



Årsrapport
2018

Forord

Årsrapporten er den formelle tilbakemeldingen til Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) om bruken av årets bevilgning over statsbudsjettet. Rapporten gir en redegjørelse for Forbrukerrådets virksomhet og resultater i året som gikk. Årsrapporten skal fungere som grunnlagsdokument for BLDs styring av Forbrukerrådet. Forbrukerrådets årsrapport for 2018 er strukturert etter rapporteringskrav fra Direktoratet for økonomistyring (DFØ) med supplerende krav fra BLD.

Oslo, 15. mars 2019



Inger Lise Blyverket

Innhold

Forord.....	3
DEL I Styrets beretning	6
DEL II Introduksjon til virksomheten og hovedtall	10
Forbrukerrådets styringspyramide.....	11
Samfunnsoppdraget.....	12
DEL III Årets aktiviteter og resultater	16
Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering	18
Forbrukerrådet som interesseorgan.....	23
Fem satsingsområder i 2018.....	24
Tvisteløsning	33
Forbruker Europa.....	34
Rapportering i henhold til forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3.....	36
Rapportering etter avtale med BLD	43
Kommunikasjon og digitale tjenester	44
Forbrukerdialog	50
DEL IV Styring og kontroll i virksomheten	52
DEL V Vurdering av framtidssikter	56
DEL VI Årsregnskap 2018.....	58
Ledelseskomentarer	59
Prinsippnote til årsregnskape	61
Regnskapsprinsipper	62
Statlige rammebetingelser	64

Styrets beretning

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon med en visjon om å gi forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg. Dette gjøres blant annet gjennom å bistå forbrukerne og påvirke myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning. 2018 har vært et år i konsolideringens tegn etter en bred omstilling av virksomheten med utgangspunkt i politiske føringer. Innen den største avdelingen i Forbrukerrådet, tvisteløsning, er 70 prosent nyansatte i løpet av omstillingsperioden. Styret er tilfreds med at Forbrukerrådet likevel har hatt et høyt aktivitetsnivå på alle sine virksomhetsområder – der flere av sakene har oppnådd internasjonal oppmerksomhet. Styret er også meget fornøyd med at det er oppnådd gode resultater i tråd med de strategiske målene for virksomheten. Forbrukerrådet har lagt premissene for mange viktige saker som har stor betydning for mange forbrukere.

Regjeringens beslutning om å splitte Forbrukerrådet i to ble kjent for Forbrukerrådets ansatte januar 2019. Dette innebærer at tvisteløsningsavdelingen organisatorisk flyttes fra Forbrukerrådet til Forbrukertilsynet. Lokaliseringen i Skien, Stavanger, Tromsø og Svalbard opprettholdes.

Blant mange viktige aktiviteter og resultater i 2018, vil styret særlig fremheve følgende:

Finans og bolig

Bank og forsikring er et svært komplekst marked for forbrukerne å forholde seg til. Forbrukerrådet har fortsatt oppmerksomhet på for høye gebyrer i finansbransjen - som spiser opp for mye av folks pensjoner og sparing. Denne problemstillingen ligger også til grunn for Norges største gruppesøksmål, hvor Forbrukerrådet har stevnet DNB på vegne av 180 000 småsparere. Forbrukerrådet har anket saken videre til lagmannsretten, og forhandlingen er satt til mars 2019.

Finansportalen gir forbrukerne mulighet til enkelt å sammenligne prisene på forskjellige finansielle produkter. Modulen for forsikring er midlertidig stengt for oppgradering, og vil igjen være tilgjengelig i en ny og bedre form sommeren 2019.

Bolig er forbrukernes største investering, nordmenns «sparegris» for bygging av egenkapital, og særdeles viktig for den enkeltes identitet og trygghet. Forbrukerrådets langvarige satsing på arbeid for en tryggere bolighandel har endelig blitt fulgt opp av regjeringen, som på tampen av 2018 fremmet en proposisjon til Stortinget som vesentlig forbedrer avhendingsloven og gir flere andre forbedringer for en tryggere bolighandel. Alliansen Forbrukerrådet, Huseiernes landsforbund, Norsk Eiendomsmeidlerforbund og Norsk Takst har sammen jobbet for å få forbedringer som får ned konfliktnivået innen boligsalg, og stortingsproposisjonen gir en løsning i tråd med rådets anbefalinger.

Digital

2018 var året da ny personvernlovgiving trådte i kraft. Forbrukerrådet ser med bekymring på implementeringen av denne. I rådets gjennomgang av de store selskapene Google og Facebooks personvernvarsler fremkommer det at man «dyttes» mot deling av data gjennom utspekulerte designgrep, standardinnstillinger, forvirrende oppsett og liksom-valg.

Forbrukerrådet har tidligere testet en rekke digitale produkter og tjenester, slik som internett-tilkoblede leker, smartklokker og treningsarmbånd. Flere av disse testene har rådet fått internasjonal oppmerksomhet for, og forbrukerorganisasjoner verden over har aksjonert i samarbeid med Forbrukerrådet.

I etterkant er dette fremhevet som en direkte årsak til at California får på plass lover for tryggere tilkoblede produkter. Samtidig er mye ugjort. Fortsatt tilbys et vell av usikre produkter til forbrukere. Det er et opplagt behov for bedre regelverk, økt tilsyn og bransjestandarder for å sikre trygge og forbrukervennlige produkter. Dette var ett av temaene på Forbrukerrådets seminar på Arendalsuka, samt da Forbrukerrådet ble invitert til å gjøre en TED-talk.

Tjenesten «Sjekk dine flyrettigheter» på forbrukerradet.no vant en pris under «Digital Communication Awards» i Berlin i 2018. Tjenesten er tatt i bruk av over 30 forbrukerorganisasjoner i Europa og oversatt til mer enn 20 språk.

Offentlige tjenester

Det offentlige har ansvar for tjenester som er svært viktige for mange forbrukere. Offentlige og helselaterte tjenester er derfor et viktig satsingsområde for Forbrukerrådet. I 2018 ble fastlegekontorene testet for tilgang på digitale tjenester. Resultatet viser et vesentlig potensial for forbedring.

Forbrukerrådets oppmerksomhet omkring Kommune-Norge, for hele tiden å sikre gode tjenester med riktig kvalitet til riktig pris, fortsatte også i 2018. Dette arbeidet bidrar til stadig bedre tilbud til innbyggerne, og derfor vil Forbrukerrådet fortsette å teste kommunene, med varierende tema fra år til år.

Kampanjen for bedre ernæring for eldre, «Appetitt på livet», er inkludert i regjeringens politikk, og var et særdeles aktuelt tema i 2017. I 2018 har Forbrukerrådet videreført arbeidet med ernæring, men denne gang for barn. Mat i barnehagene var tema på Forbrukerrådets seminar i Arendalsuka. Forbrukerrådets rapport viser at matserveringen varierer mellom kommuner og mellom barnehager. Rådet har identifisert hva som gjør at noen barnehager og skolefritidsordninger lykkes, og fremsatt krav om hva politikerne bør sørge for.

Handel

Forbrukerrådet jobber med bærekraft under fanen «grønt forbrukerskifte», der oppmerksomheten rettes mot sirkulærøkonomi med mer holdbare produkter, bedre mulighet for reparasjon fremfor å kjøpe nytt, gjenbruk – og tilhørende kamp for reklamasjonsrettigheter som bidrar til holdbare produkter. I juni 2018 hadde Forbrukerrådet gleden av å arrangere en rundebordskonferanse om grønt forbrukerskifte for Nordisk Råds utvalg for et bærekraftig Norden. Konferansen fant sted i Tromsø, med parlamentarikere fra alle nordiske land som deltakere. Med rådet var også søsterorganisasjonene fra de øvrige nordiske landene.

Forbrukerrådet er bekymret for konkurransesituasjonen innen dagligvaremarkedet. Konsentrasjonen, både i produsent- og i handelsleddet, er en betydelig utfordring for konkurransedynamikken i bransjen.

Forbrukerrådet har i høring til Nærings- og fiskeridepartementet anbefalt utredet en rekke tiltak for å bedre situasjonen. At regjeringen i handelsmeldingen signaliserer at de både vil legge frem forslag til lov om god handelsskikk, og styrke håndhevingen av konkurranseloven, er viktige skritt i riktig retning.

Ett av tiltakene Matmaktutvalget anbefalte i 2011, var en dagligvareportal med pris og annen informasjon for å utfordre aktørene. Forbrukerrådet startet i 2016 å utvikle en slik portal, men fikk senere endret spesifisering fra sanntidspriser til fiktive handlekurver med historiske priser. I 2018 anbefalte styret at arbeidet med handlekurvene skulle avsluttes, da dataene fra produsentene ikke var kvalitetsmessig gode nok for rettferdig sammenligning. Forbrukerrådet ønsket imidlertid å fortsette arbeidet med Peiling, da nytte-

verdien av denne var stor, uavhengig av prisvisning og prissammenligning. Peiling var allerede etablert som et viktig verktøy for mange matallergikere og svak-synte, samtidig som Forbrukerrådet så mulighetene til å videreutvikle tjenesten til også å bli et verktøy for sunne matvalg. Regjeringen valgte imidlertid å foreslå at dagligvareportalen Peiling ble nedlagt fra 1.1.2019 og fikk flertall i Stortinget for dette, med begrunnelse i usikkerheten knyttet til forventet nytteverdi og kostnadene ved å videreføre tjenesten.

Deltakelse i klagenemnder

Forbrukerrådets nemnsdeltakere i de 17 klagenemndene søker å ivareta forbrukerne innenfor gjeldende rett på de områder som ikke dekkes av Forbrukerrådets tvisteløsning.

Veiledning og mekling

Rådgivning og mekling er sentrale oppgaver for Forbrukerrådet. I 2018 kontaktet nærmere 59 900 forbrukere og 1067 næringsdrivende Forbrukerrådet for rådgiving. I tråd med tidligere år er bil, IKT og bolig de områdene rådet får flest henvendelser om. Høsten 2018 fikk Forbrukerrådet også mange henvendelser om strøm.

Forbrukerrådet mekler mellom forbrukere, og mellom forbrukere og næringsdrivende, der det er oppstått tvister. Dette er en nøytral mekling innenfor gjeldende rett. I 2018 meklet Forbrukerrådet i om lag 7714 klagesaker, hvorav 68 prosent fikk sin løsning hos rådet. Verdien av den enkelte tvistesak varierer stort, fra små beløp opp til høyeste beløp i 2018 på 6 mill. kr. Den aktive meklingstiden er nå på cirka 28 dager. Imidlertid har Forbrukerrådet for tiden en altfor lang ventetid før mekling starter grunnet følger av omstillingen med stor utskifting av ansatte. Det er iverksatt tiltak som vil sikre en vesentlig raskere behandlingstid i løpet av 2019.

Internasjonalt samarbeid

Internasjonalt arbeid står i dag i økende grad sentralt i det politiske påvirkningsarbeidet som utøves i

Forbrukerrådet. Nesten alle enheter innen interessepolitikken har internasjonale kontakter og relasjoner. Norske forbrukeres fremtidige velferd blir stadig mer avhengig av at Forbrukerrådet er til stede internasjonalt. Markedene, virksomhetene, varene og tjenester utvikles og distribueres globalt. Det samme gjelder reguleringen, rettighetsutvikling og tilsyn. Dette gjelder spesielt på områder hvor norsk regelverksutforming ikke er tilstrekkelig, og hvor det finnes arenaer internasjonalt som har mulighet til å påvirke norske forbrukeres hverdag.

Forbrukerrådet har derfor et omfattende internasjonalt samarbeid med søsterorganisasjoner, ikke bare i Norden, men også Europa for øvrig – særlig med rådets paraplyorganisasjon i Brussel, BEUC. Organisasjonene deler kunnskap og driver påvirkningsarbeid parallelt og sammen.

Et svært aktuelt tema i EU i 2018, var «New Deal for Consumers». Her har EU-kommisjonen samlet alle eksisterende forbrukerrettigheter, sammen med nye regler, i en forenklet pakke. Det nye regelverket skal føre til bedre håndheving, strengere sanksjoner og økt kollektiv beskyttelse for forbrukere på tvers av landegrensene i hele EU/EØS. EU-kommisjonens forslag er bedre tilpasset økt digitalisering og internasjonalisering. Forbrukerrådet ønsker forslaget svært velkomment.

Miljø

Forbrukerrådets kontorer er godkjent som miljøfyrtårn.

Personale

Forbrukerrådet hadde 136 årsverk i 2018. Kvinner er i overtall i de fleste stillingsgrupper.

Forbrukerrådet har i 2018 jobbet med å konsolidere ny organisasjon, med vekt på kulturbygging, kompetanseutvikling og nye arbeidsprosesser.

Styret takker for innsatsen i 2018, og ser frem til at en ny strategiprosess i 2019 ytterligere vil styrke arbeidet med å gi forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg.

Oslo 15. mars 2019



Inger Lise Blyverket
Direktør




Anne Kathrine Slungård
Leder



Ulf Erik Knudsen
Nestleder



Kjell Jostein Sunnevåg
Styremedlem



Monica Molvær
Styremedlem



Beathe Due
Styremedlem



Roar Hagen
Styremedlem



Mats André Lunde
Styremedlem



Jarle Oppedal
Varamedlem



Åse Marie Fulke
Varamedlem

DEL II

Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Forbrukerrådets organisasjon, mål, verdier og samfunnsoppdrag beskrives her. Styringspyramiden gir en oversikt over hovedområdene i Forbrukerrådets strategi.



Forbrukerrådets styringspyramide

VISJON

Vi gir forbrukerne
makt og mulighet
til å ta gode valg

SAMFUNNSOPPDRAG

Forbrukerrådet er en uavhengig
interesseorganisasjon som bistår
forbrukerne og påvirker myndigheter
og næringsliv i en mer forbrukervennlig retning

HOVEDMÅL

- Forbrukerrådet skal øke forbrukernes makt og innflytelse
- Forbrukerrådet skal oppleves som kompetent, relevant og nyskapende
- Forbrukerrådet skal være førstevalget i forbrukerspørsmål
- I Forbrukerrådet løser vi oppgavene gjennom et tillitsfullt og målrettet samarbeid som skaper stolthet og arbeidsglede

VERDIER

Åpen, tydelig og handlekraftig

Samfunnsoppdraget

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en mer forbrukervennlig retning. Forbrukerrådet ble opprettet i 1953, og er i dag et forvaltningsorgan med særskilte fullmakter, underlagt Barne- og likestillingsdepartementet.

Forbrukerrådet har en fri og uavhengig stilling i forbrukerpolitiske spørsmål. Det innebærer blant annet at vi ikke jobber partipolitisk, og at statsråden ikke er konstitusjonelt ansvarlig for våre synspunkter. Forbrukerrådet omfattes ikke av bruttobudsjetteringsprinsippet for statlige virksomheter, og disponerer selv sine inntekter. Forbrukerrådet er offentlig finansiert.

Forbrukerrådet har eget styre og vedtekter fastsatt ved kgl. res. 5.4. 2002, sist endret av Barne- og likestillingsdepartementet 1. 12. 2017. Vårt formål er ifølge vedtektene § 1, «å arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling. I dette ligger at Forbrukerrådet skal være en interessepolitisk pådriver. Videre skal Forbrukerrådet medvirke nøytralt til løsning av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende.»

Forbrukerrådets resultatkjede



Organisasjon og ledelse

Forbrukerrådets styre har det overordnede ansvaret for både den forbrukerpolitiske og den administrative ledelsen av organisasjonen. Styret skal sørge for at Forbrukerrådet drives på den mest hensiktsmessige og effektive måten.

Styret 2018 består av:

- Leder:
Anne Kathrine Slungård,
Rådmann i Stjørdal kommune
- Nestleder:
Ulf Erik Knudsen,
Eiendoms- og beredskapssjef i Røyken og Hurum

Medlemmer:

- Kjell Jostein Sunnevåg,
Direktør eksterne relasjoner Konkurransetilsynet
- Monica Molvær,
Leder Ålesund Sentrumsforening
- Beathe Due,
Pro-rector Noroff
- Roar Hagen,
Professor ved Universitetet i Tromsø
- Mats André Lunde,
Ansattrepresentant

Varamedlemmer

- Jarle Oppedal,
Ansattrepresentant
- Åse Marie Fulke,
Pensjonist, tidligere seksjonssjef i Mattilsynet
- Anders Bernhard Mikelsen, Førsteamanuensis BI



Fra venstre: Åse Marie Fulke (vara for Ulf Erik Knudsen), Mats André Lunde, Beathe Due, Anne Kathrine Slungård, Roar Hagen, Kjell Jostein Sunnevåg og Monica Molvær.

Ledelsen besto i 2018 av:

- Randi Flesland, direktør (til 01.12.18)
- Inger Lise Blyverket (fra 01.12.18)
- Audun Skeidsvoll, forbrukerpolitisk direktør
- Tor Odland, direktør kommunikasjon og digitale tjenester (fra 11.12.18)
- Trine Gamst, stabsdirektør
- Siv Hvidsten, tvisteløsningsdirektør
- Christian Brosstad, direktør kommunikasjon og digitale tjenester (sluttet 31.08.18)
- Pia Høst, direktør kommunikasjon og digitale tjenester (i perioden 31.08.18 – 11.12.18)

Lokalisering

Forbrukerrådet er lokalisert i Stavanger, Skien, Tromsø/Svalbard og Oslo. Hovedkontoret er i Oslo.

Tvisteløsningstjenesten er fordelt på Stavanger, Skien, Tromsø og Svalbard. Svalbard er tilknyttet Tromsøkontoret, og er beregnet på hospitering fra de øvrige kontorene.

Når det gjelder rådgiving, interessepolitisk arbeid, digitale tjenester og kommunikasjon, staber, samt øvrige tjenester, er disse samlet i Oslo. Forbrukerrådets jurister som er nemndsrepresentanter i klagenemndene, er nå samlet i en egen juridisk enhet sentralt for å sikre et sterkere kompetansemiljø og profesjonalisering i tillegg til spesialisering på bransjer.

Ny forbrukerdirektør

Etter to åremål overlot Randi Flesland ansvaret for landets forbrukere til Inger Lise Blyverket. Blyverket overtok direktørstolen 1. desember.

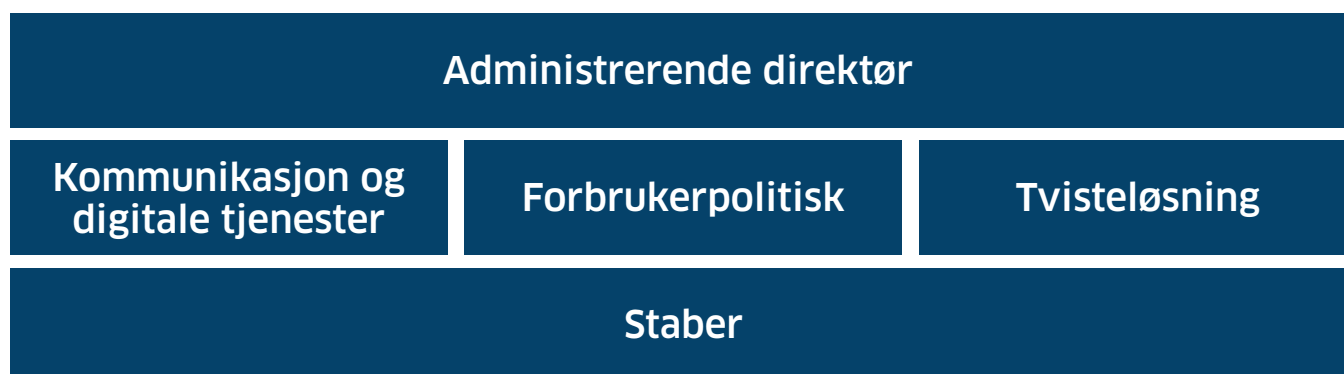
Styret tilsatte Blyverket fordi hun klart formulerte hvordan aktuelle utviklingstrekk i samfunnet bør påvirke utviklingen av Forbrukerrådet framover. Blyverket har klare ambisjoner om å videreutvikle organisasjonen som en profesjonell og kunnskapsbasert aktør. Styret har lagt vekt på hennes erfaring med strategisk utviklingsarbeid, og hennes evne til å bygge gode relasjoner både internt og eksternt.

Inger Lise Blyverket kommer fra stillingen som direktør for politikk og tariff i Virke. Hun har tidligere jobbet i Utdanningsforbundet, og som adjunkt i ungdomsskolen.



Inger Lise Blyverket overtok som direktør i Forbrukerrådet den 01.12.2018.

Organisasjonskart 2018



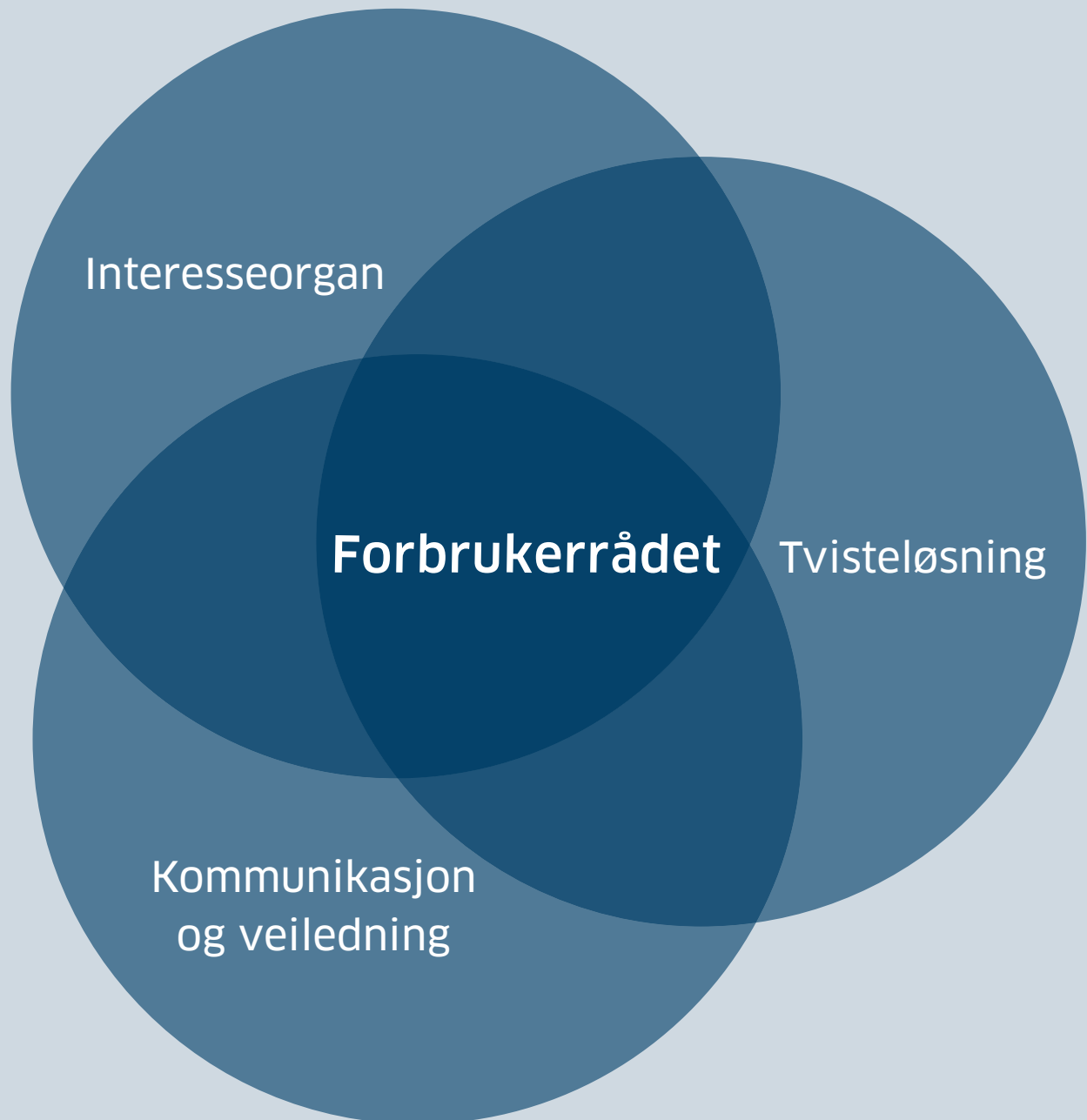
Hovedtall 2018

Nøkkeltall	2017	2018
Samlet tildeling post 50	131 758 000	133 734 000
Samlet tildeling post 51	26 020 000	25 637 000
Tilleggsbevilgninger	600 000	500 000
Totalt	158 378 000	159 871 000
Årsverk	120,6	136,1
Driftsutgifter	156 724 930	178 268 785
herav lønnskostnader	96 135 445	105 883 347
Andel lønnskostnader	61,34 %	59,40 %
Lønnskostnader pr årsverk	797 143	777 982

DEL III

Årets aktiviteter og resultater

Dette kapitlet handler om det vi foretok oss i 2018. Vi har delt kapitlet i tre deler etter rollen som interesseorgan, arbeidet med bistand og tvisteløsning, og informasjonsvirksomheten og markedsportalene.



Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultat		Kommentarer	Krav
	2017	2018		
Rollen som interesseorgan				
Forbrukerrådets politiske virksomhet skal skje gjennom medvirknings- og holdningsarbeid i samarbeid med media, forskningsmiljøer, næringsliv, bransjeorganisasjoner, tilsyn, politiske miljøer og interesseorganisasjoner. Forbrukerrådet skal også medvirke til at forbrukernes interesser ivaretas overfor internasjonale beslutningstakere, ikke minst innenfor EU-systemet.			● Oppsummering på de neste sidene.	Oppsummering av vurderinger og resultater knyttet til rollen som interesseorgan.
Forbrukerrådet skal ferdigstille og sette i drift et digitalt verktøy for dialog med og innspill fra et utvalg forbrukere. Verktøyet skal medvirke til at forbrukerne blir lyttet til i utformingen av Forbrukerrådets interessepolitikk.		Beslutning overgang til drift 15.10 2018 basert på case-resultatene og tilbakemelding fra forbrukere og faggruppene.	● I drift fra 01.01.2019 under en 1-års serviceavtale med Citizens Foundation, med inputfokus på rekruttert deltagelse gjennom Norstat-panel, og med outputfokus på direkte dialog og påvirkning.	
Forbrukerrådet skal arbeide for god nemndsdekning og for at nemndene avspeiler forbrukernes behov for tvisteløsning.		Aktiv rolle i endring av vedtekter i de avtalebaserte nemnder. Aktivt styrearbeid av fung. juridisk direktør og øvrige leder i FR.	● Ny klagenemnd på trafikkforsikringsgebyr i Finansklagenemnda. Initiativ til at bransjefinansierte sekretariat i Reklamasjonsklagenemnda for eiendomsmeglingstjenester og takstmenn samlokaliseres adskilt fra bransjen. Har hatt møte med BLD med påtrykk om opprettelse av forskrift eller annet initiativ overfor bransjene (jf. «Nemndenes Hus»-strategien).	
Forbrukerrådet skal bidra til å sikre forbrukerinteresser i standardiseringsarbeid nasjonalt og internasjonalt, blant annet gjennom styrerepresentasjon i den europeiske standardiseringsorganisasjonen ANEC og Fagrådet for forbrukersaker.	Forbrukerrådet har i 2017 videreført vårt engasjement innen internasjonale organisasjoner/arenaer som BEUC, ECCG, TACD og ANEC.	Forbrukerrådet har i 2018 videreført vårt engasjement innen internasjonale organisasjoner/arenaer som BEUC, ECCG, TACD og ANEC.	● 29.03 2018 gjenintroduserte Forbrukerrådet sitt medlemskap i Consumers International (CI) etter seks år uten medlemskap i organisasjonen.	

Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultat		Kommentarer	Krav
	2017	2018		
Bistand til forbrukerne, meklings og tvisteløsning				
Gi hjelp til selvhjelp for flest mulig forbrukere, fortrinnsvis via elektronisk kommunikasjon.			● I 2018 ble det gitt veiledning til 59 900 forbrukere og 1067 næringsdrivende, mens 2,7 mill. besøkte forbrukerrådet.no	
Ansvarlig for, med nødvendig juridisk kompetanse, å varetta forbrukerrepresentasjon i de bransjevise klagenemndene.			● Vi har nemndsrepresentanter i 17 ulike klagenemnder. Ivaretas gjennom juridisk enhet.	
S1 Andel av klagesakene som er løst i Forbrukerrådet (innenfor FU-området)	70 %	-	Etter ny lov beregnes dette på annen måte. Se rapportering ihht. forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	75 %
S2. Andel av klagesakene som er løst i Forbrukerrådet (utenfor FU-området)	70 %	-	Etter ny lov beregnes dette på annen måte. Se rapportering ihht. forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	50 %
S3. Behandlingstiden for klagesakene i Forbrukerrådet (både innenfor og utenfor FU-området).	89	112/28	● 112 dgr fra saken mottas til avsluttes. Reell meklingsstid 28 dgr. Se rapportering ihht. forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	<90 dgr, jfr lov om godkjenning av klageorganer
S4. Kvalitet på saksbehandlingen	3,7	3,5	●	>3,5
RK1. Antall henvendelser fra forbrukere gjennom hhv. forbrukertelefonen, e-post, brev etc.	71 854	59 900	● Telefon: 41 745 E-post: 16 457 Chat: 2 542* Sosiale medier: 223	
RK2. Antall klagesaker mottatt i Forbrukerrådet.	-	9031		
RK3. Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet.	8742	7714	● Forbrukerrådet mekler mellom forbrukere og næringsliv	
RK4. Rapportering iht. § 3 i forskrift til Lov om klageorganer for forbrukersaker.			● Se rapportering ihht. forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	
O1. Forbrukerrådet skal revidere gjeldende styringsparametere og resultatkrav, med sikte på at disse bedre skal reflektere mål og krav for virksomheten.			● Se rapportering ihht. forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	Innspill til tildelingsbrev for 2019

* Siden 10.04.2018

Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultat		Kommentarer	Krav
	2017	2018		
Informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler				
Gi relevant forbrukerinformasjon gjennom telefonservice, portaler og andre nettbaserte verktøy, klagenemndene, samt via et bredt medienærvær.	7863	7171	● 7171 medieoppslag. Nettstedene våre har 113 150 brukere i uken i snitt.	
Legge vekt på å tilrettelegge informasjon til forbrukere med spesielle behov, inkludert personer med dårlige norskkunnskaper.			● Forbrukerrådet.no har fokusert på universell utforming med farger, fonter og bildebruk. Vi har kontaktinformasjon, kontrakter, klageskjema og rettighetsinformasjon på engelsk.	
Det er et mål at antall unike brukere av markedsportalene skal øke i 2018. Som ledd i dette arbeidet skal Forbrukerrådet arbeide med å forbedre brukeropplevelsen og funksjonaliteten til tjenestene, samt sikre at tjenestene holder høy faglig kvalitet.	+15,5%	+5,3%	● Tallene er ekskl. forsikringsløsningene for 2. halvår. Løsningen er midlertidig utilgjengelig.	
S1. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Forbrukerrådet.no per uke.	53300	51250	●	R1. Minst 45000
S2. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Finansportalen.no per uke, inkludert distributørene.	32 950	31 900	● Tallene er ekskl. forsikringsløsningene for 2. halvår. Løsningen er midlertidig utilgjengelig.	R2. Minst 33 000
S3. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Hvakostertannlegen.no per uke.	13750	8900	●	R3. Minst 6 300
S4. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Strømpris.no per uke***	7500	21100	●	R4. Minst 7 600
S5. Antall nedlastinger av dagligvareappen totalt for 2018	49049	15000	Dagligvareappen «Peiling» er avviklet i løpet av siste del av 2018.	R5. Minst 100 000
S6. Andelen spurte som ved slutten av året har kjennskap til Forbrukerrådet	48/97***	48/95***	● Vi ligger like høyt på uhjulpen kjennskap som året før, og høyere enn sammenlignbare organisasjoner på hjulpen kjennskap.	R6. Høyere enn ved slutten av 2017
RK1. Det skal redegjøres særskilt for arbeidet med å heve kvaliteten på tjenestene for pensjon og forsikring i Finansportalen, og gis en vurdering av oppnådde resultater.			● Se redegjørelse senere i kapittelet	

** inkludert distributørene

*** Uhjulpen kjennskap/hjulpen kjennskap

Viktige aktiviteter i 2018

Her er et kort sammendrag av de viktigste aktivitetene i 2018. Mer detaljerte redegjørelser fra de ulike virksomhetsområdene kommer senere i kapittelet.



DNB-søksmålet

Forbrukerrådet stevnet DNB for 690 millioner kroner på vegne av 180 000 småsparere. Saken ble anket februar 2018 og skal opp for lagmannsretten mars 2019.



Forbrukerrådet på TED Talks

Forbrukerrådet ble invitert til TED Talks i New York for å snakke om hvorfor forbrukernes stilling i det digitale markedet må styrkes. Innlegget er så langt sett over 1,4 millioner ganger.

Skann koden og se foredraget



Tryggere bolighandel

Forbrukerrådets langvarige arbeid for en tryggere bolighandel har endelig blitt fulgt opp av regjeringen, som på tampen av 2018 fremmet en proposisjon til Stortinget som forbedrer avhendingsloven og gir flere andre forbedringer for en tryggere bolighandel



Mye ugjort i Bredbånd-Norge

Det gjenstår mye før vi har et velfungerende mobil- og bredbåndsmarked, viser en større gjennomgang av Forbrukerrådet. Markedet trenger økt konkurranse, utjevning av geografiske forskjeller og økt gjennomsiktighet.



Klager inn Google og Facebook

Facebook og Google manipulerer oss til å dele mest mulig om oss selv gjennom utspekulert design, forvirrende løsninger og «alt eller ingenting-valg». Selskapene ble med bakgrunn i Forbrukerrådets gjennomgang, klaget inn til flere datatilsyn i Europa.



Appetitt på livet

Kampanjen for bedre ernæring for eldre, «Appetitt på livet», er inkludert i regjeringens politikk. I 2018 har Forbrukerrådet testet maten i barnehagene og på SFO. Testen avdekket store forskjeller i hva barna blir servert.



Krever mer digitalt helsevesen

Norske fastleger er for trege til å ta i bruk moderne kommunikasjonsmidler, viser en undersøkelse fra Forbrukerrådet, som ber om at fastlegene innfrir folks forventninger til den digitale doktor.



«Sjekk dine flyrettigheter» vant europeisk pris

Tjenesten vant prisen for beste tjeneste i klassen «Associations & NGOs» under Digital Communication Awards i Berlin. Tjenesten som er utviklet av Forbrukerrådet, er nå delt med over 30 forbrukerorganisasjoner i Europa og oversatt til mer enn 20 språk.



Forbud mot salg av energidrikk til mindreårige

Forbrukerrådet arbeider for forbud mot å selge energidrikk til barn og unge. Arbeidet har bidratt til at Mattilsynet skal utrede ulike alternative tiltak for å beskytte barn og unge.



Dialog med forbrukerne

Forbrukerrådet har ambisjon om å være førstevalget i forbrukerspørsmål. For å følge opp dette, måler vi uhjulpel og hjulpet kjennskap til Forbrukerrådet. I 2018 var uhjulpel kjennskap på 48 prosent (48 prosent i 2017), mens hjulpet kjennskap ligger på 95 prosent (97 prosent i 2017).



Leasing

Leasing av bil har blitt stadig vanligere blant forbrukere. Forbrukerrådet har arbeidet for et mer forbrukervennlig marked og lanserte blant annet den store leasing-guiden høsten 2018.

Nettstedene våre har stabile og høye besøkstall. I gjennomsnitt var det 113 150 unike brukere i uken, noe som er en økning på 5,3 prosent fra 2017. Forbrukerdialogteamet ivaretar kontaktsenterfunksjonene og jobber med å profesjonalisere rådgivningen i alle kanaler. Det ble i 2018 gitt nærmere 59 900 forbrukerråd.



Bærekraftig forbruk og sirkulær økonomi

Forbrukerrådet og nordiske søsterorganisasjoner har utarbeidet felles nordisk posisjonsnotat om holdbare produkter, og at det må bli både enklere og billigere å reparere. Innspillene er oversendt regjering og storting til utarbeiding av en nasjonal strategi for sirkulær økonomi.

Forbrukerrådet som interesseorgan

2018 har i likhet med foregående år vært preget av et høyt aktivitetsnivå innen samtlige satsingsområder. Kampen for å øke forbrukermakten og skape et mer forbrukervennlig samfunn pågår kontinuerlig.

Året vi har lagt bak oss har vært preget av et høyt aktivitetsnivå innen våre prioriterte fagområder; finans, handel, bolig, digital, offentlige tjenester og helse.

Ambisjonene for forbrukerpolitikken i departementets tildelingsbrev er innfridd.

Forbrukerrådet har avdekket manglende forbruker- og brukerorientering, samt et svakt forbruker- og personvern, innen flere ulike områder. De fleste aktivitetene har fått mye oppmerksomhet og resultert i konkrete politiske forbedringer.

Forbrukerrådets synlighet og deltakelse i den offentlige samtale på vegne av forbrukerne, har vært solid – og på samme nivå som 2017 – både gjennom tradisjonelle- og sosiale medier, foredragsvirksomhet og omfattende møte- og rundebordsaktivitet i 2018.

Noen konkrete eksempler og resultater:

- Dokumentert prisforskjeller på mobildata.
- Definert forbrukerutfordringer i strømmarkedet.
- Skapt offentlig oppmerksomhet rundt forbrukernes rolle i sirkulærøkonomien.
- Bedret tilbudet- og mulighetene til å velge bærekraftig- og etisk på finansmarkedet.
- Jobbet for sanksjonering av brudd på urimelige bruker- og avtalevilkår og misbruk av personlige data innen digitale tjenester, gjennom å dokumentere lite personvernvennlige standardinnstillinger, forvirrende design og villedende ordvalg.
- Ivaretatt forbrukernes interesser i regjeringens oppfølging av fjorårets vedtak på Stortinget for en tryggere bolighandel.

Fem satsingsområder i 2018

Her er en gjennomgang av våre aktiviteter i 2018 på markedene bolig, finans, digital og strøm, handel, offentlige tjenester og helse.

Bolig

Gjennom endringer i avhendingsloven og tilgrensende regelverk skal forbrukerne oppleve et tryggere boligmarked.

Mål

Øke forbrukernes trygghet ved bolighandel.

Aktiviteter

Aktiviteten innenfor boligområdet har vært noe redusert i 2018 grunnet begrenset bemanning andre halvår. Prioriterte oppgaver har vært lobbyvirksomhet og samarbeid med andre interesseorganisasjoner innenfor boligfeltet. Ny fagdirektør på bolig ble tilsatt 1. november 2018.



Mange forbrukere inngår kun muntlig avtale med håndverkeren, ifølge en Norstat-undersøkelse.

Foto: Colourbox.com

Trygg bolighandel: I 2017 vedtok Stortinget enstemmig et representasjonsforslag, dok 8- 123, «tiltak for å styrke forbrukernes rettigheter i handel med bolig». Som et resultat av dette, sendte Justisdepartementet ut NOU 2009:6 «Takstlovutvalget» på ny høring der det ble bedt om innspill på forslagene. Forbrukerrådet valgte å inngå en slagkraftig allianse med Huseiernes Landsforbund, Norsk takst og Norges Eiendomsmeglerforbund. Vi leverte et felles høringssvar der vi foreslo en «supermodell» for en tryggere bolighandel. En forbrukervennlig endring av avhendingsloven er hovedgrepet for å få dette til. Justisdepartementet sendte før sommeren ut et notat der de redegjorde for hvilke forslag de vurderte, og ba om høringsinstansenes syn. Forbrukerrådet holdt innlegg på høringsmøtet, der vi støttet departementets forslag.

Forbrukerrådet vil fortsette å arbeide for endringer i avhendingsloven, regulering av tilstandsrapporter og takstmenn, og endring av forsikringsordningene i boligmarkedet.

Håndverkertjenester: I Norstat-undersøkelsen «Forbrukernes erfaringer ved kjøp av håndverkertjenester» var et av hovedfunnene at over halvparten kun inngikk muntlig avtale og ikke brukte skriftlig kontrakt. Når vi vet at den tredje største kategorien på Forbrukerrådets klagestatistikk for 2018 er boligtilknyttede kostnader, er dette urovekkende. Forbrukerrådet vil i 2019 jobbe med hensiktsmessige tiltak som kan sikre forbrukerne bedre innenfor håndverkertjenestemarkedet.

Finans

Det skal bli enklere å ta informerte og trygge valg i finansmarkedet.

Mål

Faggruppe finans skal sikre forbrukernes rettigheter i finansmarkedet og gjøre det mulig for forbrukere å treffe informerte, ansvarlige og miljøbevisste valg.

Aktiviteter

Rettslige prosesser: Faggruppe finans har vurdert flere rettslige prosesser i 2018. I vårhalvåret ble det konkludert med at vi anket tingrettsdommen i gruppesøksmålet mot DNB, som vi gjennomfører på vegne av 180 000 kunder i DNB Norge-fondene. Formålet med søksmålet er å ivareta disse kundenes interesser og dernest synliggjøre betydningen av kostnader i verdi-papirfond hos forbrukere generelt.

I 2018 ble det vurdert og utredet om Forbrukerrådet skulle ta ut stevning mot eierne i fripoliseselskapet Silver, etter at virksomheten ble satt under administrasjon. Konklusjonen ble at vi ikke forfulgte de rettslige forholdene i denne hendelsen, men publiserte en erfaringsrapport. I tillegg arbeider vi nå med å utvikle et nettverktøy, som skal gjøre det mulig for forbrukere å få tallfestet verdien av garantier i pensjonsprodukter.

Forbrukerrådet har en rolle i nært forestående rettslige prosesser mot useriøse investeringsrådgivere, som har gjenopptatt kundefiendtlige praksiser.

Særskilt redegjøring for arbeid med pensjon og oppnådde resultater: Arbeid med pensjon fremheves særskilt i tildelingsbrevet for 2018. I 2018 har Forbrukerrådet hatt en aktiv rolle i regjeringens utredningsarbeid av *egen pensjonskonto og garanterte pensjonsprodukter*. Det er også, med tildelte midler fra Finansmarkedsfondet, utviklet en fripolisekalkulator som anslår verdien av garantien knyttet til fripoliser med garanti. Verktøyet forventes lansert i 2019, men har hatt sin utviklingsperiode i 2018. Dette verktøyet kan få en sentral rolle i å bringe tilbake virksom konkurranse i fripolisemarkedet.

Mye godt regulatorisk arbeid i kredittmarkedene: 2018 vil bli husket som et år med mange forarbeider for skjerpet regulering av kredittmarkedene for å møte en vekst i forbrukerkreditt som ikke er bærekraftig. Arbeidet med å fremstille ny finansavtalelov, forskrift for salg av forbrukerkreditt, arbeid med gjeldsregis-

ter og nye regler for markedsføring av kreditt har stått sentralt i påvirkningsarbeidet i faggruppe finans. Leasing har blitt en stadig mer vanlig form for privat anskaffelse av bil. Arbeid for å sikre bedre forbrukeropplevelser i leasing-markedet har løpt parallelt med lanseringen av den store leasing-guiden i fjerde kvartal. Gjennom året er det lagt ned et betydelig arbeid knyttet til inkassoloven. Justisdepartementet har nedsett en arbeidsgruppe som vil fornye og forbedre loven, og Forbrukerrådet deltar i denne gruppen.

Grønt forbrukerskifte gjelder også for finansielle tjenester: Skiftet til grønnere forbruk er en global makrotrend. Skiftet gjelder også de finansielle markedene, hvor stadig flere forbrukere er villig til å betale mer for tjenester og produkter, hvis de i tillegg er designet for å bidra positivt til etikk og bærekraft. Vårt viktigste bidrag i den sammenheng, er utviklingen av Etisk bankguide som vi har laget i samarbeid med miljøorganisasjonen Fremtiden i våre hender. I første kvartal 2019 lanseres en gjennomgang av 14 bankers policy for etikk og bærekraft, for tredje gang. Samlet sett scorer norske banker godt sammenliknet med andre lands banker, men det er fortsatt store forskjeller norske banker imellom.

Internasjonalt gjennomslag knyttet til dynamisk valutakonvertering: Faggruppe finans har i 2018, direkte og indirekte via BEUC - den europeiske paraplyorganisasjonen for forbrukerorganisasjoner, og med EU-kommisjonen, bidratt i utforming av bestemmelser for dynamisk valutakonvertering (Dynamic currency conversion (DCC)). Ved blant annet å fremstille relevant beslutningsgrunnlag og påvirke kommisjonen, oppnådde vi et bedre forbrukervern i en lite hensiktsmessig tilleggstjeneste som finner sted når man kjøper varer og tjenester i utlandet med bruk av betalingskort. DCC er en valutafelle som fører til at kortbrukere betaler mer enn nødvendig for akkurat samme tjeneste. Denne brer også om seg i Norge, fra 2021 vil dette være forbrukervennlig regulert.

Handel

Informasjon fremmer forbrukermakt, og gjør det mulig for forbrukerne å ta opplyste valg.

Mål

Forbrukerrådet arbeider for at det blir enklere å ta informerte, trygge og sunne valg i velfungerende mar-

keder, og for at det blir enklere å være en miljøbevisst forbruker.

Aktiviteter

Energidrikk: Forbrukerrådet har i flere år rettet oppmerksomheten mot forbruket av energidrikk hos barn og unge. I 2018 gjennomførte vi en ny undersøkelse som viste at halvparten av barn og unge drikker energidrikk. Dette viser en bekymringsfull utvikling. Energidrikk er blitt en del av kostholdet til enda flere barn og unge.

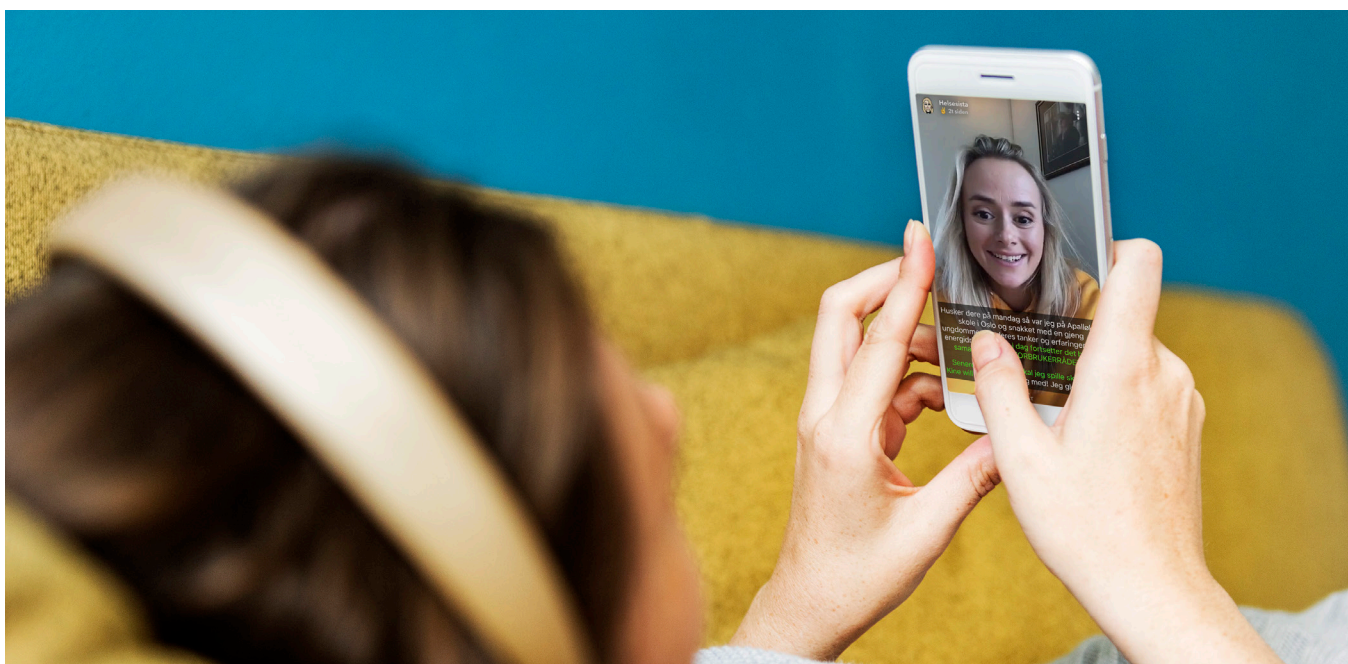
For å nå frem til ungdom ble det også inngått et samarbeid med «Helsesista». Første snap ble sett av 100 000 ungdom, og hun fikk 7000 snapper tilbake fra følgerne med deres egne historier. Hun får unge til å åpne seg og komme med sine tanker og historier om energidrikk. De skriver tilbake til henne om avhengighet, hjertebank og bekymringer for vennene sine.

Undersøkelsen viste også at nær halvparten av disse igjen sier de har opplevd bivirkninger som skjelving, hjertebank, hyperaktivitet, hodepine og brystmerter, som følge av energidrikk. På grunn av bivirkningene som denne typen leskedrikker kan ha hos barn og unge, har Forbrukerrådet i 2018 jobbet for at barn og unge bør beskyttes gjennom et forbud mot salg til mindreårige. Arbeidet har bidratt til at Helse- og omsorgsdepartementet har bedt Mattilsynet om å utrede ulike alternative tiltak for å beskytte barn og unge mot helseskader, som følge av høyt konsum av energidrikk.

Bærekraftig forbruk og sirkulær økonomi: Sirkulær økonomi er blitt et stadig viktigere tema, og Forbrukerrådets tilnærming er at skal vi lykkes med en slik omstilling, må det bli enklere å være en miljøbevisst forbruker. I 2018 ble vi sammen med våre nordiske søsterorganisasjoner bedt om å organisere en rundebordskonferanse for Nordisk Råds utvalg for et bærekraftig Norden. Rundebordskonferansen ble arrangert i Tromsø i juni 2018. Til rundebordskonferansen ble det utarbeidet både bakgrunnsdokument og et felles nordisk posisjonsnotat for de nordiske forbrukerorganisasjonene.

Bakgrunnen for forbrukerorganisasjonenes tilnærming er at vårt forbruk av varer og tjenester er en vesentlig bidragsyter til de miljø- og klimautfordringer verden står overfor. Hvis vi endrer forbruksvanene våre, vil det med andre ord ha en stor og positiv effekt på klima og miljø. For å oppnå det mener de nordiske forbrukerorganisasjonene at det er viktig med reklamasjonsrettigheter som bidrar til holdbare produkter og strengere krav til produkters levetid - det må bli både enklere og billigere å reparere, og god forbrukerinformasjon må sikres som grunnlag for gode miljøvalg. Dette er punkter som også er blitt sendt over til både regjering og storting i forbindelse med at det nå skal utarbeides en nasjonal strategi for sirkulær økonomi.

Mindre bruk av unødvendig plast: For å bidra til smartere og bedre emballasje ble det i 2018 gjennomført en kampanje i samarbeid med Svanemerket. Forbrukerne ble gjennom sosiale medier gitt mulighet



Forbrukerrådet samarbeidet med «Helsesista» for å nå ungdom om energidrikk.



I FBIs direkte sending 24. oktober ble det vist frem eksempler på både god og dårlig emballasje.

til å melde inn sine verste og beste eksempler. Mange engasjerte seg. Kampanjen ga også muligheten til å formidle informasjon om forskjeller mellom god og dårlig emballasje. God emballasje tar vare på produktet som er inni, og fører til mindre svinn, mens dårlig emballasje sløser med ressursene. Kampanjen ble avsluttet på FBIs direkte sending 24. oktober, der det ble vist frem eksempler på både god og dårlig emballasje.

Digital og strøm

Den digitale utviklingen bidrar til økt forbrukervelferd. Samtidig utfordres forbrukervernet i møte med nye teknologier, forretningsmodeller og uklare ansvarsforhold.

Mål:

- Bedre forbrukervern i digitale tjenester
- Valgfrihet og konkurranse i mobilmarkedet
- God tilgang på bredbånd
- Styrket konkurranse i sluttbrukermarkedet og mer rettferdig fordeling av strøm- og nettkostnadene

Aktiviteter

Digilab 2018: TED-talk og avsløring av manipulasjon fra Facebook og Google. Forbrukerrådet har i 2018 gjennom to rapporter «Deceived by design» (juni) og «Every step you take» (november), dokumentert hvordan teknologi-gigantene Google og Facebook manipulerer brukere til å dele svært mye om seg selv, i strid med den nye personvernloven. Vi har dokumentert at selskapene bruker lite personvernvennlige standardinnstillinger, forvirrende design og villedende ordvalg. På bakgrunn av rapporten «Every step you take», ble Googles praksis klaget inn til datatilsyn i åtte land i Europa. Dette var BEUCs første koordinerte samarbeidsaksjon på bakgrunn av ny personopplysningslov. På bakgrunn av rapporten «Deceived by design», ble også brev fra forbrukerorganisasjoner sendt til myndigheter i en rekke land. Publisering av de to rapportene har ført til medieoppslag i over 70 land, samt svært god mediedekning i Norge, kombinert med god spredning i sosiale medier. Prosjektene er en del av digilab-satsingen i Forbrukerrådet og er finansiert av BLD og fra Forskningsrådet gjennom forskningsprosjektet Alert.

Forbrukerutfordringer i bredbåndsmarkedet: Våren 2018 utga Forbrukerrådet rapporten «Forbruker-

utfordringer i markedet for høyhastighetsbredbånd». I rapporten foreslår Forbrukerrådet tiltak som strenge regulering av monopolatferd, og tilgjengeliggjøring av data for bredbåndsmarkedet, slik at forbrukerne kan sammenligne alternative teknologier, hastigheter og priser. Selv om koblingssalg ble forbudt i 2017, dokumenterer rapporten at enkelte selskaper har tilpasset seg forbudet ved å skru opp prisen, dersom forbrukeren kun velger internett og ikke TV-kanaler. I rapporten finner vi også at det er store geografiske forskjeller på dekning av høyhastighetsbredbånd, noe som kan føre til digitale klasseskiller og fraflytting fra distriktene. Derfor foreslår vi i rapporten at høyhastighetsbredbånd bør gjøres til en rettighet. På bakgrunn av rapporten fikk vi mange gode medieoppslag og bidro til en offentlig debatt om koblingssalg mellom TV og bredbånd, samt dekning av høyhastighetsbredbånd.

Dyrt med mobildata i Norge: I mars publiserte Forbrukerrådet en analyse som viste at norske mobilskoper har en betydelig høyere fortjeneste per mobilkunde enn de andre nordiske landene. Vi mener det viser at norske mobilkunder betaler mest for data-

pakker, men får minst tilbake, og at årsaken er dårlig konkurranse. Mobilmarkedet er preget av to dominerende aktører, som til sammen har over 80 prosent markedsandel. Med undersøkelsen igangsatte vi en debatt og fikk mange medieoppslag. I kjølvannet av undersøkelsen har vi sett at flere aktører har gjort forsøk på å senke prisen på datapakker.

Forbrukerutfordringer i strømmarkedet: På bakgrunn av at feltet er i stor endring, har Forbrukerrådet jobbet med en ny, helhetlig strømpolicy. Et ledd i dette, er deltakelse i debatten om endring av nettleien og forslag om innføring av effekttariffer. Forbrukerrådet mener at den foreslåtte løsningen var svært lite forbrukervennlig, komplisert og kom til å ramme de mest sårbare forbrukerne. Forbrukerrådet leverte hørings svar og fikk gjennomslag for ikke å innføre den foreslåtte modellen. I perioden har dessuten Forbrukerrådet jobbet mye med spørsmål tilknyttet installering av AMS-målere.



På bakgrunn av Forbrukerrådets digilab-satsing ble Finn Myrstad invitert til New York for å holde en TED-talk. Opptaket der han oppsummerte de siste års arbeid, fikk over 1,4 millioner visninger.

Offentlige tjenester og helse

En trygg, effektiv og pasientrettet helsesektor.

Mål

Faggruppen skal arbeide for økt forbrukerinnflytelse, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling innen offentlige tjenester og helse.

Aktiviteter

Appetitt på livet – barnehager og SFO: Måltidene i barndommen er viktige for barnas liv, lek og læring, og er med på å skape grunnlag for god helse resten av livet. I samarbeid med Kost- og ernæringsforbundet Delta har Forbrukerrådet jobbet for å få frem viktigheten av hva som serveres i barnehager og på skolefritidsordninger (SFO). Sammen har organisasjonene undersøkt hva foreldre mener om maten som serveres i barnehagen og på SFO, identifisert hva som gjør at noen barnehager og skolefritidsordninger lykkes, og fremsatt krav om hva politikerne bør sørge for. Funnene ble presentert i to rapporter, i henholdsvis august og september.

Byggesaksgebyrer: Forbrukerrådet har i mange år satt spørsmålsteget ved om kommunene tar høyere gebyr enn de har lov til når det skal søkes om å bygge et hus eller en garasje.

Forskjellene er enorme, og de dyreste kommunene tar over 40 000 kroner for å behandle en byggesøknad for et hus på opptil 200 kvm. Det er liten åpenhet om hvordan gebyrene beregnes. Forbrukerrådet har etterlyst en gjennomgang av ordningen og praksisen med byggesaksgebyr, og vil fortsette å jobbe for at flere kommuner gjennomgår beregningen av gebyret. Forbrukerrådet har i løpet av 2018 blant annet jobbet for at kommunene fortsatt skal rapportere byggesaksgebyr til Statistisk sentralbyrå, noe som ivaretar muligheten for å sammenligne kommunene. I juni kom forslag til ny kommunelov, hvor flere av Forbrukerrådets tidligere innspill om selvkost er tatt inn. Vi har videre avdekket at den digitale løsningen for å levere byggesøknader på nett nærmest er umulig å fylle ut for en forbruker, og har hentet inn profesjonelle råd om forbedringer.

E-helse: Helse- og omsorgssektoren er i endring, og vi ser konturene av et mer forbrukerstyrt helsevesen. Forbrukerrådet lanserte i april en rapport som så på hvilke trender og utfordringer som er dominerende innen e-helse. Mer helseinformasjon er tilgjengelig, og gjør at forbrukerne får en styrket posisjon i møtet med helsevesenet. Denne utviklingen går hånd i hånd med økt innsats på forebygging fremfor behandling, en dreining mot en mer målrettet og individtilpasset behandling, og at pasienten i økende grad tas med på råd og får en sterkere medbestemmelsesrett i behandlingen. Rapporten viste at et stort flertall av Norges



Appetitt på livet: Måltidene i barndommen er viktige for barnas liv, lek og læring, og er med på å skape grunnlag for god helse resten av livet.

befolkning (84 prosent) er generelt positive til bruk av ny teknologi innen helse og omsorg, men at det norske helsevesen på enkelte områder ikke henger med på den digitale utviklingen. Rapporten pekte også på at det er utfordringer knyttet til personvern og kvalitetskontroll av digitale helseverktøy. Forbrukerrådet har i året som har gått, jobbet for et system for kvalitetssikring av digitale helseverktøy både i Norge og på europeisk nivå.

I november lanserte Forbrukerrådet en rapport om digital modenhet ved norske fastlegekontor. Rapporten inneholdt blant annet en undersøkelse av fastlegekontorene, og en befolkningsundersøkelse. Rapporten viste at norske fastleger er for trege til å ta i bruk moderne kommunikasjonsmidler. Én av årsakene er at de ikke tror pasientene er kompetente nok. Undersøkelsen av innbyggernes holdninger viser helt tydelig at digitalisering ved norske fastlegekontor er en fordel, og at det er potensial for flere digitale tjenester. 75 prosent av befolkningen er helt eller delvis enig i at det er en forbedring at fastlegekontoret deres stadig tilbyr flere digitale tjenester. Vi ser derfor at legene undervurderer pasientene, og jobber for at bildet skal rettes opp.

Juridisk enhet

Vi fremmer forbrukernes interesser gjennom deltakelse i klagenemnder og saker for domstolene.

Mål

- Sikre et godt nemndstilbud for forbrukere
- Gi advokatbistand til forbrukere i prinsipielle forbrukersaker
- Sikre juridisk kvalitet i Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid

Aktiviteter

Utenrettslige klagenemnder: Gjennom vår deltakelse i klagenemndene bidrar vi til at forbrukere får et raskt, billig og godt utenrettslig klagetilbud. Vi har nemndsrepresentanter i 17 ulike klagenemnder. Vi bidrar gjennom dette til at forbrukere får vurdert sin sak, og at forbrukerperspektivet blir løftet frem i behandlingen av sakene. Forbrukerrådet er også involvert i klagenemndene som avtalepart og gjennom arbeid i styrene.

Finansklagenemnda har fem underavdelinger; Bank, Skade, Person, Eierskifte og Inkasso. I tillegg behandler Finansklagenemnda fra 2018 klager på



Foto: Colourbox

trafikkforsikringsgebyr. Transportklagenemnda består av underavdelingene Fly, Kollektiv og Sjø. Pakkereisenemnda er også samlokalisert med Transportklagenemnda. De øvrige nemndene, (Elklagenemnda, Parkeringsklagenemnda, Boligtvistnemnda, Brukerklagenemnda, Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester, Reklamasjonsnemnda for takstmenn) er ikke samlokalisert.

Forbrukerrådet har lenge arbeidet for en samlokalisering av de bransjefinansierte klagenemndene for å sikre uavhengighet og økt profesjonalisering og legitimitet. Regjeringen har i Jeløya-plattformen uttalt at de vil arbeide for å opprette et bransjestyrt og digitalt «Nemndenes hus». Forbrukerrådet vil arbeide videre med dette målet i 2019.

Saksinngangen til klagenemndene har vært økende i 2018, særlig for Transportklagenemnda avd. Fly, Finansklagenemnda avd. Skade og Elklagenemnda.

Advokatbistandsordningen: Forbrukerrådets advokatbistandsordning bistår forbrukere i saker for domstolene. I tillegg til gruppesøksmålet mot DNB, har advokatbistandsordningen opptrådt som partshjelp i en sak som gjaldt kjøp av billetter til rockefestivalen «Tons of Rock». Saken reiste spørsmål om forbrukerens rettigheter når arrangøren foretok endringer i programmet.

I dom av 7. november 2018 ga Oslo tingrett forbrukeren medhold i krav om heving av kjøp av billetter. Tingretten la til grunn at endringen representerte en kjøpsrettslig mangel, og at mangelen var vesentlig. Ved vurderingen la tingretten særlig vekt på at arrangøren gjennom sin markedsføring, hadde gitt kjøper en klar forventning til festivalens innhold, uten å ta noe forbehold om endringer. Tingretten fant ikke grunnlag for å fravike de generelle kjøpsrettslige prinsippene om at en mangel som ikke er uvesentlig, skal gi kjøper rett til heving.

Juridisk kvalitetssikring: Juridisk enhet er etter omorganiseringen i 2017, organisert som en del av forbrukerpolitisk avdeling. Gjennom juridisk kvalitetssikring sørger vi for at interessepolitikken drives innenfor riktige juridiske rammer, og at forbrukernes problemer innenfor nemndsområdene løftes til et politisk nivå.

«En virkelighet i endring» Forbrukerrådets internasjonale engasjement

Internasjonalt arbeid står i dag i økende grad sentralt i det politiske påvirkningsarbeidet som utøves i Forbrukerrådet. Nesten alle enheter innen interessepolitikken har internasjonale kontakter og relasjoner. Norske forbrukeres fremtidige velferd blir stadig mer avhengig av at Forbrukerrådet er til stede internasjonalt. Markedene, virksomhetene, varene og tjenester utvikles og distribueres globalt. Det samme gjelder reguleringen, rettighetsutvikling og tilsyn.

Dette gjelder spesielt på områder hvor norsk regelverksutforming ikke er tilstrekkelig, og hvor det finnes arenaer internasjonalt som har mulighet til å påvirke norske forbrukeres hverdag. Forbrukerrådet ønsker målrettet å søke kunnskap og erfaringer fra forbrukerområdet i andre land og institusjoner som er relevante for norske forbrukere.

Forbrukerrådet har historisk manglet en omforent strategisk forankret tilnærming til vårt internasjonale engasjement. I 2017 og 2018 ble det utarbeidet et vedlegg til 2015–2020-strategien med konkrete anbefalinger for Forbrukerrådets arbeid internasjonalt. Dokumentet beskriver våre føringer og skaper tydelighet, transparens og prioriteringer for Forbrukerrådets arbeid.

Målet har vært å bidra til økt oppmerksomhet og effekt av vårt internasjonale engasjement, og at Forbrukerrådets ansatte opererer med et felles ståsted.

«Mine Idéer»

Forbrukerrådet vedtok i 2015 å etablere og drifte «et forbrukerparlament i Norge» som en del av det første hovedmålet i «Smart forbrukermakt»-strategien 2015–2020. Målet er å øke samspill og interaksjon med forbrukerne.

På bakgrunn av omfattende analyser og tester ble det klart at det forelå et godt grunnlag for å utvikle en online-avstemningsfunksjon og andre dialogformer med rådgivning- og beslutningskonsekvens for Forbrukerrådets interessepolitikk.

Det ble igangsatt en pilot der dialogform ble testet i sammenheng med ulike temaer. Løsningen

«Your Priorities», utviklet av det islandske Citizens Foundation, ble ansett som den mest lovende onlineløsning og ble valgt for test i den første piloten. I løpet av perioden 2017/2018 ble flere separate pilotkjøringer gjennomført for å teste ulike bruksscenarier.

Etter overgangen fra prosjekt til drift er det gjennomført flere «spøringer» – deriblant knyttet til temaer som «Fastleger» og «Bil-leasing». Nye «spøringer» står for tur.

Dialogverktøyet har vært i ordinær drift siden oktober 2018.

350-kronersgrensen

Forbrukerrådet har i 2018 arbeidet for å sikre forbrukernes interesser knyttet til grensen for tollfri egenimport på småhandel under 350 kroner. Ved budsjettforliket høsten 2018 ble det avklart at 350-kronersgrensen skal fjernes etter 2020, og at det skal innbetales mva. for ethvert kjøp fra utenlandske nettbutikker.

Forbrukerrådets primære anliggende i saken er fortollingsgebyret på minimum 158 kroner. Oslo Economics anslår at forbrukere samlet vil betale ca. 500 millioner kroner i fortollingsgebyr – bare det første året etter at tollfrigrensen er avviklet. Det overskrider forventet samfunnsnytte ved å avvikle tollfrigrensen.

Vår anbefaling til beslutningstakerne var å akseptere eksisterende tollfrigrense inntil EU har etablert det felleseuropeiske fortollingssystemet. Det felleseuropeiske fortollingssystemet forventes å være langt billigere i bruk for forbrukerne og er planlagt implementert i 2020.

Vårt arbeid har ikke ført frem i første omgang.

Mål, resultater og vurdering av Forbrukerrådets politiske arbeid

Målene med Forbrukerrådets politiske arbeid handler ofte om å sikre, styrke eller etablere et godt forbrukervern. Gjennom å bidra med synlighet, posisjoner, policy, fakta, analyser og løsningsforslag – samt ressurser som støtter opp under arbeid og prioriteringer – blir ofte planlagte mål nådd.

Resultatene er derimot ofte vanskelige å kvantifisere – samt tilbakeføre til vår innsats (utover brukereffektivitet). I hvilken grad kan Forbrukerrådets arbeid direkte tilbakeføres til en styrket forbrukerbeskyttende lovgivning? Og i hvilken grad denne styrkingen har noen direkte samfunns effekt for eksempel lavere velferdstap for grupper av forbrukere?

De senere år har det i økende grad internasjonalt blitt gjort ulike analyser av velferdstapet forbrukerne ligger ved manglende forbrukerbeskyttelse, lite effektive markeder eller sviktende markedsmekanismer. Høsten 2017 estimerte Forbrukerrådet den negative monetære effekten av en svekket forbrukerbeskyttelse i relasjon til EU-kommisjonens forslag om å redusere reklamasjonstiden for kapitalvarer fra fem til to år, til nesten én milliard kroner årlig for forbrukerne.

Slike regneøvelser er ofte forbundet med stor usikkerhet.

Den emosjonelle nytteeffekten av god forbrukerbeskyttelse og fungerende markeder kjenner vi derimot godt: tillitsfulle, bevisste og tilfredse forbrukere.

Tvisteløsning

Å hjelpe parter i konkrete konflikter er kjernevirksomhet for Forbrukerrådet.

Forbrukerrådets behandling av tvister har endret karakter etter den nye klageorganloven. Tvisteløsning har nå som formål å mekle i tvister, fremforhandle minnelige ordninger og avklare rettslige og faktiske problemstillinger.

Målet er at sakene kan få en endelig rettslig avklaring, eller på annen måte finne sin avslutning på et lavest mulig nivå. Tjenesten fra Forbrukerrådet er gratis. Forbrukerrådets tvisteløsning er primært et tilbud for mekling i tvister mellom privatpersoner og næringsdrivende.

Klageorganloven åpner for at også næringsdrivende kan melde inn tvister med forbrukere. I 2018 har tvisteløsning videreutviklet de tre enhetene i henholdsvis Skien, Stavanger og Tromsø, samt hospiteringsordningen i Longyearbyen på Svalbard.

Kontorene er bemannet med mellom 15 og 20 ansatte; for en stor del nytilsatte jurister. På Svalbard er det fire ansatte. Det er satset særlig på å etablere enhetlige fag-

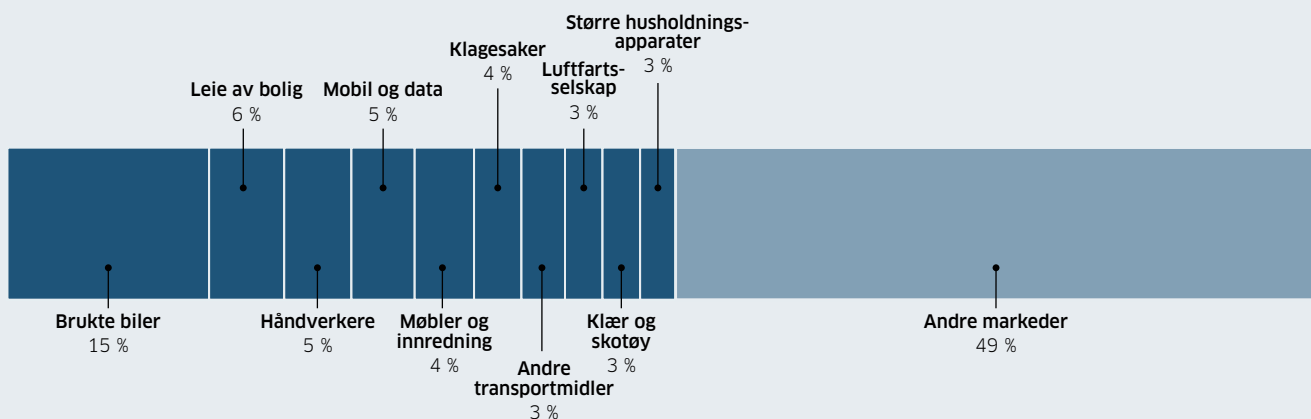
miljøer gjennom utvikling av felles arbeidsprosesser og faglige rutiner for effektivisering og kvalitetsutvikling.

I 2018 dreide tvistene seg om mange forskjellige bransjer. Salg av bruktbil er fortsatt det området det er mest tvister på, men også innen IKT og bolig er det flere som trenger støtte for å løse konfliktene.

Tvisteløsning er den største avdelingen i Forbrukerrådet, med 51 ansatte. Avdelingen hjelper enkelt-parter som har kommet i en tvist de selv ikke klarer å løse. Tre av fire saker får sin avslutning via mekling og rådgivning hos tvisteløsning. De resterende sakene kan gå videre til Forbrukerklagenemnda for en avgjørelse med rettskraft. Gjennom dette avlastes rettsapparatet vesentlig, og samfunnet sparer mye penger. Dette skaper også mer tilfredshet hos både forbruker og næringsdrivende, da løsningen kommer raskere, og uten kostnad for partene.

[Se side 36](#) rapportering i henhold til forskrift om klageorganer for forbrukersaker §3.

Henvendelser basert på marked



Forbruker Europa

Forbruker Europa er Forbrukerrådets kontor for konfliktløsning ved handel på tvers av landegrensene i EU/EØS.

Finansieringen av det norske kontoret i det europeiske nettverket av forbrukerkontorer (The European Consumer Centres Network) er delt mellom Europakommisjonen og Forbrukerrådet.

Forbruker Europa veileder forbrukere som har problemer med en grensekryssende handel eller tjeneste. Kontoret mekler mellom norske forbrukere og europeiske næringsdrivende, og europeiske forbrukere og norske næringsdrivende. I tillegg jobber vi med prosjekter, kommunikasjon og påvirkningsarbeid, både nasjonalt og opp mot EU. Vi er kontaktpunkt for klageportalen, og informasjonspunkt for tjenstedirektivet.

Mål

Hovedmål for 2018:

- Opprettholde og videreutvikle en profesjonell grensekryssende meklingstjeneste.
- Innføring av nytt saksbehandlingssystem.
- Videreutvikle og forbedre forbrukereuropa.no.
- Kartlegging av forsikringspraksisene til leiebilbransjen.
- Promotering av flyrettigheter.
- Prosjekt på kortreklamasjon.
- Utvikling av påvirkningsstrategier (nettverksnivå).

Aktiviteter

Mekling: Vi har arrangert og deltatt i møter og samlinger med aktuelle næringsdrivende for å utveksle forståelser og erfaringer. Våre saksbehandlere har deltatt på både nasjonale og internasjonale kurs og treninger.

Saksbehandlingssystem: Forbruker Europa jobber i Europakommisjonens saksbehandlingssystem. I april i år introduserte de en ny versjon, IT tool 2. Vi har bidratt til innføring, videreutvikling og kvalitetssikring av systemet.

Forbrukereuropa.no: Nettstedet forbrukereuropa.no har blitt ytterligere optimalisert, og mer rettighetsstoff har blitt publisert. I tillegg har vi i løpet av året oversatt alle rettighetsssidene til engelsk.

Leiebil: Vi opplever at mange skriver under på kontrakter de ikke forstår og kjøper dyre forsikringer uten å være klar over det. Når de har skrevet under, kan vi imidlertid ikke hjelpe dem, så vi startet et større leiebilprosjekt der vi undersøkte alle de ulike leiebilforsikringene som tilbys, og leiebilselskapenes praksiser. Resultatet ble en guide til leiebilforsikringer, og krav til bransjen. Saken fikk stor oppmerksomhet i media og havnet blant annet på NRK Dagsrevyen. Leiebilselskapet Sixt forandret sine praksiser i kjølvannet av publiseringen.

Flyrettigheter: Vi opplever både at folk ikke kjenner til sine flyrettigheter, og at folk i økende grad benytter seg av klageselskaper istedenfor å sende krav selv gratis. Vi har derfor gjort flere framstøt for å promotere tjenesten «Sjekk dine flyrettigheter» (både nasjonalt og i EU), og for å informere om hvor enkelt det er å søke om kompensasjon selv. 6. juli hadde vi stand på Gardermoen der vi informerte folk om deres rettigheter.

Kortreklamasjon: Kortreklamasjon er en god og enkel rettighet som for få kjenner til. Vi har et pågående prosjekt der vi undersøker bankenes løsninger og be-



Fredag 6. juli var vi på plass på Gardermoen for å informere de reisende om deres flyrettigheter.

folkningens kjennskap til rettigheten. En større kampanje planlegges til neste år.

Påvirkningsarbeid: Vi deltar aktivt i nettverkets påvirknings- og strategiarbeid, og har ansvar for planlegging og gjennomføring av ECC-Nets politiske forbrukerdebatt i Norges Hus i Brussel til neste år.

Rapportering i henhold til forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3

Forbrukerrådet har bygget opp sin årsrapport i samsvar med forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3 som regulerer rapporteringsplikt for Forbrukerrådet som klageorgan.

§ 3 a)

Antall mottatte klager og hva klagene gjelder

I 2018 har Forbrukerrådet mottatt 9031 saker. Forbrukerrådet deler sakene inn i tre ulike kategorier; FU, UFU og IFR.

FU-saker

6407 av de mottatte sakene gjaldt FU-saker. Dette er saker om forbrukerkjøp av ting mellom private og næringsdrivende eller to private parter, håndverkertjenester eller tvister om angrerett. Disse sakene er underlagt Forbrukerklageutvalgets myndighetsområde.

Av FU-sakene ble det mottatt flest saker om følgende kjøpsavtaler:

- Brukte biler
- IKT-produkter (mobiltelefoner mv.)
- Innredning (møbler og innredningsartikler for innendørs og utendørs bruk)
- Tjenester knyttet til vedlikehold og forbedring av bolig
- Andre transportmidler
- Elektroniske artikler (ikke IKT-artikler)
- Klær og skotøy

- Fritidsartikler (sportsutstyr, musikk-instrumenter osv.)
- Varer for vedlikehold og forbedring av bolig
- Vedlikehold og reparasjon av kjøretøy og andre transportmidler

UFU-saker

530 av de mottatte sakene gjaldt UFU-saker. Dette er saker som ikke kan behandles av et annet godkjent klageorgan for forbrukersaker.

Av UFU-sakene ble det mottatt flest saker om følgende kjøpsavtaler:

- Tjenester i forbindelse med personlig pleie
- Kultur- og underholdningstjenester
- Utleietjenester
- Tjenester knyttet til sport, hobby
- Post- og budtjenester
- Hoteller og annen ferieinnkvartering
- Flytte- og lagringstjenester
- Språkkurs, kjøreundervisning og andre private kurs
- Drosje

IFR-saker

De resterende 919 sakene var saker som falt utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde.

Dersom en sak faller utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde, så kan det skyldes at den er direkte unnatt i klageorganlovens § 1 (3) a-d, eller at den kan behandles av et annet godkjent klageorgan. Saker kan også falle utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde dersom øvrige prosessforutsetninger ikke er oppfylt, jf. klo. §§ 6, 14 eller 23. Disse sakene blir avvist eller henvist videre til riktig instans.

Av IFR-sakene ble det mottatt flest saker om følgende:

- IKT-produkter (mobiltelefoner mv.)
- Brukte biler
- Tjenester knyttet til vedlikehold og forbedring av bolig
- Transportinfrastruktur tjenester (bl.a. parkering og bompenger)
- Internettjenester
- Luftfartsselskap
- Elektrisitet
- Mobiltelefon tjenester
- Annet

Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet (RK2)

Forbrukerrådet behandlet totalt 7714 saker i 2018. Av de behandlende sakene var 7157 FU-saker og 557 UFU-saker. IFR-sakene er ikke inkludert.

§ 3 b)

Systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende, og anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden

Forbrukerrådet har ikke gjennom sin meklingsvirksomhet fanget opp mange særlig systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende.

Ettersom den klart største delen av meklingsvirksomheten er tilknyttet områder hvor det foreligger forbrukerlovgeving (forbrukerkjøpsloven, håndverker-tjenesteloven osv.) er løsningen på sakene som regel allerede i det eksisterende lovverket.

Når det gjelder meklingsvirksomhet på områder hvor det ikke foreligger forbrukerlovgeving, kan man begynne å se konturene av enkelte problemstillinger som kan være systematiske og/eller vesentlige, men vi opplever å ha et for lavt antall saker og erfaring med dette til å kunne rapportere på det for 2018.

Ett av forholdene vi har begynt å se konturene av, er problemer som oppstår på grunn av manglende lovregulering for privatleasing av bil. Dette er forhold som Forbrukertilsynet tidligere har uttalt seg om¹.

§ 3 c)

Antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvissningsgrunnene

Forbrukerrådet kan avvise saker med hjemmel i klo. § 14 (1) a-c og f.

I 2018 ble totalt 50 saker avvist fra behandling. Disse fordeler seg på følgende måter:

- 16 % av de avviste sakene ble avvist med hjemmel i klo. § 14 a) fordi klageren ikke hadde forsøkt å løse saken direkte med motparten.
- 42 % av de avviste sakene ble avvist med hjemmel i § 14 b) fordi klagen ble ansett for å være useriøs eller grunnløs.
- 42 % av de avviste sakene ble avvist med hjemmel i § 14 c) fordi saken var under behandling eller hadde blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol.
- 0 saker ble avvist med hjemmel i § 14 f) fordi saken ikke lot seg behandle uten at dette i særlig grad gikk utover Forbrukerrådets effektivitet.

¹ Brev fra Forbrukertilsynet til Justis- og beredskapsdepartementet datert 14.03.16:

<https://www.forbrukertilsynet.no/content/2016/04/Behov-for-nytt-regelverk-for-privatleasing-forskrift-om-kredittavtaler....pdf>

§ 3 d)

Prosentandel av klagebehandlingene som er foreslått eller pålagt til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, og prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning

Forbrukerrådet pålegger ikke partene løsninger, og kan følgelig ikke rapportere på første punkt.

30 % av totalt antall behandlede saker i 2018 endte med minnelig løsning. Saker som er klagd inn, men som faller utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde, er ikke tatt med i utregningen.

FU/UFU

30 % av de behandlede FU-sakene ble løst i minnelighet. Av UFU-sakene var det 32 % som ble løst på samme måte.

Saker som løses/stanses på andre måter

- 17 % av de behandlede sakene er stanset ved veiledning.
- 11 % av de behandlede sakene er stanset ved at partene har valgt ikke å benytte seg av videre behandling i Forbrukerklageutvalget.
- 10 % av de behandlede sakene ble løst mellom partene før meklingen ble igangsatt.

Dette er saker som ikke belaster rettssystemet og hvor partene blir ferdig med konflikten etter råd og veiledning fra Forbrukerrådet.

Prosentandel saker som er løst eller stanset i Forbrukerrådet er 68 %.

§ 3 e)

Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette

9,55 % av sakene som ble tatt til behandling i 2018 ble avbrutt. Saker som er klagd inn, men som faller utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde er ikke tatt med i utregningen.

Årsakene til at klagebehandlingen ble avbrutt var enten fordi selger var gått konkurs, eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling (1,41 %), fordi innklagede er

ukjent eller har ukjent adresse (0,79 %), eller fordi klager sluttet å svare på Forbrukerrådets henvendelser (8,35 %).

§ 3 f)

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker avsluttet i 2018, var 112 dager. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid regnes fra saken er mottatt i postmottak til den avsluttes av saksbehandler. Både ventetid, tid for innhenting av dokumentasjon og reell meklingstid er omfattet av gjennomsnittet.

Gjennomsnittlig reell meklingstid for saker avsluttet i 2018 var 28 dager. Reell meklingstid måles fra det tidspunkt innklagede fikk anledning til å uttale seg i saken til den avsluttes av saksbehandler. Forbrukerrådet anser dette for å være tidspunktet hvor vi har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter og meklingen kan begynne. jf. klo. § 16.

§ 3 g)

Antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16

I 2018 ble 1713 saker behandlet innen 90 dager etter mottak. Det ble gitt forlenget saksbehandlingsfrist i 4 saker.

§ 3 h)

I hvilket omfang resultatene av klagebehandling er blitt etterlevd

Sakene hos Forbrukerrådet som løses i minnelighet, avsluttes med en skriftlig avtale hvor en eller begge parter har et økonomisk krav mot hverandre. Dersom en av partene ikke etterlever avtalen, vil den andre parten i de fleste tilfeller kunne gå til tvangsinndrivelse hos namsmannen.

Forbrukerrådet fatter ikke vedtak i sakene, og kan ikke avslutte sakene med en anbefaling om hvordan saken skal løses. Partene rapporterer heller ikke til-

bake til Forbrukerrådet etter at saken er avsluttet hos oss.

Det er følgelig ikke mulig å måle reell etterlevelse av resultatene for klagebehandlingen.

§ 3 i)

Klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister

Nordisk nettverk

Nordisk nettverk består av deltakere fra Forbrukerrådet, ved avdeling tvisteløsning, og Forbrukerklageutvalget i Norge, Allmänna reklamationsnämnden i Sverige, Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet i Danmark og Konsumenttvistenämnden i Finland. Deltakerne møtes en gang i året, og landene veksler på å arrangere møtet.

I 2018 ble møtet arrangert i Stavanger. Tema for møtet var mandat og organisering av forbrukerarbeidet i de ulike landene, nemndsarbeid, en presentasjon av forbrukermeklingen i Norge og en kort status knyttet til GDPR-arbeidet blant de ulike deltakerne.

ADR Assembly i Brussel

Forbrukerrådet, ved avdeling tvisteløsning deltok, på ADR Assembly i Brussel i juni 2018. Dette er en konferanse med ADR-enhetene i Europa, som arrangeres av EU-kommisjonen. Formålet med konferansen er å utveksle erfaringer, sikre effektivitet og kvalitet og dele utfordringer. Konferansen gir muligheter for samarbeid på tvers av landegrenser. Konferansen ble arrangert første gang i 2018.

§ 3 j)

Klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak

Tvisteløsningskonferanse

Forbrukerrådet arrangerer en årlig tvisteløsningskonferanse hvor alle ansatte på avdeling tvisteløsning deltar, samt inviterte interne og eksterne gjester. Konferansen består normalt av en kombinasjon av foredrag og gruppearbeid hvor målet er fordypning i et utvalgt tema.

Tema for 2018 var profesjonell tvistemekling. Følgende foredrag ble holdt:

- Hvor hører Forbrukerrådets mekling hjemme?
- Forhandlinger/mekling fra advokatens ståsted
- Rettsmekling – forberedelser og teknikk
- Mekling i Danmark – Center for Klageløsning
- Forbrukerrådet sett fra utsiden
– Harald A. Møller AS

Tema for gruppeoppgavene var:

- Etikk i mekling og meklingsteknikk

Fagutvalg

Ved avdeling tvisteløsning i Forbrukerrådet er det etablert et fagutvalg med deltakere fra alle kontor, hovedsakelig bestående av seniorrådgivere eller rådgivere med lengre erfaring fra saksbehandling og mekling.

Utvalget har månedlige møter, hvor man diskuterer juss og meklingsmetode om aktuelle tema. Utvalget deltar aktivt i utarbeidelse av nye rutiner og retningslinjer – samt bidrar til oppbygging av erfaringsarkiv. Utvalget deltar også i opplæring og videreformidling av valgt praksis ut i organisasjonen (se fagavklaringsgrupper under).

Fagutvalget bidrar til en likere praksis på tvers av kontorene.

Fagavklaringsgrupper

Alle saksbehandlere på avdeling tvisteløsning i Forbrukerrådet, deltar i fagavklaringsgrupper. Hver gruppe består av mellom fire og seks deltakere, hvor minst én av deltakerne er koordinator for gruppen og medlem av fagutvalget.

Gruppene gjennomfører møter ca. én gang per uke. Intensjonen med gruppene er at saksbehandlerne skal ha et fast forum for å drøfte aktuelle problemstillinger, metode og taktikk i pågående saker. Gruppene brukes også til gjennomgang av nye retningslinjer og rutiner, og for gjennomgang av ny rettspraksis.

Opplæringsplan for nytilsatte

I 2017 ble det etablert en fast opplæringsplan for alle nytilsatte saksbehandlere i avdeling tvisteløsning i Forbrukerrådet. Planen gjelder for de første seks månedene etter ansettelse. Den nyansatte skal

gjennom planen få opplæring i rutiner for saksbehandling og mekling, innføring i rettsområdene som Forbrukerrådet mekler på, og kjennskap til viktig rettspraksis samt øvrige ADR-enheter.

I 2018 er planen utvidet til også å skulle gi en innføring i GDPR og håndtering av personopplysninger, samt nye rutiner for mekling.

Hospitering

Avdeling tvisteløsning i Forbrukerrådet har utarbeidet en hospiteringsplan som går over flere år. Ansatte får mulighet til å hospitere på andre kontor innad i Forbrukerrådet, samt hos Forbrukerklageutvalget.

I 2018 var én saksbehandler på hospitering hos andre kontor, og to på hospitering hos Forbrukerklageutvalget.

Erfaringsarkiv (verktøykassen)

Det er etablert et erfaringsarkiv for avdeling tvisteløsning i Forbrukerrådet. Erfaringsarkivet inneholder rutiner, retningslinjer, eksempel på beste praksis, gjennomgang av rettspraksis og andre tips og triks for mekling og saksbehandling.

Kvalitet- og utviklingsamling

I 2018 ble det gjennomført to kvalitet- og utviklings-samlinger, med det formål å videreutvikle felles rutiner, hovedprinsipper og praksis for mekling, samt arbeid med handlingsplanen. Deltakerne på disse var koordinatorene på faggruppene, representant for saksmottak, verneombudene på enhetene samt ledelsen på tvisteløsning.

Kurs

I 2018 var sju saksbehandlere deltakere på ekstern kursing i følgende tema:

- forhandlingsteknikk (Juristkongressen 2018)

I 2018 ble det arrangert dagskurs i samtaleteknikk/kommunikasjon ved alle de tre tvisteløsningskontorene.

§ 3 k)

En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak

I 2018 hadde vi i gjennomsnitt 28 dager reell meklingstid regnet fra saken var tilstrekkelig opplyst til den ble avsluttet. Dette viser at vi arbeider effektivt med sakene så lenge de er hos saksbehandler. Problemet ligger i at det er opparbeidet en stor restanse som medfører at sakene blir liggende altfor lenge før de blir fordelt til en saksbehandler.

I 2018 ble det opprettet et saksmottak med fokus på at parter skal bli kontaktet mens saken ligger på vent i fordelingskø. Ventetiden blir nå delvis brukt til å be parter om å innhente dokumentasjon. Saksmottak arbeider også med å avvise og henvise saker som ikke skal behandles hos oss, slik at disse sakene raskt og effektivt avsluttes og ikke blir liggende på vent sammen med de resterende sakene.

524 av 975 saker som faller utenfor vårt saksområde, ble henvist videre innen 3 uker etter at saken ble mottatt hos oss. De resterende 451 sakene hadde en gjennomsnittlig ventetid på 42 dager før henvisning. Det siste halve året i 2018 hadde vi en gjennomsnittlig henvisningstid på 11 dager.

Antall avviste saker i 2018 var 50. Av disse ble 9 saker avvist innen tre uker etter mottak.

I desember 2018 ble det etablert et prosjekt kalt «Køfri 2020» med formål om å bygge ned restansene, slik at saksbehandlingstiden raskest mulig og senest innen utgangen av 2020, er i varig overensstemmelse med kravene i klageorganloven. Tiltakene i prosjektet vil være tredelt; rekruttering av nye meklere i prosjektperioden, forenkling av/effektivisering av saksbehandlingsrutiner, samt forbedring av metodikk i meklingen/endrede arbeidsmetoder.

Årsrapport til BLD – Rapportering i henhold til forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3 og tildelingsbrevet

2018

§ 3 a) Antall mottatte klager

Totalt antall mottatte klager	9 031
Antall mottatte FU-saker jf. klo. § 23 a	6 407
Antall mottatte UFU-saker jf. klo. § 23 b og c	530
Antall mottatte IFR-saker ¹	919
Antall saker som ikke er kategorisert	1 175

§ 3 a) Sakene gjelder

Brukte biler	24 %
Andre kjøretøy og deler til kjøretøy	9 %
Elektroniske produkter (inkludert IKT-produkter)	14 %
Varer til bolig	14 %
Håndverkertjenester	11 %
Varer til kroppen (klær, smykker, medisiner o.l.)	7 %
Varer til rekreasjon, fritid, hobby og kjæledyr	5 %
Tjenester knyttet til fritid/ferie, sport/hobby, kjæledyr	3 %
Annet	13 %

RK 2 Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet²

Totalt antall behandlede saker ³	7 714
Antall behandlede FU-saker	7 157
Antall behandlede UFU-saker	557

§ 3 c) Antall avviste klager og prosentvis fordeling på avvissningsgrunn

Totalt antall avviste klager	50 saker
§ 14 a – Klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten	16 %
§ 14 b – Klagen er useriøs eller grunnløs	42 %
§ 14 c – Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol	42 %
§ 14 f – Saken lar seg ikke behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet	0 %

1 Saker som faller utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde

2 Antall behandlede saker skiller seg antall mottatte saker pga. restanse fra fjoråret. Saker som ble mottatt mot slutten av året blir ikke avsluttet før året etter.

3 Tallene inkluderer saker som er avvist jf. klo. § 14 – se § 3 c, men ikke IFR-saker

Årsrapport til BLD – Rapportering i henhold til forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3 og tildelingsbrevet

2018

§ 3 d) Prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning

Prosentandel saker som er løst eller stanset i Forbrukerrådet	68 %
Prosentandel saker som har endt med minnelig løsning	30 %
Prosentandel FU-saker som har endt med minnelig løsning	30 %
Prosentandel UFU-saker som har endt med minnelig løsning	32 %
Prosentandel som er stanset etter veiledning i Forbrukerrådet	17 %
Prosentandel som er stanset i Forbrukerrådet ved at tilbud om FU-behandling ikke er benyttet	11 %
Prosentandel som er løst mellom partene etter at saken er meldt inn til Forbrukerrådet, men før mekling er påbegynt	10 %

§ 3 e) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt

Prosentandel av saker som ble tatt til behandling hvor klagebehandling ble avbrutt	9,55 %
Saker som ble avbrutt fordi klager sluttet å svare på Forbrukerrådets henvendelser	8,35 %
Saker som ble avbrutt fordi innklagede er ukjent eller har ukjent adresse	0,79 %
Saker som ble avbrutt fordi selger var gått konkurs, eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling	1,41 %

§ 3 f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker tatt til behandling

Total gjennomsnittlig saksbehandlingstid – beregnet fra mottak av saken til den avsluttes av saksbehandler	112 dager
Gjennomsnittlig reell meklingstid – beregnet fra det tidspunkt innklagede fikk anledning til å uttale seg i saken (se klo. § 16) til saken avsluttes av saksbehandler	28 dager

§ 3 g) Antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager
Antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16

Antall saker behandlet innen lovens frist på 90 dager	1 713
Antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. klo. § 16	4

S4 Kvalitet på saksbehandlingen

På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget misfornøyd og 5 er meget fornøyd – hvor fornøyd eller misfornøyd er partene alt i alt med saksbehandlingen i sin sak?	3,47
--	------

Rapportering etter avtale med BLD

S4. Kvalitet i saksbehandlingen

Forbrukerrådet måler hvor fornøyd eller misfornøyd forbrukere og næringsdrivende er alt i alt med saksbehandlingen i sin sak på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget misfornøyd og 5 er meget fornøyd.

Resultatet fra 2018 er: 3,47.

Styringsparametere og resultatkrav

Forbrukerrådet har revidert gjeldende styringsparametere og resultatkrav, med sikte på at disse bedre skal reflektere mål og krav for virksomheten.

Vi foreslår følgende resultatkrav:

30 % av de behandlede sakene løses i minnelighet

60 % av de behandlede sakene løses eller stanses i Forbrukerrådet.

Total tilfredshet med vårt tvisteløsningstilbud: 3,5

Kommunikasjon og digitale tjenester

Målet er å skape gode brukeropplevelser for forbrukerne slik at de kan ta gode, informerte valg i hverdagen, samt yte god hjelp og rådgivning der forbrukerne er, når de trenger det. I tillegg skal vi dyktiggjøre forbrukeren gjennom å tilrettelegge for en effektiv og engasjerende kommunikasjon.

Mål

- Vi gir brukerne en god og helhetlig brukeropplevelse.
- Vi bidrar til velfungerende og transparente markeder.
- Forbrukerne opplever tjenestene våre som nyttige og relevante.
- Vi samarbeider godt med ulike interessenter.
- Forbrukerne foretrekker oss når de har behov for bistand og råd.
- Vi ønsker å nå flest mulig forbrukere, blant annet gjennom tredjeparts distribusjon av tjenestene – for eksempel flyrettigheter.
- Økt internkommunikasjon og samhandling på tvers i Forbrukerrådet.

Omfattende mediedekning

Forbrukerrådet har opprettholdt en høy medieprofil i 2018 med 7171 mediesaker. Forbrukerrådet leverer egne saker basert på undersøkelser og innkomne saker som fanges opp fra Forbrukerdialog. I tillegg stiller vi som ekspertkilder i lokale-, regionale- og nasjonale medier. I 2018 har Forbrukerrådet også hatt dekning i internasjonale medier med saker om personvern og flyrettigheter. Med svært få unntak har mediedekningen vært positivt vinklet for Forbrukerrådet.

Følgere i sosiale medier

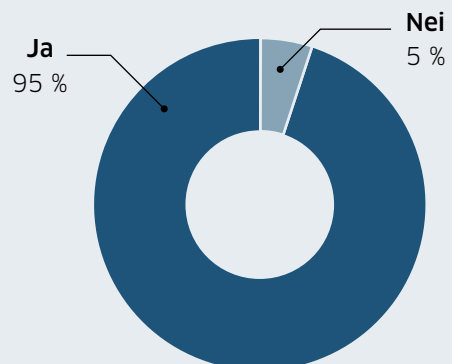
Forbrukerrådet har et jevnt tilfang av nye følgere i sosiale medier, det vil si Facebook og Twitter. Forbrukerrådet har også hatt gode erfaringer med bruk av Snapchat i samarbeid med Helsesista.

Omdømme og kjennskap

Forbrukerrådet har ambisjon om å være førstevalget i forbrukerspørsmål. For å følge opp dette, måler vi uhjulpet og hjulpet kjennskap til Forbrukerrådet. I 2018 var uhjulpet kjennskap på 48 prosent (48 pro-

Hjulpet kjennskap

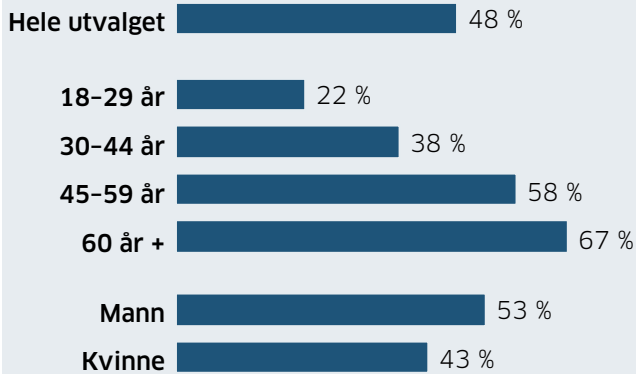
Kjenner du til eller har du hørt om Forbrukerrådet?



N= 1 008 interjuu

Uhjulpet kjennskap

Kan du nevne noen offentlige etater eller andre organisasjoner som arbeider med forbrukerspørsmål?

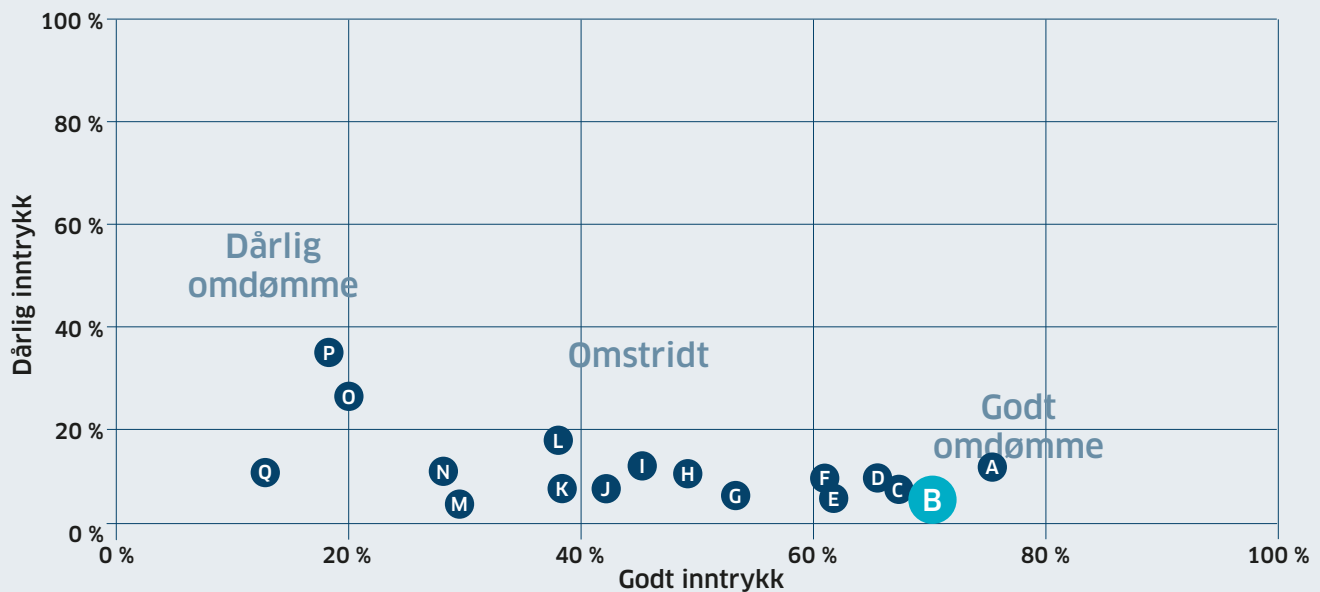


N= 1 008 intervju

sent i 2017), mens hjulpet kjennskap ligger på 95 prosent (97 prosent i 2017).

Forbrukerrådet gjorde det også svært godt i Ipsos omdømmeundersøkelse for 2018, og opprettholder den gode trenden fra målinger helt tilbake til 2004. Kun Mattilsynet kommer bedre ut av etatene som er målt, og i kategorien «Åpenhet og informasjon» kommer Forbrukerrådet ut helt på topp. Hele 70 prosent sier det har et meget- eller ganske godt inntrykk av Forbrukerrådet. Kun fire prosent sier de har et litt eller meget dårlig inntrykk.

Totalinntrykk 2018



- A Mattilsynet
- G Luftfartstilsynet
- M Sivilombusmannen
- B Forbrukerrådet
- H Statens helsetilsyn
- N Medietilsynet
- C Datatilsynet
- I Konkurransetilsynet
- O Statens Jernbanetilsyn
- D Arbeidstilsynet
- J Forskningsrådet
- P Utlendingsnemnda (UNE)
- E Forbrukertilsynet
- K Finanstilsynet
- Q Nasjonal kommunikasjonsmyndighet
- F Barneombudet
- L Likestillings- og diskrimineringsombudet

Kilde: Profilundersøkelse av norske etater 2018, Ipsos

Et utvalg av mediesakene i år

Forbrukerrådet er en del av det daglige mediebildet. Mange saker er egeninitierte, samtidig som vi er en kilde for journalister i alt fra små bygdeaviser til NRK.

Forbrukerrådet.no

Forbrukerrådet.no har som mål å oppnå 45 000 ukentlige brukere. I 2018 var det i gjennomsnitt 51 250 brukere i uken på nettstedet.

Det er i løpet av 2018 gjort et omfattende arbeid for å videreutvikle og forbedre innholdet på forbrukerrådet.no. Blant annet er det lansert nye og mer brukervennlige kontrakter og klagebrev. Det er også utført innsiktsarbeid på rettighetsinformasjonen på nettstedet, og utført endringer på bakgrunn av brukerbehov. Det har også blitt utført et betydelig oversettingsarbeid, slik at forbrukerne nå får mer informasjon både på engelsk og nynorsk.

Forbrukerrådet.no fikk også tilsyn på universell utforming fra DIFI i mars 2018. Anmerkninger ble utbedret til DIFIs tilfredshet, og ettersynet ble avsluttet. I forbindelse med den nye personvernforordningen (GDPR) utførte forbrukerrådet.no også en gjennomgang og

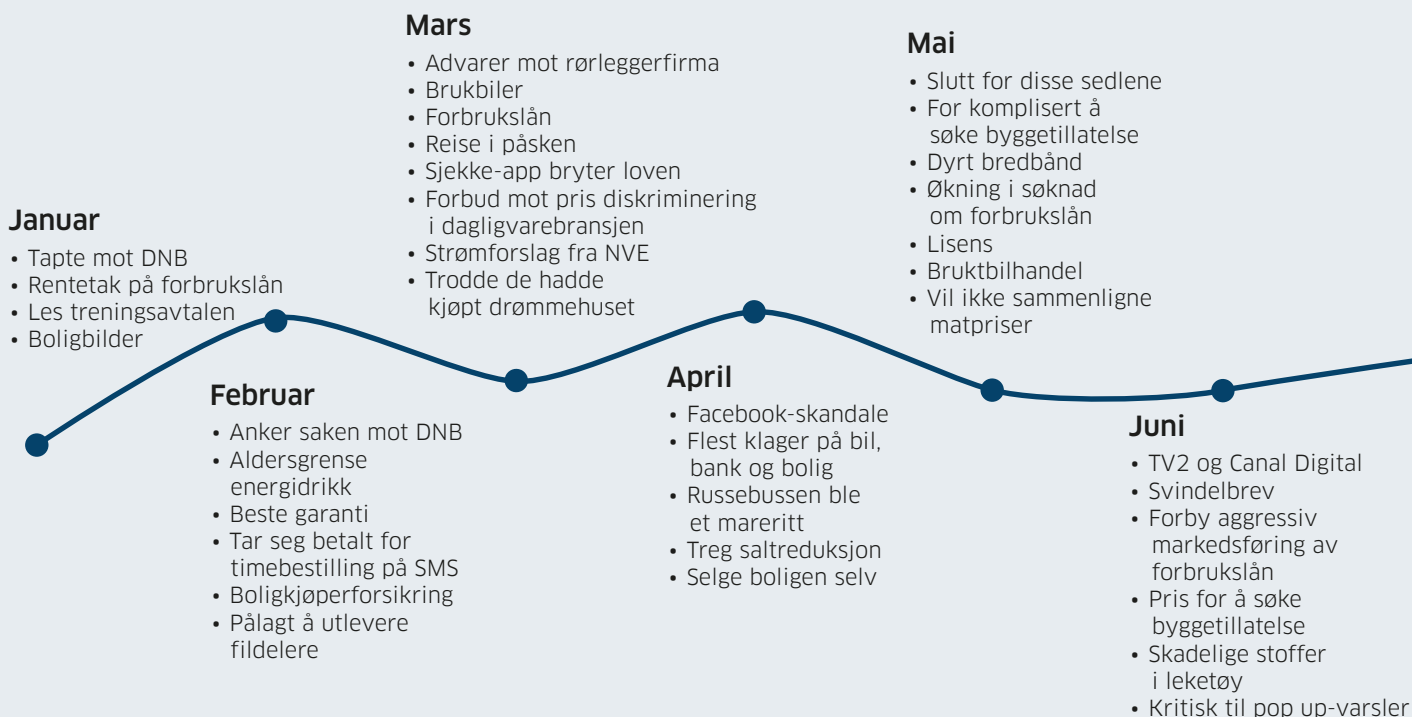


«Sjekk dine flyrettigheter» vant pris for den beste digitale tjeneste på Digital Communication Awards i Berlin.

var i tråd med regelverket da forordningen trådte i kraft 20. juli 2018.

I tillegg har tjenesten på forbrukerrådet.no «Sjekk dine flyrettigheter» vært en stor suksess, og er delt med 30 europeiske forbrukerorganisasjoner og oversatt til over 20 språk.

Et lite utvalg av mediesakene fra 2018



Med denne vant vi også pris for den beste digitale tjeneste på Digital Communication Awards i Berlin.

Strømpris.no

Strømpris.no gir forbrukere en sammenligning av alle strømvavtaler som selges i det private markedet. Vi ønsker å gjøre forbrukere til bedre strømkjøpere gjennom å prute, bytte og stille krav til sine strømleverandører. Generelle samfunns effekter er å få et mer transparent marked, få slutt på urimelige avtalekrav, gi et fullstendig bilde av markedet slik det er, og ikke minst være i forkant av markedsutviklingen. Andre store offentlige aktører er avhengige av våre data, slik at de igjen kan få bedre beslutningsgrunnlag for sine analyser og fremtidig arbeid.

I 2018 har oppmerksomheten vært rettet mot å opprettholde tjenesten slik den er, og sikre datakvaliteten med mål om fortsatt å skape transparens i markedet.

Hvakostertannlegen.no

Hvakostertannlegen.no gir forbrukere en sammenligning av de mest vanlige tannbehandlingene. Alle som er tannleger og tannpleiere plikter å levere priser til nettstedet. Vi samarbeider med Helse- og omsorgsdepartementet, Helsedirektoratet, Den norske tannlegeforening og andre bransjeforeninger for kvalitetssikring av produktpakkene, og overvåkning av markedet.

I 2018 har oppmerksomheten vært rettet mot å opprettholde tjenesten slik den er, og sikre datakvaliteten med mål om fortsatt å skape transparens i markedet. Videre har vi startet utredning av å inkludere kjeveortopedi i tjenesten, da dette er den eneste helse-tjenesten for barn og unge som ikke er gratis, og det oppstår en asymmetri mellom foreldre og kjeveortopedene ved at det er vanskelig å si nei til noe som fremstår som «barnets beste». Kjeveortopedene har monopol i markedet og prisene øker. Derfor ønsker vi å utrede tiltak for å bidra til økt konkurranse og bedre informasjon ut til forbruker.

Juli

- Sliter med Tesla
- Forbud mot bonus på kredittkort
- Tips mot hybeltrøbbel
- Klage etter ferie
- Reiseforsikring
- Kommunale gebyrer
- Ny pakkereiselov
- Unngå valutatabbene
- Klager mest på kjøp av brukte biler

September

- Renteøkning
- AMS-måler
- Reiseforsikring
- Advarer mot energidrikk
- Endrer boligannonser
- Unngå reisetrøbbel i høstferien
- Barnehagemat

November

- Digital kommunikasjon mellom lege og pasient
- Klager Google inn for Datatilsynet
- Husk byttelapp
- Kjøpe bruktbil
- 350-kronersgrensen
- Innkasso

August

- Barnehagematen lever ikke opp til forventningene
- Test av drikkeflasker
- Bruktbil
- Ferietrøbbel
- Huskjøp til 8 millioner
- Falske billetter
- SUMO-trøbbel
- Pakkereiselov

Oktober

- Mat til eldre
- Privatleasing av bil
- ARK
- Ny direktør
- Gottekungen

Desember

- Ulovlige leker
- Bytte julegave
- Tok opp forbrukslån i samboers navn
- Klager på Tesla
- Billettsvindler
- Gottekungen
- Håndverkere slurver
- Dyrere Rema-varer utenfor Oslo
- Volkswagen
- Peiling

Kilde: Mbrain

Dagligvarer

Appen «Peiling» ga forbrukerne innsikt i næringsinnholdet og ingredienslista for dagligvarer, samt hvor man får tak i varene man er interessert i. I 2018 fortsatte arbeidet med å lage en løsning for å vise billigste handlekurv for å hjelpe forbrukerne å velge dagligvarebutikk. Da det ble tydelig at sammenligning kun på merkevarer førte til en forutsigbarhet i hvilke varer som ville havne i den ukentlige handlekurven, ble konseptet utvidet til også å inkludere dagligvarekjedenes egne merkevarer, samt frukt og grønt. Handlekurvkonseptet lot seg dessverre ikke gjennomføre, da mangler i innrapporterte varedata ikke gjorde det mulig å finne alle varer innenfor en kategori per butikk.

I statsbudsjettet for 2019 er det ikke bevilget penger til videre arbeid med dagligvaretjenesten, og rapporteringsplikten avvikles. Vi har derfor benyttet siste del av 2018 til å legge ned tjenesten.

Håndverker

Håndverkerportalen skal gjøre det enklere og tryggere for forbruker å kjøpe håndverkertjenester ved å tilby en kvalitetssikret seriøsitetssjekk av alle registrerte håndverkervirksomheter i den norske byggenæringen. Tjenesten ble i 2018 lagt på is frem til nødvendige data er tilgjengelige.

I juli 2018 gjennomførte prosjektet Håndverkerportalen en landsrepresentativ befolkningsundersøkelse om forbrukernes erfaringer ved kjøp av håndverkertjenester. Norstat gjorde 539 intervju med personer som har nylig erfaring med kjøp av håndverkertjenester. Resultatene ble veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.

Funn i undersøkelsen:

- 53 prosent av de spurte har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene. Elektriker, rørlegger og snekker er de mest benyttede tjenestene.
- Ved valg av håndverker var det viktigste kriteriet for over halvparten (53 prosent) at de kjente til eller hadde brukt håndverkeren fra før. At håndverkeren oppfattes som seriøs, samt anbefalinger fra bekjente, fremkommer også som viktige kriterier når man skal velge håndverker.

- Kun åtte prosent brukte en skriftlig standardkontrakt med alle vilkår fra Forbrukerrådet, Huseiernes Landsforbund eller lignende sist de kjøpte håndverkertjenester. Tre av ti brukte en skriftlig avtale med egne beskrivelser.
- Over halvparten (54 prosent) inngikk bare en muntlig avtale.

Resultatene fra undersøkelsen ble publisert i november 2018. Saken ble referert i VG, av ANB og en rekke andre medier, totalt 40 medier omtalte saken. Via Facebook ble forbrukere samtidig oppfordret til bruk av gratis håndverkerkontrakt tilgjengelig på Forbrukerradet.no. Filmen på Facebook ble vist nærmere 37 000 ganger. Under spredning av saken i media økte besøket på Forbrukerrådets kontraktsider fra 30-40 sidevisninger daglig, til nærmere 400 sidevisninger daglig.

Finansportalen

Analyseselskapet Menon fastslår at Finansportalen gir stor samfunnsnytte. Menon anslår at 850 000 personer bruker Finansportalen årlig, og de anslår at hvert minutt med spart søketid per bruker gir samfunnet en gevinst på 2 millioner kroner i året. Selv om dette er høye tall, mener vi gevinsten er enda høyere. Inkluderes alle brukerne som blir informert med Finansportalens data på kommersielle digitale tjenester med andre merkenavn, som Norsk familieøkonomi, DinSide.no med flere, er det samlede brukertallet **1,3 millioner personer årlig**. Verdien per sparte minutt per bruker blir da ca 3 millioner kroner.

Forsikring:

Forsikringstjenesten på Finansportalen ble midlertidig gjort utilgjengelig for forbrukerne 1. juli 2018 grunnet behov for revidert kommunikasjonskontrakt mellom Finansportalen og leverandørene for å sikre relevante og oppdaterte input-data til brukerne.

I løpet av høsten 2018 har vi samarbeidet med Finans Norge og forsikringsselskapene, og blitt enige om en plan for utvikling av en ny versjon (versjon 4.0) av prisberegningene i kalkulatorene. Samtidig har vi utviklet endringer i brukergrensesnittet i kalkulatorene, slik at brukerne får informasjon om hvordan persondata behandles, i samsvar med kravene i GDPR.

I 2019 vil planen bli videre satt i verk, og vi tar sikte på en relansering av bil-, reise-, innbo- og hus-

forsikringskalkulatorene med samme design som før 2018, men med oppdaterte spørsmålssett, slik at kalkulatorene igjen oppgir riktige, bindende priser fra selskapene. Det vil også innarbeides gode rutiner for løpende oppfølging av selskapene og kvalitetskontroll av pris- og produktopplysningene.

Pensjon

Pensjonsmodulen på Finansportalen er videreutviklet gjennom 2018. Basert på brukertesting er navigeringsmulighetene i pensjonsmodulen gjort enklere. Dette gjør at brukeren til enhver tid kan komme raskere til det pensjonstemaet hun måtte ønske å fordype seg i. Det er ellers gjennomført en rekke tilpasninger og bearbeiding av pensjonsstoffet som er tilgjengelig i modulen. I 2019 vil modulens brukergrensesnitt mot forbrukerne ytterligere forbedres. Dette gjøres blant annet ved å utvikle et nytt visningsmodus i sammenlikningsverktøyene, som primært vil sortere leverandørene på bakgrunn av de samlede gebyrene i produktene («sum gebyrer»).

Pensjonsmodulen planlegges i 2019 å utvides med en fripolisekalkulator som skal kunne beregne et anslag på verdien av rentegarantien i forbrukerens fripolise. Verdien av garantien går, med dagens praksis og regelverk, tapt for forbrukeren ved konvertering til fripolise med investeringsvalg (FMI). Det er derfor avgjørende for forbrukeren for å kunne ta et godt og opplyst valg om konvertering til FMI, at hun kjenner til størrelsen på verdien av garantien.

Besøk på våre nettsteder

Gjennomsnittlig brukere pr. uke	2017	2018	Mål tildelingsbrev
Forbrukerrådet.no	53 300	51 250	45 000
Hvakostertannlegen.no	13 750	8 900	6 300
Strømpris.no*	7 500	21 100	7 600
Finansportalen.no*	32 950	31 900	33 000
Sum	107 500	113 150	91 900

*Inkl. distributører

Forbrukerdialog

Forbrukerdialog gir praktiske råd og veiledning om gjeldende rett til forbrukere og næringsdrivende. I tillegg identifiserer vi problemområder og foreslår tiltak basert på innsikt, ved hjelp av jus, kommunikasjon og teknologi.

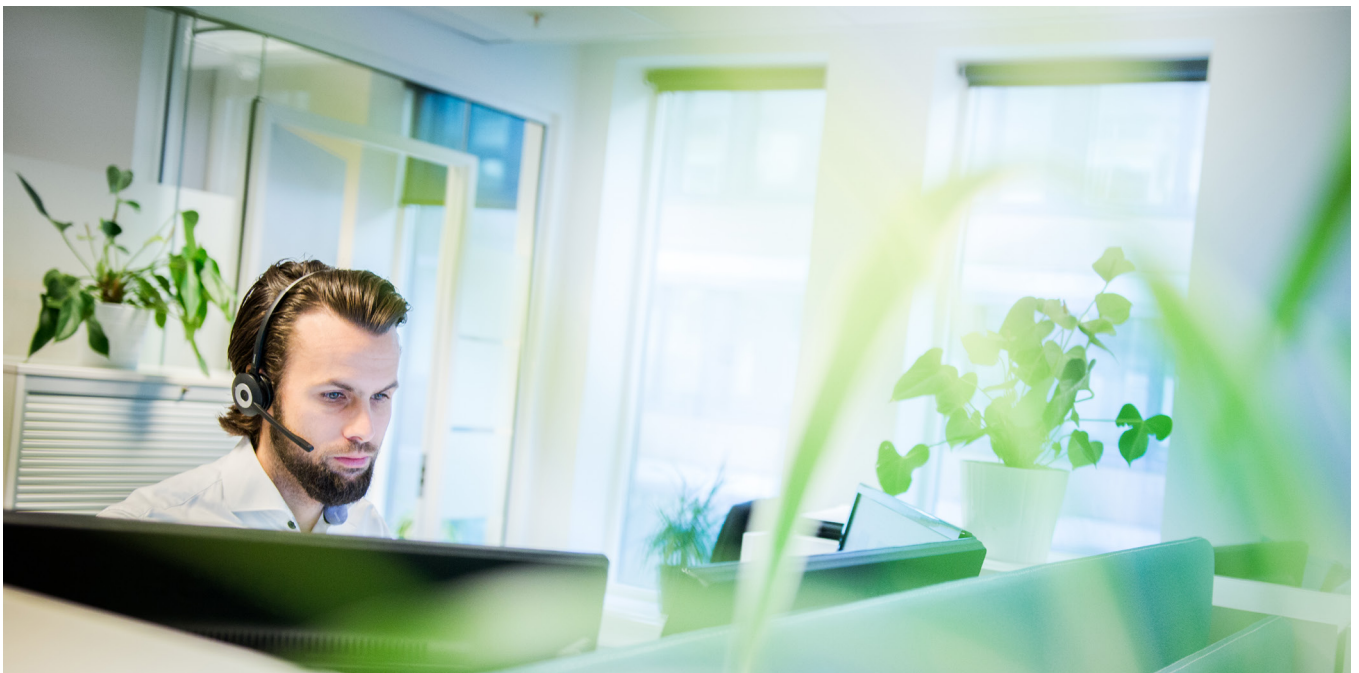
I første omgang ønsker vi å legge til rette for at forbrukeren selv kan unngå at det blir tvist. Dernest ønsker vi å legge til rette slik at forbrukerne kan løse sin egen tvist. Endelig tilbyr vi veiledning en-til-en der det er behov for det.

Forbrukerdialog mottok i 2018 henvendelser fra forbrukere og næringsdrivende gjennom telefon, e-post, chat, ung.no og sosiale medier. Vi gav også indirekte hjelp via media, egne nettsider og samarbeid med andre aktører.

I dette året har vi prioritert et omfattende kvalitetsløft i de direkte veiledningskanalene, særlig innenfor telefon. Tre av medarbeiderne har blitt sertifisert som trenere i telefonteknikk, og har jevnlig medlytter med sine kolleger.

I 2018 har vi prioritert et omfattende kvalitetsløft særlig innenfor telefon.

Forbrukerdialog åpnet en chat-løsning for publikum i april. Lanseringen var smal, slik at vi kunne lære oss denne formen for veiledning. I november ble tjenesten utvidet og tilbys nå på linje med de andre kanalene.



I 2018 har vi prioritert et omfattende kvalitetsløft, særlig innenfor telefon.

I 2018 ble det gitt veiledning til 59 900 forbrukere og 1067 næringsdrivende, fordelt på følgende kanaler:

Kanal	Antall veiledninger
Telefon	41 745
E-post	16 457
Chat*	2 542
Sosiale Medier	223
Totalt	60 967

*siden 10. april 2018

Vi opplevde en økning på 11 prosent på spørsmål om flyreiser i 2018, mot året før. (1632 i 2018 og 1471 i 2017).

Utover det, så er det disse markedene som ligger på topp i henvendelsene til forbrukerdiallog:

Marked	2018	2017	Endring	
			Antall	i prosent
Bruktbil	8 851	8 176	675	8,26 % ▲
Husleie	3 309	3 812	-503	-13,20 % ▼
Håndverkertjeneste (bolig)	2 984	2 909	75	2,58 % ▲
Mobiltelefon og PC	2 776	2 748	28	1,02 % ▲
Møbler	2 595	2 555	40	1,57 % ▲
Spørsmål om klagesaker	2 079	2 314	-235	-10,16 % ▼
Andre transportmidler	1 868	2 113	-245	-11,59 % ▼
Luffartsselskap	1 632	1 471	161	10,94 % ▲
Klær og skotøy	1 601	1 659	-58	-3,50 % ▼
Større husholdningsapparater	1 516	1 850	-334	-18,05 % ▼

I løpet av året har forbrukerdiallog ledet det tverrfaglige arbeidet med innsikt og analyse innenfor brukt-bilmarkedet, som er det største problemområdet for brukerne kommer til oss med. Arbeidsgruppen som jobber med dette, har detaljert ut brukerreiser for både kjøper og selger, knyttet kontakt med samtlige kjerneaktører på markedet og kartlagt nøye hvor problemene oppstår i bruktbilhandelen.

Det er viktig med godt forarbeid før man inngår en avtale. Vi tilbyr guider og tester innenfor flere markeder for å gjøre markedet mer gjennomskiktig. Våre guider om bl.a. bilgarantier og barneseter oppdateres årlig. I tillegg tilbyr vi sjekklister før forbrukeren kjøper blant annet bil og bolig. For å sikre at avtalen blir best mulig, tilbyr Forbrukerrådet kontraktsmaler. Vår standardkontrakt på husleie er veldig hyppig besøkt, med nesten 20 000 brukere i måneden.

Nytt av året er en guide som går igjennom alle deler av prosessen når forbrukeren skal lease en bil. I tillegg har vi utredet de sju største fellene ved leasing, og hvordan de kan unngås. Vi har også gått igjennom markedet for digitale spill, der vi fant mange avvik fra gjeldende lovverk. Et europeisk samarbeid på dette feltet fører til at minst én aktør må innom en domstol i Tyskland.

Forbrukerrådet tilbyr selvhjelpsverktøy innenfor alle faser av kjøps- og klageprosessen, og kommer til å fortsette å videreutvikle dette tilbudet. I år har vi oppdatert klagebrevmalene, noe som medførte at over 900 brevmalere ble redusert til 3. Dette har blitt godt mottatt, og bruken av klagebrevene har gått opp etter oppdateringen.

Forbrukerdiallog kommer til å fortsette med å forbedre og utvikle løsninger som hjelper flest mulige forbrukere, på den beste og mest effektive måten.

DEL IV

Styring og kontroll i virksomheten

Denne delen er en nærmere redegjørelse for styring og kontroll i virksomheten. Første del av kapitlet er en overordnet vurdering av opplegget for styring og kontroll, mens andre del er en nærmere omtale av vesentlige forhold.

Overordnet vurdering

Forbrukerrådet fikk i 2018 flere oppdrag fastsatt av BLD i tildelingsbrevet, som inngår i virksomhetsoppfølgingen. Det er avholdt to ordinære dialogmøter med departementet. Utover dette har vi jevnlig møter knyttet til daglig drift, utvikling av portaler/politikk, økonomi og sikkerhet med BLD.

Forbrukerrådets strategiplan «Smart Forbrukermakt 2015–2020» definerer de overordnede mål og strategier, og det er disse som ligger til grunn for den overordnede virksomhetsstyringen. Hver avdeling har sin handlingsplan og styringsparameter som jevnlig blir fulgt opp.

Ledergruppen er ansvarlig for oppfølging av planer og budsjetter tertialvis, i tråd med rapporteringen til departementet. Forbrukerrådet har et samarbeidsutvalg (SU), som består av representanter fra ledelsen og til-litsvalgte. I 2018 ble det avholdt 11 møter, og 28 saker ble behandlet.

Ledergruppen har annenhver måned mottatt porteføljerapport om status og fremdrift i Forbrukerrådets store prosjekter. I tillegg har det blitt utarbeidet en oversikt som tydelig viser sammenheng mellom prosjektene og strategien.

Forbrukerrådet har i 2. tertial fortsatt med utvikling av organisasjonen. Vi har gjennomført arbeidsflytprosesser i flere avdelinger med vekt på roller og ansvar. Prosessene sikrer bedre styring, mer tverrfaglig arbeid og bedre synergier mellom avdelingene. Forbrukerrådet har også vektlagt lederplattform og lederutvikling i andre periode.

Vesentlige forhold

I 2018 har vi startet med virksomhetsstyringsprosjektet «Fra stykkevis til helt». Et nytt styringssystem skal blant annet gi oss mulighet til mer langtidsplanlegging, forutsigbar fordeling av økonomi og ressurser, transparente prosesser, gode risikovurderinger og internkontroll. Det er også ønskelig at et styringssystem kan bidra til et bedre arbeidsmiljø gjennom åpenhet og tydelighet.

Forbrukerrådet har valgt ut forbrukerinnstekt som et satsingsområde i organisasjonen, og ønsker at dette skal prege kulturen på alle nivå. En prosjektgruppe

har jobbet videre med hvordan brukerinnstekt best skal ivaretas, og hvordan kunnskapen kan bidra til bedre oppgaveløsning i alle funksjoner. Vi er avhengig av innstekt i ulike forbrukergruppers praksis, behov, erfaringer og ønsker, for å kunne snakke på forbrukernes vegne og løse de utfordringene forbrukerne har på en effektiv måte.

Brukerinnstekt er grunnlaget for mange av Forbrukerrådets oppgaver: kommunikasjon, utvikling av digitale tjenester, politisk påvirkning, atferdsendring samt forebygging og behandling av tvister. Brukerinnstekt er et viktig grunnlag for å bygge fremtidens Forbrukerråd og prosjektet har som formål å oppdatere og systematisere hvordan vi jobber med brukerinnstekt i organisasjonen. Målet er at alle avdelingene skal vite hvordan de kan nyttiggjøre seg brukerinnstekt i sitt arbeid, og hvilke metoder som er tilgjengelige. Det har vært gjennomført flere prosesser på Forbrukerrådets ledersamlinger for å kartlegge hva det er behov for, og hvordan vi bør jobbe med brukerinnstekt videre. En hel dag ble viet til holdning- og bevisstgjøring av ansatte om viktigheten av brukerinnstekt på Forbrukerrådets landssamling 19. oktober, med gode tilbakemeldinger. Arbeidet med brukerinnstekt fortsetter i 2019, med hovedvekt på holdninger, samhandling, metodologisk verktøykasse og prioriteringer.

I 2018 har vi jobbet med GDPR og personvern, og vi har etablert et personvernprosjekt. Hensikten med personvernprosjektet er at Forbrukerrådet skal bli GDPR-kompatibelt, både overfor egne ansatte, samarbeidspartnere og publikum. Vi ønsker at alle skal bli bevisst sitt ansvar.

Likestilling og diskriminering

Rapporteringen nedenfor er i henhold til redegjørelsesplikten om hva Forbrukerrådet har gjort for å oppfylle aktivitetsplikten hva gjelder arbeidet for å fremme likestilling og hindre diskriminering.

Ansettelse og tilrettelegging

I 2018 rekrutterte Forbrukerrådet 36 personer. I vår rekrutteringsprosess er vi bevisst på at våre ansatte skal representere mangfoldet i befolkningen. Vi oppfordrer derfor spesielt personer med innvandrerbakgrunn og personer med nedsatt funksjonsevne til å søke stillinger hos oss. Vi har vært bevisst regjerin-

gens inkluderingsdugnad, og har hatt ansatte inne til arbeidstrening i regi av NAV.

Forbrukerrådet har lokaler i Skien, Stavanger, Tromsø, Svalbard og Oslo som tilfredsstillende kravene til universell utforming. Lokalene er derfor ikke til hinder for å ansette personer med nedsatt funksjonsevne. Vi har vektlagt ergonomi ved utforming av lokalene, og vi har hatt gjennomgang med fysioterapeut for å sikre tilrettelegging av det fysiske arbeidsmiljøet. Alle arbeidsplasser har heve- og senkebord. I 2018 ble det gjennomført en kartlegging av lokalene i Oslo. Bakgrunnen var plassmangel og støy. Det ble iverksatt flere tiltak, og vi har blant annet fått installert telefonbokser og inngått samarbeid med Kirkepartner om bruk av møterom. Vi vil fortsette med å forbedre lokalene i 2019.

Personalforvaltning

Forbrukerrådet følger retningslinjer for IA-avtalen og HMS-arbeidet. I desember 2017 ble det gjennomført en større medarbeiderundersøkelse blant alle ansatte. I 2018 har vi fulgt opp undersøkelsen, og en rekke tiltak har blitt gjennomført både fra overordnet nivå og avdelingsvis.

Alle nyansatte gjennomgår et introduksjonsprogram. Øvrige opplæringsaktiviteter gjennomføres ut fra den ansattes behov. Forbrukerrådet gjennomførte også i år en todagers landssamling for alle ansatte. Temaet

for samlingen var «Hvem er vi, hvem skal vi være – sammen er vi fremtidens Forbrukerråd».

I 2018 har arbeidet med å utvikle prosjekt- og porteføljestyringen i organisasjonen blitt videreført. Det har vært organisert tre dagskurs i prosjektledelse og prosjektmetode med prosjektledere og deltakere, og dagskurs for linjeledere om ansvaret som ligger til prosjekteierrollen. Det har blitt arrangert jevnlig kompetansehevingsmøter i prosjektlederforum på temaer som gevinstrealisering, budsjettering og risikostyring i prosjekter med eksterne foredragsholdere. Høsten 2018 fikk 25 prosjektledere og prosjekteiere et heldagskurs med professor Jon Lereim om porteføljestyring og kvalitetsledelse i prosjekter.

Kjønnsdeling, stillingstype og lønn

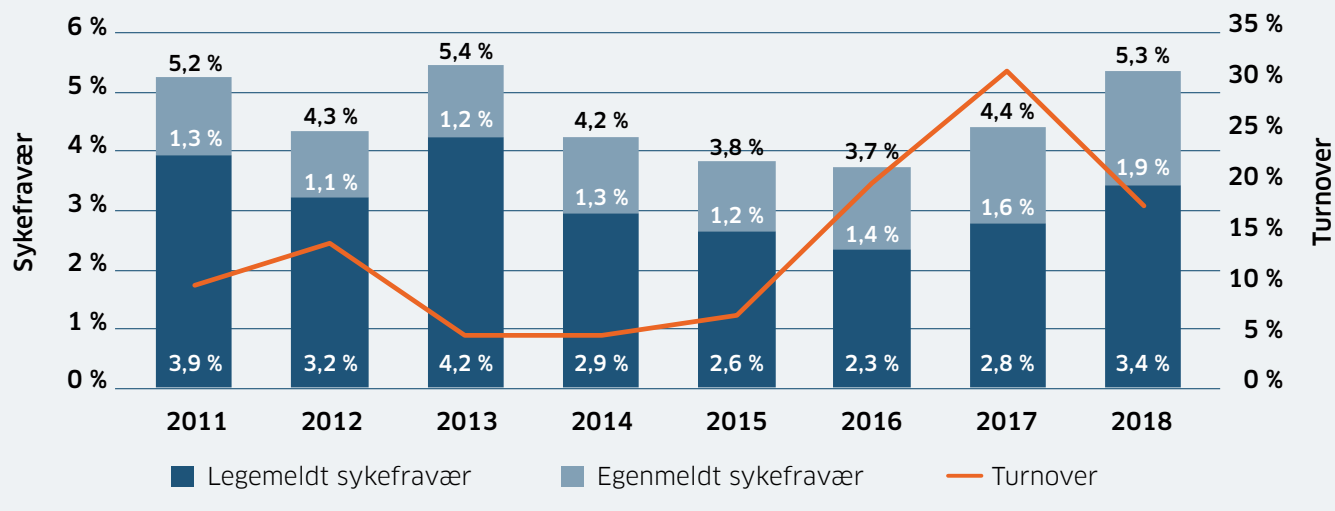
Det er ikke signifikante lønnsforskjeller i Forbrukerrådet som med rimelighet kan tilskrives kjønn. Kvinner er i overtall i de fleste stillingsgrupper og utgjør 49 prosent av alle ledere.

Under finnes oversikten over kjønnsfordeling totalt og i alle stillingstyper, samt lønnsfordelingen (i prosent av lønsmassen) i Forbrukerrådet.

- Gjennomsnitt lønnskostnad pr. årsverk: 777 982
- Antall årsverk: 136

Stillingstype	Kjønnsfordeling				Lønnsfordeling			
	2017		2018		2017		2018	
	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner
Toppleder	41,4 %	58,6 %	40,0 %	60,0 %	41,3 %	58,7 %	50,3 %	49,7 %
Mellomleder	60,9 %	39,1 %	52,6 %	47,4 %	60,6 %	39,4 %	51,1 %	48,9 %
Seniorrådgiver	35,4 %	64,6 %	42,8 %	57,1 %	35,8 %	64,2 %	51,2 %	48,8 %
Rådgiver	40,0 %	60,0 %	28,3 %	71,7 %	39,8 %	60,2 %	50,1 %	49,9 %
Førstekonsulent	24,2 %	75,8 %	16,7 %	83,3 %	24,3 %	75,4 %	50,8 %	49,2 %
Konsulent	0,0 %	100,0 %	33,3 %	66,7 %	0,0 %	100,0 %	49,5 %	50,5 %
Totalt	38,6 %	61,4 %	35,6 %	64,4 %	40,0 %	60,0 %	50,5 %	49,5 %

Sykefravær og turnover i Forbrukerrådet 2011-2018



Turnover og sykefravær

For 2018 hadde Forbrukerrådet en turnover på 18 prosent. Sammenliknet med 2017 er det en markant nedgang, men vi er fortsatt på et høyere nivå sammenliknet med tidsperioden før omstillingen (2015).

Forbrukerrådet er en IA-virksomhet og følger med på sykefraværet og turnover som indikatorer knyttet til arbeidsmiljø/HMS. Forbrukerrådets IA-mål for sykefravær er at legemeldt fravær skal være under 5,5 prosent. Sykefraværet i 2018 var på totalt 5,3 prosent (legemeldt 3,4 prosent og egenmeldt 1,9 prosent) Sammenliknet med målsettingen er dette gledelige resultater. Resultatene er diskutert med AMU, og vil følges opp videre i 2019.

Samfunnssikkerhet, beredskap og informasjonssikkerhet

Forbrukerrådet gjennomførte kriseøvelse om informasjonssikkerhet i 2018. Øvelsen ble gjennomført sammen med Broadnet og testet ut Forbrukerrådets IKT-beredskapsplan og kontinuitetsplan. Som et resultat har vi utarbeidet «Sentral beredskapsplan inkl. lokale beredskapsplaner» og en ny «IT-beredskapsplan». Planene vil ferdigstilles tidlig i 2019.

Det er gjennomført førstehjelpskurs for ansatte i 2018.

Anskaffelser

I 2018 har Forbrukerrådet implementert statens fellesavtaler for anskaffelse av telefoni, mobil og nettbrett samt datarekvisita. Det har også vært utlyst to anbud om rammeavtaler for levering av vikartjenester og konsulentbistand. Avgjørelsen på disse vil bli tatt i første tertial 2019. Forbrukerrådet vil i 2019 fortsette arbeidet med å forenkle anskaffelsesprosessen, og vi vil innføre innkjøpsverktøy for å digitalisere anbudsprosessen ved anskaffelser i samarbeid med DFØ.

Ved valg av leverandører stiller vi krav til blant annet godkjenninger fra Arbeidstilsynet, skatteattester, bruk av faste ansatte, og forsikringer mot sosial dumping. Vi stiller også krav om at våre leverandører skal dokumentere sitt miljøarbeid.

Varslingsrutiner

Vi har i 2018 utarbeidet nye varslingsrutiner, og disse blir godkjent i AMU tidlig 2019. Vi har hatt en god prosess mellom AMU, vernetjenesten og ledelsen og fått på plass tydelige, oversiktlige og ivaretagende rutiner. I 2019 skal rutinene bekjentgjøres for ansatte, I dette året har vi prioritert et omfattende kvalitetsløft i de direkte veiledningskanalene, særlig innenfor telefon og vi skal utvikle et digitalt avviksskjema.

DEL V

Vurdering av framtidssutsikter

I de foregående kapitlene har vi skuet bakover på året som gikk. Vi har sett på mål og resultater, noen aktiviteter og utfordringer. I dette kapitlet skal vi skue fremover.



Forbrukervernet er under press på en lang rekke områder, og Forbrukerrådet trengs i folks hverdag.

Forbrukerrådet har hatt et høyt aktivitetsnivå i 2018 og vil fortsette arbeidet med å styrke og videreutvikle forbrukernes rettigheter i 2019.

Arbeidet for å redusere restansene innen tvisteløsning fortsetter med uforminsket styrke, og en betydelig satsing i kapasitet og kompetanse vil prege året som kommer.

Forbrukerrådets informasjon til forbrukere gjennom våre dialogbaserte tjenester er et viktig verktøy. I tillegg bidrar vår deltakelse i en lang rekke forbrukerklagenemnder til å styrke rettighetene til forbrukerne i det daglige.

Portaler og andre digitale tjenester må holde høy kvalitet, og være til å stole på for både politikere, forbrukere og næringsliv. Forbrukerrådet jobber målrettet for å sikre at våre tjenester gir forbrukerne bedre innsyn i forskjellig prising av produkter i ulike markeder. Det gir mulighet for å velge rett også innenfor produkter og tjenester med høy grad av kompleksitet.

Forbrukerrådets særlige selvstendige stilling som interessepolitisk aktør på vegne av forbrukerne, skal utnyttas på best mulig måte innenfor et bredt spekter av forbrukersaker. Gjennom

- gode og nyttige allianser med både andre organisasjoner og næringslivet
- kvalitetssikret og tilgjengelig dokumentasjon
- effektiv synliggjøring av våre standpunkt og posisjoner

... søker vi gjennomslag både nasjonalt og internasjonalt.

Forbrukerrådets arbeid for blant annet å

- øke bevisstheten om et mer bærekraftig forbruk, inkludert mat og drikke,
 - avdekke personvernutfordringer, som særlig økt digitalisering gir, og samtidig stimulere til effektivisering av tjenester gjennom digitalisering,
 - synliggjøre hvordan ulike reguleringer kan skape større åpenhet i ulike markeder, hindre innelåsingeffekter og gi mer konkurranse,
- ... vil fortsette med uforminsket styrke.

Regjeringen har besluttet å gjøre endringer i forbrukeapparatet, og disse vil påvirke også Forbrukerrådet. Det vil derfor bli lagt stor vekt på å gjennomføre en ryddig og inkluderende omstillingsprosess i tett dialog med ansattes representanter og de andre virksomhetene som er berørt av endringene.

Forbrukerrådet vil fortsette moderniseringsarbeidet i egen organisasjon gjennom flere tiltak, prosjekter og prosesser som styrker styringen av virksomheten. I løpet av året vil Forbrukerrådet også etablere ny strategi for perioden 2020–2025.

DEL VI

Årsregnskap 2018



Ledelseskommmentarer

Formål

Forbrukerrådet ble opprettet 11.09.1953, og er i dag en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning.

Fullmakter

Forbrukerrådet er et statlig forvaltningsorgan underlagt Barne- og likestillingsdepartementet, med særskilte fullmakter (nettobudsjetterte virksomheter), eget styre og egne vedtekter fastsatt ved kongelig resolusjon.

Unntak fra bruttoprinsippet i statlig virksomhet vil si at Forbrukerrådet selv disponerer sine inntekter.

Adgang til å overføre resultatet (positivt og negativt) av årets drift til påfølgende budsjettermin.

Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten med tilhørende rundskriv og krav fra Barne- og likestillingsdepartementet. Forbrukerrådet fører regnskap i henhold til de statlige regnskapsstandarder. Årsregnskapet gir et dekkende bilde av Forbrukerrådets bevilgninger, balanse og regnskapsførte kostnader.

Vurdering av vesentlige forhold

Forbrukerrådet blir gjennom tildelingsbrev tildelt midler over 2 poster:

Post 50 med en ramme på kr. 133 734 000 og dekker:

- Grunnbevilgningen
- ODR (Online Dispute Resolution)
- Forbrukerrådets andel til drift av Forbruker Europa (resten dekkes av EU-kommisjonen)

Post 51 Markedsportaler med ramme på kr. 25 637 000 og dekker:

- Finansportalen
- Hvakostertannlegen
- Strømprisportalen
- Håndverkerportalen
- Dagligvareportalen

Dagligvare- og Håndverkerportalen ble i 2018 besluttet lagt ned. Som en konsekvens av dette har Forbrukerrådet valgt å nedskrive de bokførte utviklingskostnadene (jfr. SRS17). Nedskrevet verdi beløper seg til kroner 7 776 856,94

Forbrukerrådet hadde ved utgangen av 2018 10,6 millioner i midler som ikke er benyttet. 10,9 millioner er knyttet til post 50 og -0,3 millioner er mot post 51.

Lønnskostnader

De totale lønnskostnadene i Forbrukerrådet har økt fra 96,1 millioner i 2017 til 105,9 millioner i 2018. Økningen må ses i sammenheng med omstilling da mange stillinger i 2017 var periodevis ubemannet, og vi hadde unormalt lave lønnskostnader. For 2018 har de fleste stillinger vært besatt gjennom året og dermed er lønnsnivået i 2018 på forventet nivå.

Driftskostnader

Driftskostnadene for 2018 var 55,4 millioner kroner, som er en økning fra 54,7 millioner for 2017. Økningen skyldes generell prisoppgang.

Investeringer

Forbrukerrådet besluttet å legge ned Dagligvareportalen og Håndverkerportalen i 2018. De aktiverte kostnadene for disse tjenestene har blitt nedskrevet. Utover dette har investeringen vært på 4,6 millioner tilknyttet tjenester og 1,8 millioner tilknyttet anlegg

Revisjon

Den årlige revisjon av regnskapene blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjon av årsregnskapet for 2018 er pr. dags dato ikke endelig avsluttet. Revisjonsberetningen vil bli offentliggjort på Forbrukerrådets hjemmesider når godkjenningen er avklart.

Oslo 15. mars 2019

Inger Lise Blyverket
Direktør

Anne Kathrine Slungård
Leder

Ulf Erik Knudsen
Nestleder

Kjell Jostein Sunnevåg
Styremedlem

Monica Molvær
Styremedlem

Beathe Due
Styremedlem

Roar Hagen
Styremedlem

Mats André Lunde
Styremedlem

Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskap for Forbrukerrådet, en statlig virksomhet med særskilte fullmakter til bruttoføring utenfor statsbudsjettet (nettobudsjetterte virksomheter), er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer i bestemmelser om økonomistyring i staten. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Nettobudsjetterte virksomheter får bevilgningen fra overordnet departement innbetalt til sin bankkonto og beholdninger på oppgjørskonto overføres til nytt år.

Nettobudsjetterte virksomheter har en forenklet rapportering til statsregnskapet, og oppstillingen av bevilgingsrapporteringen reflekterer dette.

Oppstillingen omfatter en øvre del som viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post). Midtre del av oppstillingen viser hva som er rapportert i likvidrapporten til statsregnskapet. Likvidrapporten viser virksomhetens saldo og likvidbevegelser på oppgjørskonto i Norges Bank. I nedre del av oppstillingen fremkommer alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

Regnskapet følger kalenderåret:

- Regnskapet inneholder alle kjente utgifter og inntekter for regnskapsåret.
- Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med bruttobeløp.
- Regnskapet er utarbeidet etter SRS med motsatt sammenstilling.
- Regnskapet er utarbeidet i tråd med periodisert regnskap, det vil si alle vesentlige inntekter og kostnader bokføres i den perioden (året) de tilhører uavhengig av når de blir betalt.

Regnskapsprinsipper

Virksomhetsregnskapet er satt opp i samsvar med de statlige regnskapsstandardene (SRS) om periodisert regnskap med motsatt sammenstilling.

Regnskapet følger kalenderåret og inneholder alle kjente utgifter og inntekter uavhengig av når de blir betalt.

Inntekt fra bevilgninger, inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres i den perioden aktivitetene som inntektene er forutsatt å finansiere er utført. Det vil si i den perioden kostnadene påløper (motsatt sammenstilling).

Den andelen av inntekt fra bevilgninger og tilsvarende som benyttes til anskaffelse av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler som balanseføres, inntektsføres ikke på anskaffelsestidspunktet, men avsettes i balansen på regnskapslinjen «statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler».

I takt med kostnadsføringen av avskrivninger av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler, inntektsføres et tilsvarende beløp fra avsetningen «statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler». Periodens inntektsføring fra avsetningen resultatføres som inntekt fra bevilgninger. Dette medfører at kostnadsførte avskrivninger inngår i virksomhetens driftskostnader uten å få resultateffekt.

Kostnader

Utgifter som finansieres med inntekt fra bevilgning og inntekt fra tilskudd og overføringer, kostnadsføres i takt med at aktivitetene utføres.

Pensjoner

SRS 25 Ytelser til ansatte legger til grunn en forenklet regnskapsmessig tilnærming til pensjoner. Det er følgelig ikke gjort beregning eller avsetning for eventuell over-/underdekning i pensjonsordningen som tilsvarer NRS 6. Årets pensjonskostnad tilsvarer derfor årlig premiebeløp til Statens pensjonskasse (SPK).

Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

Anleggsmidler er varige og betydelige eiendeler som disponeres av virksomheten. Med varig menes utnyttbar levetid på 3 år eller mer. Med betydelig menes enkeltstående anskaffelser (kjøp) med anskaffelseskost på kr 30.000 eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger.

Kontorinventar og datamaskiner (PC-er, servere m.m.) med utnyttbar levetid på 3 år eller mer er balanseført som egne grupper. Disse pool aktiveres. Det vil si at de aktiveres uavhengig om anskaffelseskost er lavere enn kr. 30.000.

Varige driftsmidler nedskrives til virkelig verdi ved bruksendring, dersom virkelig verdi er lavere enn balanseført verdi.

Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld omfatter poster som forfaller til betaling innen ett år etter anskaffelsestidspunktet. Øvrige poster er klassifisert som anleggsmidler/langsiktig gjeld.

Omløpsmidler vurderes til det laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi. Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer er oppført i balansen til pålydende etter fradrag for avsetning til forventet tap. Avsetning til tap gjøres på grunnlag av individuelle vurderinger av de enkelte fordringene.

Avregninger

Nettobeløpet av alle balanseposter, med unntak av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler, er finansiert av avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet, virksomhetskaptal eller ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer.

Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler

Avsetningen statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler viser inntekt fra bevilgninger og tilsvarende som er benyttet til anskaffelse av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler.

Kontantstrømoppstilling

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den direkte modellen tilpasset statlige virksomheter.

Statlige rammebetingelser

Selvassurandørprinsippet

Staten opererer som selvassurandør. Det er følgende ikke inkludert poster i balanse eller resultatregnskap som søker å reflektere alternative netto forsikringskostnader eller forpliktelser.

Statens konsernkontoordning

Statlige virksomheter omfattes av statens konsernkontoordning. Konsernkontoordningen innebærer at alle innbetalinger og utbetalinger daglig gjøres opp mot virksomhetens oppgjørskontoer i Norges Bank.

Nettobudsjetterte virksomheter

Virksomheten tilføres likvider løpende gjennom året i henhold til utbetalingsplan fra overordnet departement og disponerer en egen oppgjørskonto i konsernkontoordningen i Norges Bank. Denne renteberegnes ikke. Nettobudsjetterte virksomheter beholder likviditeten ved årets slutt.

Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2018

Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling
860	Forbrukerrådet	50	Basisbevilgning	133 734 000
860	Forbrukerrådet	51	Markedsportaler	25 637 000
865	Forbrukerrådet	50	Tiltak 1510151 Digilab 2018	500 000
Sum utgiftsført				159 871 000

Beholdninger rapportert i likvidrapport **	Note*	Regnskap 2018
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank	12	40 438 492
Endringer i perioden		-1 285 625
Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank		39 152 867

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

Konto	Tekst	Note*	2018	2017	Endring
1962/0677.50.00293	Beholdninger på konto i Norges Bank	12	39 152 867	40 438 492	-1 285 625
1350	Eiendeler (aksjer, leieboerinnskudd, m.m.)	8	1	1	0

* Henvising til aktuell note i virksomhetsregnskapet

** Dersom virksomheten disponerer flere oppgjørskontoer i Norges Bank enn den ordinære driftskontoen, skal også disse beholdningen spesifiseres med inngående saldo, endring i perioden og utgående saldo. Slike beholdninger skal også inngå i oversikten over beholdninger rapportert til kapitalregnskapet.

Resultatregnskap 2018	Note	31.12.2018	31.12.2017
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	174 659 117	153 816 265
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	1 892 228	2 135 871
Inntekt fra gebyrer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	1 722 965	763 852
Andre driftsinntekter	1	0	10 770
<i>Sum driftsinntekter</i>		178 274 309	156 726 758
Driftskostnader			
Varekostnader		0	0
Lønnskostnader	2	105 883 347	96 135 445
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	9 227 715	5 938 725
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	7 776 857	0
Andre driftskostnader	5	55 380 866	54 650 760
<i>Sum driftskostnader</i>		178 268 785	156 724 930
Driftsresultat		5 524	1 828
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	0	1 767
Finanskostnader	6	5 524	3 594
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		-5 524	-1 828
Resultat av periodens aktiviteter		0	0
Avregninger og disponeringer			
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjettet)		0	0
Disponering av periodens resultat (til virksomhetskapital)		0	0
<i>Sum avregninger og disponeringer</i>		0	0
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Avgifter og gebyrer direkte til statskassen		0	0
Avregning med statskassen innkrevingsvirksomhet		0	0
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd til andre		0	0
Avregning med statskassen tilskuddsforvaltning		0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0

Balanse	Note	31.12.2018	31.12.2017
EIENDELER			
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Forskning og utvikling	3	0	0
Programvare og lignende rettigheter	3	8 768 459	17 809 125
Immaterielle eiendeler under utførelse	3	0	0
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		8 768 459	17 809 125
II Varige driftsmidler			
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	4	0	0
Maskiner og transportmidler	4	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	5 180 131	6 825 481
Anlegg under utførelse	4	0	0
Infrastruktureiendeler	4	0	0
<i>Sum varige driftsmidler</i>		5 180 131	6 825 481
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	8	1	1
Obligasjoner		0	0
Andre fordringer		0	0
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		1	1
Sum anleggsmidler		13 948 591	24 634 607
B. Omløpsmidler			
I Beholdning av varer og driftsmateriell			
Beholdninger av varer og driftsmateriell		0	0
<i>Sum beholdning av varer og driftsmateriell</i>		0	0
II Fordringer			
Kundefordringer	9	0	0
Opptjente, ikke fakurerte inntekter	10	66 667	540 000
Andre fordringer	11	2 806 907	3 954 886
<i>Sum fordringer</i>		2 873 574	4 494 886
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Bankinnskudd	12	39 152 867	40 438 492
Kontanter og lignende	12	0	0
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		39 152 867	40 438 492
Sum omløpsmidler		42 026 441	44 933 378
Sum eiendeler		55 975 032	69 567 984

Statens kapital og gjeld	Note	31.12.2018	31.12.2017
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapi tal			
Opptjent virksomhetskapi tal		0	0
<i>Sum virksomhetskapi tal</i>		0	0
II Avregninger			
Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	7	0	1 404 851
<i>Sum avregninger</i>		0	1 404 851
III Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3,4	13 948 590	24 634 606
<i>Sum statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler</i>		13 948 590	24 634 606
Sum statens kapital		13 948 590	26 039 456
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelse r			
Avsetninger langsiktige forpliktelse r		0	0
<i>Sum avsetninger for langsiktige forpliktelse r</i>		0	0
II Annen lagsiktig gjeld			
Øvrig langsiktig gjeld		0	0
<i>Sum annen lagsiktig gjeld</i>		0	0
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		5 289 915	7 127 140
Skyldig skattetrekk		5 494 834	6 313 790
Skyldige offentlige avgifter		3 729 709	3 675 099
Avsatte feriepenge r		8 629 651	7 974 924
Ikke inntektsfø rt bevilgning, tilskudd og overfø ringe r (nettobudsjetterte)	13	10 572 018	14 562 545
Mottatt forskuddsbetaling	10	1 989 326	0
Annen kortsiktig gjeld	14	6 320 989	3 875 031
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>		42 026 442	43 528 528
Sum gjeld		42 026 442	43 528 528
Sum statens kapital og gjeld		55 975 032	69 567 984

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

Kontantstrømmer fra driftsaktiviteter	31.12.2018	31.12.2017
Innbetalinger		
innbetalinger av bevilgning	-158 577 724	-158 948 524
innbetalinger av tilskudd og overføringer	-3 830 554	-1 812 211
innbetalinger fra salg av varer og tjenester		
andre innbetalinger	-2 196 298	-776 999
<i>Sum innbetalinger</i>	-164 604 576	-161 537 734
Utbetalinger		
Utbetalinger for kjøp av varer og tjenester	55 185 487	52 684 089
Utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	104 389 077	96 246 540
Utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	-2 919	-114 911
Andre utbetalinger		
<i>Sum utbetalinger</i>	159 571 644	148 815 718
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter * (se avstemming)	-5 032 931	-12 722 016
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter		
innbetalinger ved salg av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		
utbetalinger ved kjøp av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	6 318 557	11 701 118
innbetalinger ved salg av aksjer og andeler		
utbetalinger ved kjøp av aksjer og andeler		
utbetalinger ved kjøp av obligasjoner og andre fordringer		
innbetalinger ved salg av obligasjoner og andre fordringer		
innbetalinger av rente og utbytte		
utbetalinger av renter		
Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter	6 318 557	11 701 118
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter		
innbetalinger av virksomhetskapital		
tilbakebetalinger av virksomhetskapital		
utbetalinger av utbytte til statskassen		
Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	0	0
Kontantstrømmer knyttet til overføringer		
innbetalinger fra statskassen til tilskudd til andre		
utbetalinger av tilskudd og overføringer til andre		
Netto kontantstrøm knyttet til overføringer	0	0
Effekt av valutakursendringer på kontanter og kontantekvivalenter		
Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter	1 285 625	-1 020 899
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse	-40 438 492	-39 417 593
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt	-39 152 867	-40 438 492

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

Avstemming	31.12.2018	31.12.2017
avregning bevilgningsfinansiert virksomhet	5 395 377	507 757
disponering av periodens resultat (til virksomhetskapital)		
bokført verdi avhendede anleggsmidler		2 377
ordinære avskrivninger	-6 638 198	-5 941 102
nedskrivning av anleggsmidler	-10 366 374	
avsetning utsatte inntekter (tilgang anleggsmidler)		
endring i statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	10 686 015	-5 762 393
endring i beholdninger av varer og driftsmateriell		
endring i kundefordringer		
endring i leverandørgjeld	1 837 225	-2 679 201
endring i ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer	-473 333	494 660
effekt av valutakursendringer		
poster klassifisert som investerings- og finansieringsaktiviteter		
poster klassifisert som kontantstrømmer knyttet til overføringer		
korrigerings av avsetning for feriepenger (ansatte som går over i annen statlig stilling)		
endring i andre tidsavgrensingsposter	-5 473 644	655 886
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter*	-5 032 931	-12 722 016

Note 1 Driftsinntekter	31.12.2018	31.12.2017
Inntekt fra bevilgninger		
Inntekt fra bevilgninger*	163 473 101	158 982 164
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-6 318 557	-11 703 423
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)	17 004 572	5 937 525
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (bokført verdi avhendede anleggsmidler)	0	0
- utbetaling av tilskudd til andre		
Andre poster som vedrører bevilgninger (spesifiseres)		
Tilleggsbevilgning Digilab 2018/2017	500 000	600 000
Sum inntekt fra bevilgninger	174 659 117	153 816 265
<i>*Vesentlige tildelinger kan spesifiseres på egne linjer.</i>		
Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	250 000	37 500
Tilskudd fra EU	1 826 180	1 945 644
Andre tilskudd og overføringer	-183 952	152 727
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	1 892 228	2 135 871
Inntekt fra gebyrer		
Gebyrer	0	0
Sum inntekt fra gebyrer	0	0
Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekt tjenester, avgiftspliktig	0	0
Prosjektinntekter (Salgsinntekt tjenester, avgiftsfri)	0	0
Salgsinntekt unntatt avgiftsplikt	1 722 965	763 852
Sum salgs- og leieinntekter	1 722 965	763 852
Andre driftsinntekter		
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	0	-2 377
Andre inntekter	0	13 147
Sum andre driftsinntekter	0	10 770
Sum driftsinntekter	178 274 309	156 726 758

Note 2 Lønnskostnader	31.12.2018	31.12.2017
Lønn	76 122 509	67 969 054
Feriepenger	9 177 056	8 319 950
Arbeidsgiveravgift	12 114 014	10 820 146
Pensjonskostnader**	9 635 869	7 930 022
Lønn balanseført ved egenutvikling av anleggsmidler (-)*	0	0
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-4 756 616	-3 430 451
Andre ytelser	3 590 516	4 526 723
Sum lønnskostnader	105 883 347	96 135 445
Antall årsverk	136,05	120,55

* Inneholder lønn og sosiale kostnader (feriepenger, arbeidsgiveravgift og pensjonskostnader).

** Nærmere om pensjonskostnader: Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret. Premiesats for 2018 er 11,95 prosent. Premiesatsen for 2017 var 10,80 prosent.

Note 3 Immaterielle eiendeler

	Forskning og utvikling	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	53 786 803	0	53 786 803
Tilgang i året	0	4 575 125	0	4 575 125
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	-10 366 374	0	-10 366 374
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0
Anskaffelseskost	0	47 995 554	0	47 995 554
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	0	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	35 977 678	0	35 977 678
Ordinære avskrivninger i året	0	5 838 933	0	5 838 933
Akkumulerte avskrivninger avgang i året	0	-2 589 517	0	-2 589 517
Balanseført verdi 31.12.2018	0	8 768 459	0	8 768 459

Avskrivningssatser (levetider)	Virksomhets-spesifikt	5 år / lineært	Ingen avskrivning	
Avhendelse av immaterielle eiendeler i 2018:				
Salgssum ved avgang anleggsmidler	0	0	0	0
- Bokført verdi avhendede anleggsmidler	0	0	0	0
= Regnskapsmessig gevinst/tap	0	0	0	0

Det ble i 2018 besluttet å stoppe utvikling av Håndverkerportalen og Dagligvareportalen. Aktivert anskaffelseskost for portalene var henholdsvis kr. 1 448 093,40 og kr. 8 918 281,06. Anleggsmidlene hadde en samlet avskrivning på kr. 2 589 517,12. Beløpene er i sin helhet tilbakeført i årsregnskapet for 2018. Nettobeløpet kr. 7 776 856,94 er registrert som en nedskrivning av immaterielle eiendeler.

Note 4 Varige driftsmidler

	Tomter	Bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transport midler	Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l.	Anlegg under utførelse	Infrastruktur-eiendeler	Sum
Anskaffelseskost 01.01	0	0	0	23 707 445	0	0	23 707 445
Tilgang i året	0	0	0	1 743 432	0	0	1 743 432
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0	0	0	0	0
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0	0	0	0
Anskaffelseskost	0	0	0	25 450 876	0	0	25 450 876
Akkumulerte nedskrivninger 01.01	0	0	0	0	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0	0	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	0	0	16 881 964	0	0	16 881 964
Ordinære avskrivninger i året	0	0	0	3 388 782	0	0	3 388 782
Akkumulerte avskrivninger avgang i året	0	0	0	0	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2018	0	0	0	5 180 131	0	0	5 180 131

Avskrivningssatser (levetider)	Ingen avskriv-	10-60 år de-komponert lineært	3-15 år lineært	3-15 år lineært	Ingen avskrivning	Virksomhets-spesifikt	
Avhendelse av varige driftsmidler i 2017:							
Salgssum ved avgang anleggsmidler	0	0	0	0	0	0	0
- Bokført verdi avhendede anleggsmidler	0	0	0	0	0	0	0
= Regnskapsmessig gevinst/tap	0	0	0	0	0	0	0

Note 5 Andre driftskostnader	31.12.2018	31.12.2017
Husleie	7 949 829	8 273 378
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	13 751	85 263
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	2 482 993	2 600 201
Leie maskiner, inventar og lignende	4 580 811	4 182 087
Mindre utstyrsanskaffelser	477 486	830 198
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	5 904	45 276
Kjøp av fremmede tjenester	26 635 309	24 903 587
Reiser og diett	2 924 319	3 104 399
Tap og lignende	0	0
Øvrige driftskostnader	10 310 463	10 626 371
Sum andre driftskostnader	55 380 866	54 650 760

Oversikt over årlige leiebeløp i henhold til leieavtaler*

	Varighet mellom ett og fem år	Varighet over fem år	Sum
Oslo, fra 18.03.2013 + 10 år		4 817 000	
Skien, fra 17.10.2016 + 10 år		731 000	
Stavanger, fra 01.11.2016 + 10 år		1 301 000	
Tromsø, fra 01.06.2016 + 10 år		1 188 000	
Svalbard, fra 14.08.2017 + 1 år	135 000		
Husleieavtaler			8 172 000
Leieavtaler knyttet til immaterielle eiendeler			0
Leieavtaler knyttet til varige driftsmidler			0
Øvrige leieavtaler			0
Sum leieavtaler			8 172 000

* Kun vesentlige leieavtaler er spesifisert.

Note 6 Finansinntekter og finanskostnader	31.12.2018	31.12.2017
Finansinntekter		
Renteinntekter	0	1 767
Valutagevinst (agio)	0	0
Utbytte fra selskaper	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum finansinntekter	0	1 767
Finanskostnader		
Rentekostnad	5 524	3 594
Nedskrivning av aksjer	0	0
Valutatap (disagio)	0	0
Annen finanskostnad	0	0
Sum finanskostnader	5 524	3 594

Note 7 Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte virksomheter)	31.12.2018	31.12.2017	Endring
Avsatt til 1	0	1 404 851	1 404 851
Avsatt til 2	0	0	0
Avsatt til 3	0	0	0
Sum avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet	0	1 404 851	1 404 851

Årets korrigeringer direkte mot avregninger (kongruensavvik)	
Endring i avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i balansen	
Korrigerings av avsetning for feriepenge (ansatte som går over i annen statlig stilling)	1 404 851
Spesifikasjon av andre korrigeringer direkte mot avregninger	
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i resultatregnskapet	1 404 851

Ordningen med å balanseføre avsatte feriepenge for ansatte som gikk over til annen statlig virksomhet har med virkning fra og med 2018 opphørt. Balanseførte poster er derfor overført til resultatregnskapet.

Note 8 Investeringer i aksjer og andeler

	Ervervsdato	Antall aksjer	Eierandel	Stemmeandel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi kapitalregnskap	Balanseført verdi virksomhetsregnskap
Aksjer								
International Consumers Research & Testing Limited	13.09.2002	1	0,0 %	0,0 %	0	0	1	1
Selskap 2			0,0 %	0,0 %	0	0	0	0
Selskap 3...			0,0 %	0,0 %	0	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2018							1	1

Forbrukerrådet har i forbindelse med samarbeide med International Consumer Research & Testing hatt aksje i selskapet. Samarbeidet er nå avsluttet. Aksjen er ikke omsettelig på det åpne markedet, samtidig som selskapet ikke vil løse inn aksjen. Forbrukerrådet har vurdert det som lite sannsynlig at kravet kan inndrives rettslig, og verdien er derfor nedskrevet til kr. 1,- i regnskapet for 2013.

Note 9 Kundefordringer

	31.12.2018	31.12.2017
Kundefordringer til pålydende	0	0
Avsatt til forventet tap (-)	0	0
Sum kundefordringer	0	0

Forbrukerrådet har pr. 31.12.2018 ingen utestående fordringer. Det har i 2018 ikke blitt bokført tap på fordringer.

Note 10 Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Mottatt forskuddbetaling

Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordring)	31.12.2018	31.12.2017
Forbruker Europa	0	540 000
Digilab 2018	66 667	0
Aktivitet 3	0	0
Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter	66 667	540 000
Mottatt forskuddsbetaling (gjeld)	31.12.2018	31.12.2017
Forbruker Europa, drift 2019	1 989 326	0
Aktivitet 2	0	0
Aktivitet 3	0	0
Sum mottatt forskuddsbetaling	1 989 326	0

Kostnader til drift av Forbruker Europa finansiert 50/50 mellom Forbrukerrådet (grunnbevilgningen) og EU Kommisjonen. EU Kommisjonen overførte 70 % av godkjent budsjett i januar 2017, mens sluttoppgjøret ble overført i juni 2018 etter at regnskap for 2017 er godkjent av Kommisjonen. Både regnskap og budsjett avlegges i Euro. Det er Forbruker Europa som bærer risikoen for eventuelle agioauvik. Da regnskapet ikke er endelig ferdigstilt er det ikke foretatt noen avsetning for 2018, opptjent ikke fakturerte inntekter.

EU Kommisjonen overførte 70 % av tilskuddet for 2019 allerede i desember 2018.

Note 11 Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2018	31.12.2017
Forskuddsbetalt lønn	17 635	0
Reiseforskudd	0	0
Personallån	95 583	43 114
Andre fordringer på ansatte	0	0
Forskuddsbetalte leie	0	0
Andre forskuddsbetalte kostnader	2 344 849	3 911 636
Andre fordringer	348 840	136
Sum andre kortsiktige fordringer	2 806 907	3 954 886

Note 12 Bankinnskudd, kontanter og lignende

	31.12.2018	31.12.2017
Innskudd statens konsernkonto i Norges Bank	39 152 867	40 438 492
Øvrige bankkontoer	0	0
Kontantbeholdninger	0	0
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende	39 152 867	40 438 492

Note 13 Ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2018	31.12.2017	Endring
Ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)			
Ikke inntektsført bevilgning post 50 grunnbevilgningen	10 095 111	10 959 707	-864 596
Ikke inntektsført bevilgning post 50 Forbruker Europa	365 297	660 844	-295 547
Ikke inntektsført bevilgning post 50 Prosjektmidler	405 885	221 933	183 952
Ikke inntektsført bevilgning post 51 markedsportaler	-294 275	2 647 684	-2 941 958
Sum ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)	10 572 018	14 490 168	-3 918 149
Ikke inntektsført bevilgning fra andre departementer (gjeld)			
Oppgave 1	0	0	0
Sum ikke inntektsført bevilgning fra andre departementer (gjeld)	0	0	0
Ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)			
Avsatt til disposisjon Trondheim og Tromsø	0	72 377	-72 377
Sum ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)	0	72 377	-72 377
Opptjente, ikke mottatte tilskudd og overføringer (fordringer)			
Oppgave 1	0	0	0
Sum opptjente, ikke mottatte tilskudd og overføringer (fordringer)	0	0	0
Sum ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer	10 572 018	14 562 545	-3 990 526

Note 14 Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2018	31.12.2017
Skyldig lønn	440 598	510 283
Annen gjeld til ansatte	3 056 764	2 498 571
Påløpte kostnader	2 823 626	866 177
Mottatt ikke opptjente inntekter	0	0
Sum annen kortsiktig gjeld	6 320 989	3 875 031

