



TILDELINGSBREV  
TIL  
FORBRUKERTILSYNET

2019

---

Hege Nygård (e.f.)  
ekspedisjonssjef

---

Mari Busterud  
seniorrådgiver



Barne- og  
likestillingsdepartementet

# INNHOOLD

<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>4</b>
<b>4. GENERELLE FØRINGER FOR FORBRUKERTILSYNETS ARBEID.....</b>	<b>5</b>
<b>5. BUDSJETTILDELING OG FULLMAKTER .....</b>	<b>5</b>
5.1. BEVILGNINGSVEDTAK OG TILDELING .....	5
5.2. FULLMAKTER.....	6
<b>6. ADMINISTRATIVE FORHOLD .....</b>	<b>7</b>
6.1. REGJERINGENS FELLESFØRINGER.....	7
6.2. SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP .....	7
6.3. INFORMASJONSSIKKERHET.....	8
6.4. DIGITALISERING .....	8
6.5. OPPFØLGING AV SAKER FRA RIKSREVISJONEN .....	8
<b>7. RAPPORTERING OG RESULTATOPPFØLGING .....</b>	<b>9</b>
7.1. VIRKSOMHETS- OG REGNSKAPSRAPPORTERING.....	9
7.2. ØVRIGE RAPPORTERINGSKRAV .....	9
<b>8. STYRINGSKALENDER .....</b>	<b>10</b>

16. januar 2019

## 1. Innledning

Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) redegjør i dette brevet for bevilgningen Forbrukertilsynet disponerer i 2019. Tildelingsbrevet er basert på Stortingets behandling av Prop. 1 S (2018-2019) for Barne- og likestillingsdepartementet, jf. Innst. 14 S (2018-2019).

I dette tildelingsbrevet utdyper og konkretiserer departementet målet for Forbrukertilsynet for 2019. Videre redegjør departementet for de rapporteringskrav som gjelder for Forbrukertilsynet i 2019.

Regjeringen har besluttet at behandlingen av forbrukerklager i Forbrukerrådet og 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.

Eventuelle bestillinger i løpet av året vil komme i form av supplerende tildelingsbrev.

## 2. Overordnede utfordringer og prioriteringer

Utviklingen innenfor digital teknologi fører til grunnleggende endringer i forbrukeratferden og stadig mer handel skjer i nettbutikker. Kombinasjonen av internett og smarttelefoner gjør det enklere for næringsdrivende og forbrukere å finne hverandre, inngå kontrakter og gjennomføre transaksjoner. Dette gjør det også enklere for næringsdrivende å kreve at forbrukere aksepterer lange og kompliserte standardavtaler før de kan handle.

Fremveksten av sosiale medier, blogger, spill, sammenligningstjenester og andre digitale plattformer har skapt nye markedsføringskanaler for næringsdrivende. Markedsføring gjennom slike tjenester fremstår ofte som nøytral informasjon, men kan i realiteten være betalt reklame. Barn og unge er særlig sårbare overfor skjult reklame. De er aktive brukere av sosiale medier, og i mindre grad enn voksne i stand til å identifisere og forstå reklame. Bruk av sosiale medier synes også å være en viktig årsak til at barn og unge opplever kroppspress.

Mange næringsdrivende har databaserte forretningsmodeller, de gir forbrukerne gratis tilgang til attraktive digitale tjenester, mens inntektene hovedsakelig kommer fra innsamling av store mengder informasjon om forbrukernes adferd. Denne utviklingen har skapt nye forbrukerutfordringer. Innsamlingen av personopplysninger foregår i det skjulte, og forbrukerne er ofte ikke klar over hvor mye informasjon de gir fra seg. Næringsdrivende kan analysere informasjonen, og videre bruke den på mange forskjellige måter som ikke alltid er i forbrukernes interesse. Informasjonen kan blant annet brukes til å skreddersy målrettet markedsføring, gjøre bedre kredittvurderinger eller differensiere priser for forbrukerne.

Disse utviklingstrekkene gjør at ansvaret til Forbrukertilsynet er blitt mer omfattende og utfordrende. For spesielt å styrke arbeidet med tilsyn og veiledning på digitalområdet er bevilgningen til Forbrukertilsynet økt med 6 mill. kroner i 2019.

Det er fortsatt et stort markedsføringspress for kreditt og forbrukslån. Den store veksten i denne typen gjeld bekymrer mange. Det er grunn til å tro at markedsføringen er en del av forklaringen på den store økningen i forbruksgjelden.

Kjøp av bolig er den største økonomiske beslutningen forbrukerne tar og det er mange tvistesaker på området. Urimelige avtalevilkår og villedende markedsføring på boligområdet vil derfor få store økonomiske konsekvenser.

I 2019 bes Forbrukertilsynet å prioritere tilsynsoppgaver innen følgende områder:

- Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler, produkter og tjenester, slik som sosiale medier og blogger, med særlig fokus på markedsføring mot barn og unge som bidrar til uønsket kroppspress
- Finansielle tjenester med særlig fokus på markedsføring av kreditt
- Markedsføring og avtalevilkår ved salg av nye og brukte boliger

### 3. Mål- og resultatkrav for 2019

Hovedmålet for Forbrukertilsynet er å forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige kontrakter og andre former for urimelig handelspraksis rettet mot forbrukere. Ved sin virksomhet skal Forbrukertilsynet bidra til at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg.

Følgende sentrale mål for 2019 er relevant for Forbrukertilsynet:

#### **Mål: Et effektivt tilsyn på prioriterte områder**

Departementet presiserer at målet og styringsparameterne som presenteres her ikke er uttømmende for hva Forbrukertilsynet skal arbeide med i 2019.

Følgende styringsparametere er bestemt for dette målet:

Styringsparametere
S1 Antall saker tatt opp med næringsdrivende på prioriterte områder
S2 Antall saker tatt opp med næringsdrivende totalt
S3 Antall bransjeforhandlinger og utarbeidelse av veiledninger på prioriterte områder
S4 Antall bransjeforhandlinger og utarbeidelse av veiledninger totalt
S5 Antall vedtak om tvangsmulkt og overtredelsesgebyr på prioriterte områder
S6 Antall vedtak om tvangsmulkt og overtredelsesgebyr totalt

Forbrukertilsynet skal rapportere på alle styringsparameterne i årsrapporten. BLD ber Forbrukertilsynet i rapporteringen gi en kvalitativ vurdering av resultatene, samt å gi en kortfattet redegjørelse for andre tiltak som er gjennomført på de prioriterte områdene og effektene av disse.

#### 4. Generelle føringer for Forbrukertilsynets arbeid

BLD ber Forbrukertilsynet om å samarbeide med andre relevante tilsyn, og vurdere muligheten for å etablere faste samarbeidsrutiner med andre tilsyn på utvalgte områder. I 2019 vil det være særlig relevant når det gjelder arbeidet med markedsføring som bidrar til et uønsket kroppspress hos barn og unge.

Forbrukertilsynet skal være synlig i norsk offentlighet for å fremme et sterkt forbrukervern. Relevante virkemidler kan eksempelvis være kronikker, høringsuttalelser, rapporter, fagartikler og foredrag i relevante fora.

Forbrukertilsynet forventes å bidra med sin erfaring og kunnskap i regelverksutviklingen på forbrukerfeltet.

Når det gjelder EU-arbeidet forutsetter BLD at Forbrukertilsynet viderefører sitt arbeid med å gi EØS-arbeidet høy prioritet, herunder dele sine erfaringer, delta i samarbeidsprosjekter og fremme norske posisjoner i relevante internasjonale fora.

#### 5. Budsjettildeling og fullmakter

##### 5.1. Bevilgningsvedtak og tildeling

Stortinget har 10. desember 2018 vedtatt følgende bevilgning for 2019:

##### Kapittel 868 Forbrukertilsynet

		(i 1 000 kroner)
Post	Betegnelse	Budsjett 2019
01	Driftsutgifter	33 485
<i>Sum kap. 868</i>		<i>33 485</i>

Kap. 868, post 01 er fra 2019 økt med 6 mill. kroner for å styrke Forbrukertilsynets arbeidet med tilsyn og veiledning på digitalområdet.

Som følge av at Markedsrådet fra 1. januar 2018 ble klageorgan, har rådet fått ansvar for å dekke sakskostnader for næringsdrivende som får medhold i klager. I revidert nasjonalbudsjett 2018 ble derfor 0,3 mill. kroner flyttet fra Forbrukertilsynet til Forbrukertilsynet. Disse midlene flyttes fra og med 2019 permanent og posten er derfor redusert med 0,3 mill. kroner sammenlignet med saldert budsjett 2018.

Som følge av regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform, er driftspost 868.01 redusert med 0,5 pst. i forhold til saldert budsjett 2018. Regjeringen forutsetter at alle statlige virksomheter gjennomfører årlige tiltak for å øke produktiviteten.

Barne- og likestillingsdepartementet stiller med dette ovennevnte bevilgning til disposisjon for Forbrukertilsynet jf. § 7 i Reglement for økonomistyring i staten.

## 5.2. Fullmakter

### *A. Budsjettfullmakter som må delegeres hvert år, og som med dette delegeres*

- Fullmakt til nettobudsjettering ved utskifting av utstyr (post 01) jf. Bevilgningsreglementet § 3. Forbrukertilsynet gis fullmakt til å forvalte denne bestemmelsen i tråd med dagens regler.
- Fullmakt til å inngå leieavtaler og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret
- 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.

### *B. Budsjettfullmakter som er delegert Finansdepartementet og som Forbrukertilsynet må søke Barne- og likestillingsdepartementet om samtykke til å benytte seg av i hvert enkelt tilfelle*

- Overføring av ubrukt driftsbevilgning fra et år til neste, jf. Bevilgningsreglementet § 5.3.
- Overskridelse mot innsparing i løpet av de tre følgende budsjettår, jf. Bevilgningsreglementet § 11.
- Overskridelse av driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter, jf. Bevilgningsreglementet § 11.
- Omdisponere fra driftsbevilgninger til investeringsbevilgninger, jf. Bevilgningsreglementet § 11

### *C. Administrative fullmakter*

Departementet delegerer videre til virksomheten fullmakt til å opprette eller inndra faste stillinger forutsatt budsjettmessig dekning.

## 6. Administrative forhold

### 6.1. Regjeringens fellesføringer

#### Regjeringens inkluderingsdugnad

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

Forbrukertilsynet 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 lykket med å nå målene for dugnaden, jf. [rundskriv H-3/18](#). Det vises også til supplerende tildelingsbrev av 3. september 2018 om dette arbeidet.

Forbrukertilsynet 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 Forbrukertilsynet 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. Forbrukertilsynet skal ved tildeling av oppdrag og i oppfølging av inngåtte kontrakter sikre at deres leverandører følger lover og regler. Forbrukertilsynet 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.

### 6.2. 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 Forbrukertilsynet 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.

Forbrukertilsynet skal gjennomføre en øvelse i 2019. Scenario for øvelsen skal ta utgangspunkt i Forbrukertilsynets 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.

### **6.3. Informasjonssikkerhet**

Arbeidet med informasjonssikkerhet må ses i sammenheng med arbeidet med samfunnssikkerhet og beredskap og personvern. Forbrukertilsynet 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. Forbrukertilsynet 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.

### **6.4. Digitalisering**

Som en videreføring av arbeidet med oppfølgingen av Digitaliseringsrundskriv H-7/17 skal Forbrukertilsynet 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.

### **6.5. Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen**

I de tilfeller hvor Riksrevisjonen har tatt opp konkrete forhold, skal Forbrukertilsynet iverksette nødvendige tiltak slik at de forhold som påpekes blir rettet opp.

Departementet ber om å bli orientert om hvordan eventuelle merknader fra Riksrevisjonen er eller vil bli fulgt opp i etatsstyringsmøtene. Forbrukertilsynet skal oversende departementet kopi av svarbrev til Riksrevisjonen når korrespondansen går direkte mellom Riksrevisjonen og etaten.



## 7. Rapportering og resultatoppfølging

### 7.1. Virksomhets- og regnskapsrapportering

Departementet ber om følgende rapportering:

Rapportering	Telletidspunkt	Rapporteringsfrist
Årsrapport og regnskap for budsjettåret 2018	31. desember 2018	14. mars 2019
Første regnskapsrapportering 2019	1. mai 2019	1. juni 2019
Andre regnskapsrapportering 2019	1. september 2019	1. oktober 2019
Årsrapport og regnskap for budsjettåret 2019	31. desember 2019	14. mars 2020

Årsrapporten og regnskapet for budsjettåret 2018 skal synliggjøre resultatene som er oppnådd, effekten av gjennomførte tiltak og omtale virksomhetens virkemiddelbruk. Rapporteringen vil danne grunnlag for utarbeidelsen av resultatrapporteringen i Prop. 1 S (2019-2020). Årsrapport og regnskap for budsjettåret 2018 skal sendes departementet både på papir og elektronisk innen 14. mars 2019.

Tertialrapportene er i hovedsak avviksrapporter som skal orientere departementet om framdriften i forhold til gitte mål 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. Om nødvendig må Forbrukertilsynet på departementets forespørsel kunne gi rask dokumentasjon på regnskaps- og resultatutviklingen.

For øvrig vises til Instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukertilsynet, revidert per 1. januar 2018.

### 7.2. Øvrige rapporteringskrav

Tema	Oppdrag	Rapportering
Risikovurderinger	Redegjøre for risikovurderinger og presentasjon av risikoreduserende tiltak knyttet til mål- og resultatkrav i tildelingsbrevet.	Rapportering i forkant av, og tema i, første styringsdialogmøte i 2019.
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 redegjørelsesplikter	Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av likestillings- og diskrimineringsloven.	Årsrapport
Styringsparametere	Det skal rapporteres på styringsparameterne omtalt under pkt. 3	Årsrapport

## 8. Styringskalender

Aktivitet	Tidspunkt	Innhold
Første styringsdialogmøte	April 2019	Foreløpig agenda: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Årsrapport og regnskap 2018</li> <li>- Budsjett 2019</li> <li>- Risikovurderinger</li> <li>- Orientering om aktuelle saker</li> <li>- Eventuelt</li> </ul>
Andre styringsdialogmøte	Oktober 2019	Foreløpig agenda <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regnskap og budsjett 2019</li> <li>- Budsjett 2020</li> <li>- Orientering om aktuelle saker</li> <li>- Eventuelt</li> </ul>

BLD vil i egen brev komme tilbake med nærmere informasjon om dagsorden for møtene. Gjennom året kan det også bli avholdt møter om aktuelle tema.