



FORBRUKERTILSYNET

Strategisk plan for Forbrukertilsynet

2018-2023

Innholdsfortegnelse

Et sterkt forbrukervern	3
Samfunnsoppdraget	4
Visjonen og verdiene	5
De strategiske satsningsområdene.....	6
1. <i>Forbrukertilsynet bruker håndhevingsrollen for å styrke forbrukervernet</i>	6
a. Samfunnsoppdraget vårt er styrende for alle ledd i virksomheten	6
b. Vi bruker Forbrukerombudets virkemidler til å sette klare rammer for forbrukervernet	6
c. Vi prioriterer saker som har stor betydning for forbrukerne	6
d. Vi slår ned på åpenbare lovbrudd, og sørger for at næringslivet retter opp ulovlige forhold.....	7
2. <i>Forbrukertilsynet er tydelig, synlig og tilgjengelig</i>	7
a. Forbrukerne vet hvem vi er og hva vi gjør, og det er lett å klage til oss på lovbrudd ..	7
b. Næringslivet får god veiledning om lovverket.....	7
c. Lovgiver er åpne for innspill til forbedringer i forbrukervernlovningen.....	8
d. Vi sørger for å kommunisere på en tydelig og forståelig måte	8
3. <i>Forbrukertilsynet har det beste fagmiljøet innen markedsføringsrett</i>	8
a. Vi er den mest sentrale aktøren i spørsmål om forbrukervern	9
b. Relevante aktører lytter til Forbrukertilsynet	9
4. <i>Forbrukertilsynet er en attraktiv og konkurransedyktig arbeidsplass</i>	9
a. Medarbeiderne har god og nødvendig kompetanse.....	9
b. Vi har god personalforvaltning	9
c. Vi har effektive administrative rutiner som støtter opp under behandlingen av saker	10
d. Vi dyrker og videreutvikler den gode internkulturen	10

Et sterkt forbrukervern

Forbrukertilsynet har et tydelig oppdrag. Vi er til for forbrukerne, og det skal være retningsgivende for alt vi gjør. Et sterkt forbrukervern er en forutsetning for trygge forbrukermarkeder, og for tilliten mellom forbrukerne og de næringsdrivende.

“Kjernen i Forbrukertilsynets arbeid er å sikre at interessene til forbrukerfellesskapet blir ivaretatt”

Styrkeforholdet mellom forbrukerne og de næringsdrivende er skjevt fra starten av. De næringsdrivende er profesjonelle med spisskompetanse på sine felt. Forbrukerne er enkeltpersoner som må orientere seg i en rekke forskjellige markeder, ofte med begrenset kunnskap. Den enkelte forbrukeren kan ikke selv påvirke hvordan produktene markedsføres, og sjelden forhandle fram vilkår i avtalene de inngår. Kjernen i Forbrukertilsynets arbeid er derfor å sikre at interessene til forbrukerfellesskapet blir ivaretatt

gjennom tilsynet med forbrukerlovgivningen og næringslivets markedsføring og avtalevilkår.

Forbrukermarkedene er i stor endring. Digitaliseringen akselererer, nye tjenester og produkter kommer til, og de tilbys og markedsføres i nye kanaler. Måten vi inngår avtaler på, endres, og vi handler oftere over landegrensene. Utvikling er bra. Samtidig er det viktig at utviklingen ikke skjer på bekostning av forbrukervernet. Gode forbrukerrettigheter og tilliten dette skaper i forbrukermarkedene, er ikke et hinder, men en forutsetning for vellykket innovasjon.

For at vi skal lykkes med å opprettholde forbrukervernet, og styrke det der det trengs, er Forbrukertilsynet avhengig av faglig integritet og legitimitet. Med nytt navn og sterkere virkemidler, har vi gode muligheter til å tydeliggjøre hvor viktig et godt forbrukervern er, og hvordan Forbrukertilsynet skal arbeide de neste seks årene for å bidra til det.

Den mest opplagte målgruppen vår er de næringsdrivende, som sitter med nøkkelen til en ryddig og lovlig markedsføring av produktene sine, og til å utforme rimelige og forståelige avtalevilkår. Vi har tro på at de fleste næringsdrivende ønsker å følge loven, at de ser verdien i ryddig, tydelig og lovlig markedsføring, og balanserte og forståelige avtalevilkår. Prinsippene om dialog, veiledning og frivillige løsninger skal fortsatt være sentralt i det vi gjør for å oppnå endringer. Med nye virkemidler kan vi heretter slå raskere ned på ulovlige forhold. Det skal få konsekvenser av å bryte loven.

Samfunnsoppdraget

Samfunnsoppdraget til Forbrukertilsynet bygger på formålet med de oppgavene vi er gitt i markedsføringsloven. Vi har definert samfunnsoppdraget vårt slik:

“Forbrukertilsynet skal verne forbrukernes interesser ved å stoppe ulovlig markedsføring og urimelige vilkår i kontrakter, samt bidra til at forbrukerrettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg.”

Hovedoppgaven vår er å forebygge og stanse ulovlig markedsføring og urimelige vilkår i kontrakter. Dette gjør vi gjennom å føre tilsyn med at de næringsdrivende følger reglene i markedsføringsloven, angrerettloven, finansavtaleloven og forbrukervernbestemmelser i en rekke andre lover. Oppgavene våre følger av markedsføringsloven og annen forbrukerlovgivning. Oppgavene er formulert slik i markedsføringsloven (se faktaboks).

§ 35 Forbrukertilsynets oppgaver

Forbrukertilsynet fører tilsyn med at bestemmelsene i denne loven kapittel 1 til 5, og bestemmelsene gitt i medhold av denne loven, overholdes. Forbrukertilsynet skal videre føre slikt tilsyn som det er pålagt etter annet regelverk.

Forbrukertilsynet fører tilsyn ut fra hensynet til forbrukerne. Tilsynet etter § 2 annet ledd skjer likevel ut fra hensynet til likestilling mellom kjønnene, særlig med vekt på hvordan kvinner fremstilles. Tilsynet etter § 10 med forskrifter skjer ut fra hensynet til at forbrukerne skal kunne orientere seg i markedet og enkelt sammenligne priser.»

Visjonen og verdiene

“Vi jobber for et enklere og tryggere marked for forbrukerne”

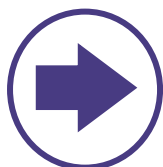
Forbrukertilsynets visjon skal tydeliggjøre at vi er til for forbrukerne. Det betyr at vi skal gå inn saker som kan føre til konkrete resultater til det beste for forbrukerfellesskapet. Vi skal prioritere saker der mer balanserte og tydelige avtalevilkår har stor betydning for folk. Vi skal også prioritere saker der ulovlige markedsføring kan ha store negative konsekvenser for forbrukerne.

Verdiene våre skal hjelpe oss til å prioritere og bidra til at vi når målene vi setter oss i de løpende virksomhetsplanene. Disse er:

Kvalitet, effektivitet og troverdighet



De strategiske satsningsområdene



1. FORBRUKERTILSYNET BRUKER HÅNDHEVINGSROLLEN FOR Å STYRKE FORBRUKERVERNET

Fra 1. januar 2018 har Forbrukerombudet endret navn til Forbrukertilsynet, og samtidig fått styrkede virkemidler. Endringene skal sikre et bedre og mer effektivt forbrukervern. Forbrukertilsynet kan heretter slå raskere ned på næringsdrivendes overtredelser. Brudd på lovverket skal få konsekvenser. Vi har grunn til å tro at en streng og konsekvent håndheving av reglene også vil bidra til at andre næringsdrivende, som ikke er direkte berørt av avgjørelsene våre, vil tilpasse egen praksis, og på den måten unngå fremtidige lovbrudd.

For å nå dette hovedmålet vil vi ha fokus på at:

a. Samfunnsoppdraget vårt er styrende for alle ledd i virksomheten

Forbrukerinteressene skal styre prioriteringene våre, og hvordan vi velger å utføre oppgavene våre. Det gjelder i alt, fra hvordan vi tar imot henvendelser, behandler medier som ber om kommentarer og hvordan vi forholder oss til næringsdrivende i saker om brudd på loven. For eksempel skal forbrukerperspektivet stå sentralt når vi forhandler med en næringsdrivende om hvordan de må utforme standardavtalene sine for at de skal være balanserte og forståelige for forbrukerne.

b. Vi bruker Forbrukerombudets virkemidler til å sette klare rammer for forbrukervernet

En effektiv bruk av de styrkede virkemidlene vil være med på å trekke opp rammene for lovlig, og ulovlig markedsføring og avtalevilkår. En klar og konsekvent praksis vil gi de næringsdrivende forutsigbarhet, og forbrukerne god informasjon om hva de kan forvente av reklamen og avtalevilkårene.

c. Vi prioriterer saker som har stor betydning for forbrukerne

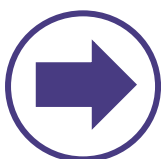
Erfaringen viser at forbrukerne ikke nødvendigvis klager på de sakene som faktisk har stor betydning for dem. Vi ser at flere ikke kjenner rettighetene sine, eller de vet rett og slett ikke at de blir villedet. Som tilsynsorgan er det vår oppgave å belyse og ta opp saker også på områder der forbrukerne ikke er like aktive. Vi skal

forholde oss aktivt og bevisst til mulige lovbrudd. Vi vil ikke klare å ta alle saker, men gjør det beste ut av ressursene.

d. Vi slår ned på åpenbare lovbrudd, og sørger for at næringslivet retter opp ulovlige forhold

Det er avgjørende for et godt forbrukervern at de ansvarlige aktørene faktisk retter opp ulovlige forhold når vi har påpekt lovbrudd og pålagt endring. Det skal få konsekvenser å bryte loven. Vi forventer at profesjonelle utøvere kjenner lovverket, og at de forholder seg til reglene. Gjør de ikke det, må de forvente økonomiske sanksjoner.

Vi skal bruke virkemidlene klokt, slik at det ikke frister å fortsette lovbruddet, og slik at andre innretter seg i tråd med lovens bestemmelser. På den måten får håndhevingen vår effekt ut over de konkrete sakene vi behandler.



2. FORBRUKERTILSYNET ER TYDELIG, SYNLIG OG TILGJENGELIG

For å utføre samfunnsoppdraget vårt godt, må vi være tydelige, synlige og tilgjengelige. Næringslivet må kjenne reglene og vite at de blir håndhevet, forbrukerne må kjenne rettighetene sine og vite hvor de kan klage og offentligheten må informeres om viktige erfaringer fra forbrukermarkedene.

Vi skal derfor jobbe aktivt med å kommunisere på en tydelig måte, og løfte forbrukerrettslige temaer opp til debatt for å sikre at de grunnleggende forbrukerhensynene tas hensyn til i viktige beslutninger.

a. Forbrukerne vet hvem vi er og hva vi gjør, og det er lett å klage til oss på lovbrudd

Forbrukerne er en viktig kilde til informasjon om lovbrudd. Det er avgjørende at de kjenner til oppdraget vårt og hva vi gjør. Vi trenger relevante tips og klager fra dem som kjenner problemene best, og vi skal ta imot henvendelsene på en profesjonell og effektiv måte.

b. Næringslivet får god veiledning om lovverket

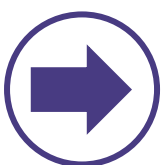
Selv om vi har fått sterkere virkemidler til rådighet, er det fortsatt viktig med forebyggende arbeid. De næringsdrivende må gis informasjon, slik at de kan møte de kravene loven stiller og selv velge å innrette virksomheten sin i tråd med lovens krav.

c. Lovgiver er åpne for innspill til forbedringer i forbrukervernlovingen

Hvis markedene endrer seg slik at lovverket ikke er godt nok til å sikre et effektivt forbrukervern, har vi ansvar for å påpeke manglene overfor de som kan foreslå og gjennomføre endringer. Det er også ansvaret vårt å foreslå forbedringer i forbrukervernlovgivningen. Dette krever at vi er godt informert og orientert om både den faktiske situasjonen i det norske forbrukermarkedet, og om de internasjonale prosessene som pågår, og som kan få betydning for utforming av den norske forbrukervernlovgivningen. Det betyr også at vi er i god dialog med beslutningstakere.

d. Vi sørger for å kommunisere på en tydelig og forståelig måte

Som offentlig etat har vi et stort ansvar for ikke bare å føre tilsyn med etterlevelsen av lovverket, men også å sørge for at de vi henvender oss til, kan forstå budskapet vårt – både lovverket, oppdraget og behandlingen av de enkelte sakene. Dette er avgjørende for at de ansvarlige skal etterleve lovens regler. Forbrukerombudet skal samarbeide med andre tilsyn og aktører som har felles målsetting. Vi skal være tydelig og aktive i debattene og gi kunnskapsbaserte innspill om hva som trengs for å oppnå et godt forbrukervern, hva som regnes som lovbrudd, og hva som må til for å overholde lovens bestemmelser.



3. FORBRUKERTILSYNET HAR DET BESTE FAGMILJØET INNEN MARKEDSFØRINGSRETT

For å utføre samfunnsoppdraget vårt, må vi ha de nødvendige kunnskapene på våre fagfelt. Som tilsynsorgan på forbrukerområdet er vi avhengige av at samfunnet har tillit til oss som en faglig relevant aktør. Oppdatert kunnskap om rettsutvikling, både nasjonalt og internasjonalt er helt avgjørende for vår legitimitet og muligheten for gjennomslag i forbrukerrettslige spørsmål.

Når vi uttaler oss, skal aktørene vite at det vi sier, er solid faglig forankret.

a. Vi er den mest sentrale aktøren i spørsmål om forbrukervern

Forbrukertilsynet setter dagsorden i den offentlige debatten om forbrukerrettslige utfordringer på vårt område. Vi sørger for at det vi gjør, er solid faglig forankret, ikke bare i rettslige kilder, men også i tilgjengelig forskningsmateriale, statistikk, og annen kunnskap.

b. Relevante aktører lytter til Forbrukertilsynet

Vi synliggjør kunnskapen vår, og sikrer at aktørene har tillit til at det vi sier har et solid faglig grunnlag, med hensynet til forbrukervernet i første rekke. Vi er aktive pådrivere for å formidle informasjon om enkeltsaker, og faglige synspunkter i viktige spørsmål, både overfor beslutningstakere, næringsdrivende og i offentligheten. Vi setter dagsorden og sørger for å løfte opp viktige forbrukerrettslige spørsmål til debatt.



4. FORBRUKERTILSYNET ER EN ATTRAKTIV OG KONKURRANSEDYKTIG ARBEIDSPASS

Forbrukertilsynet stiller store krav til medarbeiderne sine. Vi ser verdien i et godt arbeidsmiljø der alle bidrar, trives og opplever at de får utvikle seg, både faglig og som personer. Da vil vi tiltrekke oss og beholde faglig dyktige medarbeidere, som vi kunne bidra til oppfyllelsen av samfunnsoppdraget og gjennomslag for de viktige forbrukerrettslige sakene vi tar opp.

a. Medarbeiderne har god og nødvendig kompetanse

For at Forbrukertilsynet skal lykkes med oppdraget sitt, er vi avhengig av faglig dyktige medarbeidere. Medarbeiderne har selv et ansvar for sin egen faglige utvikling. Vi legger til rette for at den enkelte kan lykkes med å utvikle egen kompetanse. Medarbeiderne skal få muligheten til løpende opplæring, både internt og ved deltakelse på relevante kurs og konferanser. Vi skal ha en kultur for å dele kunnskap og erfaringer. På den måten kan vi bygge solid kompetanse, slik at alle kan bidra på de områdene vi til enhver tid prioriterer å jobbe med.

b. Vi har god personalforvaltning

Vi sørger for at medarbeiderne har forutsigbare og gode betingelser. Vi har også nødvendige rutiner på plass for å ivareta medarbeiderne, fra rekruttering til opplæring, oppfølging ved

sykdom eller andre personlige behov. Dersom det er nødvendig med tilrettelegging sørger vi for at det blir gjennomført i dialog med den enkelte. Systemer for medarbeideroppfølging er utarbeidet i samarbeid med tillitsvalgte og andre representanter for medarbeiderne.

c. Vi har effektive administrative rutiner som støtter opp under behandlingen av saker

Vi sørger for at systemene ivaretar offentligrettslige krav til bl.a. arkivering, saksregistrering og personvern. Systemene skal ivareta både formelle krav og krav til en effektiv saksflyt. Vi har systemer som tar vare på opparbeidet kunnskap på konkrete områder.

d. Vi dyrker og videreutvikler den gode internkulturen

Vi tror på at medarbeiderne er mer effektive og yter best når de også trives på jobb, og med hverandre. Arbeidsmiljøet i det daglige skal bygge opp under gode og effektive arbeidsprosesser, teamarbeid, deling av kunnskap, gode møteplasser for raske avklaringer, med mer. Vi deler viktige saker og seire med hverandre, og sørger for å kontinuerlig å lære av hverandre. Vi har også sosiale arenaer, hvor alle opplever seg inkludert og finner seg til rette.

Forbrukertilsynet

Besøksadresse:
Sandakerveien 138
0484 Oslo

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

www.forbrukertilsynet.no



FORBRUKERTILSYNET