



TILDELINGSBREV
TIL
SEKRETARIATET FOR MARKEDSRÅDET
OG FORBRUKERKLAGEUTVALGET

2020

Cathrin Sætre
ekspedisjonssjef e.f.

Erik Saglie
avdelingsdirektør



Barne- og
familiedepartementet

INNHold

1. INNLEDNING	3
2. OVERORDNEDE UTFORDRINGER OG PRIORITERINGER	3
3. MÅL- OG RESULTATKRAV FOR 2020	3
4. BUDSJETTILDELING OG FULLMAKTER	5
4.1. BEVILGNINGSVEDTAK OG TILDELING	5
4.2. FULLMAKTER	6
5. ADMINISTRATIVE FORHOLD	6
5.1. REGJERINGENS FELLESFØRINGER	6
5.2. DIGITAL SIKKERHET	6
5.3. DIGITALISERING	7
5.4. OPPFØLGING AV SAKER FRA RIKSREVISJONEN	7
6. RAPPORTERING OG RESULTATOPPFØLGING	7
6.1. VIRKSOMHETS- OG REGNSKAPSRAPPORTERING	7
6.2. RAPPORTERINGSFRISTER	8
6.3. ØVRIGE RAPPORTERINGSKRAV	8
7. STYRINGSKALENDER	9

19. desember 2019

1. Innledning

Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) viser til Stortingets behandling av Prop. 1 S (2019–2020) for BFD, jf. Innst. 14 S (2019–2020). I tildelingsbrevet stiller departementet til disposisjon utgiftsbevilgninger til Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget for 2020. Videre redegjør departementet for mål, parametere og rapporteringskravene som gjelder for sekretariatet i 2020.

2. Overordnede utfordringer og prioriteringer

For å forbedre og effektivisere forbrukerapparatet bestemte regjeringen i 2018 at behandlingen av forbrukerklager i Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal samles under Forbrukertilsynet. Som følge av omorganiseringen, er det også bestemt at ansvaret for forberedelsen av sakene til Markedsrådet skal overføres til Klagenemdssekretariatet i Bergen. 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 om å gjennomføre forsvarlige prioriteringer og tilstrebe en god balanse mellom ressurser til omstilling og til virksomhetenes samfunnsoppdrag i 2020.

3. Mål- og resultatkrav for 2020

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

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

En sentral oppgave i 2020 er å samarbeide tett med Forbrukerrådet og Forbrukertilsynet, slik at overføringen av klagesaksbehandlingsoppgaver til det utvidede tilsynet kan foregå på best mulig måte. Kompetanseoverføring er avgjørende for at Forbrukertilsynet skal kunne ivareta sine oppgaver fra 2021 og framover. Det er også viktig at sekretariatet bidrar aktivt til å videreutvikle nye rutiner når Forbrukertilsynet både skal mekle mellom partene og forberede saker for Forbrukerklageutvalget.

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

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

Sekretariatet skal arbeide for at behandlingstiden for sakene til Forbrukerklageutvalget er i tråd med forbrukerklageloven § 6 femte ledd og direktiv om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (ATF-direktivet) artikkel 8 e (2013/11/EU). Forbrukerklageutvalget er som del av det europeiske klagebehandlingssystemet for forbrukersaker forpliktet til å motta og behandle grenseoverskridende saker via den europeiske nettbaserte klageportalen (NT-plattformen).

Sekretariatet må i 2020 samarbeid tett med Forbrukerrådet om klagesaksbehandlingen for å sikre en høyest mulig løsningsprosent i Forbrukerrådet og en kortest mulig behandlingstid, medregnet tiden det tar å behandle sakene i Forbrukerklageutvalget. Det vises i denne forbindelse til departementets brev til Forbrukerrådet av 27. september 2019, der det slås fast at det ikke er formelle hindre for at Forbrukerrådet kan bistå i forberedelsen av sakene til Forbrukerklageutvalget.

Behandlingstiden for sakene til Forbrukerklageutvalget er et viktig styringsparameter for 2020. Det vises i denne sammenheng til krav i forbrukerklageloven § 6 femte ledd, jf over.

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 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.

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 tobakkskadeloven.

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

Styringsparameter	Resultatkrav for 2020	Rapportering
S2. Gjennomsnittlig behandlingstid for sakene til Markedsrådet som gjelder markedsføring	R2. Under tre og en halv måned.*	Tertial- og årsrapport

Rapporteringskrav:

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

* Ikke medregnet klagen Markedsrådet får på nedprioriterte saker fra Forbrukertilsynet.

Som omtalt, er det besluttet at sekretariatsoppgavene for sakene som går til Markedsrådet skal overføres til Klagenemdssekretariatet i Bergen.

4. Budsjettildeling og fullmakter

4.1. Bevilgningsvedtak og tildeling

Stortinget har 10. desember 2019 vedtatt følgende bevilgning for 2020:

Kapittel 867 Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2020
01	Driftsutgifter	14 361
<i>Sum kap. 867</i>		14 361

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

Med midler fra bevilgingen skal Markedsrådet som hovedregel dekke saksomkostningene for næringsdrivende som får medhold i klager på vedtak fattet av Forbrukertilsynet, jf. omtale i tildelingsbrevet for 2018.

Som følge av regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform, er kap. 867, post 01 redusert med 0,5 pst. i forhold til saldert budsjett 2019. 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.

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

- Fullmakt til nettobudsjettering ved utskifting av utstyr (post 01) jf. Bevilgningsreglementet § 3 og R-110 pkt. 2.2. Sekretariatet gis fullmakt til å forvalte denne bestemmelsen i tråd med dagens regler.

B. *Budsjettfullmakter som er delegert Finansdepartementet og som Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget 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 og R-110 pkt. 2.5.
- 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 og R-110 pkt. 2.4.

5. Administrative forhold

5.1. Regjeringens fellesføringer

I årsrapporten skal det redegjøres for hvordan sekretariatets rekrutteringsarbeid har vært innrettet for å medvirke til målene for regjeringens rekrutteringsdugnad. Eget arbeid for å nå målene, eventuelle utfordringer og vellykkede tiltak skal omtales. Har Sekretariatet hatt nyansettelser i faste eller midlertidige stillinger i 2020, skal antallet med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en meldes inn, sammen med antallet nyansettelser i faste og midlertidige stillinger totalt. Rapporteringen skal være i tråd med [Rundskriv H-6/19](#).

5.2. Digital sikkerhet

Det vises til [Nasjonal strategi for digital sikkerhet](#) fra 2019, og [Tiltaksoversikt](#) til denne. Sekretariatet 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. Sekretariatet skal etterleve de til enhver tid gjeldende krav og føringer til digital sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern.

5.3. Digitalisering

Sekretariatet skal etterleve de til enhver tid gjeldende 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 Digitaliseringsrundskrivnet.

5.4. 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.

6. Rapportering og resultatoppfølging

6.1. Virksomhets- og regnskapsrapportering

Årsrapporten og regnskapet for budsjettåret 2020 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 (2021-2022).

Oppdrag: På bakgrunn av at hoveddelen av oppgavene til Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget fra 1. januar 2021 overføres til Forbrukertilsynet, framgår det av tildelingsbrevet til Forbrukertilsynet at tilsynet skal utarbeide årsrapport og regnskap for 2020 som inkluderer sekretariatets virksomhet. Departementet legger til grunn at sekretariatet innen 31. desember 2020 lager innspill som kan danne grunnlag for tilsynets rapportering om sekretariatets virksomhet.

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.

Årsrapport og regnskap for budsjettåret 2019 skal sendes departementet både på papir og elektronisk innen 13. mars 2020.

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

6.2. Rapporteringsfrister

Rapportering	Telletidspunkt	Frist til BLD
Årsrapport og regnskap for 2019	31. desember 2019	13. mars 2020
Rapport per 1. tertial 2020	1. mai 2020	2. juni 2020
Rapport per 2. tertial 2020	1. september 2020	1. oktober 2020
Årsrapport og regnskap for 2020*	31. desember 2020	14. mars 2021

* Utarbeides av Forbrukertilsynet, på grunnlag av innspill fra Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget som skal oversendes tilsynet innen 31. desember 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 styringsdialog-møte.)
Personalforvaltning	<ol style="list-style-type: none"> Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av IA-avtalen. 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 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. 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. 	Årsrapport

Aktivitets- og redegjørelsesplikter	Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av likestillings- og diskrimineringsloven.	Årsrapport
-------------------------------------	--	------------

7. Styringskalender

Aktivitet	Tidspunkt	Innhold
Første styringsdialogmøte	Mars/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.