



TILDELINGSBREV  
TIL  
SEKRETARIATET FOR MARKEDSRÅDET  
OG FORBRUKERKLAGEUTVALGET

2019

---

Signatur (e-sjef)

---

Signatur



Barne- og  
likestillingsdepartementet

# INNHold

<b>1. INNLEDNING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MÅL, STYRINGSPARAMETERE OG RESULTATKRAV FOR 2019 .....</b>	<b>3</b>
<b>3. BUDSJETTILDELING OG FULLMAKTER .....</b>	<b>5</b>
3.1. BEVILGNINGSVEDTAK OG TILDELING .....	5
3.2. FULLMAKTER .....	5
<b>4. ADMINISTRATIVE FORHOLD .....</b>	<b>6</b>
4.1. REGJERINGENS FELLESFØRINGER .....	6
4.2. SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP .....	7
4.3. INFORMASJONSSIKKERHET .....	7
4.4. DIGITALISERING .....	8
4.5. OPPFØLGING AV SAKER FRA RIKSREVISJONEN .....	8
<b>5. RAPPORTERING OG RESULTATOPPFØLGING .....</b>	<b>8</b>
5.1. VIRKSOMHETS- OG REGNSKAPSRAPPORTERING .....	8
5.2. RAPPORTERINGSFRISTER .....	9
5.3. ØVRIGE RAPPORTERINGSKRAV .....	9
<b>6. MØTER .....</b>	<b>9</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 tildelingsbrevet stiller departementet til disposisjon utgiftsbevilgninger til Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget for 2019. Videre redegjør departementet for mål, parametere og rapporteringskravene som gjelder for sekretariatet 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. Mål, styringsparametere 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

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal gjennom sin virksomhet og sammen med hhv. Forbrukerrådet og Forbrukertilsynet særlig medvirke til å realisere de to første av disse målene.

### *Mål 1: Et godt system for klagebehandling som er godt kjent for forbrukerne*

Den langsiktige trenden er at antall klagesaker til Forbrukerklageutvalget har økt. Siden antall saker er vanskelig å forutse, kan det være utfordrende å planlegge for at behandlingstiden ikke 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.

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal medvirke til at målet blir realisert. Sekretariatet skal arbeide for at saker knyttet til tvister om forbrukerkjøp, håndverkertjenester og angrerett som Forbrukerrådet ikke klarer å løse, behandles i Forbrukerklageutvalget på en god og hurtig måte.

Behandlingstiden for sakene til Forbrukerklageutvalget må være i tråd forbrukerklageloven § 6 femte ledd og direktiv om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (ATF-direktivet) artikkel 8 e (2013/11/EU).

Forbrukerklageutvalget ble våren 2018 notifisert til EU-kommisjonen, etter melding til BLD om at utvalget oppfyller kravet til behandlingstid. Forbrukerklageutvalget er

derfor nå en del av det europeiske klagebehandlingssystemet for forbrukersaker, og forpliktet til å motta og behandle grenseoverskridende saker via den europeiske nettbaserte klageportalen (NT-plattformen).

Følgende styringsparameter og resultatkrav er fastsatt for virksomheten:

Styringsparameter	Resultatkrav for 2019	Rapportering
S1. Behandlingstiden for sakene til Forbrukerklageutvalget	Under 90 dager	Tertial- og årsrapport

#### Rapporteringskrav:

RK1. Antall innkomne saker til Forbrukerklageutvalget	Tertial- og årsrapport
RK2. Antall saker forberedt til Forbrukerklageutvalget	Årsrapport
RK3. Antall saker avgjort av Forbrukerklageutvalget	Årsrapport
RK4. Antall prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget	Årsrapport
RK5. Rapportering iht. § 14 i forskrift til forbrukerklageloven	Årsrapport

I mangel på gode parametere for kvaliteten på saksbehandlingen, ber vi om at sekretariatet i tilknytning til rapporteringen også gjør en kortfattet kvalitativ vurdering. Denne kan ta utgangspunkt i graden av anvendelse og omtale av avgjørelsene, aksepten for avgjørelsene blant brukerne, eller andre relevante forhold.

#### ***Mål 2: Et effektivt tilsyn på prioriterte områder***

Sekretariatet skal medvirke til at målet blir realisert gjennom en effektiv behandling av klagesakene til Markedsrådet om overtredelse av markedsføringsloven, merkebestemmelsene i tobakkskadeloven og reklameforbudet i alkoholloven og tobakksakdeloven.

Gjennom endringer i markedsføringsloven ble Forbrukertilsynet fra 1. januar 2018 gitt utvidet myndighet til å gripe inn med vedtak og sanksjoner mot næringsdrivende som bryter markedsføringsloven og andre forbrukervernlover. Markedsrådet ble fra samme dato klageorgan for tilsynets vedtak. 1. januar 2018 trådte også ny forskrift om Markedsrådets og Forbrukertilsynets saksbehandling i kraft. Sekretariatet og Markedsrådet forutsettes å følge de nye reglene.

Følgende styringsparameter og resultatkrav er fastsatt for sekretariatets arbeid knyttet til målet:

Styringsparameter	Resultatkrav for 2019	Rapportering
S2. Gjennomsnittlig behandlingstid for sakene til Markedsrådet som gjelder markedsføring	Under tre og en halv måned.*	Årsrapport

#### Rapporteringskrav:

RK6. Antall innkomne saker til Markedsrådet.*	Årsrapport
RK7. Antall saker avgjort av Markedsrådet.	Årsrapport

\* Ikke medregnet klagenes Markedsrådet får på nedprioriterte saker fra Forbrukertilsynet.

### 3. Budsjetttildeling og fullmakter

#### 3.1. Bevilgningsvedtak og tildeling

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

#### Kapittel 867 Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2019
01	Driftsutgifter	14 122
<i>Sum kap. 867</i>		<i>14 122</i>

BLD stiller med dette ovennevnte bevilgning til disposisjon for sekretariatet, jf. § 7 i Reglement for økonomistyring i staten.

Som følge av at Markedsrådet fra 1. januar 2018 ble klageorgan for saker behandlet av Forbrukertilsynet, skal rådet som hovedregel dekke saksomkostingene for næringsdrivende som får medhold i klager på vedtak fattet av Forbrukertilsynet, jf. omtale i tildelingsbrevet for 2018. Som følge av dette er kap. 867, post 01 fra 2019 økt med 0,3 mill. kroner.

Som følge av regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform, er kap. 867, post 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.

#### 3.2. Fullmakter

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

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

- Fullmakt til nettobudsjettering ved utskifting av utstyr (post 01) jf. Bevilgningsreglementet § 3. Sekretariatet 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 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. Budsjetfullmakter som er delegert Finansdepartementet og som Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget 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 og R-110 pkt. 2.5.
- Overskridelse mot innsparing i løpet av de fem følgende budsjettår, jf. Bevilgningsreglementet § 11 og R-110 pkt. 2.6.
- Overskridelse av driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter, jf. Bevilgningsreglementet § 11 og R-110 pkt. 2.4.

*C. Administrative fullmakter*

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

Omgjøring av og lønnsendringer i besatte stillinger skal forhandles i henhold til Hovedtariffavtalene. Departementet er forhandlingssted.

## **4. Administrative forhold**

### **4.1. Regjeringens fellesføringer**

#### Regjeringens inkluderingsdugnad

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

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

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget 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 Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget 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. Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal ved tildeling av oppdrag og i oppfølging av inngåtte kontrakter sikre at deres leverandører følger lover og regler. Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget 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.

#### **4.2. 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 Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget 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.

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal gjennomføre en øvelse i 2019. Scenario for øvelsen skal ta utgangspunkt i Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalgets 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.

#### **4.3. Informasjonssikkerhet**

Arbeidet med informasjonssikkerhet må ses i sammenheng med arbeidet med samfunnssikkerhet og beredskap og personvern. Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget 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. Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget 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.

#### **4.4. Digitalisering**

Som en videreføring av arbeidet med oppfølgingen av Digitaliseringsrundskriv H-7/17 skal Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget 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.

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

I de tilfeller hvor Riksrevisjonen har tatt opp konkrete forhold, skal sekretariatet iverksette nødvendige tiltak slik at de påpekte forholdene blir rettet opp. Departementet ber om å bli orientert om hvordan eventuelle merknader fra Riksrevisjonen er eller vil bli fulgt opp i etatsstyringsmøtene. Sekretariatet skal oversende departementet kopi av svarbrev som er sendt direkte til Riksrevisjonen.

### **5. Rapportering og resultatoppfølging**

#### **5.1. Virksomhets- og regnskapsrapportering**

Årsrapport og regnskap for budsjettåret 2019 skal synliggjøre resultatene som er oppnådd, effekten av gjennomførte tiltak og omtale av sekretariatets 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 sekretariatet på departementets forespørsel kunne gi rask dokumentasjon på regnskaps- og resultatutviklingen.



For øvrig vises til Instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget, revidert per 30. juni 2014.

## 5.2. Rapporteringsfrister

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

## 5.3. Øvrige rapporteringskrav

Tema	Oppdrag	Rapportering
Risikovurderinger	Redegjøre for risikovurderinger og presentasjon av risikoreduserende 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 redegjørelsesplikter	Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av likestillings- og diskrimineringsloven.	Årsrapport

## 6. Møter

BLD vil i løpet av 2019 holde to styringsmøter med Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget. Møtet våren 2019 er fastsatt til onsdag 3. april kl. 12. Her vil årsrapport og regnskap for 2018 være hovedtema. Tidspunkt for møtet 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 lovarbeider og innholdet i tertialrapportene.