>2. OVERORDNEDE UTFORDRINGER OG PRIORITERINGER</b>	<b>3</b>
<b>3. MÅL OG RESULTATKRAV FOR 2019</b>	<b>3</b>
3.1 ROLLEN SOM INTERESSEORGAN	4
3.2 VEILEDNING OG MEKLING	5
3.3 INFORMASJONSVIRKSOMHET, MEDREGNET MARKEDSPORTALER	6
3.4 OPPSUMMERING AV TILSTANDEN PÅ DET FORBRUKERPOLITISKE OMRÅDET	8
<b>4. BUDSJETTILDELING OG FULLMAKTER</b>	<b>8</b>
4.1. BEVILGNINGSVEDTAK OG TILDELING	8
4.2 FULLMAKTER	9
<b>5. ADMINISTRATIVE FORHOLD</b>	<b>10</b>
5.1. REGJERINGENS FELLESFØRINGER	10
5.2. SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP	11
5.3. INFORMASJONSSIKKERHET	11
5.4. DIGITALISERING	11
5.5. OPPFØLGING AV SAKER FRA RIKSREVISJONEN	12
<b>6. RAPPORTERING OG RESULTATOPPFØLGING</b>	<b>12</b>
6.1. VIRKSOMHETS- OG REGNSKAPSRAPPORTERING	12
6.2. RAPPORTERINGSFRISTER	12
6.3. ØVRIGE RAPPORTERINGSKRAV	13
<b>7. MØTER</b>	<b>13</b>

16. januar 2019

## 1. Innledning

Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) viser til Stortingets behandling av Prop. 1 S (2018–2019) for BLD, jf. Innst. 14 S (2018-2019). I dette tildelingsbrevet stiller departementet til disposisjon utgiftsbevilgninger til Forbrukerrådet for 2019. Videre redegjør departementet for mål, prioriteringer, styringsparametre, rapporteringskrav og oppdrag som gjelder for Forbrukerrådet i 2019.

Regjeringen har besluttet at behandlingen av forbrukerklager i Forbrukerrådet, Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal samles under Forbrukertilsynet. Klagebehandlingen skal organiseres med utgangspunkt i Forbrukerrådets kontorer i Tromsø, Stavanger og Skien. Videre er det besluttet at hovedkontoret for det utvidede Forbrukertilsynet legges til Grenlandsområdet, og at tilsynsoppgavene i sin helhet skal ligge ved hovedkontoret. BLD vil komme tilbake til virksomhetene med mer informasjon om tidsplan og prosess, og vil involvere virksomhetene i det videre arbeidet som følger av regjeringens beslutning.

## 2. Overordnede utfordringer og prioriteringer

Fra 1. mai 2017 ble Forbrukerrådets ti regionskontor gruppert om til tre større enheter i Tromsø, Stavanger og Skien. Det er også etablert en hospiteringsordning med tre til fem kontor plasser på Svalbard. Forbrukerrådet har i tillegg fått en klarere intern arbeidsdeling. Departementet legger til grunn at Forbrukerrådet i 2019 viderefører arbeidet for at potensialet for sterkere fagmiljøer, høyere effektivitet og et bedre servicetilbud til forbrukerne blir realisert. Innenfor den nye organisasjonsmodellen skal det organisatoriske skillet mellom interessepolitisk virksomhet og arbeidet med klagebehandling rendyrkes.

Forbrukerrådet skal i 2019 videreføre arbeidet med å forbedre kvaliteten, brukeropplevelsen og funksjonaliteten i sine digitale tjenester.

På bakgrunn av den gjennomførte omorganiseringen og effektiviseringen av klagesaksbehandlingen, er bevilgningen på kap. 860 post 50 Basisbevilgning redusert med 2. mill. kroner fra 2019. Som følge av at arbeidet med Dagligvareportalen, medregnet appen Peiling, og Handverkerportalen er innstilt, er bevilgningen på kap. 860 post 51 Markedsportaler, fra 2019 redusert med 7 mill. kroner.

## 3. Mål og resultatkrav for 2019

For 2019 gjelder følgende mål for forbrukerpolitikken, jf. Prop. 1 S (2018-2019):

- Et godt system for klagebehandling som er godt kjent for forbrukerne
- Et effektivt tilsyn på prioriterte områder
- Bedre informasjonsløsninger som er godt kjent for forbrukerne

Gjennom sin virksomhet skal Forbrukerrådet særlig medvirke til at det første og det siste av disse målene blir realisert, og ellers arbeide for et godt samarbeid med øvrige myndighetsorganer om forbrukerspørsmål.

Forbrukerrådets hovedoppgaver er, jf. vedtektenes § 2, å ivareta forbrukernes interesser ved blant annet å

- drive interessepolitisk arbeid overfor myndigheter, organisasjoner og næringsdrivende, og sette forbrukerspørsmål på dagsorden i samfunnsdebatten,
- bistå og dyktiggjøre forbrukere gjennom å gi informasjon, råd og veiledning om rettigheter, plikter og andre relevante forbrukerspørsmål, og
- utøve forvaltningsoppgaver ved blant annet å tilby mekling i klagesaker mellom forbrukere og næringsdrivende etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker og tilhørende forskrift.

Målene, prioriteringene og styringsparametrene som presenteres i tildelingsbrevet er ikke uttømmende for Forbrukerrådets aktiviteter i 2019. Departementet legger til grunn at Forbrukerrådet har følgende prioriteringer med tilhørende rapporterings- og resultatkrav for virksomheten i 2019:

### **3.1 Rollen som interesseorgan**

Forbrukerrådet har etter vedtektenes § 3 en fri og uavhengig stilling i arbeidet med å definere og fremme interessepolitiske saker. Departementet definerer derfor ikke særskilte styringsparametre og resultatkrav for denne delen av virksomheten. Vi tar til etterretning at Forbrukerrådet selv legger følgende prioriteringer til grunn for det interessepolitiske arbeidet i 2019, jf. e-post med vedlegg av 7. november 2018:

- Forbrukerrådets politiske virksomhet skal skje gjennom medvirknings- og holdningsarbeid i samarbeid med media, forskningsmiljøer, næringsliv, bransjeorganisasjoner, tilsyn, politiske miljøer og interesseorganisasjoner. Forbrukerrådet skal også medvirke til at forbrukernes interesser ivaretas overfor internasjonale beslutningstakere, ikke minst innenfor EU-systemet.
- Forbrukerrådet skal arbeide for å øke kjennskapen til forbrukernes rettigheter, og rettspraksis, medregnet EU/EØS-rett, blant forbrukere, advokater, dommere og andre rettsanvendere.
- Forbrukerrådet skal drifte et digitalt verktøy for dialog og innspill fra et utvalg forbrukere. Verktøyet skal medvirke til at forbrukerne blir lyttet til i utformingen av Forbrukerrådets interessepolitikk.
- Forbrukerrådet skal arbeide for god nemndsdekning og for at nemndene supplerer og avspeiler forbrukernes behov for tvisteløsning.

Forbrukerrådet skal bidra til å sikre forbrukerinteresser i standardiseringsarbeid nasjonalt og internasjonalt, blant annet gjennom styrerepresentasjon i den europeiske standardiseringsorganisasjonen ANEC og Fagrådet for forbrukersaker.

## Rapporteringskrav:

RK1. Forbrukerrådet oppsummerer sine aktiviteter og gir en vurdering av resultatene knyttet til rollen som interesseorgan.	Årsrapport
--	------------

### 3.2 Veiledning og mekling

Twister mellom forbrukere og næringsdrivende handler ofte om små beløp, og domstolsbehandling vil derfor ofte være for ressurskrevende. Derfor er det over flere år utviklet et system som skal sikre forbrukerne tilgang til god og effektiv løsning av klagesaker utenfor domstolene

Den langsiktige trenden er at antallet slike klagesaker øker. Siden det er vanskelig å forutsi antallet klagesaker, er det utfordrende å unngå at saksbehandlingstiden blir for lang. Systemet for behandling av forbrukerklager skal ikke bare være godt i seg selv; skal det tjene formålet og bli brukt, må det også være kjent. Følgende mål er derfor fastsatt for arbeidet med klagesaksbehandling:

- *Et godt system for klagebehandling som er godt kjent for forbrukerne.*

Forbrukerrådets arbeid med bistand til forbrukerne, mekling og tvisteløsning skal medvirke til å realisere dette målet.

Forbrukerrådet skal gi hjelp til selvhjelp for flest mulig forbrukere, fortrinnsvis via elektronisk kommunikasjon.

Forbrukerrådet skal tilby mekling mellom forbrukere og næringsdrivende i de fleste typene forbrukersaker hvor det ikke finnes en notifisert klagenemnd. Meklingstilbudet skal baseres på lov om klageorganer for forbrukersaker og forskrift til loven som trådte i kraft 1. juli 2016.

Arbeidet med å effektivisere behandlingen av klagesakene skal videreføres i 2019, uten at det går på bekostning av kvaliteten. Det er et mål at flest mulig klagesaker løses i Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet har ansvar for å opprettholde Forbruker Europa som nasjonalt kontaktpunkt for den felleseuropeiske klageportalen for netthandel over landegrensene i EU/EØS-området (Online dispute resolution – ODR). Arbeid med kvalitetsforbedringer, bl.a. i oversettelsene til og fra norsk, skal videreføres i samarbeid med BLD og relevante fagmiljøer i Norge og EU-kommisjonen.

Andelen løste saker, behandlingstider og brukerundersøking er parametre for hvor godt systemet for klagesaksbehandling er. I tillegg kan antallet innkomne saker og brukerundersøkelser si noe om hvor godt kjent systemet er.

Styringsparametere	Resultatkrav for 2019	Rapportering
S1. Andel klagesaker som er løst/stanset i Forbrukerrådet	65 %	Årsrapport
S2. Behandlingstiden for klagesakene i Forbrukerrådet.	R2. Inntil 90 dager, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 16.*	Tertial- og årsrapport
S3. Antall mottatte klagesaker til Forbrukerrådet		Tertial og årsrapport
S4. Tilfredshet med saksbehandlingen til FR	R4. Bedre score enn 3,5 på en skala fra 1-5 på tilfredshetsundersøkelse.	Årsrapport
S5. Andel som i undersøkelser svarer at de har kjennskap til systemet for løsning av forbrukerklager utenfor rettssystemet		Årsrapport

\* Særlig komplekse saker kan ha lengre behandlingstid.

### Rapporteringskrav:

RK1. Antall henvendelser fra forbrukere gjennom hhv. forbrukertelefonen, e-post, brev og andre kanaler.	Årsrapport
RK2. Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet (innenfor og utenfor området for FU).	Årsrapport
RK3. Rapportering iht. § 3 i forskrift til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker.	Årsrapport

### Oppdrag 2019:

O1. Forbrukerrådet skal i 2019 prioritere å bygge ned restanser slik at saksbehandlingstiden så raskt som mulig blir i overensstemmelse med krav i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker .

### 3.3 Informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler

I kompliserte markeder kan det være krevende for forbrukerne å sammenligne pris, kvalitet og å gjøre gode valg knyttet til eksempelvis helse, miljø/klima og arbeidsforhold. Mange forbrukere kan heller ikke nok om egne rettigheter.

Departementet arbeider derfor for et bedre informasjonstilbud rettet mot forbrukerne, og for å gjøre dette tilbudet tilgjengelig og kjent.

Følgende mål er fastsatt for den delen av forbrukerpolitikken som handler om informasjon og kunnskap:

- *Bedre informasjonsløsninger som er godt kjent for forbrukerne.*

Forbrukerrådets informasjonsvirksomhet, medregnet arbeidet med markedsportaler, skal medvirke til å realisere dette målet.

God og tilstrekkelig kunnskap hos forbrukerne om egne rettigheter og om vare- og tjenestetilbudet, er en forutsetning for at markeder skal virke tilfredsstillende. Informasjon, bl.a. ved hjelp av digitale verktøy, fremmer forbrukermakt og gjør det mulig for forbrukerne å ta velinformerte og bevisste valg.

Det er en sentral oppgave for Forbrukerrådet å informere om forbrukernes rettigheter og plikter. Slik informasjon bør formidles både til den enkelte forbruker og overfor næringsdrivende.

Forbrukerrådet skal i 2019 gi relevant forbrukerinformasjon gjennom telefonservice, portaler og andre nettbaserte verktøy, klagenemndene, skriftlig kontakt, og via et bredt medienærvær. I løpet av 2019 skal Forbrukerrådet utarbeide et grunnlagsdokument for et digitalt løft, hvor formålet er å sikre gode og forbrukervennlige nyttetjenester sett i sammenheng med merkevaren Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet skal legge vekt på å tilrettelegge informasjon til forbrukere med spesielle behov, inkludert personer med dårlige norskkunnskaper.

Markedsportalene Forbrukerrådet har ansvar for (Finansportalen, Hvakostertannlegen, Strømprisportalen) skal bidra til at den enkelte forbruker får god og oppdatert informasjon om alternative valg som er tilgjengelige i markedet. Portalene skal gi forbrukerne innsikt i valgmulighetene før kjøpsbeslutninger tas, slik at de kan høste størst mulige fordeler i markedet og utøve forbrukermakt. Forbrukere som utvikler pris- og kvalitetsbevissthet med grunnlag i informasjon de får på Forbrukerrådets portaler, kan bidra til økt konkurranse, riktige priser og effektivitet i økonomien.

Det er et mål at antall unike brukere av markedsportalene skal øke i 2019. Som ledd i dette arbeidet skal Forbrukerrådet ha som første prioritet å sikre en høy faglig kvalitet og beholde portalenes posisjon i markedene. Selv om det ikke finnes objektive mål for hvor gode markedsportalene er, kan en høy og økende bruk over tid indikere at løsningene fyller behov og er godt kjent.

Finansportalen er i en særstilling da den skal sammenstille produkter som er i kontinuerlig utvikling og blir stadig mer sammensatte. Utviklingen av tjenesten må være i tråd med utviklingen i et stadig mer komplisert marked, særlig for pensjons- og forsikringsprodukter. Navnet Finansportalen er godt innarbeidet, og det er derfor viktig at navnet og domenet "finansportalen.no" videreføres selv om Forbrukerrådet ellers velger å endre navnesystemet for nett-tjenestene.

## Særlige prioriteringer for 2019

I 2019 er det særlig viktig å arbeide for god kvalitet på de digitale tjenestene. Det skal særlig prioriteres å få opp en oppdatert tjeneste for skadeforsikringer i Finansportalen.

### Styringsparametere og resultatkrav:

Styringsparameter	Resultatkrav 2019	Rapportering
S1. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Forbrukerrådet.no per uke.	R1. Minst 46 000	Årsrapport
S2. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Finansportalen.no per uke, inkludert distributørene.	R2. Minst 33 000	Årsrapport
S3. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Hvakostertannlegen.no per uke	R3. Minst 6 500	Årsrapport
S4. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Strømpris.no per uke.	R4. Minst 8 000	Årsrapport
S5. Andelen av spurte som oppgir at de har kjennskap til Forbrukerrådets informasjonsløsninger		Årsrapport

### 3.4 Oppsummering av tilstanden på det forbrukerpolitiske området

BLD ber om at Forbrukerrådet som et tillegg til årsrapporten for 2019 legger fram en kortfattet oppsummering av tilstanden, med vekt på utfordringer, innenfor det forbrukerpolitiske området i Norge, gjerne med råd om tiltak. Gjennomgangen bør bygge på den kunnskapen Forbrukerrådet selv erverver gjennom interessevirksomheten, informasjonsarbeidet og bistands- og meklingsoppgavene som organisasjonen utfører.

## 4. Budsjettildeling og fullmakter

### 4.1. Bevilgningsvedtak og tildeling

Med utgangspunkt i Stortingets vedtak av 10. desember 2018, tildeles følgende midler for 2019:

#### Kapittel 0860 Forbrukerrådet

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2018
50	Basisbevilgning	134 924
51	Markedsportaler	20 170
<b>Sum kap. 860</b>		<b>155 094</b>



Post 50 er fra 2019 redusert med 2 mill. kroner på bakgrunn av at Forbrukerrådet har gjennomført en større omorganisering og effektivisert klagebehandlingen.

Post 51 er fra 2019 redusert med 6 mill. kroner som følge av at prosjektet med å utvikle en dagligvareportal, medregnet appen Peiling, ble lagt ned i 2018. I tillegg er posten redusert med 1 mill. kroner som følge av at arbeidet med å lansere Håndverkerportalen er innstilt, jf. omtale i supplerende tildelingsbrev nr. 2 for 2018 til Forbrukerrådet av 26. juni 2018.

Departementet stiller bevilgningene til disposisjon for Forbrukerrådet, jf. § 7 i Reglement for økonomistyring i staten.

Bevilgningene vil bli overført til Forbrukerrådets bankkonto som like beløp hvert tertial. Mens utbetalingene for første tertial skjer i januar 2019, vil utbetalingene for andre og tredje tertial skje per 1. mai og 1. september 2019.

Forbrukerrådet må ta høyde for at bevilgningen skal dekke utgifter ved sentrale og lokale lønnsforhandlinger, samt utgifter som følge av sentralt justeringsoppgjør. Forbrukerrådet må derfor avsette midler til lokale forhandlinger, jf. pkt. 2.5.1. i Hovedtariffavtalen.

Som følge av regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform, er postene 860.50 og 860.51 redusert med 0,5 pst. i forhold til saldert budsjett 2018. Regjeringen forutsetter at alle statlige virksomheter gjennomfører årlige tiltak for å øke produktiviteten.

## 4.2 Fullmakter

Prinsipper og vilkår for delegering av fullmakter fremgår av Finansdepartementets rundskriv R-110/2017 *Fullmakter i henhold til bevilgningsreglementet*.

I henhold til Stortingsvedtak av 26. juni 2002, jf. Innst. S. nr. 255 (2001-2002) er Forbrukerrådet gitt følgende fullmakter:

- Unntak fra bruttoprinsippet i statlig virksomhet (unntak fra § 3 fjerde ledd i Bevilgningsreglementet), det vil si at Forbrukerrådet selv disponerer sine inntekter.
- Adgang til å overføre resultatet av årets drift til påfølgende budsjettermin. Forbrukerrådet disponerer eventuelt positivt årsresultat og har selv ansvaret for å dekke eventuelt negativt årsresultat.
- Adgang til selv å opprette og inndra de stillinger som Forbrukerrådet finner nødvendig for å løse sine oppgaver, og under hensyn til antall tilsatte og organisering, tilpasse dette til de rammevilkår departementet fastsetter.

***Budsjettfullmakter som må delegeres hvert år, og som med dette delegeres:***

- Fullmakt til å inngå leieavtaler og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret på følgende betingelser, jf. R-110 pkt. 2.3:
  1. Leieavtalene og avtalene om kjøp av tjenester må gjelde den ordinære driften av virksomheten.
  2. Utgiftene i forbindelse med avtalene må kunne dekkes innenfor et uendret bevilgningsnivå på vedkommende budsjettpost i hele avtaleperioden.
  3. For alle avtaler utover ett år, må behovet for oppsigelsesklausuler nøye vurderes. Hensynet til den framtidige handlefriheten skal veie tungt ved vurderingen.

## **5. Administrative forhold**

### **5.1. Regjeringens fellesføringer**

#### Regjeringens inkluderingsdugnad

Forbrukerrådet skal arbeide systematisk for å realisere regjeringens inkluderingsdugnad, og utvikle rutiner og tiltak i personalarbeidet med sikte på å nå målene for dugnaden.

Forbrukerrådet skal i årsrapportens kap. 4 redegjøre for hvordan rekrutteringsarbeidet har vært innrettet for å nå 5-prosentmålet og de øvrige målene for inkluderingsdugnaden. Samme sted skal virksomheten vurdere arbeidet opp mot målene for dugnaden; hva som har vært vellykkede tiltak, hva som har vært utfordringer, og hvorfor virksomheten eventuelt ikke har lyktes med å nå målene for dugnaden, jf. [rundskriv H-3/18](#). Det vises også til supplerende tildelingsbrev av 3. september 2018 om dette arbeidet.

Forbrukerrådet skal også rapportere i årsrapporten om andelen av nyansatte (gjelder kun faste stillinger) som har nedsatt funksjonsevne eller "hull" i CV-en. For å sikre personvernet til de nyansatte, skal det ikke rapporteres inn før Forbrukerrådet har gjennomført minst fem nyansettelser.

#### Motvirke arbeidslivskriminalitet

Offentlige oppdragsgivere har som innkjøpere av varer og tjenester et særskilt ansvar for å motvirke arbeidslivskriminalitet. Det forventes at offentlige virksomheter går foran i arbeidet med å fremme et seriøst arbeidsliv. Forbrukerrådet skal ved tildeling av oppdrag og i oppfølging av inngåtte kontrakter sikre at deres leverandører følger lover og regler. Forbrukerrådet skal i årsrapporten redegjøre for resultater fra oppfølging av inngåtte kontrakter og hvordan virksomhetens anskaffelser er innrettet for å gjennomføre dette hensynet, jf. [rundskriv H-8/17](#).

Kommunal- og moderniseringsdepartementet vil i samarbeid med berørte departement sende ut et rundskriv med utdypende forklaring på hvordan fellesføringene skal forstås og hvordan virksomhetenes resultater skal gjengis i årsrapportene.

## **5.2. Samfunnssikkerhet og beredskap**

Virksomhetene under BLD skal ha virksomhetstilpassede oversikter over risiko og sårbarhet (ROS) som oppdateres minimum hvert andre år. Virksomhetene skal også ha oppdaterte krise- og beredskapsplaner og gjennomføre årlige kriseøvelser.

BLD ber Forbrukerrådet i årsrapporten for 2019 opplyse om når ROS og krise- og beredskapsplanene sist ble oppdatert. Dersom disse ble oppdatert i 2019 ber vi om at de legges ved årsrapporten.

Forbrukerrådet skal gjennomføre en øvelse i 2019. Scenario for øvelsen skal ta utgangspunkt i Forbrukerrådets oversikt over risiko og sårbarhet. Øvelsen kan gjennomføres i samarbeid med andre virksomheter. Det skal skrives en evalueringsrapport som, sammen med en redegjørelse for oppfølgingstiltak, sendes departementet som vedlegg til årsrapporten for 2019.

## **5.3. Informasjonssikkerhet**

Arbeidet med informasjonssikkerhet må ses i sammenheng med arbeidet med samfunnssikkerhet og beredskap og personvern. Forbrukerrådet skal påse at de har et styringssystem for informasjonssikkerhet i henhold til anerkjente standarder, kravene i eForvaltningsforskriftens § 15 og personopplysningsloven.

Digitalisering innebærer forenkling og effektivisering, men øker også risikoen for å bli rammet av sikkerhetstruende hendelser. Forbrukerrådet skal derfor påse at de har etablert og forankret gode rutiner for bruk av mobile, elektroniske enheter og arbeidsplattformer når disse brukes utenfor kontoret og på reise.

## **5.4. Digitalisering**

Som en videreføring av arbeidet med oppfølgingen av Digitaliseringsrundskriv H-7/17 skal Forbrukerrådet i forbindelse med første tertialrapport gi en oversikt over:

- Hvordan arbeidet med digitalisering er organisert i virksomheten.
- Planer/strategier for virksomhetens fremtidige samarbeid med andre virksomheter om gjenbruk/viderebruk av informasjon.
- Planer/strategier for virksomhetens fremtidige bruk av nasjonale felleskomponenter.

## 5.5. Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen

I de tilfeller hvor Riksrevisjonen har tatt opp konkrete forhold, skal Forbrukerrådet iverksette nødvendige tiltak for å rette opp disse. Departementet ber om å bli orientert om hvordan eventuelle merknader fra Riksrevisjonen er eller vil bli fulgt opp i etatsstyringsmøtene. Forbrukerrådet skal oversende departementet kopi av svarbrev som er sendt direkte til Riksrevisjonen.

## 6. Rapportering og resultatoppfølging

### 6.1. Virksomhets- og regnskapsrapportering

Årsrapporten og regnskapet for budsjettåret 2019 skal synliggjøre resultatene som er oppnådd, effekten av gjennomførte tiltak og omtale virksomhetens virkemiddelbruk. Det er viktig at årsakene til vesentlige avvik fra målene blir forklart på en utfyllende måte. Rapporteringen vil danne grunnlag for utarbeidelsen av resultatrapporteringen i Prop. 1 S (2020-2021).

Tertialrapportene er i hovedsak avviksrapporter som skal orientere departementet om framdriften i forhold til gitte mål- og resultatkrav og forklare eventuelle avvik. Det skal rapporteres på økonomi på en slik måte at både forbruk per dato og planlagt forbruk for resten av året framkommer på en detaljert, ryddig og oversiktlig måte. Ventet økonomistatus ved utgangen av året skal omtales. Om nødvendig må Forbrukerrådet på departementets forespørsel kunne gi rask dokumentasjon på regnskaps- og resultatutviklingen.

For øvrig viser vi til *Instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukerrådet*, revidert per 30. juni 2014.

### 6.2. Rapporteringsfrister

Rapportering	Frist til BLD
Årsrapport og regnskap for 2018	14. mars 2019
Rapport for 1. tertial 2019	1. juni 2019
Rapport for 2. tertial 2019	1. oktober 2019
Årsrapport og regnskap for 2019	14. mars 2020

### 6.3. Øvrige rapporteringskrav

Tema	Oppdrag	Rapportering
Risikovurderinger	Redegjøre for risikovurderinger og presentasjon av risikoreducerende tiltak knyttet til mål- og resultatkrav i tildelingsbrevet.	1. tertialrapport (tema i første styringsdialogmøte.)
IA-avtalen	Redegjøre kort for hvilke utfordringer virksomheten har hatt siste år i IA-arbeidet mht. de tre målene sykefravær, nedsatt funksjonsevne og avgangsalder og kort beskrive hva som er gjort.	Årsrapport
Aktivitets- og redegjørelsesplikten	Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av likestillings- og diskrimineringsloven.	Årsrapport

## 7. Møter

BLD vil i løpet av 2019 holde styringsdialogmøter med Forbrukerrådet.

Dialogmøtet våren 2019 er fastsatt til mandag 1. april kl. 11. På dette møtet vil årsrapport og regnskap for 2018 være hovedtema. Tidspunkt for dialogmøtet høsten 2019 vil bli fastsatt i forbindelse med vårens møte. Vi vil i egne brev komme tilbake med nærmere informasjon om dagsorden for møtene. Gjennom året kan det også bli avholdt møter om aktuelle tema, som pågående prosjekter og innholdet i tertialrapportene.



## DET KONGELIGE BARNE- OG LIKESTILLINGSDEPARTEMENT

Forbrukerrådet  
Pb. 463 Sentrum  
0105 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

19/56-5

2. mai 2019

### **Supplerende tildelingsbrev til Forbrukerrådet 2019 - Nr. 1 - Omorganisering av forbrukerapparatet**

Barne- og likestillingsdepartementet viser til tildelingsbrev for 2019 av 16. januar 2019. Der redegjøres det kort for regjeringens beslutning om endringer i forbrukerapparatet, og det fremheves at departementet vil komme tilbake med mer informasjon om tidsplan og prosess. Etter dette har departementet hatt utstrakt kontakt med virksomhetene og tillitsvalgte, om tidsplan, prosess og organisering av arbeidet. Det er etablert et møteforum for virksomhetslederne, det er etablert kontakt med tillitsvalgte, og det er blant annet fremforhandlet en omstillingsavtale. Det er også utpekt en interimdirektør, Elisabeth Lier Haugseth, med hovedansvar for etablering av et utvidet Forbrukertilsyn.

Flere av endringene som regjeringen har besluttet krever lovendringer og budsjettendringer, og dermed Stortingets vedtak. Med forbehold om Stortingets vedtak gir BLD med dette brevet virksomheten i oppdrag å planlegge for en omorganisering i tråd med regjeringens beslutninger.

#### **1. Bakgrunn og regjeringens beslutning**

Regjeringen har besluttet at det skal gjøres endringer i virkemiddelapparatet på forbrukerområdet.<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/vil-ha-et-tydeligere-og-mer-slagkraftig-forbrukerapparat/id2624967/>

helhet ligge ved hovedkontoret. Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal avvikles, mens Forbrukerrådet skal rendyrkes som interesseorganisasjon.

Da regjeringens beslutning ble presentert 10. januar 2019, gjensto fremdeles noen uavklarte spørsmål knyttet til lokalisering av enheten Forbruker Europa og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget. Regjeringen har nå besluttet at Forbruker Europa legges til hovedkontoret for det utvidede Forbrukertilsynet i Grenlandsområdet. Videre er det besluttet at årsverkene knyttet til forberedelse av saker til Forbrukerklageutvalget fordeles mellom Forbrukertilsynets kontorer i Tromsø, Stavanger og Grenlandsområdet.

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.

Regjeringens beslutninger medfører en omstilling som berører tre statlige virksomheter (Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget) under BLD.

## **2. Føringer for omstillingen**

Det er lagt føringer for arbeidet gjennom regjeringens beslutninger. Videre gjelder generelle regler og retningslinjer for omstillingsprosesser i staten.

**Tidsramme for prosessen:** Det er lagt til grunn at hele omstillingen kan ta inntil 2 år, og sluttdato for omstillingen er satt til 1. januar 2021.

**Økonomiske rammer:** Omstillingen og eventuelle merutgifter som følger av denne skal i utgangspunktet dekkes innenfor virksomhetens gjeldende budsjettammer.

**Lovendringer:** Meklingsoppgavene til Forbrukerrådet og saksforberedelsen for Forbrukerklageutvalget er regulert i lov. Før disse klagebehandlingssoppgavene kan samles under Forbrukertilsynet er det nødvendig med lovendringer. Departementet er i gang med en lovprosess knyttet til dette, der det først vil utarbeides et høringsnotat som sendes på alminnelig høring, og deretter utarbeides og fremmes en lovproposisjon om klagebehandlingstilbudet. I tråd med vedlagte tentative tidsplan, vil lovproposisjonen om klagebehandlingstilbudet behandles av Stortinget våren 2020.

**Lov- og avtaleverk for omstillingsprosesser i staten:** Ansatte som blir berørt av omstillingen, skal bli ivaretatt innenfor gjeldende lov- og avtaleverk, og i samsvar med

retningslinjer for personalpolitikk ved omstillingsprosesser som er fastsatt av KMD. BLD har det overordnede ansvaret for å sikre at omstillingen blir gjennomført i tråd med de personalmessige rammebetingelsene. Selve gjennomføringen av omstillingen skal hovedsakelig utføres av de enkelte virksomhetene som berøres.

### **3. Ansvarsfordeling mellom BLD, interimdirektør og virksomhetene**

Det er flere aktører som har ansvar for å gjennomføre omstillingen av virkemiddelapparatet på forbrukerområdet: BLD, interimdirektøren og virksomhetene. Det er viktig med en avklart og tydelig ansvarsfordeling mellom disse. Under følger en overordnet beskrivelse av ansvaret hos BLD, interimdirektøren og virksomhetene.

*Barne- og likestillingsdepartementet* har ansvar for å legge til rette for og iverksette regjeringens beslutning om omstilling. Dette innebærer også å utforme oppdrag til virksomhetene på bakgrunn av regjeringens beslutning. I omstillingen har BLD en samordningsrolle, som innebærer at departementet skal samordne prosessene i de tre virksomhetene der det er nødvendig. BLD har ansvaret for lovprosessen, som vil være sentral for flytting av oppgaver fra Forbrukerrådet og sekretariatet til det utvidede Forbrukertilsynet. BLD har videre budsjettansvaret, som innebærer å foreslå endringer i bevilgningene til virksomhetene for Stortinget, som følger av regjeringens beslutning. BLD har videre et overordnet ansvar for å påse at omstillingen gjennomføres i tråd med lov- og avtaleverk og personalpolitiske retningslinjer. I tråd med dette ble det fremforhandlet en omstillingsavtale for prosessen mellom BLD og tillitsvalgte på forbundsnivå den 14. mars 2019. BLD har også drøftet ramme for virkemidler for omorganiseringen med de forbundstillitsvalgte.

*Interimdirektøren* vil ha ansvaret for å planlegge og gjennomføre den formelle og praktiske etableringen av det utvidede Forbrukertilsynet. Ansvaret vil gjelde frem til omstillingen er gjennomført og ny virksomhet er i drift 1. januar 2021. Innenfor interimdirektørens ansvar ligger blant annet ansvaret for formell opprettelse av det utvidede Forbrukertilsynet, ansvaret for alle praktiske og formelle avklaringer i forbindelse med etableringen, utarbeidelse av forslag til organisasjonskart og bemanningsplan, og rekruttering til ny organisasjon. Ansvaret for etableringen av det utvidede Forbrukertilsynet skal samtidig ivaretas i nært samarbeid med ledelsen for de andre berørte virksomhetene, tillitsvalgte og BLD. For ytterligere informasjon vises det til vedlagt mandat for interimdirektøren.

*Virksomhetene* har ansvaret for å planlegge og gjennomføre omstillingen i sin virksomhet, i tråd med regjeringens beslutning. Virksomhetslederne er arbeidsgiverrepresentant med fullmakt til å forhandle, drøfte og gi informasjon til tillitsvalgte og sine ansatte innenfor rammen av hovedavtalen.<sup>2</sup> Dette innebærer blant annet at virksomhetene har ansvar for å planlegge og gjennomføre de arbeidsrettslige prosessene overfor sine medarbeidere, i samarbeid med lokalt tillitsvalgte. Virksomhetene må selv legge opp en tidsplan for

---

<sup>2</sup> Kommunal og moderniseringsdepartementet (2018) "Personalpolitikk ved omstillingsprosesser – Veiledning og retningslinjer". <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/personalpolitikk-ved-omstillingsprosesse/id713133/sec1>



gjennomføring av den arbeidsrettslige prosessen lokalt. Virksomhetene må i denne sammenheng blant annet sørge for gode rutiner for informasjon og kommunikasjon, kartlegge personalpolitiske konsekvenser av omstillingen, og avklare økonomiske rammer for virkemiddelbruk. Virksomhetene har samtidig ansvaret for å vurdere behovet for og gjennomføre tiltak for å unngå redusert produksjon i egen virksomhet. Virksomhetene har også ansvaret for kartlegging av praktiske konsekvenser av omorganiseringen, og forberedelse av nødvendige endringer av praktisk art, i samråd med interimdirektøren.

#### **4. Nærmere om ansvar og oppdrag til Forbrukerrådet**

Med forbehold om Stortingets vedtak, skal Forbrukerrådet forberede en omstilling i tråd med regjeringens beslutning. Endringene skal bidra til at Forbrukerrådet rendyrkes og styrkes som interessepolitisk organisasjon. I dette arbeidet må Forbrukerrådet:

- Legge opp en tidsplan for den arbeidsrettslige prosessen i Forbrukerrådet, og gjennomføre de delene av den prosessen som ikke er avhengig av Stortingets behandling av lovproposisjon om klagebehandlingstilbudet (våren 2020 i tentativ milepælsplan).
- Kartlegge praktiske konsekvenser av omorganiseringen i egen virksomhet, og forberede nødvendige endringer av praktisk art. I dette ligger blant annet å planlegge for gjennomføring av nødvendige endringer i husleieavtaler og andre avtaleforhold som påvirkes av omorganiseringen. Forbrukerrådet må også planlegge for andre administrative konsekvenser, blant annet knyttet til arkiv, IKT-drift og økonomistyring. Dette bør gjøres i samråd med interimdirektøren.
- Gjennomføre en risikoanalyse i egen virksomhet, og kartlegge tiltak som kan bidra til redusert risiko for nedsatt tjenestetilbud under og etter omorganiseringen.
- Bistå departementet med innspill til lovarbeidet og budsjettarbeidet i forbindelse med omorganiseringen. Departementet vil komme tilbake med bestillinger og oppdrag til virksomhetene ved behov.
- Etablere et godt samarbeid med interimdirektøren om flytting av oppgaver og etablering av det utvidede Forbrukertilsynet.
- Utarbeide et utkast til nye vedtekter for Forbrukerrådet som følge av regjeringens forslag til omorganisering.

#### **5. Kartlegging av ressurser i Forbrukerrådet**

Behandlingen av Forbrukerklager og Forbruker Europa skal flyttes til det utvidede Forbrukertilsynet. De foreslåtte endringene forutsettes gjennomført innenfor gjeldende

budsjettrammer. Dette innebærer at endringene må dekkes inn ved en omfordeling av ressurser mellom Forbrukerrådet og det utvidede Forbrukertilsynet.

BLD arbeider nå med beregninger av ressursbehovet knyttet til Forbrukerrådet og det utvidede Forbrukertilsynet fra 2021. I den forbindelse ønsker vi Forbrukerrådets beregning av kostnadene knyttet til ivaretagelse av de oppgavene som skal flyttes og de oppgavene som blir værende igjen.

BLD ber Forbrukerrådet utarbeide en oppdatert oversikt over alle kostnader basert på budsjettet for 2019 knyttet til oppgavene som i dag utføres av Forbrukerrådet og som skal flyttes til Forbrukertilsynet. Det har stor betydning at beregningene er så konkrete og nøyaktige som mulig. Vi ber om at kostnadene spesifiseres på husleiekostnader, IKT-kostnader, ulike andre driftskostnader og lønnskostnader for lederstillinger, fagstillinger og for alle støttefunksjoner som f.eks. kommunikasjon, arkiv, administrasjon, HR osv. Vi ber om at det også oppgis et antall årsverk for lederstillinger, fagstillinger og for støttefunksjoner. Vi ber også om at lokaliseringen av årsverk spesifiseres.

BLD ber om at Forbrukerrådet utarbeider en tilsvarende oversikt over alle kostnader og årsverk basert på budsjettet for 2019 knyttet til de oppgavene som forblir i Forbrukerrådet etter omorganiseringen.

I tillegg til dette ber vi om at Forbrukerrådet oversender eventuelt beløp i budsjettet for 2019 som er satt av som reserve, og fordeling av beløpet på antallet årsverk.

Vi ber om at Forbrukerrådet oversender et svar innen 14. juni 2019.

Med hilsen

Erik Saglie (e.f.)  
avdelingsdirektør

Mari Busterud  
seniorrådgiver

*Dokumentet er elektronisk signert og har derfor ikke håndskrevne signaturer*

**Vedlegg:**

Mandatet for interimdirektør



DET KONGELIGE BARNE-  
OG FAMILIEDEPARTEMENT

Forbrukerrådet  
Pb. 463 Sentrum  
0105 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

19/56-8

13. mai 2019

**Supplerende tildelingsbrev nr. 2 - Prosjektet Forbrukerrådets Digilab 2019, tiltaksnr. 1510151**

Vi viser til prosjektsøknad mottatt fra Forbrukerrådet 5. februar 2019, med tittelen *"Forbrukerkonsekvenser av kommersiell overvåkning av vårt liv på nett"*. Prosjektet er en del av Forbrukerrådets flerårige prosjekt Digilab, og omtales også som Digilab 2019.

Forbrukerrådet har over lengre tid arbeidet med avtalevilkår i digitale tjenester, blant annet gjennom undersøkelser av hhv. skylagringstjenester, e-bøker, app'er til smarttelefon, og produkter innenfor "tingenes internett". Undersøkelsene har blitt gjennomført blant annet ved å gjennomgå avtalevilkårene og utføre teknisk testing av populære digitale produkter og tjenester. Undersøkelsene har illustrert at forbrukervernet er under press i den digitale hverdagen. Forbrukerutfordringene er blant annet knyttet til avtalevilkår, personvern, IKT-sikkerhet og interoperabilitet i digitale tjenester og produkter. Det overordnede målet for arbeidet har vært å sikre forbrukernes rettigheter i den digitale økonomien.

I det nye prosjektforslaget legger Forbrukerrådet opp til å jobbe videre med metodikken og arbeidsmåten i de foregående prosjektene, med gjennomgang av avtalevilkår og teknisk testing av digitale produkter og tjenester. Det nye prosjektet skal følge opp fjorårets prosjekt, som hadde et særskilt fokus på nye forbrukerrettigheter som følger av den felleseuropeiske personvernforordningen (GDPR). Mens fjorårets prosjekt så på kjente selskaper som Google, Microsoft og Facebook, ønsker Forbrukerrådet med årets prosjekt å se på mindre kjente selskaper, som likevel behandler store mengder opplysninger om forbrukerne.

Prosjektets hovedmål er å bidra til at forbrukere raskt får styrket vern i tråd med den nye personvernlovgivningen i praksis. Prosjektet skal videre bidra til følgende gevinster:

Postadresse  
Postboks 8036 Dep  
0030 Oslo  
postmottak@bfd.dep.no

Kontoradresse  
Akersgt. 59  
www.bfd.dep.no

Telefon\*  
22 24 90 90  
Org.nr.  
972 417 793

Avdeling  
Forbruker-, tros- og  
livssynsavdelingen

Saksbehandler  
Terje Solberg  
22 24 25 28

1. Bidra til å avklare hvordan GDPR skal forstås innen viktige forbrukerutfordringer
2. Skape større bevissthet hos forbrukere og utfordre bransjen og myndigheter i problemstillinger knyttet til forbrukernes rettigheter i digitale produkter og tjenester.
3. Bidra til at vilkår og praksis ivaretar forbrukernes rettigheter.

Barne- og familiedepartementet vil dekke utgifter til prosjektet med inntil 550 000 kroner over kap. 865, post 50, tiltaksnummer 1510151. Vi legger til grunn at arbeidet gjennomføres i tråd med prosjektbeskrivelsen. Gjennomføringsfasen av prosjektet skal være avsluttet i løpet av desember 2019, og oppfølgingsfasen skal foregå frem til april 2020. Sluttrapport skal leveres senest 3. april 2020.

Forbrukerrådet skal holde departementet løpende orientert om arbeidet, og legge opp til et samarbeid om offentliggjøring av resultatene. Etter at prosjektet er avsluttet, skal Forbrukerrådet levere sluttrapport og prosjektrengskap, senest i 31. januar 2020. Eventuelle ubrukte midler, eller midler som ikke er brukt i tråd med forutsetningene, skal tilbakebetales til BFDs konto 7694 05 16931.


Vi ber om en bekreftelse på at Forbrukerrådet kan påta seg oppgaven på disse vilkårene og innenfor den gitte tids- og kostnadsrammen, innen to uker fra brevets dato. Dersom BFD mottar en slik bekreftelse vil prosjektmidlene bli utbetalt til Forbrukerrådets bankkontonummer 7694 05 10682.

Kontaktperson for prosjektet i Barne- og familiedepartementet er Terje Solberg.

Med hilsen



Erik Saglie (e.f.)  
konstituert ekspedisjonssjef



Eskil Havgar (e.f.)  
konstituert avdelingsdirektør

Kopi

Forbrukertilsynet  
Riksrevisjonen