

**FORBRUKEROMBUDET**



**ÅRSRAPPORT 2016**



## Innhold

<b>Del I. Leders beretning .....</b>	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
<b>Del II. Introduksjon til virksomheten og hovedtall.....</b>	<b>6</b>
Omtale av FO og samfunnsoppdrag .....	6
Omtale av organisasjonen.....	7
<b>Del III. Årets aktiviteter og resultater.....</b>	<b>9</b>
1. Finansielle tjenester: .....	10
2. Bolig:.....	11
3. IKT: .....	14
4. Fjernsalg og direktemarkedsføring .....	17
5. Internasjonalt arbeid.....	19
6. Barn og unge .....	21
7. Reise og transport.....	22
8. Prisopplysninger.....	22
9. Strøm .....	23
10. Diverse utenfor VP .....	24
<b>Del IV. Styring og kontroll i forbrukerombudet</b>	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
Vesentlige forhold ved styring og kontroll	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
Forhold departementet har bedt om rapportering på	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
A. Risikovurderinger .....	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
B. Personalforvaltning....	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
B 1: Inkluderende arbeidsliv	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
B 2. Seniorperspektiv.....	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
B 3. Øvrig personalforvaltning	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
C. Aktivitets- og redegjørelsesplikter	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
D. Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
E. Miljøkrav i anskaffelser	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
F. Sikkerhet og beredskap	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
G. Informasjonssikkerhet	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
H. Varslingsrutiner .....	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
I. Tidstyver.....	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
<b>Del V. Vurdering av framtidsutsikter .....</b>	<b>29</b>
<b>Del VI. Årsregnskap 2015 .....</b>	<b>30</b>
Ledelseskommentarer årsregnskap 2015 .....	30

Formål .....	30
Bekreftelse .....	30
Vesentlige forhold .....	30
Tilleggsopplysninger .....	31
Prinsippnote til årsregnskapet .....	30
Bevilgningsrapporteringen .....	31
Artskontorrapporteringen .....	31
Oppstilling av bevilgningsrapportering .....	32
Tabell oversikt Forbrukerombudet .....	39

## Leders beretning

Forbruk er en bærebjelke i moderne økonomi. Det gjør forbrukerne til viktige aktører i samfunnsøkonomien, og det er stor konkurranse om forbrukernes oppmerksomhet og penger. Forbrukerombudets viktigste oppgave er å sørge for at de som kjemper om forbrukernes oppmerksomhet og penger, gjør det på en ryddig og lovlig måte, og innenfor markedsføringslovens rammer.

Forbrukerombudet kan vise til gode resultater på en rekke viktige forbrukerområder i 2016. Det har vi oppnådd gjennom godt og målrettet arbeid. Vi har styrt etter en ambisiøs virksomhetsplan. Vi har levert resultater på så å si alle de prioriterte områdene. I den grad vi ikke har gjennomført tiltak, er det enten fordi noen prosesser strekker seg over mer enn et år, noen tiltak har tatt lengre tid enn planlagt, eller fordi vi har valgt å omprioritere underveis. Gjennom innsatsen på de prioriterte områdene i 2016, har Forbrukerombudet i stor grad bidratt til at færre forbrukere har blitt lurt av villedende reklame eller måttet inngå urimelige kontrakter, og dermed forhindret at mange forbrukere har havnet i sivilrettslige tvister.

Også i 2016 har vi prioritert de livsområdene som har størst økonomisk betydning for flest forbrukere. Det betyr at mest ressurser er brukt på områdene finansielle tjenester, bolig og TV, telefoni og internett. Produkter og tjenester innenfor disse områdene er goder de fleste opplever som nødvendige, og de legger beslag på en stor del av den enkelte husholdningens økonomi. Vi har hatt et særlig fokus på digitale utfordringer og muligheter, for å sikre at innovasjonen i den digitale økonomien tar hensyn til forbrukerne og skjer innenfor rammene av forbrukervernlovgivningen.

Ved siden av disse tre hovedprioriteringene, har vi arbeidet med problemstillinger knyttet til reklame rettet mot barn og unge, e-handel og telefonsalg, prisopplysninger, transport, strøm. Internasjonalt samarbeid er også sentralt for at Forbrukerombudet skal kunne verne norske forbrukere mot utenlandske firmaer som bryter lovgivningen og møte de felles utfordringene vi står overfor ved utviklingen av den digitale økonomien. Forbrukerombudet ga derfor i 2016 omfattende innspill til hvilken lovgivning vi bør ha i Europa for å verne forbrukernes interesser, og deltok i en rekke håndhevingsprosjekter sammen med forbrukermyndigheter i andre land.

Da jeg overtok oppgaven som forbrukerombud 5. desember 2016, kom jeg inn i en organisasjon med høy faglig kvalitet, integritet og effektivitet, og høye ambisjoner på forbrukernes vegne. Det er ingen tvil om at Forbrukerombudets forhandlinger med store aktører om markedsføring og avtalevilkår har bidratt til et enklere og tryggere forbrukermarked i 2016.

Som forbrukerombud er jeg opptatt av at forbrukerne kan ha tillit til at markedsføringen er til å stole på, og trygghet for at avtalene de inngår, er balanserte og til å forstå. Forbrukerne opplever stadig mer omfattende markedsføring, og på mange flere områder enn tidligere. Min oppgave er å sørge for at næringslivet opptrer innenfor markedsføringslovens rammer. Jeg ser fram til å videreutvikle Forbrukerombudet som en tydelig aktør som opptrer på forbrukernes vegne, og sørger for at næringslivet, både på tradisjonelle og nye områder, opptrer i tråd med markedsføringslovens rammer.

## Del II. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

### Omtale av FO og samfunnsoppdrag

Forbrukerombudet er en av flere aktører som inngår i det offentlig finansierte forbrukerapparatet, og er administrativt underlagt Barne- og likestillingsdepartementet.

Forbrukerombudet er en av flere aktører som inngår i det offentlig finansierte forbrukerapparatet. Ombudet utgjør i hovedsak den preventive delen av dette systemet. Ved å gripe inn mot villedende markedsføring og andre former for urimelig handelspraksis, uønsket direktemarkedsføring, manglende informasjon om angrerett og andre viktige forbrukerrettigheter, samt urimelige vilkår i avtaler mellom forbrukere og næringsdrivende, skal Forbrukerombudet forhindre at forbrukerne blir villedet eller havner i tvister med næringsdrivende.

I den grad tvister likevel oppstår, henvises forbrukerne til rådgivning og mekling hos Forbrukerrådet, eller til formell tvisteløsning i Forbrukertvistutvalget eller en av de mange private tvistenemndene. Forbrukerombudets preventive arbeid er dermed svært viktig, jo flere som kan unngå å havne i tvist, jo bedre er dette både privatøkonomisk og samfunnsøkonomisk.

Regelverket som beskytter norske forbrukere, og som Forbrukerombudet fører tilsyn med, har vokst i omfang de siste årene. Dette er først og fremst et resultat av ny eller endret EU-lovgivning. EU har de siste årene prioritert å få på plass bedre vern av forbrukernes interesser for å bidra til økt tillit og vekst i det indre marked. I all ny felleseuropeisk lovgivning som skal verne forbrukerinteresser, stilles det krav om at offentlige myndigheter i EU/EØS-området skal føre effektivt tilsyn med regelverket for å sikre at forbrukerne vernes mot brudd på regelverket og faktisk får de rettighetene de har krav på.

Denne utviklingen stiller økte krav til både omfanget av Forbrukerombudets tilsynsarbeid, samt til effektivisering av tilsynet gjennom tilgang til ulike virkemidler som kan benyttes for å stanse lovbrudd. EU-kommisjonen la i mai 2016 fram forslag til en ny forordning om forbrukervernsamarbeid i Europa, som skal erstatte gjeldende forordning fra 2006. Kommisjonen foreslår blant annet utvidede virkemidler for forbrukervernmyndigheter, samt et mer omfattende europeisk samarbeid i saker hvor store selskaper retter markedsføring mot, og inngår avtaler med forbrukere i flere europeiske land. Det ventes at den nye forordningen vil bli vedtatt i løpet av 2017.

Forbrukerombudet påpekte for noen år siden enkelte svakheter ved markedsføringslovens håndhevingsregler. Barne- og likestillingsdepartementet sendte høsten 2016 ut på høring

forslag til endringer i markedsføringsloven for å gjøre systemet for håndheving mer effektivt og på denne måten verne både forbrukernes interesser og næringsdrivende som opplever at konkurrenter bryter regelverket. Det er ventet at en proposisjon med forslag til endringer vil bli lagt fram for Stortinget i løpet av 2017.

Det er viktig at Forbrukerombudet samarbeider godt med andre tilsyn, og har en klar arbeidsfordeling. De tilsynene vi samarbeidet mest med i 2016 var Finanstilsynet og Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) ettersom finansielle tjenester og IKT er blant våre høyest prioriterte områder. Vi har også samarbeidet med Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE) om forbrukerbeskyttelse i kraftmarkedet, Medietilsynet om utarbeidelse av retningslinjer for markedsføring i sosiale medier og Datatilsynet om innhenting og bruk av forbrukerdata.

Samarbeid med andre tilsyn er et supplement til vår egen kompetanse. Forbrukerombudet har god juridisk kompetanse, men det er verdifullt for oss å kunne dra veksler på for eksempel teknisk kompetanse fra Nkom og økonomisk kompetanse fra Finanstilsynet. Ombudets ansatte innhenter også mye kunnskap fra næringslivet i form av kontaktmøter og deltakelse på konferanser.

En viktig del av Forbrukerombudets virksomhet er å gi informasjon. Vi skal informere forbrukerne om hva de må være oppmerksomme på i de ulike markedene vi har tilsyn med, og vi skal informere næringsdrivende om hvordan loven er å forstå, samt om tilsynssaker vi har. Vi skal også informere beslutningstakere om vår virksomhet og konsekvensene av den. Til dette formål har vi en hjemmeside, Facebook-side og twitterkonto. I tillegg har vi utstrakt kontakt med ulike medier som formidler informasjon om våre saker ut i offentligheten. I tillegg holdt vi holdt mange foredrag for næringslivet i 2016. Vi holdt også foredrag for flere skoleklasser både på høyskole- og videregående nivå.

### Omtale av organisasjonen

Forbrukerombudet ledes av en person som også har tittelen forbrukerombud. Han eller hun blir utnevnt av Kongen i Statsråd for en periode på seks år. Det er ikke mulighet for gjenoppnevning. Gry Nergård ble utnevnt 5. november 2010 og hadde sin siste arbeidsdag som forbrukerombud 9. september 2016. Elisabeth Lier Haugseth ble utnevnt til nytt forbrukerombud 28. oktober og tiltrådte 5. desember 2016.

Forbrukerombudet er lokalisert i Nydalen, Oslo og hadde ved utgangen av 2016 i alt 28 ansatte. I tillegg til ombudet består ledergruppen av fem mellomledere: nestleder, avdelingsdirektør administrasjon, juridisk direktør og to fagdirektører. Administrasjonen består av 5 personer og kommunikasjonsenheten av 2 rådgivere. Vi har 15 saksbehandlere, som hovedsakelig er jurister.



## Nøkkeltall fra årsregnskapet

Nøkkeltall fra årsregnskapet 2016	2015	2016
Antall årsverk	28,5	24,8
Samlet tildeling	24 457 000	24 186 000
Utnyttelsesgrad	97,7 %	99,5 %
Driftsutgifter	23 908 233	24 374 374
Lønnsandel av driftsutgifter	70,8 %	70,0 %

## Volumtall 2016

Volumtall 2016	2015	2016
Antall mottatte henvendelser <sup>1</sup>	11394	12757
Antall saker som er realitetsbehandlet i Markedsrådet	8	4
Antall forbudsvedtak fra Forbrukerombudet	4	3
Antall formelle skriftlige bekreftelser <sup>2</sup>	0	3
Antall saker avsluttet totalt i 2015 <sup>3</sup>	2598	2775
Antall saker som ble saksbehandlet <sup>4</sup>	611	696
Antall saker der lovstridig markedsføring eller avtalevilkår ble endret	271	241
Aktivitet 2016	2015	2016
Avgitt skriftlige høringer	21	30
Deltatt på muntlige høringer i Stortinget	0	1
Holdt foredrag	49	53
Hatt kontaktmøter	102	69
Deltatt på konferanser	46	49
Deltatt på møter i EU	12	10

<b>Media 2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Pressemeldinger	128	127
Nettmedium <sup>5</sup>	2115	2334
Trykte medier, radio og TV (egne tall)	184	188
Trykte medier, radio og TV (tall fra Retriever)		927

### Del III. Årets aktiviteter og resultater

Virksomhetsplanen for 2016 konkretiserer hvilke bransjer og problemstillinger vi skal jobbe med i det inneværende året. I virksomhetsplanen gis en beskrivelse av hvorfor vi skal jobbe med de utvalgte markedene og temaene (bakgrunn), hvilke resultater vi ønsker å oppnå med det arbeidet vi gjør (formål), og hvordan vi skal jobbe for å oppnå disse resultatene (tiltak).

Ettersom en forbruker i dag først og fremst er definert som en økonomisk aktør i markedet, er det også de bransjene som har størst økonomisk betydning for flest forbrukere som har hatt høyeste prioritet i strategiperioden som gikk fra 2011 – 2016. Det vil si finansielle tjenester, bolig og IKT.

Noen av punktene i virksomhetsplanen er ikke knyttet til bransje, men til horisontale problemstillinger. I 2016 har vi hatt et særlig fokus på digitale muligheter og utfordringer. Det vil i praksis si at vi har jobbet med å håndtere digitaliseringens konsekvenser for forbrukerne, i form av nye markedsførings- og salgsmetoder. Konkrete temaer for dette arbeidet har vært forbrukerdata og avtalevilkår i den digitale økonomien, delingsøkonomi og brukertaler, samt skjult reklame i redaksjonelle og sosiale medier. I tillegg til at dette har vært prioritert for Forbrukerombudet, mottok vi etter søknad prosjektmidler fra Barne- og likestillingsdepartementet som muliggjorde en ekstraordinær innsats på dette området i 2016.

## 1. Finansielle tjenester

Forbrukerombudet har i dialog med Finans Norge og Finansieringsselskapenes Forening utarbeidet en veiledning for bankenes utfylling av SEF-skjema. Denne ble sendt ut i februar. Bankene er pålagt å gi kunden dette skjemaet, som gir kortfattet individuell informasjon om lånet/kreditten, før og ved avtaleinngåelsen. Et tidligere tilsyn avdekket at mange brukte skjemaet feil, bl.a. ved at det ikke ble gitt individuelle opplysninger. Veiledningen vil bidra til at norske forbrukere får klarere, enklere og bedre opplysninger før og ved låneopptak.

Forbrukerombudet har i dialog med de samme parter revidert veiledningen for markedsføring av lån og kreditt. Markedsrådets vedtak i saken med Bank Norwegian fra 2015 nødvendiggjorde en rekke endringer, bl.a. måten opplysningene blir presentert, at det ikke må gis spesifikke opplysninger om etableringsgebyr og generelt mindre bruk av standardiserte eksempler. Veiledningen vil bidra til at forbrukerne får ensartet, riktig og sammenlignbar opplysning om pris i lånemarkedsføring.

Forbrukerombudet har også i perioden behandlet flere enkeltsaker med brudd på dette regelverket. Her kan det nevnes at Tesla har endret sin bruk av villedende kreditt og prismarkedsføring. I tillegg stanset Forbrukerombudet markedsføring av forbrukslån som egenkapital ved opptak av boliglån hos tre affiliates (markedsføringssider på internett som får betaling for klikk).

Det er foretatt en gjennomgang av de største tilbyderne av kreditt ved netthandel (bl.a. i kles-, sports- og elektronikknettbutikker). Foreløpig er saken med Arvato Finans og Collector avsluttet etter at selskapene gjennomførte endringene Forbrukerombudet krevde. Saken mot Klarna pågår fortsatt og vil behandles av Markedsrådet i 2017. Forbrukerombudet stiller krav om klarere avtaleinngåelse og til bedre opplysninger om kredittens kostnader. Mange av butikkene som bruker løsningene er aktuelle for unge voksne og Forbrukerombudet ser det som viktig at avtaleinngåelsen og prisene er klare og oversiktlige.

Forbrukerombudet har tidligere, i samarbeid med Finansieringsselskapenes Forening, utarbeidet en veiledning for markedsføring av leasing. Dersom det gis prisopplysninger i markedsføringen kreves det bl.a. at det også gis totalpris. Vi avholdt en ny tilsynsaksjon mot markedsføring av leasingavtaler og lån for bil i 2016 hvor vi undersøkte flere markedsføringskanaler. Det ble sendt brev til seks selskaper med krav om endring av markedsføringen. Alle bekreftet at de ville innrette seg. Vi har sett en sterk reduksjon i omfanget av villedende leasingmarkedsføring, og norske forbrukere får i langt større grad en tidligere riktig prisinformasjon i reklamen.

Når det gjelder betalingsløsninger har Forbrukerombudet sluttført forhandlinger om vilkårene for mCash. Dette er en norsk mobilbetalingsløsning fra Sparebank 1. Forhandlingene med Finans Norge om vilkårene om Bankaksept Netthandel og eFakturaløsning er også ferdigstilt. Dette er med å sikre at forbrukere som benytter disse relativt nye tjenestene inngår rimelige, balanserte avtaler hvor rettighetene etter finansavtaleloven klart fremgår.

Markedsrådet fattet i 2015 vedtak mot selskapet Strex som driver løsningen for mobilbetaling som belastes på telefonregningen. I vedtaket kreves det at Strex har uttrykkelig og aktiv avtaleinngåelse for å kunne benytte tjenesten. Forbrukerombudet oppdaget tidlig høsten 2016 at selskapet formidler betaling for en rekke kjøp uten noen form for forutgående avtaleinngåelse. Forbrukerombudet har skrevet ut vedtak om betaling av tvangsmulkt. Strex har klaget vedtaket inn til Markedsrådet.

Forbrukerombudet forhandler med Møller om deres leasingvilkår. Dette er en omfattende avtale som etter Forbrukerombudets vurdering inneholder flere ubalanserte og urimelige vilkår. Forbrukerombudet vil senere følge opp resten av bransjen. I denne sammenheng har vi bedt Justisdepartementet vurdere muligheten for å revidere og utvide dagens forskriftsregulering av denne typen forbrukerleie.

Finans Norges har hatt et prosjekt med å forenkle språket i pensjonsmarkedet. Forbrukerombudet har deltatt i både arbeidsgruppen og styringsgruppen. Arbeidet vil føre til at pensjonskunder nå vil bli møtt med et enklere og klarere språk i kundeinformasjonen til bransjen.

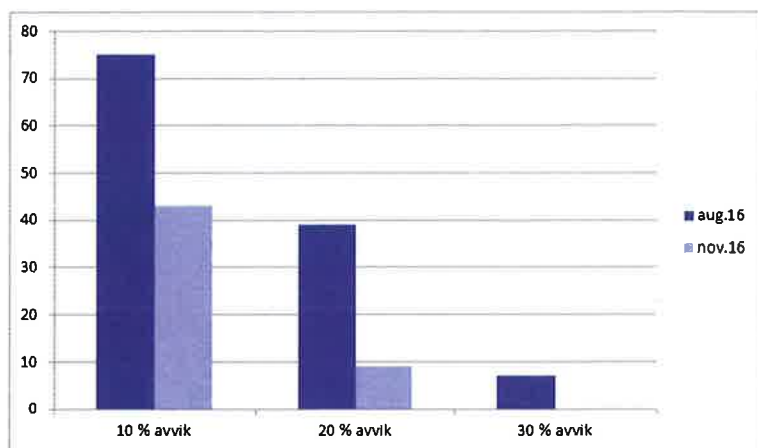
Selskapet Klagehjelp tilbyr forbrukerne å delta i et spleiselag som skal påvirke Volkswagen til å betale kompensasjon til forbrukerne for feilaktige opplysninger om bilenes utslipp. I selskapets opprinnelige markedsføring var ikke dette klart, da det ble fremstilt som et gruppesøksmål. I tillegg var informasjon og avtaleinngåelsen svært mangelfull.

## 2. Bolig

Forbrukerombudet har høsten 2016 hatt et aktivt tilsyn med lokkepris. Blant annet ved at salgstall fra august 2016 ble sjekket hos ti foretak på Oslo Øst hvor avvikene mellom prisantydning og solgt-pris ved tilsyn i august og september 2015 hadde vist seg å være store. Denne gjennomgangen resulterte i saksbehandling mot alle selskapene hvor vi konkluderte med bruk av lokkepris hos samtlige. Det ble iverksatt tiltak som foretakene rapporterte tilbake til ombudet på. Ved gjennomgang av salgstall for oktober og november så vi en vesentlig reduksjon av avviket mellom prisantydning og solgtpris som ikke gav grunn til å gå videre med sak.

I den forbindelse deltok vi i september også på et møte sammen med Finanstilsynet, i regi av bransjeforeningene NEF og Eiendom Norge, hvor prisavvik mellom prisantydning og solgtpris for august ble gjennomgått for alle kjedeledere i Oslo.

Se illustrasjon; prosent av salg loddrett, prosent avvik mellom prisantydning og solgtpris vannrett.



Forbrukerombudet har i tillegg holdt flere innlegg for bransjeaktører om problematikken, noe som fører til en økt bevissthet og har bidratt til en holdningsendring i bransjen.

Forbrukerombudet har i 2016 fulgt opp sitt mangeårige arbeid med å hente inn og gå gjennom kontrakter for nyoppført bolig ved å hente inn kontrakter fra seks store utbyggere som vi tidligere har vært i dialog med, og ba dem bekrefte at de benytter samme kontraktsmal som i 2014. Fem har bekreftet at dette er tilfellet, og disse er sjekket ut av saken. Vi avventer fortsatt tilbakemelding fra en aktør. Vi har også innhentet standardmal og signert kjøpekontrakt fra fem mindre utbyggere. Oppfølging av samtlige gjenstår, og erfaringsmessig vil dette påkrevne en del oppfølging.

Formålet er å sørge for at standardkontrakter som utbyggere og prosjektmevlere inngår med forbrukere om kjøp av bolig under oppføring er rimelige; herunder at de inneholder klare frister for ferdigstillelse, klare frister for bortfall av forbehold og klart formulerte forbehold, slik at forbrukere kan kreve sin rett, typisk dagmulkt, ved eventuelle forsinkelser.

I forbindelse med dette arbeidet har vi i tillegg forhandlet frem rimelige løsninger i standardkontrakten som Norges Eiendomsmeglingsforbund og Eiendom Norge tilbyr sine meglere å bruke i slike salg.

Bustadoppføringslova har vært gjenstand for flere revisjoner i 2016 og Forbrukerombudet har gitt høringsuttalelser i forbindelse med forslag til endringer i tidspunkt for garantistillelse.

Vi har gjennomgått flere prosjektkonsepter med ulike løsninger for finansiering; blant annet leie til eie i ulike former. I tillegg har vi tatt opp flere saker vedrørende villedende prismarkedsføring av prosjekterte boliger. Ved å ta opp slike saker sørger vi for at forbrukerne kan ta informerte valg på boligmarkedet og unngå å gå inn i konsepter med urimelige vilkår eller ulovlige finansieringsløsninger.

I 2016 har Forbrukerombudet hatt gjennomgang av fem nyetablerte aktører på boligmarkedet, som på hver på sitt vis tilfører noe relativt nytt til salg og markedsføring av bruktbolig. Aktørene spenner fra de som utelukkende er en markeds plass for å «flørte» med boligmarkedet med boliger som kommer til salgs, til løsninger som tar sikte på å bidra til at forbruker på en enklere måte kan selge sin egen bolig. Gjennomgangene, som har skjedd både ved møter og i skriftlig korrespondanse, bidrar til at forbrukere ikke blir utsatt for villedende markedsføring eller urimelige avtalevilkår. For øvrig bidrar vi til at aktørene legger til rette for en tryggest mulig bolighandel innenfor gjeldende system.

Boligkjøperforsikring er kjøpers motvekt til eierskifteforsikring i bolighandelen. Vi har i 2016 hatt en gjennomgang av markedsføring, avtalevilkårene og prosessen for avtaleinngåelse hos de tre aktørene som tilbyr slik forsikring på det norske markedet. Aktørene har endret i sin markedsføring slik at denne er dekkende for *hva* forsikringen dekker. De har videre endret i sine vilkår slik at det klart går frem hva som er dekket under forsikringen, og hva som *ikke* er dekket. Prosessen for formidling av boligkjøperforsikring har videre blitt endret.

På utleiemarkedet i de store byene finnes flere profesjonelle aktører. Forbrukerombudet har gjennomgått Fredensborg utleie sin praksis for å opplyse om pris på finn.no. Praksisen var villedende noe som medførte at forbrukere som plotta inn «til og fra-pris» på Finn.no fikk opp boliger som lå langt utenfor deres prisramme. Aktøren endret sin markedsføring etter saksbehandling fra Forbrukerombudet. Ved dette arbeidet bidrar vi til å hindre at forbrukere blir villedet med tanke på hvilken pris de skal betale for leieobjekter. Kartlegging i forbindelse med dette arbeidet danner også grunnlaget for en større gjennomgang av praksisen hos flere andre utleiere i 2017.

I forbindelse med bruk av flere nye rapporter for teknisk tilstand fra takstbransjen sendte vi på starten av året ut et orienteringsbrev til bransjeforeningene NTF, NITO takst og Byggmesternes takseringsforbund for å opplyse om kravene til prisopplysninger for tjenester.

Forbrukerombudet har i 2016 deltatt i to arbeidsgrupper. Evaluering av oppgjørsordningen i bolighandelen, som resulterte i en rapport sendt på høring høst 2016. Samt i Oslo kommunes boligvekstutvalg hvor formålet var å se på tiltak for økt boligbygging med kvalitet i Oslo.



Boliggruppen deltar jevnlig på både konferanser og bransjemøter som blir arrangert av aktører innenfor boligmarkedet, og har i 2016 vært svært aktive som foredragsholdere, både via bransjeforeningene og hos enkeltaktører i boligbransjen om en rekke ulike temaer; fra lokkepris, markedsføring på nye digitale plattformer til løsninger i standardkontrakter ved nyoppført bolig. Vi har også bidratt med flere ulike fagartikler både i bransjeblader, på bransjeforeningenes hjemmesider og ved blogg- og debattinnlegg. Dialog og opplæring av aktører i bransjen er en viktig del av Forbrukerombudets preventive arbeid på dette området.

### 3. IKT

Kabelselskapene Get og Canal Digital sluttet i desember 2016 med tvungent koblingsalg etter forhandlinger med Forbrukerombudet. De forbrukerne som nå vil si opp TV-abonnementet sitt står derfor fritt til å gjøre dette.

Vi har sendt ut orienteringsbrev til hele mobilbransjen med en redegjørelse for kravene som kan stilles til markedsføring av påstander som har sitt utgangspunkt i tester. I etterkant av dette fikk vi endret flere kampanjer hos ulike tilbydere hvor det ble brukt tester i markedsføringen på en villedende måte.

Get lanserte seg som mobiloperatør og vi tok opp sak om villedende bruk av tester, villedende informasjon om hastighet, samt priser til utland og spesialnummer. Etter et tilsyn med hjemmesidene til flere mobiloperatører fant Forbrukerombudet at vesentlig informasjon om priser til utland og spesialnummer, samt informasjon om nedlastingshastighet på de ulike abonnementene ofte var utelatt eller var gitt for dårlig oppmerksomhetsverdi. 19 mobiltilbydere fikk et orienteringsbrev som redegjorde for kravene med en frist for å implementere nødvendige endringer.

Den største mobiloperatøren, Telenor, lanserte i 2016 et helt nytt konsept for kjøp av mobiltelefoner (Swap). Markedsføringen reiste flere spørsmål etter finansavtaleloven og markedsføringsloven. Selskapet ble bedt om å foreta omfattende endringer, som blant annet tydeligere informasjon ved avtaleinngåelsen, fjerning av villedende markedsføringspåstander og krav til bruk av bindingstid.

Videre fikk vi stanset villedende markedsføring av utenlandspriser hos Chili Mobil, deres villedende bruk av «best»-påstander, samt endret villedende informasjon om etableringsgebyret.

Komplett Mobil AS ble lansert som mobiloperatør og vi ba virksomheten om å stanse deres villedende markedsføring av doble datapakker ettersom rabatten ikke var reell.

Vi stanset også villedende markedsføring fra Get som hadde inntatt feilaktige påstander om hvilken kapasitet bredbåndet hos Get har, sammenlignet med konkurrentene. Vi har også

grepet inn mot Altibox sin markedsføring av fiberbredbånd. I markedsføringen ble det framsatt villedende påstander om konkurrerende teknologier, og overdrevne påstander om fiberteknologien.

Vi har stanset villedende markedsføring av mobilabonnement hos NextGentel og Telenor som inneholdt villedende påstander om hastigheten som var tilgjengelige for det markedsførte abonnementet. Vi har videre stanset markedsføring fra Telio som benyttet en påstand om billigste mobilabonnement i strid med forbudet mot villedende markedsføring.

Vi har også grepet inn mot avtaleinngåelsesprosessen til eBoks. Kunder hos Nordea og Danske Bank hadde fått opprettet en eBoks-konto for mottakelse av elektronisk post uten at de var klar over dette og uten at de hadde uttrykkelig akseptert dette.

For å sikre at forbrukerne har tilgang til en objektiv og oppdatert prissammenligningstjeneste innenfor mobil- og bredbåndsmarkedet har Forbrukerombudet gitt innspill til autorisasjonsordningen som Nasjonal Kommunikasjonsmyndighet har utarbeidet for private nettsted. Vi har også gitt innspill til høring om ekomloven som inneholdt blant annet forbud mot winback, som Forbrukerombudet lenge har etterlyst, samt viktige regler om nettnøytralitet og gjesting.

#### Prosjekt: Digitale muligheter og utfordringer

Med delfinansiering fra Barne- og likestillingsdepartementet hadde vi i 2016 et prosjekt om markedsføring på digitale plattformer.

Som en del av «#appfail»-kampanjen til Forbrukerrådet mottok Forbrukerombudet en klage på vilkårene til den amerikanske applikasjonen Tinder, en av de mest populære dating-appene i Norge og internasjonalt. Saken ble tatt opp til realitetsbehandling og Tinder har forpliktet seg til å gjøre betydelige endringer i vilkårene som anvendes i hele verden. De vil endre eller fjerne urimelige, ubalanserte vilkår i kontrakten i tillegg til å forkorte og forenkle vilkårtekstene. I tillegg ble saken brukt til å utarbeide praksis som kan effektivisere tilsynet med norske og globale aktører i den digitale økonomien. Praksisen omhandler blant annet hvordan plikter og rettigheter skal reguleres i vilkårene, samt hvilken informasjon brukere gis om vesentlige forhold - i tillegg til spørsmål i berøringsfeltet mellom forbruker- og personvern. Dette er spørsmål som er gjennomgående for digitale tjenester og plattformer. I tillegg benytter ofte tjenestene vilkår som tillater innhenting og anvendelse av forbrukerdata på en måte som reiser spørsmål etter både markedsføringsloven og personvernlovgivningen. Vi har derfor etablert et nærmere samarbeid med Datatilsynet for å håndtere grenseflaten mellom personvern og forbrukerbeskyttelse helt generelt, i tillegg at vi har hatt dialog i konkrete saker.



I ICPEN leder vi et prosjekt om avtalevilkår i den digitale økonomien. Dette var hovedtema for ICPENs konferanse i september 2016, hvor vi arrangerte workshop, holdt innlegg og ledet debatt om hvordan tilsynsmyndighetene i hele verden kan følge opp disse problemstillingene.

Forbrukerombudet har deltatt i samfunnsdebatten om delingsøkonomien og vært med på flere konferanser og seminarer. Vi har gitt innspill om rettstilstanden i tillegg til at vi har veiledet næringsdrivende. For ytterligere å kunne veilede næringsdrivende i delingsøkonomien laget vi en egen temaside på forbrukerombudet.no med overordnet info om reglene som gjelder i delingsøkonomien. Vi har samarbeidet med SIFO for å dele kunnskap og koordinere arbeidet med delingsøkonomi, og bidratt med faglige innspill til Delingsøkonomiutvalgets sekretariat.

Vi har videre deltatt i workshop med EU-kommisjonen og medlemslandene i EU/EØS for å gi innspill når det gjelder plattformer i den digitale økonomien, som blant annet har resultert i ny veiledning til direktivet om urimelig handelspraksis.

Vi hatt møte med Uber for å informere om grunnleggende forbrukerrettigheter og Ubers ansvar som næringsdrivende plattform.

Vi har hatt mange møter og utstrakt dialog med sentrale aktører i medie-Norge for å sikre at innholdsmarkedsføring i pressen utformes i henhold til markedsføringsloven og ikke bryter forbudet mot skjult reklame.

Vi har også bidratt med innspill til Mediemangfoldsutvalget og høring om endringer i kringkastingsregelverket når det gjelder kommersiell kommunikasjon.

Vi har avholdt en tilsynsaksjon hvor vi kontrollerte nettavisene Aftenposten, Dagbladet, Nettavisen og VG for forekomst av skjult reklame. To av nettavisene ble ansett å ha tilfredsstillende skille mellom reklame og redaksjonelt innhold, mens hos de to resterende kom vi frem til at det forekom lovbrudd. Vi har underveis hatt dialog med de andre nordiske landene for å samordne praksis når det gjelder forbudet mot skjult reklame i redaksjonelle medier, samt med SIFO for å dele kunnskap.

I arbeidet med samordning over landegrensene har vi vært med å utarbeide *Guidelines for digital influencers* fra ICPEN, og felles nordisk standpunkt til skjult reklame, som begge ble lansert før sommeren. Disse dekker reklame både i redaksjonelle og sosiale medier.

Det ble foretatt en kontrollaksjon i høst, hvor vi undersøkte over 800 innlegg på sosiale medier som blogg, Facebook, Snapchat, Instagram og Youtube for å kontrollere om det forekom brudd på forbudet mot skjult reklame og hvordan disse bruddene artet seg. Vi fant at

en høy andel av innleggene med markedsføring reiser spørsmål om brudd på forbudet mot skjult reklame. På bakgrunn av dette har vi revidert veiledningen vår. Den vil bli lansert i løpet av første halvdel av 2017.

Når det gjelder reklame på Youtube har vi samarbeidet tett med Medietilsynet for å avklare grenseflaten mellom markedsføringsloven og kringkastingsregelverket for så vidt gjelder audiovisuelle bestillingstjenester (strømming og nedlastning av video på nett). Vi har hatt spesielt fokus på at Forbrukerombudet og Medietilsynet skal ha god og koordinert veiledning og tilsyn når det gjelder reklame i video på nettet siden både markedsføringsloven og kringkastingsregelverket kommer til anvendelse på reklame i video.

En veiledning om brukertaler ble lansert med et frokostmøte med representanter fra næringslivet, pressen og andre interessenter, hvor veiledningen også ble diskutert.

Arbeidet med Forbrukerombudets veiledning har skjedd i vekselvirkning med det internasjonale arbeidet vårt på området. Vi har spilt inn spørsmål vi har identifisert rundt brukertaler til EU-kommisjonens arbeid med prinsipper for sammenlikningstjenester på nettet og veiledning til direktivet om urimelig handelspraksis, samt deltatt i arbeidsgruppe for å lage en internasjonal veiledning om brukertaler, som er inkludert i den ovennevnte publikasjonen fra ICPEN.

Vi har avholdt tilsynsaksjon med brukertaler i 26 nettbutikker og alle fikk brev om regelverket, og en del ble bedt om å gjøre endringer i sine systemer for brukertaler. Vi har også avholdt møte med en ledende internasjonal leverandør av systemer for brukertaler, og veiledet dem om det gjeldende regelverket.

#### 4. Fjernsalg og direktemarkedsføring

Som foregående år ble det lagt ned betydelige ressurser i oppfølging av forbrukere på dette feltet. Forbrukere fikk bistand og råd per telefon og ved svar på e-poster. Forbrukere fikk råd og hjelp i saker om blant annet klager på abonnementsfeller, negativt salg, telefonsalg til tross for reservasjon, ulike former for svindel eller uønsket adressert eller uadressert reklame.

I 2015 hadde vi flere tilsyn på såkalte ulovlige abonnementsfeller på internett, hvor forbrukere tilsynelatende inngår avtaler om enkeltkjøp, men blir lurt inn i dyre abonnementer. Som følge av tilsynsaksjonen startet vi saksbehandling mot 19 selskap, som innrettet seg etter lovens krav. I 2016 gjennomførte vi en ny tilsynsaksjon overfor de samme selskapene. Nye lovbrudd medførte at vi tok tre selskaper til Markedsrådet, og Forbrukerombudet fikk medhold i sin påstand om at selskapene brøt angreterretten. To av selskapene og dets

daglige ledere ble ilagt overtredelsesgebyr, for et selskap og daglig leder ble det ilagt forbudsvedtak med tvangsmulkt.

En oppfølging av dette arbeidet har vært deltagelse i et felleseuropeisk prosjekt mot abonnementsfeller, med erfaringsutveksling og samarbeid mot selskap som villeder forbrukere på tvers av landegrensene. Dette har blant annet resultert i at Danmark har politianmeldt en problematisk aktør i Norge og i resten av Europa.

Vi har også deltatt i nordisk samarbeid mot abonnementsfeller, med to nordiske møter på saksbehandlernivå.

Mange av klagene ombudet mottar på abonnementsfeller viser at forbrukerne blir kontaktet av inkassoselskap som krever betaling for videre leveringer i abonnementet. Vi sendte derfor et orienteringsbrev til alle landets 106 inkassoselskap hvor vi redegjorde for regelverket for markedsføring av abonnementsavtaler slik at inkassoselskapene bedre kunne vurdere gyldigheten av krav. Arbeidet har spart forbrukere fra å betale uberettigede krav fordi de blir skremt av inkassovarselet de har mottatt.

Ombudet har også fortsatt vår saksbehandling mot flere aktører innenfor skolefotobransjen, herunder Foto Norden (tidligere Fovea) for å forsikre oss om at de følger angrerettlovens regler. Formålet er å sørge for at selskapene innretter seg etter loven, og redusere antallet sivile tvister i etterkant av fotografering i skoler og barnehager.

I november 2016 varslet ombudet vedtak om overtredelsesgebyr mot selskapet Mobajl AB for brudd på mfl. § 15. Ombudet mottok rundt 70 klager fra forbrukere som fikk tilsendt SMS, uten at selskapet kunne dokumentere noe forhåndssamtykke.

Ombudet varslet også forbudsvedtak med tvangsmulkt for brudd på mfl. § 9, jf. § 6 for selskapet Services by Kristiansen som drev nettsiden [www.skattelisten.info](http://www.skattelisten.info), blant annet for selskapets rutiner for inndriving av betaling som ombudet anså for å være en aggressiv handelspraksis. Etter utsendelse av vårt varsel ble nettsiden lagt ned, og vi avsluttet derfor saken.

På bakgrunn av henvendelser fra forbrukere har ombudet fortløpende oppdatert vårt «svindelgalleri» og listen over falske nettbutikker. Vi har også advart forbrukere mot ulike svindelmetoder og konkrete selskaper/nettsider i media og på våre nettsider. Vi har også sendt over flere saker hvor europeiske selskap har svindlet norske forbrukere til de respektive forbrukermyndigheter gjennom CPC-samarbeidet.

Ombudet har oppdatert våre retningslinjer for stands- og dørsalg, og distribuert denne til aktuelle aktører.

Når det gjelder telefonsalg har vi behandlet omtrent ti enkeltsaker overfor næringsdrivende vedrørende brudd på markedsføringsloven og angrerettloven.

I fem av sakene behandlet vi blant annet leadsproblematikk hvor selskapene ulovlig ringte reserverte forbrukere på bakgrunn av deltakelse i konkurranser. Samtlige selskap endret eller fjernet den ulovlige markedsføringen.

Flere av sakene har omhandlet unntaket for «eksisterende kundeforhold». Blant annet saker med aktører som Aftenposten, Sjømannskirken, Fortum Markets AS og Adams Matkasse AS. Blant annet i lys av forlaget til de nye telefonsalgsreglene har ombudet foreløpig ikke gått videre med denne problemstillingen.

Forbrukerombudet har avholdt kontaktmøter med Norges Innsamlingsråd og Innsamlingskontrollen, hvor klager på frivillig sektor er tema. Forbrukerombudet oversender fortløpende klager vi mottar på telefonsalg til Innsamlingsrådet og dets medlemmer, og orienterer kvartalsvis Innsamlingskontrollen slik at potensielle lovbrudd kan bli fulgt opp.

Vi avholdt kontaktmøte med NORDMA, hvor det blant annet ble gjort rede for klageomfanget den senere tid, typiske problemstillinger og brudd på loven i forbindelse med klager på telefonsalg.

I februar 2016 ferdigstilte vi vårt prosjekt på e-handel som vi fikk midler fra BLD til å gjennomføre. Forbrukerombudets standard salgsbetingelser for forbrukerkjøp av varer over internett, samt den tilhørende veilederen har blitt oppdatert og oversatt til engelsk. Vi gjennomførte to sveiper av 130 nettbutikker, samt en mystery shopping hos 10 nettbutikker.

Prosjektrapport ble sendt departementet i samsvar med tildelingen. Rapporten viste blant annet en klar forbedring i nettbutikkens etterlevelse av angrerettlovens regler mellom første og andre kontroll og hvor samtlige selskaper hadde blitt informert om reglene i mellomtiden. Når næringsdrivende gir lovpålagte og korrekte opplysninger på deres nettsider er formålet oppfylt ved at sannsynlighet for at forbrukerne vil få de rettighetene de har krav på etter loven er større.

## 5. Internasjonalt arbeid

Forbrukerombudet fortsatte i 2016 det gode samarbeidet med andre europeiske forbrukermyndigheter gjennom CPC-nettverket. Ombudet har blant annet deltatt i et samarbeidsprosjekt hvor myndighetene i ti land samarbeider for å stanse såkalte abonnementsfeller. Det har vært avholdt tre workshoper i forbindelse med dette prosjektet i 2016 hvor ombudet har deltatt. Ombudet har i tillegg ledet arbeidet med en sak hvor markedsføringen til Airbnb har blitt vurdert opp mot kravene som følger av direktivet om urimelig handelspraksis og forbrukerrettighetsdirektivet. Ombudet har også deltatt på i alt sju

møter og workshoper i regi av CPC-komiteen i Brussel. På flere av disse møtene har Forbrukerombudet holdt innlegg, først og fremst for å beskrive vårt arbeid og praksis på områder som er av interesse for de andre europeiske forbrukermyndighetene og Kommisjonen.

EU-kommisjonen arbeidet i 2016 med en rekke lovforslag som vil få stor betydning for hvilke rettigheter og vern norske forbrukere skal ha gjennom den felleseuropeiske lovgivningen. Forbrukerombudet har derfor, i samråd med BLD, prioritert å gi omfattende innspill til Kommisjonens høringer om hvordan det nye regelverket bør utformes. Dette gjelder i første rekke innspill i forbindelse med Kommisjonens gjennomgang av seks forbrukerverndirektiver, herunder direktivene om urimelig handelspraksis og urimelige avtalevilkår. I tillegg ga ombudet innspill til hvordan bestemmelsene om elektronisk direktemarkedsføring i nytt kommunikasjonsvernsregelverk bør utformes, og sendte også supplerende innspill til forslagene til direktiver om forbrukeravtaler som ble lagt fram av Kommisjonen i desember 2015.

En annen viktig europeisk lovgivningsprosess er arbeidet med en ny forordning om håndhevingssamarbeid (CPC-forordning) mellom europeiske tilsynsmyndigheter som håndhever regelverk som verner forbrukernes kollektive interesser. Forslag til ny forordning ble lagt fram av EU-kommisjonen 25. mai 2016. Målet med denne er å gjøre håndhevingssamarbeidet i Europa mer effektivt, herunder ved å utvide hvilke virkemidler håndhevingsmyndighetene bør ha ved brudd på den felleseuropeiske forbrukerbeskyttelseslovgivningen. Ombudet ga flere innspill i løpet av 2015 til Kommisjonen om hvordan forslaget til forordning burde utformes, og sendte så i juni og august 2016 innspill til BLD i forbindelse med utarbeidelse av norsk posisjon til forordningsforslaget. Forbrukerombudet tok også initiativ til et samarbeid med de andre ombudene i Norden om et felles brev til departementene i de nordiske landene hvor blant annet viktigheten av å støtte forslagene i forordningen til styrkede virkemidler for håndhevingsmyndighetene ble fremhevet. Forhandlinger om utformingen av forordningen pågikk i Rådet og Parlamentet høsten 2016, og forventes å bli avsluttet i løpet av 2017.

De ovennevnte forslagene til direktiver om forbrukeravtaler ved kjøp av digitale tjenester og distansehandel med varer ble sendt på norsk høring av Justisdepartementet, og Forbrukerombudet ga i denne forbindelse sine innspill i juli 2016. Forhandlingene om innholdet i direktivene har pågått i Rådet og Parlamentet i 2016, og fortsetter i 2017. Hovedinnspillene fra Forbrukerombudet har vært at norske forbrukere ikke må få dårligere rettigheter ved kjøp av fysiske varer enn hva som er tilfelle i dag, samt at forbrukere gis gode, lovfestede rettigheter ved kjøp av digitale tjenester.

Forbrukerombudet deltok på ICPENs konferanser i Storbritannia i april 2016 og i Tyskland i september 2016. På førstnevnte konferanse ble ICPENs retningslinjer om publisering av brukeromtaler og innholdsmarkedsføring i digitale medier lansert. Forbrukerombudet deltok i arbeidsgruppen som utarbeidet disse retningslinjene. På konferansen i september ledet Forbrukerombudet en sesjon om avtalevilkår i den digitale økonomien. Her presenterte ombudet blant annet vårt arbeid med å få det amerikanske selskapet Tinder til å endre sine brukervilkår slik at disse er i tråd med norsk og europeisk forbrukervernlovgivning. Som følge av dette arbeidet og initiativ fra Forbrukerombudet, ble det også besluttet at ICPEN skal jobbe videre med problemstillinger knyttet til uklare og urimelige vilkår som benyttes av sentrale aktører i den digitale økonomien.

I tillegg til det nordiske arbeidet med abonnementsfeller på internett som er omtalt under punkt fire over, har Forbrukerombudet deltatt på nordiske saksbehandlermøter for feltene IKT og finans. Formålet med disse møtene var informasjons- og erfaringsutveksling på saksbehandlernivå og det ble etablert kontaktpunkter for fagområdene for å effektivisere arbeidet med kontroll med markedsføring og avtalevilkår i Norden. En etablert nordisk saksbehandlergruppe har hatt kontakt i løpet av året når det gjelder spørsmål om skjult reklame i konkrete saker, og i mai ble et felles nordisk standpunkt til skjult reklame i digitale medier lansert. De nordiske ombudene avholdt også et toppledermøte i forbindelse med ICPEN-konferansen i Tyskland i september 2016, hvor ombudene blant annet avtalte å samarbeide om forbrukervern i den digitale økonomien.

## 6. Barn og unge

Forbrukerombudet har fulgt opp med oppdateringer og innspill til Finans Norge til økonomilappen.no og informasjonsmaterialet «på egne ben» - begge opplæringsverktøy i personlig økonomi som skal bidra til å øke kunnskapsnivået hos unge forbrukere.

Forbrukerombudet har behandlet flere saker om direkte kjøpsoppfordringer til barn, blant annet mot skolefotoaktører, Stabenfeldt og Egmont hvor aktørene alle innrettet sin markedsføring i tråd med markedsføringsloven.

Vi har holdt en rekke foredrag mot ungdomsskole- og videregående elever om markedsføringsloven, markedsføring mot barn og unge, samt om markedsføring i sosiale medier. I tillegg har vi holdt flere foredrag for aktører som jobber med reklame mot barn og innen produktutvikling; slik som apper og andre tjenester myntet på barn og unge – for å orientere dem om regelverket i markedsføringsloven.



## 7. Reise og transport

Forbrukerombudet har gjennomgått en rekke reiseformidlingssider på nettet og funnet at flere selskaper som etter vår vurdering tilbyr pakkereiser ikke gir kundene rettigheter etter pakkereiseloven. Det vil kunne ha stor praktisk og økonomisk betydning for kundene at de er dekket av pakkereiselovens regler. Flere saker er tatt opp. Foreløpig har Expedia og Reisegiganten bekreftet at de vil innrette seg og endre vilkårene.

Norwegian sendte ut krav til passasjerene som hadde kjøpt billett om etterbetaling av flyavgiften som ble innført i vår. Selskapet oppga at de ville trekke på betalingskortene som var brukt ved bestilling. Forbrukerombudet tok opp saken og fastslo at det er lovstridig å trekke på et betalingsinstrument uten etter uttrykkelig samtykke. Selskapet endret sin planlagte praksis og ba om samtykke. Spørsmålet om selskapet hadde hjemmel til å kreve avgiften har vært oppe i Transportklagenemnda som fastslo at slik hjemmel forelå i loven som innførte avgiften. Andre problemstillinger knyttet til avgiften er under behandling i nemnda. Vi tok også opp sak med Norwegian da de benyttet villedende kampanjepriser i forbindelse med «Cyber Monday».

Forbrukerombudet har tatt initiativ til en felles CPC-sak mot Airbnb som ikke oppgir prisene inkludert alle obligatoriske gebyrer. Det har tatt noe tid å samordne, men felles brev går snart til selskapet.

Vi har også deltatt i et prosjekt på europeisk nivå ledet av Sverige som skal avdekke og forby bruk av urimelige avtalevilkår i flybransjen.

## 8. Prisopplysninger

Forbrukerombudet har sendt brev til landets begravelsesbyrå med informasjon om hvordan prisene skal gis på selskapenes hjemmesider. En del byrå mangler prislister, mens flere fører prisene feil eller mangelfullt. Dette vil bidra til at de pårørende får god og klar prisinformasjon om en relativt kostbar tjeneste.

Forbrukerombudet gjennomførte tilsynsaksjon i syv dagligvarebutikker i Oslo for å kontrollere eventuelle brudd på prismerkingsreglene. Resultatet var varierende, men det ble funnet en god del tilfeller av mangelfull og feil prising. Aksjonen ble fult opp med brev til butikkene og kjedene de er medlem av. Arbeidet vil ventelig føre til at det vil bli lettere for forbrukerne å orientere seg om prisene i rekke butikker.

De fleste dagligvarekjeder bruker automater (Vensafe) for salg av tobakk og en del andre småprodukter med relativt høy pris (barberhøvler, kondomer mm.). Prismerkingsforskriften krever at alle dagligvarer unntatt tobakk merkes på en tydelig måte. Forbrukerombudets

inntrykk er imidlertid at prismerkingen er mangelfull eller ikke eksisterer i mange dagligvarebutikkers salg via automater. Vi har sendt brev til kjedene og bedt dem gjennomføre tiltak for å få lovpålagt prismerking på plass. Dette vil bidra til at forbrukerne blir kjent med prisen før kjøp, også på dyre småvarer.

Forbrukerombudet avholdt i februar fellesmøte med brune-/hvitevarekjedene. Etter å ha sett tendenser til villedende prismarkedsføring ønsket vi å informere om kravene og oppfordre til en bedre egenkontroll av markedsføringen.

I samarbeid med Norges Bilbransjeforbund har Forbrukerombudet utarbeidet en liste/mal over priseeksempler verkstedene skal legge ut på sine nettsider. Det er ikke praktisk mulig å legge ut en fullstendig prisliste da det er et meget stort antall arbeidsoperasjoner og bilmodeller, men ved at timespris og en del standardreparasjoner er lagt ut på nett vil forbrukerne kunne danne seg et bilde av prisnivået. NBF informerer medlemmene og ber dem ta malen i bruk. Forbrukerombudet vil sende brev til mange av dem som ikke er medlem.

Det er også behandlet en rekke enkeltsaker på prismarkedsføring i flere bransjer. Bl.a. er det skrevet ut tvangsmulkt på kr. 800 000,- mot Anton Sport for brudd på Forbrukerombudets vedtak som forbyr bruk av ikke-reelle førpriser og fattet vedtak mot Gresvig AS og Gresvig Stormarked AS som forbyr bruk av salgsmarkedsføring uten førpris.

## 9. Strøm

Energi Norge og Forbrukerombudet har forhandlet om nye standardvilkår for avtaler mellom forbrukere og kraftleverandører. De nye vilkårene er bedre for forbrukerne på flere områder. Blant annet skal alle strømkundene nå få direkte varsel på e-post, SMS eller lignende dersom leverandøren endrer strømprisen, eller gjør andre endringer i strømvavtalen. For kunder som ønsker å gå ut av fastprisavtaler eller avtaler med bindingstid, er det nå oppstilt en modell for hvordan leverandøren skal beregne hvor mye kunden må betale for dette. Betalingsvilkårene skal også fremgå direkte av avtalen. Dette er spesielt viktig i avtaler med forskuddsbetaling.

Forbrukerombudet sendte i oktober 2016 ut brev til alle norske kraftleverandører med informasjon om de viktigste endringene i standardvilkårene. Leverandørene ble bedt om å endre sine eksisterende vilkår, slik at disse ikke gir forbrukerne dårligere rettigheter enn det som fremgår av de nye standardvilkårene.



## 10. Diverse utenfor VP

I 2016 behandlet vi to saker etter forskrift om markedsføring av alternativ behandling; Alternativ netthandel og en sak mot Keshe Foundation. I begge tilfellene opererte de næringsdrivende med ulovlige påstander om at deres behandling kunne kurere alvorlige sykdommer og lidelser. Etter saksbehandling bekreftet selskapene at de vil innrette sin markedsføring i tråd med regelverket. Formålet med saker etter dette regelverket er å hindre at forbrukere blir utsatt for markedsføring som gir feilaktig inntrykk av at alternativ behandling har effekt på sykdommer og lidelser.

## Del IV. Styring og kontroll i forbrukerombudet

### Vesentlige forhold ved styring og kontroll

Internkontrollsystemet skal sikre at vi når våre fastsatte mål og krav, og at det er kvalitet og sikkerhet på arbeid i alle ledd innen områdene målrettet og effektiv drift, pålitelig rapportering samt overholdelse av lover og regler. Rutiner og prosesser fungerer for det meste godt. Det må også i 2017 fokuseres på videre utbygging frem mot et best mulig system og slik at det for alle deler av systemet sikres regelmessig gjennomgang og oppdatering.

Det er gjennom flere år etablert en tett og god regnskapsrapportering og økonomistyring hvor utgifter blir fulgt opp på artskontonivå. Rapporteringen gjennomgås månedlig i ledelsen og gir grunnlag for å treffe riktige beslutninger og vurdere effektiv ressursbruk.

### Forhold departementet har bedt om rapportering på

#### A. Risikovurderinger

Et system for risikostyring med angivelse av risikofaktorer og sannsynlighetsangivelse for at det kan oppstå samt vurdering av konsekvens dersom de oppstår er utarbeidet og blir fulgt opp. Det er for hver risikofaktor angitt tiltak for å redusere risikoen.

Risikostyringen inngår som en viktig del av internkontrollsystemet. Systemet gjennomgås og oppdateres årlig.

Oppdatert oversikt over risikostyring oversendes departementet.

#### B. Personalforvaltning

##### B 1: Inkluderende arbeidsliv

Forbrukerombudet følger opp intensjonsavtale inngått i 2014 og signert mellom samarbeidspartene i IA avtalen. Dette gjøres gjennom HMS politikk og handlingsplan for å sikre måloppnåelse av virksomhetens IA-arbeid. Sykefraværet er lavt, og følges opp fortløpende for å holde det på et lavt nivå.

##### B 2. Seniorperspektiv

Gjennom seniorpolitikk legges forholdene til rette slik at seniorer som fortsatt ønsker å jobbe og stå lenger i stillingen får mulighet til dette. I 2015 ble ønske fra en person i ledergruppen imøtekommet om å trappe ned sin stilling gjennom å si fra seg ansvar som leder, og fortsette å jobbe i Forbrukerombudet gjennom mer faglig relaterte oppgaver. Grunnet permisjon har vedkommende imidlertid i en periode fortsatt som leder.

### B 3. Øvrig personalforvaltning

Forbrukerombudet fortsetter å tilby praksisplasser, primært til jusstudenter. Vi hadde to traineer ansatt, som hver jobbet 6 uker. I tillegg hadde vi fire jusstudenter på skriveplass, slik at de fikk mulighet til å skrive masteroppgaver i vårt fagmiljø innen de områder Forbrukerombudet jobber med.

### C. Aktivitets- og redegjøringsplikter

Forbrukerombudet har egen rutine for aktivitets- og redegjøringsplikt, som er en del av internkontrollsystemet. Rutinen skal sikre at vi oppfyller vår aktivitetsplikt i henhold til likestillingslovens § 1 a, diskrimineringslovens § 3 a og diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 3, og i tillegg sikre at Forbrukerombudet redegjør for planlagte og gjennomførte tiltak. Vi arbeider for en jevn fordeling av kjønn på alle nivåer i virksomheten, blant annet i ledelsen hvor det er 4 kvinner og 3 menn, hvorav en av kvinnene er i permisjon. Totalt i virksomheten er det 61 % kvinner og 39 % menn. Her har kvinneandelen vist en liten økning fra året før.

Forbrukerombudet er pålagt til å redegjøre for likestilling mellom kjønnene, og dette gjøres ved tilstandsrapportering mellom kjønn og lønn etter veileder «Statlige virksomheters likestillingredegjørelser etter aktivitets- og rapporteringsplikten» utarbeidet av FAD. Det vises for øvrig til vedlagte tabell 1.1 «Forbrukerombudet (kjønn, lønn, stilling) pr. 31.12.2015».

Forbrukerombudet har i 2016 hatt fire stillingsutlysninger annonsert på nav.no, og jobbnorge.no. Alle kunngjorte stillinger hos Forbrukerombudet inneholder en mangfolderklæring som oppfordrer kvalifiserte kandidater til å søke hos oss uavhengig av alder, kjønn, etnisitet og nedsatt funksjonsevne. Til disse stillingene var det totalt 369 søkere, med totalt 32,8 % menn og 67,2 % kvinner, hvorav 19% % hadde innvandrerbakgrunn og 0,5 % hadde nedsatt funksjonsevne. Utover dette har Forbrukerombudet to ansatte med innvandrerbakgrunn, noe som tilsvarer ca. 7 % av totalt ansatte.

Forbrukerombudet har i 2016 utarbeidet nye hjemmesider, hvor bl.a kravene til universell utforming er ivaretatt. I tillegg er våre lokaler tilpasset kravene til universell utforming med blant annet heis, tilgjengelighet, skilting og toaletter.

### D. Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser

Den største anskaffelsen i 2016 har vært Microsoft Surface pads som bærbare arbeidsstasjoner. Det er derfor sjekket at leverandør har «Standards of Business Conduct» for å sikre at det blir tilbudt sosialt ansvarlig produserte varer.

## E. Miljøkrav i anskaffelser

Også innenfor miljøkrav er den desidert største leveransen vår i 2016 sjekket, dvs. anskaffelse av Microsoft Surface Pads. Av miljøpolitikk til vår norske leverandør fremgår bl.a at de fokuserer på transport, resirkulering og avhending, effektiv energi og emballasje og tilbehør. De er registrert hos Grønt Punkt Norge og hos European Recycling plattform

Ved anskaffelse av nye Microsoft Surface pads har vi sikret oss at de gamle er blitt nyttiggjort for gjenbruk.

## F. Fellesføringer 2016, kartlegging hvordan brukere opplever virksomheten

Forbrukerombudet gjennomførte i 2016 en brukerundersøkelse, hvor hovedformål var å finne ut av hva brukerne mente om Forbrukerombudets hjemmeside, og om de fant den informasjonen de var på jakt etter der.

Vi stilte også spørsmål om hvordan brukerne opplever kontakten med oss via telefon, e-post, sosiale medier og ved innsending av tips og klager.

Undersøkelsen besto av en pop-up-undersøkelse på forbrukerombudet.no, en kvalitativ undersøkelse hvor seks personer testet nettsiden vår gjennom å løse et sett med oppgaver, og en statistisk del, hvor vi har hentet ut statistikk fra Google Analytics om hvordan nettsiden vår blir brukt.

Undersøkelsen viste blant annet at:

- 66 prosent fant det de lette etter når de var inne på sidene våre.
- 87 prosent var svært fornøyd eller ganske fornøyd med innholdet på forbrukerombudet.no
- Rundt 80 prosent mente det er var svært enkelt eller enkelt å forstå språket på forbrukerombudet.no.
- Rundt 90 prosent av brukerne som har vært i kontakt med oss via telefon, e-post, sosiale medier og ved innsending av tips og klager opplevde denne kontakten som svært god, eller god.

Undersøkelsen avdekket imidlertid at personer som navigerer på nettsidene våre gjennom menystrukturen ofte brukte tid på å finne fram på sidene. I den kvalitative undersøkelsen ble det også påpekt at vi bruker en del innadvendte og vanskelige ord, og at nettsiden ga et tungt og byråkratisk inntrykk hvis man kom inn på den gjennom forsiden.

Undersøkelsen førte til at vi gjorde en del tilpasninger på forsiden, for å gjøre brukerreisen bedre. Vi har også endret på innholdet på noen av undersidene, for å gjøre sidene enklere

og mer punktlisterbaserte. Vi har i tillegg planer om å gjøre ytterligere forbedringer på siden i samarbeid med leverandøren vår.

#### G. Sikkerhet og beredskap

Forbrukerombudet har i 2016 gjennomført ROS analyse knyttet til sikkerhet og beredskap. Det er satt opp risikoområder som kan påvirke drift av virksomheten, og disse områdene er vurdert opp mot kriterier, sannsynlighet og konsekvenser. Gjennom en oversikt over sannsynlighet og konsekvenser er det vurdert hvor stor skade som forventes at Forbrukerombudet kan bli påført, og det ligger dermed også en vurdering av akseptert risiko. Det er satt opp tiltak knyttet til risikoer, og tiltakene er satt opp i prioritert rekkefølge fra størst konsekvens og sannsynlighet og nedover. ROS analysen vedlegges årsrapporten.

Det er i 2016 gjennomført og evaluert kriseøvelse innen en av risikoene som i ROS-analysen er vurdert å ligge blant de høyeste i konsekvens og sannsynlighet. Øvelsen resulterte i 3 avviksrapporter som blir fulgt opp.

Forbrukerombudet har rutine for krisehåndtering og beredskap som en del av internkontrollsystemet. Rutinen samt oppdatert oversikt over kontaktpersoner i en krisesituasjon oversendes departementet.

#### H. Informasjonssikkerhet

Forbrukerombudet har valgt ut område en, styring og kontroll, innenfor handlingsplan for informasjonssikkerhet i statsforvaltningen. Som handlingsplanen beskriver vil målet for dette tiltaksområdet være en god og effektiv etterlevelse av eForvaltningsforskriften § 15. Denne paragrafen i forskriften beskriver internkontroll på informasjonssikkerhetsområdet.

Vi vil gjennomgå og oppdatere de rutiner og prosedyrer som er utarbeidet innen bl.a risikostyring med oversikt over sikkerhet og beredskap samt sikkerhetsinstruks. Vi vil også gjennomgå og i den utstrekning det er relevant stille krav til og utarbeide nye rutiner innen sikkert brukermiljø ved bruk av elektroniske signaturer. Dette vil bli innført i 2017 som en del av overgang til fullelektronisk arkiv.

Gjennomgang og evt. stille krav til og utarbeide nye rutiner vil også bli gjort innen passord/PIN-koder og behandling av personopplysninger og taushetsbelagt informasjon.

Gjennomført kriseøvelse (beskrevet under pkt G sikkerhet og beredskap) fokuserte på digitalangrep. Avviksrapporter etter øvelsen følges opp.

#### I. Varslingsrutiner

For varsling av uønskede hendelser og kriser har Forbrukerombudet anskaffet beredskapsvarslingssystemet UMS (Unified Messaging Systems). Det utføres

varslingsøvelse minimum 2 ganger per år, og det er utarbeidet en egen varslingsrutine ved kriser og uønskede hendelser som oppdateres og gjennomgås hvert år som er en del av Forbrukerombudets internkontrollsystem.

Forbrukerombudet har utarbeidet en varslingsrutine for intern varsling. Denne skal sikre et godt yringsmiljø preget av åpenhet og mulighet for å fremme konstruktiv og saklig kritikk. Dette skal bidra til å motvirke at kritikkverdige forhold utvikler seg.

## Del V. Vurdering av framtidsutsikter

Regjeringen sendte høsten 2016 forslag til endringer i håndhevingsreglene i markedsføringsloven ut på høring. Blant annet ble det her foreslått å gi Forbrukerombudet primær vedtakskompetanse, slik at ombudet fatter vedtak som førsteinstans og at Markedsrådet fungerer som klageinstans. I tillegg ble det foreslått å utvide hjemmelen for å kunne ilegge overtredelsesgebyr og fjerne kravet om at Forbrukerombudet må ha forsøkt å komme til en frivillig ordning med den næringsdrivende før det eventuelt kan fattes vedtak. Samlet vil forslagene innebære en betydelig styrking og effektivisering av håndhevingen, slik at Forbrukerombudet lettere kan gripe inn mot åpenbare brudd på markedsføringsloven.

Regjeringen har også foreslått at Forbrukerombudets rolle som tilsynsorgan skal tydeliggjøres. I høringsnotatet er det foreslått at Forbrukerombudet endrer navn. Foreslåtte alternativer er Forbrukertilsynet eller Markedsføringstilsynet. Uavhengig av hva navnet blir, skal Forbrukerombudet fortsatt være en relevant aktør på forbrukernes vegne, når det gjelder å ivareta forbrukerfellesskapets interesser. I tillegg til å forebygge og stoppe ulovlig markedsføring og avtalevilkår, ivaretar vi forbrukerfellesskapets interesser best gjennom god dialog med de næringsdrivende. En lovproposisjon med Regjeringens forslag er ventet lagt fram for Stortinget i løpet av våren.

Forbrukerne er viktige og attraktive aktører i norsk økonomi. Vern av forbrukerinteressene blir stadig viktigere, i et marked i rivende utvikling. Gjennom det målrettede arbeidet i 2016, har Forbrukerombudet sørget for å sette forbrukervernet på dagsorden, og forebygge at forbrukerne utsettes for ulovlig markedsføring, eller urimelige avtalevilkår. Forbrukerombudet har særlig løftet fram spørsmål knyttet til den digitale utviklingen og forbrukervern, og spesielt den digitale utviklingen stiller store krav til Forbrukerombudet som tilsynsmyndighet. Stadig mer markedsføring skjer via internett, og nye produkter og tjenester oppstår, deles og konsumeres digitalt. Forbrukerombudet skal følge med på utviklingen og sørge for å være i forkant for å kunne gi næringslivet råd og veiledning om hvordan de skal opptre lovlig på

forbrukermarkedet. Forbrukervern i den digitale økonomien vil være et sentralt satsningsområde også i 2017.

Den enkelte forbrukeren har ikke selv mulighet til å påvirke markedsføringen, eller forhandle om avtalevilkår med de enkelte tilbyderne de forholder seg til. Forbrukerne skal kunne ha tillit til at det som kommer fram i markedsføringen er til å stole på, og at de avtalene de inngår er rimelige og til å forstå. Forbrukerombudets oppgave er å bidra til at forbrukerne kan være trygge og ha tillit til markedsføringen, ved å ta opp ulovlig markedsføring og urimelige avtalevilkår med ansvarlige aktører, og sørge for at de endrer praksisen sin. Dette skal være førende for arbeidet vårt i 2017 og i de kommende årene. I løpet av 2017 vil vi utarbeide ny strategi for perioden 2018 til 2022.

## Del VI. Årsregnskap 2016

### Ledelseskomentarer årsregnskap 2016

#### Formål

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

#### Bekreftelse

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

#### Vesentlige forhold

I 2016 har Forbrukerombudet disponert en samlet tildeling på 24 186 000kr, som inkluderer en tilleggs fullmakt på 335 000kr fra Barne-, og likestillingsdepartementet, jf.

Bevilgningsrapportering samt note A og B. Merutgifter på post 01 driftsutgifter ble på 833.595kr og etter justering for prp. Lønnsoppgjør samt inntekter fra offentlige refusjoner og prosjektmidler har vi en mindre utgift på 124 533kr som søkes overført til neste år på post 01 etter beregning i note B.

En vesentlig utgift har vært utvikling av ny hjemmeside. Arbeidet startet i 2015, og ny side var på plass våren 2016.



Artskontorrapporteringen viser at rapporterte utgifter til lønn- og sosiale utgifter utgjorde 17 056 268kr, mot 16 917 108kr i 2015, en beskjeden økning. Samtidig viser lønnsutgiftene at de er på 70% som tilsvarer samme nivå som året før. Andre utgifter til drift er på 7 318 106kr som er en økning på i underkant av 5 % sammenliknet med året før, som skyldes innleie av temporær arbeidsbistand innen administrasjon.

#### Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter regnskapet for Forbrukerombudet. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per dags dato, men revisjonsrapporten antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2017. Rapporten er unntatt offentlighet fram til Stortinget har mottatt Dokument 1 fra Riksrevisjonen, men vil bli publisert på Forbrukerombudets hjemmeside så snart dokumentet er offentlig.

Nydalen, 28. februar 2017



Elisabeth Lier Haugseth

Forbrukerombud



### Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskap for Forbrukerombudet er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten ("bestemmelsene"), fastsatt 12. desember 2003 med endringer, senest 5. november 2015. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av eget departement.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Oppstillingen av artskontorapporeringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter, og en nedre del som viser grupper av kontoer som inngår i mellomværende med statskassen.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og artskontorapporeringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a) Regnskapet følger kalenderåret
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret

- c) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp
- d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorappotering er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene korresponderer med krav i bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen "*Netto rapportert til bevilgningsregnskapet*" er lik i begge oppstillingene.

Alle statlige virksomheter er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.8.1. Ordinære forvaltningsorgan (bruttobudsjetterte virksomheter) tilføres ikke likviditet gjennom året. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

### Bevilgningsrapporteringen

Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som Forbrukerombudet har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet Forbrukerombudet har fullmakt til å disponere. Oppstillingen viser alle finansielle eiendeler og forpliktelser Forbrukerombudet står oppført med i statens kapitalregnskap. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver kombinasjon av kapittel/post.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kombinasjon av kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B til bevilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet og vises i kolonnen for regnskap.

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De

avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

### Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser regnskapstall Forbrukerombudet har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Forbrukerombudet har en trekkrettighet for disponible tildelinger på konsernkonto i Norges bank. Tildelingene skal ikke inntektsføres og vises derfor ikke som inntekt i oppstillingen.

Note 7 til artskontorrapporteringen viser forskjeller mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.



## Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2016

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2016	Merngift (-) og mindregift
0868	Driftsutgifter	01		A	25 851 000	25 019 595	-1 168 595
0868	Tilskudd			A	335 000	0	335 000
1633	Nettoordning for mva i staten	01			0	1 035 391	
	<i>Sum utgiftsført</i>				24 186 000	26 054 986	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling*	Regnskap 2016	Merinntekt og mindreinntekt(-)
3868	Diverse inntekter	01			0	958 128	958 128
5309	Tilfeldige inntekter - ymse	29			0	34 818	
5700	Arbeidsgeberavgift - Folketrygden	72			0	2 091 919	
	<i>Sum inntektsført</i>				0	3 084 865	
	<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>					<b>22 970 120</b>	
<b>Kapitalkontoer</b>							
60049401	Norges Bank K.K. innbetalinger					2 069 082	
60049402	Norges Bank K.K. utbetalinger					-24 995 062	
708068	Endring i mellomværende med statskassen					-44 141	
	<i>Sum rapportert</i>					0	
	<b>Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)</b>						
					<b>31.12.2016</b>	<b>31.12.2015</b>	<b>Endring</b>
708068	Mellomværende med statskassen				-785 485	-741 344	-44 141

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

**Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet**

**Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter**

<b>Kapittel og post</b>	<b>Overført fra i fjor</b>	<b>Årets tildelinger</b>	<b>Samlet tildeling</b>
86 801	577 000	23 274 000	23 851 000
86 801		335 000	335 000
XXXXXX			0
XXXXXX			0

## Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2016

	Note	2016	2015
<b>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	958 128	352 842
Andre inntekter	1	0	0
<i>Sum inntekter fra drift</i>		958 128	352 842
<b>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetalinger til lønn	2	17 056 268	16 917 108
Andre utbetalinger til drift	3	7 318 106	6 991 125
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		24 374 375	23 908 233
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>		<b>23 416 247</b>	<b>23 555 391</b>
<b>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetaling av finansinntekter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
<b>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetaling til investeringer	5	645 221	325 180
Utbetaling til kjøp av aksjer	5,8B	0	0
Utbetaling av finansutgifter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		645 221	325 180
<b>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</b>		<b>645 221</b>	<b>325 180</b>
<b>Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	0	0
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
<b>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler *</b>			
Grupplivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		34 818	36 897
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		2 091 919	2 061 789
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		1 035 391	733 827
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-1 091 347	-1 364 858
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>22 970 120</b>	<b>22 515 712</b>
<b>Oversikt over mellomværende med statskassen **</b>			
<b>Eiendeler og gjeld</b>		<b>2016</b>	<b>2015</b>
Fordringer		0	0
Kasse		0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		0	0
Skyldig skattetrekk		-782 110	-700 044
Skyldige offentlige avgifter		0	0
Annen gjeld		-3 375	-41 300
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>	<b>8</b>	<b>-785 485</b>	<b>-741 344</b>
* Andre ev. inntekter/utgifter rapportert på felleskapitler spesifiseres på egne linjer ved behov.			
** Spesifiser og legg til linjer ved behov.			
<b>Kontrollsum:</b>			
22 970 120			
22 970 120			
0			

Virksomhet: BS -

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 belastningsfullmakter(-)	Merutgift(-) mindre utgift etter avgitte belastningsfullmakter	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
86 801		-1 168 595		-1 168 595	958 128			-210 467		-210 467
86 801	Prp. Lønnsoppgjør	335 000		335 000				335 000	50 % av årets utbetaling i neste år	335 000
86 801	Ekstra tildeling			0				0	100 % av årets utbetaling i neste år	
xxxx45				0				0		
xxxx45	"kan overføres"			0	Ikke aktuell		Ikke aktuell	0		
xxxx70				0	Ikke aktuell		Ikke aktuell	0		
xxxx75	"overligger bevilgning"			0	Ikke aktuell		Ikke aktuell	0		

\* Maks imalt beløp som kan overføres er 5% 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

**Forklaring til bruk av budsjetfullmakter**

**Fullmakt til å bruke refusjoner til å overskride utgifter**

Forbrukerombudet har brukt sykepenger og andre refusjoner på til sammen kr. 1.070.472,- til å dekke inn sum utbetalinger lønn

Forbrukerombudet har brukt tilleggs- og utbetalingsbrev som gjelder lønnskompensasjon på kr. 335.000,- til å dekke inn merutgifter under driftspost

Forbrukerombudet har brukt ekstra tildelte prosjektmidler på kr. 530.000,- BLDs dekning av lønn og sosiale kostnader bl.a. for hospitering i BLD på til sammen kr. 371.817,- samt refusjon fra EU for kostnader ved deltakelse i EU prosjekter på kr. 36.311,- for å dekke inn merutgifter under driftspost

**Mulig overførbart beløp**

Forbrukerombudets ubrukte bevilgning beløper seg til kr. 124.533,-. Da dette beløpet er under 5% regnes hele beløpet som overførbart til neste budsjettår. Mulig overføring til neste år er en beregning, og Forbrukerombudet får tilbakemelding fra overordnet departement om endelig beløp som overføres til neste år.



**Virksomhet B5 - Forbrukerombudet****Note 1 Innbetalinger fra drift**

	31.12.2016	31.12.2015
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
<b>Sum innbetalinger fra gebyrer</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
<b>Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
Diverse inntekter	36 311	52 842
Prosjekt	921 817	300 000
<b>Sum salgs- og leieinnbetalinger</b>	<b>958 128</b>	<b>352 842</b>
<i>Andre innbetalinger</i>		
<b>Sum andre innbetalinger</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Sum innbetalinger fra drift</b>	<b>958 128</b>	<b>352 842</b>

**Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet****Note 2 Utbetalinger til lønn**

	31.12.2016	31.12.2015
Lønn	15 670 083	15 356 197
Arbeidsgiveravgift	2 091 919	2 061 789
Pensjonsutgifter*	0	0
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-1 070 472	-883 556
Andre ytelser	364 738	382 678
<b>Sum utbetalinger til lønn</b>	<b>17 056 268</b>	<b>16 917 108</b>
<i>* Denne linjen benyttes av virksomheter som innbetaler pensjonspremie til SPK.</i>		
<b>Antall årsverk:</b>	<b>24,8</b>	<b>28,5</b>

## Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2016	31.12.2015
Husleie	2 619 124	2 710 744
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	0	0
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	682 933	705 891
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	55 990	33 954
Mindre utstysanskaffelser	88 576	158 282
Leie av maskiner, inventar og lignende	0	0
Kjøp av fremmede tjenester	2 483 389	1 429 264
Reiser og diett	393 000	295 859
Øvrige driftsutgifter	995 094	1 657 131
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>7 318 106</b>	<b>6 991 125</b>

## Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet

## Note 4 Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.2016	31.12.2015
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst	0	0
Annen finansinntekt	0	0
<b>Sum innbetaling av finansinntekter</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	31.12.2016	31.12.2015
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	0	0
Valutatap	0	0
Annen finansutgift	0	0
<b>Sum utbetaling av finansutgifter</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet

## Note 5 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2016	31.12.2015
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	110 040	0
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Beredskapsanskaffelser	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	535 181	325 180
<b>Sum utbetaling til investeringer</b>	<b>645 221</b>	<b>325 180</b>

	31.12.2016	31.12.2015
<i>Utbetaling til kjøp av aksjer</i>		
Kapitalinnskudd	0	0
Obligasjoner	0	0
Investeringer i aksjer og andeler	0	0
<b>Sum utbetaling til kjøp av aksjer</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet**

**Note 6 Innkreivingsvirksomhet og andre overføringer til staten**

	31.12.2016	31.12.2015
<b>Sum innkreivingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet**

**Note 7 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten**

	31.12.2016	31.12.2015
<b>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Virksomhet: B5 - Forbrukerombudet

Rapport kjørt: 31.01.2017

Note 8 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.

**Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen**

	31.12.2016 Spesifisering av bokført avregning med statskassen	31.12.2016 Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
<b>Finansielle anleggsmidler</b>			
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
Kundefordringer	949 667	0	949 667
Andre fordringer	0	0	0
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>949 667</b>	<b>0</b>	<b>949 667</b>
<b>Langsiktig gjeld</b>			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld	-922 564	0	-922 564
Skyldig skattetrekk	-782 110	-782 110	0
Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	0	-3 375	3 375
<b>Sum</b>	<b>-1 704 674</b>	<b>-785 485</b>	<b>-919 189</b>
<b>Sum</b>	<b>-755 007</b>	<b>-785 485</b>	<b>30 478</b>

\* 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	Balansført egenkapital i selskapet	Balansført verdi i regnskap*
<i>Aksjer</i>						
Selskap 1						
Selskap 2						
Selskap 3						
<b>Balansført verdi 31.12.2016</b>						<b>0</b>

\* Investeringer i aksjer er bokført til anskaffelseskost. Balansført verdi er den samme i både virksomhetens kontospesifikasjon og kapitalregnskapet.

Tabell 1.1 Forbrukerombudet (kjønn, lønn, stilling) pr 31.12.2016

	M %	Kjønnsbalanse		Lønn	
		K %	Totalt årsverk	M %	K %
Totalt i virksomheten	39	61	24,8	100	94
Toppleidelse, Forbrukerombud	0	100	1	0	100
Mellomledelse (Juridisk direktør, fagdirektører, avdelingsdirektører adm.)	50	50	5,2	100	90
Kategori 1. Seniorrådgiver	29	71	6,1	100	94
Kategori 2. Rådgiver	50	50	9,5	100	98
Kategori 3. Arkivleder, førstekonsulent	33	37	2,2	100	112
Kategori 4. Konsulent/sekretær	0	100	0,8	0	100

Tabell 1.2 Forbrukerombudet (kjønn, tilsatte, permisjon, legemeldt sykefravær) pr 31.12.2016

	Deltid		Mellombels tilsette		Foreldre Permisjon		Legemeldt sykefravær	
	M %	K %	M %	K %	M %	K %	M %	K %
Totalt i virksomheten	0	100	0	100	40	60	0,6	1,4