



TILDELINGSBREV TIL FORBRUKERTILSYNET

2020

Cathrin Sætre
ekspedisjonssjef e.f.

Erik Saglie
avdelingsdirektør



Barne- og
familiedepartementet

INNHOOLD

1. INNLEDNING	3
2. OVERORDNEDE UTFORDRINGER OG PRIORITERINGER.....	3
2.1. OMORGANISERINGEN AV FORBRUKERAPPARATET	3
2.2. FORBRUKERTILSYNETS TILSYNSARBEID.....	4
3. MÅL- OG STYRINGSPARAMETERE FOR 2020.....	4
4. GENERELLE FØRINGER FOR FORBRUKERTILSYNETS ARBEID.....	5
5. BUDSJETTAVDELING OG FULLMAKTER	6
5.1. BEVILGNINGSVEDTAK OG TILDELING	6
5.2. FULLMAKTER.....	6
6. ADMINISTRATIVE FORHOLD.....	7
6.1. DRIFTSSTØTTE FRA EUS FORBRUKERPROGRAM.....	7
6.2. REGJERINGENS FELLESFØRINGER.....	7
6.3. SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP	7
6.4. DIGITAL SIKKERHET	8
6.5. DIGITALISERING	8
6.6. OPPFØLGING AV SAKER FRA RIKSREVISJONEN	8
7. RAPPORTERING OG RESULTATOPPFØLGING	8
7.1. VIRKSOMHETS- OG REGNSKAPSRAPPORTERING.....	8
7.2. RAPPORTERINGSFRISTER.....	9
7.3. ØVRIGE RAPPORTERINGSKRAV	9
8. STYRINGSKALENDER	10

19. desember 2019

1. Innledning

Barne- og familiedepartementet viser til Stortingets behandling av Prop. 1 S (2019-2020), jf. Innst. 14 S (2019-2020). I dette tildelingsbrevet stiller departementet til disposisjon utgiftsbevilgninger til Forbrukertilsynet for 2020. Videre redegjør departementet for mål, prioriteringer, styringsparametere, rapporteringskrav og oppdrag som gjelder for Forbrukertilsynet i 2020.

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

2. Overordnede utfordringer og prioriteringer

2.1. Omorganiseringen av forbrukerapparatet

For å forbedre og effektivisere forbrukerapparatet bestemte regjeringen i 2018 at behandlingen av forbrukerklager i Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal samles i Forbrukertilsynet. Omorganiseringen er betinget av at Stortinget slutter seg til nødvendige lovendringer.

Den pågående omorganiseringen av forbrukerapparatet skal være ferdigstilt 1. januar 2021. Arbeidet med omorganiseringen vil påvirke alle de tre involverte virksomhetene, og et tett samarbeid mellom virksomhetene i interimorganisasjonen er avgjørende for å bidra til at omorganiseringen lykkes. Forbrukertilsynets direktør er oppnevnt som interimdirektør med det overordnede ansvaret for at omorganiseringen blir gjennomført som planlagt, og skal sikre nødvendig involvering av de berørte virksomhetene. En vellykket omorganisering forutsetter at de berørte virksomhetene bidrar til gode prosesser i interimorganisasjonens styringsgruppe, prosjektgruppe og arbeidsgruppe. Departementet legger opp til å videreføre den tette dialogen med virksomhetene også i 2020.

Arbeid med omstillingen er ressurskrevende og må prioriteres av alle virksomhetene i 2020. BFD ser at dette i en overgangsfase vil føre til reduksjon i tilsynsvirksomheten, klagesaksbehandlingen og det interessepolitiske arbeidet. Det må være et mål å gjennomføre forsvarlige prioriteringer og tilstrebe en god balanse mellom ressurser til omstilling og til virksomhetenes samfunnsoppdrag i 2020.

Det er viktig at tilsynet i 2020 prioriterer gjennomføring av omstillingen, selv om dette i en overgangsfase vil føre til redusert tilsynsvirksomhet. Dersom prioriteringen av omstillingene får betydning for oppgaver gitt som spesielle oppdrag, skal departementet orienteres.

Samlingen av klagesaksbehandlingen i Forbrukertilsynet, fordrer at Forbrukertilsynet gjennom 2020 holder tett og løpende kontakt med Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget. Dette gjelder både innenfor og utenfor interimorganisasjonen som er etablert for gjennomføringen av omorganiseringen.

BFD legger til grunn at de berørte virksomhetene samarbeider tett med interimsdirektøren som er oppnevnt for å lede gjennomføringen. Departementet viser til mandat for interimsdirektøren som ble meddelt virksomhetene ved supplerende tildelingsbrev av 2. mai 2019.

2.2. Forbrukertilsynets tilsynsarbeid

Norske forbrukere har et sterkt vern, men rettighetene og interessene deres settes stadig på prøve som følge av mer komplekse markeder, digitalisering, handel med personopplysninger og nye markedsføringsmetoder. Det er derfor avgjørende at Forbrukertilsynet gjennom omstillingsperioden opprettholder et best mulig tilsyn med at reglene i markedsføringsloven om rimelig handelspraksis og avtalevilkår som verner forbrukerne, blir overholdt.

I 2020 skal Forbrukertilsynet prioritere å føre tilsyn med markedsføring rettet mot barn og unge, som kan bidra til kroppspress. Så langt det lar seg gjennomføre, bør det også føres tilsyn på følgende områder:

- Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler, produkter og tjenester, slik som sosiale medier og blogger
- Finansielle tjenester med særlig fokus på markedsføring av kreditt
- Bruk av bærekraftpåstander i markedsføringen.

For spesielt å styrke arbeidet med tilsyn og veiledning på digitalområdet, ble bevilgningen til Forbrukertilsynet fra 2019 økt med 6 mill. kroner. Denne økningen er videreført i 2020.

3. Mål- og styringsparametere for 2020

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.

For 2020 gjelder følgende mål for forbrukerpolitikken, jf. Prop. 1 S (2019-2020):

- 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 Forbrukertilsynet særlig medvirke til at målet om effektivt tilsyn på prioriterte områder blir realisert.

Mål: Et effektivt tilsyn på prioriterte områder

Følgende styringsparametere er fastsatt for tilsynsmålet:

Styringsparametere 2020
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 i årsrapporten rapportere på alle styringsparameterne. Departementet ber om at Forbrukertilsynet i rapporteringen også gir en kvalitativ vurdering av resultatene, og kort redegjør for andre gjennomførte tiltak på de prioriterte områdene og effektene av disse.

4. Generelle føringer for Forbrukertilsynets arbeid

BFD ber Forbrukertilsynet om å opprettholde og videreutvikle samarbeidet med andre relevante tilsyn på utvalgte områder. I 2020 vil det være særlig relevant når det gjelder arbeidet med markedsføring som bidrar til et uønsket kroppspress hos barn og unge, og arbeidet med markedsføring i digitale produkter, tjenester og kanaler.

Forbrukertilsynet bør være synlig i norsk offentlighet for å fremme et sterkt forbrukervern, særlig på prioriterte områder. 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, og å bistå departementet med innspill til lovarbeid og budsjettarbeid i forbindelse med omorganiseringen. Departementet vil ved behov komme tilbake med bestillinger og oppdrag.

BFD forutsetter at Forbrukertilsynet vektlegger nødvendig EØS-arbeid, og herunder deler sine erfaringer og fremmer norske posisjoner i relevante internasjonale fora. Dette innebærer også at Forbrukertilsynet følger med på rettsutviklingen på sitt ansvarsområde og informerer departementet på egnet måte.

5. Budsjettavdeling og fullmakter

5.1. Bevilgningsvedtak og tildeling

Med utgangspunkt i Stortingets vedtak av 10. desember 2019, tildeles følgende midler for 2020:

Kapittel 868 Forbrukertilsynet

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2020
01	Driftsutgifter	34 078
Sum kap. 868		34 078

Kapittel 860 Forbrukerrådet

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2020
50	Basisbevilgning	3 000
Sum kap. 860		3 000

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

I 2020 tildeles Forbrukertilsynet 3 mill. kroner fra Forbrukerrådets bevilgning på post 860.50 for å dekke engangskostnader knyttet til den planlagte omorganiseringen av forbrukerapparatet, jf. Prop. 1 S (2019-2020) s. 115.

Som følge av regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform, er kap. 868. post 01 redusert med 0,5 prosent i forhold til saldert budsjett for 2019. Regjeringen forutsetter at alle statlige virksomheter gjennomfører årlige tiltak for å øke produktiviteten.

5.2. Fullmakter

A. Budsjettfullmakter som må delegeres hvert år, og som det dette delegeres

- Fullmakt til nettobudsjettering ved utskiftning 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 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 familiedepartementet 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 av driftsbevilgninger til investeringsformål mot innsparing i kommende budsjettår, jf. Bevilgningsreglementet § 11 og R-110 pkt. 2.6.
- Overskridelse av driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter, jf. Bevilgningsreglementet § 11.
- Omdisponere fra driftsbevilgninger til investeringsbevilgninger, jf. Bevilgningsreglementet § 11

C. Administrative fullmakter

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

6. Administrative forhold

6.1. Driftsstøtte fra EUs forbrukerprogram

Forbrukertilsynet skal etter planen overta som vertsorganisasjon for Forbruker Europa fra 1. januar 2021. Søknad om driftsstøtte fra EUs forbrukerprogram må utarbeides av Forbrukertilsynet og sendes tidlig i 2020. Forbrukerrådet er i tildelingsbrev bedt om å bistå Forbrukertilsynet med utarbeidelse av denne søknaden.

6.2. Regjeringens fellesføringer

Forbrukertilsynet skal arbeide for å utvikle rutiner og arbeidsformer for å nå målene for regjeringens inkluderingsdugnad. Forbrukertilsynet skal i årsrapporten redegjøre for hvordan rekrutteringsarbeidet har vært innrettet for å nå målet om 5 pst, vurdere eget arbeid opp mot målene og omtale utfordringer og vellykkede tiltak. Har Forbrukertilsynet hatt nyansettelser i faste eller midlertidige stillinger i 2020, skal en melde i årsrapporten antallet med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en, sammen med nyansettelser i faste og midlertidige stillinger totalt. Forbrukertilsynet skal rapportere i tråd med [Rundskriv H-6/19](#).

6.3. Samfunnsikkerhet og beredskap

Forbrukertilsynet skal ha virksomhetstilpassede oversikter over risiko- og sårbarhet (ROS) som oppdateres minimum annet hvert år. Forbrukertilsynet skal gjennomføre årlige beredskapsøvelser.

Rapporteringskrav: BFD ber Forbrukertilsynet i årsrapporten for 2020 opplyse om når ROS og krise- og beredskapsplanverk sist ble oppdatert. Dersom disse ble oppdatert i 2020 ber BFD om at de legges ved årsrapporten.

6.4. Digital sikkerhet

Det vises til [Nasjonal strategi for digital sikkerhet](#) fra 2019, og [Tiltaksoversikt](#) til denne. Forbrukertilsynet bør vektlegge de ti tiltakene for å øke virksomhetens egenevne til å beskytte seg mot og håndtere uønskede digitale hendelser.

Arbeidet med digital sikkerhet, herunder ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern, må ses i sammenheng med arbeidet med samfunnssikkerhet og beredskap. Forbrukertilsynet skal etterleve de til enhver tid gjeldene krav og føringer til digital sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern.

6.5. Digitalisering

Forbrukertilsynet skal etterleve de til enhver tid gjeldene krav og føringer til digitalisering i offentlig sektor. Det vises til Meld. St. 27 (2015-2016) – Digital agenda for Norge, Digitaliseringsstrategien for offentlig sektor (2019-2025) – Én digital offentlig sektor og det årlige Digitaliseringsrundskrivet.

Oppdrag: Det vises til BFDs *Oversikt over digitaliseringsprosjekter og -tiltak i sektor* som Forbrukertilsynet fikk tilsendt for eventuell oppdatering høsten 2019. Hvis Forbrukertilsynet i 2020 utvikler planer for eller iverksetter digitaliseringsprosjekter og -tiltak, ber departementet om at tilsynet oppdaterer oversikten og legger den ved andre regnskapsrapportering.

6.6. 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

Årsrapporten og regnskapet for budsjettåret 2020 skal synliggjøre resultatene som er oppnådd, effekten av gjennomførte tiltak og omtale virksomhetens virkemiddelbruk.

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. Sekretariatet for Markedsrådet

og Forbrukerklageutvalget er, jf. vedlagte kopi av tildelingsbrev, bedt om å lage et grunnlag for tilsynets rapportering for 2020.

I rapporteringen for begge virksomheter er det viktig at vesentlige avvik fra målene blir forklart på en utfyllende måte. Rapporteringen vil danne grunnlag for utarbeidelsen av resultatrapporteringen i Prop. 1 S (2021-2022).

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 Forbrukertilsynet på departementets forespørsel kunne gi rask dokumentasjon på regnskaps- og resultatutviklingen.

Årsrapport og regnskap for budsjettåret 2019 skal sendes departementet både på papir og elektronisk innen 15. mars 2021.

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

7.2. Rapporteringsfrister

Rapportering	Frist til BFD
Årsrapport og regnskap for 2019	14. mars 2020
Rapport per 1. tertial 2020	1. juni 2020
Rapport per 2. tertial 2020	1. oktober 2020
Årsrapport og regnskap for 2020	14. mars 2021

7.3. Øvrige rapporteringskrav

Tema	Oppdrag	Rapportering
Risikovurderinger	Redegjøre for risikovurderinger og presentasjon av risikoreducerende tiltak knyttet til mål- og resultatkrav i tildelingsbrevet.	Rapportering i forkant av, og tema i, første styringsmøte i 2020.
Personalforvaltning	1. Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av IA-avtalen. 2. Redegjøre i kap. 4 for hvordan rekrutteringsarbeidet har vært innrettet for å nå 5-prosentmålet og de øvrige målene for regjeringens inkluderingsdugnad. Samme sted skal virksomhetene vurdere arbeidet opp mot målene for	Årsrapport

	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. 3. Rapportere om andelen av nyansatte som har nedsatt funksjonsevne eller "hull" i CV-en. For å sikre personvernet til de nyansatte, skal det ikke rapporteres inn før virksomheten har gjennomført minst fem nyansettelser.	
Aktivitets- og redegjørelsesplikter	Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av likestillings- og diskrimineringsloven.	Årsrapport

8. Styringskalender

Aktivitet	Tidspunkt	Innhold
Første styringsdialogmøte	April 2020	Foreløpig agenda: <ul style="list-style-type: none"> - Årsrapport og regnskap 2019 - Budsjett 2020 - Risikovurderinger - Orientering om aktuelle saker - Eventuelt
Andre styringsdialogmøte	Oktober/november 2020	Foreløpig agenda: <ul style="list-style-type: none"> - Regnskap og budsjett 2020 - Budsjett 2021 - Orientering om aktuelle saker - Eventuelt

BFD vil i egne brev komme tilbake med nærmere informasjon om dagsorden for møtene. Gjennom året kan det ved behov også bli avholdt andre møter om aktuelle tema. Den tette dialogen fra 2019 om omorganiseringen av forbrukerapparatet, vil bli videreført.

Vedlegg: Tildelingsbrev til Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget