

Dato 21.01.2013

TILDELINGSBREV  
TIL  
FORBRUKERRÅDET 2013

*Bodhild Fisknes*  
Bodhild Fisknes (e.f.)

*Helge Agneberg*  
Helge Agneberg

## **INNHOLDSFORTEGNELSE**

1. Innledning .....	2
2. Budsjettildeling .....	2
3. Overordnede utfordringer .....	2
4. Mål og styringsparametre .....	3
5. Fullmakter .....	7
6. Administrative forhold .....	7
6.1 Regnskapsføring .....	7
6.2 Sikkerhet og beredskap .....	7
6.3 Inkluderende arbeidsliv .....	8
6.4 Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser .....	8
6.5 Universell utforming .....	8
6.6 Varslingsrutiner .....	8
7. Rapportering og resultatoppfølging .....	9
7.1 Regnskapsrapportering for 2013 og årsrapport .....	9
8. Dialogmøter i 2013 .....	10
Vedlegg 1 Fullmakter .....	11

## 1. Innledning

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet redegjør i tildelingsbrevet for bevilgningene som Forbrukerrådet disponerer i 2013. Tildelingsbrevet er basert på Prop. 1 S (2012-2013) for Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

I tildelingsbrevet utdyper og konkretiserer departementet tildelingskriteriene og rapporteringskravene for 2013.

## 2. Budsjettildeling

I henhold til Stortingets vedtak av 13. desember 2012 er det vedtatt følgende bevilgning for 2013:

### Kapittel 860 Forbrukerrådet

( i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2013
50	Basisbevilgning	105 653
51	Markedsportaler	12 244
<b>Sum kap. 860</b>		<b>117 897</b>

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet stiller bevilgningen til disposisjon for Forbrukerrådet, jf. § 7 i Reglement for økonomistyring i staten. Bevilgningen vil bli overført til Forbrukerrådets bankkonto nr. 7694 05 10682 i fire rater. Første utbetaling i januar utgjør 29 474 250 kroner. Deretter foretas utbetalinger per 1. april, 1. juli og 1. oktober.

Forbrukerrådet må ta høyde for at bevilgningen skal dekke utgifter ved sentrale og lokale lønnsforhandlinger, samt utgifter som følge av sentralt justeringsoppgjør. Forbrukerrådet må derfor avsette midler til lokale forhandlinger, jf. pkt. 2.3.3. i Hovedtariffavtalen.

## 3. Overordnede utfordringer

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet har fastsatt følgende hovedmål for forbrukerpolitikken i 2013, jf. Prop. 1 S (2012-2013):

- En sterk stilling for forbrukerne.
- Et etisk og miljøforsvarlig forbruk.

For disse hovedmålene gjelder følgende delmål:

- Gode rammevilkår og rettigheter for forbrukerne.
- God og effektiv saksbehandling av tvister på forbrukerområdet.
- Informerte og opplyste forbrukere.
- Godt kunnskapsgrunnlag for forbrukerpolitikken.
- Bevissthet og informasjon om etiske og miljømessige konsekvenser av forbruksvalg.

Forbrukerrådet skal medvirke til å realisere disse hovedmålene gjennom å arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling.

Forbrukerrådets visjon er å gi forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg.

#### **4. Mål og styringsparametre**

Forbrukerrådets hovedoppgaver er, jf. vedtektenes § 2, å ivareta forbrukernes interesser ved blant annet å

- påvirke myndigheter, organisasjoner og næringsdrivende
- dyktiggjøre forbrukerne gjennom informasjon, råd og veiledning
- gi bistand til forbrukerne

Forbrukerrådet skal bidra til å sette forbrukerspørsmål på dagsorden i samfunnsdebatten. Forbrukerrådet er en del av det forbrukerpolitiske virkemiddelapparatet, og vi legger derfor til grunn at Forbrukerrådet arbeider aktivt for å styrke samarbeidet med de øvrige forbrukerinstitusjonene.

Forbrukerrådet vil for øvrig definere og utforme egne mål og prioriteringer.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet legger til grunn følgende prioriteringer for virksomheten i 2013:

##### **Forbrukerservice**

I servicearbeidet skal Forbrukerrådet gi hjelp til selvhjelp for flest mulig forbrukere. Forbrukerrådet skal kommunisere med forbrukerne gjennom Forbrukerrådet.no, Finansportalen, telefon, e-post og kontakt på regionkontorene.

Forbrukerrådet er en viktig aktør i gjennomføringen av klagenemndsordningen i Norge. Forbrukerrådet er ansvarlig for, med nødvendig juridisk kompetanse, å vareta forbrukerinteressene i klagenemndene.

Forbrukerrådet har ansvar for å forberede alle saker som skal fremmes for Forbrukertvistutvalget (FTU), jf. forbrukertvistloven. En viktig del av dette arbeidet er mekling mellom partene. Det skal arbeides for at det for så mange saker som mulig raskt oppnås en minnelig løsning.

For å effektivisere og forbedre behandlingen av tvistesaker for FTU, skal Forbrukerrådet videreføre arbeidet med å styrke samhandlingen med sekretariatet til FTU om saksforberedelsen.

Det er en sentral oppgave for Forbrukerrådet å informere om forbrukernes rettigheter og plikter. Slik informasjon kan formidles i kontakt med den enkelte forbruker, overfor næringsdrivende og gjennom media.

Norges kontor i ECC-nettverket, Forbruker Europa, skal sikre behandling av forbrukerklager og -informasjon ved kjøp over landegrensene innenfor EU/EØS-området.

I årsrapporten skal Forbrukerrådet rapportere særskilt på følgende styringsparametre:

- Antall henvendelser fra forbrukere på forbrukertelefonen (03737), e-post, brev og besøk på regionkontorene.
- Andel brukere som oppgir tilfredshet med forbrukertelefonen og e-posttjenesten.
- Antall klagesaker behandlet i Forbrukerservice.
- Antall og andel av sakene løst i Forbrukerservice.
- Behandlingstiden for klagesakene i Forbrukerservice.

Følgende resultatkrav gjelder for 2013:

- Andel brukere som uttrykker tilfredshet med hhv. forbrukertelefonen og e-posttjenesten skal minst ligge på samme nivå som gjennomsnittet for de tre foregående år.
- Tre av fire klagesaker finner sin løsning i Forbrukerrådet.
- Behandlingstiden for klagesakene til Forbrukerservice skal være lavere enn i 2012.

### **Forbrukerpolitikk**

Forbrukerrådets politiske virksomhet er tuftet på visjonen om å sikre norske forbrukere makt og mulighet til å gjøre gode valg. For å sikre forbrukere en klar og tydelig representasjon i offentligheten, skal Forbrukerrådet arbeide opp mot viktige beslutningstakere innen media, forskning, næringslov, bransjeorganisasjoner, tilsyn, politiske miljøer og andre interesseorganisasjoner. Forbrukerrådet arbeider også gjennom internasjonale organisasjoner som BEUC og retter påvirkningsarbeidet mot politiske beslutningstakere i Europa.

Gjennom styrerepresentasjon i klagenemnder skal forbrukerne sikres et godt og effektivt utenrettslig tvisteløsningssystem. Forbrukerrådet skal arbeide for god nemndsdekning og at nemndene avspeiler forbrukernes behov.

Forbrukerrådet skal bidra til å sikre forbrukerinteresser i standardiseringsarbeid, blant annet gjennom styrerepresentasjon i ANEC og Fagrådet for forbrukersaker.

I årsrapporten skal Forbrukerrådet rapportere særskilt på følgende styringsparametre:

- Antall oppslag i media.
- Antall publikasjoner på forbrukerpolitisk blogg per måned.
- Antall gjennomførte fagkonferanser innenfor valgte områder.
- Antall standardiseringsprosjekter med forbrukerrepresentasjon.

Følgende resultatkrav gjelder for 2013:

- På forbrukerpolitisk blogg skal det hver måned minst være 12 nye publikasjoner.
- I forbindelse med markeringen av Forbrukerrådets 60-årsjubileum skal det gjennomføres minst tre fagkonferanser og debatter innenfor prioriterte politikkområder.
- Forbrukerrådet skal delta i fire standardiseringsløp (ANEC/SN/CEN/ISO/COPOLCO) på prioriterte politikkområder.

### **Markedsportaler**

Den politiske plattformen for regjeringen (Soria Moria II) inneholder et mål om å videreutvikle nøytrale informasjonskanaler for pris og kvalitet, for eksempel gjennom flere pris- og markedsportaler. Departementet forutsetter at Forbrukerrådet også i 2013 vil medvirke til å realisere dette målet.

Markedsportaler skal fremme forbruker- og konkurransepolitiske mål. Pris- og kvalitetsbevisste forbrukere vil bidra til økt konkurranse, riktige priser og effektivitet i økonomien. God og nøytral informasjon gjennom offentlige portaler vil gjøre det vanskeligere for tilbyderne å utnytte manglende kunnskaper hos forbrukerne. Dette igjen vil kunne bidra til å skjerpe konkurransen i de ulike markedene.

Offentlige markedsportaler bør bidra til at den enkelte forbruker får fullstendig og oppdatert informasjon om alle alternative valg som er tilgjengelige i markedet. Med fullstendig og oppdatert informasjon menes både at egenskapene ved alle produkter og tjenester gjøres synlig, slik at forbrukeren forholder seg til et mest mulig gjennomsliktig marked, og at informasjonen forbrukeren mottar er korrekt og gyldig i kjøpsøyeblikket. Målet er at markedsportaler skal gi forbrukerne innsikt i valgmulighetene før kjøpsbeslutningen tas, slik at de kan høste størst mulige fordeler i markedet.

I henhold til særskilt oppdragsbrev fra departementet skal Forbrukerrådet utrede og lage beslutningsgrunnlag for en mulig informasjonsløsning for forbrukere i dagligvaremarkedet.

I årsrapporten skal Forbrukerrådet rapportere særskilt på følgende styringsparametre:

- Antall besøk på Forbrukerrådet.no.
- Andel som har kjennskap til Forbrukerrådet.no.
- Gjennomsnittlig antall besøkende per uke på Finansportalen.
- Andelen brukere av Finansportalen som har en annen utgangsside enn portalens forside.
- Andel som har kjennskap til Finansportalen.
- Antall besøk på Hvakostertannlegen.no.
- Andel tannhelsepersonell registrert på Hvakostertannlegen.no med oppdatert informasjon om priser og behandlinger.

Følgende resultatkrav gjelder for 2013:

- Forbrukerrådet.no skal ha ca. 30 000 unike brukere i uken.
- Kjennskapen til Forbrukerrådet.no skal øke.
- Gjennomsnittlig antall besøkende på Finansportalen skal minst være 11 000 per uke.
- 70 prosent av de som besøker Finansportalen skal ha en annen utgangsside enn portalens forside.
- Mer enn 55 prosent skal ha kjennskap til Finansportalen.
- Etter første halvår skal 70 prosent av tannhelsepersonellet som er registrert i SSBs adresseregister være registrert på Hvakostertannlegen.no med oppdatert informasjon om priser og behandlinger.

### **Kommunikasjon**

Informasjon er et av de mest sentrale virkemidlene i forbrukerpolitikken. At forbrukerne har god og tilstrekkelig kunnskap om vare- og tjenestetilbudet og kunnskap om rettigheter og plikter, er en forutsetning for at konkurransen i markedet skal virke tilfredsstillende. Informasjon fremmer forbrukermakt og gjør det mulig for forbrukerne å ta velinformerte og bevisste valg.

Forbrukerrådet skal i 2013 gi relevant forbrukerinformasjon gjennom nettstedene forbrukerradet.no, finansportalen.no, Hvakostertannlegen.no og forbrukereuropa.no, Forbrukertelefonen 03737, e-post, klagenemnder, skriftlig kontakt, besøk på regionkontorene og et bredt medienærvær. Informasjonsvirksomheten skal støtte opp om norske forbrukeres oppfatning av seg selv som informerte, trygge og godt beskyttet.

Forbrukerrådet bør legge vekt på å tilrettelegge informasjon til forbrukere med spesielle behov, som personer med dårlige norskkunnskaper.

I årsrapporten skal Forbrukerrådet rapportere særskilt på følgende styringsparametre:

- Antall oppslag i media.
- Antall gjennomførte kampanjer for å opplyse forbrukere om rettigheter og gjøre det enklere for forbrukere å ta gode valg.

Følgende resultatkrav gjelder for 2013:

- Antall oppslag i media skal overstige 9 000.
- Det skal gjennomføres minst åtte kampanjer for å opplyse forbrukere om rettigheter og gjøre det enklere for forbrukere å ta gode valg.

Departementet legger til grunn at målene, prioriteringene og styringsparametrene som presenteres i tildelingsbrevet ikke er uttømmende for Forbrukerrådets aktiviteter i 2013.

## 5. Fullmakter

I henhold til Stortingsvedtak av 26. juni 2002, jf. Innst. S. nr. 255 (2001-2002) er Forbrukerrådet gitt følgende fullmakter:

- Unntak fra bruttoprinsippet i statlig virksomhet (unntak fra § 3 fjerde ledd i Bevilgningsreglementet), det vil si at Forbrukerrådet selv disponerer sine inntekter.
- Adgang til å overføre resultatet av årets drift til påfølgende budsjettermin. Forbrukerrådet disponerer eventuelt positivt årsresultat og har selv ansvaret for å dekke eventuelt negativt årsresultat.
- Adgang til selv å opprette og inndra de stillinger som Forbrukerrådet finner nødvendig for å løse sine oppgaver, og under hensyn til antall tilsatte og organisering, tilpasse dette til de rammevilkår departementet fastsetter.

Forbrukerrådet er på gitte betingelser også gitt fullmakt til å inngå leieavtaler og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret, jf. vedlegg 1, pkt. A.

Vi viser også til Finansdepartementets rundskriv R-106 *Økonomiregelverkets rekkevidde overfor statlige virksomheter som har fått unntak fra bruttobudsjetteringsprinsippet* av 16. november 2012.

## 6. Administrative forhold

### 6.1 Regnskapsføring

Forbrukerrådet har tatt i bruk standard kontoplan og skal føre regnskapet etter periodiseringsprinsippet i tillegg til kontantregnskapet. Forbrukerrådet skal i regnskapsføringen benytte de statlige regnskapsstandardene (SRS).

### 6.2 Sikkerhet og beredskap

Regjeringen har besluttet at alle virksomheter i statsforvaltningen i løpet av 2013 skal vurdere egen sikkerhet og beredskap.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet 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 Forbrukerrådet har utarbeidet nødvendige beredskapsplaner og hvert år gjennomfører beredskapsøvelser. Øvelsene skal evalueres og følges opp, slik at de kan gi forbedringer i beredskapen. Omfanget av øvelser må vurderes opp mot ressursbruken.

Departementet er opptatt av at arbeidet med sikkerhet og beredskap har god lederforankring i virksomheten, samt at det arbeides for å ha god sikkerhetskultur i virksomheten. Departementet ber derfor om en redegjørelse innen 15. mars 2013 om

- hvordan lederforankring gjennomføres i arbeidet med sikkerhet og beredskap
- kompetanse og organisering av sikkerhets- og beredskapsarbeidet, og
- risiko- og sårbarhetsutfordringer for virksomheten.



Departementet ber om at Forbrukerrådet i årsrapporten for 2013 redegjør for det konkrete arbeidet på sikkerhets- og beredskapsområdet i løpet av året, herunder beredskapsøvelser som er gjennomført. Rapporten skal følge disposisjonen under: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/tema/samfunnssikkerhet-og-beredskap/sub/mal-sikkerhetstilstand.html?id=710299>.

### ***6.3 Inkluderende arbeidsliv***

Avtalen om inkluderende arbeidsliv (IA- avtalen) forutsetter at deltakende virksomheter skal forebygge og redusere sykefravær, styrke jobbnærvær og hindre utstøting og frafall fra arbeidslivet. Virksomhetene skal sette aktivitets- og resultatmål for å redusere sykefraværet, øke sysselsetting av personer med nedsatt funksjonsevne, og stimulere til at yrkesaktivitet etter fylte 50 år forlenges med seks måneder.

I årsrapporten skal Forbrukerrådet beskrive sine aktivitets- og resultatmål knyttet til inkluderende arbeidsliv, ivaretagelse av seniorperspektivet og den øvrige personalforvaltningen, samt redegjøre for resultatoppnåelsen og aktivitetene som støtter opp under denne.

### ***6.4 Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser***

Regjeringen har som mål at offentlige virksomheter skal gå foran og være ansvarlige innkjøpere som etterspør miljøvennlige varer og varer som er tilvirket etter høye etiske og sosiale standarder.

Forbrukerrådet oppfordres til, så langt regelverket tillater, å prioritere innkjøp av miljøvennlige varer som er tilvirket etter høye etiske og sosiale standarder. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) kan gi nærmere informasjon om hvordan dette kan gjøres. Se også nettsiden [anskaffelser.no](http://anskaffelser.no).

Vi ber om at Forbrukerrådet i årsrapporten omtaler hvorvidt det er stilt sosiale krav i de anskaffelser som er gjennomført.

### ***6.5 Universell utforming***

BLDs virksomheter skal utarbeide handlingsplaner/strategier for universell utforming av sin virksomhet. Planene/strategiene skal omfatte virksomhetens arbeidsgiveransvar, publikumsrettede virksomhet og forvaltningsoppgaver.

### ***6.6 Varslingsrutiner***

Forbrukerrådet har i flere år hatt skriftlige varslingsrutiner for kritikkverdige forhold, jf. arbeidsmiljøloven § 3-6 og departementets brev av 24. september 2010. Departementet legger til grunn at disse rutinene til enhver tid er kjent for alle ansatte.

## 7. Rapportering og resultatoppfølging

### 7.1 Regnskapsrapportering for 2013 og årsrapport

Forbrukerrådet har ansvar for at basisbevilgningen blir brukt formålstjenlig og i samsvar med Bevilgningsreglementet og forutsetningene i stortingsvedtaket, herunder føre kontroll med at bevilgningen ikke overskrides. Særskilte forhold som reduserer muligheten til å holde fastsatt budsjett tas opp med departementet så snart som mulig. Som virkemiddel i egen økonomistyring må Forbrukerrådet rutinemessig utarbeide økonomirapporter.

Forbrukerrådet skal for hver måned i 2013 rapportere til det sentrale statsregnskapet om likviditetsbevegelsen på oppgjørskontoen i Norges Bank på den måte og innen de frister som er fastsatt i rundskriv R-10/2012 fra Finansdepartementet. Kopi av månedsrapporten sendes Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

Departementet vil, i likhet med tidligere år, innhente opplysninger om regnskapsutviklingen i løpet av året.

Vi ber om at det i 2013 utarbeides regnskapsrapporter til departementet med merknader til budsjettutviklingen per:

- 30. juni med rapporteringsfrist 27. september.
- 30. september med rapporteringsfrist 1. november.

Det skal rapporteres slik at både forbruk per dato og planlagt forbruk for resten av året framkommer på en detaljert, ryddig og oversiktlig måte. Om nødvendig må Forbrukerrådet på departementets forespørsel kunne gi rask dokumentasjon på regnskaps- og resultatutviklingen.

I henhold til pkt. 1.5.1 i *Bestemmelser om økonomistyring i staten* skal Forbrukerrådet utarbeide årsrapport og regnskap til departementet. Årsrapporten skal sendes departementet både på papir og elektronisk innen 1. mars 2014.

Årsrapporten skal inneholde følgende punkter:

- Regnskapstall som er i samsvar med rapportering til det sentrale statsregnskapet.
- Forklaringer på eventuelle avvik i regnskapstallene i forhold til den gitte bevilgningen, jf. tildelingsbrevet.
- Rapportering av resultater i henhold til styringsparametrene under pkt. 4.
- Rapportering om områdene som framgår av pkt. 6.
- Rapportering på områdene som framgår av pkt. 4.10 i Hovedinstruks om økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukerrådet.

Det er viktig at årsakene til vesentlige avvik fra målene blir forklart på en utfyllende måte. Rapporteringen skal danne grunnlag for resultatrapporteringen i Prop. 1 S (2014-2015). Årsrapporten blir tatt opp på dialogmøtet våren 2014.

## **8. Dialogmøter i 2013**

Departementet vil i løpet av 2013 holde styringsdialogmøter med Forbrukerrådet. Vi vil i egne brev komme tilbake med nærmere informasjon om tidspunkt og program for disse. Neste dialogmøte er fastsatt til onsdag 10. april 2013 kl. 11.30 – 14.00 i Forbrukerrådets lokaler i Fred Olsen gate 1, jf. referat fra dialogmøte 31. oktober 2012.

I tillegg kan gjennom året være aktuelt å holde egne møter om aktuelle tema.

Vedlegg: 1

## Vedlegg 1 Fullmakter

De overordnede prinsippene for virksomhetsstyring framgår av *Overordnede retningslinjer for styringsdialog med tilknyttede virksomheter på BLDs område*, fastsatt 8. desember 2010. Vi viser også til *Hovedinstruks om økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukerrådet*.

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

- Fullmakt til å inngå leieavtaler og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret

Med hjemmel i kongelig resolusjon av 2. desember 2005 gis departementene fullmakt til å samtykke i at det inngås leieavtaler og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret på følgende vilkår:

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.

Forbrukerrådet gis på ovennevnte betingelser fullmakt for 2013 til å inngå leieavtaler og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret.

### B. Administrative fullmakter

- Oppretting, inndragning og omgjøring av stillinger.

Departementet har delegert videre til virksomhetene fullmakt til å opprette eller inndra stillinger.

Det er en forutsetning at det finnes budsjettmessig dekning for eventuelle merutgifter ved slike stillingsendringer. Endringen må således skje innenfor gitte budsjetttrammer og ikke føre til press for økte bevilgninger i senere budsjetterminer. Oppgave over slike endringer sendes departementet en gang i året – per 31. desember.

Omgjøring av og lønnsendringer i besatte stillinger skal forhandles i henhold til Hovedtariffavtalen. I likhet med endring av ledige stillinger, forutsetter også omgjøring av besatte stillinger budsjettmessig dekning. Forbrukerrådet er eget forhandlingssted.

Med utgangspunkt i bemanningen som er rapportert i budsjettproposisjonen for 2013 er departementet av den oppfatning at bemanningen i grove trekk kan opprettholdes i samme omfang som tidligere innenfor den vedtatte bevilgning.