



FORBRUKERTILSYNET

ÅRSRAPPORT FORBRUKERTILSYNET

2018

Innholdsfortegnelse

Leders beretning	3
1. Introduksjon av virksomheten og hovedtall	4
<i>Omtale av Forbrukertilsynet og samfunnsoppdrag</i>	4
<i>Omtale av organisasjonen.....</i>	5
2. Årets aktiviteter og resultater	5
<i>Nøkkeltall fra tilsynsarbeidet i 2017.....</i>	6
<i>Finansielle tjenester</i>	6
<i>Bolig.....</i>	7
<i>TV, internettaksess og telefoni</i>	8
<i>Forbrukervern i den digitale økonomien</i>	8
<i>Internasjonalt arbeid.....</i>	9
<i>Øvrig tilsyn</i>	9
Prismarkedsføring.....	10
Netthandel	10
Transport	11
Strøm.....	11
Markedsføring av alternativ behandling.....	11
Reklame rettet mot barn.....	11
Markedsføring i sosiale medier	12
Bærekraft.....	12
3. Styring og kontroll i Forbrukertilsynet.....	13
A. Arbeidslivskriminalitet	Feil! Bokmerke er ikke definert.
B. Samfunnssikkerhet og beredskap.....	13
C. Personalforvaltning.....	14
D. Aktivtets- og redegjøringsplikt.....	14
E. Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser	15
F. Miljøkrav i anskaffelser.....	15
G. Varslingsrutiner	15
4. Vurdering av framtidutsikter.....	15
5. Årsregnskap 2017	16
<i>Ledelseskommentarer årsregnskap 2017.....</i>	16
Formål	16
Bekreftelse.....	17
Vesentlige forhold	17
Tilleggsopplysninger	17
Oppstilling av bevilgningsrapportering.....	18
Tabeller	25

Leders beretning

Det er stor konkurranse om oppmerksomheten og pengene til forbrukerne. Dette gjør forbrukerne til viktige aktører i samfunnsøkonomien. Vi er opptatt av å være til stede på vegne av forbrukerne, og de grunnleggende forbrukerrettighetene ligger til grunn for alt vi gjør. Forbrukertilsynets nye strategi for perioden 2018 – 2023, understreker betydningen av at bredden av Forbrukertilsynets virkemidler bidrar til å styrke forbrukervernet i Norge; håndheving, veiledning og informasjon, og løfte viktige forbrukerspørsmål til debatt.

Forbrukeråret 2018 har vært preget av de styrkede virkemidlene som Forbrukertilsynet fikk til rådighet fra 1. januar, og navneskiftet, fra Forbrukerombudet til Forbrukertilsynet. Rollen vår som tilsynsorgan er nå tydeligere, og vi har nå kunnet slå ned på betydelig flere lovbrudd enn tidligere. Dette kommer ikke bare forbrukerne til gode, men også de næringsdrivende som faktisk forholder seg til lovverket. Et sunt forbrukermarked er avhengig av at alle følger spillereglene. Det skal ikke lønne seg å bryte loven.

Forbrukertilsynet kan vise til gode resultater på flere forbrukerområder i 2018. Hovedsatsningene i 2018 er valgt ut fra en vurdering av hvilke saker som har stor betydning for folk flest, både økonomisk, sikkerhetsmessig og praktisk, og der vi ser at vi kan bidra til å endre ulovlig praksis, både når det gjelder markedsføring og utforming av avtalevilkår.

I tråd med tildelingsbrevet for 2018 har vi særlig jobbet med:

- En tryggere bolighandel
- Forbrukslån og kreditt
- En trygg digital hverdag

Den digitale forbrukerhverdagen har preget Forbrukertilsynets prioriteringer på de fleste områdene vi jobbet med i 2018, og vil fortsette å prege arbeidet vårt i fremtiden. Et sunt forbrukermarked er helt avhengig av at den digitale økonomien utvikler seg innenfor rammene av forbrukervernlovgivningen, slik at forbrukernes rettigheter blir sikret. Vi ser at stadig mer av handel og markedsføring foregår på tvers av landegrensene. Samarbeid med forbrukervernmyndigheter i Europa og ellers i verden, overfor store internasjonale virksomheter, blir stadig viktigere. I tillegg til de prioriterte områdene i tildelingsbrevet, har vi brukt betydelige ressurser på reklame i sosiale medier, barn og sosiale medier og prismsmarkedsføring, for å nevne noe. Omtale av konkrete saker vi har jobbet med, blir gitt under kapitlet om aktiviteter og resultater.

Som direktør i Forbrukertilsynet vil jeg at forbrukerne skal kunne stole på at vi jobber for dem, og de som henvender seg til oss, skal bli hørt og tatt på alvor. Jeg er også opptatt av at de næringsdrivende opplever at Forbrukertilsynet er synlig, tydelig og tilgjengelig for dem når de ønsker råd og veiledning om hvordan de kan ivareta forbrukervernet når de utformer markedsføringen og avtalevilkår. Det mener jeg vi har oppnådd gjennom målrettet arbeid i 2018. Jeg kan se tilbake på et år som direktør for Forbrukertilsynet som på flere områder har bidratt til at forbrukermarkedene er både tryggere og enklere.

1. Introduksjon av virksomheten og hovedtall

OMTALE AV FORBRUKERTILSYNET OG SAMFUNNSOPPDRAG

Forbrukertilsynet er administrativt underlagt Barne- og likestillingsdepartementet. Forbrukertilsynet er faglig uavhengig av departementets styring i behandling av enkeltsaker og tolkning av lovverket.

Forbrukertilsynet er en av flere aktører som inngår i det offentlig finansierte forbrukerapparatet. Vi fører tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og standard kontraktsvilkår er i samsvar med markedsføringsloven, angrerettloven og øvrig regelverk som verner forbrukernes kollektive interesser. Under dette kommer også regler om kredittmarkedsføring, alternativ behandling, svartebørsbilletter og TV-reklame rettet mot barn.

Forbrukertilsynets rolle er i hovedsak preventiv. Ved å gripe inn mot næringsdrivende som ikke forholder seg til forbrukervernreglene, forhindrer vi at forbrukerne blir villedet eller havner i tvister med næringsdrivende. Det preventive arbeidet er dermed svært viktig: jo flere som kan unngå å havne i tvist, jo bedre er dette både privatøkonomisk og samfunnsøkonomisk.

Endringene i markedsføringsloven fra 1. januar 2018 har styrket Forbrukertilsynets muligheter til å slå ned på ulovlig markedsføring og urimelige avtalevilkår. Forbrukertilsynet fatter nå selv vedtak i saker om brudd på markedsføringsloven, og Markedsrådet er klageorgan.

Endringene innebærer en klar styrking av forbrukervernet. Forbrukertilsynet har slått ned på en rekke åpenbare lovbrudd i 2018, og fattet vedtak om tvangsmulkt eller overtredelsesgebyr. Raskere konsekvenser for næringsdrivende som bryter loven, kommer næringsdrivende som opptrer innenfor lovens grenser, til gode.

Forbrukertilsynet samarbeider jevnlig med andre tilsyn om forbrukerrettslige problemstillinger. De tilsynene vi samarbeidet mest med i 2018 var Medietilsynet, Datatilsynet, Finanstilsynet og Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom). Finansielle tjenester, boligmarkedet og digitale tjenester, plattformer og produkter er blant våre høyest prioriterte områder. Samarbeidet med Medietilsynet har i hovedsak vært knyttet til oppdraget fra barne- og likestillingsminister Linda Hofstad Helleland om å utarbeide skisse til etiske retningslinjer for å forhindre uønsket kroppspress i sosiale medier, et arbeid som ble overlevert statsråden i oktober 2018.

Samarbeid med andre tilsyn er et supplement til vår egen kompetanse. Forbrukertilsynet har god juridisk kompetanse, men det er verdifullt for oss å kunne dra vekslers på for eksempel teknisk kompetanse fra Nkom og økonomisk kompetanse fra Finanstilsynet.

En naturlig del av arbeidet vårt er samarbeidet med de andre delene av det norske forbrukerapparatet. Vi har jevnlig dialog med Forbrukerrådet om hvilke forbrukerproblemer som bør tas opp og hvilke områder vi kan samarbeide på for å oppnå størst mulig gjennomslag. Som en del av det europeiske tilsynsarbeidet vårt, har vi også dialog med Forbruker Europa om næringsdrivende som skaper problemer for forbrukere på tvers av landegrensene i Europa.

En viktig del av Forbrukertilsynets virksomhet er informasjon til forbrukere, næringslivet og beslutningstakere. Vi skal informere forbrukere om hva de må være oppmerksomme på i de ulike markedene vi har tilsyn med, og vi skal informere næringsdrivende om hvordan loven skal forstås, samt om tilsynssaker vi har behandlet. Vi skal også informere beslutningstakere om vår virksomhet og konsekvensene av den. Foredrag er en sentral del av informasjonsvirksomheten vår, både til

næringsdrivende, samt til skoleklasser på videregående og høyskolenivå. Vi har jevnlig kontakt med ulike medier som formidler informasjon om sakene våre ut i offentligheten. Vi legger i tillegg ut informasjon på hjemmesiden vår, Facebook-siden og twitterkontoen.

OMTALE AV ORGANISASJONEN

Forbrukertilsynet er underlagt Barne- og likestillingsdepartementet. Elisabeth Lier Haugseth er utnevnt av Kongen i Statsråd som Forbrukertilsynets direktør for perioden frem til 5. desember 2022. I tillegg til Forbrukertilsynets direktør består Forbrukertilsynets ledergruppe av nestleder, juridisk direktør, to faglige avdelingsdirektører og avdelingsdirektør for administrasjonsavdelingen.

Forbrukertilsynet er lokalisert i Nydalen Oslo, og hadde pr 31. desember 2018, 28 ansatte. Det er tre medarbeidere i kommunikasjonsenheten, fire medarbeidere i administrasjonsavdelingen i tillegg til 15 saksbehandlere som i all hovedsak er jurister. Den forbrukerfaglige virksomheten er organisert som en matriseorganisasjon uten fagavdelinger eller seksjoner. Kommunikasjonsenheten er organisert som stabsfunksjon direkte underlagt direktøren.

Nøkkeltall fra årsregnskapet

Nøkkeltall fra årsregnskapet 2018	2017	2018
Antall årsverk	27,8	24,1
Samlet tildeling	28 195 000	28 490 000
Utnyttelsesgrad	95,9 %	94,4 %
Driftsutgifter	28 210 992	26 888 920
Lønnsandel av driftsutgifter	74,5 %	74,2 %

Lønnsandel av driftsutgifter er inkludert pensjonsutgifter, hvor virksomhet fra 1. januar 2017 har betalt pensjonspremie til SPK.

2. Årets aktiviteter og resultater

Forbrukertilsynets virksomhetsplan for 2018 viser hvilke bransjer og problemstillinger vi planlegger å jobbe med. Planen beskriver også hvorfor vi skal jobbe med de utvalgte markedene og temaene, hvilke resultater vi ønsker å oppnå, samt hvordan vi skal jobbe for å oppnå disse resultatene.

I 2018 hadde forbrukslån og kreditt, en tryggere bolighandel og en trygg digital hverdag høyest prioritet. Vi har i tillegg jobbet særlig med de styrkede virkemidlene som trådte i kraft 1. januar 2018, samt med løpende tilsynsarbeid og veiledning rettet mot en rekke næringsaktører og bransjer.

Enkelte punkter i virksomhetsplanen er ikke knyttet til bransje, men til horisontale problemstillinger. I 2018 har vi opprettholdt et særlig fokus på forbrukervern i den digitale økonomien basert på tilleggsbevilgning fra Barne- og likestillingsdepartementet. Under dette har det vært utstrakt samarbeid med andre relevante aktører, både i Norge og Europa, det har vært arrangert seminarer om temaet, samt internasjonalt arbeid både i International Consumer Protection Enforcement Network (ICPEN) og i samarbeid med europeiske myndigheter.

I det følgende gis en kort beskrivelse av noen av årets viktigste aktiviteter og resultater:

NØKKELTALL FRA TILSYNSARBEIDET I 2018

Saksbehandling 2018	2018	2017
Mottatte klager og andre skriftlige henvendelser ¹	14661	13252
Saker som er realitetsbehandlet i Markedsrådet (saker der Markedsrådet kom til et annet resultat enn Forbrukertilsynet i parentes)	2 (0)	6 (3)
Vedtak fra Forbrukertilsynet	8	4
Saker avsluttet totalt i 2018 ²	2571	3252
Saker som ble saksbehandlet ³	347	774
Saker der lovstridig markedsføring eller avtalevilkår ble endret (saker som ble avsluttet med formell skriftlig bekreftelse i parentes)	177 (0)	344 (7)
Annen aktivitet 2018	2018	2017
Skriftlige hørings svar	25	21
Foredrag	34	46
Kontaktmøter med offentlige aktører eller næringsdrivendes organisasjoner	82	28
Møter i CPC-komiteen og andre EU-møter	10	11

Media 2018 – Medieomtale	2018	2017
Trykte medier	757	649
Web	2334	1823
Radio		335
Tv		118
Sosiale medier		1026
Nyhets saker på Forbrukertilsynet.no	127	111

FINANSIELLE TJENESTER

Markedsføring av kreditt har vært et høyt prioritert område også i 2018. Det har fortløpende blitt behandlet en rekke enkeltsaker som tilsynet selv har tatt opp eller fått klager på. I tillegg har det vært gjennomført to tilsynsaksjoner. Den ene var rettet mot markedsføring på internett. Den andre var konsentrert rundt e-postmarkedsføring og telefonsalg.

¹ Omfatter skriftlige klager, tips og e-post med spørsmål til Forbrukertilsynet.

² I en sak kan det være klager fra mange personer, eller det kan være saker uten klager som vi har tatt opp av eget tiltak

³ Besvarte e-poster og øvrige henvendelser der det ikke ble igangsatt saksbehandling er ikke medregnet.

De fleste sakene gjaldt brudd på reglene om at det skal gis tydelige prisopplysninger i all markedsføring av kreditt. Mange saker har dreid seg om manglende prisopplysninger, eller at disse gis med for liten skrift. I tillegg har det vært behandlet en rekke tilfeller av brudd på forskriften om kredittmarkedsføring, som trådte i kraft i 2017. Det vanligste problemet er at det markedsføres fordeler knyttet til kredittilbudet, eller rask behandling av lånesøknaden, uten at prisopplysningene gis like stor oppmerksomhet.

Næringen tar i stor grad i bruk digitale kanaler, og en del av de metodene som tas i bruk er lovstridige. Forbrukertilsynet har grepet inn mot flere tilfeller av innholdsmarkedsføring i nettaviser hvor det manglet prisopplysninger. Vi har også kartlagt og utredet bruken av såkalte «white labels», hvor hovedsakelig låneagenter oppretter nettsider med tilsynelatende selvstendige selskaper, som i realiteten kun markedsfører agentens egne tjenester. Finanstilsynet og Forbrukertilsynet samarbeider om å følge opp de problemene dette skaper med villedende markedsføring og ulovlig bruk av underagenter.

Når det gjelder arbeid med avtalevilkår, har tilsynet gjennomgått og slutført forhandlingene om leasingvilkårene til Volksvagen Møller Bilfinans, som er en av de største aktørene på det norske markedet. Prinsippene vi kom frem til er videreformidlet til leasinggruppen i Finansieringsselskapenes Forening, og vi forventer at bransjen tilpasser kontraktene. Arbeidet har etter vårt syn avdekket et behov for lovregulering av forbrukernes rettigheter ved leasing, et område som har relativt stor økonomisk betydning for stadig flere norske forbrukere.

Forbrukertilsynet har også arbeidet med betalingstjenester. Både Sparebank 1 og Vipps lanserte i 2018 tjenester for barn, og tilsynet veiledet selskapene i forkant for å sikre at disse var tilpasset aldersgruppen og holdt seg innenfor de rettslige reguleringene. I tillegg grep tilsynet inn mot betalingsproduktet 'SAS Travel Wallet', hvor selskapet bak måtte gjennomføre omfattende endringer i vilkårene. Forbrukertilsynet har også i 2018 vært medlem i Verdipapirlovutvalget, som har foreslått endringer i verdipapirhandeloven.

BOLIG

Markedsføring og avtalevilkår for bolig har lenge vært et høyt prioritert område for Forbrukertilsynet, og dette var også tilfellet i 2018. I oktober 2018 lanserte Forbrukertilsynet en ny veiledning om markedsføring av bolig som erstattet bransjenormen for markedsføring av bolig fra 2014. I tillegg til å ta for seg en rekke nye temaer, er veiledningen oppdatert med Forbrukertilsynets siste praksis. Veiledningen er også tilpasset dagens markedsføringssituasjon, hvor markedsføring i stadig større grad skjer i sosiale medier og andre moderne annonseplattformer hvor annonsene har begrenset plass til å gi informasjon om boligen. Formålet med veiledningen er at alle former for markedsføring skal gi en balansert fremstilling av boligen, uansett annonseformat.

Under utarbeidelsen av veiledningen hadde Forbrukertilsynet tett dialog med andre sentrale aktører i boligbransjen. Veiledningen ble lansert på et frokostmøte for bransjen, hvor Forbrukertilsynet, Eiendom Norge, Norges Eiendomsmeglerforbund og Huseiernes Landsforbund holdt innlegg. Frokostmøtet hadde godt oppmøte fra sentrale aktører i boligbransjen, og bransjen har generelt vært positive til veiledningen. Vi har også holdt en rekke foredrag om veiledningen i etterkant av lansering.

Et annet viktig arbeid for Forbrukertilsynet i 2018 har vært tilsyn med markedsføring av prosjektert bolig. Ved kjøp av prosjektert bolig har man ikke mulighet til å se boligen på forhånd, og forbrukeren må basere seg på informasjonen som blir gitt i markedsføringen. Forbrukertilsynet har derfor hatt særlig fokus på utbyggere og meglere bruk av illustrasjonsbilder som gir villedende inntrykk av boligen eller omgivelsene. I en av sakene vi behandlet, fattet vi vedtak om overtredelsesgebyr.

Forbrukertilsynet arbeider for at nye aktører skal følge markedsføringsloven når de tar i bruk nye konsepter og ny teknologi. Gjennom 2018 fulgte vi derfor aktivt med på markedsføringen og

avtalevilkårene for nye konsepter som ble lansert, og vi behandlet saker knyttet til både nye forsikringsprodukter og nye boligkjøpsmodeller som skal gjøre det lettere å komme inn på boligmarkedet.

Det er et irritasjonsmoment for forbrukere å motta uadressert reklame når man har tilkjennegitt at man ikke ønsker dette. Forbrukertilsynet mottar hvert år mange klager på uadressert reklame fra eiendomsmeglere, og sendte derfor et orienteringsbrev til meglerbransjen om regelverket rundt uadressert reklame i første kvartal 2018. Vi har også holdt foredrag om dette temaet, og har gjennom 2018 sett en reduksjon i antall klager.

For Forbrukertilsynet har det også vært viktig å gi konstruktive innspill til forslaget til endringer i avhendingsloven og forskriftsregulering av tilstandsrapporter. Bolig er normalt den største investeringen forbrukere gjør i løpet av livet, og vi ønsker derfor å bidra til tryggettslige rammer for bolighandelen som minsker risikoen for ubehagelige overraskelser i ettertid.

I løpet av 2018 har det ellers fortløpende blitt behandlet en rekke enkeltsaker som tilsynet selv har tatt opp eller fått klager på. Gjennom hele året har vi også hatt fokus på å etablere og opprettholde en god dialog med bransjen gjennom kontaktmøter og deltakelse med innlegg på seminar og konferanser.

TV, INTERNETTAKSESS OG TELEFONI

Tilsyn med markedsføring og avtalevilkår for elektroniske kommunikasjonstjenester har lenge vært et prioritert område for Forbrukertilsynet. Dette har ført til omfattende praksis på markedsføringslovens anvendelse når tilbyderne markedsfører og selger disse tjenestene. I 2018 samlet vi dette i en veiledning for ekomtjenester som vi sendte ut til en samlet bransje. Målet er at dette skal gi en enkel og lett tilgjengelig framstilling av hvordan loven skal forstås slik at tilbyderne kan konferere med denne i forkant av markedsføringstiltak.

Forbrukertilsynet har i 2018 gjennomført tilsyn med 14 tilbydere av mobiltelefoni for å påse at de følger markedsføringslovens krav til opplysninger og angrerettlovens krav til bestillingsprosessen. Vi får klager fra forbrukere som reagerer på at informasjon om vilkår og priser ikke gis på en klar og tydelig måte, og dette var derfor tema for tilsynet. Alle 14 tilbyderne innrettet markedsføringen og bestillingsprosessene etter de kravene som ble stilt.

Vi har også i år lagt ned mye ressurser i å følge opp markedsføringslovens forbud mot dyre spesialnummer for å ringe kundeservice. Det er viktig at forbrukere kan kontakte næringsdrivende de har et kundeforhold til, uten at dette koster for mye. Slik kontakt gjelder ofte helt grunnleggende spørsmål om tjenesten man kjøper fra den næringsdrivende. Markedsføringsloven forbyr næringsdrivende å ha telefonnummer som koster mer enn grunntakst som kontaktpunkt til sin kundeservice. Forbrukertilsynet har i 2018 tatt opp sak med 50 næringsdrivende som ikke fulgte loven på dette punktet.

Videre har vi gjennom hele året hatt fokus på å etablere og opprettholde god dialog med bransjen gjennom kontaktmøter og deltakelse på seminar og konferanser.

FORBRUKERVERN I DEN DIGITALE ØKONOMIEN

Satsningen på avtalevilkår og forbrukerdata i den digitale økonomien har fortsatt fra tidligere år, med tilleggsbevilgning fra departementet for å kunne opprettholde en ekstraordinær innsats på feltet. Ikrafttredelsen av EUs personverndirektiv (GDPR) har ført til økt oppmerksomhet om personvern, men

forbrukervernet har vært lavere prioritert hos mange næringsdrivende med databaserte forretningsmodeller. Det har vært viktig for Forbrukertilsynet å fortsette å klargjøre hvordan forbrukervernregelverket skal brukes sammen med personvernregelverket overfor databaserte forretningsmodeller – både for å sikre at markedsføringen i den digitale økonomien skjer i henhold til loven og ikke villeder forbrukerne, og å sikre at avtalevilkårene som brukes, er forståelige og balanserte.

Vi har hatt løpende dialog med Datatilsynet, og andre europeiske myndigheter om hvordan vi sammen effektivt kan sikre forbrukernes rettigheter. Forbrukertilsynet og Datatilsynet har lagt vekt på å fronte problemstillingene samlet, og har bidratt til en systematisk tilnærming til arbeidet i Europa og til at forbrukervernhensyn vektlegges i utviklingen av personvernet, og vice versa.

Vi har også behandlet konkrete saker med betydning for forbrukernes personvern. I tre saker om GPS-klokker til barn, samarbeidet vi med Datatilsynet for å stanse ulovlige vilkår, markedsføring og behandling av personopplysninger. I en felleseuropeisk sak overfor Facebook har vi bistått den ledende myndigheten, DGCCRF (Frankrike), hvor Facebook har sagt seg villig til å gjøre en rekke endringer i vilkårene, inkludert å tydeliggjøre forretningsmodellen slik at det kommer tydelig frem at deres inntjening kommer fra å målrette markedsføring basert på forbrukernes opplysninger. Dette er et viktig skritt på veien mot å gjøre den digitale økonomien mer gjennomsiktig. Det vil sikre at tjenester som finansieres med kommersialisering av forbrukeres personopplysninger må opplyse om både fordeler og ulemper ved tjenestene når de markedsfører seg, på samme måte som tjenester som tar betalt i penger må det.

Når det gjelder digitale vilkår generelt, har vi arrangert seminar for næringsdrivende og lansert en veiledning om digitale vilkår, som skal gjøre det enklere å utarbeide kortere vilkår som er balanserte og forståelige. Vi har også samarbeidet med Datatilsynet, Forbrukerrådet og Medietilsynet om å arrangere to debatter under Arendalsuka om henholdsvis tingenes internett og barn i den digitale økonomien, for å bidra til å skape oppmerksomhet om at forbrukervernregelverket må følges også på disse områdene.

Vi har også koordinert en internasjonal tilsynsaksjon som avdekket forbrukerproblemer og mulige lovbrudd med vilkår i en rekke land. Virksomhetene som ble kontrollert var utvalgt av det enkelte land som deltok, basert på forhåndsdefinerte bransjer som tilkoblede ting, digitale ytelser og app-butikker. Forbrukertilsynet kontrollerte app-butikker. Funnene i aksjonen ble fulgt opp av et åpent brev fra ICPEN, hvor organisasjonen på vegne av over 60 medlemsland oppfordret næringsdrivende i den digitale økonomien til å gå gjennom vilkårene sine for å gjøre dem kortere og i tråd med loven. I etterkant av dette har Norge fått gjennomslag i ICPEN for å ta opp konkrete håndhevingssaker med utvalgte internasjonale selskaper, og dette vil følges opp av oss i 2019.

På europeisk nivå har vi utarbeidet et felleseuropeisk standpunkt om avtalevilkår og markedsføring hos Airbnb, etter at vi avdekket at Airbnb villeder forbrukerne og bruker urimelige avtalevilkår. Standpunktet har dannet grunnlag for felles saksbehandling og forhandlinger med Airbnb under ledelse av Norge. Sentrale forhandlingstemaer har vært rettigheter i forbindelse med tvisteløsning, samt dekkende informasjon om priser og informasjon om utleierne man inngår avtale med, er næringsdrivende eller ikke. Airbnb har bekreftet at de vil gjennomføre endringer i løpet av første halvår i 2019, og resultatene vil legges til grunn i videre felleseuropeisk arbeid i plattforms- og delingsøkonomien.

INTERNASJONALT ARBEID

EU/EØS-arbeidet var et av de høyest prioriterte områdene for Forbrukertilsynet i 2018. Innsatsen var som tidligere år rettet inn både mot håndheving av eksisterende regelverk i grenseoverskridende saker og innspill til utforming av nytt regelverk.

Forbrukertilsynet har en sentral rolle i nettverket av europeiske forbrukermyndigheter som samarbeider om å gripe inn mot næringsdrivende som bryter regelverket i flere europeiske land. Forbrukertilsynet

holdt i 2018 en rekke innlegg på møter arrangert av EU-kommisjonen for å beskrive vårt arbeid og praksis på områder av interesse for de andre europeiske forbrukermyndighetene og Kommisjonen.

Som nevnt under punktet om forbrukervern i den digitale økonomien, ledet Forbrukertilsynet i 2018 et samarbeid mellom de europeiske forbrukermyndighetene og EU-kommisjonen der man identifiserte brudd på markedsføringsregler og urimelige avtalevilkår hos Airbnb. Firmaet ble bedt om å endre praksis, noe de har bekreftet at de vil gjøre i løpet av første halvår i 2019.

Forbrukertilsynet har i 2018 gitt flere innspill til BLDs arbeid med å inkorporere ny forordning om forbrukervernsamarbeid i norsk rett, og vil i 2019 fortsette dialogen med BLD om dette.

EU-kommisjonen la i april 2018 fram forslag til endring av flere forbrukerverndirektiver, herunder direktivene om urimelig handelspraksis og urimelige avtalevilkår. Forbrukertilsynet ga innspill til norsk posisjon til de forslåtte endringene og har også bidratt i diskusjoner i EFTAs arbeidsgruppe.

Det internasjonale tilsynsnettverket ICPEN samler tilsynsmyndigheter fra rundt 60 land. ICPEN er en viktig arena for å løse internasjonale forbrukerspørsmål fordi nettverket har et globalt nedslagsfelt. Vi deltok på ICPENs konferanser i Tyrkia i april 2018 og Zambia i november 2018. På førstnevnte konferanse ledet vi en sesjon om forbrukerdata og avtalevilkår for å diskutere hvordan vi kunne komme frem til felles håndhevingstiltak. Vi fikk tilslutning fra medlemslandene til å jobbe frem mot dette ved å lage en felles håndbok for håndhevingsmyndighetene og arrangere en internasjonal tilsynsaksjon.

Forbrukertilsynet har arrangert og deltatt på nordiske saksbehandlermøter for feltene digitale tjenester og finans. Formålet med disse møtene var informasjons- og erfaringsutveksling på saksbehandlernivå og det ble etablert kontaktpunkter for fagområdene for å effektivisere arbeidet med kontroll med markedsføring og avtalevilkår i Norden. De nordiske forbrukerombudene avholdt sitt årlige toppledermøte i Reykjavik i mai 2018. Her avtalte man blant annet å fokusere på ulovlig markedsføring rettet mot barn og skjult reklame i sosiale medier.

PRISMARKEDSFØRING

Black Friday har tatt over for august- og januarsalget som den største salgperioden i året. Kampanjeperioden har stor interesse blant forbrukerne og i media og er preget av omfattende markedsføring. Forbrukertilsynet fulgte kampanjene nøye og tok opp åtte saker med villedende markedsføring. Medieinteressen ga også en god mulighet for å nå bredt ut med bevisstgjørende tips til forbrukerne.

Det ble også resten av året behandlet en rekke prismarkedsføringssaker. Villedende salg og førpriser er et tilbakevendende tema. Vi har også sett en del villedende bruk av henvisninger til prissammenligningstjenester på Internett. Markedsrådets vedtak i XXL-saken på tampen av 2017 gjorde endringer i rådets tidligere praksis og har skapt en viss usikkerhet om hvilke krav som skal stilles til salgsmarkedsføring. Tilsynet har derfor kartlagt praksis i andre EU/EØS-land og vil jobbe for å få frem krav som kan være mest mulig veiledende for de næringsdrivende.

Forbrukertilsynet ila skobutikken Crossways et overtredelsesgebyr for villedende opphørssalg i strid med markedsføringsloven og svartelisten. Markedsrådet opprettholdt senere vedtaket.

NETTHANDEL OG DIREKTEMARKEDSFØRING

Endringer i regelverket for telefonsalg trådte i kraft 1. januar 2018. Det ble forbudt å ringe fra skjult nummer og muligheten for å samle inn tillatelse til å ringe reserverte forbrukere, gjennom for eksempel konkurranser på internett, ble snevret betraktelig inn.

Forbrukertilsynet fulgte opp disse lovendringene, og fattet blant annet vedtak om overtredelsesgebyr i en sak. Det var en markant nedgang i antall saker hvor problemstillingen med såkalt «leads» markedsføring dukket opp, noe som tyder på at lovendringen var effektiv og fungerer slik den var tiltenkt.

Forbrukertilsynet orienterte også en rekke callsentre om forbudet mot å ringe fra skjult nummer. De fleste callsentre har nå klart å registrere sine numre slik at forbrukere ser hvem som ringer dem, men det er fortsatt enkelte lovbrudd. Dette vil bli fulgt opp av Forbrukertilsynet i 2019.

Det ble også fattet flere vedtak om overtredelsesgebyr for brudd på telefonsalgsreglene. Det høyeste overtredelsesgebyret som ble gitt, var på 400.000 kroner.

Problemer med nettsvindel ser ikke ut til å avta, og Forbrukertilsynet advarte i 2018 gjentatte ganger om de vanligste typene svindel som forbrukere utsettes for. I denne forbindelse ble det såkalte «svindelgalleriet» og oversikten over falske nettbutikker på tilsynets nettsider oppdatert.

TRANSPORT

I forbindelse med ny pakkereislov forhandlet Forbrukertilsynet frem nye standardvilkår med Virke Reiser Utland, som organiserer de fleste norske arrangørene.

Samferdselsdepartementet gir rammevilkår for fylkeskommunal kollektivtransport og godkjenner da vilkår for transportselskap. Forbrukertilsynet har i løpet av året gitt innspill til flere standardvilkår både for buss og tog som har vært til behandling i departementet.

STRØM

Strømleverandører var den bransjen Forbrukertilsynet mottok flest klager på i 2018. Hovedandelen av disse er knyttet til telefonsalg. Tilsynet behandlet derfor i 2018 en rekke saker mot strømleverandører som driver telefonsalg og fattet blant annet vedtak om overtredelsesgebyr for en leverandør.

MARKEDSFØRING AV ALTERNATIV BEHANDLING

Forbrukertilsynet sendte i mars 2018 innspill til endringer i regelverket for alternativ behandling til Helse- og omsorgsdepartementet. Vi foreslo blant annet å innføre overtredelsesgebyr for brudd på reglene.

Vi tok også opp saker med to predikanter som markedsførte og tok betaling for å kurere sykdommer gjennom forbønn. Vi konkluderte med at praksisen var i strid med regelverket, noe som medførte at begge predikantene endret markedsføringen.

REKLAME RETTET MOT BARN

Som følge av et økende kroppspress blant barn og unge tok daværende barneminister Linda Hofstad Helleland og folkehelseminister Åse Michaelsen initiativ til en innsats mot kroppspress i sosiale medier. På våren ble det arrangert et rundebordsmøte sammen med påvirkere, annonsører, nettverk, forskere og tilsynsmyndigheter for å diskutere virkemidler som kan motvirke negativt kroppspress hos barn og unge. Ett av virkemidlene som ble løftet fram var etiske retningslinjer for bransjen, og BLD gav Medietilsynet og Forbrukertilsynet i oppdrag å utarbeide en skisse til disse retningslinjene. Under møtet var det flere som reiste spørsmål om grensen mellom etisk betenkelige innlegg og klare lovbrudd. I forlengelsen av oppdraget samarbeidet Forbrukertilsynet med Mattilsynet, Statens Legemiddelverk, Statens helsetilsyn og Helsedirektoratet om å kartlegge det fragmenterte regelverket for markedsføring av skjønnhetsprodukter og –behandlinger. Vi laget også en kortere oversikt over regelverket til bransjen,

slik at de på en enklere måte kan gjøre seg kjent med og følge reglene. Forbrukertilsynet tok videre opp en enkeltsak etter markedsføringsloven mot en klinikk som brukte påvirkere med mindreårige følgere til å markedsføre «fillers».

Forbrukertilsynet fattet vedtak om overtredelsesgebyr mot enkeltpersonforetaket Donna Ioanna Milano for å ha brukt ulovlige markedsføringsmetoder ved markedsføring av modellkurs i sosiale medier. Innehaveren tok direkte kontakt med mindreårige jenter på Instagram og Messenger med tilbud om modellkurs, noe som ble ansett for å være en direkte kjøpsoppfordring i strid med mfl. § 20 andre ledd. Det ble også fremsatt direkte kjøpsoppfordringer i en reklamefilm for kurset på YouTube og Facebook.

Vi har veiledet Sparebank 1 og Vipps før lansering av betalingstjenester for barn, for å sikre at tjenestene er tilpasset aldersgruppen, har god foreldrekontroll og er innenfor lovens rammer.

MARKEDSFØRING I SOSIALE MEDIER

Arbeidet med markedsføring i sosiale medier startet med gjennomføring av tilsynsaksjon i månedsskiftet januar/februar. Der kontrollerte vi om tilsynsaksjonen høsten 2017 med påfølgende utsendelse av brev til 20 aktører hadde medført endring i rutineene for merking. Resultatene var positive, langt flere påvirkere merket reklameinnleggene tydelig og i tråd med markedsføringslovens krav.

Som følge av dette, er tilsynsarbeidet vårt nå rettet mer mot annonsørene. I den forbindelsen ble det i løpet av året sendt ut brev til åtte ulike selskaper som hadde benyttet mindre og større påvirkere i sosiale medier til å promotere sine produkter og tjenester. De fleste av disse sakene ble iverksatt på bakgrunn av det store antallet tips og klager gjennom året. Det ble viet særlig oppmerksomhet mot annonsører som opererer i det såkalte mikropåvirkersegmentet hvor aktørene ofte er unge, uerfarne og følgelig lite kjent med markedsføringsloven. For annonsørene medfører det et ekstra ansvar når man velger å benytte uerfarne profiler i sosiale medier til å markedsføre på deres vegne.

I oktober fattet Forbrukertilsynet vedtak om overtredelsesgebyr mot Anna Rasmussen AS som senere ble stadfestet av Markedsrådet. Anna Rasmussen er en av de mest kjente profilene innenfor påvirkermiljøet i sosiale medier og vedtaket er det første som er blitt fattet mot en aktør i denne bransjen. Saken gjaldt avholdelse av fem konkurranser på Facebook uten at det ble kåret vinnere.

BÆREKRAFT

Forbrukertilsynets fagleder på bærekraftområdet har høsten 2018 sittet i etikkinformasjonslovutvalget. Utvalget ble opprettet i juni 2018 og skal vurdere om næringsdrivende skal pålegges en informasjonsplikt til forbruker om sitt samfunnsansvar og oppfølging av leverandørkjeder, slik at forbruker kan ta informerte valg i kjøpsbeslutningsprosessen. Forbrukertilsynet har i denne sammenheng bl.a. gitt innspill og holdt foredrag for utvalget om forholdet mellom etikkinformasjon og markedsføringsretten.

Høsten 2018 innledet vi et samarbeid med Miljødirektoratet, hvor vi ble bevisst på flere områder det kan være hensiktsmessig med informasjonsutveksling oss imellom. Dette gjelder særlig ved markedsføring av leketøy der markedsføringen av miljøinformasjonen kan være i strid med markedsføringsloven. Forbrukertilsynet kom også med innspill til direktoratets arbeid med EUs direktivforslag om engangsprodukter i plast, og det er blitt lagt grunnlag for videre samarbeid i 2019.

3. Styring og kontroll i Forbrukertilsynet

A. ARBEIDSLIVSKRIMINALITET

Alle statlige virksomheter har plikt til å følge opp regjeringens strategi mot arbeidslivskriminalitet⁴. Virksomhetene skal motvirke arbeidslivskriminalitet i offentlige anskaffelser ved å etablere rutiner og system for å forhindre dette. Forbrukertilsynet har utarbeidet en rutine som ivaretar oppfølgingen av leverandører med tanke på å forhindre arbeidslivskriminalitet, ivareta sosiale forhold og bærekraftshensyn. I rutinen er det et spesielt fokus på informasjons- og påseplikt samt krav til innsynsrett i leverandørenes dokumenter herunder timelister, arbeidskontrakt, godkjenning av arbeidstilsynet etc. I tillegg gjennomfører Forbrukertilsynet en årlig kontroll av leverandørens sertifiseringer og godkjenninger. Leverandørene er gjort kjent med at Forbrukertilsynet gjennomfører denne kontrollen og at de da skal fremskaffe dokumentasjonen til oppbevaring hos Forbrukertilsynet.

Forbrukertilsynet har i 2018 kun hatt en anskaffelse hvor innsats mot arbeidslivskriminalitet har vært et tema, nemlig anskaffelse av renholdstjenester. Ved utarbeidelse av anskaffelse for renholdstjenester ble det benyttet Standard Norge sin mal. I tillegg har vi i denne tilbudsleveransen spurt om konkrete opplysninger om ansatte som skal besørge renhold i våre lokaler slik at vi til enhver tid har oversikt over hvem de er, alternativt hvem de erstattes med ved ferieavvikling. Dette både med hensyn til å sikre oss at riktig person kommer fra leverandøren, og med hensyn til sikkerheten i våre lokaler ved brann eller andre forhold.

Forbrukertilsynet hadde i 2018 en midlertidig ansatt fra Temp-Team for å ivareta administrative oppgaver. Virksomheten fikk hver måned en oversikt over timene til medarbeideren for kontroll og godkjenning.

Ut over ovennevnte, følger Forbrukertilsynet Økonomiregelverket i staten som ivaretar vilkårene i § 14 ved å ha utarbeidet rutine for fullmakt ved anskaffelser.

B. SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP

Forbrukertilsynet har utarbeidet et system for risikostyring i virksomheten med blant annet styringsdokumenter og rutiner som er ment for å ivareta virksomhetens sikkerhet, som risikoanalyser for interne og eksterne risikofaktorer, varslingsrutiner og kriseplan.

Forbrukertilsynet gjennomførte en kriseøvelse 1. halvår 2018, rapporten ble oversendt til departementet etter gjennomført øvelse og intern evaluering. Kriseøvelsen tok utgangspunkt i Forbrukertilsynets IKT-systemer, og IKT-sikkerhet. Kriseøvelsen ble utøvd med bakgrunn i Forbrukertilsynets kriseplan som ble utarbeidet våren 2018. Øvelsen ble gjennomført med egne ansatte i virksomheten i tillegg til

⁴ https://www.regjeringen.no/contentassets/18425e5b42f84340b02fbb74bdb90b19/no/pdfs/a-0044-b_strategi_arbeidslivskriminalitet_regjerin.pdf

samarbeid med ekstern IKT-konsulent fra 3V Norge. I etterkant av øvelsen ble det gjennomført en evaluering av øvelsen med Forbrukertilsynets krisestab samt 3V Norge. Forhold av betydning er rettet opp i etterkant av øvelsen.

Det er i Forbrukertilsynets IKT-system utarbeidet en rutine for ROS samt oversikt over de ulike risikoområder samt vurdering av sannsynlighet og konsekvenser. Denne risiko- og sårbarhets oversikten ble endret sist 21. februar 2017. Det har ikke vært endringer etter dette.

C. PERSONALFORVALTNING

Forbrukertilsynet arbeider kontinuerlig med å opprettholde en forsvarlig og god personalforvaltning, i den daglige oppfølgingen av medarbeiderne, og gjennom det formaliserte rammeverket for god personalforvaltning, slik at oppfølgingen oppleves lik og forutsigbar for den enkelte medarbeideren. Lederne gjennomfører arbeidssamtaler hver tredje måned, og forberedte medarbeidersamtaler årlig. Samtalene følger gjennomarbeidede maler.

Forbrukertilsynet avholder jevnlig møter mellom tillitsvalgte og verneombud for å ivareta IA/HMS arbeidet i virksomheten. I 2018, har temaene vært blant annet inneklima/miljø, sykefravær, arbeidsbelastning, evaluering av årlig helseundersøkelse samt vernerunde. Intensjonsavtalen om inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen) blir i tillegg ivaretatt gjennom Forbrukertilsynets HMS-politikk og handlingsplan.

Personalforvaltning er også tema i regelmessige samarbeidsmøter med tillitsvalgte i virksomheten. I 2018 har Forbrukertilsynet hatt fokus på å revidere og utarbeide en rekke personalpolitiske dokumenter. Ny personal- og lønnspolitikk ble forhandlet fram med tillitsvalgte i virksomheten. I tillegg ble det i 2018 fremforhandlet nytt personalreglement og tilpasningsavtale. Arbeidstids, - fleksitids- og overtidspolitikken er også revidert.

D. AKTIVITETS- OG REDEGJØRELSESPLIKT

Forbrukertilsynet har i 2018 utlyst 10 ledige stillinger på blant annet jobbnorge.no, nav.no og finn.no. Det ble lyst ut ledige stillinger som juridisk saksbehandler og kommunikasjonsrådgiver. Seks nye, faste stillinger som juridisk saksbehandler ble lyst ut i forbindelse med at Forbrukertilsynet fikk økt budsjettet for 2019 med seks millioner kroner. Vi fikk inn til sammen 362 søknader til de ledige stillingene. Alle de utlyste stillingene inneholdt en mangfoldserklæring som oppfordret kvalifiserte kandidater til å søke uavhengig av kjønn, funksjonsevne, innvandrerbakgrunn eller seksuell orientering. Blant de 362 søknadene var det 4 interne søkere, 6 som opplyste å ha nedsatt funksjonsevne og 28 med innvandrerbakgrunn.

Alle statlige virksomheter er bedt om å redegjøre for hvordan de har arbeidet for å realisere regjeringens inkluderingsdugnad, jf. Supplerende tildelingsbrev av 3. september 2018. Utover å innta mangfoldserklæringen i utlysning av ledige stillinger, har vi ved utvelgelse av kandidater til intervjuer, aktiv sett etter søkere med «hull i CV». Kvalifikasjonskravet er foreløpig ikke fraveket når det gjelder søkere med «hull i CV». Det har, så vidt ansvarlige ledere er kjent med, ikke vært kvalifiserte søkere med «hull i CV». Forbrukertilsynet vil sette i verk mer konkrete tiltak i 2019 for å systematisere arbeidet med å realisere inkluderingsdugnaden.

E. SOSIALE HENSYN I OFFENTLIGE ANSKAFFELSER

Sosiale hensyn er inntatt i rutinene for innhenting av tilbud og anbud. Som omtalt under punkt A, var renholdstjenestene på anbud i 2018. Sosiale hensyn var et avgjørende krav til virksomhetene som la inn anbud.

Gjennom Statens innkjøpscenter, er Forbrukertilsynet tilknyttet Maske AS som leverandør av rekvisita og renholdsartikler. Maske AS er medlem av IEH – Initiativ for Etisk Handel og jobber for å fremme menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter, utvikling og miljø. IEH er også en pådriver for etisk handel generelt i privat og offentlig sektor.

F. MILJØKRAV I ANSKAFFELSER

Forbrukertilsynet benytter seg av utleiers avfallssortering. I tillegg har Forbrukertilsynet i sine oppdrag til eksterne leverandører bedt om en redegjørelse for hvordan leverandøren kildesorterer med hensyn til behandling av papir, restavfall og destruering av IKT-utstyr. I 2018 har Forbrukertilsynet gått til anskaffelse av kontormøbler, IKT utstyr, papir, rekvisita, profileringsartikler og renholdsutstyr. Til tross for at vi benytter avtaler som er fremforhandlet av statens innkjøpscenter, har vi fokus på allikevel å sørge for at også disse leverandørene er sertifisert innen ISO 14001.

G. VARSLINGSRUTINER

Forbrukertilsynet har utarbeidet varslingsrutiner i virksomheten når det gjelder uønskede hendelser og kriser. I tillegg brukes beredskapsvarslingsystemet UMS (Unified Messaging Systems). Varslingsøvelser og varslingsrutiner er en del av Forbrukertilsynets internkontrollsystem som oppdateres og gjennomgås regelmessig.

Det er utarbeidet en intern varslingsrutine som skal sikre et godt ytringsmiljø ved å fremme åpenhet samt saklig og konstruktiv kritikk. Hensikten med rutinen er å motvirke kritikkverdige forhold i virksomheten. Det interne ytringsmiljøet er dessuten fast tema i de årlige medarbeidersamtalene.

4. Vurdering av framtidsutsikter

Fra 1. januar 2018 endret Forbrukerombudet navn til Forbrukertilsynet. Vi fikk samtidig myndighet til å fatte vedtak som første instans. Markedsrådet ble klageinstans. Hjemmelen for å kunne ilegge overtredelsesgebyr ble også utvidet, og det er ikke lenger nødvendig å forhandle med de næringsdrivende før vi fatter vedtak.

Endringene har utvilsomt gjort det enklere for Forbrukertilsynet å slå ned på åpenbare brudd på markedsføringsloven. De gjør det også mindre ressurskrevende å sørge for at næringsdrivende etterlever loven, og vi får gjennomslag for arbeidet vårt. Ombudsrollen vil like fullt være viktig i tiden fremtiden.

Forbrukertilsynet har utarbeidet ny strategi for perioden 2018 til 2023. De strategiske satsningsområdene er knyttet til målet om effektiv bruk av de styrkede virkemidlene, og et synlig, tydelig og tilgjengelig tilsyn, og er utformet slik:

- Forbrukertilsynet bruker håndhevingsrollen for å styrke forbrukervernet
- Forbrukertilsynet er tydelig, synlig og tilgjengelig
- Forbrukertilsynet har det beste fagmiljøet innen markedsføringsrett
- Forbrukertilsynet er en attraktiv og konkurransedyktig arbeidsplass

Forbrukertilsynet skal være en relevant aktør som gjør det tydelig at forbrukerne har sterke rettigheter og at de er viktige også i en større sammenheng. Tillit og trygghet hos forbrukerne er en betingelse for velfungerende markeder. I statsbudsjettet for 2019 har Forbrukertilsynet fått styrket budsjettet med seks millioner kroner. Økningen i budsjettet gir Forbrukertilsynet muligheter for betydelig økt innsats på utvalgte områder. Det er særlig markedsføring i digitale flater, som sosiale medier, som skal være i fokus for Forbrukertilsynets styrkede tilsynsarbeid.

Forbrukertilsynet har etablert et godt internasjonalt samarbeid med både forbrukermyndigheter i Norden, Europa og i verden for øvrig. Arbeidet med sentrale forbrukerspørsmål og forbrukervern blir stadig viktigere å gjøre på tvers av landegrensene. Det meste av forbrukerlovgivningen utvikles på EU-nivå, og implementeres i norsk lovgivning. Forbrukertilsynet bidrar aktivt i norske myndigheters innspill til lovprosessene. Forbrukertilsynet tar også regelmessig initiativ til internasjonale tiltak for å stanse ulovlig virksomhet som skjer i flere land. Dette er effektiv utnyttelse av kompetanse og kapasitet hos flere forbrukermyndigheter, og en viktig del av Forbrukertilsynets virksomhet også i 2019.

Regjeringen legger etter planen fram en stortingsmelding om forbrukerpolitikk våren 2019. Forbrukertilsynet har store forventninger til forbrukermeldingen. Vi venter at meldingen tar særlig hensyn til den digitale utviklingen i forbrukerhverdagen, til internasjonalisering av markedene, utviklingen i bolig- og lånemarkedet og til forbrukernes møter med påstått bærekraftige produkter.

Allerede i januar 2019 lanserte imidlertid regjeringen beslutningen om endringer i forbrukerapparatet, som vil ha stor innvirkning på Forbrukertilsynet i framtiden. Behandlingen av forbrukerklager skal samles under Forbrukertilsynet. Dette omfatter tvisteløsningen i Skien, Tromsø, Stavanger, klagebehandlingen i Sekretariatet for Forbrukerklageutvalget, og oppgavene som ligger i Forbruker Europa. Hovedkontoret til det utvidede Forbrukertilsynet vil bli lagt til Grenlandsområdet, og oppgavene til dagens Forbrukertilsyn, blant annet tilsynsoppgavene, skal ligge ved hovedkontoret. Klagebehandlingen organiseres med utgangspunkt i dagens kontorer i Tromsø, Stavanger og Skien (Grenlandsområdet). Prosessen ventes å være gjennomført i løpet av to år.

Endringene stiller store krav til Forbrukertilsynet i tiden som kommer, og vil prege virksomheten. Det forventes av oss at vi opprettholder normal produksjon i henhold til tildelingsbrevet, samtidig som vi skal bidra til en smidig omstillingsprosess, og ivareta de ansattes interesser.

5. Årsregnskap 2018

LEDELSESKOMMENTARER ÅRSREGNSKAP 2018

Formål

Forbrukertilsynet er en offentlig myndighet som er underlagt Barne- og likestillingsdepartementet. Forbrukertilsynet skal ut fra hensynet til forbrukerne føre tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og standard kontraktsvilkår er i samsvar med markedsføringsloven. Vår visjon er å jobbe for et enklere og tryggere marked for forbrukerne.

Bekreftelse

Forbrukertilsynet fører regnskap i henhold til kontantprinsippet. Regnskapet er avlagt etter bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv R-115 fra Finansdepartementet, og krav til Forbrukertilsynet i instruks om økonomistyring. Jeg bekrefter at årsregnskapet gir et dekkende bilde av Forbrukertilsynets disponible bevilgninger og av regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Vesentlige forhold

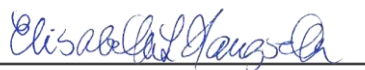
I 2018 har Forbrukertilsynet disponert en samlet tildeling på 28 315 000kr, som inkluderer en tilleggs fullmakt på 700 000kr fra Barne- og likestillingsdepartementet, jf. Bevilgningsrapportering samt note A og B. Mindreutgift på post 01 driftsutgifter ble på 726.080kr. Forbrukertilsynet er gitt fullmakt til å belaste inntil 700.000kr over kap. 0865 post 21 til utgifter i tilknytning til prosjekt «Avtalevilkår og forbrukerdata i den digitale økonomien»

Artskontorrapporteringen viser at rapporterte utgifter til lønn- og sosiale utgifter utgjorde 20.282.020kr, mot 20.676.928kr i 2017. Endringen skyldes færre årsverk gjennom deler av året, i tillegg til at de som er i foreldrepermisjon har en høyere lønn enn de som ble ansatt som vikarer. Vi har mottatt 1 000 000kr mer i sykepenger og andre refusjoner kontra i 2017. Andre utgifter til drift er på 7 058 158kr som er en reduksjon sammenliknet med året før. Dette skyldes mindre utgifter til fremmede tjenester, men samtidig en økning i husleie.

Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter regnskapet for Forbrukertilsynet. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsrapporten antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2019. Rapporten er unntatt offentlighet fram til Stortinget har mottatt Dokument 1 fra Riksrevisjonen, men vil bli publisert på Forbrukertilsynets hjemmeside så snart dokumentet er offentlig.

Nydalen 7. mars 2019



Elisabeth Lier Haugseth, direktør

Oppstilling av bevilgningsrapportering

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Rapport kjørt: 25.01.2019

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2018

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2018	Merutgift (-) og mindregift
0868	Driftsutgifter	01			27 164 000	26 888 920	275 080
0868	Prp lønnsoppgjør	01			451 000		451 000
0865	Utgifter prosjekt forbrukerdata og avtalevil	21			700 000	827 318	
1633	Nettoordning for mva i staten	01			0	790 468	
<i>Sum utgiftsført</i>					28 315 000	28 506 705	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2018	Merinntekt og mindreinntekt(-)
5309	Tilfeldige inntekter - ymse	29			0	38 181	
5700	Arbeidsgiveravgift - Folketrygden	72			0	2 493 609	
<i>Sum inntektsført</i>					0	2 531 790	

<i>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</i>						25 974 916
Kapitalkontoer						
60049401	Norges Bank KK /innbetalinger					1 798 426
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger					-27 604 238
708068	Endring i mellomværende med statskassen					-169 104
<i>Sum rapportert</i>						0

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)				
		31.12.2018	31.12.2017	Endring
708068	Mellomværende med statskassen	-865 318	-696 214	-169 104

* Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter. Se note B for nærmere forklaring.

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter			
Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
868	293 000	26 871 000	27 164 000
868		451 000	451 000
865		700 000	700 000

Virksomhet: B5 -

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastnings- fullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastnings-fullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
0868 01	Merutgift, mindreutgift	275 080		275 080				275 080	[5% av årets tildeling i note A]	275 080
0868 01	Prp. Lønnsoppgjør	451000		451 000				451 000	[5% av årets tildeling i note A]	451 000
xxxx21	"kan ryttes under post 01"			0				0	[5% av årets tildeling i note A]	
xxxx45				0				0		
xxxx45	"kan overføres"	726 080		726 080				726 080	[Sum årets og fjordrets tildeling]	726 080

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Forbrukertilsynet har brukt sykepenger og andre refusjoner på til sammen kr. 1.788.226,- til å dekke inn sum utbetalinger lønn

Forbrukertilsynet har brukt tillegg til tildelingsbrev som gjelder lønnskompensasjon på kr. 451.000,- til å dekke inn merutgifter under driftspost

Mulig overførbart beløp

Forbrukertilsynets ubrukte bevilgning beløper seg til kr. 726.080,-. Da dette beløpet er under 5% regnes hele beløpet som overførbart til neste budsjettår.

Mulig overførbart beløp er en beregning, og Forbrukertilsynet får tilbakemelding fra overordnet departement om mulig beløp kan overføres til neste år.

Forbrukertilsynet er gitt fullmakt til å belaste inntil kr. 700.000,- over kap. 0865 post 21 til utgifter i tilknytning til prosjekt "Avtalevilkår og forbrukerdata i den digitale økonomien" Regnskap viser utgifter på kr 827.318,-. Dette gir en merutgift på kr. 127.318,- som vist i ovenstående oppstilling.

Også i 2017 var Forbrukertilsynet gitt fullmakt til å belaste over kap. 0865 post 21 til utgifter ifm ovennevnte prosjekt, da med kr. 875.000,-. Utgiftene utgjorde da kr. 630.502,- som ga en mindreutgift på kr. 244.498,-.

Belastningsfullmakt for 2017 var gitt for en prosjektperiode som gikk fra 01.03.2017 til 28.02.2018. Og belastningsfullmakt for 2018 var gitt for en prosjektperiode som gikk fra 01.03.2018 til 28.02.2019. Prosjektperioden har derfor ikke fulgt rapporteringsperioden på regnskapsår.

En oppstilling for regnskapsårene 2017 og 2018 samlet i forhold til belastningsfullmakt for disse to prosjektperiodene viser derfor følgende:

2017	Mottatt belastningsfullmakt	Kr. 875.000,-	
	Belastning på kap.0865 post 21	Kr. 630.502,-	
	Mindreutgift 2017		Kr. 244.498,-
2018	Mottatt belastningsfullmakt	Kr. 700.000,-	
	Belastning på kap. 0865 post 21	Kr. 827.318,-	
	Merutgift 2018		- Kr.127.318,-
	Ubrukte midler i prosjekt	Kr. 117.180,-	Dette gjelder utgifter som er påløpt i januar/februar 2019 og som belastes prosjektet

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2018

	Note	2018	2017
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	0
Salgs- og leieinnbetalinger	1	0	15 992
Andre innbetalinger	1	0	0
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		0	15 992
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	20 282 020	20 676 928
Andre utbetalinger til drift	3	7 058 158	7 080 199
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		27 340 178	27 757 127
Netto rapporterte driftsutgifter		27 340 178	27 741 135
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter		0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	4	376 059	116 624
Utbetaling til kjøp av aksjer		0	0
Utbetaling av finansutgifter		0	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		376 059	116 624
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		376 059	116 624
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.		0	0
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader		0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler *			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		38 181	36 355
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		2 493 609	2 503 260
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		790 468	763 873
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-1 741 322	-1 775 742

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet

25 974 916

26 082 017

Oversikt over mellomværende med statskassen **

Eiendeler og gjeld	2018	2017
Fordringer	0	0
Kasse	0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	0
Skyldig skattetrekk	-867 050	-695 534
Skyldige offentlige avgifter	0	0
Annen gjeld	1 732	-680
Sum mellomværende med statskassen	5	-696 214

* Andre ev. inntekter/utgifter rapportert på felleskapitler spesifiseres på egne linjer ved behov.

** Spesifiser og legg til linjer ved behov.

Kontrollsum:

25 974 916

25 974 916

0

Virksomhet B5 - Forbrukertilsynet**KONTI: Note 1 Innbetalinger fra drift**

	31.12.2018	31.12.2017
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
Sum innbetalinger fra gebyrer	0	0
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	0	0
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
3235 Diverse inntekter	0	15 992
Sum salgs- og leieinnbetalinger	0	15 992
<i>Andre innbetalinger</i>		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	0	15 992

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note 2 Utbetalinger til lønn

	31.12.2018	31.12.2017
Lønn	17 253 257	16 623 178
Arbeidsgiveravgift	2 493 609	2 503 260
Pensjonsutgifter*	1 973 773	1 934 276
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-1 788 226	-763 422
Andre ytelser	349 607	379 636
Sum utbetalinger til lønn	20 282 020	20 676 928
Antall årsverk:	24,2	27,8

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2018	31.12.2017
Husleie	2 750 872	2 715 576
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	0	0
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	838 325	710 929
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	32 947	49 726
Mindre utstyrsanskaffelser	82 582	44 304
Leie av maskiner, inventar og lignende	0	0
Kjøp av fremmede tjenester	1 716 024	1 999 506
Reiser og diett	503 395	358 912
Øvrige driftsutgifter	1 134 014	1 201 246
Sum andre utbetalinger til drift	7 058 158	7 080 199

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note 4 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2018	31.12.2017
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	0
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Beredskapsanskaffelser	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	376 059	116 624
Sum utbetaling til investeringer	376 059	116 624

	31.12.2018	31.12.2017
<i>Utbetaling til kjøp av aksjer</i>		
Kapitalinnskudd	0	0
Obligasjoner	0	0
Investeringer i aksjer og andeler	0	0
Sum utbetaling til kjøp av aksjer	0	0

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Rapport kjørt: 25.01.2019

Note 5 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2018 Spesifisering av bokført avregning med statskassen	31.12.2018 Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
Sum	0	0	0
Omløpsmidler			
Kundefordringer	0	0	0
Andre fordringer	0	0	0
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
Sum	0	0	0
Langsiktig gjeld			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
Sum	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-996 533	0	-996 533
Skyldig skattetrekk	-867 050	-867 050	0
Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	1 732	1 732	0
Sum	-1 861 851	-865 318	-996 533
Sum	-1 861 851	-865 318	-996 533

* Virksomheter som eier finansielle anleggsmidler i form av investeringer i aksjer og selskapsandeler fyller også ut note 8 B

Del B Spesifisering av investeringer i aksjer og selskapsandeler

	Ervervsdato	Antall aksjer	Eierandel	Stemmeandel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi i regnskap*
<i>Aksjer</i>							
Selskap 1							
Selskap 2							
Selskap 3							
Balanseført verdi 31.12.2018							0
* Investeringer i aksjer er bokført til anskaffelseskost. Balanseført verdi er den samme i både virksomhetens kontospesifikasjon og kapitalregnskapet							

Ved utfylling av note 8, del B skal tall fra selskapets siste avlagte årsregnskap benyttes. Det vil forekomme at selskap som virksomheten har eierandeler i ikke har offentliggjort sitt årsresultat før virksomhetens frist for oversendelse av årsrapport med tilhørende årsregnskap (så snart det foreligger og innen 15. mars). Ved utfylling av noten kan dere benytte tall fra selskapets årsregnskap for året før. Om det ikke benyttes regnskapstall fra siste år bør dette opplyses om i noten.

Tabeller

Tabell 1.1 Forbrukartilsynet (kjønn, løn, stilling) per 31.12.2018. Prosent.

	Kjønnsbalanse				Lønn ¹
	Menn	Kvinner	Personer (N)	Årsverk (N)	
Totalt i verksemda					
Toppleiing (ombod)					
Mellomleiing (juridisk direktør, avdelingsdirektør)					
Seniorrådgjevar					
Rådgjevar					
Førstekonsulent					

¹Kvinnens løn i prosent av menns løn

Tabell 1.2 Forbrukartilsynet (kjønn, tilsette, permisjon, legemeldt sjukefråvær, tiltak) per 31.12.2018. Prosent.

	Deltid		Mellombels tilsette		Foreldrepermisjon		Legemeldt sjukefråvær	
	M	K	M	K	M	K	M	K
Totalt i verksemda								

Forbrukertilsynet

Besøksadresse:
Sandakerveien 138
0484 Oslo

Telefon: 23 400 600
E-post: post@forbrukertilsynet.no

www.forbrukertilsynet.no



FORBRUKERTILSYNET