



FORBRUKERTILSYNET

ÅRSRAPPORT FORBRUKARTILSYNET

2017

Innholdsliste

Melding frå leiaren.....	3
1. Presentasjon av verksemda og hovudtal.....	4
<i>Omtale av Forbrukartilsynet og samfunnsoppdraget</i>	<i>4</i>
<i>Omtale av organisasjonen</i>	<i>5</i>
2. Aktivitetar og resultat i 2017	5
<i>Nøkkeltall frå tilsynsarbeidet i 2017</i>	<i>6</i>
<i>Finansielle tenester</i>	<i>7</i>
<i>Bustad</i>	<i>7</i>
<i>TV, internettilgang og telefoni</i>	<i>8</i>
<i>Forbrukarvern i den digitale økonomien.....</i>	<i>9</i>
<i>Internasjonalt arbeid</i>	<i>10</i>
<i>Anna tilsyn</i>	<i>11</i>
<i>Fjernsal</i>	<i>11</i>
<i>Prisinformasjon – salsmarknadsføring.....</i>	<i>11</i>
<i>Straummarknaden</i>	<i>11</i>
<i>Kjønnsdiskriminerande reklame</i>	<i>11</i>
<i>Marknadsføring av alternativ behandling</i>	<i>11</i>
3. Styling og kontroll i Forbrukartilsynet.....	12
A. <i>Risikovurderingar</i>	<i>12</i>
B. <i>Personalforvaltning.....</i>	<i>12</i>
C. <i>Aktivitets- og utgreiingsplikter.....</i>	<i>12</i>
D. <i>Sosiale omsyn i offentlege anskaffingar.....</i>	<i>13</i>
E. <i>Miljøkrav i anskaffingar.....</i>	<i>13</i>
F. <i>Regjeringa sine fellesføringar, betre utnytting av tildelte ressursar og auka produktivitet</i> 13	
G. <i>Tryggleik og beredskap.....</i>	<i>13</i>
H. <i>Varslingsrutinar</i>	<i>14</i>
4. Vurdering av framtidsutsikter	14
5. Årsrekneskapen for 2017.....	15
<i>Leiinga sine kommentarar til årsrekneskapen for 2017</i>	<i>15</i>
<i>Føremål</i>	<i>15</i>
<i>Stadfesting.....</i>	<i>15</i>
<i>Viktige tilhøve</i>	<i>15</i>
<i>Tilleggsopplysningar</i>	<i>16</i>
Prinsippnote til årsrekneskapen.....	17
Løyvingsrapportering	17
Artskontorrapporteringa	18
Oppstilling av løyvingsrapportering.....	19
Tabellar.....	26

Melding frå leiaren

Forbrukaråret 2017 var prega av viktige tiltak og endringar for å styrkje forbrukarvernet. Eit framlegg til strengare reglar for telefonsal blei debattert i familie- og kulturkomiteen på Stortinget i starten av året, og forskrifta om marknadsføring av kreditt og forbrukslån blei skjerpa og tredde i kraft i juli 2017. Hausten 2017 la Justisdepartementet fram eit framlegg til ny finansavtalelov. Vi har gjeve innspel til endringane i framlegga, understreka dei forbrukarrettslege perspektiva og støtta framlegga som styrkjer forbrukarvernet.

Stortinget har vedteke endringar i marknadsføringslova som gjer rolla vår som tilsynsorgan tydelegare. Desse endringane tredde i kraft 1. januar 2018. Ikkje berre har vi fått eit nytt namn: Forbrukartilsynet. Enno viktigare er det at vi rår over sterkare handhevingsmoglegheiter. Frå i år kan Forbrukartilsynet sjølv gjere vedtak og leggje økonomiske sanksjonar på verksemder som bryt lova. Når vi no skal skildre verksemda vår i 2017, har vi valt å bruke namnet Forbrukartilsynet gjennom heile årsrapporten.

Det er stor konkurranse om merksemda og pengane til forbrukarane. Dette gjer forbrukarane til viktige aktørar i samfunnsøkonomien. Den viktigaste oppgåva vår er difor å sørge for at næringsdrivande som rettar verksemda si mot forbrukarar, gjer det på ein ryddig og lovleg måte.

Forbrukartilsynet kan vise til gode resultat på fleire viktige forbrukarområde i 2017. Dette har vi oppnådd med ein godt lagd verksemdsplan og målretta arbeid gjennom året. Forbrukartilsynet sin innsats på dei prioriterte områda i 2017 har bidrege til at færre forbrukarar har blitt lurte av villeiande reklame eller vore nøydde til å inngå urimelege kontraktar. Vi har såleis hindra mange forbrukarar frå å ende opp i sivilrettslege tvistar.

Målsetjinga om at det skal vere mogleg for forbrukarane å ta viktige avgjerder på rett grunnlag, har vore førande for arbeidet vårt i 2017. Handel skal kunne gjennomførast på ein ryddig og lovleg måte, både på tradisjonelle og på nye plattformer. Den digitale utviklinga har lege til grunn for mange av prioriteringane våre. Ein sunn forbrukarmarknad er heilt avhengig av at den digitale økonomien utviklar seg innanfor rammene av forbrukarvernlovgevinga, slik at forbrukarane sine rettar blir sikra. Vi har brukt mest ressursar på områda finansielle tenester, bustad, TV, telefoni og internett. Reklame i sosiale medium og alternativ behandling var òg prioriterte område i året som gjekk.

Som direktør i Forbrukartilsynet er eg oppteken av at forbrukarane kan ha tillit til at marknadsføringa er til å stole på, og til at dei kan vere trygge på at avtalane dei inngår, er balanserte og forstålege. Forbrukarar opplever stadig meir omfattande marknadsføring, og på mange fleire område enn tidlegare. Oppgåva mi er å sørge for at næringslivet held seg innanfor dei rammene som marknadsføringslova set. Eg kan sjå tilbake på mitt første heile år som forbrukarombod, no direktør i Forbrukartilsynet, i visse om at innsatsen vår på fleire område har vore med på å gjere marknaden tryggare og enklare for forbrukarane. Eg ser fram til å utvikle rolla som ein tydeleg aktør på vegner av forbrukarane. Og ved å bruke dei styrkte sanksjonsmoglegheitene vil eg og resten av Forbrukartilsynet sørge for at næringslivet, både på tradisjonelle og nye område, følgjer marknadsføringslova.

1. Presentasjon av verksemda og hovudtal

OMTALE AV FORBRUKARTILSYNET OG SAMFUNNSOPPDRAGET

Forbrukarombodet endra namn til Forbrukartilsynet med verknad frå 1. januar 2018, då endringar i marknadsføringslova tredde i kraft. Omtalen under gjeld Forbrukartilsynet og dei endringane som har noko å seie for verksemda til Forbrukartilsynet.

Forbrukartilsynet er administrativt underordna Barne- og likestillingsdepartementet. Forbrukartilsynet er fagleg uavhengig av departementet si styring i behandlinga av einskildsaker og når det gjeld tolking av lovverket.

Forbrukartilsynet er ein av fleire aktørar som utgjer det offentleg finansierte forbrukarapparatet. Vi fører tilsyn med at dei næringsdrivande si marknadsføring og dei standard kontraktsvilkåra dei set er i samsvar med marknadsføringslova, angrerettlova og resten av regelverket som vernar forbrukarane sine kollektive interesser. Dette gjeld òg reglar om kredittmarknadsføring, alternativ behandling, svartebørsbilletter og TV-reklame retta mot barn.

Forbrukartilsynet si rolle er først og fremst førebyggjande. Ved å gripe inn mot næringsdrivande som ikkje held seg til forbrukarvernreglane, hindrar vi at forbrukarar blir villeia eller hamnar i tvistar med næringsdrivande. Forbrukartilsynet sitt førebyggjande arbeid er såleis svært viktig: jo fleire tvistar vi unngår, jo betre er det – både i eit privatøkonomisk og eit samfunnsøkonomisk perspektiv.

Endringane i marknadsføringslova frå 1. januar 2018 har styrkt Forbrukartilsynet sine moglegheiter til å slå ned på ulovleg marknadsføring og urimelege avtalevilkår. No kan Forbrukartilsynet sjølv gjere vedtak i saker som gjeld brot på marknadsføringslova, medan Marknadsrådet fungerer som klageorgan. Det er ikkje lenger noko krav om at Forbrukartilsynet må forhandle med næringsdrivande før eit vedtak blir gjort. Dessutan er retten til å utferde overtredingsgebyr utvida til å gjelde dei fleste former for ulovleg marknadsføring.

Desse endringane inneber ei klar styrking av forbrukarvernet. Openberre lovbrøt vil få raskare konsekvensar for den næringsdrivande. Dette vil òg vere bra for dei næringsdrivande som driv innanfor lova sine grenser.

Forbrukartilsynet samarbeider ofte med andre tilsyn om forbrukarrettslege problemstillingar. Dei tilsyna vi samarbeidde mest med i 2017, var Finanstilsynet, Nasjonal kommunikasjonsmyndigheit (Nkom) og Datatilsynet. Grunnen til dette var at finansielle tenester, bustadmarknaden og IKT (*digitalisering*) er mellom dei områda vi prioriterer høgast. Vi har òg samarbeidd med Medietilsynet om krav til merking av reklame i sosiale medium, med Helsetilsynet om marknadsføring av alternativ behandling og med Noregs vassdrags- og energidirektorat (NVE) om forbrukarvern i kraftmarknaden.

Vi supplerer vår eigen kompetanse ved å samarbeide med andre tilsyn. Forbrukarombodet har god juridisk kompetanse, men det er verdifullt for oss å kunne trekkje vekslar på til dømes Nkom sin tekniske kompetanse eller den økonomiske kompetansen til Finanstilsynet. Dei tilsette hos tilsynet hentar òg mykje kunnskap på konferansar og kontaktmøte med næringslivet.

Det er sjølv sagt òg ein naturleg del av arbeidet vårt å samarbeide med dei andre delane av det norske «forbrukarapparatet». Vi er stadig i dialog med Forbrukarrådet om kva for forbrukarproblem vi bør ta opp og korleis regelverk som vernar forbrukarane sine interesser bør vere utforma. Som ein del av det europeiske tilsynsarbeidet vårt har vi òg dialog med Forbrukar Europa om næringsdrivande som skaper problem for forbrukarar på tvers av landegrensene i Europa.

Ein viktig del av verksemda til Forbrukartilsynet er å spreie informasjon til forbrukarar, næringslivet og avgjerdstakarar. Vi skal informere forbrukarar om kva dei må vere merksame på i dei ulike marknadene vi har tilsyn med, og vi skal informere næringsdrivande om korleis lova skal forståast, og om tilsynssaker vi har behandla. Vi skal òg informere avgjerdstakarar om verksemda vår og om kva konsekvensar den har. Føredrag er ein viktig del av informasjonsverksemda vår, både overfor næringsdrivande og for skuleklassar på vidaregåande og høgskulenivå. Vi har omfattande kontakt med media, som formidlar informasjon om sakene våre til publikum. I tillegg legg vi ut informasjon på heimesida vår og på Facebook-sida og Twitter-kontoen vår.

OMTALE AV ORGANISASJONEN

Med verknad frå 1. januar 2018 blir Forbrukartilsynet leidd av ein direktør. Han eller ho blir utnemnd av Kongen i Statsråd for ein periode på seks år med moglegheit for éi oppattnemning. Elisabeth Lier Haugseth er direktør for Forbrukartilsynet for perioden fram til 5. desember 2022.

Forbrukartilsynet er lokalisert i Nydalen i Oslo og hadde ved utgangen av 2017 til saman 29 tilsette. I tillegg til direktøren består leiargruppa av fem mellomleiarar: nestleiarer, juridisk direktør, to faglege avdelingsdirektørar og avdelingsdirektøren for administrasjonen. Administrasjonen består av 4 medarbeidarar og kommunikasjonseininga av 2 medarbeidarar. Forbrukartilsynet har 17 saksbehandlarar, dei fleste juristar.

Nøkkeltal frå årsrekneskapen

Nøkkeltal frå årsrekneskapen 2017	2016	2017
Talet på årsverk	24,8	27,8
Samla tildeling	24 186 000	28 195 000
Utnyttingsgrad	99,5 %	95,9 %
Driftsutgifter	24 374 374	28 210 992
Lønsdel av driftsutgifter	70,0 %	74,5 %

Lønsdel av driftsutgifter er inkludert pensjonsutgifter, der verksemda har betalt pensjonspremie til SPK frå 1. januar 2017.

2. Aktivitetar og resultat i 2017

Det blei utarbeidd ein verksemdsplan for Forbrukartilsynet si verksemd for 2017. Denne planen viser kva for bransjar og problemstillingar vi planlegg å jobbe med, og skildrar korleis vi skal jobbe med dei utvalde marknadene og temaa, kva for resultat vi ønskjer å oppnå, og korleis vi skal jobbe for å oppnå desse resultatata.

I 2017 var finansielle tenester, bustad og ekom-tenester dei høgast prioriterte områda. I tillegg har vi prioritert marknadsføring av alternativ behandling.

Nokre punkt i verksemdsplanen er ikkje knytte til bransje, men til horisontale problemstillingar. I 2017 har vi hatt eit særleg fokus på avtalevilkår og forbrukardata i den digitale økonomien gjennom eit prosjektarbeid som blei delfinansiert av Barne- og likestillingsdepartementet. Prosjektarbeidet har vore ein del av den pågåande satsinga på forbrukarvern i den digitale økonomien som òg inkluderer spørsmål om reklame i sosiale medium.

Nedanfor blir nokre av dei viktigaste aktivitetane og resultatata for året kort skildra.

NØKKELTALL FRÅ TILSYNSARBEIDET I 2017

Saksbehandling 2017	2016	2017
Mottekne klager og andre skriftlege førespurnader ¹	12 757	13 252
Saker som har blitt realitetsbehandla i Marknadsrådet (saker der Marknadsrådet kom til eit anna resultat enn Forbrukartilsynet i parentes)	4 (0)	6 (3)
Vedtak frå Forbrukartilsynet	3	4
Saker avslutta totalt i 2017 ²	2 775	3 252
Saker som blei saksbehandla ³	696	774
Saker der lovstridig marknadsføring eller lovstridige avtalevilkår blei endra (saker som blei avslutta med formell skriftleg stadfesting i parentes)	241 (3)	344 (7)
Tilsynsaksjonar	13	12
Annan aktivitet 2017	2016	2017
Skriftlege høyringssvar	30	21
Føredrag	53	46
Kontaktmøte med offentlege aktørar eller organisasjonar for næringsdrivande	32	28
Møte i CPC-komiteen og andre EU-møte	10	11

Media 2017 – Medieomtale	2016	2017
Trykte medium	757	649
Internett	2 334	1 823
Radio		335
TV		118
Sosiale medium		1026
Nyheitssaker på Forbrukartilsynet.no	127	111

¹ Dette inkluderer skriftlege klager, tips og e-postar med spørsmål til Forbrukartilsynet.

² Ei sak kan gjelde klager frå mange personar, eller det kan vere saker utan klager som vi har teke opp av eige tiltak

³ E-postar som det blei sendt svar på, og andre førespurnader som ikkje utløyste saksbehandling, er ikkje rekna med.

FINANSIELLE TENESTER

Marknadsføring av kreditt har vore eit prioritert område i heile 2017. På vårparten skreiv vi til tre tilsynelatande uavhengige testsider for forbrukslån og kredittkort med krav om betre merking av at sidene er betalte av kredittkortselskapa.

Då det blei klart at ei ny forskrift om marknadsføring av kreditt kom til å tre i kraft frå sommaren 2017, kalla Forbrukartilsynet inn til eit seminar for digitale marknadsføringsnettverk. Dei såkalla affiliates-nettverka står for mykje av marknadsføringa av kreditt på nett og via e-post og telefon, og det var viktig at dei var godt kjende med forskrifta og ansvarsregelen. Det blei og gjennomført ein stor tilsynsaksjon i løpet av hausten som avdekte ei rekkje brot på reglane. Dette resulterte i krav om innretting til einskildaktørane og eit orienteringsbrev til Finans Norge. Det blei òg teke opp fleire einskildsaker uavhengig av aksjonen, m.a. marknadsføring av forbrukslån som eigenkapital til bustadkjøp.

Forbrukartilsynet førte selskapet Klarna sine kredittvilkår og vilkår for avtaleinngåing inn for Marknadsrådet, mellom anna på bakgrunn av regelen i finansavtalelova om at kunden må skrive under på kredittavtalar. Marknadsrådet gav Klarna medhald. Ein del av grunngjevinga var at Marknadsrådet ikkje såg signaturkravet som ein offentlegrettsleg regel som Forbrukartilsynet kan handheve. I framlegget til ny finansavtalelov har Justisdepartementet presisert at Forbrukartilsynet skal kunne handheve denne regelen. Dette er viktig for å sikre at avtalar blir inngåtte på ein ryddig og klar måte.

Forbrukartilsynet har gjennomført ein tilsynsaksjon og følgd opp fleire einskildsaker om lovstridig marknadsføring av leasingavtalar for bil. Avtalane er relativt kostbare og marknaden er stor, og det er viktig at prisane ikkje blir framstilte på ein villeiande måte. Det blir òg forhandla om rimelegheita av standardavtalane på feltet.

På betalingstenesteområdet avslutta Forbrukartilsynet vilkårsforhandlingane med Mobilepay, som Danske Bank seinare la ned for å delta i Vipps. Det blei òg gjort vedtak mot mobilbetalingsselskapet Strex fordi selskapet ikkje inngjekk rammeavtalar med kundane slik finansavtalelova krev. Marknadsrådet heldt ved lag vedtaket til Forbrukartilsynet.

I løpet av året blei det mykje merksemd rundt både aksjesparekonto og individuell pensjonssparing (IPS). Forbrukartilsynet samarbeidde difor med Finans Norge om ei revidert rettleiing for marknadsføring av IPS. Mellom anna er det viktig at det blir gjeve ei balansert framstilling av skattefordelen. Rettleiinga vil bli følgd opp med nye tilsyn i 2018.

Det kom og blei gjort framlegg om mykje ny regulering på finansfeltet i 2017. Forbrukartilsynet la særleg vekt på høringsarbeidet i samband med framlegget til ny finansavtalelov. Lovframlegget gjeld tenester som er svært viktige for forbrukarar flest, og Forbrukartilsynet skal føre tilsyn med lova.

BUSTAD

Når ein forbrukar kjøper ein prosjektert bustad, er det ein fordel å få vite noko om når ein kan vente å få flytte inn og kva for atterhald som eventuelt kan kome i vegen for innflytting, og det bør bli tydeleg opplyst kva rettar ein har ved t.d. forseinkingar eller manglar.

I 2017 har Forbrukartilsynet difor brukt mykje tid på å sørge for at store og mellomstore utbyggjarar har klare, rimelege og balanserte kontraktar. På denne måten kan vi hindre at det oppstår tvistar og konflikhtar mellom utbyggjarar og forbrukarar.

Fordi tvistar etter bruktbustadkjøp ofte handlar om at den reelle tilstanden til bustaden ikkje samsvarer med forbrukarane sine forventingar til tilstand og lovlegheit, har vi jobba mykje med å bidra til meir opplyst bustadhandel for å redusere misnøye og tvistar.

Forbrukaren sine forventningar til bustaden blir først og fremst skapte av marknadsføringa, og ligg såleis midt i kjernen av Forbrukartilsynet sitt tilsynsområde. Forbrukarar kan lett bli villeidde av at marknadsføringa ofte har sterkt fokus på dei positive eigenskapane til objektet, men svært lite på annan vesentleg informasjon (om til dømes mangelfull drenering, fukt på badet og ikkje-godkjent areal). All vesentleg informasjon skal stå i salsoppgåva, men undersøkingar frå m.a. Forbrukarrådet viser at forbrukarar i lita grad les salsoppgåva godt nok. Villeinga vil fort vere eit faktum allereie på marknadsføringstidspunktet.

Vi har difor følgt opp dette overfor meklarbransjen med orientering om at all annonsering må gje balansert informasjon om bustaden. Vi har òg jobba med at meklarane må leggje opp til eit annonseformat der ein i størst mogleg grad legg til rette for å gjere det rette og i minst mogleg grad legg til rette for villeiing.

Av anna arbeid Forbrukartilsynet har gjort på bustadfeltet, kan vi nemne deltaking i Standard Norge sin komité for revisjon av blankettane etter bustadoppføringslova. Føremålet med arbeidet er å få blankettane i samsvar med diverse lovendingar.

Vi har teke opp fleire klassiske prissaker der eigedomsmeklarar har brukt «fast pris» som ikkje var reell, eller andre former for villeiande prismarknadsføring. Vi har òg hatt eit særleg fokus på og gått gjennom alle dei nye «selje sjølv-tenestene» og digitale bustadsalløysingane for å sjå til at marknadsføringa er rett og vilkåra er balanserte og gode.

Gjennom heile året har vi òg brukt mykje tid på føredrag, kursing og opplæring av meklarar og andre aktørar i bustadhandelen for å gjere bustadhandelen meir opplyst for både kjøpar og seljar.

TV, INTERNETTILGANG OG TELEFONI

Det er viktig at forbrukarane kan kontakte næringsdrivande dei har eit kundeforhold til utan at det kostar for mykje. Slik kontakt gjeld ofte heilt grunnleggjande spørsmål om tenester forbrukaren kjøper frå den næringsdrivande. Marknadsføringslova forbyr næringsdrivande å ha telefonnummer som kostar meir enn grunntakst som kontaktpunkt for kundeservice. Vi har difor lagt ned mykje ressursar i å følgje opp forbodet som marknadsføringslova set mot dyre spesialnummer for å ringje kundeservice. Vi har vore i dialog med teleoperatørane og Nasjonal kommunikasjonsmyndigheit for å sikre at næringsdrivande som må ha nye nummer eller vil byte nummer, får gjort det. Etter denne dialogen sende vi brev til 80 aktørar og bransjeorganisasjonar der vi gjorde greie for krava og gav dei ein frist for å rette seg etter dei. Krava blei følgde opp med kontrollaksjonar og vidare krav om endringar i kommunikasjonen av kundeservicenummer.

Kabelselskapa Get og Canal Digital slutta i desember 2016 med tvungent koplingsal etter forhandlingar med Forbrukartilsynet. Vi har seinare kontrollert at marknadsføringa av TV-tenester på tilbydarane sine nettsider er i samsvar med lova. Vi har forhandla om avtalevilkår for TV-tenester med dei seks største TV-tilbydarane. Føremålet har vore å få på plass klare rettar for forbrukaren i tilfelle der tilbydaren misheld avtalen eller vil endre prisar eller innhald.

I samband med innføringa av Roam Like at Home-reguleringa om fri bruk av mobilen når ein er på reise i EU, sende vi ut eit brev til mobilbransjen der vi gjorde greie for krava til marknadsføring av denne tenesta. Det blei òg sendt ut eit brev som gjorde greie for krava om opplysningsplikt ved elektronisk bestilling som følgjer av angrerettlova og krava om opplysningar om alternativ tvisteløysing som følgjer av nye føresegner i marknadsføringslova. Det blei så kontrollert at mobiltilbydarane har retta seg etter desse krava etter å ha fått brev frå oss, og denne kontrollen vil halde fram i 2018.

Det blei òg teke opp saker med ei rekkje næringsdrivande som marknadsførte mobil-, TV-, eller internettenester på ein villeiande måte. Mellom anna brukte fleire mobiloperatørar testar på ein villeiande måte til å marknadsføre seg som best eller billigast, ein nedbetalingsavtale for mobiltelefonar

blei marknadsført utan at det blei informert om alle vesentlege forplikningar i avtalen, og eit familieabonnement blei marknadsført med ein pris som ikkje var reell.

Vi har dessutan gjennom heile året hatt fokus på å etablere og halde oppe god dialog med bransjen gjennom kontaktmøte og deltaking på seminar og konferansar.

FORBRUKARVERN I DEN DIGITALE ØKONOMIEN

Arbeidet med forbrukarvern i den digitale økonomien blei vidareført i 2017. Arbeidet er ei satsing som går på tvers av bransjar og sektorar, og tek føre seg horisontale problemstillingar som oppstår på forbrukarvernområdet når ny teknologi blir teken i bruk. Denne satsinga har gått over fleire år. I 2017 har vi særleg jobba med avtalevilkår og forbrukardata i den digitale økonomien. Store delar av arbeidet har blitt finansiert med prosjektmidlar frå Barne- og likestillingsdepartementet.

Forbrukarområdet har gjennom fleire kampanjar og rapportar peikt på at vilkåra for digitale tenester ofte er svært lange, uklare og urimelege for forbrukarane. Desse forbrukarproblema gjer seg gjeldande for digitale tenester generelt. Forbrukartilsynet har difor gått til åtak på problema frå fleire vinklar for å få næringsdrivande i Noreg så vel som internasjonalt til å tilby tenester på klare og balanserte vilkåra.

Vi gjennomførte forhandlingar med det amerikanske selskapet Tinder med det resultatet at dei endra ei rekkje vilkår for kundane sine. Endringane blei gjorde gjeldande i land der Tinder er tilgjengeleg. Mellom anna forplikta selskapet seg til å gjere ting meir føreseieleg for kundane i samband med endringar og aksepterte at dei ikkje kunne bruke kundane sine bilete i marknadsføring utan løyve, og at forbrukarane har rett til å få tvistar løyste i sitt eige heimland etter heimlandet sitt forbrukarvernnivå. Vilkåra blei korta ned og supplerte med ei kort oppsummering av dei viktigaste vilkåra. Norske forbrukarar blei òg sikra ein norsk versjon av vilkåra.

Forbrukartilsynet har leia eit internasjonalt prosjekt der vi har kartlagt handhevingspraksisar for avtalevilkår på tvers av jurisdiksjonar og halde ei rekkje seminar, workshopar og innlegg på konferansar om korleis tilsynsstyresmaktene internasjonalt kan tilnærme seg forbrukarproblem som gjeld avtalevilkår. Dette arbeidet vil ende med ein internasjonal tilsynsaksjon om avtalevilkår i den digitale økonomien i 2018.

Vilkår for bruk av kundane sine personopplysningar kan vere uklare eller i strid med personvernregelverket. Dessutan reiser saka spørsmål om kva opplysningar forbrukarane treng allereie på marknadsføringstidspunktet for tenester som er baserte på innsamling av forbrukardata. Dette gjer seg særleg gjeldande når innsamling av personopplysningar i realiteten er ei form for betaling for mange digitale tenester.

For å sikre forbrukarvernet i den digitale økonomien har vi difor samarbeidd tett med Datatilsynet for å klargjere korleis vi best kan bruke person- og forbrukarvernregelverket saman. Vi har lagt fram utgreiingane vi har gjort i fellesskap i nasjonale og internasjonale forum for å harmonisere vurderingane og løysingsforslaga våre med andre interessentar og styresmakter i Noreg og i utlandet. Innspela er tekne med i prosessen med å utarbeide eit rammeverk for effektiv rettleiing og saksbehandling for både person- og forbrukarvernspørsmål. I samband med behandlinga av klager mot tre tilbydarar av GPS-klokker til barn har vi hatt felles saksbehandlarmøte for å koordinere tilsynsstyresmaktene sitt arbeid med å sikre at produkt i internettet av ting er i tråd med person- og forbrukarvernlovgjevinga.

Arbeidet med krav til merking av reklame i sosiale medium har vore høgt prioritert i 2017. I samarbeid med Medietilsynet lanserte vi ei oppdatert rettleiing om merking av reklame i sosiale medium så som bloggar, Instagram, Snapchat og YouTube. Vi har halde mange informasjonsmøte om nettverk for marknadsførarar og reklamebyrå. I 2017 har vi utvida den målretta rettleiinga vår til å gjelde idrettsstjerner og meir tradisjonelle profilar på sosiale medium.

Under ein tilsynsaksjon hausten 2017 blei det avslørt at mange profilar på sosiale medium publiserte skjult reklame, og vi skreiv til 18 profilar og nettverka deira med ei åtvaring om at dersom situasjonen ikkje hadde betra seg ved neste kontroll, ville vegen til sanksjonar vere kort. I tillegg til skjult reklame har vi ført tilsyn med marknadsføringsmetodar i sosiale medium som utnyttar kor godtruande barn er, og stansa ei kampanje som oppmoda barn om å sende marknadsføring til venene sine på Snapchat.

INTERNASJONALT ARBEID

Samarbeidet med andre europeiske forbrukarstyresmakter i CPC-nettverket var hovudprioriteringa i Forbrukartilsynet sitt internasjonale arbeid i 2017. Vi har delteke på til saman 11 CPC-møte og workshopar der Forbrukartilsynet har halde innlegg, m.a. for å skildre arbeidet vårt og vår praksis på område som er av interesse for dei andre europeiske forbrukarstyresmaktene og Kommisjonen.

Vi deltok òg i ein samarbeidsprosess under leiing av Frankrike der Facebook, Google og Twitter ble bedne om å endre fleire punkt i avtalevilkåra sine og leggje betre til rette for at forbrukarstyresmaktene enkelt kan rapportere inn ulovlege annonsar som må fjernast frå plattformene.

Europaparlamentet og Rådet blei i juni 2017 einige om å vedta ei ny forordning om samarbeid mellom europeiske tilsynsstyresmakter som handhevar regelverk som vernar forbrukarane sine kollektive interesser (CPC-forordninga). Forordninga skal vere ferdig implementert i medlemslanda innan januar 2020. Målet med forordninga er å gjere handhevingssamarbeidet i Europa meir effektivt, mellom anna ved å late handhevingssstyresmaktene bruke fleire verkemiddel for å kunne reagere effektivt ved brot på den felleseuropeiske forbrukarvernlovgevinga. Forbrukartilsynet bidrog hausten 2017 i BLD sitt arbeid med å informere andre departement og tilsynsstyresmakter som saka kjem ved, om endringane i norsk rett som blir naudsynte etter den nye forordninga, og vil i 2018 fortsetje samarbeidet og dialogen med BLD om prosessen med å implementere forordninga.

I 2017 arbeidde EU-kommisjonen òg med ei rekkje lovframlegg som vil få følgjer for kva rettar og vern norske forbrukarar skal ha gjennom den felleseuropeiske lovgevinga. Forbrukarombodet har difor, i samråd med BLD, prioritert å gje omfattande innspel til Kommisjonen sine høyringar om korleis det nye regelverket bør vere utforma. Dette gjeld først og fremst innspel i samband med Kommisjonen sin gjennomgang av seks forbrukarverndirektiv, mellom anna direktiva om urimeleg handelspraksis og urimelege avtalevilkår. I tillegg gav tilsynet innspel til korleis føresegnene om elektronisk direktemarknadsføring i den nye kommunikasjonsvernforordninga bør vere utforma.

I 2017 har Rådet og Parlamentet forhandla om framlegga til dei to direktiva om forbrukaravtalar ved kjøp av digitale tenester og varer som Kommisjonen opphavleg la fram i 2017, og desse forhandlingane vil halde fram i 2018. Hovudinnspele frå Forbrukartilsynet har vore at norske forbrukarar ikkje må få dårlegare rettar ved kjøp av fysiske varer enn dei har i dag, og at forbrukarar skal ha gode, lovfesta rettar når dei kjøper digitale tenester.

Det internasjonale tilsynsnettverket ICPEN samlar tilsynsstyresmakter frå omkring 60 land. ICPEN sitt globale nedslagsfelt gjer nettverket til ein viktig arena for å løyse internasjonale spørsmål. Forbrukartilsynet har vore med på å finansiere eit intranett for medlemslanda som blei lansert i 2017 for å effektivisere det internasjonale tilsynsarbeidet.

Vi deltok på ICPEN-konferansane i Tyskland i april 2017 og i Tyrkia i november 2017. På den første konferansen leidde vi ein sesjon om forbrukardata og avtalevilkår for å diskutere korleis vi kunne kome fram til felles handhevingstiltak. Vi fekk medlemslanda si støtte til å jobbe fram mot dette ved å lage ei felles handbok for handhevingssstyresmakter og arrangere ein internasjonal tilsynsaksjon. Konferansen i Antalya blei brukt til å førebu dette arbeidet, i tillegg til at vi leidde to sesjonar om høvesvis forbrukardata og marknadsføringsmetodar overfor barn i den digitale økonomien.

Forbrukartilsynet har arrangert og delteke på nordiske saksbehandlarmøte for felte digitale tenester og finans. Føremålet med desse møta var informasjons- og erfaringsutveksling på saksbehandlarnivå, og det blei etablert kontaktpunkt for fagområda for å effektivisere arbeidet med å kontrollere marknadsføring og avtalevilkår i Norden. Dei nordiske forbrukaromboda heldt eit toppleiar møte i Helsinki i mai 2017 der omboda mellom anna avtalte å fortsetje samarbeidet om forbrukarvern i den digitale økonomien.

ANNA TILSYN

Fjernsal

Som i tidlegare år blei det lagt ned store ressursar i å følgje opp forbrukarar på dette området. Forbrukarar fekk råd og hjelp per telefon og e-post. Sakene gjaldt mellom anna klager på abonnementsfeller, negativt sal, telefonsal trass i at folk hadde reservert seg, ulike former for svindel og uønskt adressert eller uadressert reklame. Vi dreiv mykje med rettleiing av næringsdrivande om endringane i reglane for telefonsal frå januar 2018.

Prisinformasjon – salsmarknadsføring

I 2017 gjorde Forbrukartilsynet vedtak mot marknadsføringa til tre sportskjeder. Gresvig Detaljhandel AS måtte betale 400 000 i tvangsmulkt for ikkje å ha opplyst om før-pris i salsmarknadsføring. Forbrukartilsynet la ned forbod mot Sport Outlet AS sin praksis med å ikkje oppgje før-pris eller bruke samanlikningsprisar som ikkje er reelle i salsmarknadsføringa. Marknadsrådet heldt vedtaket ved lag, og firmaet må betale 800 000 i tvangsmulkt dersom dei ikkje rettar seg etter vedtaket. Marknadsrådet oppheva Forbrukartilsynet sitt vedtak mot XXL Sport & Villmark AS, som mellom anna handla om kor vidt ein skal rekne med sal til rabatterte prisar til medlemmer i kundeklubben til firmaet når ein oppgjev før-prisar i salsmarknadsføring.

Straummarknaden

Dei nye standardvilkåra for levering av straum til forbrukarar blei klare hausten 2016 etter dialog med bransjen. Forbrukartilsynet sin kontrollaksjon i januar 2017 viste at åtte av ti kraftleverandørar framleis ikkje gav godt nok varsel om pris- og vilkårsendingar, at dei tok for høge brotgebyr, og at dei ikkje gav den informasjonen som angrerettlova krev før det blei inngått avtalar. Alle leverandørane vi tok opp saka med, innretta seg etter dialog.

Kjønnsdiskriminerande reklame

Fleire forbrukarar klaga på ein reklamekampanje frå nettstaden Richmeetbeautiful.no for såkalla «sugardating». Marknadsføringa bestod av store utandørs reklameplakatar og reklame i ulike internettkanalar som YouTube, Facebook, nettside og blogg. Forbrukartilsynet fann at marknadsføringa var i strid med likeverdet mellom kjønna og eit brot på mfl. § 2 andre ledd. Firmaet endra eller fjerna all marknadsføringa etter dialog med Forbrukartilsynet.

Marknadsføring av alternativ behandling

I 2017 oppdaterte vi rettleiaren vår for marknadsføring av alternativ behandling og distribuerte den til ei rekkje utøvarar og aktørar som vi tidlegare har fått klager på. I september hadde vi ein tilsynsaksjon saman med Helsetilsynet for å sjå etter ulovleg marknadsføring av alternativ behandling. Vi kontrollerte 65 utøvarar, både på heimesider og i sosiale medium, og fann mange lovbrøt. Tjueto behandlarar fekk beskjed om å endre ulovleg marknadsføring, og dei fleste retta seg etter dette. Det står att éi sak der vi vurderer sanksjonar. Brota vi fann, var klart forbodne effektpåstandar om tilstandar som depresjon, fibromyalgi, migrene, ME, diabetes m.m. Vi fokuserte dessutan på marknadsføringa til utøvarar som behandlar barn.

3. Styring og kontroll i Forbrukartilsynet

A. RISIKOVURDERINGAR

Det er utarbeidd eit system for risikostyring med opplisting av risikofaktorar og sannsynet for at dei situasjonane som er identifiserte, kan oppstå. Vi har òg vurdert konsekvensane dersom ein eller fleire av situasjonane skulle oppstå. For kvar risikofaktor er det sett opp tiltak for å redusere risikoen.

Risikostyringa er ein viktig del av verksemdsstyringa, og systemet blir gjennomgått og oppdatert med jamne mellomrom. Eventuelle endringar blir rapporterte til departementet på halvårlege dialogmøte.

B. PERSONALFORVALTING

Intensjonsavtalen frå 2014 mellom samarbeidspartane i IA-avtalen blir følgd opp gjennom HMS-politikken og handlingsplanen til tilsynet. Det blir halde IA/HMS-møte med verneombod og tillitsvalde med jamne mellomrom for å sjå til at verksemda følgjer opp IA-arbeidet. Dersom møta viser at det må gjennomførast tiltak for å sikre at verksemda når måla for IA-arbeidet, blir tiltak sette i verk fortløpande. Sjukefråværet er lågt og blir følgt opp fortløpande for å halde det på eit lågt nivå.

Seniorperspektivet er høgt prioritert i medarbeidaroppfølginga. Forbrukartilsynet tek omsyn til seniorperspektivet frå medarbeidaren fyller 60 år gjennom eigne seniorsamtalar i tillegg til medarbeidarsamtalen med fokus på å kartlegge kompetanse og behov.

Forbrukartilsynet tilbyr praksisplassar til jusstudentar via praksisordninga til Universitetet i Oslo. I 2017 tok vi imot ein student for ein periode på 6 veker. Vi tilsette òg to trainee-ar som jobba hos oss 6–8 veker kvar. Vi tilbyr med jamne mellomrom skriveplass til jusstudentar, og i løpet av 2017 skreiv to jusstudentar masteroppgåver innanfor fagområda som Forbrukartilsynet jobbar med.

C. AKTIVITETS- OG UTGREIINGSPLIKTER

Forbrukartilsynet har ein eigen rutine for aktivitets- og utgreiingsplikt, og denne rutinen er ein del av internkontrollsystemet. Rutinen skal sikre at vi oppfyller aktivitetsplikta vår etter § 1 a i likestillingslova, § 3 a i diskrimineringslova og § 3 i diskriminerings- og tilgjengelegheitslova, og i tillegg sikre at Forbrukartilsynet gjere greie for planlagde og gjennomførte tiltak. Vi arbeider for jamn kjønnsfordeling på alle nivå i verksemda, mellom anna i leiinga, der vi har fire kvinner og to menn. Totalt i verksemda er fordelinga 62 % kvinner og 38 % menn. Kvinnedelen har auka litt frå året før.

Forbrukartilsynet er pålagt å gjere greie for likestilling mellom kjønna, og dette gjer vi ved tilstandsrapportering mellom kjønn og løn etter rettleiaren «Statlige virksomheters likestillingsredegjørelser etter aktivitets- og rapporteringsplikten», som er utarbeidd av FAD. Elles viser vi til tabell 1.1 «Forbrukartilsynet (kjønn, løn, stilling) pr. 31.12.2017» som ligg ved.

Forbrukartilsynet har i 2017 annonsert to stillingsutlysingar på nav.no og jobbnorge.no. Alle stillingsutlysingar frå Forbrukartilsynet inneheld ei mangfaldserklæring som oppmodar kvalifiserte kandidatar om å søkje hos oss uavhengig av alder, kjønn, etnisitet og nedsett funksjonsevne. Det var totalt 130 søkjarar til desse stillingane, med totalt 30,8 % menn og 69,2 % kvinner. Av desse hadde 7,7 % innvandrarakgrunn, og ingen oppgav at dei hadde nedsett funksjonsevne. Forbrukartilsynet har to tilsette med innvandrarakgrunn, og dette svarer til omkring 7 % av arbeidsstokken.

Forbrukartilsynet fekk i 2016 laga ny heimeside der det mellom anna er teke omsyn til krava til universell utforming. I tillegg er lokala våre tilpassa krava til universell utforming med mellom anna heis, tilgjengelegheit, skilting og toalett.

D. SOSIALE OMSYN I OFFENTLEGE ANSKAFFINGAR

I 2016 blei det kjøpt Microsoft Surface pads som berbare arbeidsstasjonar. I samband med dette blei det sjekka at leverandørar har «Standards of Business Conduct» for å sikre at varene som blir tilbodne, er produserte på ein sosialt ansvarleg måte. Den største anskaffinga i 2017 har vore suppleringar av desse arbeidsstasjonane.

I 2017 inngjekk Difi ein fellesavtale for levering av forbruksmateriell til statlege verksemder, og vi fekk tildelt Maske som ny leverandør. I kravspesifikasjonen stilte Difi krav om sosiale omsyn hos leverandørar som inngjekk avtale.

E. MILJØKRAV I ANSKAFFINGAR

For leveransane av Microsoft Surface pads som er nemnde under punktet over, blei det i 2016 òg sjekka at den norske leverandøren vår fokuserer på miljøkrav når det gjeld transport, resirkulering og avhending, effektiv energi og emballasje og tilbehør. Leverandøren er registrert hos Grønt Punkt Norge og hos European Recycling Platform.

Det går fram av Difi sin dokumentasjon før det blei inngått avtalar om levering av forbruksmateriell, at dei har stilt miljøkrav til leverandørane.

F. REGJERINGA SINE FELLESFØRINGAR, BETRE UTNYTTING AV TILDELTE RESSURSAR OG AUKA PRODUKTIVITET

Forbrukartilsynet er ei lita verksemd med under 30 tilsette. Vi har i fleire år hatt stort fokus på å utnytte dei ressursane vi får tildelt på best mogleg vis, og effektivitet er ein av kjerneverdiane våre.

Regjeringa innførte ei avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform, som i fjor blei følgd opp av Barne- og likestillingsdepartementet gjennom ei ekstern kartlegging av IKT- og arkivfunksjonen i sju av departementet sine underliggjande verksemder. Kartlegginga viste at Forbrukartilsynet har liten administrasjon og brukar lite midlar på desse områda samanlikna med andre etatar. Vi har dei lågaste kostnadene per årsverk innan både arkiv og IKT.

Det er vanskeleg for ei så lita verksemd som Forbrukartilsynet å setje i verk digitaliseringsprosjekt med dei ressursane vi disponerer i form av arbeidskraft og økonomiske rammer. Vi må difor vere svært selektive når vi vel område der vi meiner at vi kan oppnå ein effektiviseringsgevinst ved auka digitalisering.

I 2017 har hovudfokuset til tilsynet difor vore å gjennomføre prosjektarbeid for å bli fullelektroniske frå og med 1. januar 2018. Det er for tidleg å kommentere effekten av arbeidet.

Tilsynet tok i bruk eit system for elektronisk tidsregistrering i DFØ i siste halvåret av 2016. Dette har frigjort noko kapasitet i verksemda som vi kan bruke på prosjektet for å leggje om til fullelektronisk arkiv og saksbehandling.

G. TRYGGLEIK OG BEREDSKAP

I 2016 gjennomførte Forbrukartilsynet ein ROS-analyse knytt til tryggleik og beredskap. Det er sett opp risikoområde som kan påverke drifta av verksemda, og desse områda har blitt vurderte etter kriterium, sannsyn og konsekvensar. Ei oversikt over sannsyn og konsekvensar blei brukt til å vurdere kor stor skade det er venta at Forbrukartilsynet kan bli påført, og her ligg det såleis òg føre ei vurdering av akseptert risiko. Det er sett opp tiltak som er knytte til risikoar, og tiltaka er sette opp i prioritert rekkjefølgje frå største konsekvens og sannsyn og nedover. Vi har planar om å oppdatere ROS-analysen i 2018.

Det blei ikkje gjennomført noko kriseøving der informasjonstryggleik var tema i 2017, men vi planlegg å halde ei slik øving i løpet av våren 2018.

Forbrukartilsynet har ein rutine for krisehandtering og beredskap som del av internkontrollsystemet sitt, og denne rutinen blir oppdatert med jamne mellomrom.

H. VARSLINGSRUTINAR

For å varsle om uønskte hendingar og kriser har Forbrukartilsynet skaffa seg beredskapsvarslingssystemet UMS (Unified Messaging Systems). Det blir gjennomført minst to varslingsøvingar i året, og det er utarbeidd ein eigen varslingsrutine for kriser og uønskte hendingar som blir oppdatert og gått gjennom kvart år. Denne rutinen er ein del av Forbrukartilsynet sitt internkontrollsystem.

Forbrukartilsynet har laga ein varslingsrutine for intern varsling. Rutinen skal sikre eit godt ytringsmiljø prega av openheit og moglegheit for å kome med konstruktiv og sakleg kritikk. Tanken er at dette skal bidra til å hindre kritikkverdige tilhøve i å utvikle seg. Rutinen blei gjennomgått og oppdatert i andre halvåret 2017. Medarbeidarane er gjort kjende med rutinen, korleis dei kan varsle og kvar dei finn varslingsrutinen.

4. Vurdering av framtidsutsikter

I mai 2017 vedtok Stortinget at Forbrukarombodet, seinare Forbrukartilsynet, skulle få mynde til å fatte vedtak som første instans. Marknadsrådet skulle då bli ein klageinstans. Lovvedtaket tredde i kraft 1. januar 2018. Samstundes blei heimelen for å utferde overtredingsgebyr utvida slik at det no ikkje lenger er naudsynt å forhandle med dei næringsdrivande først.

I 2018 og vidare framover vil endringane gjere det enklare for Forbrukartilsynet å handheve openberre brot på marknadsføringslova. Dei gjer det òg mindre ressurskrevjande å sørge for at næringsdrivande rettar seg etter lova, og vi får gjennomslag for arbeidet vårt. Ombodsrolla vil like fullt vere viktig i tida framover. I 2018 skal arbeidet med avtalar og kjøp på områda digitale tenester, finanstenester, bustad og marknadsføring i sosiale medium fokusere spesielt på førebygging og rettleiing.

Forbrukartilsynet skal vere ein relevant aktør som gjer det tydeleg at forbrukarane har sterke rettar og er viktige, òg i ein større samanheng. Tillit og tryggleik hos forbrukarane er eit vilkår for at marknadene skal fungere godt.

Forbrukarane sine utfordringar gjeld ikkje berre økonomi, men òg praktiske tilhøve og tryggleik. Det blir stilt store krav til Forbrukartilsynet sin kompetanse og til at vi må vere merksame på utviklinga av ny teknologi, nye produkt og nye marknadsføringsmetodar. Forbrukartilsynet har på si side store forventingar til politikarane sitt arbeid med den komande stortingsmeldinga om forbrukarpolitikk. Vi ventar at forbrukarmeldinga tek særleg omsyn til den digitale utviklinga, til internasjonaliseringa av marknadene, utviklinga i bustads- og lånemarknaden og forbrukarane sine møte med påståtte berekraftige produkt.

Digitalisering femner om heile samfunnet og skal sjåast som ei problemstilling som er overordna alle bransjar, marknader og typar forbrukarar. Meir og meir marknadsføring skjer via internett, og nye produkt og tenester har eit fullstendig digitalt liv. Forbrukartilsynet vil vere ein viktig rettleiar for næringslivet når aktørane er i tvil om korleis dei skal opptre lovleg på den digitale forbrukarmarknaden. Forbrukartilsynet har høge krav og ambisjonar knytte til spørsmål som gjeld forbrukarane i den digitale utviklinga. Arbeidet med vilkår og den nye personvernforordninga GDPR vil få særleg merksemd.

Internasjonalt samarbeid mellom forbrukarstyresmakter både i Europa og elles i verda blir stadig viktigare.

Med ei ny og omfattande finansavtalelov vil Forbrukartilsynet opptre aktivt både som ombod og tilsyn i spørsmål som gjeld lån og kreditt. Vi vil vere synlege der forbrukarar er sårbare og blir utsette for massiv marknadsføring av produkt som kan gje dei store gjeldsproblem. Vi vil òg halde eit auge med forbrukarane i bustadmarknaden og jobbe for at dei skal unngå konflikhtar, gjeld og feilkjøp.

Dette skal vere førande for arbeidet vårt i 2018.

5. Årsrekneskapen for 2017

LEINGA SINE KOMMENTARAR TIL ÅRSREKNESKAPEN FOR 2017

Føremål

Forbrukartilsynet er ei offentleg verksemd som er underordna Barne- og likestillingsdepartementet. På grunnlag av omsynet til forbrukarane skal Forbrukartilsynet føre tilsyn med at marknadsføringa og dei standard kontraktsvilkåra til dei næringsdrivande er i samsvar med marknadsføringslova. Visjonen vår er å jobbe for ein enklare og tryggare marknad for forbrukarane.

Stadfesting

Forbrukartilsynet fører rekneskap etter kontantprinsippet. Rekneskapen er lagd fram etter føresegnene om økonomistyring i staten, rundskriv R-115 frå Finansdepartementet, og krav til Forbrukartilsynet i instruks om økonomistyring. Eg stadfester at rekneskapen gjev eit dekkjande bilete av Forbrukartilsynet sine disponible løyvingar og av rekneskapsførte utgifter, inntekter, egedelar og gjeld.

Viktige tilhøve

I 2017 har Forbrukartilsynet disponert ei samla tildeling på kr 28 195 000, som inkluderer ei tilleggsfullmakt på kr 875 000 frå Barne- og likestillingsdepartementet, jf. Løyvingsrapportering og note A og B. Mindreutgift på post 01 driftsutgifter blei på kr 125 751. Etter justering for prp. lønsoppgjjer samt inntekter frå offentlege refusjonar og prosjektmidlar har vi ei mindreutgift på kr 292 743. Denne søker vi om å få overført til neste år på post 01 etter utrekninga i note B.

Forbrukartilsynet har fått fullmakt til å belaste inntil kr 875 000 over kap. 0865 post 21 til utgifter knytte til prosjektet «Avtalevilkår og forbrukardata i den digitale økonomien» Rekneskapen viser utgifter på kr 630 502. Forbrukartilsynet har òg fått ei belastingsfullmakt på opp til kr 200 000 til å belaste kapittel 0800 post 21 i tilknytning til utgifter i samband med namneskiftet frå Forbrukarombodet til Forbrukartilsynet. Rekneskapen viser at heile beløpet på kr 200 000 blei belasta kapittelet og posten.

Artskontorapporteringa viser at dei rapporterte utgiftene til løns- og sosiale utgifter var på kr 20 676 928, mot kr 17 056 268 i 2016. Denne auken skuldast at verksemda betaler pensjonspremie til SPK frå 1. januar 2017. Dette gjev ei auke i lønsutgiftene frå 70 % i 2016 til 74,5 % i 2017. Andre utgifter til drift er på kr 7 080 199, som er ein reduksjon samanlikna med året før. Dette skuldast først og fremst store utgifter i samband med innføringa av ny heimeside i 2016, og at ein har arbeidd med kostnadssida etter regjeringa sine fellesføringar for auka effektivitet.

Tilleggsopplysningar

Riksrevisjonen er ekstern revisor og stadfester rekneskapen for Forbrukartilsynet. Årsrekneskapen er ikkje ferdig revidert per dags dato, men revisjonsrapporten vil vere klar innan 1. mai 2018. Rapporten blir publisert på Forbrukartilsynet si heimeside så snart dokumentet er offentleggjort.

Nydalen, 28. februar 2018

Elisabeth Lier Haugseth, direktør

Prinsippnote til årsrekneskapen

Årsrekneskapen for Forbrukartilsynet er utarbeidd og avlagd etter nærare retningslinjer fastsette i føresegner om økonomistyring i staten ("føresegnene"), fastsette 12. desember 2003 med endringar, seinast 5. november 2015. Årsrekneskapen er i samsvar med krava i føresegnene punkt 3.4.1, nærmare føresegner i Finansdepartementet sitt rundskriv R-115 og eventuelle tilleggskrav fastsette av eige departement.

Løyvingsrapporteringa er stilt opp som ein øvre del med løyvingsrapporteringa og ein nedre del som viser behaldningar verksemda står oppført med i kapitalrekneskapen. Artskontorrapporteringa er stilt opp som ein øvre del som viser kva som er rapportert til statsrekneskapen etter standard kontoplan for statlege verksemder, og ein nedre del som viser grupper av kontoar som går inn i mellomvære med statskassa.

Oppstillinga av løyvingsrapporteringa og artskontorrapporteringa er utarbeidd med utgangspunkt i punkt 3.4.2 i føresegnene om grunnleggjande prinsipp for årsrekneskapen.

- a) Rekneskapen følgjer kalenderåret
- b) Rekneskapen inneheld alle rapporterte utgifter og inntekter for rekneskapsåret
- c) Utgifter og inntekter er førte i rekneskapen som brutto beløp
- d) Rekneskapen er utarbeidd i tråd med kontantprinsippet

Oppstillingane av løyvingsrapporteringa og artskontorrapporteringa er utarbeidde etter dei same prinsippa, men gruppert etter ulike kontoplanar. Prinsippa korresponderer med krav i punkt 3.5 av føresegnene til korleis verksemdene skal rapportere til statsrekneskapen. Sumlinja "*Netto rapportert til bevilgningsregnskapet*" er lik i begge oppstillingane.

Alle statlege verksemder er tilknytte staten si konsernkontoordning i Norges Bank slik som punkt 3.8.1 av føresegnene krev. Det blir ikkje tilført likviditet til ordinære forvaltingsorgan (bruttobudsjettere verksemder) gjennom året. På slutten av året blir saldoen på kvar einskild oppgjærskonto nullstilt ved overgangen til eit nytt år.

Løyvingsrapportering

Løyvingsrapporteringa viser rekneskapstala som Forbrukartilsynet har rapportert til statsrekneskapen. Den er stilt opp etter dei kapitla og postane i løyvingsrekneskapen som Forbrukartilsynet har fullmakt til å disponere. Oppstillinga viser alle dei finansielle egedelane og forplikingane som Forbrukartilsynet står oppført med i kapitalrekneskapen til staten. Kolonnen "samlet tildeling" viser kva verksemda har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for kvar kombinasjon av kapittel/post.

Fullmakter Forbrukartilsynet har fått til å belaste ei anna verksemd sin kombinasjon av kapittel post (belastingsfullmakter), blir ikkje viste i kolonnen for samla tildeling, men skildra i note B til løyvingsoppstillinga. Utgiftene knytte til belastingsfullmakter Forbrukartilsynet har fått, er bokførte og rapporterte til statsrekneskapen og viste i kolonnen for rekneskap.

Belastingsfullmakter Forbrukartilsynet har gjeve, er inkluderte i kolonnen for samla tildeling, men blir ikkje bokførte og rapporterte til statsrekneskapen av verksemda sjølv. Belastingsfullmakter Forbrukartilsynet har gjeve, blir bokførte og rapporterte av verksemda som har fått belastingsfullmakta, og er difor ikkje viste i kolonnen for rekneskap. Desse fullmaktene kjem fram i note B til løyvingsoppstillinga.

Artskontorapporteringa

Artskontorapporteringa viser rekneskapstal som Forbrukartilsynet har rapportert til statsrekneskapen etter standard kontoplan for statlege verksemder. Forbrukartilsynet har ein trekkrett for disponible tildelingar på konsernkonto i Norges bank. Tildelingane skal ikkje inntektsførast og er difor ikkje viste som inntekt i oppstillinga.

Oppstilling av løyvingssrapportering

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2017

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2017	Merutgift (-) og mindretgift
0868	Driftsutgifter	01			27 169 000	27 043 249	125 751
0868	Tilskudd	01			151 000	0	151 000
0800	Spesielle driftsutgifter, BLD	21			0	200 000	
0865	Utgifter prosjekt forbrukerdata og avtalevil	21			875 000	630 502	
1633	Nettoordning for mva i staten	01			0	763 873	
<i>Sum utgiftsført</i>					28 195 000	28 637 624	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2017	Merinntekt og mindreinntekt(-)
3868	Diverse inntekter	01			0	15 992	15 992
5309	Tilfeldige inntekter - ymse	29			0	36 355	
5700	Arbeidsgiveravgift - Folketrygden	72			0	2 503 260	
<i>Sum inntektsført</i>					0	2 555 607	

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet

Kapitalkontoer						26 082 017
60049401	Norges Bank KK /innbetalinger					807 860
60049402	Norges Bank KK/utbetalinger					-26 979 148
708068	Endring i mellomværende med statskassen					89 271
<i>Sum rapportert</i>						0

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

		31.12.2017	31.12.2016	Endring
708068	Mellomværende med statskassen	-696 214	-785 485	89 271

* 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	124 000	27 045 000	27 169 000
868	151 000		151 000
800		0	0
865		875 000	875 000

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	125 751		125 751				125 751	[3% av årets tildeling i note A]	125 751
0868 01	Ptp. Lønnsoppgjør	151 000		151 000				151 000	[3% av årets tildeling i note A]	151 000
0868 01	Diverse inntekter	15 992		15 992				15 992	[3% av årets tildeling i note A]	15 992
0865 21	Prosjekt avtalevilkår og forø	244 498		244 498				Ikke aktuell		
0868 01	Overførbart beløp			0				292 743	[Sum årets og fjorårets tildeling]	292 743
xxxx70				0	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		
xxxx75	"overslagsbevilgning"			0	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		

*Maksimalt beløp som kan overføres er 3% av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet "kan overføres". Se årlig rundskriv R-2 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Fullmakt til å bruke refusjoner til å overskride utgifter

- * Forbrukertilsynet har brukt sykepengene og andre refusjoner på til sammen kr. 763.422; til å dekke inn sum utbetalinger lønn
- * Forbrukertilsynet har brukt tillegg til tildelingsbrev som gjelder lønnskompensasjon på kr. 151.000; til å dekke inn merutgifter under driftspost
- * Forbrukertilsynet har brukt diverse inntekter som gjelder refusjon fra EU for kostnader ved deltakelse i EU prosjekt på kr 15.992,- til å dekke inn merutgifter under driftspost.
- * Forbrukertilsynet har mottatt belastningsfullmakt på kap.0800 post 21 på kr. 200.000,- for dekning av utgifter ifm navneskifte fra Forbrukerombudet til Forbrukertilsynet. Utgifter har vært på kr. 200.000,- som tilsvarende belastningsfullmakten

Mulig overførbart beløp

Forbrukertilsynets ubrukte bevilgning beløper seg til kr. 292.743,-. Da dette beløpet er under 5% regnes hele beløpet som overførbart til neste budsjettår. Mulig overførbart beløp er en beregning, og Forbrukertilsynet for tilbakemelding fra overordnet departement om mulig beløp kan overføres til neste år.

Forbrukertilsynet er gitt fullmakt til å belaste inntil kr. 875.000,- over kap. 0865 post 21 til utgifter i tilknytning til prosjekt «Avtalevilkår og forbrukerdata i den digitale økonomien» Regnskap viser utgifter på kr. 630.502,- Dette gir en merutgift/mindreutgift på kr. 244.498 som vist i ovenstående oppstilling. Beløpet kan ikke overføres

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2017

	Note	2017	2016
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	0
Salgs- og leieinnbetalinger	1	15 992	958 128
Andre innbetalinger	1	0	0
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		15 992	958 128
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	20 676 928	17 056 268
Andre utbetalinger til drift	3	7 080 199	7 318 106
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		27 757 127	24 374 375
Netto rapporterte driftsutgifter		27 741 135	23 416 247
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	116 624	645 221
Utbetaling til kjøp av aksjer		0	0
Utbetaling av finansutgifter		0	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		116 624	645 221
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		116 624	645 221
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)	36 355	34 818
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)	2 503 260	2 091 919
Nettoforingsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)	763 873	1 035 391
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>	-1 775 742	-1 091 347
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet	26 082 017	22 970 120

Oversikt over mellomværende med statskassen **

Eiendeler og gjeld	2017	2016
Fordringer	0	0
Kasse	0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	0
Skyldig skattetrekk	-695 534	-782 110
Skyldige offentlige avgifter	0	0
Annen gjeld	-680	-3 375
Sum mellomværende med statskassen	5	-785 485

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

** Spesifiser og legg til linjer ved behov.

Kontrollsum:

26 082 017

26 082 017

0

Virksomhet B5 - Forbrukertilsynet

KONTI: Note 1 Innbetalinger fra drift

	31.12.2017	31.12.2016
<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	15 992	36 311
3236 Prosjekt	0	921 817
Sum salgs- og leieinnbetalinger	15 992	958 128
<i>Andre innbetalinger</i>		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	15 992	958 128

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note 2 Utbetalinger til lønn

	31.12.2017	31.12.2016
Lønn	16 623 178	15 670 083
Arbeidsgiveravgift	2 503 260	2 091 919
Pensjonsutgifter*	1 934 276	0
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-763 422	-1 070 472
Andre ytelser	379 636	364 738
Sum utbetalinger til lønn	20 676 928	17 056 268
Antall årsverk:	27,8	24,8

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet

Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2017	31.12.2016
Husleie	2 715 576	2 619 124
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	0	0
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	710 929	682 933
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	49 726	55 990
Mindre utstyrsanskaffelser	44 304	88 576
Leie av maskiner, inventar og lignende	0	0
Kjøp av fremmede tjenester	1 999 506	2 483 389
Reiser og diett	358 912	393 000
Øvrige driftsutgifter	1 201 246	995 094
Sum andre utbetalinger til drift	7 080 199	7 318 106

Virksomhet: B5 - Forbrukertilsynet**Note 4 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer**

	31.12.2017	31.12.2016
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	110 040
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Beredskapsanskaffelser	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	116 624	535 181
Sum utbetaling til investeringer	116 624	645 221

	31.12.2017	31.12.2016
<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

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

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2017	31.12.2017	Forskjell
	Spesifisering av <u>bokført</u> avregning med statskassen	Spesifisering av <u>rapportert</u> mellomværende med statskassen	
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Omløpsmidler			
Kundefordringer	75 000	0	75 000
Andre fordringer	0	0	0
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
<i>Sum</i>	75 000	0	75 000
Langsiktig gjeld			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-809 861	0	-809 861
Skyldig skattetrekk	-695 534	-695 534	0
Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	-680	-680	0
<i>Sum</i>	-1 506 075	-696 214	-809 861
Sum	-1 431 075	-696 214	-734 861

* 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 31.12.2017							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.

Tabellar

Tabell 1.1 Forbrukartilsynet (kjønn, løn, stilling) per 31.12.2017. Prosent.

	Kjønnsbalanse				Løn ¹
	Menn	Kvinner	Personar (N)	Årsverk (N)	
Totalt i verksemda	38	62	29	27,8	96
Toppleiing (ombod)	0	100	1	1,0	-
Mellomleiing (juridisk direktør, avdelingsdirektør)	40	60	5	5,0	94
Seniorrådgjevar	54	46	10	10,8	92
Rådgjevar	29	71	7	7,0	107
Førstekonsulent	20	80	6	4,0	107

¹ Løna til kvinner i prosent av løna til menn

Tabell 1.2 Forbrukartilsynet (kjønn, tilsette, permisjon, legemeldt sjukefråvær, tiltak) per 31.12.2017. Prosent.

	Deltid		Mellombels tilsette		Foreldrepermisjon		Legemeldt sjukefråvær	
	M	K	M	K	M	K	M	K
Totalt i verksemda	0	3,6	0	0	0	3,6	0	2,1

Forbrukertilsynet

Besøksadresse:
Sandakerveien 138
0484 Oslo

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

www.forbrukertilsynet.no



FORBRUKERTILSYNET