



Agenda 2018



FORBRUKERTILSYNET



Et styrket vern av forbrukerne

Nytt navn og styrkede virkemidler – hva betyr det?

Ved årsskiftet trådte viktige forbrukerrettslige endringer i kraft. Tilsynsrollen er tydeliggjort gjennom at vi nå heter Forbrukertilsynet og har fått mer effektive verktøy som vi kan bruke ved lovbrudd. Forbrukertilsynet kan selv fatte vedtak mot næringsdrivende, mens Markedsrådet er klageorgan. Vi kan også velge å fatte vedtak i saker uten å forhandle med den næringsdrivende først, når lovbruddet er åpenbart og vi mener det er nødvendig å reagere med forbud og økonomiske sanksjoner.

Disse endringene ligger til grunn for prioriteringene i årets virksomhetsplan. Hovedsatsningene våre er valgt ut fra en vurdering av hvilke saker som har stor betydning for folk flest, og hvor vi kan bidra best til å styrke forbrukervernet. Vi vil bruke virkemidlene våre til å endre ulovlig praksis, både når det gjelder markedsføring og utforming av avtalevilkår. Åpenbare lovbrudd vil raskere få konsekvenser for den næringsdrivende. Det skal ikke lønne seg å bryte loven for å øke omsetningen.

Kjernen i oppdraget vårt er likevel den samme som tidligere. Vi er til stede på vegne av forbrukerne, og de grunnleggende forbrukerrettighetene ligger til grunn for alt vi gjør.

Saker med stor betydning for folk flest

I 2018 har vi valgt å prioritere saker og områder som har stor betydning for folk flest, både økonomisk, sikkerhetsmessig og praktisk.

Vi vil særlig prioritere å jobbe med:

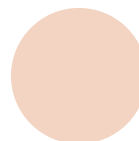
- En tryggere bolighandel
- Forbrukslån og kreditt
- En trygg digital hverdag

Vi vil bidra til tryggere kjøp og salg av bolig og forhindre at det oppstår tvister i etterkant av et kjøp eller et leieforhold. Vi skal føre tilsyn med kredittmarkedsføring i alle medier, og se til at markedsføringen inneholder riktige prisopplysninger og ikke er aggressiv og villedende. Vi vil også jobbe for at digital markedsføring og handel skal gi forbrukerne rimelige og forståelige avtalevilkår, og riktig og tilstrekkelig informasjon som de trenger for å ta informerte valg.

Som direktør i Forbrukertilsynet vil jeg at folk skal kunne stole på at vi jobber for dem. Og de som henvender seg til oss skal bli hørt og tatt på alvor. De endringene som trådte i kraft ved årsskiftet, vil bidra til at Forbrukertilsynet ikke bare kan påpeke ulovligheter, men også reagere med økonomiske sanksjoner mot dem som ikke følger regelverket.



Elisabeth Lier Haugseth
Direktør i Forbrukertilsynet





Finans

Finansielle tjenester omfatter blant annet lån og kreditt, betaling, forsikring og sparing. Dette er tjenester alle forbrukere er avhengige av, men som kan være vanskelige å sette seg inn i og forstå.

Lån og kreditt markedsføres i stort omfang og vi opplever gjeldsvekst i husholdningene. Barne- og likestillingsdepartementet har i tildelingsbrevet bedt Forbrukertilsynet prioritere dette feltet. Vi skal føre tilsyn med kredittmarkedsføring i alle medier. Og vi er opptatt av at reklamen skal inneholde riktige prisopplysninger og ikke være aggressiv og villedende. Forbrukerne skal få nødvendige opplysninger om kredittavtalen i forkant av avtaleinngåelsen, og selve avtaleinngåelsesprosessen skal skje på en betryggende måte.

Betalingstjenester er blant de tjenestene forbrukerne benytter hyppigst og er mest avhengige av. Tjenester som Vipps har fått rask utbredelse. Nye tilbud som Apple Pay og Ali Pay ventes snart til Norge. Avtaler for bruk av betalingsinstrumenter skal ha rimelige og balanserte vilkår, og markedsføringen skal ikke være villedende. Forbrukertilsynet vil gripe inn mot villedende markedsføring og ulovlige avtalevilkår hos mobilbetalingstilbydere.

Privatleasing av bil er et komplisert og sammensatt produkt, og det er flere pris-

elementer enn rente og månedsleie som er med på å bestemme totalkostnadene for hele leieperioden. En gjennomgang av leasingavtalene som tilbys i Norge viste at avtalene ofte er ubalanserte i forbrukerens disfavør. Forbrukertilsynet vil i året som kommer fortsatt ta opp enkeltsaker for å sikre at leasingavtaler er rimelig og balanserte.

Mange **spareprodukter** er vanskelige å forstå, både når det gjelder innhold, bindingstid og risiko. Særlig gjelder dette pensjon- og pensjonsspareprodukter. I året som kommer vil vi få på plass en veiledning til de ansvarlige aktørene om markedsføring av **IPS-produkter** og behandle enkeltsaker hvis vi avdekker lovbrudd.

Banktjenester har ofte stor økonomisk betydning for forbrukere. Det er derfor en viktig oppgave for Forbrukertilsynet å sørge for at avtalevilkårene som presenteres for forbrukerne er rimelige og balanserte.

Nytt regelverk kan føre til endringer i de tekniske løsningene for **elektronisk ID**, det vi i dag kjenner som BankID og Buypass. Vi vil følge med på endringer i regelverk og informasjonen som gis til forbrukerne om elektronisk ID, for å bidra til at forbrukere mottar viktig informasjon om denne løsningen.

Bolig

Forbrukertilsynet vil bidra til tryggere kjøp og salg av bolig, og en bedre opplyst bolighandel. Vi vil forhindre at det oppstår tvister i etterkant av et kjøp eller et leieforhold.


Ved kjøp av **prosjekterte og nye boliger** skal kontraktene ha klare frister for overtakelse, og de skal være rimelige, balanserte og tydelige.

Mer spesielle boligkonsepter av typen

“leie til eie”- der et leieforhold gradvis går over i eierskap – skal være klare og balanserte for å ta vare på boligkjøpere med liten erfaring fra markedet.

Utradisjonelle former for boligpresentasjon, for eksempel gjennom film eller VR-briller, skal gi et realistisk bilde. Kreative boligreklamer der man loves noe ekstra på kjøpet, som elbil eller smarthustjenester, må ikke overskygge sentral informasjon





om boligen. Forbrukertilsynet jobber for at forbrukere ikke skal villedes av markedsføring med feilaktige priser, eller illustrasjoner av for eksempel omgivelser som ikke stemmer overens med virkeligheten.

Det rapporteres om et for høyt konflikt-nivå i bolighandelen. Tvister i forbindelse med kjøp av bolig handler i hovedsak om at kjøperen mener at boligen er i dårligere stand enn opplyst i markedsføringen. I påvente av konkrete tiltak for en tryggere og bedre opplyst bolighandel vil Forbrukertilsynet bruke dagens regelverk og aktuelle virkemidler for å **begrense tvister og misnøye**.

Ved markedsføring av bolig er de fleste negative opplysninger om boligens tilstand som regel kun beskrevet i salgsoppgaven og vedlegg. Annonsene fremstår ofte som lite balanserte kun med fokus på de positive forholdene ved eiendommen. Slik fremstår annonseringen ofte som villedende fordi vesentlige forhold ved eiendommen enten er skjult, underkommunisert eller presentert på en uhensiktsmessig måte. Mange boligtvister kunne vært unngått dersom slike **vesentlige**

opplysninger hadde vært presentert for potensielle kjøpere på en lett forståelig måte i annonseringen, eller på en lett tilgjengelig og oversiktlig måte i salgsoppgaven. Forbrukertilsynet følger i 2018 opp arbeidet med meglerbransjen om hvordan man skal unngå å villedde forbrukere i boligannonseringen.

Mange boliger markedsføres digitalt, blant annet i sosiale medier. Informasjon som finnes på flere plattformer om samme bolig skal gi likt inntrykk og ikke villedde forbrukerne. Vi vil sikre at aktørene følger markedsføringsloven ved bruk av **ny teknologi og nye konsepter**.

Tilbud og prislister fra eiendomsmeglere varierer i måten de er satt opp og hvilke betingelser som brukes. Forbrukertilsynet mener at et mer oversiktlig oppsett og en enhetlig språkbruk vil gjøre det lettere å orientere seg i markedet. Forbrukertilsynet vil følge opp at lovens krav blir overholdt og at løsningen gir god veiledning til forbrukerne.

Arbeidet med å føre tilsyn med **lokkepriser** fortsetter dersom det blir behov for det.



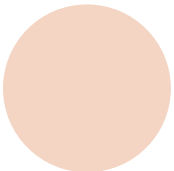
Forbrukervern i den digitale økonomien

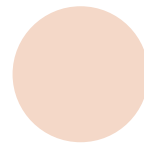
Teknologiutviklingen bringer stadig fram nye aktører og tjenester. Det er grunn til å forvente at store, internasjonale aktører som tilbyr både egne tjenester og plattformer for markedsføring, kjøp og salg vil prege forbrukernes digitale hverdag. Fremdeles er det slik at nye **digitale tjenester** og markedsføringsmetoder ofte lanseres uten at forbrukernes informasjonsbehov og rettigheter blir tatt hensyn til. Dette skjer i større grad i den digitale økonomien enn ved tradisjonelle

markedsføringsmetoder og salg via fysiske butikker.

Gjennom **nasjonalt og internasjonalt samarbeid** skal Forbrukertilsynet sikre grunnlaget for at det tradisjonelt høye norske nivået på forbrukerbeskyttelsen opprettholdes også innenfor den digitale økonomien.

Digital markedsføring og handel skal gi forbrukerne riktig og tilstrekkelig informasjon som de trenger for å ta





informerte valg. **Avtalevilkårene** skal ikke være lange og kompliserte med urimelig innhold.

Forbrukertilsynet vil derfor ta opp enkeltsaker om villedende markedsføring og uklare eller urimelige vilkår for bruk av digitale ytelser, **tilkoblede ting** og **plattformer** der det er betydelige skadevirkninger for forbrukerne. Vi vil også prioritere prinsipielt viktige spørsmål med betydning for videre utvikling av forbrukervernet i den digitale økonomien.

Innhenting og bruk av forbrukerdata skal ikke bare følge personvernlovgivningen men også markedsføringsloven. Databaserte tjenester og forretningsmodeller skal innrettes etter forbrukervernlovgivningen slik at forbrukerrettighetene ivaretas og forbrukerne kan ta informerte økonomiske valg i markedet. Vi vil derfor ta opp enkeltsaker der innsamling og bruk av forbrukerdata skjer på en måte som kan være urimelig eller villedende etter markedsføringsloven.

Forbrukerne har rett til ikke å bli utsatt for **skjult eller påtrengende reklame**. Denne retten skal ivaretas selv om det blir utviklet nye markedsføringsmetoder.

Forbrukertilsynet vil i 2018 prioritere å gripe inn mot skjult eller påtrengende reklame og manipulative markedsføringsteknikker, særlig overfor barn.

Tilgang til infrastruktur, for eksempel bredbånd og mobil, må gis på rimelige vilkår. Forbrukerne skal ikke bli utsatt for urimelige innelåsende mekanismer som hindrer dem å bytte eller si opp tjenester. Informasjon om pris og andre vesentlige opplysninger skal være dekkende og hensiktsmessig presentert, slik at forbrukerne skal kunne ta informerte valg.

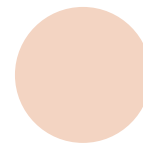
Forbrukertilsynet vil føre tilsyn med markedsføring og vilkår som benyttes av **tv, mobiltelefoni og internett-tilbydere** og ta opp enkeltsaker der sakens alvorlighetsgrad og forbrukerhensynene tilsier det.

Vi vil også kontrollere at næringsdrivende som har fått påpekt ulovlig bruk av **dyre spesialnumre til kundeservice** har stanset praksisen, og vurdere bruk av sanksjoner hvis de ikke tilbyr kundeservicenummer med normaltakst.

Prisopplysninger

Prisen på varer og tjenester er vesentlig informasjon som forbrukerne er avhengige av for å kunne orientere seg i markedet og ta bevisste valg. I sin enkleste form innebærer **krav til prismerking** at det henger prislapper på varen og er god hyllemerking i forretningene. I andre sammenhenger hvor prisbildet er mer komplisert, kan det være behov for mer omfattende prislister og eksempelpriser. Når stadig mer av handelen og informasjonssøket foregår på internett, er det viktig at man også finner prisopplysningene der. I 2018 vil vi gjennomføre tilsynsaksjoner og behandle enkeltsaker for å sørge for at reglene blir fulgt.

Markedsføring av **salg, prissammenligninger og påstander om at noe er billigst** benyttes ofte av de næringsdrivende, fordi det har vist seg å være effektive markedsføringsbudskap. Førpriser og andre sammenligningspriser skal være reelle, slik at forbrukerne ikke blir lurt til å kjøpe varer og tjenester som ikke er så prisgunstig som de markedsføres som. Kun de som virkelig er billigst, skal kunne bruke dette i markedsføringen. Forbrukertilsynet vil følge prismarkedsføringen i en rekke bransjer i 2018 og stanse villedende prismarkedsføring.



Telefonsalg

Telefonsalg topper klagestatistikken hos Forbrukertilsynet og i 2017 var antallet klager 35 % høyere enn i 2016. Mange av klagen dreier seg om oppringinger til forbrukere som er reservert mot telefonsalg. Det er også en del som opplever at telefonselgerne ikke gir korrekt informasjon om produktene de selger.

Det ble innført **strengere regler for telefonsalg** ved årsskiftet, blant annet for å prøve å redusere problemet med at forbrukere som har reservert seg mot telefonsalg fremdeles

blir oppringt mot sin vilje. Det er derfor gjort innstramminger i hvordan det kan innhentes tillatelse til å ringe forbrukere som er reserverte, f.eks. gjennom konkurranser på internett. Det er også forbudt å drive telefonsalg fra et skjult nummer eller fra nummer som ikke er søkbart i nummeropplysningstjenestene.

Forbrukertilsynet vil følge opp de nye reglene overfor telefonsalgsbransjen med informasjonsarbeid, håndheving og sanksjoner der det er grunnlag for dette.



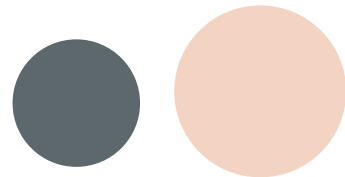
Netthandel og svindel

Mange forbrukere opplever dessverre å bli lurt inn i abonnementer de ikke ønsker. Andre får trekk fra betalingskort som de ikke har godkjent, eller får tilsendt andre varer enn de trodde de bestilte, f.eks. falske merkevarer.

Aktører bak denne typen svindel er tidvis vanskelig å få stoppet fordi de fleste holder til i utlandet. Forbrukertilsynet vil gjennom aktivt informasjonsarbeid advare forbrukerne mot falske nettbutikker og annen svindel på nettet.

Angrerettloven og markedsføringsloven skal bidra til å sikre en trygg e-handel. Forbrukertilsynet vil veilede næringsdrivende om regelverket og følge opp norske næringsdrivende som ikke følger regelverket.

Med rolle som Nasjonalt kontaktpunkt for e-handel skal Forbrukertilsynet svare på spørsmål og henvendelser fra næringsdrivende om regelverket for e-handel.



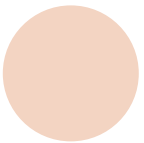
Transport

Den nye delingsøkonomien, med tjenester som Airbnb preger i økende grad transport- og reiselivsbransjen. Forbrukertilsynet vil følge aktivt med for å se om markedsføring og avtalevilkår er lovlige.

Gjennom arbeid med nye regler om pakkereiser vil Forbrukertilsynet jobbe

for at forbrukernes rettigheter gjenspeiles i standardavtalene som inngås med forbrukerne.

Vi vil også jobbe for at transportselskapene tilbyr kollektivreisende reisevilkår som er i tråd med EU-retten og norsk lov.



Strøm

Strømmerketet er uoversiktlig med over 100 kraftleverandører, mange priselementer og ulike kontraktsvilkår. Det er derfor viktig at forbrukerne gis **korrekt og tilstrekkelig informasjon** i markedsføring og ved inngåelse av avtaler om kjøp av strøm.

Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE) har iverksatt flere prosesser som i løpet av de nærmeste årene vil føre til store endringer for alle landets strømkunder. Av særlig betydning er arbeidet med ny modell for fastsettelse av tariff for husholdningskunder, hvor det er foreslått en overgang til **effektbaserte tariffer**. Dette vil kunne føre til betydelige endringer i hvor mye

den enkelte forbruker skal betale i nettleie. Utrullingen av **smarte strømmålere (AMS)** er halvveis, og skal være i mål i løpet av 2018. Vi vil følge disse prosessene videre og være i dialog med NVE, Energi Norge og Forbrukerrådet for å sikre at forbrukernes interesser blir ivaretatt.

Forbrukertilsynet får hvert år et stort antall klager på **markedsføring av strøm over telefon**. I 2018 vil Forbrukertilsynet ha særlig fokus på strømlleverandører som driver telefonsalg for å sikre at de innretter seg etter telefonsalgsregelverket, inkludert endringene som trådte i kraft fra 1. januar i år.





Internasjonalt

Med store globale aktører, handel på internett og markedsføring over landegrensene er det avgjørende å samarbeide om forbrukervern på internasjonalt nivå. Tilsynet har i en årrekke hatt som prioritert oppgave å skolere hele organisasjonen i internasjonal tenkning og å bygge opp et godt samarbeid med tilsynsorganer i andre land.

Det meste av regelverket Forbrukertilsynet håndhever er forordninger og direktiver fra EU. Forbrukertilsynet prioriterer å gi innspill både på nasjonalt og internasjonalt plan for å sikre at **ny lovgivning fra EU** ikke fører til at norske forbrukere får svekket sine rettigheter og sitt vern.

EUs samarbeidsforordning (CPC) legger til rette for et forpliktende samarbeid mellom håndhevingsmyndighetene i Europa for å beskytte forbrukere mot ulovlig markedsføring og urimelige avtalevilkår i EU/EØS-landene.

Forbrukertilsynet prioriterer deltakelse i dette samarbeidet høyt. En ny CPC-forordning som blant annet gir alle myndigheter sterkere virkemidler overfor næringsdrivende som bryter lovverket, skal være implementert innen januar 2020. Forbrukertilsynet vil delta aktivt i denne prosessen.

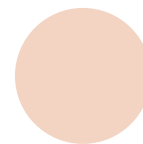
Forbrukertilsynet deltar også i **International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)**, som er et uformelt nettverk av tilsynsorganer fra over 50 land. I ICPEN arbeides det blant annet med et prosjekt om avtalevilkår, forbrukerbeskyttelse og personvern i den digitale økonomien. Dette ledes av oss. Vi samarbeider også med forbrukerombudene i de nordiske landene om dette temaet, og andre spørsmål av fellesnordisk interesse. Forbrukertilsynet bidrar også med innspill til prosesser knyttet til forbrukervern i OECD.



Markedsføring av alternativ behandling

Omtrent hver fjerde nordmann oppsøkte en alternativ behandler i 2016. Markedsføringen er underlagt et strengt regelverk og behandleren kan blant annet ikke love at behandlingen har effekt på konkrete sykdommer og lidelser. Forbrukertilsynet mottar jevnlig klager og tips om alternative behandlere

som lover mer enn de har lov til. Høsten 2017 gjennomførte vi en tilsynsaksjon som avdekket mange lovbrudd. I 2018 vil vi følge opp utøvere som ikke har innrettet seg etter regelverket, og vurdere fortløpende om det er nye utøvere vi bør gripe inn mot.

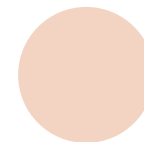


Reklame rettet mot barn

I Norge har barn et særskilt vern mot urimelig handelspraksis. Reglene for markedsføring vurderes strengere når en reklame er rettet mot barn, eller kan ses eller høres av barn.

Barn blir stadig eksponert for målrettet markedsføring og kommersielt press i digitale flater. Reklame som er integrert i underholdning og reklame som inviterer barna til å dele innhold i sine sosiale nettverk kan være vanskelig å gjenkjenne som reklame.

Barn skal ikke bli utsatt for **direkte kjøpsoppfordringer** eller andre former for ulovlig markedsføring. Forbrukertilsynet veileder næringsdrivende om regelverket, og kravet om å være særlig varsomme når det er snakk om reklame overfor barn. Forbrukertilsynet vil også følge opp klager som gjelder direkte kjøpsoppfordringer eller andre former for ulovlig markedsføring.





Bærekraft

Mange næringsdrivende gir signal om at de tar et samfunnsansvar ved å trekke frem **miljømessige eller etiske fordeler** ved virksomhetene og produktene deres.

Vi ønsker at forbrukere som er opptatt av slike forhold skal kunne ta gode og bærekraftige valg. Det avhenger av at informasjonen i markedsføringen både er korrekt og tilstrekkelig og gir et godt grunnlag for sammenlikning.

I 2018 vil Forbrukertilsynet følge med på og innhente kunnskap om hvordan argumenter om bærekraft og miljø brukes i markedsføring. Ut fra dette vil vi vurdere hvilke markeder det er størst behov å gå inn i.



Kontaktpersoner i Forbrukertilsynet

Elisabeth Lier Haugseth, direktør

Epost: elh@forbrukertilsynet.no

Finans – transport – prisopplysninger – bolig

Avdelingsdirektør Jo Gjedrem

Tlf. 932 31 640

E-post: jg@forbrukertilsynet.no

Bolig – alternativ behandling – netthandel og svindel – reklame rettet mot barn

Avdelingsdirektør Tonje Hovde Skjelbostad (i permisjon fra 21.mars)

Tlf. 916 18 729

E-post: ths@forbrukertilsynet.no

Forbrukervern i den digitale økonomien – bærekraft – reklame rettet mot barn

Nestleder Bente Øverli

Tlf. 995 21 048

E-post: bo@forbrukertilsynet.no

Strøm – internasjonalt arbeid – netthandel og svindel – alternativ behandling

Juridisk direktør Frode Elton Haug

Tlf. 986 60 566

E-post: feh@forbrukertilsynet.no

Kommunikasjonsenheten

Senior kommunikasjonsrådgiver Ingvild Sahl

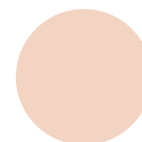
Tlf. 958 70 541

E-post: is@forbrukertilsynet.no

Kommunikasjonsrådgiver Pernille Amdahl

Tlf. 416 85 884

E-post: pa@forbrukertilsynet.no





FORBRUKERTILSYNET

