



BARNE- OG LIKESTILLINGSDEPARTEMENTET

Rapport

Regjeringens forbrukerpolitikk

Handlingsprogram 2008–2009



Innhold

Forord	5
Regjeringens forbrukerpolitikk	6
Utviklingstrekk som påvirker forbrukernes situasjon	6
Forbrukerperspektivet i EUs politikk for det indre marked	7
Målene for forbrukerpolitikken	8
Prioriterte områder	9
Et bærekraftig forbruk	9
Barn og unge som forbrukere	9
Tilgjengelighet til informasjon, varer og tjenester	9
Styrket kunnskapsgrunnlag for forbrukerpolitikken	9
Tiltakene – et utdrag	10
Temakapitler	
1 Universell utforming, tilgjengelighet for alle og språktilgjengelighet	14
2 Et miljøtilpasset og etisk forbruk	17
3 Mat, kosthold og helse	22
4 Elektronisk kommunikasjon, digitale medier	31
5 Markedsføring og reklame – barn og unge som forbrukere	35
6 Bolig, boligomsetning	40
7 Finansielle tjenester, gjeldsproblemer	45
8 Forbrukersikkerhet	49
9 Transport	52
10 Energi	56
11 Offentlige tjenester	62
12 Konkurransen – til forbrukernes fordel	65
13 Tvisteløsning – når noe går galt	68

Forord

Det er en glede å kunne presentere *regjeringens forbrukerpolitiske handlingsprogram* – den første samlede fremstillingen av aktuelle tiltak og aktiviteter som er rettet inn mot å ivareta forbrukernes interesser. Trygge, velinformerte og aktive forbrukere er viktig for godt fungerende markeder og økonomisk utvikling. De valgene som forbrukerne tar, bidrar til nyskapning og effektivitet.

Barne- og likestillingsdepartementet forvalter viktige forbrukerlover. Departementet har videre administrativt ansvar for institusjoner som Forbrukerrådet og Forbrukerombudet, som skal fremme forbrukernes sak, og for forskningsinstituttet SIFO, som skal utvikle et bedre kunnskapsgrunnlag for forbrukerpolitikken. Disse institusjonene er gitt en selvstendig stilling. Det som særpreger forbrukerpolitikken er imidlertid at ansvar for tiltak og regelverk på viktige saksområder som angår forbrukerne ivaretas av mange departementer og tilsynsorganer.

Regjeringens forbrukerpolitikk 2008–2009 gir en kortfattet oversikt over myndighetenes innsats for å ivareta forbrukernes interesser. Her omtales en del nylig gjennomførte tiltak, men først og fremst utfordringer og konkrete oppfølgingspunkter på ulike forvaltningsområder, som har betydning for forbrukernes hverdag. Vi ønsker med dette å skape økt bevissthet om forbrukerperspektivet, og å styrke og systematisere arbeidet for å fremme forbrukernes interesser. Samtidig ønsker vi å fremheve noen særlig prioriterte områder, nemlig:

- ♦ et bærekraftig forbruk med minst mulig utslipp av klimagasser,
- ♦ barn og unge som trygge forbrukere, og
- ♦ tilgjengelighet til varer, tjenester og informasjon for alle forbrukere uansett funksjonsevne.

Velkommen som leser!

Anniken Huitfeldt



Barne- og likestillingsminister

Regjeringens forbrukerpolitikk

Utviklingstrekk som påvirker forbrukernes situasjon

■ De fleste norske forbrukere nyter godt av høy og økende velstand og kjøpekraft. Vare- og tjenestetilbudet utvides og endres som følge av teknologisk og økonomisk utvikling, og kulturell endring. Samtidig åpenbarer det seg både sosiale og økologiske grenser for videre økonomisk vekst. En rekke utviklingstrekk stiller nye krav til forbrukerne og til forbrukerpolitikken:

Materielt forbruk, og særlig forbruk av ikke-fornybare ressurser, utgjør en *belastning for naturgrunnlaget*. Det økologiske systemet setter begrensninger for videre økning i det globale forbruket, noe den aktuelle diskusjonen om menneskeskapte klimaendringer klart viser. Grensene for vekst har også et sosialt aspekt, illustrert ved at når hvert individ har skaffet seg bil, så er vi alle dårligere stilt, fordi alle til slutt sitter fast i trafikkø. Situasjonen krever kollektive tiltak for å redusere eller justere forbruket. Samtidig er det nødvendig å appellere til den enkelte forbruker om å tenke igjennom og korrigere sine forbruksvaner ut fra miljøhensyn.

Utbredelse av ny teknologi, spesielt *digital informasjonsteknologi*, endrer hverdagslivet på mange områder. Teknologien bidrar til stadig nye og bedre tjenester, og nye omsetningsformer som nett- og mobilhandel. Innovasjon og hyppige endringer medfører at forbrukerne hele tiden må omstille seg og ta til seg nye vaner for ikke å bli akterutseilt. Flere sentrale tjenester utføres elektronisk og på nett, for eksempel banktjenester og samhandling med det offentlige. Dermed blir det nødvendig å beherske bruk av teknologien for å fungere godt i samfunnet. Det er viktig å forhindre at det oppstår nye klasseskiller, mellom de som behersker teknologien og de som «faller utenfor». Digital kommunikasjon over åpne nett reiser også store utfordringer når det gjelder personvern og informasjonssikkerhet.

Stadig nye områder underlegges *marked og konkurranse* som reguleringsmåte. Teletjenester og strøm er eksempler på områder der forbrukerne tidligere sto overfor ett tilbud i offentlig regi, men der det i dag er et betydelig mangfold. Et annet eksempel er utviklingen fra én norsk statsdrevet tv-kanal på 60-tallet, til dagens brede kanaltilbud via bakkenett, kabel og satelitt. Mangfoldet kan blant annet innebære en mer kompleks valgsituasjon.

Økonomisk globalisering, i betydningen at nasjonale markeder åpnes, blir mer like, og veves sammen gjennom økt internasjonal handel, er også med på å endre forbrukerens situasjon. En trend over flere tiår har vært at vareproduksjon flyttes til lavkostland, for eksempel i Asia. Samtidig er produksjonssted blitt mindre viktig for kundene, fordi særpreg og forskjeller knyttet til produktets opprinnelsesland viskes ut når alt blir standardisert og produksjonen skjer i regi av store multinasjonale selskaper. På den annen side viser mange forbrukere engasjement når det fremkommer opplysninger om noe de anser som uakseptable forhold et sted i verdikjeden, for eksempel miljøkriminalitet eller rovdrift på arbeidskraft.

Kompleksiteten som forbrukerne står overfor i et moderne samfunn gjør at *risikoforhold* knyttet til varer eller tjenester blir vanskelige å overskue for den enkelte. Spørsmålene om mulig helsefare knyttet til stråling fra trådløse nett og mobiltelefoner, eller risiko forbundet med kjemikalier i produkter, illustrerer dette.

Reklame og andre former for kjøpspåvirkning bidrar til et økende *forbrukspress*, og forsterker skiftende forbrukstrender. Forbruket får større symbolsk betydning, og utvikles løst fra grunnleggende materielle behov. For enkelte produkter kan bruksverdien være

av underordnet betydning; hovedpoenget er at det tingen representerer som symbol – og som ofte er knyttet til selve merkenavnet – er med på å gi kunden identitet.

Endringer i *befolkningssammensetningen* vil også ha konsekvenser for forbruksmønsteret – og for forbrukerpolitikken. At befolkningen blir

stadig eldre, og at innvandrerbefolkningen øker og snart utgjør 10 prosent av folketallet, skaper nye utfordringer. Et eksempel er behovet for tilrettelegging – teknisk, pedagogisk og språklig – slik at alle får tilgang til offentlig informasjon, eller kan ta i bruk og beherske nye elektroniske tjenester.

Forbrukerperspektivet i EUs politikk for det indre marked

■ Innenfor EU er forbrukerpolitikken i ferd med å få en sentral plass i arbeidet for et mer velfungerende indre marked. Borgernes rolle som forbrukere er en viktig del av deres dagligliv. Gjennom å skape et integrert marked for detaljhandel i Europa, er tanken at forbrukerne skal høste fordeler, i form av større tilbud, lavere priser, osv.

EU-kommisjonens strategi for forbrukerpolitikk 2007-2013 sikter mot:

- ♦ Å styrke forbrukernes stilling, for derved også å styrke konkurransen i økonomien
- ♦ Å øke forbrukernes velferd, med hensyn til priser, markedsgjennomsiktighet, valgmuligheter, mangfold, kvalitet og sikkerhet
- ♦ Å gi forbrukerne mer effektiv beskyttelse

For å oppnå dette er det i strategien identifisert en rekke innsatsområder:

- Bedre overvåking av forbrukermarkeder og nasjonal forbrukerpolitikk
- Bedre forbrukerlovgivning
- Bedre håndheving og ivaretagelse av rettigheter
- Sørge for at det tas hensyn til forbrukerinteressene i alle EUs politikkområder
- Bedre informerte og utdannede forbrukere
- Styrket kunnskaps- og datafremskaffing som grunnlag for regelverksutvikling og andre initiativer

Strategien må ses i sammenheng med Kommisjonens pågående gjennomgang av det indre markedet. I denne prosessen kartlegges hva som er oppnådd, og hva som gjenstår for å innfri ambisjonene. Som del av kartleggingen inngår å lage *a single market scoreboard* og *a consumer markets scoreboard*. Det sistnevnte består i en systematisk gjennomgang av viktige forbrukermarkeder, der man måler og sammenligner ulike elementer som priser, antall klager, kundetilfredshet, sikkerhet, og forbrukernes mulighet og tilbøyelighet til å bytte leverandør. Det første *consumer markets scoreboard* ble presentert i januar 2008, og var basert dels på sammenstilling av tidligere data, og dels på nye data som er samlet inn av Kommisjonen for dette formålet. Selv om datagrunnlaget fortsatt er noe begrenset, bekrefter kartleggingen visse svakheter i hvordan det indre marked fungerer for forbrukerne. Blant annet er det fortsatt relativt liten handel over landegrensene, og det er prisforskjeller mellom land som er vanskelige å forklare. Kartleggingen avtegnet også en viss treghet fra forbrukernes side med hensyn til å skifte leverandør og ta i bruk de muligheter som grenseoverskridende handel gir.

Kommisjonen foretar nå en gjennomgang av forbrukerregelverket, med sikte på både å styrke forbrukernes rettslige stilling, og å stimulere det indre markedes funksjonsmåte. Med grunnlag i en EU-forordning er samarbeidet om en bedre håndheving av forbrukerregelverket mellom de ulike nasjonale myndighetene i EØS-området kommet godt i gang. Dette supplerer et tilsvarende samarbeid mellom myndigheter med ansvar for tilsyn på sikkerhetssiden.

Strategien for 2007-2013 legger også betydelig vekt på målsettingen om å styrke hensynet til forbrukerne innenfor andre politikkområder, som finansielle tjenester, boliglån, transport og energi. Kommisjonen vil vurdere hvordan forbrukerinteressene kan bli bedre representert i relevante policygrupper og fora. I alle generaldirek-

torater med ansvar for saksfelt som er viktige for forbrukerne, skal det utses en kontaktperson for forbrukerspørsmål.

Norge deltar under EØS-avtalen i EUs aktiviteter på forbrukerområdet, herunder i rammeprogrammet for forbrukerpolitikk, 2007–2013.

Målene for forbrukerpolitikken

- Regjeringens forbrukerpolitikk skal:
 - Ivareta forbrukernes sikkerhet og trygghet
 - Sikre forbrukernes rettigheter på en måte som sørger for en rimelig balanse mellom forbrukerne og tilbydere av varer og tjenester
 - Sikre forbrukerne informasjon om produkter og markedsforhold
 - Sikre allmennheten informasjon om helse-, miljømessige og sosiale konsekvenser av forbruket

Forbrukerpolitikken skal skape balanse mellom kundene og sterke kommersielle aktører, og gjøre hverdagen enklere for folk. Å ivareta forbrukerhensyn er et viktig velferds mål i seg selv. Samtidig vil bedre balanse mellom næringsdrivende og kunder, og velinformerte og bevisste forbrukere, bidra til økt konkurranse og dermed en mer effektiv samfunnsøkonomi.

Barne- og likestillingsdepartementet har et hovedansvar for å fremme regjeringens forbrukerpolitikk. Ansvar for politikkområder som er av betydning for forbrukerne, og virkemidler på disse områdene er imidlertid fordelt på flere departementer og myndighetsorganer. Forbrukernes rettighetssituasjon er i stor grad definert i regelverk som har et annet hovedformål enn forbrukervern; som for eksempel sektorregelverk på finans-, transport- eller teleområdet. Regjeringen ønsker å samordne og styrke de ulike myndigheters innsats for å fremme forbrukernes stilling, i en rimelig balanse med andre hensyn.

Gjennom *Regjeringens forbrukerpolitikk 2008–2009* gis en presentasjon av tiltak som vil styrke forbrukernes stilling. Programmet avspeiler Soria Moria-erklæringen, der det pekes på en tettere sammenheng mellom forbruker- og miljøspørsmål.

Prioriterte områder

Et bærekraftig forbruk

■ Norske husholdningers forbruk av energi og ikke-fornybare ressurser er mange ganger høyere enn det som svarer til et bærekraftig nivå i global målestokk. De tre forbruksområdene som betyr mest i miljø- og klimasammenheng er energiforbruket i boligen, matvarene, samt hvor mye og hvordan vi reiser i arbeid og fritid.

En offensiv miljøpolitikk må innbefatte forbruket. Politikken på de ulike sektorer, og skatte- og avgiftssystemet, må stimulere til et mest mulig miljøvennlig hverdagsliv. Videre er det viktig å tilrettelegge informasjon, slik at folk selv også kan vurdere – og begrense – miljøkonsekvensene av sitt eget forbruk.

Barn og unge som forbrukere

■ Den moderne oppveksten er sterkt preget av forbruk og kjøpepress. Reklame og kommersielle tilbud vokser frem i nært samspill med utviklingen i ungdommens medievaner og i formene for samhandling – som i økende grad er basert på Internett og mobiltelefon. Det er i dag vanlig at barn er aktive nettbrukere og har egen mobiltelefon helt fra de første årene i barneskolen. En rekke

tjenester tilbys med betaling direkte fra mobilen. Utfordringene er både å skape gode rammebetingelser som tar hensyn til at barn kan være godtroende og lett påvirkelige, og å ruste barn og unge til å opptre som bevisste og kritiske forbrukere.

Tilgjengelighet til informasjon, varer og tjenester

■ Personer med nedsatt funksjonsevne skal sikres levekår og livskvalitet på linje med den øvrige befolkningen. *Universell utforming* er en strategi for planlegging og utforming av produkter og omgivelser, for å oppnå et inkluderende samfunn med full likestilling og deltakelse for alle. Dette innebærer at produkter og tjenester bør være utformet slik at de kan anvendes av flest mulig, uten behov for spesialløsninger. Forbrukerinformasjon må legges til rette også for blinde og svaksynte, samt mennesker med kognitive funksjonshemninger, etc. Informasjon om plikter og rettigheter vi har som forbrukere, for eksempel i form av brosjyrer og lignende informasjonsmateriale, bør videre gjøres tilgjengelig i egne språkversjoner for grupper som har behov for det.

Styrket kunnskapsgrunnlag for forbrukerpolitikken

■ Dagens forbrukere står overfor et bredt spekter av varer og tjenester. Kundenes opplevde tilfredshet og/eller misnøye, og omfang og type problemer som oppstår, vil variere mellom ulike bransjer og over tid. Henvendelser og klagesaker til Forbrukerrådet og Forbrukerombudet gir en indikasjon på forholdene i de ulike sektorer. Forskning og utredning blant annet ved Statens institutt for forbruksforskning, utfyller bildet av forbrukernes stilling og av markedsforholdene, og gir et viktig kunnskapsgrunnlag for forbrukerpolitikken.

Det er et mål at kvinner og menn skal ha like muligheter som forbrukere. Derfor er det viktig

å kartlegge eventuelle kjønnsforskjeller i forbrukeradferd, og å studere hvordan f. eks. reklamen rettes ulikt inn mot kvinner og menn (jenter og gutter).

For å styrke dokumentasjonen av aktuelle forbrukerforhold, vil BLD i samarbeid med forbrukerinstitutionene foreta en kartlegging av hvordan forbrukerne opplever forholdene i markedene for en rekke ulike varer og tjenester. Resultatet presenteres våren 2008 i form av en *forbrukertilfredshetssindeks*¹. Tiltaket vil på sikt bli forsøkt samordnet med utviklingen av tilsvarende verktøy i EU-landene.

¹ Idéen er inspirert fra Danmark, der Forbrugerstyrelsen hvert år legger frem en [Forbrugerredegørelse](#).

Tiltakene – et utdrag

■ Nedenfor listes noen av de aktuelle tiltakene i forbrukerpolitikken. Disse gir et tverrsnitt, og illustrerer hvordan forbrukerspørsmål følges opp innenfor store deler av forvaltningen.

De etterfølgende temakapitlene 1-13 er en utfyllende katalog over tiltak som det arbeides med. Henvisningen på slutten av hvert punkt i dette sammendraget viser til omtalen under temakapitlet.

- Det vil, i samarbeid med Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og Statens institutt for forbruksforskning, bli gjennomført en kartlegging av hvordan forbrukerne opplever forholdene i markedene for en rekke ulike varer og tjenester. Resultatet presenteres våren 2008 i form av en *forbrukertilfredshetsindeks*. [innledningen, BLD]
- Barne- og likestillingsdepartementet fremmet våren 2008 Ot. prp. nr. 44 (2007-2008) Om lov om forbud mot diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven). Departementet vil sette i gang en utredning om rettskrav på tilgang til varer og tjenester, med sikte på at slike lovbestemmelser eventuelt vil kunne inngå i en samlet diskrimineringslov i fremtiden. [pkt 1.1, BLD]
- Som et mål på utviklingen over tid i miljøbelastningen fra norske husholdninger, er det våren 2008 presentert en kartlegging av utviklingen i *forbrukets økologiske fotavtrykk* for perioden 1987–2007. Kartleggingen er gjennomført av Vestlandsforskning på oppdrag av BLD og MD. Det vil regelmessig bli gjort estimat av utviklingen i miljøbelastning fra forbruket i Norge. [pkt 2.1, BLD, MD]
- I tråd med forslag fra Lavutslipputvalget (NOU 2006: 18 Et klimavennlig Norge) er det igangsatt en informasjonskampanje om klimaspørsmål. Kampanjen *Klimaløftet* vil strekke seg over perioden 2007–2010, og skal bidra til økt forståelse, engasjement og motivasjon til å være med på å redusere klimautslippene. Se www.klimaløftet.no. [pkt 2.2, MD]
- Det arbeides med å etablere en enkel ordning hvor privatpersoner så vel som foretak og organisasjoner skal kunne kjøpe *klimakvoter* gjennom Statens forurensningstilsyns nettsted: www.sft.no. Forbrukere kan dermed gjennom kvotekjøp bidra til at utslippene av klimagasser reduseres. Én klimakvote tilsvarer ett tonn av klimagassen karbondioksid (CO₂). Klimakvoter som kjøpes gjennom SFTs nye ordning vil bli tatt ut av det offisielle kvotemarkedet, dvs. at de ikke kan selges videre. [pkt 2.2, MD]
- Det opprettes et nettsted under Statens vegvesen med *miljøinformasjon om kjøretøy*. Nettstedet skal være et verktøy for forbrukere som ønsker å finne oppdatert informasjon om miljøegenskapene (f.eks. CO₂-, NO_x- og partikkelutslipp) til de ulike bilmodellene på markedet. [pkt 2.2, SD]
- For å forbedre hygieneforholdene i serveringsnæringen gjennomføres et prøveprosjekt med *offentliggjøring av tilsynsresultatene*. Etter hver inspeksjon skal det henges opp en tilsynsrapport som inneholder et symbol; *smilefjes* betyr ingen merknader, mens avtagende smil, eller et surt fjes, tyder på flere og mer vesentlige brudd på regelverket. Tilsynsrapporten skal være godt synlig på spisestedet, og gi publikum god og lettfattelig informasjon om den hygieniske standarden på stedet. *Pilotprosjektet* gjennomføres i 15 kommuner i Trøndelag og Møre og Romsdal i perioden juni 2007 til juni 2008, og skal gi grunnlag for å vurdere om ordningen bør innføres for hele landet. [pkt 3.1, HOD]
- Det er besluttet å innføre «*nøkkelhull*» som merke for å veilede forbrukerne til å *velge sunne matvarer*. Merkingen skal være frivillig, men bruk av merket vil utløse krav om fullstendig merking av innhold av de forskjellige næringsstoffene i produktet. Nøkkelhullet brukes i dag i Sverige, og også Danmark har besluttet å ta det i bruk. De tre landene vil arbeide videre med felles kriterier

slik at de tilpasses nasjonale kostholdsvaner. En felles lansering av [nøkkelhullordningen](#) planlegges i 2008. [pkt 3.5, HOD]

- Det er foreslått å innføre merkekrav ved omsetning av fisk, som i tillegg til harmonisering med EUs merkebestemmelser for blant annet art, produksjonsmåte og fangstområde, vil omfatte krav om [merking av fangst- og slaktdato for fersk fisk](#). Merkekravene vil forbedre informasjonen til forbrukerne. [pkt 3.5, FKD, HOD]
- Det skal innen utgangen av 2010 utarbeides et system for [elektronisk sporing i matkjeden](#). Dette vil bidra bl.a. til raskere og mer presis tilbaketrekking av utrygge matvarer, og økt informasjon og dermed styrket tillit fra forbrukerne. [pkt 3.6, LMD, FKD, HOD]
- Ved arbeid i Medietilsynet og Post- og teletilsynet har myndighetene satt fokus på å lære barn og unge i Norge å bli ansvarlige nettbrukere. Medietilsynet har opprettet et [Trygg bruksprosjekt](#) (tidligere SAFT-prosjektet) som mottar midler fra EUs handlingsplan Safer Internet Plus Programme. Trygg bruks primæroppgave er å være det nasjonale koordineringsorganet for arbeid med trygg bruk av digitale medier for barn og unge i Norge. Se også [www.nettvett.no](#). [pkt 4.2, KKD, SD]
- Forslag til *ny markedsføringslov* er fremmet for Stortinget våren 2008. Det foreslås særskilte regler om beskyttelse av barn og unge, blant annet en generell regel som markerer at barn er en sårbar gruppe som det skal vises særlig aktsomhet overfor. Det foreslås videre nye regler om forbrukerens rett til å motsette seg uønsket reklame, herunder flere konkrete tiltak for å effektivisere dagens reservasjonsordning mot telefonmarkedsføring. Det foreslås effektivisering av lovens håndhevings- og sanksjonssystem. [pkt 5.1 og 5.2, BLD]
- For å bidra blant annet til økt trygghet ved kjøp og salg av bolig, er det med virkning fra 1. januar 2008 iverksatt en rekke endringer i regelverket om eiendomsmegling. De nye reglene tar sikte på å skape større trygghet for forbrukerne, bedre prisbevissthet og konkurranse samt større ryddighet i eiendomsmeglerbransjen ved å sikre en sikker og ordnet omsetning av fast eiendom, at begge parter får uavhengig bistand og at omsetningen skjer på mest mulig effektiv måte. Loven stiller blant annet krav om at det alltid skal legges frem et tilbud basert på timepris. [pkt 6.4, FIN]
- På grunnlag av en offentlig utredning som legges frem i 2008 vil berørte departementer vurdere å fremme lovforslag om blant annet *obligatorisk tilstandsrapport ved salg av brukt bolig*, og om autorisasjon av takstmenn. [pkt 6.5, BLD]
- En offentlig nettportal med informasjon til forbrukerne om finansielle tjenester – [www.finansportalen.no](#) – er opprettet i 2008. Portalen, som blant annet omfatter markedsoversikt med løpende oppdaterte priser for både sparing, lån og forsikringsprodukter, vil bli videreutviklet i samarbeid med Forbrukerrådet. [pkt 7.1, BLD]
- På bakgrunn av at såkalte *sammensatte spareprodukter* har påført mange småsparere betydelige tap, er det fra 1. mars 2008 innført strengere krav til finansinstitusjonene ved salg av slike produkter. De nye reglene innebærer at investeringsrådgiver blant annet må vurdere om de produktene det gis råd om er egnet for den aktuelle kunden, og innebærer at det i mindre grad vil være aktuelt for verdipapirforetak å gi råd om og selge kompliserte spareprodukter til ikke-profesjonelle kunder. Kredittilsynet fraråder i tillegg finansinstitusjonene å tilby lånefinansiering ved salg av sammensatte produkter. Dette er basert på historisk lav avkastning på egenkapital og risiko for betydelige tap for kundene ved denne finansieringsformen. [pkt 7.2, FIN]
- Det er satt i gang arbeid med en *nasjonal reiseplanlegger* som skal gi kollektivkundene opplysninger om hvordan de kan reise kollektivt fra start til mål, og med angivelse av mulige alternativer og informasjon om kostnad, tid, tilgjengelighet osv. [pkt 9.2, SD]

- Det arbeides med å få etablert *ett felles klageorgan* for behandling av passasjerklager i forbindelse med *lufttransport*. Det tas sikte på at organet kan være operativt innen utgangen av 1. halvår 2008. [pkt 9.5, SD]
- Gjennom rådgivning, informasjonsvirksomhet og -kampanjer, tilskuddsordninger og andre tiltak rettet mot husholdningene, bidrar Enova til at nye og mer effektive energiløsninger blir allment tilgjengelige på et tidlig stadium. På nettsiden www.minenergi.no, og på grønt telefonnummer 800 49 003, gis det informasjon og råd om tiltak som kan bidra til å redusere strømforbruket. [pkt 10.2, OED]
- Innføring av *automatiske strømmålersystemer* vil bidra til mer korrekt avregning og fakturering av strømforbruket, og den enkelte husholdning vil ikke lenger trenge å selv lese av strømmåleren. Ny teknologi vil bidra til mer bevisstgjøring rundt eget strømforbruk, samt gi forbrukerne økte muligheter i kraftmarkedet. [pkt 10.5, OED]
- For at innbyggerne skal få anledning til å gi sin vurdering av det offentlige tjenestetilbudet, vil det i løpet av 2007/2008 bli gjennomført en ny nasjonal *brukerundersøkelse av statlige og kommunale tjenester*, og resultatene vil bli regelmessig fulgt opp. Det vil bli utarbeidet en veiledning om brukerretting og brukermedvirkning i offentlig sektor. [pkt 11.1, FAD]
- Det vil i 2008 bli initiert en utredning om hvordan *det utenrettslige tvisteløsningssystemet*, dvs. ordningene med hhv. Forbrukertvistutvalget og de bransjevis klagenemndene, kan gjøres bedre og mer effektivt. [pkt 13.1, BLD]

1 Universell utforming, tilgjengelighet for alle og språktilgjengelighet



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Planlegging og politikkutforming må sikre alle mennesker likeverdige muligheter for å delta i samfunnet

Tilgjengelighet til bygninger, uteområder, transport og IKT er en forutsetning for samfunnsdeltakelse

Produkter og tjenester må være utformet slik at de kan anvendes av flest mulig, uten behov for spesialløsninger

Informasjon må være universelt utformet og tilgjengelig for alle – også blinde og svaksynte, samt mennesker med kognitive funksjonshemninger, etc.

Informasjon må gjøres tilgjengelig på ulike språk

1.1

Det er en utfordring å legge til rette for at det i utforming av produkter og omgivelser tas tilstrekkelig høyde for menneskelig mangfold, slik at alle sikres likeverdige muligheter for å delta i samfunnet. Regjeringen legger prinsippet om samfunnsmessig likestilling og universell utforming til grunn for sitt arbeid. Universell utforming er en strategi for inkluderende planlegging og utforming av produkter og omgivelser. Strategien er særlig viktig for å inkludere mennesker med nedsatt funksjonsevne.

Tilgjengelighet til bygninger, uteområder, transport og IKT er grunnleggende for samfunnsdeltakelse. Dette handler bl.a. om alminnelig adgang til offentlige og private tjenester, forretninger, service, kulturtilbud og fellesgoder som parker og friluftsområder.

Som forbruker må man ha lett tilgang til informasjon om varer og tjenester, også offentlige tjenester. Videre har man rett til miljøinformasjon. Retten til forbruker-, produkt- og miljøinformasjon gjelder for alle, også blinde og svaksynte, og

mennesker med andre funksjonsnedsettelse.

Produkter og tjenester som tilbys må i størst mulig grad være utformet slik at de kan anvendes av flest mulig, uten behov for tilpasning og spesiell utforming. Særlig viktig er for eksempel emballasje, og ikke minst, selvbetjeningsløsninger som bank- og billettautomater.

samfunnsmessig likestilling og universell utforming

Regjeringen arbeider med gjennomføring av [Handlingsplan for økt tilgjengelighet gjennom universell utforming \(2005-2008\)](#).

Tiltakene i denne omfatter alle viktige samfunnsområder. En rekke av tiltakene som er gjennomført eller igangsatt innenfor rammene av handlingsplanen, har også forbrukerpolitisk relevans;

- ♦ Informasjonsprogram for universell utforming i byggesektoren. Se også kap. 6. [KRD]
- ♦ Informasjon på offentlige nettsteder skal gjøres tilgjengelig for alle. I tråd med dette har nettportalen www.regjeringen.no talegjengivelse, og tilstreber for øvrig å følge WAI-standard (Web Accessibility Initiative). [FAD]
- ♦ Universell utforming er nedfelt i lov om offentlige anskaffelser. Det utvikles veiledning knyttet til loven. [FAD]. Et prosjekt under dette ser også på koblingene mellom miljø og universell utforming innenfor noen produktgrupper. [MD]
- ♦ Tiltak for å fremme universell utforming i hele reisekjeden. Se også kap. 9. [SD]

- ♦ Nyskappingsprogrammet Innovasjon for alle i regi av Norsk Designråd har som overordnet mål å bidra til å utvikle løsninger som reduserer fysiske barrierer for funksjonshemmedes deltakelse og likestilling i samfunnet. Designrådet skal gjennom programmet bistå norsk industri og næringsliv i å anvende design som innovasjonsutløsende verktøy. Det er utarbeidet en veileder: Design for alle i produktutvikling. Formålet med veilederen er å vise hvordan bedrifter i industri og næringsliv kan integrere Design for alle i sin egen produktutviklings- og designprosess. [NHD]
- ♦ Tiltak (bl.a. tilskuddsordninger) rettet mot kommunene for å forebygge og fjerne hindringer i bygninger og uteområder i samarbeid med brukerorganisasjoner og næringslivet. [MD]

- ♦ Universell utforming i standardiseringen. [MD, BLD m.fl.]

Eksempler på pågående standardiseringsprosjekter² :

- » *Tilgjengelighet til selvbetjeningsautomater; arbeid med ny norsk standard som skal angi kravspesifikasjon til selvbetjeningsautomater med tanke på universell utforming (bankautomater, billettautomater, parkeringsautomater, etc.).*
- » *Merkeordning – tilgjengelige reiselivsmål; arbeid med en ny norsk standard for krav til merkeordning for tilgjengelige reiselivsmål.*
- » *Emballasje – bl.a. arbeid med en europeisk standard for blindeskrift på emballasje for medisiner.*

♦ Med bakgrunn i Soria Moria-erklæringen og FN-konvensjonen fra 2007 om rettigheter for personer med nedsatt funksjonsevne, vil Regjeringen følge opp gjeldende handlingsplan med en ny handlingsplan. Det tas sikte på at den nye planen skal tre i kraft fra 2009. Arbeid med utvikling av indikatorer for tilgjengelighet/universell utforming vil stå sentralt i forberedelse av planen. [BLD]

♦ Barne- og likestillingsdepartementet fremmet våren 2008 Ot. prp. nr. 44 (2007-2008) Om lov om forbud mot diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven). Departementet vil sette i gang en utredning om rettskrav på tilgang til varer og tjenester, med sikte på at slike lovbestemmelser eventuelt vil kunne inngå i en samlet diskrimineringslov i fremtiden. [BLD]

♦ Kultur- og kirkedepartementet skal utrede krav om teksting og tegnspråktolkning i fjernsyn. [KKD]



1.2 En økende andel av befolkningen i Norge har innvandrerbakgrunn. Mange innvandrere vil ha behov for at viktig informasjon, som for eksempel forbrukerinformasjon, finnes tilgjengelig på flere språk i tillegg til norsk.

språktilgjengelighet

♦ Barne- og likestillingsdepartementet vil, i samarbeid med Forbrukerrådet, sette i gang et arbeid for å gjøre informasjon om grunnleggende forbrukerrettigheter på Forbrukerrådets nettsider www.forbrukerportalen.no tilgjengelig på flere språk. [BLD]

² Mer informasjon og flere standardiseringsprosjekter finnes på [Standard Norges nettsider](http://StandardNorges.nettsider).

2 Et miljøtilpasset og etisk forbruk



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Bedre informasjon til forbrukerne om sammenhengene mellom forbruk, miljø og klima, og om etiske aspekter ved produktene

Bedre tilgang til miljøvennlige produkter og løsninger generelt, og større tilbud av miljømerkede og fairtrade-merkede produkter

Kunnskap og informasjon om kjemikalieinnhold i forbruksprodukter

Miljøkonsekvenser må i størst mulig grad avspeiles i prisen på varer og tjenester

Redusert avfallsmengde fra husholdningene og bedre ordninger for kildesortering og gjenbruk

Det offentlige må gå foran som et godt eksempel, som en bevisst innkjøper/forbruker

Forbrukerrettet miljøinformasjon skal være tilgjengelig for alle, i tråd med prinsippene for universell utforming

2.1

Det er en voksende erkjennelse at forbruksmønster og forbruksnivå i moderne samfunn utgjør en alvorlig belastning for miljø og klima. Et bærekraftig forbruk forutsetter både teknologisk utvikling og livsstilendring i stor skala. For å ha et mål på utviklingen, og stimulere til enda større oppmerksomhet om disse spørsmålene, er det behov for indikatorer som kan tallfeste miljøkonsekvensene av forbruket.

måle miljøkonsekvensene av forbruket

Ett slikt mål er det økologiske fotavtrykket. Dette angir de naturressursene – omregnet til produktivt areal – som er nødvendig for å reproducere et gitt forbruk, og absorbere det avfall og de utslipp som følger med. På oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet og Miljøverndepar-

tementet har Vestlandsforskning i 2008 levert en rapport³ som sammenligner fotavtrykket fra norsk forbruk og produksjon i 1987 – året da Brundtland-rapporten ble lagt frem – og 2007. Studien viser at det økologiske fotavtrykket (også pr capita) har økt med noen få prosent i 20-årsperioden, til tross for en sterk økning i ressurseffektiviteten på de fleste områder. Dette betyr at veksten i forbruket har vært mer enn stor nok til å «spise opp» alle gevinstene som er oppnådd bl.a. gjennom ny og mer effektiv teknologi. Spesielt er det økningen i privates flyreiser og i forbruket av importvarer, som elektronikk og lignende, som gjør utslag.

♦ Det vil regelmessig bli gjort estimat av utviklingen i miljøbelastning fra forbruket i Norge. [BLD, MD]



2.2

De tre forbruksområdene som betyr mest i miljøsammenheng er hhv matvarer, transport (herunder bilbruk, flyreiser) og bolig (herunder energibruk, oppvarming). For at folk selv skal kunne velge de mest miljøvennlige alternativene, er det viktig å legge til rette informasjon om miljøkonsekvenser av ulike forbruksvalg, både i form av positiv miljømerking og på andre måter.

informasjon om miljøkonsekvenser av ulike forbruksvalg

♦ I tråd med forslag fra Lavutslipputvalget (rapporten Et klimavennlig Norge) er det igangsatt en informasjonskampanje om klimaspørsmål. Kampanjen [Klimaløftet](#) vil strekke seg over perioden 2007-2010, og skal bidra til økt forståelse, engasjement og motivasjon til å være med på å redusere klimautslippene. [MD]

³ Vestlandsforskningrapport nr 2/2008: [Miljøbelastningen fra norsk forbruk og norsk produksjon 1987-2007](#).

- ♦ Statens forurensningstilsyn (SFT) arbeider med å etablere en enkel ordning hvor privatpersoner, foretak og organisasjoner skal kunne kjøpe klimakvoter gjennom [SFTs nettsted](#). Forbrukere kan dermed gjennom kvotekjøp bidra til at utslippene av klimagasser reduseres. Én klimakvote tilsvarer ett tonn av klimagassen karbondioksid (CO₂). Klimakvoter som kjøpes gjennom SFTs nye ordning vil bli tatt ut av det offisielle kvotemarkedet, dvs. at de ikke kan selges videre. [MD]
- ♦ De frivillige offisielle miljømerkeordningene, Svanen og Blomsten, vil bli styrket gjennom fortsatt økonomisk støtte, herunder tilskudd til utarbeidelse av miljøkriterier. [BLD, MD]

- ♦ Det vil bli gjennomført en informasjonskampanje for å fremme folks kjennskap til merkeordningene Svanen, Blomsten, Fairtrade og Ø-merket. [BLD, MD, LMD]
- ♦ Stiftelsen miljømerking vil gjennomføre en kampanje for å synliggjøre miljømerkede produkter i byggevarehandelen. [MD]
- ♦ Det opprettes et nettsted under Statens vegvesen med miljøinformasjon om kjøretøy. Nettstedet skal være et verktøy for forbrukere som ønsker å finne oppdatert informasjon om miljøegenskapene (f.eks. CO₂-, NO_x- og partikkelutslipp) til de ulike bilmodellene på markedet. [SD]
- ♦ Retten til produktspesifikk informasjon etter miljøinformasjonsloven og produktkontrollloven vil bli gjort bedre kjent. [MD]



2.3 Som en stor innkjøper og forbruker av varer og tjenester, er det viktig at offentlig sektor går foran med et godt eksempel og vektlegger miljø, økologi og samfunnsansvar ved valg av produkter og leverandører. Dette kan gi et viktig signal til husholdningene. En [handlingsplan for miljø- og samfunnsansvar i offentlige anskaffelser](#) ble lagt fram våren 2007. Det er her et mål at miljøbelastningen knyttet til offentlige innkjøp skal minimeres, og tiltak knyttet til klima og energi, helse- og miljøfarlige kjemikalier og biologisk mangfold prioriteres. Også hensynet til avfall og avfallsminimering er med.

Tropiske skoger er spesielt viktige for klodens biologiske mangfold og klima. Disse skogene er utsatt for rovdrift og det er mange steder svært mangelfull kontroll med produksjon og handel med tropisk tømmer. Det er i dag ingen tilfredsstillende dokumentasjon/kontroll på at tropisk tømmer som importeres har en lovlig og bærekraftig opprinnelse. Inntil tilfredsstillende dokumentasjonsordninger finnes skal det ikke brukes trevirke av tropisk tømmer i statlige innkjøp. Næringsliv og forbrukere oppfordres også til å avstå fra å kjøpe tropisk tømmer, og trelastbedriftene til å finne frem til alternativer til import av tropisk tømmer.

♦ Regjeringen vil tydeliggjøre ambisjonsnivået for miljøhensyn i statlige innkjøp gjennom en egen miljøpolitikk for statlige innkjøp som gjelder fra 1. januar 2008. Det gis konkrete krav for innkjøp av prioriterte produktgrupper (herunder bl.a. IKT-utstyr, transport/tjenestereiser, mat, trykksaker og papir, eiendomsforvaltning inkludert energibruk og tropisk tømmer, etc.). [MD, FAD, BLD]

♦ Det vil i 2008 bli utarbeidet en veileder for offentlige innkjøpere om hvordan man kan fremme etiske og sosiale krav ved innkjøp. [BLD]

♦ Norge vil fortsatt delta i den internasjonale arbeidsgruppen som arbeider med å utvikle en ISO-standard for samfunnsansvar (ISO 26000). Standarden, som etter planen skal foreligge i 2010, vil gi retningslinjer for hvordan alle typer organisasjoner (offentlige så vel som private) kan opptre sosialt ansvarlig i tråd med samfunnets krav. [BLD]



2.4 Et bærekraftig forbruksmønster kan også fremmes via avfallspolitikken.

Det kastes stadig mer avfall i Norge. Veksten er tett knyttet til forbruks- og samfunnsutviklingen for øvrig, og det er en utfordring å bryte båndet mellom avfallsmengde og økonomisk aktivitet. Strengt krav til avfallsbehandling, miljøavgift på sluttbehandling av avfall og bruk av produsentansvar stimulerer til økt gjenvinning og avfallsreduksjon. Med utgangspunkt i en nærmere analyse av de økte vekstratene, vil regjeringen følge utviklingen nøye.

gjenvinning og avfallsreduksjon

♦ Det satses på informasjon om returordningene. [MD]

♦ Det skal utredes tiltak og virkemidler som gir forbrukerne mer informasjon om produkter som blir farlig avfall. [MD]

♦ I Soria Moria-erklæringen har regjeringen varslet at de vil opprette et eget statsforetak for avfallsforebygging og gjenvinning. [MD]

2.5 Produkter er en stadig større kilde til utslipp av helse- og miljøfarlige kjemikalier. For å redusere spredning av miljøgifter fra produkter og for at forbrukere skal få trygge produkter på markedet vil myndighetene ha et særlig fokus på å stanse bruken av miljøgifter i forbrukerprodukter. For eksempel er det innført

redusere spredning av miljøgifter fra produkter

forbud mot kvikksølv og deka-BDE i produkter, i tillegg til PFOS i brannskum, impregneringsmidler og tekstiler.

- ♦ For å beskytte helse og miljø er det foreslått et bredt forbud mot miljøgifter i forbrukerprodukter. Forslaget omfatter 18 miljøgifter. Mange av produktene som omfattes er ulike plastprodukter, byggevarer, tekstil- og maling/lakk produkter. [MD]
- ♦ Gjennom kursvirksomhet, i samarbeid med bransjeorganisasjonene, vil man styrke kunnskapen til importører og detaljhandelen om helse- og miljøfarlige kjemikalier, og om relevant regelverk. [MD]
- ♦ Helse- og miljøinformasjon om kjemikalier vil bli gjort lettere tilgjengelig for forbrukerne. [MD]

- ♦ Det vil bli arbeidet for å innføre en felles europeisk pliktig merkeordning for faste, bearbeidede produkter med innhold av miljøfarlige stoffer. Videre vil man utrede muligheten for merking av – eller en annen type aktiv informasjon om – produkter som er rettet mot barn, eller som inngår i barns leke- og oppholdsmiljø. [MD]
- ♦ Regjeringen vil bidra til utviklingen av kjemikalieinformasjon i miljødeklarasjoner, med utgangspunkt i næringslivets eget ansvar for slike deklarasjoner. [MD]



3 Mat, kosthold og helse



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Trygg mat, gjennom etterlevelse av regelverk og effektivt tilsyn

Et sunnere kosthold blant barn og unge

Utjevning av sosial ulikhet i kosthold og helse

Kostholdsråd, informasjon om sammenhengen mellom ernæring og helse

Bedre informasjon på produktene om næringsinnhold

Bedre informasjon knyttet til produktenes opprinnelse og historie

Bærekraftig matproduksjon, og økt tilgjengelighet til økologiske produkter

Dialog mellom helse- og matmyndigheter, næring og forbrukere

Forbrukerhensyn i hele kjeden fra jord/fjord til bord, og reell konkurranse i dagligvaresektoren

Matglede, matkultur, mangfold, kvalitet og smak

3.1

Forbrukere har fått økt bevissthet om matvaretrygghet i den senere tid, for eksempel som følge av E.colisaken. Helsemessig trygg mat og drikke er et grunnleggende forbrukerkrav. Næringsaktørene har ansvar for å sikre dette, og det offentlige skal sørge for effektivt tilsyn. Mattilsynet er et statlig, landsdekkende forvaltningsorgan som bidrar til å sikre forbrukerne helsemessig trygg mat og trygt drikkevann. Vitenskapskomiteen for mattrygghet (VKM) utfører uavhengige risikovurderinger for Mattilsynet på hele tilsynets ansvarsområde. Risikovurderingene gir grunnlag for Mattilsynets forvaltning og prioriteringer, eller de gir grunnlag for innspill til departementene angående etablering av beskyttelsesnivå. Det er et viktig prinsipp at Vitenskapskomiteen for mattrygghet skal være faglig uavhengig. VKM har bl.a. utgitt rapporten «Et helhetssyn på fisk og annen sjømat i norsk kosthold» (2006) og en rapport om drikke med sukker og søtstoffer (2007).

Mattilsynet gjennomfører hvert år en undersøkelse om trygg mat for å kartlegge nordmenns kunnskaper om og holdninger til en rekke spørsmål som gjelder mattrygghet. Undersøkelsen viser at det folk bekymrer seg for i stor grad er forhold som vi har kontroll på i Norge, gjennom bl.a. overvåkingsprogrammer, og som derfor representerer en liten helserisiko.

Mattilsynet påviser for ofte dårlig hygiene når de kontrollerer serveringsvirksomheter. For å gi publikum informasjon, og serveringsstedene et

helsemessig trygg mat og drikke

ekstra incitament til å sørge for god hygiene, er det foreslått en ordning der resultatet fra tilsynets kontroll blir offentliggjort. I Danmark er det for eksempel innført en ordning der resultatet av tilsynet oppsummeres i et lettfattelig symbol, og når forholdene er førsteklasses er symbolet en smiley, et smilefjes. En smilefjesordning vil si at virksomheten får plikt til selv å henge opp en slik standardisert tilsynsrapport på et godt synlig og lett tilgjengelig sted ved inngangspartiet, til informasjon for publikum.

- ♦ Et prøveprosjekt med en [smilefjesordning](#) i serveringsvirksomheter vil gjennomføres i 15 kommuner i Trøndelag og Møre og Romsdal i perioden juni 2007 til juni 2008. [HOD]

Kvaliteten på drikkevann er av stor betydning for forbrukerne. Mattilsynet har avslørt mangler ved vannverkene.

- ♦ Mattilsynet har utviklet en handlingsplan for styrket tilsyn på drikkevannsområdet. Planen inneholder bl.a. forslag om å utvikle et verktøy som forbrukerne kan bruke for å få kjennskap til kvaliteten på vannet de får i kranen. [HOD]



3.2

Det offentlige har ansvar for å fremme folkehelsen gjennom å tilrettelegge for et ernæringsmessig riktig kosthold. Sosial- og helsedirektoratet gir faglige råd og iverksetter tiltak på ernæringsområdet. Utfordringene er i dag særlig knyttet til å forebygge og redusere overvekt, ikke minst blant barn og unge.

Mange unge får i seg for mye sukker og fett, og mye av dette kommer fra godteri, brus, saft

og snacks. Dette er produkter som bidrar med lite næring, men mye energi, og som ikke kan ha for stor plass i et variert og sunt kosthold. Deler av næringsmiddelindustrien bruker betydelige summer på å markedsføre slike varer,

tilrettelegge for et ernæringsmessig riktig kosthold

ikke minst overfor barn og ungdom. Etter initiativ fra Forbrukerrådet er det nylig utformet et avtaledokument: [Retningslinjer for markedsføring av mat og drikke rettet mot barn og unge](#) (september 2007). Retningslinjene er

utarbeidet i samarbeid med deler av næringsmiddelbransjen, og Standard Norge har fungert som prosessleder. BLD og HOD har bedt Forbrukerrådet foreta en evaluering av retningslinjene i løpet av høsten 2008.

♦ Det vil bli vurdert om lovregulering kan være egnet for å begrense markedsføring av usunne produkter av mat og drikke overfor barn og unge. Eventuell regulering må

vurderes opp mot resultater av selvreguleringstiltak (Jf. ovennevnte retningslinjer). [HOD, BLD – for mer informasjon: [Handlingsplan for bedre kosthold i befolkningen](#)]

■ Å etablere et høyt inntak av frukt og grønnsaker allerede i barndommen gir en stor helsegevinst. Den landsomfattende abonnementsordningen Skolefrukt har de siste ti årene vært et ledd i myndighetenes arbeid for å øke forbruket av frukt og grønnsaker blant skolelever i grunnskolen. Våren 2007 deltok over 50% av skolene (1567) og

ca 15% av elevene (91 000) i abonnementsordningen. Abonnementet er foreldrebetalt og koster 2,50 kroner per dag. I tillegg subsidierer myndighetene ordningen med 1 krone per dag per elev. I arbeidet for å utjevne sosiale ulikheter i helse er det en viktig oppgave å etablere et tilbud om frukt og grønnsaker som kan nå alle elever.

♦ Fra høsten 2007 er det innført en ordning med gratis frukt og grønnsaker for alle skoler med ungdomstrinn. Midlene til gratisordningen vil tilfalle kommunene, private skoler og statlige skoler. For rene barneskoler vil den eksisterende abonnementsordningen fortsatt gjelde. I tillegg er det startet opp et gratisprosjekt med frukt og grønt for

utvalgte barneskoler i Oslo, Finnmark og Drammen. [KD, HOD]

♦ Prosjektet «Sunn, lokal og økologisk mat til barn og unge» rettes mot barnehager, skoler og fritidssektoren for å stimulere til økt inntak av sunn, lokal og økologisk mat. Prosjektet videreføres i 2008. [LMD]

■ Sjømatkonsumet i den norske befolkningen er lavere enn tidligere, og ut fra et helsemessig synspunkt vil det være gunstig om forbruket av både mager og fet fisk øker i befolkningen. Fiskeri- og kystdepartementet støtter et marint ver-

diskapningsprogram som bl. a. skal stimulere til produktutvikling på fisk- og sjømatområdet. Videre har Fiskeri- og kystdepartementet sammen med Helse- og omsorgsdepartementet og Eksportutvalget for fisk igangsatt prosjektet

Fiskesprell i 2007. Sosial- og helsedirektoratet og NIFES (Nasjonalt institutt for ernærings- og sjømatforskning) er også involvert i arbeidet. For-

målet er å øke forbruket av fisk og sjømat i Norge, samt å utjevne forskjeller i inntak mellom ulike sosiale grupper.

- ♦ Gjennomføre et sjømatprosjekt for å fremme forbruket av fisk og annen sjømat. Aktivitetene i prosjektet skal rettes bl.a. mot barnehager og skoler som arena for å stimu-

lere til mer bruk av fisk og sjømat. Prosjektet er videreført i 2008. [FKD, HOD – for mer informasjon: [Handlingsplan for bedre kosthold i befolkningen](#)]



3.3

Parallelt med at det må legges til rette i hverdagen for at det skal være enkelt og rimelig å velge sunt, er det av sentral betydning å gi barn og unge praktiske ferdigheter i matlaging og kunnskap om matens sammensetning. Det er blant annet stor etterspørsel etter enkle, sunne matoppskrifter til hverdagsbruk i befolkningen. Andre elementer i et slikt arbeid er god teoretisk og praktisk kompetanse hos lærere i fagene Mat

og helse i grunnskolen, og i Helse- og sosialfag/helsearbeiderfag og Restaurant og matfag i videregående opplæring.

ferdigheter i matlaging og kunnskap om matens sammensetning

- ♦ Det er utarbeidet et nettbasert undervisningsopplegg som bl. a. inkluderer kunnskap om ernæring, hygiene og merking av mat. Undervisningsopplegget ble lansert på [Matportalen](#) i oktober 2007, og vil bli videreutviklet. [HOD, LMD, FKD, KD]
- ♦ Det er utarbeidet en kokebok til bruk i ungdomsskolen, som også er tilgjengelig for alle interesserte i bokhandel og noen dagligvarebutikker. Kokeboken ble lansert til skolestart høsten 2007. [HOD]

- ♦ Skoleeiere skal oppfordres til å sikre ressurser til opplæring i Mat- og helsefaget i tråd med læreplanen, samt oppfordres til å styrke kompetansen hos lærere i faget. [HOD, KD, KRK – for mer informasjon: Handlingsplan for bedre kosthold i befolkningen]

3.4

For å kunne gjøre informerte valg av mat varer er kunnskap om mat og kosthold viktig. Forbrukere trenger derfor god tilgang til relevant og pålitelig informasjon om mat, kosthold og ernæring. Myndighetene har en sentral oppgave i å sørge for slik informasjon, som forbrukerne kan ha tillit til og som vil gjøre det enklere for folk å gjøre helsemessig gode valg.

Nettstedet Matportalen, som drives av Mattilsynet, presenterer forbrukerrettet informasjon

informasjon om mat, kosthold og ernæring

fra offentlige myndigheter og forskningsmiljøer. Hovedfokus for portalen er sunn og trygg mat. Portalen inngår som et viktig ledd i matdepartementenes arbeid med forbrukerretting av matpolitikken.

- ♦ Det vil bli utviklet en helhetlig plan for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet på ernæringsområdet. [HOD m.fl. – for mer informasjon: [Handlingsplan for bedre kosthold i befolkningen](#)].

- ♦ Matportalen vil bli videreført og styrket som et sentralt nettsted for informasjon om sunn og trygg mat. [LMD, FKD, HOD, i samarbeid med Mattilsynet]



3.5

Merking og opplysninger om næringsinnhold gir forbrukeren viktig informasjon om produktet. Norske myndigheter har gitt innspill til EU om å gå inn for obligatorisk/lovpålagt næringsdeklarasjon på matvarer. Merking av tilsatt

merking og opplysninger om næringsinnhold

mengde sukker er også foreslått som del av den obligatoriske merkingen. Videre har norske myndigheter foreslått at opplysninger om pakkedato og innfrysingsdato skal fremgå. Revisjon av EUs merke-direktiv vil kreve påfølgende gjennomføring i Norge. Oppfølging i form av praktisk og lettforståelig forbrukerinformasjon, samt informasjon til matvareindustrien og bransjen ellers, vil være nødvendig.

- ♦ Det er besluttet å innføre «nøkkelhull» som merke for å veilede forbrukerne til å velge sunne matvarer. Merkingen skal være frivillig, men bruk av merket vil utløse krav om fullstendig merking av innhold av de forskjellige næringsstoffene i produktet. Nøkkelhullet brukes i dag i Sverige, og også Danmark har besluttet å ta det i bruk. De tre landene vil arbeide videre med felles kriterier slik at de tilpasses nasjonale kostvaner. En felles lansering av nøkkelhullsordningen planlegges i 2008. [HOD]

♦ Oppfølging av EUs forordning om ernærings- og helsepåstander som vil gi en bedre kvalitet på påstander som benyttes om mat og drikke. [HOD]

♦ Norske myndigheter arbeider overfor EU for bedret mulighet for obligatorisk opprinnelsesmerking av spesielt kjøtt- og fiskeråvarer. [LMD, FKD, HOD]

♦ Mattilsynet, i samarbeid med relevante bransjeaktører, utarbeider en veileder for frivillig opprinnelsesmerking. [LMD, FKD, HOD]

♦ Myndighetene vurderer ordninger for opprinnelsesmerking av kjøtt som tilbys på restauranter og andre serveringssteder. [LMD]

♦ Mattilsynet har laget en lett forståelig informasjon om merking av matvarer på Matportalen. [FKD, HOD, LMD]

■ Forbrukerrådet gjennomførte i juli 2007 en omfattende test av kvaliteten på fisk i norske

fiskedisker, som viste at kun halvparten av de innkjøpte fiskestykkene holdt god nok kvalitet.

♦ Det er sendt på høring et forslag om innføring av merkekrav ved omsetning av fisk. I tillegg til å harmonisere med EUs merkebestemmelser for blant annet art, produksjonsmåte og fangstområde, er det foreslått at det

skal innføres krav om merking av fangst- og slaktdato for fersk fisk. Merkekravet vil forbedre informasjonen til forbrukerne. [FKD, HOD]



3.6

Forbrukerne blir stadig mer interessert i å vite hvor maten kommer fra, hvordan den er produsert og hvor fersk den er. Både ut fra et mattrygghetsperspektiv og et bærekraftighetsperspektiv arbeider myndighetene tett med Innovasjon Norge, ulike forskningsinstitusjoner og næringene med å etablere systemer som kan sikre forbrukeren tilfredsstillende informasjon om produktets opprinnelse.

Regjeringen startet i 2006 et prosjekt, i samarbeid med Mattilsynet og næringsaktørene i hele matproduksjonskjeden, for å etablere et bedre

system for sporing av mat. Målet er, innen utgangen av 2010, å etablere en nasjonal elektronisk

informasjon om produktets opprinnelse

infrastruktur for effektiv utveksling av informasjon i matproduksjonskjeden. Elektroniske løsninger vil legge grunnlag for bedre beredskap, økt mattrygghet og økt verdiskaping i alle ledd.

Når det gjelder fisk og sjømat er sporbarhet avgjørende i arbeidet med å stanse ulovlig, urapportert og uregulert fangst. Målet er å hindre et fiske som undergraver arbeidet med en bære-

kraftig forvaltning av våre bestander. Gode systemer for sporing bidrar også til å kunne legitimere ulike merkeordninger knyttet til kvalitet og bærekraftig høsting og produksjon.

♦ Det skal innen utgangen av 2010 utarbeides et system for elektronisk sporing i matkjeden. Dette vil bidra bl.a. til raskere og mer presis

tilbaketrekking av utrygge matvarer, og økt informasjon og dermed styrket tillit fra forbrukerne. [FKD, LMD, HOD]



3.7 Regjeringen har som mål at 15% av matproduksjonen og matforbruket skal være økologisk innen 2015. En viktig oppgave fremover vil være å gi forbrukerne informasjon om hva som er økologisk mat. Gjennom jordbruksforhandlingene i 2007 ble ansvaret for felles markedsinformasjon på dette området, og for å profilere økologisk mat, lagt til stiftelsen KSL Matmerk. Alle virksomheter som produserer, fored-

ler og/eller omsetter økologiske produkter blir kontrollert minst en gang i året. Ø-merket er forbrukernes garanti for at produktene er produsert og kontrollert i henhold til regelverket for økologisk produksjon.

økologisk mat

♦ KSL Matmerk arbeider med å øke informasjon overfor forbruker om økologisk mat. [LMD]



3.8 Det er et matpolitisk mål å gi forbrukerne økt bevissthet om og tilgang til matglede, matkultur, matmangfold, matkvalitet og smak. Profilering av norsk mat, og matspesialiteter i særdeleshett, er noen av virkemidlene for å nå dette målet.

♦ Smakens uke skal bidra til å øke matgleden blant forbrukerne. Målet er å gjøre Smakens uke til en årlig begivenhet med arrangementer mange steder i landet. Prosjektet er særlig rettet mot barn og serveringssteder. [LMD]

♦ Det tas sikte på at Ganefart blir en konkurranse som gjennomføres annethvert år om å kåre beste spisested langs veien i Norge. Det blir særlig lagt vekt på steder som bruker lokal mattradisjon og råvarer, og som har et trivelig vertskap. Kort sagt et sted som gir en spesiell matopplevelse som frister til gjensitt. [LMD]

♦ Matstreif, Bergen matfestival – Bønder i Byen og Trøndersk matfestival er noen av de store og lokale matfestivalene som presenterer mat og drikke fra en rekke utstillere rundt om i landet. Matfestivalene viser norsk landbruks mange kvaliteter og skaper en direkte kontakt mellom forbrukere og produsenter. [LMD]

♦ Myndighetene deltar aktivt i prosjekter som Bocuse d'Or Europe og Det Norske Måltid der målet er å bidra til økt bruk av og økt stolthet over norske råvarer og norske produkter. [LMD, FKD]

♦ KSL Matmerk er bedt om å utvikle et nytt helhetlig kvalitetssystem i landbruket og en merkeordning for dette som omfatter kvalitet på landbruksvarer til forbruker [LMD].

♦ Fiskeri- og kystdepartementet har bedt Eksportutvalget for fisk om å utarbeide kvalitetsstandarder for flere ferske sjømatprodukter. Målsettingen er å bidra til et bedre tilbud av fersk fisk av høy kvalitet både ute og hjemme. Målet er å kunne tilby produkter med en definert kvalitet, knyttet til et bestemt merke. [FKD]

■ Forbrukerhensyn i hele kjeden fra jord/fjord til bord, og reell konkurranse i dagligvaresektoren er viktig. Aktiviteter knyttet til dagligvarehandelen og hotell-, restaurant- og cateringbransjen har i stor grad vært motivert av behovet for å få til et større salg av matspesialiteter, inkludert økologisk mat. Utfordringene på dette området følges opp i den Nasjonale strategien for næringsutvikling «Ta landet i bruk». Myndighetene bidrar, i samarbeid og dialog med handelen og hotell-

bransjen, til at et større utvalg av nye og lokale produkter når fram til forbrukene.

♦ Stiftelsen KSL Matmerk har samarbeidsavtaler med to av de store dagligvarekjedene om markedsadgang og profilering av produkter, og arbeider med å inngå flere slike avtaler. [LMD]

3.9 For å skape en felles plattform og forståelse for arbeidet med trygg mat, et sunnere kosthold, kvalitet og matglede i befolkningen, er det viktig med arenaer der ulike aktører – myndigheter, forskere, samt representanter for primærnæringer, industri, detaljhandel, frivillige organisasjoner og forbrukere – kan møtes for å drøfte samfunnsaktuelle problemstillinger knyttet til mat, ernæring og helse. Dialogen kan eventuelt i neste omgang resultere i forpliktende samarbeidsavtaler og konkrete prosjekter.

Matdepartementene (FKD, HOD og LMD) i samarbeid med BLD arbeider med forbrukerretting av matpolitikken og har tidligere laget en handlingsplan om dette sammen [LMD m.fl. – for mer informasjon: [Handlingsplan for forbrukerretting av matpolitikken](#)]. Forbrukerretting av matpolitikken innebærer å skape bedre balanse mellom forbrukerinteresser og nærings-

interesser, det vil si mellom etterspørsel og tilbudssiden i markedet. Forbrukerne skal sikres innflytelse gjennom åpenhet, informasjon og involvering. Informasjon forutsetter kunnskap hos myndighetene om forbrukernes behov, holdninger, kunnskap og preferanser.

dialog – forbrukerretting

Arbeidet med forbrukerretting har bidratt til at norske matmyndigheter har søkt en aktiv dialog med forbrukerne og forbrukerorganisasjonene. Dialogen har blant annet skjedd gjennom matpoliske forbrukerpaneler. Et av innspillene fra disse panelene er at forbrukerne er opptatt av dyrevelferden.

- ♦ Det vil bli etablert en dialogarena for samarbeid mellom myndigheter, matvarebransjen og forbrukerorganisasjoner om utviklingstrekk og ny kunnskap på matvareområdet. I tillegg skal det holdes jevnlig kontaktmøter om spesielle saker eller temaer knyttet til mat, ernæring og helse. [HOD m.fl. – for mer informasjon: [Handlingsplan for bedre kosthold i befolkningen](#)]
- ♦ Det vil bli invitert til et dialogforum på nasjonalt nivå med frivillige organisasjoner og aktuelle private aktører som bl.a. driver med kostveiledning. [HOD m.fl. – for mer informasjon: [Handlingsplan for bedre kosthold i befolkningen](#)]

- ♦ Fiskeri- og kystdepartementet har nedsatt et kvalitetsforum med representanter fra fiskerne og fiskeindustriens organisasjoner, handelsleddet og myndighetene. Forumet skal være en arena der problemstillinger som påvirker kvaliteten skal drøftes. [FKD]
- ♦ Et konsept for forbrukerdialog/involvering utarbeides på landbruks- og matområdet. [LMD]
- ♦ En ny og moderne dyrevelferdslov er sendt på høring. [LMD]

4

Elektronisk kommunikasjon, digitale medier



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Tilgang til sikre, stabile og rimelige elektroniske kommunikasjonstjenester i hele landet

Alle grupper må få ta del i den nye teknologien – digitale skiller skal motarbeides

Reell konkurranse og valgfrihet både når det gjelder teknisk utstyr, programvare og innholdstjenester. Tekniske løsninger eller sammenkobling av produkter må ikke låse forbrukerne inne

Offentlig sektor må tilby brukervennlige, plattformnøytrale IT-løsninger basert på åpne standarder

Mulighet til å ivareta personvern, anonymitet og datasikkerhet i informasjonssamfunnet

Balanse i forholdet mellom rettighetshavere og forbrukere

Overgang til digital kringkasting skal gi merverdi og ikke uforholdsmessige kostnader for husholdningene

4.1

Forbrukerne forventer en sikker og stabil infrastruktur for elektronisk kommunikasjon, at det offentliges løsninger er universelt utformet og kan brukes av alle, og at offentlige elektroniske tjenester og informasjon er lett tilgjengelig. Det er et mål å styrke tilsyn med konkurranse, sikkerhet og personvern innenfor telefoni og annen elektronisk kommunikasjon. Løsninger for elektronisk signatur og sikker kommu-

sikker og stabil infrastruktur for elektronisk kommunikasjon

nikasjon er forutsetninger for at utviklingen av digitale tjenester skal fortsette. Informasjons-samfunnet reiser også nye utfordringer både for personvernet og for retten til anonymitet.

♦ Minside, under www.norge.no, skal være en brukervennlig inngangsport til det offentlige Norge. Portalen gjør flere tjenester – både kommunale og statlige – tilgjengelig på ett sted. I tillegg til tjenester viser siden data om den enkelte som allerede er registrert i ulike offentlige registre. Portalen gir:

- » *En felles inngang til elektroniske tjenester fra forskjellige offentlige virksomheter*
- » *Mulighet for enkel dialog med det offentlige*
- » *Oversikt over personinformasjon i ulike offentlige registre* [FAD]

♦ For at publikum skal kunne velge hvilken programvare de vil benytte for å få tilgang til offentlig informasjon, er det besluttet at all informasjon på statlige nettsider skal være tilgjengelig i de åpne dokumentformatene HTML, PDF eller ODF. HTML skal være primærformatet for publisering av offentlig informasjon på Internett. Andre dokumentformater kan benyttes så lenge dokumentene også er publisert i et av de obligatoriske formatene HTML, ODF eller PDF. Kravet gjelder fra 2009 for nye dokumenter, men virksomhetene vil ha tiden fram til 2014 til å endre allerede publiserte dokumenter. Obligatoriske og anbefalte forvaltningsstandarder blir publisert i en referanse katalog på hjemmesiden til Direktoratet for forvaltning og IKT (www.difi.no). [FAD]

♦ Den nye bestemmelsen i ekomforskriften om internasjonal gjesting i mobilnett trådte i kraft 15. januar 2008. Norske sluttbrukere kan dermed få reduserte priser på internasjonal gjesting i mobilnett i EU/EØS-landene (såkalt «eurotariff») fra denne datoen. Reguleringen omfatter imidlertid kun tale, men det pågår et arbeid i EU-kommisjonen med å vurdere hvorvidt reguleringen skal utvides til også å omfatte SMS og datatjenester. Norske myndigheter støtter en slik utvidelse, da dette antas å medføre lavere priser for sluttbrukerne, og vil følge opp saken videre. Post- og teletilsynet har opprettet en egen nettside om internasjonal gjesting i mobilnett. Se [Post- og teletilsynets hjemmesider](#). [SD]

♦ I forbindelse med revisjonen av ekomloven og ekomforskriften som ble gjennomført i januar 2008 er tilsynsmyndigheten gitt nye og mer fleksible verktøy/sanksjoner som skal sikre bedre etterlevelse av regelverket. Dette gjelder innføring av en ny regel om overtredelsesbot, konkretisering av hvilke sanksjoner som skal anvendes på hvilke overtredelser, samt endringer i bestemmelsen om tvangsmulkt. [SD]

♦ I samarbeid med Forbrukerombudet gjennomføres et prosjekt som skal fremme balanserte vilkår ved forbrukernes kjøp av digitale tjenester, samt forebygge nettsvindler og spam. [BLD]

4.2

Anvendelse av ny informasjonsteknologi representerer store muligheter – men også store utfordringer for forbrukerne. Medieteknologi i ulike former utgjør en stadig viktigere del av hverdagen og av vårt forbruk. Blant personer mellom 9 og 79 år i 2006 hadde 94% egen mobiltelefon og 79% tilgang til Internett hjemme. Nær 2/3 av alle norske husstander har bredbåndabonnement.⁴ Teknologien er blitt mer «personlig» og mobil, den er allestedsnærværende; benyttes overalt både i tid og rom. Nett- og mobiltelefoneteknologi har i stor grad endret måten som særlig barn og unge kommuniserer og er sammen på.

digital kompetanse

Det er registrert klare forskjeller i bruken av Internett blant innbyggerne. Ungdom er den gruppen som bruker Internett mest; fire av fem i alderen 16 til 24 år bruker nettet daglig. I aldersgruppa 67-79 år bruker knapt en av fem Internett daglig. Rapporten [Kultur og mediebruk i forand-](#)

[ring](#) (2008) fra Statistisk sentralbyrå indikerer imidlertid at forskjeller i nettbruk som følger kjønn og utdanning er i ferd med å bli mindre.

Den raske utviklingen i anvendelse av ny digital teknologi innebærer fare for at grupper i befolkningen blir teknologisk og informasjonsmessig akterutseilt.

Derfor er det en generell utfordring å gi flest mulig digital kompetanse slik at de mestrer rollen som samfunnsborger og forbruker. Eldre, som kan ha en høy terskel for å anskaffe og ta i bruk ny informasjonsteknologi, trenger stimulans i form av seniorkurs eller annen veiledning for å komme i gang. På den annen side kan mange barn og unge, som er svært aktive nett- og mobilbrukere, ofte ha begrenset kompetanse og innsikt for eksempel i spørsmål som handler om personvern og sikkerhet. Det er derfor også en utfordring både å etablere mest mulig sikre rammer, og å ruste opp barnas «nettvett» og generelle varsomhet ved bruk av elektronisk kommunikasjon. Medietilsynet arbeider for å redusere risikoadferd blant barn og unge knyttet til digitale interaktive medier.

♦ For å styrke informasjonen til forbrukerne om priser på og bruk av elektroniske kommunikasjonstjenester er det etablert et eget område Forbrukerhjelp under Post- og teletilsynets nettsider. Her finnes løpende oppdatert forbrukerinformasjon om eksempelvis telepriser og nettvettregler. Som en del av dette driver Post- og teletilsynet nettstedene nettvett.no og telepriser.no. Se www.npt.no [SD]

♦ Medietilsynet har opprettet et Trygg bruk-prosjekt (tidligere SAFT-prosjektet) som mottar midler fra EUs handlingsplan Safer Internet Plus Programme. Trygg

bruks primæroppgave er å være det nasjonale koordineringsorganet for arbeid med trygg bruk av digitale medier for barn og unge i Norge. Se www.tryggbruk.no. [KKD]

♦ Nettsiden www.dubestemmer.no, som drives av Datatilsynet, gir informasjon om personvernmessige problemstillinger knyttet til Internettbruk mm. [FAD]

♦ Seniornett.no driver IKT-opplæring og veiledning blant seniorer. Fornyings- og administrasjonsdepartementet har gjennom flere år systematisk støttet arbeidet med IKT for eldre. [FAD m. fl.]

⁴I tredje kvartal 2007 hadde 61% av husstandene bredbåndabonnement, i følge SSB

- 4.3** Åndsverkloven skal ivareta en rimelig balanse mellom rettighetshavernes interesser og mer generelle samfunnsmessige interesser

balanse mellom rettighetshavere og forbrukere

som forbrukernes adgang til bruk og kopiering av kulturelt innhold. Digitaliseringen av innhold, som musikk, film og lignende, har rokket ved den etablerte balansen mellom rettighetshavere og forbrukere. I prinsippet gir digital lagring utvidet teknisk mulighet til kopiering og spredning av innhold. På den annen side har bruk av ensidige avtalevilkår, og ny teknologi for digital rettighetsstyring (*DRM; digital rights management*), i enkelte sammenhenger ført til innsnevring av brukernes muligheter og valgfrihet.

Et illustrerende eksempel er den løsning og de vilkår som nettbutikken iTunes Music Store har benyttet for salg av musikk, og som Forbrukerrådet i 2006 klaget inn for Forbrukerombudet etter markedsføringslovens bestemmelser om urimelige avtalevilkår. I klagen ble det stilt

spørsmål blant annet ved iTunes' bruk av engelsk i stedet for norsk rett og muligheten til ensidig å endre avtalevilkårene til skade for forbrukeren. Det ble videre stilt spørsmål ved bruken av tekniske løsninger (DRM) som påstås å begrense kundens mulighet til å ta lovlige kopier, og som låser kunden til iTunes' egen musikkavspiller iPod. Forbrukerombudet har etter forhandlinger med iTunes fått gjennomslag på vesentlige punkter, og selskapet har i januar 2008 endret sine avtalevilkår i tråd med dette. I følge Forbrukerombudet har iTunes for øvrig opplyst at de reviderte norske avtalevilkårene vil danne mal for hvordan vilkårene skal utformes i resten av Europa.

- ♦ Det planlegges en gjennomgang av åndsverkloven frem mot 2009. Et av målene med gjennomgangen er å gjøre åndsverkloven mer oversiktlig og lettere tilgjengelig for forbrukerne, i lys av den teknologiske utviklingen de siste årene. [KKD]



- 4.4** Den pågående digitalisering av kringkastingen i Norge berører i sterk grad folks interesser som forbrukere – både som brukere av teknisk utstyr og av innholdstjenester. Distribusjon over satellitt, kabelnett og bredbånd er allerede helt eller delvis digitalisert. Distribusjon av fjernsynssendinger via bakkenettet er foreløpig hovedsakelig analog, men det digitale bakkenettet ble lansert i de første regionene i september 2007 og forventes å være bygget ut i hele landet i løpet av 2008. Avviklingen av analoge sendinger vil være fullført i løpet av 2009. Digitalisering av fjernsyns-

digitalisering av kringkastingen

sendinger skal medføre en rekke fordeler for brukerne bl.a. i form av flere kanaler og bedre lyd og bilde. For mange forbrukere kan imidlertid terskelen for å mestre ny teknologi være høy, og det er derfor behov for å legge til rette slik at overgangen skaper minst mulig problemer.

- ♦ Medietilsynet har fått i oppgave å lede et informasjonsprosjekt om overgangen til digitalt fjernsyn. Formålet er å nå ut til flest mulig med objektiv informasjon om teknologiskiftet. Jfr. www.digitaltvinorge.no [KKD]

5 Markedsføring og reklame – barn og unge som forbrukere



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Moderne og effektive regler for reklame og markedsføring

Barn må i rimelig grad skjermes mot reklame

Kontroll over betalingstjenester som inngår i et mobiltelefonabonnement

Barns helse må ikke svekkes på grunn av markedsføring av usunne næringsmidler

Barn og unge skal gjennom grunnskolen og videregående skole rustes til å bli kompetente og kritiske forbrukere

Skolen som et reklamefritt område

Elever ved privatskoler må sikres balanserte studiekontrakter og en ordning som gir forutsigbar og nøytral behandling av klager

5.1

Samfunnsutviklingen og EUs nye direktiv om markedsføring medfører behov for endringer i gjeldende markedsføringslov. Loven håndheves av Forbrukerombudet (FO), og inneholder bl.a. generelle regler om reklame og mar-

effektive virkemidler ved håndhevingen av loven, slik at det oppnås en preventiv effekt og at mulighetene for å tjene på lovbrudd begrenses.

ny markedsføringslov

kedsføring. Forslaget til ny markedsføringslov, som fremmes våren 2008, innebærer at en del av hovedbestemmelsene videreføres, men med endringer på enkelte områder. Et sentralt spørsmål har vært om dagens ordninger for å reservere seg mot uønsket reklame fungerer godt nok, særlig gjelder dette ved telefonsalg. Videre har det vært spørsmål om Forbrukerombudet bør få mer

♦ Forslag til ny markedsføringslov, som er fremmet våren 2008, sikter mot felles europeiske regler som vil lette handel over landegrensene og sikre redelig markedsføring rettet mot forbrukere. Blant annet foreslås flere tiltak for å effektivisere dagens ordning for reservasjon mot telefonmarkedsføring, samt et mer effektivt håndhevings- og sanksjonssystem. [BLD]



5.2

Barns og unges oppvekst preges av reklame, kjøpepress og forbruk. Både åpen og skjult reklame vokser fram i samspill med utviklingen i ungdommens medievaner og interaksjonsmåter – for eksempel basert på mobiltelefon og Internett. I Soria Moria-erklæringen er det uttrykt som en målsetting for regjeringen å motarbeide kommersialisering av undervisningssektoren og begrense kommersialiseringen av det offentlige rom. En viktig del av arbeidet for å demme opp for kommersielt press skjer i form av informasjon, undervisning og holdningsdannelse; via særskilte nettsider og andre informasjonstiltak.

reklame, kjøpepress og forbruk

Nye regler i opplæringsloven som setter begrensninger for reklame i skolen, trådte i kraft i august 2007. Frivillige retningslinjer for markedsføring av mat og drikke rettet mot barn og unge (september 2007) er utformet etter initiativ fra Forbrukerrådet – i samarbeid med deler av næringsmiddelbransjen (se omtale under pkt 3.2). For øvrig drøftes spørsmålet om lovregulering av reklame overfor barn i forbindelse med forslaget til ny markedsføringslov.

♦ Nylig innførte regler i opplæringsloven sier at skoleeier skal sørge for at elevene ikke utsettes for reklame som er egnet til å skape kommersielt press eller som i stor

grad kan påvirke holdninger, atferd og verdier. Lovbestemmelsen skal suppleres med en veileder om reklame, sponning og andre salgsfremmende tiltak. [KD]

- ♦ Det foreslås egne regler i markedsføringsloven om beskyttelse av barn. [BLD]
- ♦ I samarbeid med Forbrukerrådet, Forbrukerombudet og Avis i skolen er det utgitt et [undervisningshefte for barn og ungdom om reklame](#), som skal gi et kritisk og reflektert syn på reklame og reklamens påvirkningskraft. Heftet vil bli gjort tilgjengelig for landets ungdomsskoler. [BLD]

- ♦ På nettstedet Foreldrepraten.no er det utformet et diskusjonsopplegg om barns forbruk og mediebruk, som er tenkt brukt ved foreldremøter og lignende. Foreldrepraten omhandler temaer som kjøpepress, kroppsfiksering, bruk av Internett og mobiltelefon, mm. [BLD]



5.3

En rekke tjenester kan i dag kjøpes ved betaling direkte fra mobiltelefon, ved at tjenesten – for eksempel spill – faktureres via mobilabonnementet. Samtidig er det vanlig at barn har mobiltelefon helt fra de første årene i barneskolen; mer enn 2 av 3 barn i aldersgruppen 9-12 år har egen telefon, og 1 av 3 allerede i alderen 5-6 år. Dette aktualiserer spørsmål som hva en mobilavtale skal inneholde; om muligheten til å reservere seg mot tilleggstjenester/ betalings-tjenester, og om vilkårene for øvrig.

En dialog mellom Barne- og likestillingsministeren, Forbrukerombudet og de store teleoperatørene førte i 2007 til enighet om at foreldre skal gis anledning til å registrere alder på barn som

mobile innholdstjenester

er bruker av et mobilabonnement. Den som leverer innholdstjenester skal videre sjekke om bestilleren er mindreårig, og dermed hindre utsendelse av voksent eller uegnet innhold. Samtidig ble det foretatt en oppdatering av [Forbrukerombudets retningslinjer for markedsføring og salg av mobile innholdstjenester](#). Retningslinjene regulerer hvordan innholdsleverandørene kan selge mobilt innhold til barn og unge, og setter særskilte beløpsgrenser for salg av slike tjenester til mindreårige. Utfordringen fremover vil være å arbeide for at de etablerte prinsippene blir fulgt i praksis.

- ♦ Samferdselsdepartementet har fastsatt ny regulering for såkalte fellesfakturerte tjenester, ofte kalt teletorgtjenester. Endringene i ekomforskriften legger til rette for innovasjon og gjør at flere typer tjenester kan faktureres over samme regning som elektronisk kommunikasjon. Videre vil det nå bli lettere for forbrukerne å klage på tjenestene ved at en legger førstelinjeansvaret for tjenestene til tilbydereren av elektronisk kommunika-

sjon. Tidligere måtte brukerne henvende seg til den enkelte innholdsleverandør. Forskriften pålegger videre tilbyderne å gjøre det mulig for brukerne å avgrense tilgangen til å kjøpe innholdstjenester ved å legge inn kostnadssperrer. Barn og unge er i tillegg gitt en ytterligere beskyttelse ved at forskriften har bestemmelser om et særskilt vern mot uønsket innhold for mindreårige. Forskriften trer i kraft 1. juli 2008. [SD]

5.4 NRK er landets viktigste kulturinstitusjon, og som lisensfinansiert allmennkringkaster skal NRK som utgangspunkt være et reklamefritt alternativ fristilt fra kommersielle krefter. Særlig viktig er at NRK ikke bidrar til ytterligere kommersielt press mot barn og unge. Kultur- og kirkedepartementet la i mai 2007 frem stortings-

meldingen [Kringkasting i en digital fremtid](#), St.meld. nr. 30 (2006-2007). Der drøftes blant annet hvilke finansieringskilder NRK skal ha i tillegg til lisensfinansieringen. Med hensyn til reklame og andre former for kommersielt press, varsles følgende begrensninger i forhold til dagens regime;

♦ Det foreslås en bestemmelse i NRKs vedtekter om at det bør utvises særlig varsomhet overfor innhold som utsetter seerne for et kommersielt press. Særlig gjelder dette programmer rettet mot barn og unge. Bestemmelsen bør også omfatte prising av sms-tjenester. NRK bør ikke ha fortjeneste på sms-tjenester i programmer rettet mot barn. Se St.meld. nr. 30, pkt 6.6. [KKD]

♦ Reklame på NRKs tekst-tv bør forbys. Se St.meld. nr. 30, pkt 6.7. [KKD]

♦ NRKs nettsider: Nedlastingstjenester som tilbys innenfor NRKs allmennkringkastingsoppdrag skal ikke inneholde reklameinnslag. Det skal heller ikke nettsider som har barn som målgruppe. Se St.meld. nr. 30, pkt 7.6. [KKD]



5.5 For å få ungdom til å bli kritiske forbrukere har skolen en særlig viktig rolle i å bidra med informasjon og bevisstgjøring. Innenfor rammene av Kunnskapsløftet er det et mål å formidle til elevene i grunnskolen og videregående skole kunnskap i forbrukeremner.

undervisning i skolen om forbrukeremner

Barn og unge ligger langt fremme når det gjelder å ta i bruk ny informasjonsteknologi, herunder nye Internett- eller mobilbaserte tjenester og kommunikasjonsmåter. Undervisningen i sko-

len bør ta sikte på at elevene får ferdigheter i bruk av digitale medier. Innbakt i dette ligger også at de skal utvikle forståelse for og holdninger knyttet til bruken av disse mediene. 'Nettvett', personvern og opphavsrettsspørsmål, samt rettigheter, plikter og sikkerhet ved transaksjoner på nettet er eksempler på aktuelle temaer.

Undervisning om sammenhengene mellom forbruk og miljø, og om hvordan man kan velge et mest mulig 'miljøvennlig' forbruk, har en viktig holdningsskapende side. Forbrukspress og lett tilgang på ulike former for kreditt gjør at det er viktig å lære om konsekvensene av å sette seg i gjeld, og om hvordan man bør innrette sin personlige økonomi.

- ♦ Elevenes kompetanse i forbrukeremner vil bli kartlagt, i samarbeid med Høgskolen i Buskerud / ITU. [BLD]
- ♦ Undervisningstilbudene i forbrukeremner vil bli videreutviklet. [BLD, høyskolene med lærerutdanning]

- ♦ Det vil bli utviklet og formidlet læringsressurser om forbrukeremner, fortrinnsvis på nettet. [BLD, Utdanningsdirektoratet]



5.6

Det finnes i dag et betydelig kommersielt utdanningstilbud. Forbrukerrådet har registrert at mange opplever problemer i det private utdanningsmarkedet. Dette synes dels å ha sammenheng med at det ikke alltid foreligger en kontrakt som i tilstrekkelig grad klargjør partenes rettigheter og plikter. En mangelfull kontrakt kan i mange tilfeller også gjøre det vanskelig å nå frem med en klage dersom kunden mener at undervisningen på en eller annen måte ikke holder mål. Det finnes retningslinjer for privat- og

friskolers kontraktsvilkår, utarbeidet av Forbrukerombudet⁵. Disse er utarbeidet med utgangspunkt i markedsføringslovens bestemmelser om urimelige avtalevilkår.

- ♦ Det vil bli løpende vurdert om det bør innføres krav til at det foreligger en klar og balansert kontrakt. [KD]

⁵ Privat- og friskolers kontraktsvilkår, juni 2004, jf. [Forbrukerombudets nettsider](#).

6 Bolig, boligomsetning



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Forbrukerrettigheter i husleieforhold,
ved boligbygging, og ved kjøp av bolig

Bedre forbrukerkompetanse om bolig

Bedre informasjonsgrunnlag ved kjøp
av bolig – bedre informasjon om boligens
tekniske tilstand

Tydelige roller ved kjøp og salg av bolig
– eiendomsmegler og takstmann skal
være nøytrale

Redusert transaksjonskostnad ved
omsetning av bolig

6.1

Det er tatt nye initiativ og iverksatt tiltak for å styrke forbrukerrettighetene både i

forbindelse med boligbygging og i leie- og borettslagsforhold.

♦ For å bedre forbrukervernet i byggesaker vurderes det om garantireglene i bustadoppføringslova bør endres (oppfølging av Bygningslovutvalgets innstilling; NOU 2005:12 Mer effektiv bygningslovgivning II). [JD]

♦ Husleieloven gjennomgås bl.a. for å vurdere å styrke leierens rettigheter. Det er innført en varslingsregel i husleieloven med sikte på å redusere antall begjæringer om og gjennomførte tvangssalg. [KRD]

♦ For å få mer kunnskap om behovet for tiltak som kan sikre alle like muligheter til å etablere seg i leid bolig, skal det gjennomføres en undersøkelse om diskriminering i leiemarkedet. Undersøkelsen gjennomføres av Husbanken med oppstart høsten 2007. [KRD]

♦ Prøveordningen med Husleietvistutvalget i Oslo og Akershus er videreført frem til 31.12.2008, som et alternativt tvisteløsningsorgan i husleiesaker for å sikre at tvister behandles raskt, rimelig, og på en profesjonell måte. [KRD]

♦ Regjeringen har i Ot. prp. nr. 16 (2007-2008) Om lov om endringer i burettslagslova, eigarseksjonslova og avhendingslova, foreslått å gjøre unntak fra forkjøpsrett når en kommune selger sine borettslagsboliger eller boligseksjoner til kommunale leiere. Komiteen har i Innst. O. nr. 35 (2007-2008) enstemmig sluttet seg til forslaget. Forslaget vil bli vedtatt i løpet av vårsesjonen 2008. [KRD]

♦ Regjeringen har i Ot. prp. nr. 16 (2007-2008) Om lov om endringer i burettslagslova, eigarseksjonslova og avhendingslova, foreslått å presisere i lovverket at eventuelle eierskiftegebyr ved overdragelse av borettslagsbolig skal betales av selger og ikke kan veltes over på kjøper gjennom avtale mellom selger og kjøper. Komiteen har i Innst. O. nr. 35 (2007-2008) enstemmig sluttet seg til forslaget. Forslaget vil bli vedtatt i løpet av vårsesjonen 2008. [KRD]



6.2

En utfordring er å sørge for god informasjon til forbrukerne om viktige regler og ordninger som gjelder ulike sider ved det å bygge og bo.

*informasjon til forbrukerne
om viktige regler og ordninger*

♦ Byggekostnadsprogrammet har bidratt til å utvikle [boligportal](#) som en egen del av Forbrukerrådets informasjonssider på nettet. Målgruppe for boligportalen er private husbyggere og boligkjøpere. KRD vil i samarbeid med Forbrukerrådet videreutvikle boligportalen. [KRD]

♦ Det er utarbeidet en informasjonsplan rettet mot forbrukere om betydningen av universell utforming av boliger og bo-områder. Din Feil – en kampanje BE (Statens byggt tekniske etat) og Husbanken samarbeider om – ble lansert og åpnet på Bygg Reis deg 2007. [KRD]

♦ Det arbeides med et informasjonsopplegg til forbrukere om husleieloven, med utgangspunkt i resultatene fra en kartlegging som NOVA har gjennomført om befolkningens kunnskaper om loven. [KRD]



6.3 Det anslås at byggefeil koster samfunnet store summer. Det kan være flere årsaker til dette, som bl.a. mangel på kompetanse, eventuelle mangler i regelverket, og useriøse aktører. Dette er et viktig område og flere tiltak er iverksatt for å fremme kvalitet og seriøsitet i byggenæringen.

kvalitet og seriøsitet i byggenæringen

♦ Det er etablert et eget forum som skal se på husbygges og huskjøperes situasjon i møte med den useriøse delen av næringen. [KRD]

♦ Regjeringen vil etter planen legge frem forslag til ny byggesaksdel av plan- og bygningsloven i løpet av vårsesjonen 2008. Miljøverndepartementet har nylig fremlagt forslag til ny plandel av loven. I byggesaksdelen foreslås det sterkere kontroll av byggetiltak, mer kommunalt tilsyn, og sterkere oppfølging av foretak og ulovligheter. Selv om plan- og bygningsloven ikke direkte tar sikte på forbrukerinteresser, tar de nye reglene sikte på bedre gjennomføring og kvalitetssikring av byggetiltakene, noe som vil komme kjøperne og brukerne til gode. Den enkeltes interesser må likevel fremdeles forfølges privatrettslig. Reglene om ansvar etter

plan- og bygningsloven har imidlertid stor sammenheng med privatrettslig ansvar. [KRD]

♦ Nye forskriftskrav bl.a. vedrørende energi og heiser vil gi økt kvalitet på framtidens bygg. [KRD]

♦ Til gjennomføring av Byggekostnadsprogrammet er det bevilget til sammen 80 mill. kroner over en femårsperiode; programperioden er fra og med 2005 til og med 2009. Over 30 prosjekter er nå inne og mange har fokus på reduksjon av byggefeil. [KRD]

♦ Et elektronisk verktøy, Byggsøk, som publikum kan benytte til å søke om tillatelse etter plan- og bygningslovens regelverk, er utviklet av Statens byggt tekniske etat. En rekke kommuner har knyttet seg opp mot systemet, slik at disse kan motta byggesøknad elektronisk. [KRD]

6.4 Omsetning av bolig skjer i stor grad mellom privatpersoner, med medvirkning fra advokat eller eiendomsmegler. I et opphetet marked fattes viktige beslutninger under tidspress. Dette kan lede til uoverveide avgjørelser og mange tvister. Transaksjonskostnadene ved boligsalg er gjennomgående høye.

ny lov om eiendomsmegling

I januar 2008 trådte en ny lov om eiendomsmegling i kraft. Loven bygger på regjeringens forslag i Ot.prp. nr. 16 (2006-2007). Loven tar blant annet sikte på å skape større trygghet for forbru-

♦ For å bidra blant annet til økt trygghet ved kjøp og salg av bolig, er det med virkning fra 1. januar 2008 iverksatt en rekke endringer i regelverket om eiendomsmegling. De nye reglene tar sikte på å skape større trygghet for forbrukerne, bedre prisbevissthet og konkurranse samt større ryddighet i eien-

kerne, bedre prisbevissthet og konkurranse samt større ryddighet i eiendomsmeglerbransjen ved å sikre en sikker og ordnet omsetning av fast eiendom, at begge parter får uavhengig bistand og at omsetningen skjer på mest mulig effektiv måte. I loven søkes dette oppnådd blant annet ved at det stilles krav om at kostnadene ved det enkelte meglingsoppdrag skal synliggjøres på en bedre måte, samt strengere krav til eiendomsmeglernes gjennomføring av oppdraget. Boligselgeren skal alltid motta et tilbud basert på timepris, samt i etterkant av handelen motta regning som gjør det mulig å bedømme arten og omfanget av arbeidet som er utført. Samtidig skjerpes begrensningene når det gjelder meglerens adgang til å drive annen virksomhet og til å formidle tjenester som annonsering mv. mot provisjon.

domsmeglerbransjen ved å sikre en sikker og ordnet omsetning av fast eiendom, at begge parter får uavhengig bistand og at omsetningen skjer på mest mulig effektiv måte. Loven stiller blant annet krav om at det alltid skal legges frem et tilbud basert på timepris. [FIN]



6.5 Informasjonsgrunnlaget om boligens tekniske tilstand kan ofte være mangelfullt ved kjøp av bruktbolig. Det kan derfor være ønskelig med krav om bedre dokumentasjon av boligens tekniske tilstand, for eksempel i form av en tilstandsrapport. En slik ordning bør antagelig kombineres med kompetansekrav – og eventuelt en autorisasjonsordning – for bolig-takserere.

Regjeringen oppnevnte i mai 2007 et utvalg (takstlovutvalget) som skal utrede og legge frem forslag til et regelverk som sikrer at det ved mar-

dokumentasjon av boligens tekniske tilstand

kedsføring og salg av boliger i forbrukerforhold som omfattes av avhendingslova, foreligger informasjon om relevante forhold ved boligen. Regelverket skal ha en overordnet målsetting om å gjøre det tryggere å kjøpe og selge bolig, samt å begrense forbrukernes risiko og antallet tvister i forbindelse med bolighandel. Utvalget skal

vurdere hvordan en tilstandsrapport kan bidra til at det ved markedsføring og salg av boliger blir fremlagt opplysninger om boligens tekniske tilstand mv. for potensielle kjøpere. Utvalget skal også vurdere om rapporten skal inneholde opplysninger om boligens energibruk. Utvalget skal

vurdere hvilke kvalifikasjoner boligtakserere skal måtte oppfylle, og om det er behov for en offentlig godkjenningsordning for disse. Krav til takstmannens uavhengighet og ansvar for tilstandsrapporter skal også utredes. Arbeidet skal være ferdig i løpet av 2008.

♦ Når takstlovutvalgets utredning foreligger, vil berørte departementer på vanlig måte vurdere hvordan utredningen skal følges opp. [BLD, JD m.fl.]

♦ Den praktiske gjennomføring av EUs direktiv om obligatorisk energisertifikat for boliger som selges, vil bli vurdert i forbindelse med forrige punkt [OED]. Se også pkt 10.8.

6.6

I tilknytning til nye boligprosjekter er det en stigende tendens til at det blir etablert nye festeforhold på bebygd grunn som i dag ikke er festet bort. En slik bruk av festeordningen vanskeliggjør en korrekt verdsettelse av leilighetene. Ordningen fører i praksis til at en rekke boligkjøpere betaler en pris for leilighetene som ikke tar tilstrekkelig høyde for at bygningen står på festet grunn.

♦ Det vurderes om det bør innføres et forbud mot å etablere nye festeforhold på bebygd grunn. [JD]

7 Finansielle tjenester, gjeldsproblemer



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Stabile og forutsigbare økonomiske rammebetingelser for husholdningene

Tilgjengelig, relevant og sammenlignbar informasjon om tilbudet av finansielle tjenester, herunder forsikringstjenester og sammensatte spareprodukter

God informasjon ved all kredittytelse

Et lokalt rådgivningstilbud for folk med betalingsproblemer

Mulighet til gjeldsordning og en ny start for personer som er varig ute av stand til å betale det de skylder

7.1 Norske husholdninger har vært i en meget gunstig økonomisk situasjon de seinere årene, med reallønnsvekst, lav arbeidsledighet og lav rente. På den annen side har både boligprisene og husholdningenes samlede gjeld økt sterkt. Det viktigste tiltak for å forebygge gjeldsproblemer blant private husholdninger er en økonomisk politikk som holder rente og prisutvikling på et stabilt og moderat nivå.

informasjon om finansielle tjenester

Markedene for finansielle tjenester – enten det gjelder sparing, lån eller forsikring – er omfattende og kompliserte å orientere seg i. Informasjonsproblemet anses som noe av forklaringen på at det er relativt lav kundemobilitet i personkundemarkedene for slike tjenester. Etter forslag fra Forbrukerrådet, Forbrukerombudet og Kredittilsynet, ble det i forbindelse med statsbudsjettet for 2007 besluttet å opprette en nettportal med informasjon til forbrukerne om finansielle produkter.

En første versjon av portalen, utviklet i samarbeid mellom Forbrukerrådet og tjenesteleverandørene, ble lansert i januar 2008. Det er lagt vekt på universell utforming (tilgjengelighet) ved utforming av portalen. Finansinstitusjonene rapporterer selv inn priser og annen informasjon til nettsiden. En viktig forutsetning for Finansportalen.no sin legitimitet er at portalen er uavhengig og at den gir objektiv informasjon til brukerne. Det er svært viktig at portalen kun gjengir informasjon fra næringsaktørene når den er objektiv og etterprøvbar, slik at Finansportalen sin legitimitet ikke trekkes i tvil. Det er avsatt 10 mill. kroner til portalen i statsbudsjett for 2008.

♦ Finansportalen.no, en offentlig nettportal med informasjon til privatkunder om finansielle tjenester, vil bli videreutviklet og utvidet i 2008, i samarbeid med Forbrukerrådet. [BLD]



7.2 Bankenes markedsføring av sammensatte spareprodukter, eller strukturerte produkter, stiller kundene i en vanskelig situasjon når det gjelder å vurdere hvilken avkastning de faktisk oppnår. Undersøkelser viser at mange små-

sammensatte spareprodukter

sparere har tapt store beløp på å kjøpe slike produkter, gitt at alternativet var å velge f. eks. tradisjonell banksparing. Spesielt problematisk er det når kjøp av garanterte spareprodukter skjer etter det kunden opplever som råd fra banken, og banken samtidig finansierer kjøpet med kreditt.



♦ På bakgrunn av at såkalte sammensatte spareprodukter har påført mange småspare betydelige tap, er det fra 1. mars 2008 innført strengere krav til finansinstitusjonene ved salg av slike produkter. De nye reglene innebærer at investeringsrådgiver blant annet må vurdere om de produktene det gis råd om er egnet for den aktuelle kunden, og innebærer at det i mindre grad

vil være aktuelt for verdipapirforetak å gi råd om og selge kompliserte spareprodukter til ikke-profesjonelle kunder. Kredittilsynet fraråder i tillegg finansinstitusjonene å tilby lånefinansiering ved salg av sammensatte produkter. Dette er basert på historisk lav avkastning på egenkapital og risiko for betydelige tap for kundene ved denne finansieringsformen. [FIN]



7.3 Selv om det er relativt få husholdninger som i dag har alvorlige betalingsproblemer, er det grunn til en viss bekymring for at de som har høy gjeld og moderat inntekt kan få problemer dersom renten stiger mer enn forventet. Problemer kan også oppstå dersom det skulle inntreffe andre eksterne rystelser i økonomien. Derfor er det viktig både at alle utlånere foretar seriøs kredittvurdering og sørger for god informasjon om konsekvensene av låneopptak, og at det finnes et offentlig hjelpetilbud for dem som kommer opp i gjeldsproblemer.

Økonomiske problemer og gjeldsproblemer er ofte en medvirkende årsak til en vanskelig livssituasjon. Alle kommuner skal ha tilfredsstillende tilbud om råd og veiledning til personer med økonomiske problemer. I de fleste kommuner er tilbudet om økonomisk rådgivning underlagt sosialtje-

nesten. Arbeids- og velferdsdirektoratet følger opp arbeidet i kommunene for å skape økt bevissthet i befolkningen om økonomi- og gjeldsrådgivning, og sørge for kompetansehevende tiltak for å sikre best mulig kvalitet i tilbudet.

økonomi- og gjeldsrådgivning

Gjeldsordningsloven skal komme til anvendelse for de som har svært alvorlige gjeldsproblemer, og gi skyldnere som er varig ute av stand til å gjøre opp for seg, mulighet til en ny start. Loven har virket i snart 15 år, og det er i denne perioden registrert om lag 22.000 gjeldsordninger. Det vurderes løpende tilpasninger for å få loven til å virke mest mulig i tråd med intensjonene.

♦ Det vil bli utredet om det innenfor dagens gjeldsordningslov er tilstrekkelig fleksibilitet m.h.t. gjeldsordningsperiodens lengde. En gjeldsordning etter loven skal som hovedregel løpe over 5 år. [BLD]

♦ Det vil bli gjennomført en kartlegging av husholdenes situasjon etter at en gjeldsordning er gjennomgått. [BLD]

- ♦ Etter anmodning fra Stortinget, jf. Innst. S. nr. 120 (2006–2007) er det utredet om et register over privatpersoners lånesaldi slik de er til enhver tid (gjeldsregister) er et hensiktsmessig virkemiddel for å begrense gjeldsproblemene blant privatpersoner. Rapporten vil bli sendt på høring våren 2008. [BLD]
- ♦ Satsingen på kompetanse- og kvalitetsutvikling av sosialtjenestens økonomiske rådgivning videreføres. Arbeidet er delegert til Arbeids- og velferdsdirektoratet. I løpet av første halvår 2008 vil Arbeids- og velferdsdirektoratet utarbeide en landsdekkende veiledningsrutine for frivillig offentlig forvaltning av enkeltpersoners økonomi. [AID]
- ♦ Spørsmålet om innføring av en frarådingsplikt i kredittkjøpsloven har vært utredet av Banklovkommisjonen, jf. NOU

2007:5 Frarådingsplikt i kredittkjøp. I Ot. prp. nr. 22 (2007-2008) har regjeringen foreslått lovfesting av en frarådingsplikt i kredittkjøpsloven. [JD]

- ♦ Nye regler om utvidet registrering av utleggsforretninger i Løsøreregisteret og bedre samordning av lønnstrekk trådte i kraft 1. mars 2008. Reglene vil blant annet bidra til bedre grunnlag for kredittvurderinger fra långivere og til å hindre resultatløse utleggsforretninger. [JD]
- ♦ Et nytt (revidert) EU-direktiv om forbrukerkreditt ventes formelt vedtatt våren 2008, etter at det er etablert enighet mellom Rådet og Europaparlamentet om teksten. Når direktivet er vedtatt vil det bli gjennomført i norsk rett ved endringer i finansavtaleloven og kredittkjøpsloven med forskrifter. [JD]



7.4 Grunnleggende forsikringstjenester bidrar til trygghet. Det å stå uten forsikring kan få store konsekvenser for den det gjelder. Det er videre viktig at det finnes et godt utenrettslig tvisteløsningstilbud.

forsikring

- ♦ Det er våren 2008 fremmet en proposisjon, Ot. prp. nr. 41 (2007-2008), med forslag til endringer i forsikringsavtaleloven som bl. a. går ut på at forsikringsselskaper ikke uten saklig grunn kan nekte noen forsikring på vanlige avtalevilkår, samt at det skal opplyses om at avslaget kan bringes inn for en nemnd. [JD]

8

Forbrukersikkerhet



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Produkter og tjenester på det norske markedet skal være trygge

Effektiv markedskontroll

Næringsdrivende skal ha kjennskap til og følge regelverk om sikkerhet ved produkter og tjenester

Det skal være enkelt å melde fra til rett sektortilsyn ved helseskade forårsaket av ulike produkter

Standarder skal ivareta sikkerhet, funksjonalitet og andre forbrukerhensyn

8.1

Det finnes rundt 200 000 ulike produkttyper på det norske markedet, og omsetningen til brukerne har en verdi på omtrent 100 milliarder i året. Det er et mål å unngå dødsfall eller alvorlige skader som følge av feil ved produkter eller forbrukertjenester.

sikkerhet ved produkter og forbrukertjenester

Sikkerhet ved produkter og forbrukertjenester reguleres til dels gjennom regelverk i de ulike sektorene. Eksempler på slikt regelverk er veg-

trafikkloven, legemiddeloven, kosmetikkloven og matloven. For produkter og forbrukertjenester som ikke er regulert gjennom sektorregelverk, eller der sikkerhetsaspektet ikke reguleres i sektorregelverket, vil lov 11. juni 1976 om kontroll med produkter og forbrukertjenester (produktkontrollloven) med forskrifter gjelde.

Produktkontrollloven pålegger produsenter, importører og andre som selger produkter, samt tilbydere av forbrukertjenester, å vise aktsomhet og treffe rimelige tiltak for å forebygge og begrense helseskader. Loven skal også forebygge miljøforstyrrelser av produkter. EU-regelverk ligger til grunn for mye av det norske produktsikkerhetsregelverket. Ofte vil konkrete sikkerhetskrav fastsettes gjennom standarder.

♦ Forbrukersekretariatet i Standard Norge

som skal bidra til at forbrukerinteresser – blant annet sikkerhetsaspekter – ivaretas i standardiseringen blir videreført. Forbrukersekretariatet er et samarbeid mellom Forbrukerrådet, Standard Norge og BLD. [BLD]

♦ Styrket tilsyn og markedskontroll med produsenter og importører, samt tilbydere av forbrukertjenester. [JD]

♦ Økt oppmerksomhet om plikten produsenter og importører har til å melde fra til tilsynsmyndighetene om farlige produkter. [JD]

♦ Økt informasjon til forbrukere om risikoaspekter ved produkter og forbrukertjenester. [JD]

♦ Styrket informasjon til produsenter og importører av produkter samt tilbydere av forbrukertjenester (temaveiledninger, bransjekampanjer og -seminarer). [JD]



8.2

Legemidler skal være godkjent av myndighetene før de kan omsettes. Godkjenning forutsetter blant annet at produsenten har dokumentert at nytten av legemidlet overstiger ulempene. Vurderingene gjøres på grunnlag av gjennomsnittsbetraktninger. Noen pasienter vil dermed oppleve bedre effekt enn gjennomsnittet og færre bivirkninger, mens andre igjen

legemidler

vil oppleve ingen effekt og mer eller mindre alvorlige bivirkninger. Legemidlene er utstyrt med pakningsvedlegg som gir pasientene nyttig informasjon om bruken av legemidlet.

Den enkelte forbruker må normalt melde fra til lege eller apotek om opplevde bivirkninger. Legemiddelansvaret gjelder etter produktansvarsloven. Legemiddelprodusenter må tegne lovpliktig ansvarsforsikring.

Mange legemidler er reseptpliktige, noe som sikrer at slike legemidler benyttes i samråd med lege. Omsetningen av de fleste legemidler skjer gjennom apotek, noe som sikrer forsvarlig behandling av legemidlene, at legemidlene utleveres av kompetent personale med kunnskap om legemidlene. Det er forbud mot reklame for reseptpliktige legemidler.

Privat import av legemidler fra tredjeland (dvs. land utenfor EØS-området) og for personer

under 18 år er forbudt. Ved privat import av legemidler fra EØS-området (netthandel) mangler oftest lege, apotek og opphavskontroll. Produktene mangler også norsk merking og pakningsvedlegg. Det er derfor viktig for myndighetene å informere om den risiko man påtar seg ved kjøp av legemidler på Internett.

♦ Statens legemiddelverk skal styrke informasjonen om uheldige konsekvenser av privat import av legemidler fra EØS-området (netthandel). [HOD]



9 Transport



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Sikker transport – på vei, bane, til sjøs og i luften

Et godt og rimelig kollektivtransporttilbud over hele landet som er tilgjengelig for trafikanter med ulike forutsetninger

Lett tilgjengelig rute- og trafikkinformasjon om all kollektivtransport

Klageordninger for kollektivreisende

9.1

Transportsystemet skal være trygt. Nullvisjonen ligger til grunn for alt arbeid innen transportsektoren og sikter mot et transportsystem uten drepte eller livsvarig skadde. Luftfartstilsynet og Statens Jernbanetilsyn fører tilsyn med sikkerheten på hhv. luftfartsområdet og i banesektoren i henhold til gjeldende lovgivning. Statens vegvesen og politiet fører tilsyn med kjøretøyer og trafikanter.

et trygt transportsystem

Kjennskap til, og kunnskap om, regelverket for ferdsel i vegtrafikken er en forutsetning for sikker atferd. Denne typen informasjon oppfattes i dag som lite tilgjengelig for mange trafikanter. Samferdselsdepartementet har gitt økonomisk støtte til utviklingen av trafikksikkerhetsguiden Trafikant ABC'en.

Kollisjonsegenskapene i biler varierer mellom merker og modeller. Det er viktig at informasjon om kjøretøyers kollisjonsegenskaper når ut til forbrukerne slik at de kan velge de mest trafikksikre kjøretøyene. Kunnskapen om forskjellige bilers kollisjonsegenskaper kan dreie etterspørselen i retning av de sikreste bilene.

♦ For å bedre sikkerheten på vegene har myndighetene startet et arbeid for å gjøre informasjon om de viktigste temaene innenfor vegtrafikkområdet lettere tilgjengelig for forbrukerne bl. a. ved en trafikksikkerhetsguide. [SD]

♦ Internettportalen sikkerbil.no, som ble lansert høsten 2005, gir forbrukerne informasjon om sikkerhet ved kjøretøy. [SD]



9.2

En viktig utfordring er å lage et lett tilgjengelig, gjennomgående informasjonssystem for kollektivreisende. Et slikt system bør vise ruteinformasjon (statisk informasjon), men på sikt også uforutsette driftsavvik som forsinkelser, kanselleringer osv. (dynamisk reiseinformasjon).

informasjonssystem for kollektivreisende

Flertallet av fylkeskommuner og virksomheter tilbyr i dag tjenester til de reisende (lokal reiseinformasjon, tel 177 eller web). Arbeidet med utvidelsen av disse systemene for sammenhengende reiseplanlegging i regionene har kommet langt, bl.a. i Østlandsområdet. Dette legger grunnlaget også for nasjonal reiseinformasjon.

♦ Det er satt i gang arbeid med en nasjonal reiseplanlegger som skal gi kollektivkundene opplysninger om hvordan de kan reise kollektivt fra start til mål, og med angivelse av mulige alternativer og informasjon om kostnad, tid, tilgjengelighet osv. Det skilles mellom reiseplanlegging på lokalt, regionalt og nasjonalt nivå. Den nasjonale reiseplanleggeren er foreløpig ikke tenkt å inneholde dynamisk reiseinformasjon – dette ivaretas nå i varierende grad av trafikk-selskaperes informasjonstjenester. [SD]

9.3 Som kollektivkunde er det ønskelig å kunne reise sammenhengende fra start til mål med samme kort, uavhengig av fylkesgrenser og hvilket selskap man reiser med i landet. Takstsamarbeid på tvers av myndighets- og operatørnivåene forutsetter felles overordnet koordinering som fungerer operativt, både på regionalt og nasjonalt plan. Myndighetene har fastsatt en håndbok for elektronisk billettering (HB 206 del 3, utgitt av Statens vegvesen) som nasjonal standard for elektroniske billettsystemer. Flere fylker og virksomheter har i løpet av 2006 og 2007 innført elektroniske billette-

ringssystemer i henhold til den nye standarden, mens andre planlegger slik innføring.

♦ I samarbeid med aktørene er det igangsatt et arbeid med å utrede en felles forvaltningsorganisasjon for elektronisk billettering, for derigjennom å sikre kollektivkundene tilgang til felles grensekryssende reiseprodukter. Hvordan dette arbeidet skal organiseres blir utredet slik at det kan gjennomføres i 2008. [SD]



9.4 De rettigheter man har som kollektivreisende defineres gjennom transportvilkårene, og varierer mellom ulike transportmidler (tog, buss, ferje mv.). Flytransport står i en særstilling, ved at passasjerrettighetene er

passasjerenes rettigheter overfor transport-selskapene ved internasjonale togreiser, og som ventelig vil tre i kraft i 2009.

kollektivreisendes rettigheter

lovfestet. Forbrukerrådet og Forbrukerombudet har hevdet at togpassasjerenes rettigheter ikke er gode nok når tjenestene ikke holder mål, og spesielt ved forsinkelser. Med utgangspunkt i markedsføringsloven har Forbrukerombudet ført forhandlinger med NSB om deres transportvilkår, men uten å komme til enighet. EU forbereder for tiden regelverk som vil klargjøre

♦ En EU-forordning om passasjerers rettigheter ved jernbanetransport vil tre i kraft i 2009. Forordningen inneholder bl.a. bestemmelser om at visse av erstatningsreglene skal gjelde for både nasjonal og internasjonal transport. For øvrig må det i forbindelse med implementering av EU-regelverket i norsk rett vurderes hvilke jernbanetransporttjenester som skal inkluderes i regelverkets virkeområde. [SD]

9.5 For flypassasjerer er det i dag en delt klageordning. Forbrukerrådet og de største norske flyselskapene har på frivillig basis

felles klageordning

etablert Reklamasjonsnemnda for rutefly. Det er bare reisende med flyselskapene som er tilknyttet nemndsavtalen som har anledning til å benytte seg av ordningen. Flypassasjerer som ikke kan prøve saken sin for ruteflyklagenemnda, kan klage til Luftfartstilsynet. En slik delt klageordning er utilfredsstillende på lengre sikt.

♦ Samferdselsdepartementet arbeider med å få etablert ett felles klageorgan for behandling av passasjerklager i forbindelse med lufttransport. Det tas sikte på at organet kan være operativt innen utgangen av 1. halvår 2008. I forbindelse med implementeringen av EU-forordningen om passasjerers rettigheter ved jernbanetransport i norsk rett, vil Samferdselsdepartementet vurdere å utvide klageorganet for behandling av flypassasjerklager til også å gjelde klager på jernbanetransport. [SD]



9.6 For å følge opp målet om et kollektivtransporttilbud som er tilgjengelig for trafikanter med ulike forutsetninger, er det etablert et tilgjengelighetsprogram, BRA⁶.

tilgjengelig kollektivtransport

Det er laget en handlingsplan for BRA-programmet som skal bidra til at flere kan benytte kollektive løsninger uten behov for spesialløsninger. Planen legger vekt på bedre tilgjengelighet gjennom hele reisekjeden, fra reisen starter til den avsluttes (jf. omtale av

elektroniske billettsystemer og nasjonal reiseplanlegger). Prinsippene for universell utforming er lagt til grunn i arbeidet.

♦ For 2008 er det over Samferdselsdepartementets budsjett avsatt 52.1 mill. kroner til ordningen med tilskudd til tilgjengelighetstiltak innenfor kommunenes ansvarsområde. Arbeidet for bedre tilgjengelighet innenfor statens ansvarsområde dekkes over de ordinære budsjettene for veg, bane og luftfart. [SD]

⁶Bedre infrastruktur, rullende materiell og aktiv logistikkforbedring.

10 Energi



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Omlegging fra direkte elektrisk oppvarming og oljefyring – til oppvarming med fjernvarme og lokal varme basert på fornybare energikilder

Forbrukerfleksibilitet

Energisparing og energieffektivisering

Forsyningssikkerhet for strøm og styrkede rettigheter for strømkundene

10.1 Den norske energibruken per innbygger ligger noe over gjennomsnittet i OECD-landene. Elektrisitetens andel av energibruken er imidlertid betydelig høyere enn i andre land. En hovedårsak til den høye bruken av elektrisitet er at Norge har en stor andel kraftintensiv industri.

en mer robust kraftforsyning

I tillegg benyttes elektrisitet i større grad enn i andre land til oppvarming av bygninger og vann. Om lag 40 prosent av norske husholdningers forbruk av elektrisitet går til oppvarming.

Det høye forbruket av elektrisitet, kombinert med at vannkraft utgjør en stor del av produksjonen av elektrisitet i Norge og våre naboland, gjør den norske kraftforsyningen spesielt sårbare ovenfor variasjoner i nedbør- og tilsigsforhold. Den årlige vannkraftproduksjonen i Norge kan variere med så mye som +/- 25 prosent årlig i forhold til et normalår. Dette innebærer at hus-

holdningene kan møte høye strømpriser ved svikt i tilsig og nedbør, som for eksempel vinteren 2002/2003 og høsten 2006. Dette synliggjør behovet for en mer robust kraftforsyning; blant annet en mer diversifisert energiforsyning basert på flere energibærere og mer energieffektivisering. Det arbeides for i større grad å nyttiggjøre oss andre energikilder som vind, biomasse, spillvarme og avfall, samt legge til rette for miljøvennlig bruk av gass.

♦ Det arbeides med økt utnyttelse av energikilder som vi til nå kun har tatt til bruk i liten grad. Utbygging av fjernvarme og lokale miljøvennlige varmeløsninger er en viktig del av arbeidet. Valg av nye energiløsninger vil bidra til en mer robust og miljøvennlig energiforsyning. [OED]



10.2 Enova bidrar til å fremme en miljøvennlig omlegging av energibruk og energiproduksjon. I tillegg til å legge til rette for store kollektive løsninger som nye fjernvarmeanlegg, ny kraftproduksjon fra fornybare kilder og energieffektiviseringsprosjekter i industrien, har Enova

miljøvennlig omlegging av energibruk

også en omfattende satsing rettet mot husholdningene. Enova har et landsdekkende tilbud av informasjons- og rådgivningstjenester. Undersøkelser viser at en høy andel av de som kontakter Enovas svartjeneste gjennomfører konkrete tiltak i egen bolig.

♦ Gjennom rådgivning, informasjonsvirksomhet og -kampanjer, forbildeprosjekter, tilskuddsordninger og andre tiltak rettet mot husholdningene, bidrar Enova til at nye og mer effektive energiløsninger blir allment tilgjengelige på et tidligere stadium. På nettsiden www.minenergi.no, og på grønt telefonnummer 800 49 003, gis det informasjon og råd om tiltak som kan bidra til å redusere strømforbruket. [OED]

♦ Enova har en egen satsning rettet mot barn og ungdom gjennom programmet [Regnmakerne](#). Programmet bidrar til økt kunnskap om energi og miljø blant unge og danner grunnlaget for økt bevissthet om energibruk på lang sikt. [OED]

10.3

Kraftleverandørene har en plikt til å informere sluttbrukerne om opphavet til leveransene av elektrisk energi. Opplysningene blir gitt for foregående år. Dette kalles varedeklarasjon.

informasjon om opphavet til leveransene av elektrisk energi

Enkelte kraftleverandører tilbyr kun informasjon om den nasjonale sammensetningen av kraftproduksjon. Andre tilbyr egne varedeklarasjoner der de for eksempel garanterer kundene at de bare betaler for strøm fra fornybare energikilder. Det er mulig fordi Statnett utsteder opprinnelsesgarantier for elektrisitet. Da kan kraftprodusenten dokumentere at deres produksjon er fornybar. Garantiene blir handlet i markedet, og

kunder som kjøper strøm med opprinnelsesgarantier er sikret at pengene går til fornybar kraftproduksjon.

Opprinnelsesgarantier gir kundene mulighet til å gi signaler til kraftprodusentene og kraftleverandørene om at det lønner seg å satse på fornybar kraftproduksjon.

- ♦ Innføring av varedeklarasjoner gir strømkundene informasjon om opphavet til den elektriske energien. [OED]
- ♦ Det er etablert et system for handel med opprinnelsesgarantier som gir kundene mulighet til å sikre seg at de betaler for fornybar kraft. [OED]



10.4

Strømkundenes rettigheter er styrket gjennom et tydeligere regelverk og etablering av ordninger som skal ivareta kundenes behov for en sikker strømlevering.

Etter endringer i forbrukerkjøpsloven (2006) gjelder denne også for overføring og levering av elektrisk energi. Videre kan tvister mellom energiselskap og kunder behandles i Elklagenemnda, en tjeneste som er gratis for alle kunder. Alle nettselskaper og kraftleverandører plikter å ha tilknytning til en godkjent bransjenemnd. Det er også innført lovregler som legger klare rammer for nettselskapenes rett til å stenge anlegg ved forbrukerens betalingsmislighold.

Husholdninger som ikke har avtale med en ordinær kraftleverandør, for eksempel i forbindelse med flytting, havner automatisk på nettselskapenes ventetariff, grunnet nettselskapenes leveringsplikt. Tidligere har det ikke vært noen maksgrense på hvor mye nettselskapene kan ta for kraften de tilbyr kundene i perioden de er på ventetariff. Etter NVEs forskriftsendringer (fra

1. januar 2007), skal forbrukerne betale maksimalt 5 øre/kWh i påslag på spotprisen de seks første ukene på ventetariff. Seks uker skal være tilstrekkelig for de fleste sluttbrukere til å inngå kontrakt og få levering fra en ordinær kraftleverandør. Bestemmelsen bidrar til å redusere forbrukernes økonomiske tap og risiko ved å stå uten ordinær kraftleverandør en kort periode.

strømkundenes rettigheter

Fra 1. januar 2007 ble det innført en ordning med direkte kompensasjon til forbrukere som blir rammet av avbrudd i strømmettet på mer enn 12 timer. For eksempel vil en få utbetalt 600 kr for avbrudd på mellom 12 og 24 timer, mens satsen stiger til 1400 kr ved avbrudd over 24 timer til og med 48 timer. Dette gir insentiv til nettselskapene å forhindre strømavbrudd. Ordningen kommer i tillegg til en ordning med samme for-

mål som ble innført i 2001 og som straffer nettselskapene økonomisk dersom kundene opplever strømvbrudd med varighet over 3 minutter. Det tas fra 2009 sikte på at ordningen som straffer

nettselskapene økonomisk ved strømvbrudd også skal gjelde strømvbrudd med varighet under 3 minutter. Dette vil ytterligere forbedre leveringskvaliteten til forbrukerne.

♦ Strømkundenes rettigheter er styrket gjennom endringer i forbrukerkjøpsloven og opprettelse av Elklagenemnda. [JD]

♦ Makspris reduserer forbrukernes økonomiske tap og risiko ved å stå uten kraftleverandør i overgangsperioder, blant annet ved flytting. [OED]

♦ Ordning for direkte kompensasjon til forbrukere som blir rammet av avbrudd i strømmettet. [OED]



10.5

Olje- og energidepartementet har gitt NVE klarsignal til å videreføre arbeidet med innføring av automatiske strømmålersystemer for alle strømforbrukere (toveiskommunikasjon) innen 2012. Fordelene ved nye målerløsninger er blant annet at også de mindre kundene, dvs. mindre næringsvirksomhet og husholdningene, får mer korrekte fakturaer for sitt kjøp og forbruk av strøm, bedre oversikt over sitt løpende strømforbruk og mer effektive leverandørskifter. Det vil også forenkle avregningen både for kundene og nettselskapene i forhold til dagens praksis med selvavlesning. Videre kan mulighet for prisgevinster ved flytting av forbruk over døgnet til andre tidspunkt med lavere priser og mer dynamiske strømpriser og nettleie være gunstig for kundene, noe som kan føre til økt forbrukerfleksibilitet. Nye teknologiløsninger vil også kunne bidra til en mer effektiv drift av nettet, redusert behov for nettinvesteringer og bedre kundeservice. I dag er det kun for

strømkunder med et forbruk over 100 000 kWh/år hvor det er pålagt å ha timesmåling. Denne gruppen står for 60 % av elforbruket, men omfatter kun 4 % av målepunktene i elnettet. NVE vil i samarbeid med bransjen og forbrukermyndighetene i løpet av 2008 fastsette funksjonelle krav til den nye målerteknologien for å sikre at alle får tilgang til de samme grunnleggende tjenestene.

♦ Innføring av automatiske strømmålersystemer vil bidra til mer korrekt avregning og fakturering av strømforbruket og den enkelte husholdning vil ikke lenger trenge å selv lese av strømmåleren. Ny teknologi vil bidra til mer bevisstgjøring rundt eget strømforbruk, samt gi forbrukerne økte muligheter i kraftmarkedet. [OED]

10.6

Det er viktig å sikre forbrukerne tilgang til god informasjon om forskjellige kontraktstyper, prisendringer, utførelse av leverandørbytter, klageinstanser og muligheter for energisparing. Spesielt er dette viktig i perioder med høye strømpriser for å sikre fleksibilitet i forbruket. Informerte og aktive forbrukere bidrar også til økt konkurranse i sluttbrukermarkedet. Det er lagt til rette for at det skal være enkelt å gjennomføre skifte av kraftleverandør. Et avgjørende punkt for å sikre en god konkurranse er at nett-

konkurranse i sluttbrukermarkedet

selskapene opptrer nøytralt i forhold til kraftleverandører og sluttkunder. Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE) utfører tilsyn med nettselskapene for å sikre dette. Et felles nordisk sluttbrukermarked, hvor forbrukerne fritt kan velge mellom leverandører i alle de nordiske lan-

dene, vil kunne forbedre konkurransen og produktutviklingen i markedet ytterligere. De nordiske energiregulatorne kartlegger hva som skal til for å få til dette på sikt.

- ♦ Gjennom endringer i modell for leverandørskifte vil det bli lagt ytterligere til rette for at det skal være oversiktlig og enkelt å skifte kraftleverandør. [OED]
- ♦ Gjennom en egen web-basert søketjeneste vil forbrukerne på sikt kunne få tilgang til sentrale data som målepunkt-ID og forbruk. [OED]
- ♦ Prissammenligning for strømleveranse via [kraftprisportalen](#) på Konkurransetilsynets nettsider. [FAD]



10.7

Energimerking av hvitevarer skal gjøre at forbrukere får større kjennskap til apparatenes energibruk, slik at de kan etterspørre energieffektive produkter. NVE har forvaltningsansvaret for EUs merkeordning i Norge. Gjennom denne ordningen skal en rekke hvitevarer som frembys for salg, ha et synlig energimerke. Dette merket angir husholdningsapparatets energibruk, energiklasse og ulike andre forbrukeropplysninger knyttet til hvitevarens yteevne.

energimerking av hvitevarer

♦ Det føres tilsyn med at forhandlerne plasserer energimerkene på utstyret når det frembys for salg, og at merkene som plasseres på hvitevarer er korrekt. [OED]

♦ Energimerkeordningen er hjemlet i merkeloven som hører inn under BLD. BLD og OED samarbeider om et endringsforslag til merkeloven for å få mer egnede sanksjonsmåter, slik at forbrukerne kan stole på energimerkingen. [OED, BLD]



10.8

Gjennom energimerking kan det etableres kunnskap og oppmerksomhet om energibruk i bygninger. Energimerkingen skal bidra til å gi informasjon om byggets energitilstand.

merkeordning for bygningers energibruk

giytelse, slik at forbrukeren kan gjøre veloverveide beslutninger om kjøp eller leie. I henhold til EUs energimerkeordning, skal alle som selger eller leier ut et bygg måtte legge frem en energiattest for kunde eller leietaker som beskriver

bygget eller boligens energistatus. Energiattesten vil være en indikasjon på hva energikostnadene vil være i bygget og gi anvisninger om hva som kan gjøres for å forbedre byggets energitilstand. Det tas sikte på å etablere merkeordningen for husholdninger fra 2009.

♦ For å øke oppmerksomheten knyttet til energikostnadene og bidra til å redusere bygningenes energibruk, innføres EUs energimerkeordning for bygg. [OED]



11 Offentlige tjenester



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Medvirkning i utforming av offentlige tjenester, bl.a. gjennom systematiske brukerundersøkelser

God informasjon til publikum om det offentlige tjenestetilbudet, og om rettigheter og plikter

Klageordninger for offentlige tjenester

11.1

Offentlig sektor har tradisjonelt betraktet folk som borgere, publikum, eller klienter. Begrepene er med på å forme forholdet mellom tjenesteyter og tjenestemottaker. I den senere tid er brukerperspektivet og brukerorientering kommet sterkere inn i bildet også i stat og kommune. Det økende mangfoldet i befolkningen krever en særlig bevissthet for å tilpasse offentlige tjenester til brukerne. [Integrerings- og mangfoldsdirektoratet](#) har laget en verktøykasse med metodeverktøy som kan brukes til å forbedre brukertilpasningen og sikre likeverdige tjenestetilbud til alle.

brukerorientering

Et viktig element når man diskuterer kvalitet på tjenesteytelsene, er i hvilken grad brukerne er fornøyd. FAD har startet arbeidet med en ny nasjonal brukerundersøkelse som skal kartlegge innbyggernes tilfredshet med et bredt utvalg offentlige tjenester – både statlige og kommunale. Systematiske brukertilfredshetsundersøkelser med tidsserier skal iverksettes for å over-

våke innbyggernes tilfredshet med tjenestene og gi læringsmuligheter for etatene.

Brukerperspektivet og ønsket om brukermedvirkning skal ivaretas ved at innbyggere får anledning til å gi sin vurdering av tjenestenes kvalitet og relevans, samt hva som er viktig i tjenestenes innhold. Systematisk publisering av resultater fra undersøkelsene skal bidra til bedre tjenester, ved at kvaliteten på tjenestene synliggjøres.

♦ Det vil i løpet av 2008 bli gjennomført en ny nasjonal brukerundersøkelse av statlige og kommunale tjenester, og resultatene vil bli regelmessig fulgt opp over tid. [FAD]

♦ Det skal utarbeides en veiledning om brukerretting og brukermedvirkning i offentlig sektor, gjennom en åpen og inkluderende prosess. Veiledningen vil etter planen bli ferdig i første halvår 2008. [FAD]



11.2

Forbrukerrådet gjennomførte sommeren 2007 en test av servicenivået i alle Norges 431 kommuner. Det ble rettet en rekke henvendelser på telefon og e-post til hver kommune, samt til alle Oslos 15 bydeler. I tillegg ble all informasjon på nettsidene gjennomgått. Hver tredje kommune svarte på 2/3 av de henvendelsene de mottok, noe Forbrukerrådet anser som «godkjent servicenivå». Antallet kommuner som fikk godkjentstempel er økt fra 43 ved forrige undersøkelse i 2005, til 131 i 2007. 54 kommuner svarte på under halvparten av henvendelsene, noe som blir klassifisert som «uakseptabel dårlig service». Gjennomgående er det de største kommunene som yter best service.

kartlegge servicenivået

BLD anser at tester av den typen som Forbrukerrådet har gjennomført i kommunesektoren, bør kunne brukes til å kartlegge servicenivået også for andre typer offentlige tjenester – i prinsippet også på fylkeskommunalt og statlig nivå. Undersøkelser utført av en nøytral instans, som for eksempel Forbrukerrådet, kan være et viktig supplement til brukerundersøkelser i virksomhetenes egen regi (omtalt i pkt 11.1). Målet også med denne typen undersøkelser må være å bidra til brukerorientering og bedre kvalitet på tjenestene.

Mange offentlige tilsynsorganer har en viktig rolle i å ivareta forbrukernes interesser, enten det gjelder helse, sikkerhet, miljø eller markeds-konkurranse, eller ved å påse at innbyggerne får det tjenestetilbudet de har krav på (for eksempel rent vann). I den grad tilsynet har som en av sine oppgaver å behandle henvendelser fra publikum, kan det være aktuelt å kvalitetsteste denne tjenesten basert på en lignende metodikk som i kommuneundersøkelsen.

- ♦ Kartlegge servicenivået i kommunene. [BLD, i samarbeid med Forbrukerrådet]
- ♦ Kartlegge servicenivået også for andre typer offentlige tjenesteytelser, for eksempel tilsynsorganers behandling av publikumshenvendelser. [BLD, i samarbeid med Forbrukerrådet]



11.3 Mange offentlige tjenester er såkalte nødvendighetstjenester, som for eksempel vannforsyning, utdanning eller helse- og omsorgstjenester. Tjenestens karakter av nødvendighet, gjør det spesielt viktig at ytelsen holder mål kvalitetsmessig, og at hensynet til brukeren blir ivaretatt. Forbrukerperspektivet er rele-

stant krav til avtalevilkårene etter markedsfø-
ringsloven. Et eksempel er at ombudet har frem-
forhandlet vilkår for barnehagetjenester.

Klageadgang på offentlige tjenester er viktig for å sikre kvalitet på ytelsen, og at rettigheter innfris. Innbyggernes klageadgang på offentlige tjenester reguleres bl.a. etter forvaltningsloven. Mange kommuner har opprettet særskilte klagenemnder.

klageadgang på offentlige tjenester

vant når det foreligger et element av direkte brukerbetaling for tjenesten. Dersom det offentlige på det aktuelle området kan anses å drive næringsvirksomhet, kan Forbrukerombudet

- ♦ Teste noen utvalgte kommunale klagenemnder. [BLD, i samarbeid med Forbrukerrådet]

12 Konkurranse – til forbrukernes fordel



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Forbrukernes interesser må vektlegges ved
anvendelse av konkurranseloven

Lett tilgjengelig og sammenliknbar
informasjon om priser og vilkår i ulike
markeder

12.1 Virksom konkurranse er som oftest i samsvar med forbrukernes interesser. Konkurransen kommer sluttbrukerne til gode i form av lavere priser, bedre kvalitet og bedre service.

Konkurransemyndighetenes hovedoppgave er å håndheve konkurranselovens bestemmelser. En viktig tilleggsoppgave er å påpeke konkurransebegrensende virkninger av offentlige tiltak. Både i saker etter konkurranseloven, særlig i fusjonssaker, og ved gjennomføring av offentlige tiltak må konkurransehensyn og forbrukerinteresser ofte vurderes opp mot andre hensyn, blant annet næringsinteresser.

virksom konkurranse

I konkurranseloven av 2004 er det tatt inn en bestemmelse i formålsparagrafen som fastslår at det ved anvendelse av loven skal tas særlig hensyn til forbrukernes interesser. Ofte vil næringsinteresser ha sterkere lobbyorganisasjoner bak seg enn det som er tilfellet med de mer generelle samfunns- og forbrukerhensyn.

Aktuelle tiltak for å styrke forbrukerinteressene i utøvelsen av konkurransepolitikken:

♦ Et tettere samarbeid mellom konkurransemyndighetene og forbrukermyndighetene for å bidra til at konkurransehensyn og forbrukerinteresser blir tatt tilstrekkelig hensyn til i avveiningen mot andre samfunnshensyn, herunder næringsinteresser. Konkurransetilsynet har blant annet inngått samarbeidsavtaler med Forbrukerrådet og Forbrukerombudet. [FAD, BLD]

♦ En forskrift om forbud mot bonusprogram i norsk innenriks luftfart trådte i kraft 1. august 2007. Et slikt forbud vil bidra til å opprettholde konkurranse, lave priser på flyreiser og stor grad av valgfrihet for flypassasjerene. [FAD]



12.2 I mange bransjer er informasjonen, sett fra forbrukernes synsvinkel, utilstrekkelig og vanskelig sammenliknbar. Å legge til rette informasjon overfor forbrukerne, og spesielt pris-

prisinformasjon

informasjon, kan bidra til å styrke konkurransen i ulike markeder. To sentrale typer tiltak i denne forbindelse er på den ene side pålegg til ulike aktører om å opplyse om priser, og på den annen

side informasjonsopplegg i offentlig regi. Eksempler på det første er den generelle bestemmelsen i markedsføringslovens § 3 a og forskrifter gitt i medhold av denne⁷. Eksempler på det andre er databasen over pris på el-kraft som administreres av Konkurransetilsynet, og [telepriser.no](https://www.telepriser.no) under Post- og teletilsynet.

En første versjon av Finansportalen er nylig lansert (jf. pkt 7.1). Å tenke i retning av felles prinsipper, gjenbruk av komponenter, og eventuelt fellesløsninger når det gjelder offentlige nettportaler kan være økonomisk rasjonelt og gi fordeler både for avsender og publikum.

⁷ Forbrukerombudet håndhever forskriftene for prisopplysning for henholdsvis varer, tjenester, gravferdstjenester, tannlegjetjenester, overnattings- og serveringssteder samt prisopplysning ved transport og salg av elektrisk kraft.

♦ Regjeringen varsler i St. meld. nr. 35 (2006-2007) Tilgjengelighet, kompetanse og sosial utjevning – Framtidas tannhelsetjenester at det skal opprettes en prisportal

for tannhelsetjenester. Portalen vil bli forsøkt samordnet med eksisterende prisportaler som er rettet mot forbrukerne. [HOD, BLD]



12.3

Innenfor de reguleringsmessige rammer som er trukket opp for apotek- og legemiddelsektoren, kan konkurranse bidra til mer effektiv ressursbruk, tjenester av høyere kvalitet og bredere utvalg så vel som rimeligere medisiner. Europakommisjonen har iverksatt en sektorundersøkelse om konkurranseforhol-

apotek- og legemiddelsektoren

dene på apotek- og legemiddelområdet, og Konkurransetilsynet har også betydelig fokus på denne sektoren.



12.4

Bokbransjen har i kraft av dispensasjon fra konkurransereglene blant annet hatt anledning til å samarbeide om priser på bøker. Bokbransjeavtalens dispensasjon utløp i 2004/2005. Den nye bokavtalen ble laget etter rammer fastlagt av regjeringen og gjelder ut 2010. Ved en egen unntaksforskrift til konkurranseloven opprettholdes adgangen til handelssamarbeid i bransjen, men med like vilkår for alle

aktører i samme ledd. Dette skal legge bedre til rette for konkurranse i bokomsetningen.

den nye bokavtalen

♦ Bokbransjen og dens nåværende ordninger planlegges evaluert innen mars 2009. I evalueringen vil man særlig vurdere hvordan bokavtalen under de nye rammene ivaretar mangfold og tilgjengelighet av litteratur, jf. Soria Moria-erklæringen kapittel 14. [KKD, FAD]

13

Tvisteløsning – når noe går galt



FORBRUKERPOLITISKE HENSYN

Tilgang til forenklet utenrettslig
tvisteløsning på ulike vare- og
tjenesteområder

Kollektive forbrukerinteresser må ivaretas i
rettssystemet

Tilgjengelighet og lavere økonomisk
terskel for domstolsbehandling i
forbrukersaker

13.1

Forbrukerklager gjelder vanligvis en vare eller tjeneste av relativt begrenset økonomisk verdi, og domstolsbehandling er derfor i de aller fleste tilfelle lite praktisk og lite aktuelt, særlig pga. høye kostnader. For at forbrukernes rettigheter skal kunne oppfylles i praksis, må det derfor finnes forenklede ordninger for behandling av tvister.

forenklede ordninger for behandling av tvister

Forbrukerrådet yter gratis råd til forbrukere, og skal arbeide for å få til frivillig løsning mellom partene når forbrukeren har en klage. Forbrukerrådet samarbeider med ca. 20 ulike bransjer som har særskilt reklamasjonsnemnd, og kanaliserer et stort antall saker til disse nemndene. Videre forbereder og oversender Forbrukerrådet

saker til Forbrukertvistutvalget, et domstolliggende organ som fatter avgjørelse som blir rettskraftig dersom saken ikke bringes videre inn for en ordinær domstol.

Det er et godt prinsipp at den enkelte bransje selv bør ta ansvar – også økonomisk – for å løse de tvister som oppstår i forhold til kundene. Forbrukerrådets samarbeid med bransjene om reklamasjonsnemnder bygger på et slikt prinsipp, samtidig som rådets medvirkning gir nemndene legitimitet. Systemet med bransjenemnder kan imidlertid vanskelig dekke alle områder, og nemndenes vedtak – som er rådgivende, blir ikke alltid fulgt i praksis. En utfordring er derfor å finne den rette balanse og det rette samvirke mellom frivillige nemnder og supplerende offentlige ordninger. SIFO gjennomførte høsten 2006 en evaluering av Forbrukertvistutvalget og de bransjevise nemndene, og evalueringen munnet ut i enkelte forslag til hvordan systemet kan forbedres.

♦ Det vil i 2008 bli initiert en utredning om hvordan det utenrettslige tvisteløsningssystemet kan gjøres best mulig. Herunder kan vurderes:

» *om de frivillige bransjenemndene som det offentlige deltar i bør baseres på standardiserte prinsipper, og om nemndene bør underlegges en form for godkjenningsordning,*

» *hvordan forbrukertvistloven og Forbrukertvistutvalget kan forbedres slik at det utfyller bransjenemndene og bidrar til et best mulig tvisteløsningssystem i forbrukersaker. [BLD]*



13.2

Gjennom Forbrukertvistutvalget og frivillige klagenemnder løses i dag et stort antall forbrukertvister ved utenomrettslig prosedyre. Det er likevel viktig å få prøvet enkelte saker for domstolene. Særlig gjelder dette saker som er av prinsipiell karakter. Slike avgjørelser vil i tillegg til å ha betydning for den enkelte forbruker også kunne være klargjørende for hva som skal anses som gjeldende rett. Det vil også kunne bidra til å avdekke svakheter i regel-

rettslig prøving av prinsipielle forbrukersaker

verket. Dette kan igjen gi grunnlag for å initiere ny lovgivning eller foreta endringer i eksisterende regelverk. Det er derfor behov for å vurdere hvordan man kan legge til rette for at prinsipielt viktige forbrukersaker kan fremmes i rettsapparatet.

♦ Fra og med 2008 innføres nye regler om gruppesøksmål og småkravprosess. Gruppesøksmål kan være egnet til å ivareta forbrukerinteressene i saker som berører mange forbrukere, men der sakens betydning for den enkelte er for liten til at det er aktuelt å innlede prosess. Reglene om småkravprosess skal bidra til å redusere kostnadene ved søksmål blant annet i tilfeller der tvisten gjelder et beskjedent beløp. [JD]

♦ Gjennom statsbudsjettet for 2008 er Forbrukerrådet styrket for å gi organisasjonen økonomisk mulighet til å kunne prøve prinsipielle forbrukersaker for retten, gjennom å bistå den enkelte forbruker. Dette kan for eksempel være aktuelt dersom forbrukeren har fått medhold i en tvistenemnd og den næringsdrivende velger å ikke følge nemndas avgjørelse. [BLD]



DEPARTEMENTER

Arbeids- og inkluderingsdepartementet [AID]

Barne- og likestillingsdepartementet [BLD]

Finansdepartementet [FIN]

Fiskeri- og kystdepartementet [FKD]

Fornyings- og administrasjonsdepartementet [FAD]

Helse- og omsorgsdepartementet [HOD]

Justis- og politidepartementet [JD]

Kommunal- og regionaldepartementet [KRD]

Kultur- og kirkedepartementet [KKD]

Kunnskapsdepartementet [KD]

Landbruks- og matdepartementet [LMD]

Miljøverndepartementet [MD]

Nærings- og handelsdepartementet [NHD]

Olje- og energidepartementet [OED]

Samferdselsdepartementet [SD]

Utgitt av:

Barne- og likestillingsdepartementet

Offentlige institusjoner kan bestille flere
eksemplarer av denne publikasjonen fra:
Departementenes servicesenter

Post og distribusjon

E-post: publikasjonsbestilling@dss.dep.no

Telefaks: 22 24 27 86

Oppgi publikasjonskode: Q-1143 B

Illustrasjon og utforming: **LIGATUR AS**

Trykk: Flisa Trykkeri 05/2008 – opplag 2000

Publikasjonen finnes på Internett: www.regjeringen.no/bld

