



TILDELINGSBREV  
TIL  
FORBRUKERRÅDET

2017

---

Signatur (e-sjef)



Barne- og  
likestillingsdepartementet

---

Signatur

## INNHOOLD

1	Innledning.....	3
2	Overordnede utfordringer og prioriteringer.....	3
3	Mål- og resultatkrav for 2017.....	3
3.1	Rollen som interesseorgan.....	4
3.2	Bistand til forbrukerne, mekling og tvisteløsning.....	5
3.3	Informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler.....	6
3.4	Oppsummering av tilstanden på det forbrukerpolitiske området.....	8
4	Budsjettildeling og fullmakter.....	8
4.1	Bevilgningsvedtak og tildeling.....	8
4.2	Fullmakter.....	9
5	Administrative forhold og andre saker.....	10
5.1	Regjeringens fellesføringer.....	10
5.2	Samfunnsikkerhet og beredskap.....	10
5.3	Informasjonssikkerhet.....	10
5.4	Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen.....	10
6	Rapportering og resultatoppfølging.....	11
6.1	Virksomhets- og regnskapsrapportering.....	11
6.2	Øvrige rapporteringskrav.....	11
7	Resultatoppfølging - evaluering.....	12
8	Møter.....	12

## 1 Innledning

Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) viser til Stortingets behandling av Prop. 1 S (2016–2017) for BLD, jf. Innst. 14 S (2016-2017). I dette tildelingsbrevet stiller departementet til disposisjon utgiftsbevilgninger til Forbrukerrådet for 2017. Videre redegjør departementet for de rapporteringskrav som gjelder for Forbrukerrådet i 2017.

## 2 Overordnede utfordringer og prioriteringer

I 2017 vil det være sentralt å ferdigstille og lansere en nettportal for dagligvarer og en nettportal for håndverkertjenester. Under Finansportalen skal Forbrukerrådet lansere en ny modul for veiledning om og sammenligning av pensjonsprodukter.

Forbrukerrådet skal i 2017 videreføre det utvidede meklingsstilbudet for forbrukertvister som har vært operativt siden 1. juli 2015.

Forbrukerrådets regionapparat skal innen 1. mai 2017 være avviklet og erstattet av tre større enheter i Tromsø, Stavanger og Skien som ivaretar meklingsoppgaver. Fra samme dato skal Forbrukerrådet ha etablert en hospiteringsordning med tre til fem kontorplasser på Svalbard.

I forlengelsen av omorganiseringen er det aktuelt å tilpasse Forbrukerrådets vedtekter. Eventuelle endringer vil bli forelagt Forbrukerrådets styre.

Regjeringens arbeid for effektivisering og fjerning av tidstyver må prioriteres i 2017.

## 3 Mål- og resultatkrav for 2017

For 2017 gjelder følgende mål for forbrukerpolitikken, jf. Prop. 1 S (2016-2017):

Hovedmål 6. En sterk stilling for forbrukerne

Delmål 6.1. Gode rammevilkår og rettigheter for forbrukerne

Delmål 6.2. God og effektiv løsning av forbrukertvister

Delmål 6.3. Informerte, ansvarlige og miljøbevisste forbrukere

Forbrukerrådet skal medvirke til å realisere målene for forbrukerpolitikken og arbeide for et godt samarbeid med øvrige myndighetsorganer om forbrukerspørsmål.

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.

Departementet legger til grunn at målene, prioriteringene og styringsparameterne som presenteres i tildelingsbrevet ikke er uttømmende for Forbrukerrådets aktiviteter i 2017.

BLD legger til grunn at Forbrukerrådet har følgende prioriteringer med tilhørende rapporterings- og resultatkrav for virksomheten i 2017:

### 3.1 Rollen som interesseorgan

Forbrukerrådets rolle som interesseorgan ses særlig i sammenheng med Delmål 6.1. Gode rammevilkår og rettigheter for forbrukerne og Delmål 6.3. Informerte, ansvarlige og miljøbevisste forbrukere.

Forbrukerrådet har i.h.t. vedtektenes § 3 en fri og uavhengig stilling i forbrukerpolitiske spørsmål, og kan ikke instrueres av departementet hva angår denne delen av virksomheten. Departementet definerer derfor ikke særskilte styringsparametere og resultatkrav for denne del av virksomheten. Vi tar til etterretning at Forbrukerrådet selv legger følgende prioriteringer til grunn for det interessepolitiske arbeidet i 2017, jf. brev av 6. oktober 2016.

- Forbrukerrådets politiske virksomhet skal skje gjennom påvirknings-, allianse- og holdningsarbeid overfor media, forskningsmiljøer, næringsliv, bransjeorganisasjoner, tilsyn, politiske miljøer og interesseorganisasjoner. Forbrukerrådet skal også rette påvirkningsarbeid mot beslutningsprosesser i EU-systemet.
- Forbrukerrådet skal videreutvikle og høste erfaringer fra et system ("forbrukerparlament") for å styrke dialogen om forbrukerspørsmål med forbrukerne. Et nytt digitalt verktøy skal tas i bruk som kommunikasjonskanal for samfunnsmessig deltakelse, dialog og innflytelse, og Forbrukerrådets forbrukerpolitikk styrkes.
- Forbrukerrådet skal arbeide for god nemndsdekning og for at nemndene avspeiler forbrukernes behov for tvisteløsning.
- Forbrukerrådet skal bidra til å sikre forbrukerinteresser i standardiseringsarbeid nasjonalt og internasjonalt, blant annet gjennom styrerepresentasjon i den europeiske standardiseringsorganisasjonen ANEC og Fagrådet for forbrukersaker.

#### Rapporteringskrav:

Forbrukerrådet oppsummerer sine aktiviteter og gir en vurdering av resultatene knyttet til rollen som interesseorgan	Årsrapport
--	------------

### 3.2 Bistand til forbrukerne, mekling og tvisteløsning

Forbrukerrådets arbeid med bistand til forbrukerne, mekling og tvisteløsning ses særlig i sammenheng med Delmål 6.2. God og effektiv løsning av forbrukertvister.

Forbrukerrådet skal gi hjelp til selvhjelp for flest mulig forbrukere, fortrinnsvis via elektronisk kommunikasjon.

Forbrukerrådet er ansvarlig for, med nødvendig juridisk kompetanse, å ivareta forbrukerrepresentasjon i klagenemndene.

Forbrukerrådet skal tilby mekling mellom forbrukere og næringsdrivende i de fleste typene forbrukersaker hvor det ikke finnes en notifisert klagenemnd. Meklingstilbudet skal basere seg på Lov om klageorganer for forbrukersaker og forskrift til loven som trådte i kraft 1. juli 2016.

Arbeidet med å effektivisere behandlingen av klagesakene, uten at det går på bekostning av kvaliteten, skal videreføres. Det er et mål at flest mulig klagesaker skal løses i Forbrukerrådet.

Forbruker Europa skal være nasjonalt kontaktpunkt for den felleseuropeiske klageportalen for netthandelslover landegrensene i EU/EØS-området. Det skal øremerkes midler til to stillinger til bl.a. bistand med klager, fra det tidspunkt Norge er knyttet opp mot portalen. Forbrukerrådet skal inntil dette skjer benytte de ledige midlene til å forberede tilknytningen til portalen. Den viktigste oppgaven er å iverksette tiltak som kan forbedre kvaliteten på oversettelse til og fra norsk.

#### Styringsparametere og resultatkrav:

Styringsparameter	Resultatkrav for 2017	Rapportering
S1. Andel av klagesakene som er løst i Forbrukerrådet (innenfor FTU-området)	R1. 75 %	Tertial- og årsrapport
S2. Andel av klagesakene som er løst i Forbrukerrådet (utenfor FTU-området)	R2. 50 %	Tertial- og årsrapport
S3. Behandlingstid for klagesakene i Forbrukerrådet.	R3. Under 90 dager.*	Tertial- og årsrapport
S4. Kvalitet på saksbehandlingen	R4. Bedre score enn 3,5 på en skala fra 1-5 på tilfredshetsundersøkelse.	Årsrapport

\* Det gjøres unntak for særlig komplekse saker.

**Rapporteringskrav:**

RK1. Antall henvendelser fra forbrukere gjennom hhv. forbrukertelefonen, e-post, brev og andre kanaler.	Årsrapport
RK2. Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet.	Tertial- og årsrapport
RK3. Rapportering iht. § 3 i forskrift til Lov om klageorganer for forbrukersaker.	Årsrapport

**3.3 Informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler**

Forbrukerrådets informasjonsvirksomhet, medregnet arbeidet med markedsportaler, ses særlig i sammenheng med Delmål 6.3. Informerte, ansvarlige og miljøbevisste forbrukere.

God og tilstrekkelig kunnskap hos forbrukerne om egne rettigheter og om vare- og tjenestetilbudet, er en forutsetning for at markedet skal virke tilfredsstillende. Informasjon, bl.a. ved hjelp av digitale verktøy, fremmer forbrukermakt og gjør det mulig for forbrukerne å ta velinformerte og bevisste valg.

Det er en sentral oppgave for Forbrukerrådet å informere om forbrukernes rettigheter og plikter. Slik informasjon bør formidles både til den enkelte forbruker og overfor næringsdrivende.

Forbrukerrådet skal i 2017 gi relevant forbrukerinformasjon gjennom telefonservice, portaler og andre nettbaserte verktøy, klagenemndene, skriftlig kontakt, og via et bredt medienærvær.

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

Som en del av informasjonsvirksomheten, skal Forbrukerrådet arbeide for å øke kjennskapen til forbrukerrett, medregnet EU/EØS-rett, blant advokater, dommere og andre rettsanvendere.

Markedsportalene Forbrukerrådet har ansvar for (Finansportalen, Hvakostertannlegen, Strømprisportalen, portalen for dagligvarer og Håndverkerportalen) skal bidra til at den enkelte forbruker får god og oppdatert informasjon om alternative valg som er tilgjengelige i markedet. Portalene skal gi forbrukerne innsikt i valgmulighetene før kjøpsbeslutninger tas, slik at de kan høste størst mulige fordeler i markedet og utøve forbrukermakt. Pris- og kvalitetsbevisste forbrukere kan bidra til økt konkurranse, riktige priser og effektivitet i økonomien.

Det er et mål at antall unike brukere av markedsportalene skal øke i 2017.

## Særlige prioriteringer for 2017

I 2017 er det en sentral oppgave å ferdigstille og lansere en portal for dagligvarer og en portal for håndverkertjenester. Portalen for håndverkertjenester skal tilby en løsning for tilgang til standardiserte kontrakter for håndverkertjenester som kan tas i bruk av både forbrukere og bransjen.

Under Finansportalen skal Forbrukerrådet lansere en ny modul for veiledning om og sammenligning av pensjonsprodukter. Hvakostertannlegen og Strømprisportalen skal også videreutvikles. Hvakostertannlegen skal oppgradere publiseringsverktøyet og Strømprisportalen skal få nytt brukergrensesnitt.

### Styringsparametere og resultatkrav:

Styringsparameter	Resultatkrav for 2017	Rapportering
S1. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Forbrukerrådet.no per uke.	R1. Minst 45 000	Tertial- og årsrapport
S2. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Finansportalen.no per uke, inkludert distributørene.	R2. Minst 30 000	Tertial- og årsrapport
S3. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Hvakostertannlegen.no per uke	R3. Minst 6000	Tertial- og årsrapport
S4. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Strømpris.no per uke.	R4. Minst 7000	Tertial- og årsrapport
S5. Andelen spurte som ved slutten av året har kjennskap til Forbrukerrådet	R5. Høyere enn ved slutten av 2016	Årsrapport

### Rapporteringskrav:

RK1. Antall nedlastinger av dagligvareapplikasjonen per tertial og for hele 2017 (versjon uten prisvisning)	Tertial- og årsrapport
RK2. Gjennomsnittlig antall unike brukere av portalen for dagligvarer per uke.*	Tertial- og årsrapport
RK3. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Håndverkerportalen per uke.*	Tertial- og årsrapport

\*Tall gjeldende fra lanseringstidspunktet for full løsning.

**Oppdrag 2017:**

O1. Forbrukerrådet skal lansere en nettportal for dagligvarer.	Årsrapport
O2. Forbrukerrådet skal lansere en nettportal for håndverkertjenester.	Årsrapport
O3. Forbrukerrådet skal under Finansportalen lansere en modul for veiledning om og sammenligning av pensjonsprodukter innen utgangen av 1. tertial 2016.	Årsrapport

**3.4 Oppsummering av tilstanden på det forbrukerpolitiske området**

BLD ber om at Forbrukerrådet som et vedlegg til årsrapporten for 2017 legger fram en kortfattet oppsummering av tilstanden, med vekt på utfordringer, innenfor det forbrukerpolitiske området i Norge, gjerne med råd om tiltak. Gjennomgangen bør bygge på den kunnskapen Forbrukerrådet selv erverver gjennom interessevirksomheten, informasjonsarbeidet og bistands- og meklingsoppgavene som organisasjonen utfører.

**4 Budsjettildeling og fullmakter****4.1 Bevilgningsvedtak og tildeling**

Med utgangspunkt i Stortingets vedtak av 14. desember 2016, tildeles følgende midler for 2017:

Kapittel 0860 Forbrukerrådet

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2017
50	Basisbevilgning	131 758
51	Markedsportaler	26 020
<b>Sum kap. 860</b>		<b>157 778</b>

Post 51 er for 2017 redusert med 1 mill. kroner som følge av at utviklingsløpet for Håndverkerportalen blir avsluttet. Samtidig er posten økt med 0,5 mill. kroner for å dekke driftsutgiftene for Dagligvareportalen.

Departementet stiller bevilgningene til disposisjon for Forbrukerrådet, jf. § 7 i Reglement for økonomistyring i staten. Bevilgningene vil bli overført til Forbrukerrådets bankkonto som like beløp hvert tertial. Mens utbetalingene for første tertial skjer i januar 2017, vil utbetalingene for andre og tredje tertial skje per 1. mai og 1. september 2017.



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. 2.5.1. i Hovedtariffavtalen.

### **Avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform**

Regjeringen forutsetter at alle statlige virksomheter gjennomfører årlige tiltak for å øke produktiviteten. For å gi insentiver til mer effektiv statlig drift og skape handlingsrom for prioriteringer videreføres avbyråkratiserings- og effektiviseringsreformen i 2017.

For Forbrukerrådet innebærer dette isolert sett at budsjettrammen på kap. 860, postene 50 og 51 blir redusert med 0,8 pst. sammenlignet med 2016.

## **4.2 Fullmakter**

De overordnede prinsippene for etatsstyring og fullmakter framgår av *Instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet* og *Instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukerrådet (begge datert 30.06.2014)*. Prinsipper og vilkår for delegering av fullmakter framgår av Finansdepartementets rundskriv R-110/2013 *Fullmakter i henhold til bevilgningsreglementet*.

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.

### **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 på følgende betingelser, jf. R-110 pkt. 2.3:
  - Leieavtalene og avtalene om kjøp av tjenester må gjelde den ordinære driften av virksomheten.
  - Utgiftene i forbindelse med avtalene må kunne dekkes innenfor et uendret bevilgningsnivå på vedkommende budsjettpost i hele avtaleperioden.
  - For alle avtaler utover ett år, må behovet for oppsigelsesklausuler nøye vurderes. Hensynet til den framtidige handlefriheten skal veie tungt ved vurderingen.

## 5 Administrative forhold og andre saker

### 5.1 Regjeringens fellesføringer

Forbrukerrådet skal arbeide systematisk med å utnytte tildelte ressurser bedre og øke produktiviteten. Digitalisering av arbeidsprosesser og tjenester (digitalt førstevalg) er et sentralt virkemiddel i dette arbeidet, sammen med f.eks. omorganisering, prosessforbedring og annen bruk av teknologi. I årsrapporten skal Forbrukerrådet gjøre rede for iverksatte og planlagte effektiviseringstiltak. Det skal her fremgå at tiltak som inneholder digitalisering av arbeidsprosesser og tjenester er særlig vurdert. Det skal også gjøres rede for hvordan effektiviseringsgevinstene av tiltakene hentes ut, slik at de kan omdisponeres til prioriterte områder.

### 5.2 Samfunnssikkerhet og beredskap

Virksomhetene under BLD skal ha virksomhetstilpassede oversikter over risiko- og sårbarhet (ROS) som oppdateres minimum annet hvert år. Virksomhetene skal også ha oppdaterte krise- og beredskapsplaner og gjennomføre årlige kriseøvelser.

Forbrukerrådet skal gjennomføre en kriseøvelse med informasjonssikkerhet som tema i 2017. Eksempler på områder som kan inngå i en slik kriseøvelse er omtalt i *Handlingsplan for informasjonssikkerhet i statsforvaltningen – 2015-2017* fra KMD og trusselvurderinger fremkommer i *Helhetlig IKT-risikobilde 2016* fra Nasjonal sikkerhetsmyndighet. Øvelser kan gjennomføres i samarbeid med andre virksomheter. Det skal skrives en evalueringsrapport som, sammen med en redegjørelse for oppfølgingstiltak, sendes departementet som vedlegg til årsrapporten for 2017.

Departementet ber Forbrukerrådet i årsrapporten for 2017 opplyse om når ROS og krise- og beredskapsplanene sist ble oppdatert. Dersom disse ble oppdatert i 2017 ber vi om at de legges ved årsrapporten.

### 5.3 Informasjonssikkerhet

I tildelingsbrevet for 2016 ble Forbrukerrådet bedt om å velge ut minst ett tiltak innenfor rammene til handlingsplanen for informasjonssikkerhet som skulle gjennomføres innen utløpet av 2017. Departementet ber om at det i andre tertialrapport 2017 informeres om hvilket/hvilke tiltak som er valgt og status for gjennomføringen.

### 5.4 Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen

I de tilfeller hvor Riksrevisjonen har tatt opp konkrete forhold, skal Forbrukerrådet iverksette nødvendige tiltak for å rette opp disse. Departementet ber om å bli orientert om hvordan eventuelle merknader fra Riksrevisjonen er eller vil bli fulgt opp i etatsstyringsmøtene. Forbrukerrådet 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 2017 skal synliggjøre resultatene som er oppnådd, effekten av gjennomførte tiltak og omtale virksomhetens 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.

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. Om nødvendig må Forbrukerrådet på departementets forespørsel kunne gi rask dokumentasjon på regnskaps- og resultatutviklingen.

For øvrig viser vi til *Instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukerrådet*, revidert per 30. juni 2014.

Frister:

Rapportering	Frist til BLD
Årsrapport og regnskap for 2016	1. mars 2017
Rapport for 1. tertial 2017	1. juni 2017
Rapport for 2. tertial 2017	1. oktober 2017
Årsrapport og regnskap for 2017	1. mars 2018

### 6.2 Øvrige rapporteringskrav

Tema	Oppdrag	Rapportering
Risikovurderinger	Redegjøre for risikovurderinger (ev. risikoanalyse) og presentasjon av risikoreduserende tiltak knyttet til mål- og resultatkrav i tildelingsbrevet	1. tertialrapport (tema i første styringsdialogmøte.)
Personalforvaltning	Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av IA-avtalen	Årsrapport

Aktivitets- og redegjørelsesplikter	Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av likestillingsloven, diskrimineringsloven om etnisitet, diskriminerings- og tilgjengelighetsloven og diskrimineringsloven om seksuell orientering.	Årsrapport
Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser	Oppgi hvorvidt det er stilt krav i de anskaffelser som er gjennomført.	Årsrapport
Miljøkrav i anskaffelser	Redegjøre kort om status for bruk av miljøkrav og innføring og oppfølging av miljøledelse	Årsrapport
Varslingsrutiner	Redegjøre kort for virksomhetens egne varslingsrutiner.	Årsrapport

## 7 Resultatoppfølging - evaluering

Forbrukerrådet skal på forespørsel fra departementet medvirke til å forberede en evaluering av en eller flere av markedsportalene som er opprettet for forbrukerne.

## 8 Møter

BLD vil i løpet av 2017 holde styringsdialogmøter med Forbrukerrådet.

Dialogmøtet våren 2017 er fastsatt til onsdag 29. mars kl. 11. På dette møtet vil årsrapport og regnskap for 2016 være et hovedtema. Tidspunkt for dialogmøtet høsten 2017 vil bli fastsatt i forbindelse med vårens møte. Vi vil i egne brev komme tilbake med nærmere informasjon om dagsorden for møtene. Gjennom året kan det også bli avholdt møter om aktuelle tema, som pågående prosjekter og innholdet i tertialrapportene.