

TILDELINGSBREV
TIL
FORBRUKERTILSYNET

2021

Cathrin Sætre

Ekspedisjonssjef

Sissel Husebråten

Saksbehandler

Dokumentet er elektronisk godkjent og har derfor ikke håndskrevne signaturer



Barne- og
familiedepartementet

INNHold

1. INNLEDNING	3
2. OVERORDNEDE UTFORDRINGER OG PRIORITERINGER	3
2.1. OMORGANISERINGEN AV FORBRUKERAPPARATET	3
2.2. DIGITALISERING	3
3. MÅL- OG RESULTATKRAV FOR 2021	4
3.1. GENERELT.....	4
3.2. TILSYNSARBEIDET	5
3.3. MEKLINGSARBEIDET	6
3.4. SAKENE TIL FORBRUKERKLAGEUTVALGET.....	7
4. BUDSJETTILDELING OG FULLMAKTER	8
4.1. BEVILGNINGSVEDTAK OG TILDELING	8
5. ADMINISTRATIVE FORHOLD	9
5.1. REGJERINGENS FELLESFØRINGER.....	9
5.2. DIGITALISERING OG DIGITAL SIKKERHET.....	10
5.3. SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP	10
5.4. EFFEKTIVISERINGSFREMMEDE TILTAK.....	11
5.5. OPPFØLGING AV SAKER FRA RIKSREVISJONEN	11
6. RAPPORTERING OG RESULTATOPPFØLGING	11
6.1. VIRKSOMHETS- OG REGNSKAPSRAPPORTERING.....	11
6.2. RAPPORTERINGSFRISTER	11
6.3. RAPPORTERING PÅ SÆRSKILTE TEMA	12
7. ETATSTYRINGSMØTER OG STYRINGSKALENDER.....	13
7.1. ETATSTYRINGSMØTER	13
7.2. STYRINGSKALENDER 2021	13

1. Innledning

Barne- og familiedepartementet viser til Stortingets behandling av Prop. 1 S (2020-2021), jf. Innst. 14 S (2020-2021). I dette tildelingsbrevet stiller departementet til disposisjon utgiftsbevilgninger til Forbrukertilsynet for 2021. Videre redegjør departementet for mål, prioriteringer, styringsparametere, rapporteringskrav og oppdrag som gjelder for Forbrukertilsynet i 2021. I tillegg til føringer i det årlige tildelingsbrevet, gjelder føringer og krav gitt i virksomhets- og økonomiinstruksen til Forbrukertilsynet.

Eventuelle nye styringssignaler og budsjetttildelinger 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 få et mer effektivt forbrukerapparat, som på en bedre måte kan verne om forbrukerinteressene i en stadig mer kompleks og digital hverdag, bestemte regjeringen i 2018 at behandlingen av forbrukerklager i Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal samles i Forbrukertilsynet fra 1. januar 2021. I Meld. St. 25 (2018–2019) *Framtidas forbrukar – grøn, smart og digital* punkt 4.6, redegjøres det nærmere for bakgrunnen og målsetningen for omorganiseringen.

I 2021 er det et sentralt mål å etablere det nye Forbrukertilsynet som et tilsynsorgan med høy tillit og legitimitet både hos forbrukere, næringsliv og andre samfunnsaktører. Det er også viktig å etablere en god organisasjonskultur og felles identitet i den nye organisasjonen. Tilsynet må arbeide for å realisere målene for omorganisering av forbrukerapparatet. På sikt er det forventet at det å samle det helhetlige ansvaret for klagesaker, tilsynet med forbrukervernregler og kunnskapsoppbyggingen i samme organisasjon skal gi positive ringvirkninger i form av bedre samordning og et sterkere og mer effektivt forbrukervern. Arbeidet med å ta ut dette potensialet starter i 2021.

Samtidig har arbeidet med omorganiseringen av forbrukerapparatet vært ressurskrevende for virksomhetene. Det har også vært en økning i antall forbrukerklager den senere tiden. Dette har ført til en økning i restansene og saksbehandlingstiden ved mekling og behandling av klager til Forbrukerklageutvalget, som det vil ta tid å normalisere.

2.2. Digitalisering

Forbrukertilsynet skal etterleve de til enhver tid gjeldende krav og føringer til digitalisering i offentlig sektor. Digitaliseringsstrategien for offentlig sektor 2019-2025, *Én digital offentlig sektor*, vektlegger blant annet utvikling av sammenhengende digitale tjenester, på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer, som tar utgangspunkt i livshendelser.

Departementet legger til grunn at Forbrukertilsynet anvender sentrale verktøy i arbeidet med digitaliseringsprosjekter, som for eksempel Prosjektveiviseren og Utredningsinstruksen. Dette vektlegges i departementets vurdering av digitaliseringsprosjekter.

Under Covid-19-pandemien er det utviklet midlertidige digitale løsninger for å opprettholde tjenester. Forbrukertilsynet bes vurdere om det er digitale løsninger som kan videreføres også etter Covid-19-pandemien.

3. Mål- og resultatkrav for 2021

3.1. Generelt

For 2021 gjelder følgende mål for forbrukerpolitikken, jf. Prop. 1 S (2020-2021):

- 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 har Forbrukertilsynet hovedansvaret for at de to første målene blir realisert. Tilsynet skal også medvirke til realiseringen av den tredje målsetningen.

Hovedmålene for Forbrukertilsynet er med virkning fra 1. januar 2021 å

- bidra til at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg
- forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige kontrakter og andre former for urimelig handelspraksis rettet mot forbrukere
- mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende for å oppnå en minnelig løsning mellom partene
- forberede saker som bringes inn for Forbrukerklageutvalget og sikre at sakene kan behandles effektivt og med god kvalitet

Barne- og familiedepartementet (BFD) ber Forbrukertilsynet om å opprettholde og videreutvikle samarbeidet med andre relevante tilsyn på aktuelle områder. I 2021 vil det være særlig relevant når det gjelder arbeidet med markedsføring i digitale kanaler.

Forbrukertilsynet må være synlig i norsk offentlighet gjennom å fremme et sterkt forbrukervern, videreutvikle et helhetlig tvisteløsningstilbud og gjennom å løfte fram særlig prioriterte områder. Relevante virkemidler kan eksempelvis være kronikker, høringsuttalelser, rapporter, fagartikler, foredrag og informasjonsvirksomhet 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. Departementet vil ved behov komme tilbake med bestillinger og oppdrag. Reguleringsmyndigheten for energi (RME) har gitt Oslo Economics i oppdrag blant annet å undersøke utfordringene i forbrukermarkedet og om det er behov for nye tiltak eller reguleringer. RME vil i 2021 følge opp dette arbeidet blant annet gjennom å sette ned en arbeidsgruppe som skal vurdere ulike tiltak og eventuelt fremme forslag til regelverksendringer for å sikre et mer velfungerende og effektivt sluttbrukermarked. Forbrukertilsynet forventes å delta i denne arbeidsgruppen.

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

Forbrukertilsynet har en veiledningsplikt overfor forbrukere og næringsdrivende om alle deler av sin virksomhet. Samtidig har Forbrukerrådet fortsatt et særskilt ansvar for å informere forbrukerne om deres rettigheter og plikter. For å sikre mest mulig effektiv ressursbruk, må Forbrukertilsynet samarbeide tett med Forbrukerrådet og de ulike nemndssekretariatene for å finne en hensiktsmessig arbeidsfordeling, både for å unngå dobbeltarbeid og for å gjøre det

klart for forbrukerne hvor de skal henvende seg. I første dialogmøte i 2021 ønsker departementet en kort redegjørelse for eventuelle utfordringer rundt arbeidsfordelingen med forslag til eventuelle tiltak for å avhjelpe disse utfordringene.

I følge Meld. St. 25 (2018–2019) *Framtidas forbrukar – grønn, smart og digital*, vil regjeringen gi Forbrukertilsynet et særskilt ansvar for å ivareta kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet. Forbrukertilsynet skal i 2021 innhente informasjon om hvilke statistikkgrunnlag på forbrukerområdet som allerede eksisterer, både internt i Forbrukertilsynet, men også blant annet i Forbrukerrådet, Forbruksforskningsinstituttet SIFO og hos ulike tilsyn. På bakgrunn av denne informasjonen skal det utarbeides en analyse av dagens kunnskapsgrunnlag som legges til grunn for arbeidet med å etablere et rammeverk for kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet.

3.2. Tilsynsarbeidet

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 opprettholder et best mulig tilsyn med at reglene i markedsføringsloven om urimelig handelspraksis og avtalevilkår som verner forbrukerne, blir overholdt.

Forbrukertilsynet skal i løpet av 2021 opprette et samarbeidsforum for å styrke tilsynet på digitalområdet, etter modell av det europeiske "Digital Clearinghouse". Det vil være opp til Forbrukertilsynet å vurdere hensiktsmessig innretning på samarbeidsforumet, og hvilke tilsyn som bør inngå i dette. Vi viser for øvrig til omtale av samarbeidsforumet og utfordringene på digitalområdet i Meld. St. 25 (2018-2019) *Framtidas forbrukar – grønn, smart og digital*.

I 2021 skal Forbrukertilsynet prioritere å føre tilsyn med:

- markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler, produkter og tjenester, slik som sosiale medier og blogger
- markedsføring rettet mot barn og unge, som kan bidra til kroppspress
- markedsføring av finansielle tjenester med særlig fokus på markedsføring av forbrukslån
- bruk av bærekraftpåstander i markedsføringen

Forbrukertilsynet skal med grunnlag i egne vurderinger og tilgjengelige ressurser, også føre tilsyn på andre områder.

Følgende rapporteringskrav er fastsatt for tilsynsarbeidet:

Rapporteringskrav 2021 (årsrapport)
RK1 Antall saker tatt opp med næringsdrivende på prioriterte områder, jf. listen over
RK2. Antall saker tatt opp med næringsdrivende totalt
RK3 Antall bransjeforhandlinger og utarbeidelse av veiledninger på prioriterte områder
RK4. Antall bransjeforhandlinger og utarbeidelse av veiledninger totalt
RK5 Antall vedtak om tvangsmulkt og overtredelsesgebyr på prioriterte områder
RK6. Antall vedtak om tvangsmulkt og overtredelsesgebyr totalt

Forbrukertilsynet skal i årsrapporten rapportere og vurdere status, aktiviteter og resultater for tilsynsarbeidet på hele sitt ansvarsområde. Departementet ber om at Forbrukertilsynet i rapporteringen gir en kvalitativ vurdering av resultatene, og kort redegjør for andre gjennomførte tiltak på de prioriterte områdene og effektene av disse. De gjennomførte tiltakene med effekter skal i årsrapporten oppsummeres ved bruk av kulepunkter.

3.3. Meklingsarbeidet

Gjennomsnittlig tvistesum i meklingsaker er mellom 30 000 og 40 000 kroner. Det er uhensiktsmessig og ressurskrevende å bruke domstolsapparatet for å løse slike saker. Derfor er det utviklet et system som skal sikre forbrukerne tilgang til god og effektiv løsning av klagesaker utenfor domstolene.

Skal systemet for behandling av forbrukerklager tjene formålet og bli brukt, må det fungere godt og være kjent. Følgende mål er derfor fastsatt for arbeidet med klagesaksbehandling:

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

Forbrukertilsynets arbeid med mekling og tvisteløsning skal medvirke til å realisere dette målet.

Fra 1. januar 2021 skal Forbrukertilsynet tilby mekling mellom forbrukere og næringsdrivende i de fleste typene forbrukersaker hvor det ikke finnes en notifisert klagenemnd. Meklingstilbudet skal baseres på lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklage_loven) som trådte i kraft 1. januar 2021.

Fra 1. januar 2021 er Forbrukertilsynet vertsorganisasjon for Forbruker Europa. Forbruker Europa bistår forbrukere med klager over landegrensene i EU/EØS-området og er en del av det europeiske nettverket av forbrukerkontorer. I tillegg er Forbruker Europa nasjonalt kontaktpunkt for den felleseuropeiske klageportalen for netthandel over landegrensene i EU/EØS-området.

Andelen løste saker, behandlingstider og undersøkelser om brukertilfredshet er parametere for hvor godt systemet for klagesaksbehandling er. I tillegg kan antallet henvendelser, innkomne saker, behandlede saker og brukerundersøkelser si noe om hvor godt kjent systemet er.

Følgende styringsparametere er fastsatt for meklingsarbeidet:

Styringsparametere	Resultatkrav for 2021
S1. Andel klagesaker som er avsluttet i Forbrukertilsynet	R1. 65 %
S2. Tilfredshet med saksbehandlingen til Forbrukertilsynet	R2. Bedre score enn 3,5 på en skala fra 1-5 på tilfredshetsundersøkelse.
S3. Saksbehandlingstid	R3. Meklingen skal være avsluttet innen 90 dager. I særlige komplekse saker kan fristen forlenges. Se forbrukerklage_loven § 12.

Følgende øvrige rapporteringskrav er fastsatt for meklingsarbeidet:

RK7. Antall mottatte klagesaker til Forbrukertilsynet	Tertial- og årsrapport
RK8. Antall klagesaker behandlet i Forbrukertilsynet (innenfor og utenfor området for FU).	Tertial- og årsrapport
RK9. Andel som i undersøkelser svarer at de har kjennskap til systemet for løsning av klagesaker utenfor rettssystemet	Årsrapport
RK10 Rapportering iht. § 8 i forskrift til forbrukerklage_loven.	Årsrapport

3.4. Sakene til Forbrukerklageutvalget

Med virkning fra 1. januar 2021 skal Forbrukertilsynet arbeide for at tvister om forbrukerkjøp, håndverkertjenester og angrerett som ikke løses ved mekling/ordinær klagesaksbehandling, kan behandles i Forbrukerklageutvalget på en god og hurtig måte.

Behandlingstiden for sakene til Forbrukerklageutvalget er et viktig styringsparameter for 2021. Omstillingen har medført en betydelig restanse av ubehandlede saker som medfører at saksbehandlingstiden på nåværende tidspunkt er for høy. Det må derfor være et mål i 2021 å redusere saksbehandlingstiden. Prosjektet Leveranse i Balanse vil sammen med generelt arbeid med gevinstrealisering antas å gi effekt i siste halvdel av 2021 og 2022.

Følgende styringsparametere er fastsatt for saker til Forbrukerklageutvalget:

Styringsparametere	Resultatkrav for 2021	Rapportering
S4. Saksbehandlingstid	R4. Kortere gjennomsnittlig saksbehandlingstid enn i 2020	Tertial- og årsrapport

Følgende rapporteringskrav er fastsatt for saker til Forbrukerklageutvalget:

RK11. Behandlingstiden for sakene til Forbrukerklageutvalget	Tertial og årsrapport
RK12. Antall innkomne saker til Forbrukerklageutvalget	Tertial- og årsrapport
RK13. Antall saker forberedt til Forbrukerklageutvalget	Tertial- og årsrapport
RK14. Antall saker avgjort av Forbrukerklageutvalget	Tertial- og årsrapport
RK15. Antall prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget	Tertialrapport og årsrapport

RK16. Rapportering iht. § 8 i forskrift til forbrukerklageloven	Årsrapport
---	------------

I mangel på gode parametere for kvaliteten på saksbehandlingen, ber vi om at tilsynet i tilknytning til rapporteringen gjør en kort kvalitativ vurdering. Denne kan ta utgangspunkt i graden av anvendelse og omtale av avgjørelsene, aksepten for avgjørelsene blant brukerne, eller andre relevante forhold. Viser ellers til punkt S 2 styringsparameter om brukerundersøkelser som også bør omfatte saker til behandling i Forbrukerklageutvalget.

4. Budsjettildeling og fullmakter

4.1. Bevilgningsvedtak og tildeling

Med utgangspunkt i Stortingets vedtak av 17. desember 2020, tildeles følgende midler for 2021:

Kapittel 868 Forbrukertilsynet

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2021
01	Driftsutgifter	104 493
Sum kap. 868		104 493

Kapittel 3868 Forbrukertilsynet

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2021
02	Tilskot	2 500
Sum kap. 3868		2 500

Kapittel 860 Forbrukerrådet

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2021
50	Basisbevilgning	4 000
Sum kap. 860		4 000

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

I 2021 tildeles Forbrukertilsynet 4 mill. kroner fra Forbrukerrådets bevilgning på kapitel 860, post 50 for å dekke engangskostnader knyttet til omorganiseringen av forbrukerapparatet, jf. Prop. 1 S. (2020-2021) s. 136.

Som følge av regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform, er bevilgningene til virksomhetene på forbrukerområdet redusert med 0,6 prosent i forhold til saldert budsjett for 2020. Regjeringen forutsetter at alle statlige virksomheter gjennomfører årlige tiltak for å øke produktiviteten.

4.2. Fullmakter

A. Budsjettfullmakter som må delegeres hvert år, og som med 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

5. Administrative forhold

5.1. Regjeringens fellesføringer

5.1.1. Inkluderingsdugnaden

Forbrukertilsynet skal arbeide for å utvikle rutiner og arbeidsformer for å nå målene for regjeringens inkluderingsdugnad. Virksomheten 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 virksomheten hatt nyansettelser i faste eller midlertidige stillinger i 2021, skal antallet med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en, samt nyansettelser i faste og midlertidige stillinger totalt, rapporteres i årsrapporten. Virksomheten skal rapportere i tråd med veiledning på DFØs [Arbeidsgiverportal](#). Se også [KMDs rundskriv om fellesføringene](#) for 2020.

Departementet viser til Forbrukertilsynets handlingsplan for oppfølging av inkluderingsdugnaden ut stortingsperioden og BFDs samlede plan for hele BFDs område. Det bes om at det rapporteres særskilt på oppfølgingen av denne i første tertialrapport og årsrapporten for 2021. Det kan også bli aktuelt med rapportering på andre tidspunkter.

5.1.2. FNs bærekraftsmål

Bærekraftsmålene gjelder alle land og alle deler av samfunnet, jf. [Bærekraftsmålene - regjeringen.no](https://www.regjeringen.no). Departementene følger opp bærekraftsmålene som ledd i sin løpende virksomhet. For å lykkes med å nå målene er det viktig at også underliggende virksomheter utnytter sitt handlingsrom til å nå bærekraftsmålene på best mulig måte. Bærekraftsmålene er flersektorielle, og det kan derfor være nødvendig å samarbeide med andre virksomheter for å lykkes best mulig. I årsrapporten for 2021 bes Forbrukertilsynet å redegjøre for hvordan aktivitetene i virksomheten har bidratt til at Norge skal nå bærekraftsmålene. Omtalen skal beskrive hvilke bærekraftsmål virksomhetens arbeid har bidratt til og eventuelle utfordringer som virksomhetene har i det videre arbeidet med bærekraftsmålene.

5.1.3. Bemanning i virksomhetene

I Granavoldenplattformen er et av målene at antall ansatte i sentralforvaltningen skal være lavere i 2021 enn i 2017. På denne bakgrunn, ber BFD Forbrukertilsynet om ikke å øke antall ansatte i 2021 utover den fremforhandlede bemanningsplanen. Det kan gjøres unntak for særskilt begrunnede økninger ifm covid-19 eller nye tiltak med tilhørende bevilgningsøknings i statsbudsjettet for 2021. Bemanningsøkninger skal også som hovedregel ikke være varige.

5.2. Digitalisering og digital sikkerhet

5.2.1. Digital sikkerhet

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 gjeldende krav og føringer til digital sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern. Det vises til NSMs nye versjon av grunnprinsipper for IKT-sikkerhet, Nasjonal strategi for digital sikkerhet og tiltaksoversikt til denne. Justis- og beredskapsdepartementet planlegger å gjennomføre en kartlegging av oppfølging av strategien våren 2021.

Under Covid-19-pandemien praktiseres hjemmekontor for mange ansatte. Forbrukertilsynet må vurdere ev. sikkerhetsutfordringer som følge av dette, og bevisstgjøre ansatte om slike.

5.2.2. Digitalisering

Oppdrag: Det vises til oppdatering av BFDs Oversikt over digitaliseringsprosjekter og -tiltak i sektor høsten 2020. BFD ber om at informasjonen i oversikten som gjelder Forbrukertilsynet oppdateres og oversendes som vedlegg til andre tertialrapport.

5.3. Samfunnssikkerhet og beredskap

1. Forbrukertilsynet skal ha virksomhetstilpassede oversikter over risiko- og sårbarhet (ROS) som oppdateres minimum annet hvert år. Forbrukertilsynet skal også ha oppdaterte krise- og beredskapsplaner og gjennomføre årlig beredskapsøvelse.
2. Forbrukertilsynet skal i lys av covid-19-pandemien revidere sin risiko- og sårbarhetsoversikt. Ny risiko- og sårbarhetsoversikt skal legges som vedlegg til andre tertialrapport 2021.
3. Det skal utarbeides evalueringsrapport for Forbrukertilsynets håndtering av covid-19-pandemien. BFD kommer tilbake med frist for å ferdigstille evalueringen.

5.4. Effektiviseringsfremmende tiltak

Forbrukertilsynet skal arbeide systematisk med å utnytte tildelte ressurser mer effektivt. Sentrale virkemidler i dette arbeidet er digitalisering og annen bruk av teknologi, omorganisering, prosessendringer og samarbeid på tvers av sektorer. Det vises for øvrig til departementets føringer vedrørende hensiktsmessig og effektiv drift i instruks for økonomi- og virksomhetsstyring i virksomheten.

5.5. 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.

6. Rapportering og resultatoppfølging

6.1. Virksomhets- og regnskapsrapportering

Årsrapporten og regnskapet for budsjettåret 2021 skal synliggjøre resultatene som er oppnådd, effekten av gjennomførte tiltak og omtale virksomhetens virkemiddelbruk. Det er viktig at utfordringer og vesentlige avvik blir forklart på en utfyllende måte. Forbrukertilsynet må også kommentere og vurdere underveiseffektene av omorganiseringen. Rapporteringen vil danne grunnlag for utarbeidelsen av resultatrapporteringen i Prop. 1 S (2022-2023).

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 2021 skal sendes departementet innen 15. mars 2022. For øvrig vises til Instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukertilsynet.

6.2. Rapporteringsfrister

Rapportering	Telletidspunkt	Frist til BFD
Årsrapport og regnskap for 2020	31. desember 2020	15. mars 2021
Rapport per 1. tertial 2021	1. mai 2021	1. juni 2021
Rapport per 2. tertial 2021	1. september 2021	1. oktober 2021
Årsrapport og regnskap for 2021	31. desember 2021	15. mars 2022

6.3. Rapportering på særskilte tema

Tema	Oppdrag	Rapportering
Personalforvaltning	Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av IA-avtalen.	Årsrapport
Inkluderingsdugnaden	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportere i tråd med veiledning på DFØs Arbeidsgiverportal og KMDs rundskriv om fellesføringene for 2020. • Departementet viser til virksomhetens handlingsplan for oppfølging av inkluderingsdugnaden ut stortingsperioden og BFDs samlede plan for hele BFDs område. Det bes om at det rapporteres særskilt på oppfølgingen av denne. 	Årsrapport Første tertialrapport og årsrapport
Effektiviseringsarbeid	Redegjøre for iverksatte og planlagte effektiviseringstiltak, også i et flerårig perspektiv.	Årsrapport
Digitalisering	Oppdatere informasjon i BFDs oversikt over digitaliseringsprosjekter og -tiltak som gjelder virksomheten.	Vedlegg til 2. tertialrapport
Aktivitets- og redegjøringsplikter	Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av likestillings- og diskrimineringsloven.	Årsrapport
Samfunnssikkerhet og beredskap	<ul style="list-style-type: none"> • Ny risiko- og sårbarhetsoversikt • Evalueringsrapport for virksomhetens håndtering av covid-19-pandemien 	Vedlegg til 2. tertialrapport Frist kommer
FNs bærekraftsmål	Redegjøre for hvordan aktivitetene i virksomheten også har bidratt til at Norge skal nå bærekraftsmålene. Omtalen skal beskrive hvilke bærekraftsmål virksomhetens arbeid har bidratt til og eventuelle utfordringer som virksomhetene har i det videre arbeidet med bærekraftsmålene.	Årsrapport

7. Etatstyringsmøter og styringskalender

7.1. Etatstyringsmøter

Aktivitet	Tidspunkt	Innhold
Første styringsdialogmøte	Mars/april 2021	Foreløpig agenda: <ul style="list-style-type: none"> - Årsrapport og regnskap 2020 - Budsjett 2021 - Risikovurderinger - Orientering om aktuelle saker - Eventuelt
Andre styringsdialogmøte	Oktober/november 2021	Foreløpig agenda: <ul style="list-style-type: none"> - Regnskap og budsjett 2021 - Budsjett 2022 - Orientering om aktuelle saker - Eventuelt

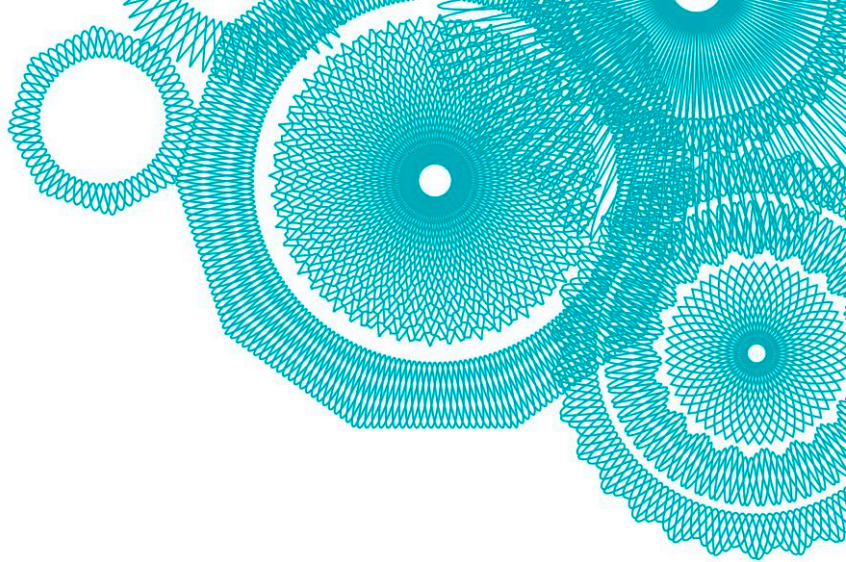
BFD vil i egne brev komme tilbake med nærmere informasjon om dagsorden for møtene. Ettersom Forbrukertilsynet i det vesentlige vil fremstå som en ny virksomhet, vil departementet invitere til kontaktmøter mellom BFD og Forbrukertilsynet. Kontaktmøtene er ikke styringsmøter, og eventuelle saker fra kontaktmøtene må derfor følges opp i ordinær styringsdialog. Gjennom året kan det ved behov også bli avholdt andre møter om aktuelle tema.

7.2. Styringskalender 2021

Måned	Dato	Aktivitet
Februar		Eventuelle innspill til revidert nasjonalbudsjett 2021. Dersom det på årsbasis forventes overforbruk eller underforbruk på budsjettposter der Forbrukertilsynet har forvaltningsansvar, skal departementet varsles.
		Avslutning statsregnskapet for 2020 (jf. eget brev) Bekreftelser av årsregnskapet og evt. omposteringer. Forklaringer til statsregnskapet
Mars	14. mars	Årsrapport og regnskap for 2020
Mars/april		Etatsstyringsmøte vår
Mai		Innspill til tekstmøte i Prop. 1 S for, jf. bestilling i eget brev.
Juni	1. juni	Rapport per 1. tertial 2021
September		Eventuelle innspill til nysalderingen for statsbudsjettet 2021. Gjelder nødvendige og uforutsette endringer på regelstyrte poster og mindrebehov på rammestyrte poster.

Oktober	1. oktober	Rapport per 2. tertial 2021
		Innspill til satsingsforslag for 2023 etter dialog med departementet.
		Framleggelse av Prop. 1 S (2021-2022) med foreløpig budsjettramme for 2022.
		Dialog om tildelingsbrevet for 2022 innledes.
Oktober / November		Etatsstyringsmøte høst
Desember		Utsending av tildelingsbrev for 2022
		Innspill til underfordeling på 01-poster med prosentvis fordeling på underpost 1 Lønn og godtgjørelser og underpost 2 Varer og tjenester.

Kopi: Riksrevisjonen



Instruks
for økonomi- og virksomhetsstyringen i

Forbrukertilsynet

Fastsatt av departementsråden
med virkning fra og med 01.03.2021



Barne- og
familiedepartementet

INNHold

1	Innledning.....	3
2	Departementets overordnede ansvar	3
3	Forbrukertilsynets myndighet og ansvar.....	3
4	Styringsdialogen.....	4
5	Krav til Forbrukertilsynets interne styring og øvrige bestemmelser.....	6

1 Innledning

Instruksen er fastsatt av Barne- og familiedepartementet (BFD), jf. § 3 andre ledd i Reglement for økonomistyring i staten.

Formålet med instruksen er å beskrive myndighets- og ansvarsfordelingen mellom departementet og Forbrukertilsynet, styringsdialogen og krav til interne styringsprosesser i Forbrukertilsynet. Gjennom dette skal instruksen bidra til god måloppnåelse og effektiv bruk av statens ressurser og god kvalitet i den styrings- og planleggingsinformasjon som utgjør grunnlaget for beslutninger på ulike nivå.

Økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukertilsynet skal følge Reglement for økonomistyring i staten (heretter kalt reglementet), Bestemmelser om økonomistyring i staten (heretter kalt bestemmelsene) og rundskriv på økonomiområdet, med de tilføyelser og presiseringer som fremgår av bestemmelsene i denne instruks og Forbrukertilsynets interne instruks. Det vises for øvrig til de årlige tildelingsbrevene til Forbrukertilsynet.

2 Departementets overordnede ansvar

Statsråden i BFD er ansvarlig overfor Stortinget for virksomheten Forbrukertilsynet. Departementets overordnede ansvar følger av reglementet § 7. Dette innebærer blant annet å stille bevilgningene til disposisjon, formidle mål, resultatkrav og rapporteringskrav og delegere myndighet og fullmakter til Forbrukertilsynet gjennom tildelingsbrev.

BFD har det administrative ansvaret for Forbrukertilsynet. BFD har også ansvaret for å gjennomføre styringsdialogen med Forbrukertilsynet.

Departementet skal holde tilsynet i nødvendig grad orientert om budsjettprosessen og kan be Forbrukertilsynet om innspill i statsbudsjettprosessen.

3 Forbrukertilsynets myndighet og ansvar

3.1 Formål og oppgaver

Forbrukertilsynet er et faglig uavhengig forvaltningsorgan, administrativt underlagt BFD. Forbrukertilsynet skal arbeide for å gjøre markedene enklere og tryggere for forbrukerne. Kongen og departement kan ikke styre Forbrukertilsynets utøving av myndighet i enkeltsaker eller generelle lovtolkning.

Forbrukertilsynet har fire hovedoppgaver:

- Føre tilsyn med forbrukervernregler
- Mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende
- Forberede saker for Forbrukerklageutvalget

- Ivareta kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet.

Markedsføringsloven, og forskrifter til denne loven, regulerer Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet. Når det gjelder tilsynsvirksomheten, skal Forbrukertilsynet forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige kontraktsvilkår og andre former for urimelig handelspraksis rettet mot forbrukere. Dette gjøres gjennom dialog og forhandlinger med de næringsdrivende, ved effektiv bruk av tilgjengelige sanksjoner, og gjennom veiledning og god informasjonsvirksomhet. Ved sin virksomhet bidrar Forbrukertilsynet også til at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg.

Når det gjelder meklingsarbeidet, skal Forbrukertilsynet mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende for å oppnå en minnelig løsning mellom partene. Saker der partene ikke blir enige, kan bringes inn til Forbrukerklageutvalget. Dette innebærer at tilsynet organiserer arbeidet i utvalget og forbereder sakene slik at disse kan behandles effektivt og med god kvalitet av utvalget. Forbrukerklageloven, og forskrifter til loven, regulerer denne delen av Forbrukertilsynets arbeid.

Forbrukertilsynet har et særskilt ansvar for å ivareta kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet.

Forbrukertilsynet skal vektlegge nødvendig internasjonalt arbeid og EØS-arbeid, og herunder dele sine erfaringer, delta i tilsynsaksjoner og fremme norske posisjoner i relevante fora.

3.2 Virksomhetsledelse

Forbrukertilsynet ledes av en direktør. Direktøren skal påse at organisasjonen drives på en hensiktsmessig og effektiv måte i henhold til virksomhetens formål og oppgaver slik de fremkommer i aktuelt lovverk og innenfor de budsjettrammer som er gitt fra departementet.

Direktøren åremålsbeskikkes av Kongen for en periode på seks år, med mulighet til gjenoppnevning én gang.

Direktøren har ansvar for at tildelt bevilgning disponeres i samsvar med Bevilgningsreglementet og forutsetningene i stortingsvedtaket, herunder ansvar for å føre kontroll med at bevilgningen ikke overskrides. BFD forutsetter at særskilte forhold som gjør det krevende å holde fastsatt budsjett, tas opp med departementet så snart som mulig, sammen med forslag til tiltak som gjør at rammen likevel kan holdes.

Direktøren har, innenfor rammene som stilles til disposisjon i tildelingsbrev, andre vedtak og gjeldende regelverk, myndighet til å iverksette nødvendige tiltak innenfor sitt ansvarsområde.

Direktøren er ansvarlig for at virksomheten har etablert forsvarlig intern kontroll, jf. reglementet §14.

4 Styringsdialogen

Styringsdialogen består i tillegg til denne instruksjonen av tildelingsbrev, etatsstyringsmøter og rapportering. Styringsdialogen skal ta utgangspunkt i status for arbeidet i virksomheten og vektlegge vesentlige utfordringer, resultater, risiko for avvik og eventuelt risikoreducerende tiltak.

4.1 Tildelingsbrev

Tildelingsbrevet formidler overordnede mål, styringsparametere, resultatkrav, oppdrag og krav til rapportering, i tillegg til tildelt bevilgning og administrative og økonomiske fullmakter. Tildelingsbrevet skal utarbeides i nært samarbeid med Forbrukertilsynet.

4.2 Etatsstyringsmøtene

BFD vil i god tid før etatsstyringsmøtene sende innkalling med dagsorden som Forbrukertilsynet gis anledning til å komme med innspill til. Det skrives referat fra møtene, som sendes Forbrukertilsynet til uttalelse. Direktøren har ansvaret for å videreformidle innholdet og oppfølgingssaker fra etatsstyringsmøtene til virksomheten for øvrig. Utover de ordinære etatsstyringsmøtene kan det ved behov bli innkalt til særmeetter etter initiativ av departementet eller Forbrukertilsynet.

4.3 Rapportering

Rapportering til departementet skal utarbeides i overensstemmelse med de krav som stilles i tildelingsbrevet og eventuelle supplerende tildelingsbrev.

4.3.1 Årsrapport

Årsrapporten skal gi et dekkende bilde av virksomhetens arbeid, utfordringer og resultater. Den skal gi en vurdering og analyse av måloppnåelse og utformes i henhold til kravene i Økonomiregelverket. Årsrapporten er tema i vårens etatsstyringsmøte. Ved behov, eller etter sentrale pålegg, vil departementet be om annen rapportering i årsrapporten.

4.3.2 Tertialrapport

Tertialrapportene skal i hovedsak omtale vesentlige avvik, varsle hvis det er risiko for avvik og informere om igangsatte og foreslåtte korrektive tiltak. Forbrukertilsynet skal, uavhengig av andre rapporteringsfrister, varsle BFD raskt dersom det er risiko for eller faktisk skjer vesentlige avvik. Forbrukertilsynet skal også foreslå tiltak for å lukke avvikene.

BFD kan be om utfyllende og ekstraordinær rapportering og informasjon gjennom året.

4.3.3 Regnskapsrapport

Forbrukertilsynet skal bokføre i henhold til standard kontoplan for statlige virksomheter og presentere virksomhetsregnskapet i henhold kontantprinsippet og de retningslinjer departementet fastsetter. Forbrukertilsynet skal sende inn årsregnskap og delårsregnskap med det innhold og i samsvar med de krav til oppstilling og presentasjon og innen de frister som departementet fastsetter. Forhold som er tatt opp av Riksrevisjonen skal følges opp så snart det er mulig. Departementet skal holdes orientert om vesentlige forhold.

I delårsregnskap skal det rapporteres 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. I tillegg vil status regnskap og økonomi være tema i styringsdialogmøtene. Nærmere informasjon om rapporteringsfrister og krav til rapportering formidles i tildelingsbrevet.

5 Krav til Forbrukertilsynets interne styring og øvrige bestemmelser

5.1 Planlegging og risikostyring

Forbrukertilsynet skal hvert år utarbeide en årsplan/virksomhetsplan. Planen skal utdype og konkretisere hvordan virksomheten skal realisere de mål som settes og hvilke styringsparametere som skal benyttes. Planleggingen skal gjøres med både ettårig og flerårig perspektiv tilpasset virksomhetens egenart. Forbrukertilsynet skal påse at det i forbindelse med planleggingen foretas vurderinger av risiko.

Forbrukertilsynet skal rapportere til departementet om de viktigste risikoer for ikke å nå målene i virksomheten sin, og dette vil være tema i styringsdialogen.

5.2 Intern økonomiinstruks

Forbrukertilsynet må, jf. reglementet § 3 tredje ledd, innenfor de rammer som er trukket opp av departementet, påse at det foreligger en oppdatert intern økonomiinstruks for virksomheten med regler om delegering av myndighet og presisering av hvordan de enkelte funksjoner i økonomistyringen skal utføres, og om ansvarsforhold.

5.3 Samfunnssikkerhet og beredskap

BFD har som hovedmål for sikkerhets- og beredskapsarbeidet å forebygge uønskede hendelser og minimere konsekvensene dersom slike hendelser skulle oppstå. Som en del av dette forventer departementet at Forbrukertilsynet har virksomhetstilpassede oversikter over risiko- og sårbarhet (ROS) som oppdateres minimum annet hvert år. Forbrukertilsynet skal også ha oppdaterte krise- og beredskapsplaner og gjennomføre årlige beredskapsøvelser.

5.4 Digitalisering

Forbrukertilsynet skal etterleve krav og føringer til digitalisering i offentlig sektor, herunder bruke informasjons- og kommunikasjonsteknologi til å utvikle sammenhengende og brukerrettede digitale tjenester av høy kvalitet. Forbrukertilsynet skal samarbeide med relevante aktører i utvikling av tjenestene.

5.5 Digital sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern

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

Det er særlig viktig å videreutvikle tjenestene i tråd med økte forventninger knyttet til digital sikkerhet.

Forbrukertilsynet skal ha et styringssystem for informasjonssikkerhet som oppfyller kravene i eForvaltningsforskriften. Det skal gjennomføres risikovurdering av alle nye IKT-systemer i tråd med anbefalingene for styringssystem for informasjonssikkerhet i eForvaltningsforskriften.

5.6 Helse miljø og sikkerhet (HMS)

Forbrukertilsynet skal legge til rette for at medarbeiderne har en trygg og sikker arbeidsplass og skal jobbe aktivt for å forebygge sykefravær. Forbrukertilsynet skal videre påse at det finnes tiltak for å forebygge, håndtere og følge opp hendelser i Forbrukertilsynet og ha gode rutiner for å rapportere om hendelser med vold og trusler.

5.7 Aktivitets- og redegjørelsesplikten

I rollen som myndighetsutøver og tjenesteyter skal Forbrukertilsynet integrere hensynet til likestilling i all sin virksomhet. Forbrukertilsynet skal skaffe kunnskap om likestillings situasjonen på eget forvaltningsområde og for alle diskrimineringsgrunnlagene. Kunnskapen skal brukes til egen virksomhetsstyring, i forbindelse med myndighetsutøvelse og for bedring av kvalitet i tjenester.

Forbrukertilsynet har en konkretisert aktivitetsplikt etter likestillings- og diskrimineringsloven. Som arbeidsgiver skal Forbrukertilsynet fremme likestilling og hindre diskriminering i egen virksomhet.