



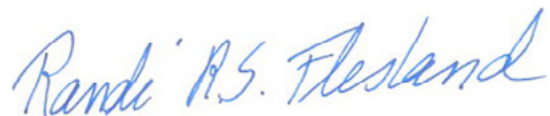
Årsrapport
2016

Forord

Årsrapporten er den formelle tilbakemeldingen til Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) om bruken av bevilgningen over statsbudsjettet og årets tildelinger. 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 2016 er strukturert etter rapporteringskrav fra Finansdepartementet med supplerende krav fra BLD.

Oslo, 28. februar 2017



Randi R.S. Flesland

Innhold

Forord	2
Del I Styrets beretning	4
Del II Introduksjon til virksomheten og hovedtall	7
Forbrukerrådets styringspyramide	8
Virksomheten og samfunnsoppdraget	9
Del III Årets aktiviteter og resultater	13
Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering	15
Viktige aktiviteter i 2016	17
Rollen som interesseorgan	20
Bistand til forbrukerne, mekling og tvisteløsning	32
Informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler	37
Del IV Styring og kontroll i virksomheten	40
Del V Vurdering av framtidutsikter	46
Del VI Årsregnskap 2016	50

Del I Styrets beretning

Forbrukerrådet har i 2016 styrket virksomheten slik at vi står bedre rustet og posisjonert for fremtiden. Til tross for en stor vekst i antall klagesaker, og omfattende restrukturering, har Forbrukerrådet økt effektiviteten og opprettholdt en god brukertilfredshet. Vi har påvist mangler på og oppnådd økt forbrukervern på en mengde digitale verktøy etter omfattende testing av apper, treningsarmbånd og internett-leker. Samtidig er bedre ernæring til eldre på sykehjem satt på den politiske dagsordenen. Etisk bankguide er lansert, og rettssaken mot DNB på skapindeksfond er påbegynt. Dagligvaremarkedet, forbrukerperspektivet på bærekraft, bedre kommunikasjon i helsevesenet og tryggere bolighandel er satt under lupen. Samlet sett fremstår Forbrukerrådet som relevant og på mange områder i front som forbrukernes vaktbikkje og premissleverandør i den offentlige debatten i forbrukersaker.

2016 var et år i omstillingens tegn. Regjeringen besluttet at regionapparatet skal reduseres fra dagens ti regioner til tre kontorer i Stavanger, Skien, og Tromsø, inkl. et hospiteringskontor på Svalbard. Frist for gjennomføring er 1. mai 2017. Til tross for arbeidet med nedlegging av sju kontorer og omstrukturering av virksomheten, har organisasjonen levert svært gode resultater også i 2016.

Dette var det første året Forbrukerrådet tilbød mekling mellom partene i alle typer forbrukersaker, med noen få unntak, hvor det ikke er opprettet et annet særskilt tilbud. Forbrukerrådet mottok nærmere 70 000 henvendelser, og behandlet 10 000 klagesaker i 2016. I tråd med tidligere år er det salg av bruktbil og boligspørsmål vi får flest henvendelser om. Meklingstilbudet tilbyr hjelp til enkeltforbrukere. Hensikten med tilbudet er å løse tvisten på lavest mulig nivå.

Forbrukerrådet lanserte to nye digitale tjenester mot slutten av året. Dagligvareappen «Peiling» fase 1 ble lansert rett før jul. Den gir informasjon om næringsinnhold i dagligvarene og hvor du kan finne varene. Den

andre tjenesten er pensjonsmodulen på Finansportalen, som veileder forbrukeren og sammenligner pensjonsprodukter i markedet. Det jobbes videre med drift og videreutvikling av våre øvrige digitale tjenester, finansportalen.no, strømpris.no og hvakostertannlegen.no.

Forbrukerrådet jobber for et mer forbrukervennlig samfunn, og har i 2016 hatt fokus på markedene digital, finans, mat og handel, bolig og offentlige tjenester. Den digitale utviklingen skaper et bredt utvalg av nye muligheter for forbrukere. Likevel har digitaliseringen av samfunnet også sine fallgruver som man bør se opp for. Også i 2016 har vi testet digitale tjenester, og oppfordret til bedre forbrukervern.

Gjennom #appfail-kampanjen utfordret Forbrukerrådet bransjen på forbrukervern i apper. Våre undersøkelser viste at personvernet ble kompromittert på flere fronter, og flere av appenes vilkår var faktisk i strid med norsk lovgiving. Alle appene har forbedret vilkårene sine noe etter Forbrukerrådets kampanje, men det er fortsatt mange forbedringspunkter.

Som en del av et prosjekt om tingenes internett, #toyfail, analyserte Forbrukerrådet brukervilkårene og de tekniske egenskapene til tre internett-tilkoblede leker. Det ble blant annet oppdaget at lekene manglet grunnleggende digital sikkerhet, vilkårene tillot at personopplysninger brukes til kommersielle formål, og at barns samtaler sendes til en tredjepart i USA. Dukken Cayla ble viden kjent da Forbrukerrådet delte testresultatene med søsterorganisasjoner i Europa og USA. I USA ble dukkene tatt av hyllene i alle de store butikkjedene, det samme skjedde i Nederland og Belgia. De er også forbudt i Tyskland. Saken er innrapportert til Datatilsynet, Forbrukerombudet og DSB.

I november 2016 ble Etiskbankguide.no lansert. Dette er en portal som hjelper kundene til å velge den banken som har den etiske bærekraftprofilen de ønsker for sine investeringer. Guiden er utarbeidet i samarbeid med Fremtiden i Våre Hender.

Forbrukerrådet har stevnet DNB for retten for salg av «skapindeksfond». DNB har solgt og markedsført tre aksjefond som aktivt forvaltet. Beregninger utført av Finanstilsynet og Norges Handelshøyskole viser derimot at fondene er passivt forvaltet. Med andre ord; kundene har ikke fått det de har betalt for. Saken berører 180 000 småsparere som har betalt 690 millioner kroner for mye i gebyrer til DNB.

I tillegg er rettssaken viktig for å være føre var med hensyn til fremtidige pensjoner. Med overgang til innskuddspensjon, er gebyret banken tar helt vesentlig for utbetalingen av pensjon i andre enden. Ett prosentpoeng for mye betalt i gebyr på fond du velger som ung, kan gi deg 20 % mindre pensjon når du blir pensjonist.

Dagligvaremarkedet har hatt mye oppmerksomhet fra Forbrukerrådet opp gjennom årene. Vi er bekymret for lav konkurranse, sterk maktkonsentrasjon, og for at Norge har mindre utvalg og høyere priser enn land det er naturlig å sammenligne seg med. Barrierene for nye aktører er nær uoverstigelige, og vi har en butikkstruktur i byene som ikke er rasjonell. I Oslo har vi for eksempel fire ganger flere butikker pr. innbygger enn i Stockholm. Samlet tilsier dette lav konkurranse, og at man konkurrerer på beliggenhet heller enn utvalg og pris.

I Norge utgjør lavprisbutikker om lag 55 %, og antallet har vokst de siste årene. Dette er vesentlig mer enn i våre naboland.

Forbrukerrådet har i høringen til Regjeringen vært positiv til søndagsåpne dagligvarebutikker, og mener det er butikkeier og forbrukernes etterspørsel som skal styre åpningstidene.

Forbrukerrådet er videre opptatt av at det blir enklere å gjøre gode miljøvalg som forbruker. Mengden produkter per husholdning og per person øker. Det gjør også ressursforbruk og avfallsmengde. Produkters korte levetid, og at de vanskelig lar seg reparere, er et stadig større problem. En viktig seier i 2016 for Forbrukerrådet og vårt europeiske nettverk var derfor at EU-kommisjonen har satt forslaget om reklamasjonsrett til bare to år for kjøp av varer over nett, på vent. Hva som blir det endelige resultatet, er ikke avklart.

Bolig er forbrukernes viktigste investering gjennom livet. Dagens boligmarked har dysfunksjonelle trekk, og er preget av overforsikring, der både megler, takstmann, selger, og i stor grad kjøper, forsikrer seg. Det er i hovedsak kjøper som blir sittende med regningen når noe er galt med boligen. I tillegg hausser boligbyggebransjen opp bolig mangelen, og eiendomsmeglerne opp prisene, med det resultat at prisene stiger og kjøperne får en bekymringsfull gjeldsøkning. Forbrukerrådet søker å påvirke på forbrukernes vegne, og det møy-sommelige arbeidet med å få til endrede regler for å sikre tryggere bolighandel fortsetter. Likeså gjør arbeidet med å gjøre det enklere for forbrukerne å finne seriøse håndverkere. Utvikling av en ny håndverkerportal ble startet i 2016, og vil bli lansert i andre terti- al i 2017. Den største utfordringen her er mangel på offentlige data på kompetanse, seriøsitet og økonomisk situasjon på håndverkere.

Forbrukerrådets arbeid med offentlige tjenester er utvidet i inneværende strategiperiode til å dekke ikke bare kommunale tjenester, men også helsetjenester. Forbrukerrådet lyktes med å sette bedre ernæring for eldre på sykehjem på den politiske dagordenen gjennom kampanjen «Appetitt på livet», et arbeid som vil fortsette og utvides.

En kvalitativ undersøkelse av mottak av pasienten i verdikjeden i forbindelse med sykehusinnleggelse, viser at mangelfull kommunikasjon er en av utfordringene pasientene sliter med. #syktvelkommen var en kampanje som videreførte funnene fra undersøkelsen og har frembrakt flere reelle eksempler så vel som ideer til løsninger på dette. Kartleggingen og arbeid med forbedring vil fortsette i 2017, med vekt på eHelse og digitale løsninger.

Forbrukerrådet har hatt en bred og tydelig stemme i det offentlige rom i 2016. Blant annet hadde Forbrukerrådet en økning i antall medietreff i tradisjonelle medier på 13,6 % i forhold til foregående år. Antall følgere på Facebook økte med 89 % i 2016. I til-

legg var det en økning i trafikk på de digitale tjenestene på 21,6 %.

Styret er svært fornøyd med den innsats som er gjort i 2016, og vil spesielt fremheve virksomhetens evne til å levere gode resultater også under omstilling.

Oslo 24. februar 2017



Randi Flesland
Direktør



Anne Kathrine Slungård
Styreleder



Ulf Erik Knudsen
Nestleder



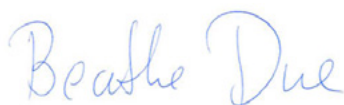
Monica Molvær
Styremedlem



Kjell Jostein Sunnevåg
Styremedlem



Jarle Oppedal
Styremedlem



Beathe Due
Styremedlem



Roar Hagen
Styremedlem

DEL II

Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Dette kapitlet handler om Forbrukerrådets organisasjon, mål, verdier og samfunnsoppdrag.

Styringspyramiden gir en oversikt over hovedområdene i Forbrukerrådets strategi.

Forbrukerrådets styringspyramide



Virksomheten og 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 har eget styre og vedtekter fastsatt ved kgl. res. 5.4. 2002, sist endret av Barne- og likestillingsdepartementet 1. juli 2016.

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.».

Resultatkjede

Innsatsfaktorer	Aktiviteter	Produkter/tjenester	Brukereffekt	Samfunnseffekt
<ul style="list-style-type: none"> - 126,8 årsverk - 155 803 000 kroner i samlet tildeling 	<ul style="list-style-type: none"> - Klagesaksbehandling - Veiledningstjeneste - Informasjonsarbeid - Dyktiggjøring - Massekommunikasjon via tradisjonelle og sosiale medier - Testing og analyse - Utvikle og drifte nettsteder og digitale tjenester - Kontakt med næringsliv, politikere, NGO'er og myndigheter - Internasjonalt forbrukerpolitisk arbeid - Seminarer - Foredrag - Kampanjer/Stunts - Deltagelser i offentlige utvalg og lovutvalg - Rettssaker 	<ul style="list-style-type: none"> - Tvisteløsning - Forbrukertester - Rapporter - Forbrukerkontrakter - Nyhetsbrev - Undersøkelser - Standardisering - Rettighetsinformasjon - Forbrukerrådet.no - Mye relevant informasjon i media og på sosiale medier for norske forbrukere - Digitale sammenliknings-tjenester: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Hvakostertannlegen.no</i> - <i>Peiling (dagligvareapp)</i> - <i>Finansportalen.no</i> - <i>Strømpris.no</i> - <i>Etisk bankguide</i> - <i>Flyrettighetskalkulatoren</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Kunnskapsrike og bevisste forbrukere - Konfliktløsning - Gode forbruksvalg gjennom sammenlikningssportaler - Hjelp til selvhjelp - Færre konflikter gjennom gode forbrukerkontrakter - Klagehjelp 	<ul style="list-style-type: none"> - Mer effektive og oversiktlige forbrukermarkeder - Markeder i balanse - Forbrukernes stemme blir hørt - Færre konflikter gjennom mekling - Et mer forbrukervennlig samfunn - Et mer bærekraftig forbruk

Forbrukerrådets virkemidler for å nå disse hovedmålene, er blant annet:

- påvirkning overfor myndigheter, organisasjoner og næringsdrivende
- dyktiggjøre forbrukerne gjennom informasjon, råd, veiledning og digitale tjenester
- gi bistand til forbrukere gjennom mekling, tvisteløsning og veiledning
- bidra til å sette forbrukerspørsmål på dagsordenen i samfunnsdebatten.

Organisasjon og ledelse

Forbrukerrådet hadde totalt 126,8 årsverk og 189 ansatte i 2016, mot 117,7 og 170 i 2015.

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 2016 består av

- Anne Kathrine Slungård, styreleder, Rådmann i Stjørdal kommune (oppnevnt til 2018)
- Ulf Erik Knudsen, nestleder, eiendoms- og beredskapssjef i Røyken og Hurum (oppnevnt til 2020)
- Kjell Jostein Sunnevåg, medlem, direktør i Konkurransetilsynet, (oppnevnt til 2018)
- Monica Molvær, medlem, leder Ålesund Sentrumsforening (oppnevnt til 2018)
- Beathe Due, medlem, leder for Tøyen Startup Village, (oppnevnt til 2020)
- Roar Hagen, medlem, professor ved Universitetet i Tromsø (oppnevnt til 2020)
- Jarle Oppedal, medlem, ansattrepresentant (oppnevnt til 2018)
- Paal Bjønness, varamedlem, ansattrepresentant (oppnevnt til 2018)
- Åse Marie Fulke, varamedlem, pensjonist, tidligere seksjonssjef i Mattilsynet, førsteamanuensis BI (oppnevnt til 2018)
- Anders Bernhard Mikelsen, varamedlem, (oppnevnt til 2018)



Styret 2016. Fra venstre: Anne-Kathrine Slungård, Ulf Erik Knudsen, Jarle Oppedal, Monica Molvær, Kjell Jostein Sunnevåg, Beathe Due og Roar Hagen.



Fra venstre: Randi Flesland, Tone Skaare, Audun Skeidsvoll, Ingeborg Flønes og Christian Brosstad.

Ledelsen består i 2016 av

- Direktør: Randi Flesland
- Stabsdirektør: Tone Skaare
- Forbrukerpolitisk direktør: Audun Skeidsvoll
- Forbrukerservicedirektør: Ingeborg Flønes
- Direktør kommunikasjon og digitale tjenester: Christian Brosstad

Lokalisering

Forbrukerrådets hovedkontor er lokalisert i Fred Olsensgt 1 i Oslo, og Forbrukerrådets 10 regionskontor er plassert i Bodø, Tromsø, Trondheim, Kristiansand, Skien, Sarpsborg, Stavanger, Gjøvik, Oslo og Bergen.

Fra 1. mai 2017 vil regionskontorene være slått sammen til tre større tvisteløsningskontor som vil være lokalisert i Skien, Stavanger og Tromsø. I tillegg vil tre arbeidsplasser være lokalisert på Svalbard.

Organisasjonskart 2016

**Administrerende
direktør**

**Kommunikasjon og
digitale tjenester**

Forbrukerpolitisk

Forbrukerservice

Staber

Hovedtall 2016

Nøkkeltall	2015	2016
Samlet tildeling post 50	122 566 000	129 193 000
Samlet tildeling post 51	18 094 000	25 990 000
Tilleggsbevilgninger	2 270 000	620 000
Totalt	142 930 000	155 803 000
Årsverk	117,7	126,8
Driftsutgifter	139 587 958	149 155 262
Lønnskostnader	89 530 391	97 714 767
Andel lønnskostnader	64,14 %	65,51 %
Lønnskostnader pr. årsverk	760 860	770 925

DEL III

Årets aktiviteter og resultater

Dette kapitlet handler om alt vi foretok oss i 2016.

Vi har delt kapitlet i tre hoveddeler etter vår rolle som interesseorgan, vårt arbeid med bistand og tvisteløsning, og til slutt vår informasjonsvirksomhet og markedsportaler.

Interesseorgan

Forbrukerrådet

Tvisteløsning

Informasjons-
virksomhet

Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Oppgaver	Resultat		Resultat	Kommentarer	Krav
	2014	2015	2016		2016
Rollen som interesseorgan					
Drive påvirknings-, allianse- og holdningsarbeid gjennom media, forskningsmiljøer, næringsliv, bransjeorganisasjoner, tilsyn, politiske miljøer og interesseorganisasjoner. Arbeide gjennom internasjonale organisasjoner som BEUC og rette påvirkningsarbeid mot politiske beslutningstakere i EU-kommisjonen og EU-parlamentet.	-	-	-	● Se omtale s 20 .	Oppsummering av aktiviteter, vurderinger og resultater.
Etablere og drifte et «forbrukerparlament» for å styrke dialogen med forbrukerne om forbrukerspørsmål.	-	-	Pilot utviklet og brukertestes.	● Avhengig av resultat og evaluering vil et forbrukerparlament kunne komme i ordinær drift fra Q2 2017.	-
Arbeide for god nemndsdekning og for at nemndene avspeiler forbrukernes behov.	-	-	-	●	-
Bidra til å sikre forbrukerinteresser i standardiseringsarbeid nasjonalt og internasjonalt, blant annet gjennom styrerepresentasjon i ANEC og Fagrådet for forbrukersaker.	-	-	-	● Se omtale s 21 .	-
Bistand til forbrukerne, mekling og tvisteløsning					
Gi hjelp til selvhjelp for flest mulig forbrukere, fortrinnsvis via elektronisk kommunikasjon.	-	-	-	● Se omtale s 32 .	-
Ansvarlig for, med nødvendig juridisk kompetanse, å vareta forbrukerrepresentasjon i de bransjevise klagenemndene.	-	-	-	● Se omtale s 21 .	-
Bidra til et samarbeid med boligbransjen og Standard Norge om en løsning som gir forbrukerne tilgang til standardiserte kontrakter som både forbrukersiden og bransjen kan stille seg bak.	-	-	-	● Se omtale s 21 .	-
S1 Andel av klagesakene som er løst i Forbrukerrådet (innenfor FTU-området)	75 %	75 %	76%	●	75 %
S2. Andel av klagesakene som er løst i Forbrukerrådet (utenfor FTU-området)	-	-	65%	●	50 %
S3. Gjennomsnittlig behandlingstid for klagesakene i Forbrukerrådet.	-	63 dager	64 dager	●	<90 dager
S4. Kvalitet på saksbehandlingen	-	3,8	3,7	●	>3,5
Antall henvendelser fra forbrukere gjennom hhv. forbrukertelefonen, e-post, brev etc.	87.418	85.162	69.626	-	-
Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet.	7.309	7.715	10.026	-	-
Rapportering etter lov om klageorganer for forbrukersaker.	-	-	-	● Se omtale s 32 .	-

Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Oppgaver	Resultat		Resultat	Kommentarer	Krav 2016
	2014	2015	2016		
Informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler					
Gi relevant forbrukerinformasjon gjennom telefonservice, portaler og andre nettbaserte verktøy, klagenemndene, samt via et bredt medienærvær.	-	-	-	● Se omtale s 37 .	-
Legge vekt på å tilrettelegge informasjon til forbrukere med spesielle behov, inkludert personer med dårlige norskkunnskaper.	-	-	-	● Fokus på universell utforming med farger, fonter og bildebruk. ● Kontaktinformasjon, husleiekontrakt, veileder om husleieforhold og klageskjema på engelsk.	-
Øke kjennskapen til forbrukerrett, medregnet EU/EØS-rett, blant advokater, dommere og andre rettsanvendere.	-	-	-	● Sendt ut 6 nyhetsbrev for å øke kjennskapen til forbrukerrettigheter.	-
S1. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Finansportalen.no per uke.	16.000	18.500	17.400	●	>16.000
S2. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Finansportalen.no per uke, inkludert distributørene.	26.000	26.500	25.800	● Samlet trafikk hadde en liten nedgang i 2016 fra 2015, pga. betalingsmur hos distributør.	>27.000
S3. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Hvakostertannlegen.no per uke.	4000	4650	5150	●	>4400
S4. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Strømpris.no per uke	-	-	5500	● Mangler tall grunnet omlegging av nettstedet.	>7000
S5. Antall unike brukere av Forbrukerrådet.no per uke.	43700	45300	56550	●	>40000
S6. Andelen spurte som ved slutten av året har kjennskap til Forbrukerrådet.no	67 %*	68 %*	66 %*	●	>68 %
O1. Finansportalen skal utvides med en tjeneste for veiledning og sammenligning av pensjonsprodukter.	-	-	-	● Finansportalen/pensjon ble utviklet og satt i produksjon i 2016, med «myklansering» 21. desember.	-
O2. Tannhelseportalen skal utvides med flere prispakker for kjeveortopedi.	-	-	-	● Utvidet med 20 prispakker for kjeveortopedi.	-
O3. Forbrukerrådet skal utvikle og lansere en portal for dagligvarer	-	-	-	● Appen Peiling ble myklansert nov 2016. Se omtale s 38 .	-
O4. Forbrukerrådet skal utvikle en portal for håndverkertjenester	-	-	-	● Se omtale s 39 .	-

*Tallene er hentet inn i januar påfølgende år. Dvs. tall for 2014 er innhentet januar 2015 etc.

Viktige aktiviteter i 2016

Her er et kort sammendrag av de viktigste aktivitetene i 2016. Mer detaljerte redegjørelser fra de ulike virksomhetsområdene kommer senere i kapittelet.



Pensjon, sparing og lån

Gruppesøksmål: I Januar 2016 varslet Forbrukerrådet gruppesøksmål på vegne av forbrukere med midler i DNBS aksjefond DNB Norge. I juni stevnet Forbrukerrådet DNB for retten, og saken påbegynte i Oslo tingrett i desember 2016.

Gjeldsregister: I 2014 startet Forbrukerrådet arbeidet for et gjeldsregister, for å sikre at gjeldsbyrden ikke blir for stor for forbrukerne. I 2016 varslet regjeringen at et gjeldsregister er på trappene.



Bærekraftig forbruk

Etisk bankguide i Norge ble lansert: Etisk bankguide er et samarbeid mellom Forbrukerrådet og Framtiden i våre hender.

«Søppel og shopping»: Forbrukerrådet arrangerte et seminar om «Søppel og shopping» sammen med Naturvernforbundet under Arendalsuka. Det ble også arrangert en debatt om samme tema.

Sirkulær økonomi: Forbrukerrådet har fremhevet viktigheten av holdbare produkter, og at produkter må kunne tas fra hverandre og repareres. En viktig seier i 2016 for Forbrukerrådet og vårt europeiske nettverk, var derfor at EU-kommisjonen har satt forslaget om reklamasjonsrett til bare to år for kjøp av varer over nett, på vent.



Personvern

Appfail-kampanjen: Forbrukerrådet gjennomførte første halvdel av 2016, kampanjen «Appfail» for å bidra til at apper i større grad ivaretar grunnleggende forbruker- og personvern. Det ble gjennomført en juridisk gjennomgang og teknisk test av 20 populære apper. Flere kritikkverdige forhold ble avdekket. Kampanjen ble avsluttet med «Appvilkår minutt for minutt». En rekke politikere, fagfolk og bransjefolk deltok i den 32 timer lange vilkårsopplesningen. Stuntet fikk bred internasjonal oppmerksomhet i en rekke medier. Flere av appene har i ettertid endret vilkårene.

Tingenes internett - testing av treningsarmbånd og tilkoblede leker: Forbrukerrådet gjennomførte høsten 2016 en analyse av vilkår og test av flere treningsarmbånd og internetttilkoblede leker. Funnene viste at båndene og lekene bryter norsk og europeisk forbruker- og personvernlovgivning. Prosjektet ble ledet av Forbrukerrådet og gjennomført i samarbeid med over 20 europeiske og amerikanske forbrukerorganisasjoner i 16 land.

Personvern og kommunenes nettsider: I forbindelse med kommunetesten fant Forbrukerrådet at svært mange kommuner kommer til kort når det gjelder å ivareta innbyggernes rett til personvern. Som følge av testen og oppmerksomheten den fikk, har flere kommuner nå endret praksis til det bedre.



Boligmarkedet

Lokkepriser og kopping før visning: Media avslørte i februar 2016 et koordinert fremstøt fra eiendomsmeglerforetakene i Bergen og etter hvert Oslo for å presse takstmenn bort fra å vurdere markedspris på boliger. Forbrukerrådet advarte sterkt mot at forbrukere ble utsatt for eiendomsmegleres feilvurderinger og manipulasjoner ved bruk av lokkepriser. Fenomenet med bud direkte til selgeren koblet med krav om at selgeren avlyser den planlagte visning og budrunde, har også spredt seg i løpet av året. Forbrukerrådet arbeider videre for en trygg bolighandel – for både kjøper og selger.

Forbrukernemnder innen boligfeltet: En ny nemndsavtale for eiendomsmeglingstjenester er undertegnet av partene.



Hjelp til forbrukerne

Flere får hjelp: Forbrukerrådet hjalp enda flere forbrukere i 2016. Det er gjort flere tiltak for å bedre kundeopplevelse og samhandling. Økning i trafikk på de digitale tjenestene og på behandling av klagesaker viser at vi er på rett vei, og brukertilfredshet er høyere enn måltallet.



Offentlige tjenester og helse

Kommunetesten: Kommunetesten 2016 ble lansert 2. juni, og i år stakk Fedje kommune av med seieren. Antall sidevisninger på kommunetesten er på nær en halv million og slår dermed alle tidligere rekorder. I 2016 gjorde vi også en sammenstilling av resultatene fra alle de store kommunetestene vi har gjennomført fra 2005 til 2016. Asker vant *Kommunetesten – alle år* med god margin. Over 100 kommuner har i 2016 tatt kontakt med Forbrukerrådet for å få detaljerte resultater for sin kommune, og mange av kommunene opplyser at de bruker resultatene til sitt forbedringsarbeid.

Pasientundersøkelsen: Forbrukerrådets pasientundersøkelse, en kvantitativ undersøkelse der pasienter har deltatt og fortalt om deres møte med helsevesenet, viste at kommunikasjon mellom helsepersonell og pasienter og pårørende mange ganger oppleves som vanskelig, og at det er for høy terskel for å klage. Kampanjen #syktvelkommen førte til et stort engasjement, reaksjoner og delinger på sosiale medier og Forbrukerrådet mottok et stort antall forslag til hvordan folk ønsker å bli møtt av helsevesenet.

Appetitt på livet: Forbrukerrådet satte i 2015 matomsorg for eldre på dagsordenen både i pressen og i det politiske miljø nasjonalt og lokalt. Dette arbeidet fortsatte i 2016. Norges fremste politikere som statsministeren, finansministeren og lederen i Arbeiderpartiet har engasjert seg i temaet, og vi ser at dette er et tema som prioriteres av de ulike partiene. I vår la Arbeiderpartiet på Stortinget frem et «dok 8-forslag» om temaet basert på Forbrukerrådets rapport i 2015. I tillegg har helseministeren satt fokus på middagstidene rundt om på sykehjemmene.



Inkassovarsel

Ikke bestilt – ikke betal: Mange opplever å motta inkassovarsel for ting de ikke har bestilt, og blir skremt til å betale. En undersøkelse viser at mange forbrukere ikke vet at det er selger som skal bevise at de har et lovlig krav før inkassokrav kan sendes. Et utall useriøse firma innen kosttilskudd er blant verstingene til å sende slike krav. Forbrukerrådet har gjennomført en kampanje for å opplyse forbrukerne om hvordan de går frem når de mottar krav for varer og tjenester de ikke har bestilt. Kampanjen inngikk i Forbrukerdagen 2016.



Reklamasjon og garanti

Nybilgarantiguide: Forbrukerkjøpsloven gir fem års reklamasjon ved bilkjøp. I tillegg gir mange bilprodusenter egne tilleggsgarantier med svært varierende dekning, både med hensyn til varighet, og hva de faktisk dekker utover kjøpslovens krav. Mange forbrukere er heller ikke klar over forskjellen mellom reklamasjon og garanti. Vilkårene endres dessuten hyppig. Forbrukerrådet gjennomgår derfor jevnlig garantivilkårene for alle bilmerker på det norske markedet, og publiserer en guide over de ulike garantivilkårene på sine nettsider.



Flyrettigheter

Norwegian kansellerer feriefly: Da ferieutfarten for solhungrige nordmenn startet i juli, opplevde tusenvis av forbrukere at fly ble kansellert. Forbrukerrådet responderte umiddelbart med presseutspill om flyrettigheter. Informasjon om hvordan man krever sine rettigheter er ofte godt gjemt på nettsidene hos flyselskapene. Flyrettighetskalkulatoren er et verktøy fra Forbrukerrådet som gjør det enkelt å finne ut hvilke rettigheter man har hvis flyet er kansellert eller forsinket. I juli, da det var flest kanselleringer, hadde kalkulatoren 45 145 sidevisninger, noe som er fire ganger høyere enn vanlig. Dette tyder på måloppnåelse i form av at langt flere forbrukere gjør krav på sine rettigheter overfor flyselskapene ved kanselleringer og forsinkelser.

Rollen som interesseorgan

2016 har vært preget av et høyt aktivitetsnivå innen samtlige satsingsområder i Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet har arbeidet med fagområdene finans, handel, bolig, digital og offentlige tjenester og helse. Resultatmessig har 2016 vært et godt år – alle vesentlige resultatkrav i departementets tildelingsbrev er innfridd. Gjennom vårt arbeid har norske forbrukere blitt bedre beskyttet. For å nevne noen konkrete resultater: Lavere gebyr på aksje- og pensjonsinvesteringer, mulighet til å velge bærekraftig- og etisk innen bank- og finansmarkedet, økt beskyttelse mot urimelige bruker- og avtalevilkår og misbruk av personlige data innen digitale tjenester, og mer fokus på bedre ernæring for eldre på sykehjem. Mer om dette senere i kapitlet.

Forbrukerrådets synlighet og deltakelse i den offentlige samtale på vegne av forbrukerne har aldri vært større enn i 2016. Høsten 2016 deltok bl.a. Forbrukerrådet på Arendalsuka med egne daglige tv-sendinger. Sendingene ble i etterkant evaluert med godt resultat. Forbrukerrådet deltok også som arrangør og deltaker i flere debatter i løpet av Arendalsuka, i tillegg til å bli invitert inn i debatter arrangert av andre.

Vi vil nå innledningsvis gjennomgå en del av det tverrfaglige arbeidet. Senere i dette kapitlet vil vi gå mer detaljert til verks på det enkelte fagområdet.

Internasjonalt arbeid

Forbrukerrådet har også i 2016 lagt ned en omfattende innsats hvor målet er å sikre- og styrke

forbrukervennlige rettigheter- og regulering i EU. Arbeidet skjer i stor grad i samarbeid med BEUC (den europeiske paraplyorganisasjonen for alle forbrukerorganisasjoner i Europa). Forbrukerrådet deltar i BEUC ekspertgrupper, styringsorganer, publiserer rapporter og arbeider koordinert med BEUC opp mot Kommisjonen og EU-parlamentet. I noen tilfeller er arbeidet initiert og ledet av Forbrukerrådet internasjonalt – slik tilfellet var med #appfail og #toyfail-prosjektene høsten 2016.

Forbrukerrådet har i 2016 videreført vårt engasjement innen internasjonale organisasjoner/arenaer som den europeiske forbrukerorganisasjonen (BEUC), The European Consumer Consultative Group (ECCG), The Transatlantic Consumer Dialogue (TACD) og The European consumer voice in standardisation (ANEC).

Blant de for forbrukerne viktigste prosesser Forbrukerrådet har jobbet med i 2016, kan nevnes: EU-kommisjonens «Proposal for distance sales of tangible goods» COM(2015) 635 og «Proposal on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content» COM(2015) 634¹, arbeidet med revisjon av Consumer Aqvi'en (REFIT) og Circular Economy-strategien til Kommisjonen. Alt i alt har Forbrukerrådet hatt aktivitet knyttet til 22 ulike prosesser i EU i 2016.

Nasjonalt- og internasjonalt har også Forbrukerrådet arbeidet med TTIP og TiSA (de bilaterale handels-

1 I desember 2015, publiserte Kommisjonen to lovforslag knyttet til "Sales Law" som en del av implementeringen av Kommisjonens «Digital Single Market»-strategi. Forbrukerrådet har gjennom deltakelse i CGODP (stakeholdergruppen til Kommisjonen), deltakelse i BEUCs egen stakeholdergruppe, høringssvar på Kommisjonens høring og høringssvar på BEUCs høring, og møte med kommisjonær og embetsverk i Kommisjonen, ønsket å påvirke prosessen i forbrukervennlig retning.

avtalene mellom EU og USA)². Arbeidet har fokusert på å sikre at forbrukernes interesser ivaretas i forhandlingene. Arbeidet har omfattet foredrag, fagseminarer, deltakelse i debatter, mediearbeid og kronikker.

Om standardisering

Forbrukerrådet har i 2016 videreført sin rolle i arbeidet med nye standarder basert på føringene lagt i «REGULATION (EU) No 1025/2012 on European Standardization». Forbrukerrådet har gjennom styrekomitérepresentasjon i ANEC, ledelse av det nordiske standardiseringsnettverket og ledelse av Fagråd forbrukersaker i Standard Norge, arbeidet for å sikre forbrukeres interesser og representasjon i standardiseringsarbeid – både nasjonalt, nordisk, europeisk og internasjonalt.

Den totale andel forbrukerrepresentanter har en markert økning. Av den samlede forbrukerrepresentasjon i standardiseringsarbeid har Forbrukerrådet deltatt i 6 standardiseringsprosesser – hvorav halvparten internasjonale. I tillegg er det én ANEC-representant. Det ble rekruttert 5 nye forbrukerrepresentanter til standardisering i 2016.³

I 2016 startet Forbrukerrådet opp igjen arbeidet med en revidering av egen strategi for forbrukerrepresentasjon i standardisering. Arbeidet ble satt på vent høsten 2014 grunnet et ønske om å dra nytte av arbeidet i det nordiske forbrukernettet for standardisering «Best Practice in Consumer Standardization» som ble avsluttet i årsskiftet 2014/2015. Arbeidet vil bli sluttført i 2017.

Om nemndene

Forbrukerrådet har arbeidet med å sikre et godt nemndstilbud for forbrukere ved å være en aktiv diskusjonspartner med BLD ved innføring av ADR-direktivet og nye lover (klageorganer for forbrukersaker og lov om forbrukerklagenemnda). Forbrukerrådet har tatt initiativ overfor avtalepartnerne i de avtalebaserte nemndene til å revidere nemndsavtalene slik at de har blitt i samsvar med lov om klageorganer. Dette har resultert i at nesten samtlige avtalebaserte nemnder har fått godkjenning etter lov om

klageorganer. Forbrukerrådet har også bistått ved opprettelsen av ny klagenemnd for kollektivreiser, ny Parkeringsklagenemnd, og til at Inkassoklagenemnda har blitt innlemmet i Finansklagenemnda. Forbrukerrådet har i tillegg sittet i prosjektstyret i Finansklagenemnda for innføring av elektronisk klagesaksbehandling og således bidratt til å utvikle et mer effektivt saksbehandlersystem for klagenemnda.

Forbrukerrådet deltar som part i alle nemndene. En viktig samfunnseffekt ved slik tvisteløsning er at forbrukere kan klage med lave omkostninger, og nemnders praksis kan påvirke bransjer positivt. Forbrukerrådet bidrar aktivt til å utvikle nemndenes virksomhet og til å løfte forbrukerperspektivene i klagebehandlingen. Forbrukerrådet deltar også i styrene.

Det er sendt ut 6 nyhetsbrev for å øke kjennskapen til forbrukerrettigheter.

Fakta

Forbrukerrådet har i 2016 videreført og styrket sin kapasitet når det gjelder fortsatt satsing på fakta og analyse som grunnlag for faktabasert og løsningsorientert politikktutforming. Konkret har dette skjedd gjennom styrking av internt fagmiljø for analyse og utredning, tett kontakt og samarbeid med eksterne fagmiljø som SIFO, SINTEF, NHH, BI m.fl., og gjennom deltakelse i Forum for Forbrukerundersøkelser (FFU) i samarbeid med BLD, FO og SIFO. Samarbeidet i FFU har også omfattet kontakt med tilsvarende arena i Kommisjonen (CMEG) og eget samarbeid med forgreninger på nordisk og internasjonalt nivå (NCRG)⁴.

«Forbrukerparlament»

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. Basert på anbefalingene fra forstudien gjennomført høsten 2015, ble et tredelt prosjekt med arbeidstitel «Forbrukerparlamentet» startet 1. januar 2016.

2 Opprettholde rettigheter og forbrukervern produkter (TTIP) og tjenester (TiSA)

3 Forbrukerrådet deltar i SN/K 285 FDVU (1) og SN/K 263 Forbrukerkontrakter(2), SN/K 292 Tilstandsanalyse(1), SN/K 553 Kontrakt Helse (1) og SN/K 525 Brukerstyrt Personlig Assistanse (1) – pluss én i ANEC-styret

4 Nordic Consumer Research Group (NCRG) er et samarbeidsforum mellom de nordiske land, England, Irland og Nederland – med fast deltakelse fra Kommisjonen.

Målet til første delprosjekt var å finne svar på følgende spørsmål: «Hvilke muligheter finnes?», «Hva ønsker forbrukerne?» og «Hva ønsker Forbrukerrådet?».

Det ble gjennomført en rekke dybdeintervjuer med ulike organisasjoner i Norge og utlandet. For å få innsikt i forbrukernes egne holdninger og idéer til hva slags «parlament» de kunne ønske, ble det gjennomført seks fokusgrupper hvor tre ulike «parlament»-konsepter ble testet. Det ble også gjennomført interne workshops. Ut fra dette ble det konkludert at det eksisterer et godt grunnlag for å utvikle en online-avstemningsfunksjon og andre dialogformer med beslutningskonsekvens.

I det andre delprosjektet ble det igangsatt en pilot der dialogform blir testet i sammenheng med temaer. Løsningen *Your Priorities*, utviklet av det islandske *Citizens Foundation*, har blitt ansett som mest lovente online-løsning og har blitt valgt for test i den første piloten. De tre temaene «Pasientvennlig helsevesen», «Bærekraft», og «Bankautomatisering» – med to case til hvert tema, ble presentert i online-løsningen for en liten testgruppe. Brukertesten dannet grunnlag for endringer i brukergrensesnitt og justering i måten temaer og case (bør) presenteres.

Siste – og tredje – fase i prosessen hvor et medieaktuelt tema blir lansert for et publikum – eller et representativt utvalg av forbrukere – vil bli igangsatt i begynnelsen av 2017.

Avhengig av resultat og evaluering (av pilot) vil et forbrukerparlament kunne komme i ordinær drift fra Q2 2017.

Mål, resultater og vurdering av Forbrukerrådets 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.

Derimot er resultatene ofte vanskeligere å vurdere – samt tilbakeføre utover brukereffektnivå. I hvilken grad Forbrukerrådets arbeid direkte kan tilbakeføres til en styrket forbrukerbeskyttende lovregulering? Og i hvilken grad denne styrkingen har noen direkte samfunns effekt (f.eks. lavere velferdstap for grupper av forbrukere)?

De senere år har det i økende grad internasjonalt blitt gjort analyser av velferdstapet forbrukerne lider ved manglende forbrukerbeskyttelse – eller lite effektive markeder. På sikt vil det bli mulig å beregne den monetære effekten av styrket eller svekket forbrukerbeskyttelse – eller sviktende markedsmekanismer.

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

Fem satsingsområder

Her er en oppsummering av våre aktiviteter 2016 på markedene finans, mat og handel, digital, bolig, og offentlige tjenester og helse.

Finans

Forbrukernes forhold til finansiell sektor er i endring. For å beskytte forbrukernes stilling i en ny og krevende finanshverdag, har Forbrukerrådet i 2016 fokusert på utviklingen i pensjon og sparing, og de nye kravene for de utrente forbrukerne. I tillegg har fokus ligget på digital utvikling i finanssektoren, samt forbrukernes økende vektlegging av etikk og bærekraft når de velger finansiell tilbyder.

Mål

- Se til at forbrukerinteressene blir ivaretatt i utviklingen av nye teknologiske løsninger i finans (Fin Tech).
Fin Tech innebærer at interaksjonen mellom kunder og leverandører, og leverandørterrenget, endrer seg. For Forbrukerrådet har det vært et mål at teknologisk utvikling skal ivareta alle sidene ved forbrukerbeskyttelse, også de sidene som forbrukere ikke tenker mye på eller tar for gitt, som for eksempel personvern og systemrisiko.
- Gjøre det mulig for forbrukeren å velge finansiell leverandør etter kriterier som samfunnsansvar, bærekraft og etikk.
Flere forbrukere ønsker å velge finansiell leverandør basert på innsatsen som leverandøren gjør på etikk og bærekraftsområdet. Forbrukerrådet skal gjøre det enklere for denne kundegruppen å velge leverandør, og utvikle verktøy som er relevante for det grønne forbrukerskiftet.
- Sikre et forbrukervennlig regelverk og en forbrukervennlig håndheving av regelverket.
Å sikre et forbrukervennlig regelverk

og praksis, er kjernevirksomhet for Forbrukerrådet, og er et kontinuerlig arbeid.

Aktiviteter

Lansering av Etisk bankguide i Norge: Etisk bankguide gir forbrukere, organisasjoner og myndigheter innsyn i hvordan bankene forholder seg til viktige temaer innenfor samfunnsansvar, etikk og bærekraft. Etiskbankguide.no ble lansert i midten av november 2016, og er et nettbasert verktøy som skal bistå forbrukere til å foreta informerte valg.

Basert på en internasjonal metode som er i bruk i ni ulike land, kartlegges retningslinjene og policy-dokumentene til de største bankene som har virksomhet i Norge. I tillegg gjøres det en kartlegging av en alternativ bank, samt noen mindre banker som har spesialisert seg på etikk og bærekraft i sin fondsforvaltning. Kartleggingen gir deretter grunnlag for utarbeidelse av en score som viser hvordan de enkelte bankene forholder seg til viktige prinsipper og krav innenfor en rekke temaer. I 2016 er 13 banker kartlagt innenfor 13 ulike temaer.

Etisk bankguide er et samarbeid mellom Forbrukerrådet og Framtiden i våre hender. I samarbeid har vi sikret finansiering av guiden fra Finansmarkedsfondet, etablert guiden og representert den nasjonalt og internasjonalt i regi av Fair Finance Guide International.

Resultater: Etisk bankguide har hittil generert 1140 brev fra kunder til norske banker med synspunkt om foretakets fokus på etikk og bærekraft i 2016. Fem

norske banker har uttalt at resultatet fra guiden blir førende for deres fremtidige satsing og prioritering på området.

Svanemerking av aksjefond: Forbrukerrådet ble i 2016 del av referansegruppen til Stiftelsen Miljømerking i forbindelse med kriterieutvikling for svanemerking av aksjefond. Målet med svanemerking av aksjefond er utvikling av en merkeordning som et verktøy for småsparere og forbrukere til å kunne foreta informerte valg som bidrar til en bærekraftig utvikling.

Gruppesøksmål for fondssparere i DNB: I Januar 2016 varslet Forbrukerrådet gruppesøksmål på vegne av 137 000 forbrukere med midler i DNBs aksjefond DNB Norge. Gjennom året ble tallet oppjustert til 180 000 forbrukere. I juni stevnet Forbrukerrådet DNB for retten, og saken gikk i Oslo tingrett i desember 2016. Årsaken er at vi mener forbrukeren har betalt for en aktiv fondsforvaltning som de ikke har fått, slik at sparefondet deres i realiteten har vært et indeksfond. Det vil si et fond som følger børsen.

Forbrukere er blitt informert om saken via en egen nettside på forbrukerradet.no. I forberedelse til retts-saken er det innhentet til sammen sju rapporter fra blant annet Norges Handelshøyskole og Universitetet i Oslo. For å sikre god kunnskap i media om fondsforvaltning er det holdt foredrag for journalistene i flere av de sentrale redaksjoner i norsk dagspresse. Det er stor internasjonal oppmerksomhet om temaet, særlig i USA og EU, og stevningen i saken er oversatt til engelsk.

Resultater: Forbrukerrådet vant i tingretten til å gå til gruppesøksmål for fondssparere. Dessverre har DNB senere anket dette videre i rettssystemet.

Forbrukervennlig regelverk: I arbeidet med å sikre et forbrukervennlig regelverk, har Forbrukerrådet utstrakt kontakt med myndighetsorganer, tilsyn, NGOs og bransjeaktører. Dette kommer i tillegg til høringssvar og skriftlige innspill, som normalt følger regelutvikling. I 2016 gjennomførte finansgruppen 199 kontaktmøter med eksterne stakeholdere om forhold på finansmarkedene. Tema for kontaktmøtene var blant annet passiv fondsforvaltning, Green paper on retail financial, modernisering av inkassolovgivning, implementering av MIFID II, norsk gjeldsregister, pensjonssammenliknings-tjenester, skjerpede regler for markedsføring av kreditt, finansiell robotrådgivning, nasjonalt verktøy for

gjeldsveiledning, PEPP, individuell pensjonskonto, delingsøkonomi og håndheving av produktpakkeforskrift.

Resultater: I 2014 startet vi arbeidet for et gjeldsregister, for å sikre at gjeldsbyrden ikke blir for stor for forbrukerne. I 2016 varslet regjeringen at et gjeldsregister er på trappene.

Mat og handel

Informasjon fremmer forbrukermakt, og gjør det mulig for forbrukerne å ta opplyste valg. Det er et av de mest sentrale virkemidlene i forbrukerpolitikken – ikke minst når det gjelder mat.

Mål

- *Forbrukerne skal ha god og tilstrekkelig informasjon om varer og tjenester som tilbys i markedet, og kunnskap om sine rettigheter som forbruker.* For Forbrukerrådet er det et sentralt krav at det som står på forsiden av pakken, skal stemme med det som står på baksiden. Forventninger som skapes ved bruk av ulike begreper og påstander skal stemme med det faktiske innholdet. Det skal være enkelt å ta gode valg. Vi skal kunne velge sunne produkter og god kvalitet, hvis det er det vi er på jakt etter. Og hvis vi tar andre valg, så skal det være fordi vi aktivt velger det selv – ikke fordi produsenter ser at det er marginer å tjene på villedende markedsføring.
- *Velfungerende markeder som gir god tilgjengelighet, riktig pris og godt utvalg til forbruker.* Velfungerende markeder er ikke minst viktig innen dagligvarer da mat er en nødvendighetsartikkel. Konkurransesituasjonen i dagligvaremarkedet har vært et fokusområde, da vi der over tid har hatt en betydelig maktkonsentrasjon.
- *Det skal bli enklere å gjøre gode miljøvalg som forbruker og større bevissthet om sammenhengen mellom forbruk og miljø.* Mengden produkter per husholdning og per person øker. Det gjør også ressursforbruk og avfallsmengde. Produkters korte levetid, og at de vanskelig lar seg reparere, er et stadig større problem. Det gjør det vanskelig for forbrukeren å ta gode miljøvalg.

Aktiviteter

Matmerking: I løpet av 2016 ble det foretatt en større gjennomgang av merking av matvarer i butikk. Det er fire år siden vi sist gjorde en tilsvarende gjennomgang. Et viktig formål med gjennomgangen var å få et grunnlag for å bedømme om merking av mat er blitt bedre nå sammenlignet med gjennomgangen i 2012. Det ble også i 2016 foretatt en tilsvarende gjennomgang av mengden fisk i sammensatte fiskeprodukter. Også dette ble gjort blant annet med tanke på sammenligning av resultater med en tilsvarende gjennomgang i 2012.

Vurderinger og resultater: Det generelle inntrykket er at bransjen er blitt mer påpasselig med å følge regelverket for matmerking. En viktig grunn er, etter vår mening, at Mattilsynet siden gjennomgangen vår for fire år siden, har gjennomført årlige kampanjer på matmerking. Vi vil derfor gi Mattilsynet ros for det arbeidet som gjøres på dette området. Det ble likevel funnet flere eksempler på merking som viser at regelverket tøyes og ikke er godt nok. Rapporten avdekket blant annet at det er spesielt viktig å følge «sunnvasking» fremover. «Sunnvasking» er et begrep vi bruker om produkter som på ulike måter forsøker å appellere til forbrukere som er opptatt av sunnhet, uten at det er tilstrekkelig grunnlag for dette. «Sunnvasking» er spesielt kritikkverdig når det skjer på produkter som må defineres som usunn mat og drikke. Her er gjeldende regelverk for dårlig, da arbeidet i EU for å regulere påstander på produkter med mye sukker, salt, mettet fett eller fett, har stanset opp.

Også gjennomgangen av mengden fisk i fiskeprodukter viste at det generelt sett hadde skjedd gode forbedringer sammenlignet med gjennomgangen i 2012. Det er imidlertid fortsatt rom for forbedringer. Blant fiskegratengene varierte eksempelvis fiskeandelen fra 20 til 75 prosent. Et av Helsedirektoratets satsingsområder er å øke fiskeinntaket i den norske befolkningen. Fiskeinntaket er lavere enn ønskelig blant de yngre, og det er sannsynlig at spesielt barn og unge foretrekker fiskeprodukter, fremfor ren fisk. Derfor er også dette et viktig område.

Dagligvaremarkedet: I 2016 ba vi SIFO utarbeide en ny sammenligning av dagligvareutvalget i Norge og Sverige. Rapporten viste at svenskene fortsatt har langt flere valgmuligheter enn nordmennene når de handler dagligvarer, særlig innen meieriprodukter og spesialprodukter (f. eks. laktosefrie). Undersøkelsen viser utviklingen i vareutvalg i Norge og Sverige fra 2010 til 2015. Selv om det norske vareutvalget har

økt, klarer vi ikke å holde tritt med svenskene. I hele 9 av 14 varegrupper som ble undersøkt, er utvalget minst 50 % større over grensen. Det ble også gjennomført en sammenligning av butikk tetthet i byer i Norge og Sverige. Funnene viser at antallet dagligvarebutikker i Norge er høyt i forhold til innbyggertallet også i byene, og at hovedstaden er i særstilling. Med sine 371 butikker har Oslo tre ganger så mange matbutikker som storebror Stockholm med sine 115. Det betyr fire ganger så mange butikker per innbygger.

Vurderinger og resultater: En medvirkende faktor til begrenset utvalg er den norske butikkstrukturen. Det faktum at Norge har høyere butikk tetthet enn Sverige, påvirker både pris og utvalg, da det gir mange små butikker med lav omsetning.

Nærbutikker er viktig i Norge, ikke minst i distriktene. Med det bosettingsmønsteret vi har, vil vi ha en naturlig høy butikk tetthet i forhold til folketallet. Også i byene vil nærbutikker være en naturlig del av bybildet. Dette vil være viktig ikke minst for eldre mennesker og andre som er avhengig av å ha butikk tilgjengelig i nærområdet. Men butikk tettheten i byene indikerer at kjedene konkurrerer først og fremst om beliggenhet, og om å være den foretrukne nærbutikken. Konkurransen er imidlertid for svak når det gjelder pris og utvalg. Gjennomgangene som er gjort, bekrefter derfor at Forbrukerrådet må fortsette å arbeide for at det blir enklere for forbruker å orientere seg når det gjelder pris og utvalg.

Bærekraftig forbruk: For å bidra til større bevissthet om sammenhengen mellom forbruk og miljø, arrangerte vi et seminar om «Søppel og shopping» sammen med Naturvernforbundet under Arendalsuka. Til seminaret ble det samlet inn 80 kg klær for å synliggjøre hvor mye klær hver forbruker har i gjennomsnitt, ifølge SIFO-tall. Det ble også arrangert en debatt om samme tema som ble streamet live i forkant av seminaret. I forbindelse med arbeidet med en sirkulær økonomi har vi også gjennom posisjonsutarbeidelser, møter, media og sosiale medier fremhevet viktigheten av holdbare produkter, og at produkter må kunne tas fra hverandre og repareres. Det ble også gjennomført en undersøkelse som viste at tre av ti opplever at smarttelefonen slutter å fungere før det har gått to år. Sammenhengen mellom sirkulær økonomi, produkters levetid og gode reklamasjonsrettigheter ble også løftet frem i forbindelse med EU-kommisjonens forslag om at reklamasjonsretten for kjøp av fysiske varer over nett

bare skal være to år, også for produkter som er ment å vare vesentlig lenger enn to år.

Vurderinger og resultater: Responsen på sosiale medier når vi ber om innspill og erfaringer med produkter og holdbarhet, er betydelig. Det tyder på at mange opplever manglende holdbarhet, og at produkter vanskelig lar seg reparere, som et problem. Dette, sammen med undersøkelser som er gjort om både miljøgevinsten og flere arbeidsplasser knyttet til økt levetid på produkter, tilsier at dette er et område som må prioriteres høyere av Forbrukerrådet. Viktige virkemidler vil være strengere krav til produkters reparerbarhet, tilgjengelighet av deler, mer informasjon om antatt levetid i kjøpsøyeblikket med mer. Gode reklamasjonsrettigheter er også viktig for levetiden til produkter. En viktig seier i 2016 for Forbrukerrådet og vårt europeiske nettverk, var derfor at EU-kommisjonen har satt forslaget om reklamasjonsrett til bare to år for kjøp av varer over nett, på vent. Hva som blir det endelige resultatet, er ikke avklart.

Digital

Den digitale utviklingen bidrar til økt forbrukervelferd på en rekke områder, samtidig utfordres forbrukervernet i møte med nye teknologier, forretningsmodeller og uklare ansvarsforhold. I 2016 har Forbrukerrådet arbeidet for å styrke forbrukernes stilling i den digitale verden.

Mål

- *Bedre digitale rettigheter*
Lovverket utfordres av nye tjenester og produkter. Samtidig undergraves ofte forbrukervernet gjennom ugjennomtrengelige og ensidige brukervilkår. Forbrukerrådet har arbeidet systematisk gjennom flere år for bedre praksis hos bransjen, bedre grensekryssende lovverk og mer opplyste forbrukere.
- *Økt valgfrihet og bedre konkurranse i digitale tjenester*
Valgfrihet og konkurranse er avgjørende for et velfungerende, digitalt marked. Forbrukerrådet ønsker å redusere innelåsende effekter som reduserer valgfrihet og dynamikken i et sunt marked.

- *Bedre tilgang på infrastruktur*
De fleste forbrukere i Norge har tilgang til internett, samtidig er dette et marked preget av lokale monopoler med svært høye byttekostnader. Økt valgfrihet og konkurranse, spesielt innenfor høyhastighetsbredbånd, er avgjørende for å styrke forbrukerens stilling.

Aktiviteter

Appfail-kampanjen: Forbrukerrådet gjennomførte første halvdel av 2016, kampanjen «Appfail». Målet var å bidra til at apper i større grad ivaretar grunnleggende forbruker- og personvern, og øke forståelsen hos forbrukere og myndigheter for tematikken.

Det ble gjennomført en juridisk gjennomgang og teknisk test av 20 populære apper. Dette avdekket flere kritikkverdige forhold, noe som blant annet resulterte i klager på Tinder og Runkeeper til Datatilsynet og Forbrukerombudet.

Appfail-kampanjen ble avsluttet med «Appvilkår minutt for minutt». En rekke politikere, fagfolk og bransjefolk deltok i den 32 timer lange vilkårsopplesningen. Stundet fikk bred internasjonal oppmerksomhet i en rekke medier.

Resultater: Flere av appene har i ettertid endret vilkårene som en direkte følge av kampanjen. Dette gjelder blant andre Tinder, Runkeeper og Vipps. Funnene og kampanjen er presentert i en rekke konferanser og fora i Norge og EU, blant annet i Europaparlamentet og Europakommisjonen. Som en del av kampanjen ble det også gjennomført flere konferanser og møter med den norske app- og IKT-bransjen.

Tingenes internett - testing av treningsarmbånd og tilkoblede leker

Forbrukerrådet gjennomførte høsten 2016 en analyse av vilkår og test av flere treningsarmbånd og internetttilkoblede leker. Funnene viste at båndene og lekene bryter norsk og europeisk forbruker- og personvernlovgivning. Prosjektet ble ledet av Forbrukerrådet og gjennomført i samarbeid med over 20 europeiske og amerikanske forbrukerorganisasjoner i 16 land.

Gjennomgangene resulterte i klager på armbåndene og lekene til Datatilsynet for brudd på personopplysningsloven, og til Forbrukerombudet for brudd på markedsføringsloven. De amerikanske samarbeidspartnerne sendte inn egen klage til the Federal Trade Commission (FTC) basert på Forbrukerrådets funn.

Resultater: Som konsekvens av Forbrukerrådets gjennomgang, har både amerikanske Toys R Us og store leketøyskjeder i Nederland og Belgia fjernet lekene fra sine butikkhyller. Eier av leketøyskjedene BR-leker og Toys R Us lar dessuten norske forbrukere levere tilbake lekene og få pengene igjen. Prosjektet har fått stor oppmerksomhet i tradisjonelle og sosiale medier, med medieomtale registrert i mer enn 80 land.

Dine data er til salgs: Forbrukerrådet avholdt halvdagsseminar på Latter om utfordringer knyttet til kommersialisering av forbrukerdata med over 400 deltakere i salen, og det dobbelte fulgte konferansen via direkte sendingen på nettet. Blant foredragsholderne var blant annet personvernaktivist Max Schrems, forsker Wolfie Christl og saksordfører for personvernforordningen i Europaparlamentet, Jan Philipp Albrecht.

Delingsøkonomi: Delingsøkonomi har vært et prioritert område i Forbrukerrådet i 2016. Dette har blant annet resultert i en konferanse som ble arrangert i samarbeid med BLD, SIFO og Forbrukerombudet. Forbrukerrådet har også arbeidet opp mot utvalget som i løpet av året har utredet delingsøkonomien på oppdrag fra Finansdepartementet. Direktør Randi Flesland har også sittet i utvalget.

Personverngjennomgang av kommunenes nettsider: I forbindelse med kommunetesten undersøkte Forbrukerrådet om innbyggerne kan finne personvernerklæringer på kommunenes nettsider, og om eksterne aktører kan spore brukerne av nettsiden.

Resultater: Gjennomgangen avdekket av svært mange kommuner kommer til kort når det gjelder å ivareta innbyggernes rett til personvern. Som følge av testen og oppmerksomheten den fikk, har flere kommuner nå endret praksis til det bedre.

Tvunget koblingssalg: Forbrukerrådet har i en årrekke kritisert TV- og bredbåndstilbydernes praksis med å binde sammen tilbudet om tv og bredbånd. Forbrukerombudet varslet at denne praksisen var ulovlig, og selskapene lovet å avvikle ordningen i løpet av 2016. Foreløpig er det kun Canal Digital som har innfridd lovnaden.

Forbrukerrådet har gjennom året vært i hyppig kontakt med selskapene og Forbrukerombudet, samt hatt flere medieutspill på behovet for avviklingen, både for enkeltforbrukere og boligsammenslutninger.

Internasjonalt arbeid: Det pågår viktige politiske prosesser internasjonalt som påvirker norske forbrukere på kort og lang sikt. En sentral del av Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid på digitalfeltet skjer derfor gjennom deltakelse i den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUCs tre ekspertgrupper på personvern, telekom og opphavsrett. I tillegg har Forbrukerrådet i perioden hatt ledervervet i digitalkomiteen til det transatlantiske forbrukernetverket, TACD, som har mer enn 75 medlemmer fra USA og Europa.

Annet: Prosjektene «Appfail» og «Tingenes internett» har mottatt støtte fra Barne- og likestillingsdepartementet, i tillegg til gjennomføringen av konferansen «Dine data er til salgs».

Det har vært avholdt en rekke foredrag på ulike digitale tema, blant annet for Universitetet i Oslos Senter for rettsinformatikk, Standard Norge, Høgskolen i Oslo, Teknisk Ukeblads Smarte Hjem-konferanse, det internasjonale forbruker- og håndhevingsnettverket (ICPEN), den internasjonale forbrukertestingsorganisasjonen (ICRT) og Europakommisjonens konferanse om stordata, konkurranse og personvern.

Bolig

Forbrukerrådet har arbeidet for innføring av en grundig tilstandsrapport i flere år. God informasjon bl. a. gjennom grundige tilstandsrapporter før boligkjøp og gode reklamasjonsmuligheter, gir en tryggere bolighandel.

Mål

- Øke forbrukernes trygghet i boligmarkedet, gjennom velfungerende markeder og velinformerte forbrukere. Etter at Eiendom Norge i 2014 brøt avtalen om innføring av en grundig boligsalgsrapport fra nyåret 2015, konstaterer vi at svært mye enklere «tilstandsrapporter» nå bestilles av eiendomsmeglere. En intern sammenlikning viser at disse tilstandsrapportene er mye enklere og gir mindre presis kjøperinformasjon enn NS 3600. Takstbransjen har derfor i 2016 vært i fokus.
- Bedre opplyste forbrukere, gjennom å tilby informasjon uten kommersielle bakenforliggende interesser.

Oppnås gjennom god informasjon som gjøres tilgjengelig på egne kanaler og i media.

Aktiviteter

Revisjon av standard: Arbeidet med revisjon av standarden for tilstandsvurdering NS 3600 er startet i 2016, og en undersøkelse er gjennomført om bruken av tilstandsrapporter. Grundige tilstandsrapporter benyttes nesten ikke. Det er for tidlig å si hva som vil komme ut av revisjonen, da meglerforetakene har kunnet definere omfanget av rapportene som i dag benyttes.

Regulering av takstbransjen: Forbrukerrådet har lenge ønsket styrket kompetanse og en regulering av takstbransjen. Et lovet initiativ om takstbransjen fra Justisdepartementet er forberedt gjennom møter med myndigheter, DNV GL, bransjeorganisasjoner og forbrukergrupper.

Forsikringsordningene i bolighandel: Forbrukerrådet har i 2016 lagt betydelig innsats i å utvikle en rapport om forsikringsordningene i bolighandelen. Det er gjennomført intervjuer med forbrukere, boligselgere og -kjøpere, som har vært parter i konfliktfylte boligsalg, og med en rekke aktører med interesse for og kompetanse på bolighandel. Rapporten vil offentliggjøres i 2017.

Utredning av oppgjørsordningen i regi av Finanstilsynet: Forbrukerrådet deltar i Sertifiseringsrådet for takstpersonell i Norge (SETA), i regi av DNV GL. Forbrukerrådet har i 2016 utfordret Eiendom Norge i SETA på systematisk å prioritere takstmenn som er sertifisert, fordi dette ville styrke takstbransjens kompetanse og trygge bolighandelen, men uten å ha vundet gehør, slik at SETA-ordningen nå gradvis svekker sin oppslutning.

Advarte om ny meglerpraksis: Media avslørte i februar 2016 et koordinert fremstøt fra eiendomsmeglerforetakene i Bergen for å presse takstmenn bort fra oppgaven med å vurdere markedspris på boliger. Dette var et angrep på informasjonsgrunnlaget som boligkjøpere har kunnet forvente å få for sin kjøpsvurdering. Forbrukerrådet varslet Finanstilsynet og Forbrukerombudet, og advarte sterkt mot at forbrukere ble utsatt for eiendomsmegleres feilvurderinger og manipulasjoner ved bruk av lokkepriser. Det samme skjedde så i Oslo.

Eiendomsmeglerbransjen hevdet at de hadde overlegen og unik kompetanse til å vurdere riktig pris, og at takstmenn ikke kan vurdere verdi når de skal vurdere tilstanden. Forbrukerrådet påpekte det meningsløse i dette resonnementet. Tips og eksempler dokumenterte at takstmenn bommet mindre og traff bedre enn meglere i prisvurdering, og at takstmennenes innsats rimeligvis fungerte disiplinerende mot lovbrudd i markedsføringen.

Å fjerne takstmannen fra rollen var nødvendig for at eiendomsmeglerbransjen skulle kunne ta i bruk lokkepriser i større omfang.

I 2016 har Forbrukerrådet mottatt mange henvendelser om dette. Høsten 2016 hadde Forbrukerombudets gjennomgang avslørt lokkeprisene. Da tok eiendomsmeglerbransjen selvkritikk.

Etter at skandalen var et faktum høsten 2016, er meglernes budskap snudd om fra å fremheve eiendomsmegleres unike kompetanse til å skyldte på at verktøyet som brukes til støtte for verddivurderinger ikke er godt nok. Forbrukerrådets vurdering er at verktøyet er meget godt for den type boliger der lokkepriser ble mest utbredt.

Vurdering av kommersielle boligkjøperådgivere: Det er gjort en vurdering av forbrukerprogrammer på kommersielle kanaler der eiendomsmeglere opptre i rollen som boligkjøperådgiver, og som stimulerer aggressive budstrategier fra kjøpere. Det øker den enkelte boligkjøpers risiko og øker fallhøyden i markedet.

Kopping av boliger før visning: Fenomenet at boligkjøpere fremsetter bud direkte til selgeren – koblet med krav om at selgeren avlyser den planlagte visning og budrunde, har spredt seg i 2016. Forbrukerrådet har tatt rollen som en uhildet aktør som peker på ulemper dette kan ha for en trygg bolighandel – for både kjøper og selger.

En mindre undersøkelse av boligsalg i Oslo i 2015, viste at i samtlige undersøkte tilfeller der selger avslø kuppforsøk, oppnådde selger høyere pris ved å holde den planlagte auksjonen. Undersøkelsen er fortsatt relevant. Den gir grunnlag for at selgere kan være mer informert når de skal ta stilling til direkte bud, og det er en viss interesse i dette fra media da fenomenet sprer seg ut av Oslo. Et initiativ fra Forbrukerrådet i 2015 om mer aktiv innsats fra meglerbransjen mot kopping, førte ikke frem da det ble avvist av Eiendom Norge.

Vurdering av resultater: Forbrukerrådet har bidratt til å dyktiggjøre forbrukere gjennom media.

Selge-bolig-selv: I 2016 ble det lansert nye selge selv-løsninger fra kommersielle aktører. Som ventet ble prinsippet om forbrukeres adgang til å velge dette alternativet, utfordret fra meglerbransjen. Forbrukerrådet har hatt en viktig rolle i å informere saklig om mulighetene, og om hva en forbruker bør tenke gjennom før han velger å selge selv eller selge gjennom megler. Tilgangen på slike løsninger er i dag bedre enn på lenge.

Boligpriser: Forbrukerrådet har med stigende uro merket seg boligprisutviklingen, og at fagøkonomisk ekspertise i økende grad vurderer at prisveksten ikke kan forklares ved faktiske forhold som boligbygging, rentenivå, god sysselsetting og befolkningsvekst. Flere påpeker at psykologiske effekter knyttet til ytterligere prisvekst trolig er sterkt medvirkende. Slike psykologiske faktorer forsterkes av påstander om mangel på tomter, og at det ikke bygges nok, og medieoppslag generert av meglere som forteller om stadige prisrekorder, som blir mer dramatisk når utgangspunktet er lokkepriser. Samfunnseffekten kan være økt fare for boligprisfall.

Boligbygging: Gjennom undersøkelser blant forbrukere og ved å følge markedet, har Forbrukerrådet kompetanse innen boligbygging og boligkvalitet. Vår kunnskap har vi delt med byrådet for byutvikling, og for øvrig benyttet som en faglig kritikk av bransjeaktører som vil bidra til å svekke fokus på boligmiljø og kvalitet. Forbrukerrådet har pekt på de store mulighetene som finnes for fremtidig boligbygging frem mot 2040, også i sentrale deler av Oslo, som er Norges mest presederte marked.

Forbrukerrådet har på generelt grunnlag støttet arbeidet på statlig og kommunalt plan for å gjennomgå prosesser og byggeregler for å effektivisere boligbyggingen, slik at det ikke påløper unødvendige kostnader.

Et velfungerende leiemarked: Forbrukerrådet har registrert at leiemarkedet i viktige pressområder viser et høyt antall ledige boliger, og at våre krav om flere studentboliger er imøtekommet.

Mediekontakt: En samfunnseffekt av vårt arbeid om boligmarkedet er at et stort antall journalister benytter Forbrukerrådet som en uhildet og kompetent kilde – dels som intervjuobjekt, og dels som kompe-

tansmiljø. Spørsmålene kan være knyttet til alle sider av bolighandel, kjøp av meglertjenester og priser på meglertjenester.

Dialog med forbrukermiljøer: Kontakt med uformelle forbrukernetter innen bolighandelen, for utveksling av informasjon i arbeidet for en tryggere bolighandel. Selv med et subjektivt utgangspunkt i egne saker, har slike nettverk ofte erfaringer og innspill som gjør Forbrukerrådet til en mer slagkraftig aktør. Boligkjøpere som reklamerer opplever sin situasjon som utsatt.

Offentlig og helse

Forbrukerrådet skal styrke brukerens stemme, slik at offentlige tjenester forbedres og utvikles i tråd med brukernes behov.

Mål

- *Offentlige tjenester skal være av høy kvalitet og åpne, med et sterkt brukerfokus.*
Det offentlige skal tilby gode digitale løsninger, åpenhet og kvalitet. Forbrukerrådet skal jobbe for at det offentlige hele tiden forbedrer tjenestene til forbrukernes beste.
- *Helse – Åpenhet og kunnskap:*
Åpenhet og kunnskap som grunnlag for trygge og effektive helsetjenester og gode pasientvalg.
- *Appetitt på livet*
Følge opp valgprosjektet nasjonalt og lokalt.
- *Klagemuligheter i det offentlige og borgernes kjennskap til det. (Smart forbrukermakt)*
Forbrukerrådet skal være i de fora hvor vi kan fremme vår stemme både formelt og uformelt.

Aktiviteter

Kommunetesten: Kommunetesten 2016 ble lansert 2. juni, og i år stakk Fedje av med seieren. Testen fikk bred og god mediedekning, som har bidratt til stor trafikk på forbrukerradet.no. Antall sidevisninger på kommunetesten er på nær en halv million og slår dermed alle tidligere rekorder siden vi startet målinger i 2007. Kommunetestene planlegges og gjennomføres internt i Forbrukerrådet.

I 2016 gjorde vi i tillegg en sammenstilling av resultatene fra alle de store kommunetestene vi har

gjennomført fra 2005 til 2016. Rundt 100 000 informasjonspunkter i åtte kommunetester er satt sammen til en vektet gjennomsnittsskarakter for hele perioden. Kommunene har blitt målt på informasjon og service, og ikke kvalitet og innhold i selve tjenesten. Asker vant *Kommunetesten – alle år* med god margin. Begivenheten ble feiret med boller og sjokolademedaljer i Asker rådhus 11. oktober med media til stede.

Klagetåke i kommunene: Rundt halvparten av oss er usikre på hvor vi skal klage når vi er misfornøyd med en kommunal tjeneste, viser spørreundersøkelse. Da Forbrukerrådet selv testet landets kommunenettsteder, var klageinformasjonen svært mangelfull. Som en del av årets kommunetest skulle Forbrukerrådets testpersoner finne klagemuligheter på SFO, renovasjon og drikkevann. På bare 15 av 428 kommuners nettsteder fant de klageinformasjon om alle disse tre tjenestene. Det ble også gjennomført en landsrepresentativ spørreundersøkelse. I sak i [Kommunal Rapport](#) uttalte fagdirektør Anne Kristin Vie i Forbrukerrådet at kommunene bør bli mer interessert i å få vite hva innbyggerne mener om de kommunale tjenestene.

Samfunns-/brukereffekter: Over 100 kommuner har i 2016 tatt kontakt med Forbrukerrådet for å få detaljerte resultater for sin kommune. Mange av kommunene opplyser at de bruker resultatene til sitt forbedringsarbeid.

Pasientundersøkelsen og kampanjen #syktvelkommen: Forbrukerrådet skal være en positiv drivkraft i den offentlige debatten rundt helsetjenester, og være brukerens stemme, slik at tjenester forbedres og utvikles i tråd med brukernes behov. Dette året utkom *Forbrukerrådets pasientundersøkelse*, en kvalitativ undersøkelse der pasienter har deltatt og fortalt om deres møte med helsevesenet. Målet med studien er gå i dybden og la brukerens stemme bli hørt. Her kom det frem at kommunikasjon mellom helsepersonell og pasienter og pårørende, mange ganger oppleves som vanskelig, og at det er for høy terskel for å si ifra dersom man ikke er fornøyd.

Kampanjen #syktvelkommen ble til med utgangspunkt i en spørreundersøkelse som også var utgangspunkt for tv-sendingen under Arendalsuka: Dårlig kommunikasjon er en hovedårsak til at en av tre har hatt et negativt møte med helsevesenet de siste fem år. Pasientrollen er sårbar, derfor er det viktig at vi blir møtt med forståelse og dialog. Forbrukerrådet, sammen med andre interessenter, herunder bloggeren

Lene Wikander og politiker/leder i Handikapforbundet, Jørgen Foss, leste opp «sinte lapper» fra legekontor og sykehus. Bilder, filmer og pasienthistorier ble jevnlig delt i sosiale medier.

Kampanjen fikk et stort gjennomslag. Forbrukerrådet sponset også en podcast-sending fra Tusvik og Tønne. Sistnevnte initiativ resulterte i at kampanjebudskapet ble lyttet til over 100 000 ganger.

Arbeid med kampanjen førte dessuten til gode oppslag i strategisk viktige medier som NRK, Dagbladet, Bergens Tidende og Dagens Medisin. Kampanjen ble støttet av organisasjoner som Språkrådet, Pasient- og brukerombudet, Pårørendealliansen, Verdig eldreomsorg og Mental Helse Norge, professor emerita Brit Haver og sentrale politikere som Bent Høie og Torgeir Micaelsen. Samarbeid med andre seriøse aktører både førte til langt større spredning av budskapet, større engasjement og integritet i budskapet.

Bruker-/samfunnseffekter: Ikke minst fikk kampanjen støtte fra flere tusen enkeltpersoner ved at postinger på Facebook, Twitter og Instagram førte til et stort engasjement, reaksjoner og delinger, og mye aktivitet i kommentarfeltene. Noen var også kritiske til #syktvelkommen, og Forbrukerrådet responderte både på kritikk, spørsmål og kommentarer fortløpende i kampanjeperioden.

Helseminister Bent Høie uttalte i forbindelse med kampanjen at han var glad for at Forbrukerrådet engasjerer seg i hvordan folk opplever helsetjenesten. I kampanjeperioden mottok dessuten Forbrukerrådet flere hundre pasienthistorier og et stort antall ideer etter at vi ba om folks forslag til hvordan de ønsker å bli møtt av helsevesenet, noe som tas med i videre arbeid på området.

Appetitt på livet: Arbeidet med valgprosjektet *Appetitt på livet* i 2015 fortsatte i 2016. Forbrukerrådet har satt matomsorg for eldre på dagsordenen både i pressen og i det politiske miljø nasjonalt og lokalt. Norges fremste politikere som statsministeren, finansministeren og lederen i Arbeiderpartiet har engasjert seg i temaet, og vi ser at dette er et tema som prioriteres av de ulike partiene.

I vår la Arbeiderpartiet på Stortinget frem et «dok 8-forslag» om temaet basert på Forbrukerrådets rapport i 2015. I tillegg har helseministeren satt fokus på middagstidene rundt om på sykehjemmene.

I år hadde vi også et samarbeid med Landbruks- og matdepartementet om konkurransen *Gylne Måltidsøyeblikk 2016*. Formålet med konkurransen var å rette søkelyset på måltid og måltidsinnretning gjennom brukermedvirkning fra både beboere og pårørende. Alle landets sykehjem, både kommunale og private, omkring tusen til sammen, ble invitert til å delta. Om lag 200 institusjoner deltok i konkurransen. I juryen satt bl.a. landbruksminister Jon Georg Dale og forbrukerdirektør Randi Flesland. Vinneren ble Sundheim bo og treningssenter på Vinstra.

Over halvparten av deltakerne oppfylte ikke Helsedirektoratets retningslinjer om at nattefasten ved sykehjemmet ikke skal overskride 11 timer. Her fikk vi god dekning på [TV2-nyhetene](#) hvor både helsemi-

nisteren og lederen i Arbeiderpartiet uttalte seg i tillegg til forskere og organisasjoner.

Arendalsuka: Under Arendalsuka hadde vi hver dag en egen TV-sending på forskjellige temaer i form av samtale eller debatt med kommunikasjonsdirektør Christian Brosstad som programleder. Temaet innen helse ble valgt med utgangspunkt i egen spørreundersøkelse som viste at en av tre har hatt et negativt møte med helsevesenet de siste fem år. I forkant gjorde vi en enkel analyse av helsedebatter og engasjement i månedene forut for Arendalsuka og kontaktet flere helsedebattanter med pasientfokus: Anne Kristin Vie (fagdirektør Forbrukerrådet), Anne-Lise Kristensen (pasient- og brukerombud i Oslo og Akershus), Lene Wikander (blogger og pasient), Lars Haakon Søråas (gründer av [Legelisten.no](#)).

Bistand til forbrukerne, mekling og tvisteløsning

Resultatmessig har 2016 vært et svært godt år der Forbrukerrådet får kun grønt på alle styringsparametere innen bistand og tvisteløsning.

Til tross for en stor vekst i antall klagesaker, og at Forbrukerrådets regionkontorer er under omstilling, har vi ytterligere forbedret effektiviteten internt og samtidig beholdt en høy brukertilfredshet.

I de fleste forbrukersaker hvor det ikke finnes et annet utenrettslig klagebehandlingstilbud, skal Forbrukerrådet tilby mekling mellom forbrukere og næringsdrivende.

Forbrukerrådet har lang erfaring i mekling i klagesaker innenfor forbrukerlovene (forbrukerkjøpsloven, kjøpsloven, angrerettloven og håndverkertjenesteloven). Fra 1. juli 2015 fikk Forbrukerrådet i oppdrag fra departementet å mekle også i klagesaker som ikke er omfattet av et annet utenrettslig klagebehandlingstilbud.

Grunnlaget for det utvidede meklingstilbudet er gjennomføringen av et nytt forbrukerdirektiv om alternativ tvisteløsning (direktiv 2013/11/EU). Direktivet er gjennomført i ny lov om klageorganer for forbrukersaker og trådte i kraft 1. juli 2016.

Om partene i en klagesak ikke blir enige om en minnelig løsning, kan partene begjære saken inn til behandling av Forbrukertvistutvalget for rettslig avklaring, hvis klagesakene er innenfor en av forbrukerlovene.

Det er et mål at flest mulig klagesaker skal løses i Forbrukerrådet. Samtidig er det viktig å fortsette å effektivisere behandlingen av klagesakene, uten at det går på bekostning av kvaliteten. En rask løsning er en fordel for forbrukerne.

Forbrukerrådet har gjennom 2016 foretatt flere effektiviseringstiltak for å bedre kundeopplevelse

og samhandling. Saksbehandlingssystemet er oppgradert, noe som har gitt bedret stabilitet og en mer effektiv saksbehandling. Det ble tatt i bruk en ny og enklere arbeidsmetode (arbeidsflyt), mulighet for elektronisk overføring av dokumenter til FTU (Forbrukertvistutvalget), og at forbrukere kan motta og sende oss post via sikker digital postkasse (SDP).

Det ble høsten 2016 også igangsatt et arbeid med å innføre et elektronisk begjæringsskjema. Begjæringsskjemaet må benyttes av den parten som ønsker at en sak skal behandles av Forbrukertvistutvalget. I dag opplever partene at det er vanskelig å fylle inn og det er mange feil i innfyllingen, noe som fører til mye dobbeltarbeid. Forventningen er at et elektronisk begjæringsskjema gjør det enklere for forbruker å fylle inn (økt brukertilfredshet) og færre feil (mindre ressursbruk fra både Forbrukerrådets og Forbrukertvistutvalgets side).

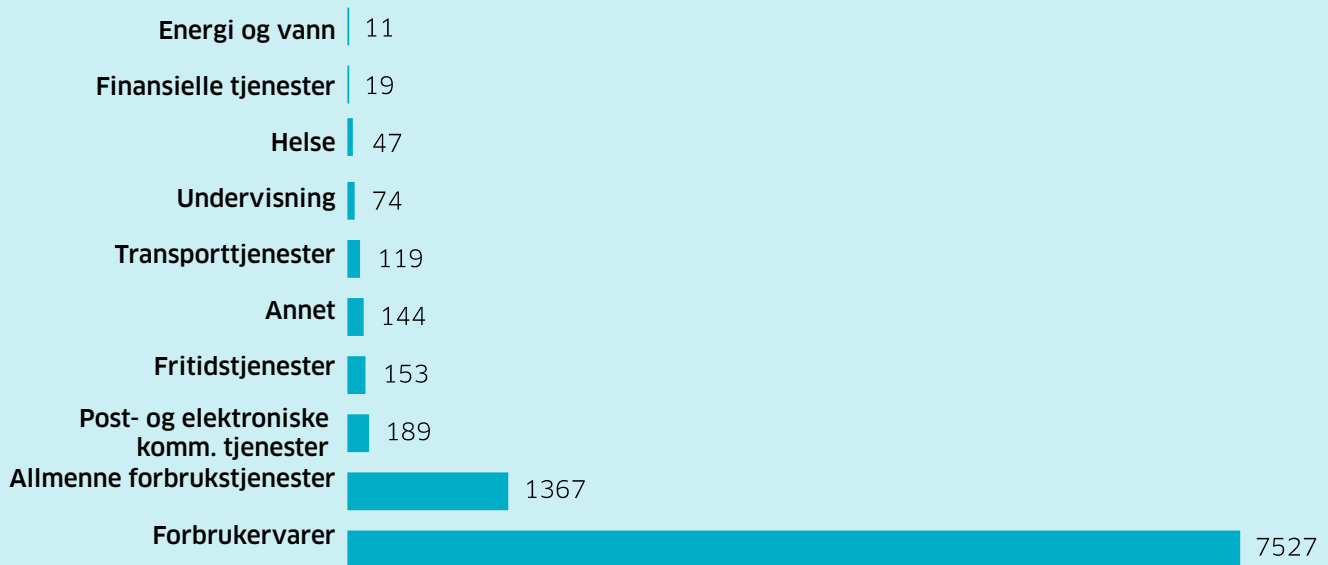
Lov om klageorganer for forbrukersaker

I henhold til lov om klageorganer for forbrukersaker (klageorganloven) som trådte i kraft 1. juli 2016, har alle klageorganer en rapporterings- og opplysningsplikt overfor departementet. Bestemmelser om rapportens innhold er nærmere definert i forskrift. Forbrukerrådet er i henhold til klageorganloven definert som klageorgan og har dermed rapporteringsplikt.

a) Antall mottatte klager og hva klagen gjelder

I 2016 har Forbrukerrådet mottatt 9650 klagesaker som er en vekst på 12,5 % fra 2015. 93 % av klagesakene var innenfor de tradisjonelle forbrukerlovene og 7 % av klagesakene var på nye områder (i hovedsak tjenesteområdet). Antall saker som er løst i

Opprettede klagesaker fordelt på sektor (antall)



Totalt antall klager 9650

Forbrukerrådet er 10 026, som er en økning på 33 % fra 2015.

Innenfor det tradisjonelle tvisteløsningstilbudet er det lite endring i hvilke områder det klages på år etter år. Det er fortsatt kjøp og salg av bruktbil som Forbrukerrådet mottar flest klagesaker på.

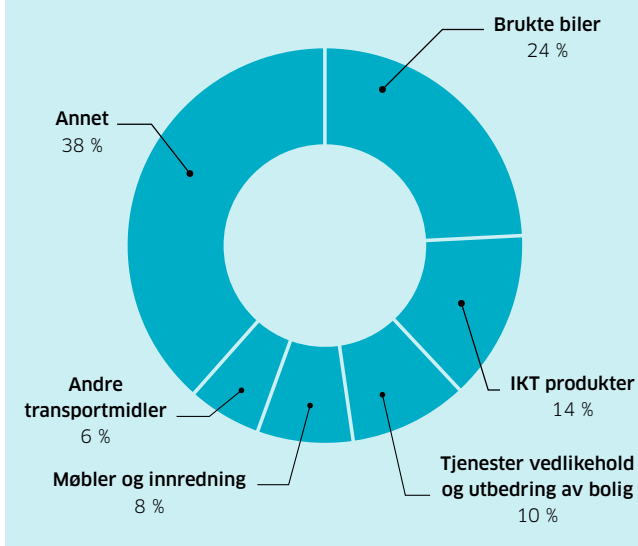
Innenfor det utvidede tvisteløsningstilbudet er det i hovedsak saker som gjelder tjenester. Type klagesaker har stor variasjon, fra nyoppføring av boliger til frisør-

tjenester. Andre eksempler er posttjenester, taxi, veterinærtjenester, tv-abonnement og privatskoler.

b) Systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i fremtiden.

I tillegg til tvister rundt kjøp og salg av bil mellom private, er håndverkertvister klagesaker som forekommer ofte. Forbrukerrådet har på forbrukerradet.no gode råd om kjøp og salg av bruktbil og håndverkertjenester samt utviklet kontrakter som vi oppfordrer til å benytte. Forbrukerrådet er også aktive med informasjon og råd om bruktbilsalg i media.

Dette klages det mest på



	Innenfor forbrukerlovene	Nye områder
Antall klagesaker opprettet	8 961	689
Antall klagesaker avsluttet	9 349	677
Antall klagesaker avsluttet i Forbrukerrådet (løsningsprosent)	76 %	65 %
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	65 dager	37 dager

c) *Antall avviste klager og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvissningsgrunnene, jf. § 2 annet ledd bokstav d.*

I 2016 ble 1042 klagesaker avvist i Forbrukerrådet. Klagesaker avvises i hovedsak fordi de skal behandles av et annet klageorgan, eller at det ikke er klagd til motpart før saken bringes inn for Forbrukerrådet.

d) *Prosentandel av klagebehandlingene som er fore slått eller pålagt til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, og prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning*

76 % av klagesakene har funnet sin løsning i kontakt med Forbrukerrådet. 32 % av klagesakene har endt med medhold eller delvis medhold. 24 % av klagesakene ble overført til Forbrukertvistutvalget.

- 1323 klagesaker endte med medhold (for forbruker)
- 1150 klagesaker endte med ikke medhold (for næringsdrivende)
- 1654 har partene kommet til enighet (delvis medhold)
- 2242 klagesaker sendt til FTU
- 1844 klagesaker avsluttet med passivitet

e) *Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger*

Antall klagesaker som er avsluttet med passivitet i 2016 er 1844 (18,4 %). Dette inkluderer både klagesaker hvor motpart er konkurs, saker som heller behandles i Forlikrådet, feil innklaget eller vi ikke får tak i innklagede, samt klagesaker hvor klager etter veiledning velger selv å avslutte klagesaken.

f) *Gjennomsnittlig saksbehandlingstid*

Forbrukerrådet måler gjennomsnittlig saksbehandlingstid fra en sak er registrert inn til Forbrukerrådet til den er registrert avsluttet enten ved at partene har oppnådd minnelig løsning, partene får tilbud om behandling i Forbrukertvistutvalget eller saken blir avvist. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle klagesaker i 2016 var 64 dager. Klagesaker innenfor de tradisjonelle forbrukerlovene hadde i gjennomsnitt 65 dager

i saksbehandlingstid og på det utvidede tilbudet var gjennomsnittet 37 dager.

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

Forbrukerrådet har ikke i 2016 tall på antall saker som er behandlet innenfor saksbehandlingstid på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingstid, men dette vil man få tall på i 2017. Vi har en gjennomsnittlig saksbehandlingstid som ligger godt innenfor lovens krav ([se tabell s 33](#)).

h) *I hvilket omfang resultatene av klagesaksbehandlingene er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger*

Forbrukerrådet opplever at det er en høy grad av etterlevelse, men har ingen statistikk på i hvor stor grad resultater etterleves av partene. Forbrukerrådet har imidlertid registrert at noen få saker gjenopptas etter noe tid hvis ikke en av partene har oppfylt sitt krav.

i) *Klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrasjonale tvister*

Forbruker Europa er det norske kontoret i ECC Nettverket – European Consumer Centers Network.

Forbruker Europa er utpekt som ansvarlig for å gjennomføre rollen som ODR (On line dispute resolution) kontaktpunkt som formelt er tildelt Forbrukerrådet. Forbruker Europa har deltatt i forberedende møter og møter i nettverket av kontaktpunkt for ODR i Brussel. ODR er en plattform for deling av saker mellom forbrukere og næringsdrivende med sikte på å få sakene løst i en klagenemnd (ADR). Plattformen eies og styres av EU-kommisjonen og det skal ansettes 2 ODR-rådgivere i Norge for bistand på forespørsel fra partene inne på plattformen. ODR-plattformen ventes ferdig implementert i Norge i juni 2017.

j) *Klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak*

I forbindelse med at ny lov om klageorganer for forbrukersaker trådte i kraft er det gjennomført opplæring i loven for alle ansatte som jobber med tvisteløsning. Det er i tillegg utarbeidet nye retningslinjer og standardmaler til bruk i tvisteløsningen, og informasjon på Forbrukerrådets nettsider er oppdatert.

k) En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forbedringstiltak

I og med at tvisteløsningen foregår i dag på regionskontorer som er under omstilling, er 2016 preget av omstillingen, samt innføringen av ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Likevel har Forbrukerrådet klart å levere på mål i tildelingsbrev om effektivitet og forbrukertilfredshet.

Tilfredshetsmåling - Kvaliteten på Forbrukerrådets klagesaksbehandling

Forbrukerrådet gjennomfører månedlige tilfredshetsmålinger blant klagere og innklagde som nylig har vært involvert i en klagesak hos Forbrukerrådet. Formålet med undersøkelsen er å kartlegge partenes tilfredshet med Forbrukerrådets saksbehandling i klagesaker.

Tilfredshet med saksbehandlingen totalt sett var i gjennomsnitt 3,7 for 2016 – altså noe høyere enn måltallet på 3,5. Scoren er beregnet med utgangspunkt i spørsmålet «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du alt i alt med saksbehandlingen i Forbrukerrådet i din klagesak?», hvor svar skulle angis på en skala fra 1 til 5, der 1=meget misfornøyd og 5=meget fornøyd.

Forbrukerrådets Fakta- og analyseavdeling står for utforming, utsendelse og rapportering av undersøkelsen, som er nettbasert. I 2016 ble det gjennomført omkring 3750 intervju.

Forbruker Europa

Forbruker Europa (FE) er det norske kontoret i ECC-nettverket (European Consumer Centres Network).

Kontoret har vært besatt med 4 medarbeidere organisert under Forbrukerrådets forbrukerserviceavdeling. Forbruker Europa mottok i 2016 totalt 3556 henvendelser. Av disse var 840 henvendelser fra forbrukere i Norge via telefon eller e-post. 2402 saker var klager på en næringsdrivende i en annet EU/EØS stat enn forbrukerens. 314 av klagesakene ble delt med et søsterkontor for videre behandling i ECC-nettverket.

Nesten 900 av sakene dreide seg om klager på flyselskap knyttet til forsinkelse, kansellering og bagasje. Mange av disse sakene rettet seg mot det norske selskapet Norwegian, som nå regnes som et av Europas

største flyselskap. Om lag 600 saker er knyttet til såkalte abonnementsfeller hvor forbrukere bestiller produkter via sosiale medier og ender opp med en abonnementsavtale de ikke ønsket. Produktene er gjerne relatert til kroppspoleie, skjønnhet, helse og dating-tjenester. I mange av disse sakene opptrer selskapene useriøst og til dels svindelaktig.

Kjøp av kopivarer som typisk møbler utgjør 185 saker, og forbrukerne klager på at varene ikke holder mål, eller ikke blir levert, eller leveres for sent. Ca.200 saker dreier seg om hotell, innkvartering og leiebil.

Kjøp av bil og varer i utlandet utgjør ca. 220 saker og timeshareavtaler 54.

Aktiviteter

Forbrukerne møter en stadig mer komplisert hverdag. For å gi forbrukerne makt og mulighet til å gjøre gode valg, har Forbrukerrådet i 2016 gjennomført kampanjer innen utvalgte områder, i tillegg til å respondere på akutte situasjoner. Under presenteres noen utvalgte saker som viser bredden i meklingsarbeidet i 2016.

Ikke bestilt – ikke betal: Mange opplever å motta inkassovarsel for ting de ikke har bestilt. Dette skremmer mange til å betale for varer og tjenester de verken ønsker, eller har bestilt. En undersøkelse viser at mange forbrukere ikke vet at det er selger som skal bevise at de har et lovlig krav før inkassokrav kan sendes. Et utall useriøse firma innen kosttilskudd er blant verstingene.

Mål: Å opplyse forbrukerne om hvordan de går frem når de mottar krav for varer og tjenester de ikke har bestilt, under mottoet *Ikke bestilt, ikke betal!* Kampanjen inngikk i Forbrukerdagen 2016.

Gjennomføring: Det ble laget **pressemelding** om rettingene ved inkasso, basert på en undersøkelse om folks kjennskap til temaet. Undersøkelsen og kampanjen ble lansert under Forbrukerrådets pressekonferanse 3. mars, der forbrukertrender og klagestatistikk presenteres. Det ble utarbeidet lobbystatements til bruk overfor politikere og journalister. I tillegg ble det laget kort med en QR-kode, slik at forbrukerne med mobiltelefonen med noen klikk kunne gjøre inkassokrav omstridt.

Resultat: Pressekonferansenga bred mediedekning i redigerte medier.

Norwegian kansellerer feriefly: Da ferieutfarten for solhungrige nordmenn startet i juli, opplevde tusenvis av forbrukere at fly ble kansellert. Forbrukerrådet responderte umiddelbart med presseutspill om flyrettigheter. Siden rettighetene avhenger av reiselengde, årsak til kansellering og hvor mye forsinket man blir, har det vært vanskelig for forbrukerne å finne ut hva de har krav på. Mange flyselskaper gir ikke kompensasjon uten at passasjerene krever det. I tillegg er informasjon om hvordan man krever sine rettigheter ofte godt gjemt på nettsidene hos flyselskapene. Flyrettighetskalkulatoren er et verktøy fra Forbrukerrådet som gjør det enkelt å finne ut hvilke rettigheter man har hvis flyet er kansellert eller forsinket.

Mål: Å sørge for at folk får de rettighetene de har krav på ved bruk av [flyrettighetskalkulatoren](#), når flyet de har billett til kanselleres.

Gjennomføring: Det ble sendt ut [pressemelding](#) og Forbrukerrådet deltok i flere intervjuer i riksdekkende medier.

Resultat: Siden tusenvis av passasjerer var berørt, var det lett å markedsføre flyrettighetskalkulatoren, både til forbrukere og journalister. Dette resulterte i en massiv økning i trafikken til flyrettighetskalkulatoren. I juli, da det var flest kanselleringer, hadde kalkulatoren over 45 000 sidevisninger, noe som er fire gan-



Flyer med QR-kode, brukt under forbrukerdagen, gjør det enkelt å stoppe innkasso.

ger høyere enn vanlig. Dette tyder på måloppnåelse i form av at langt flere forbrukere gjør krav på sine rettigheter overfor flyselskapene ved kanselleringer og forsinkelser.

Nybilgarantiguide: Forbrukerkjøpsloven gir fem års reklamasjon ved bilkjøp. I tillegg gir mange bilprodusenter egne tilleggsгарантиer med svært varierende dekning, både med hensyn til varighet, og hva de faktisk dekker utover kjøpslovens krav. Dette betyr at forbrukerne kan oppleve at samme feil og mangler behandles svært forskjellig mellom de ulike bilmerkene. Dette slår ut i kostnadene for bilhold. Mange forbrukere er heller ikke klar over forskjellen mellom reklamasjon og garanti. Vilklårene endres dessuten hyppig. Forbrukerrådet gjennomgår derfor jevnlig garantivilkårene for alle bilmerker på det norske markedet.

Mål: Først og fremst å gi forbrukerne en lettfattelig oversikt over hvilke garantiordninger som tilbys for de ulike bilmerkene. Dernest skal guiden påvirke bilbransjen til å forbedre sine garantiordninger over tid.

Gjennomføring: Det ble sendt ut [pressemelding](#) og gitt intervjuer. Undersøkelsen vil bli gjentatt, slik at effekten på bransjen kan måles.

Resultat: Å måle atferdsendringer hos bilkjøperne basert på denne undersøkelsen, er ikke mulig. Men repetisjoner av undersøkelsen vil kunne si hvordan bilbransjen påvirkes. Mediemessig ga testen 23 oppslag med utgangspunkt i vår pressemelding. Den viktigste effekten er å veilede bilkjøperne om garantiene til de ulike merkene i forkant av et nybilkjøp. Bilkjøperne som googler nybilgarantier, vil få opp Forbrukerrådets test øverst. Testen hadde 9057 sidevisninger da den ble publisert i januar 2016, men saken har fortsatt å leve gjennom året, med om lag 10 000 sidevisninger.

Informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler

Målet er å optimalisere drift, forvaltning og utvikling av digitale tjenester, slik at vi kan bli best i offentlig sektor på dette området. I tillegg skal vi dyktiggjøre forbrukeren gjennom å tilrettelegge for en effektiv og engasjerende kommunikasjon. Vi har også lagt til rette for at vi i økende grad kan drive med innovasjon med tanke på tjenesteutvikling og kommunikasjonsplattformer.

Initiativ

- Igangsatt arbeidet med å «strømlinjeforme» IT-delen av våre digitale tjenester.
- Gjennomgang av merkevareplattformen for å effektivisere kommunikasjonen i markedet.
- Ryddet opp i kommunikasjonsplattformen forbrukerradet.no; blant annet opprettelse av nyhetssider, revitalisering av våre sosiale kanaler, testing av podkastformatet.
- Vridning av kommunikasjonsuttrykket mot visuell «historiefortelling».

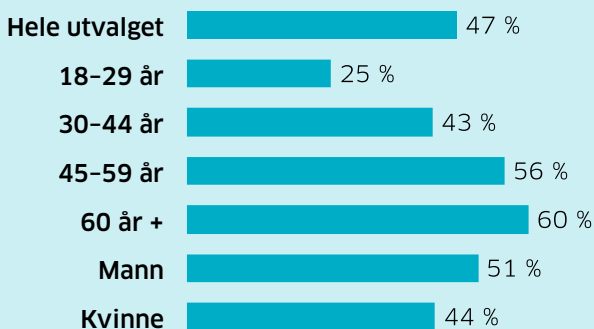
Kjennskap til Forbrukerrådet

Forbrukerrådet har en ambisjon om å være førstevalget i forbrukerspørsmål. For å følge opp dette, måler vi uhjulpet og hjulpet kjennskap til Forbrukerrådet.

I 2016 var uhjulpet kjennskap på 47 %, mens hjulpet kjennskap ligger på 95 %. Det er forskjeller mellom aldersgrupper når det gjelder uhjulpet kjennskap. Mens hele 60 prosent i aldersgruppen 60 år+ kan nevne Forbrukerrådet uhjulpet, er andelen nede i 25 prosent i den yngste aldersgruppen (18-29 år).

Uhjulpet kjennskap

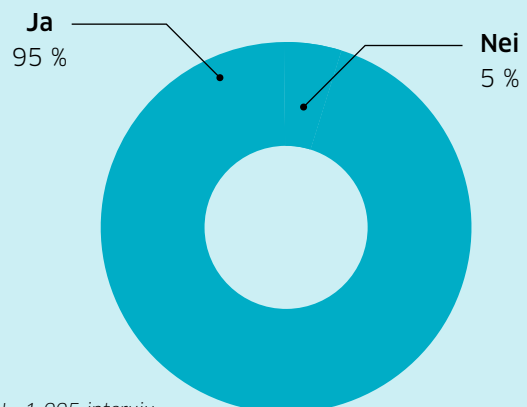
Kan du nevne noen offentlige etater eller andre organisasjoner som arbeider med forbrukerspørsmål?



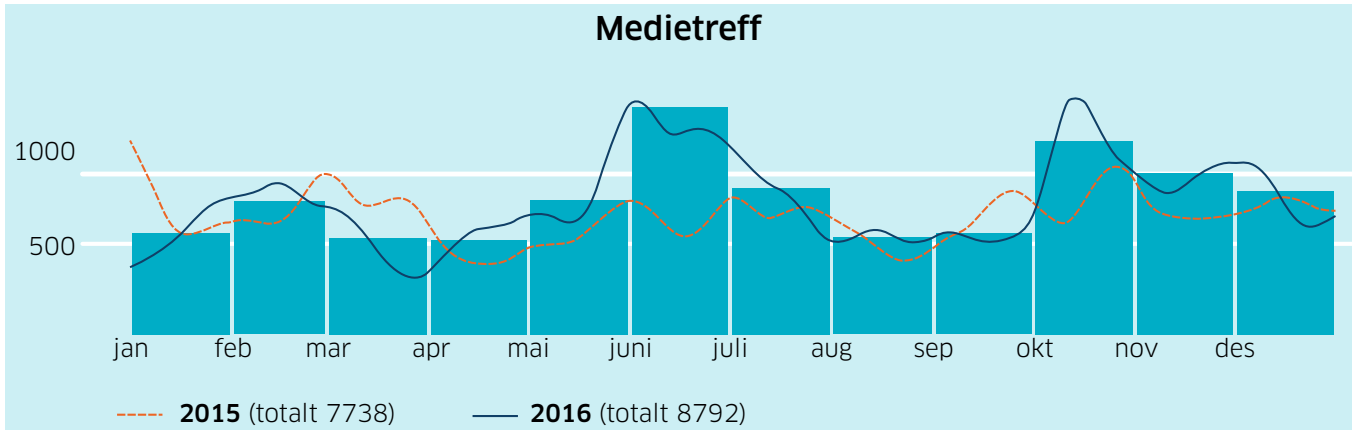
N= 1 005 intervju

Hjulpet kjennskap

Kjenner du til eller har du hørt om Forbrukerrådet?



N= 1 005 intervju



Det er mindre forskjeller når det kommer til hjulpet kjennskap. Så godt som alle (99 %) over 60 år kjenner Forbrukerrådet, mens kjennskapen er 86 % blant de som er under 30 år.

Vi jobber kontinuerlig med å optimalisere tjenestene våre med brukeropplevelse og infrastruktur. I 2016 hadde vi følgende hovedprioriteter:

Mediekanaler og distribusjon

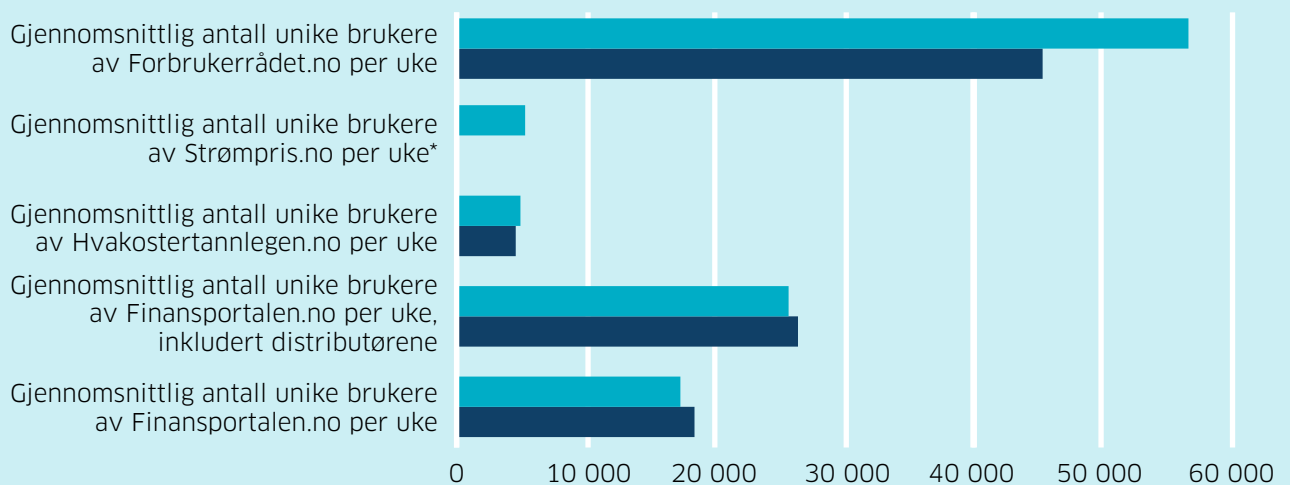
- 2016 har vært et meget bra år mediemessig. Vi har hatt en økning i antall medietreff i tradisjonelle medier på 13,6 % i forhold til foregående år. I gjennomsnitt hadde vi 169 medietreff i uken, totalt 8792.
- Antall følgere på Facebook, Norges største mediekanal, økte med 89 % i 2016. Pr 31.12 hadde vi 37 400 følgere.
- I tillegg hadde vi en økning i trafikk på tjenestene våre på 21,6 %. Det gir i snitt 93 000 unike brukere i uken. Totalt for 2016 hadde vi 13,2 mill. sidevisninger.

Dagligvareportalen.no

Forbrukerrådet lanserte appen Peiling nov 2016 som en delleveranse av oppdraget med å utvikle en dagligvareportal. Peiling gir forbrukerne innsikt i næringsinnholdet og ingredienslista for de aller fleste varer i dagligvaremarkedet. I tillegg viser Peiling forbrukerne hvor man kan få tak i den varen man er interessert i. Norgesgruppen, Rema og Coop leverer data til appen. Bunnpris vil inkluderes i løpet av vårhalvåret 2017.

Forbrukerrådet vil utvide funksjonaliteten i appen sånn at forbrukerne også kan orientere seg etter pris, i tråd med oppdraget fra BLD. Denne versjonen vil lanseres

Trafikk på Forbrukerrådets nettsteder



* Tall 2015 er utilgjengelig pga. lansering

■ 2015 ■ 2016

etter at forskrifts- og lovendring er trådt i kraft, antakeligvis august 2017

Håndverkerportalen.no

Stortinget har bevilget midler til opprettelsen av en håndverkerportal som skal formidle kvalitetssikret informasjon om seriøsiteten til foretak i byggenæringen og hjelpe forbrukeren i kjøp av slike håndverkertjenester. Dette er data som ikke er tilgjengelig for forbrukere i dag. Arbeidet med portalen viser også at tilgangen til offentlige data er en utfordring, som Forbrukerrådet jobber aktivt for å skaffe til veie.

Mål

Håndverkerportalen skal formidle *kvalitetssikret informasjon om seriøsiteten* til foretak i byggenæringen. Den skal slik gi forbrukerne makt og mulighet til å ta gode og bevisste valg når de kjøper håndverkertjenester, og dermed gjøre forbruker til en bedre bestiller av denne typen tjenester.

Aktiviteter 2016

- Analyse av brukeranmeldelser
- Ferdigstilt prosjektbeskrivelse og prosjektskisse som er prosjektets to grunddokumenter
- Utarbeidet kravspesifikasjon, gjennomført tilbudsinnbydelse og forhandlinger
- Løpende dialog med aktører fra bransjen, anbudstjenester, skattemyndighetene, DiBK, andre interessenter
- Møter med Standard Norge og bransjen om omforente kontrakter. Avtale for bruk/distribusjon av kontraktene er under utarbeidelse

Produkter/Tjenester: For å kunne realisere prosjektets mål skal en markedsportal for håndverkertjenester bestå av tre produkter/tjenester:

- Ett hovedelement som skal bistå forbruker med å velge håndverker, ved å gi en kvalitetssikret seriøsitetssjekk av alle registrerte håndverkervirksomheter i den norske byggenæringen.
- En gratis kontrakt til bruk ved kjøp av håndverkertjenester, kontrakten skal være anbefalt av både Forbrukerrådet og bransjen v/BNL.
- Generelle tips og råd til forbruker; før, under og etter oppussing.

Forbrukerrådet tar sikte på å lansere en betaløsning i august 2017 med de data som er tilgjengelige på dette tidspunktet. Løsningen vil dekke omtrent 30 % av tilbyderne i markedet, men vil ikke omfatte enkeltpersonsforetak, ettersom data ikke foreligger.

Forventede brukereffekter: 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 skal tilby omforente kontrakter, og bidra til at kontraktsbruken ved kjøp av håndverkertjenester øker. Dette for å redusere omfanget av tvister mellom forbrukere og næringsaktører.

Forventede samfunnseffekter: Markedet for håndverkertjenester er preget av lite transparens, lav forbrukertillit og en høy andel av tvister mellom forbruker og håndverkere. Håndverkerportalen skal gjøre markedet mer transparent og bidra til at omfanget av tvister mellom forbrukere og næringsaktører i håndverkermarkedet reduseres.

Pensjonsmodul på Finansportalen

Finansportalens nye pensjonsmodul ble myklansert 21. desember 2016. Ved myklanseringen deltok 13 pensjonsselskaper, hvorav 12 aktivt innrapporterte sine priser på administrasjon av ulike pensjonsprodukter. Ved myklanseringen varierte prisene på administrasjon av pensjonskapitalbevis mellom 0 og 4,63 prosent for en sparesaldo på 10.000 kroner.

Samarbeidet med bransjen har utviklet seg positivt gjennom året, og det er etablert en referansegruppe for pensjon på Finansportalen. Referansegruppen vil ha sitt første møte i løpet av 1. kvartal 2017.

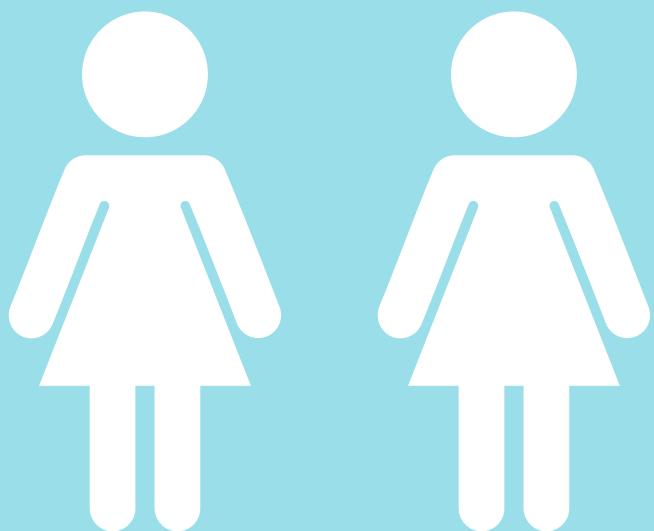
Tjenesten blir lansert i januar 2017. Det vil jobbes med videreutvikling av tjenesten de neste to årene.

DEL IV

Styring og kontroll i virksomheten

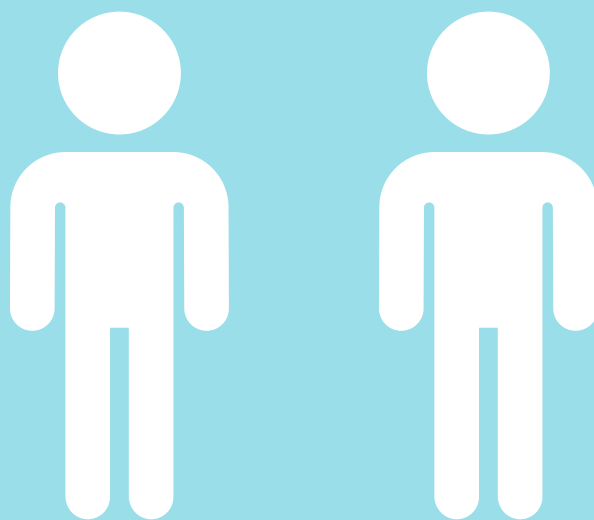
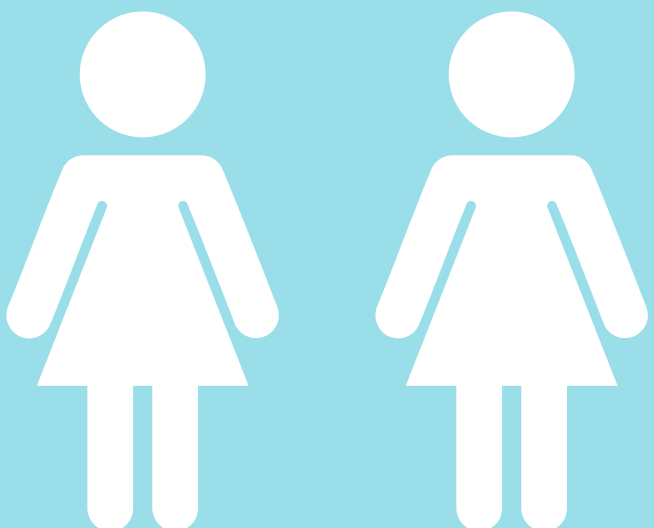
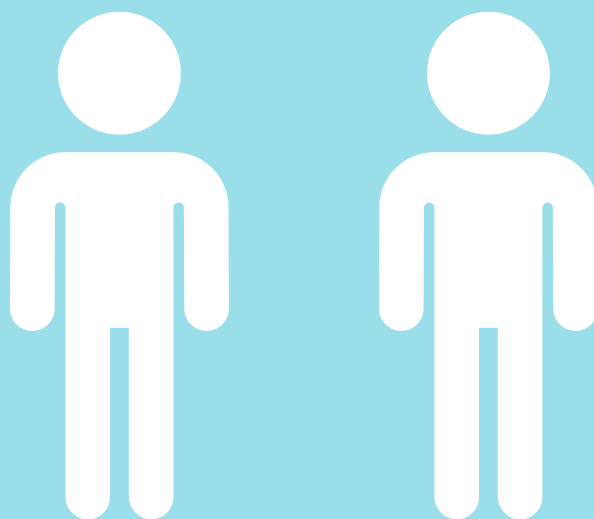
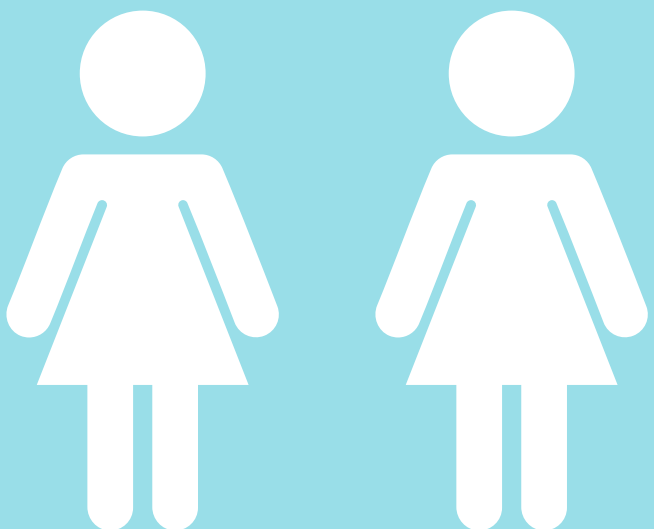
Denne delen er en nærmere redegjørelse for styring og kontroll i virksomheten. Første del av kapitlet er en overordnet vurdering av opplegget for styring og kontroll, mens andre del er en nærmere omtale av vesentlige forhold.

Forbrukerrådet fikk i oppdrag fra departementet i januar 2016 å iverksette en omfattende omorganisering. Flere strukturelle endringer er igangsatt.



Kjønnsfordelingen i Forbrukerrådet

Kvinner er i overtall i de fleste stillingsgruppene og utgjør mer enn halvparten av alle ledere. I snitt er seks av ti ansatte i Forbrukerrådet kvinner. Det er heller ikke signifikante lønnsforskjeller som med rimelighet kan tilskrives diskriminering.



Overordnet vurdering

Forbrukerrådet har i 2016 fått flere oppdrag fastsatt av BLD i tildelingsbrev som inngår i virksomhetens oppfølging. Det er avholdt to ordinære dialogmøter, samt jevnlig møter i forbindelse med omstilling, nye markedsportaler og økonomi.

Forbrukerrådet har jobbet planmessig med oppfølging av strategiplanen «Smart Forbrukermakt 2015-2020», der overordnede mål og strategier er fastsatt. Hver avdeling har sine handlingsplaner og styringsparametere.

Ledergruppen har oppfølging av planer og budsjetter tertialvis, i tråd med rapporteringen til departementet. Samarbeidsutvalget (ledelse og tillitsvalgte) har hatt 16 ordinære møter og har behandlet 53 saker. I tillegg har det vært møter først hver uke, og deretter annenhver uke, i forbindelse med omstillingen.

Det er avholdt 8 styremøter, Forbrukerrådet har i all vesentlighet nådd de mål som er satt, og er godt fornøyd med styring og kontroll av virksomheten.

Vesentlige forhold

Forbrukerrådet fikk i januar 2016 et tillegg til tildelingsbrevet, der Forbrukerrådet fikk i oppdrag å redusere antall regionskontor fra ti til tre.

Formålet med omorganiseringen fra departementets side var å samle oppgavene som i dag er fordelt på ti regionskontorer, i tre større enheter.

I tillegg til hovedkontoret i Oslo, bygges det opp kontorer i Skien, Stavanger og Tromsø, hver med minimum 15 personer. I tillegg skal det bygges opp et kontor med 3-5 ansatte på Svalbard, som administrativt legges under Tromsø.

Den nye organiseringen skal bidra til å effektivisere veilednings- og meklingsstilbudet, gi større og mer robuste fagmiljøer, og skape et klarere organisatorisk skille mellom forvaltningsoppgaver og det interessepolitiske arbeidet.

Opgaver forbundet med tvisteløsning nedfelt i lov om klageorganer for forbrukersaker, vil gjennomføres ved kontorene i Stavanger, Skien, Tromsø og på Svalbard, mens alle andre oppgaver Forbrukerrådet er ansvarlig for, gjennomføres i Oslo. Slik oppnår vi et tydelig organisatorisk skille mellom forvaltningsoppgavene og det interessepolitiske arbeidet.

Ny organisering ble forhandlet med tillitsvalgte før sommerferien. Omstillingen skulle foretas innenfor gitte økonomiske rammer og skal være gjennomført innen 1. mai 2017.

En risiko- og sårbarhetsanalyse og en detaljert plan for gjennomføringen av omstillingen, ble utarbeidet og overlevert departementet i april 2016. Dette har gitt en god styring og kontroll av prosjektet, som gjennomføres i henhold til plan.

Forbrukerrådet har gjennomført flere strukturelle endringer: Kommunikasjon og markedsportaler er slått sammen til en avdeling, Kommunikasjon og digitale tjenester. Dette er gjort for å legge ytterligere til rette for et digitaliseringsløft.

Omstillingen har medført mange personalendringer, med både midlertidige ansettelser av vikarer og ny-

Forbrukerdiallog

En viktig nyvinning ved omorganiseringen er opprettelsen av en ny enhet; Forbrukerdiallog. Forbrukerdiallog vil ha ansvar for den daglige kontakten med forbrukerne og således være Forbrukerrådets spydspiss utad. Uten direkte kontakt med forbrukerne, mister Forbrukerrådet legitimitet og svekker vår relevans fremover – vi må være til stede i folks hverdag hele året. Derfor vil vi profesjonalisere forbrukerkontakten ytterligere.

Forbrukernes atferd og bruk av kanaler er i stadig endring – og utviklingen går raskere enn noensinne. Vi må være til stede i de kanalene som forbrukerne forventer.

Forbrukerrådet ønsker å være en av de fremste aktørene i denne utviklingen, slik at vi opprettholder vår posisjon som forbrukernes foretrukne partner når det gjelder forbrukerspørsmål. For å lykkes med dette, vil vi øke satsingen på forbrukerkontakt gjennom å tilrettelegge for en profesjonell, serviceinnstilt og fremoverlent serviceenhet. Denne enheten blir et viktig virkemiddel i vår samlede kommunikasjonsmik.

Forbrukerdiallogs hovedoppgave er kontakt med forbrukere om rettighetsinformasjon i alle kanaler. I dag bruker vi i hovedsak web, telefon, e-post og Facebook. Fremover vil vi skape enda bedre forbrukeropplevelser gjennom både eksisterende kanaler og nye kanaler. Dette kan være chat, video, apper, forbrukerforum og lignende.

rekrutteringer. Det har vært behov for revisjon av interne økonomiske retningslinjer og rutiner tilknyttet ansettelser og avslutning av arbeidsforhold. Det er innført forbedrede elektroniske skjemaer for bedre å dokumentere og kunne kontrollere endringer i ansettelser sett opp mot kontrakter, økonomireglement o.l.

Statlige regnskapsstandarder

Forbrukerrådet gikk over til å føre periodisert regnskap i henhold til de anbefalte statlige regnskapsstandarder (SRS). Dette ble påpekt fra Riksrevisjonen etter 2015-årsregnskapet, og umiddelbart igangsatt fra 1.1.2016. For øvrig ble det foretatt en foreløpig revisjon av lønns- og reiseområdet der ingen vesentlige avvik fra regelverket ble funnet.

Likestilling, diskriminering og tilgjengelighet

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.

Ansettelser og tilrettelegging

Forbrukerrådet er bevisst ved rekrutteringer på at våre ansatte skal representere mangfoldet i befolkningen. Vi oppfordrer derfor spesielt personer med innvandrerbakgrunn og personer med funksjonshemming til å søke, samt rapporterer på punktet ved innstillinger til tilsettingsrådet.

Forbrukerrådet har tilrettelagt alle kontorlokaler i Skien, Stavanger, Tromsø og Oslo for personer med funksjonshemming. Kontorlokalene er tilrettelagt med

heis, og ved utforming av arbeidsplassene har vi lagt vekt på ergonomi, der alle ansatte har fått heve-senke arbeidsbord.

Personalforvaltning

Forbrukerrådet følger retningslinjer for IA-avtalen og HMS-arbeidet. På slutten av 2015 ble det gjennomført en arbeidsmiljøundersøkelse i hele Forbrukerrådet, og utfordringer som ble avdekket er fulgt opp lokalt og sentralt i 2016. Alle nyansatte gjennomgår et introduksjonsprogram.

Øvrige opplæringsaktiviteter gjennomføres ut fra de ulike avdelingenes behov. Innen tvisteløsning/megling har det kontinuerlig blitt gjennomført kompetansehevende tiltak, i og med det store antallet vikarer og nyansettelser grunnet omstillingen.

Kjønnsfordeling, stillingstype og lønn

Det er ikke signifikante lønnsforskjeller i Forbrukerrådet som med rimelighet kan tilskrives diskriminering. Kvinner er i overtall i de fleste stillingsgrupper og utgjør mer enn halvparten av alle ledere.

Under finnes oversikten over kjønnsfordeling totalt og i alle stillingstyper, samt lønnsfordeling (i prosent av lønsmassen) i Forbrukerrådet. Ingen jobber ufrivillig deltid i Forbrukerrådet, og svært få jobber deltid. (Gjennomsnittlig stillingsprosent for kvinner er 97,33 % og menn 99,69 %).

Stillingstype	Kjønnsfordeling				Lønnsfordeling			
	2015		2016		2015		2016	
	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner
Toppleder	20,0 %	80,0 %	40,0 %	60,0 %	45,7 %	54,3 %	48,0 %	52,0 %
Mellomleder	54,5 %	45,5 %	45,8 %	54,2 %	50,3 %	49,7 %	50,4 %	49,6 %
Seniorrådgiver	35,3 %	64,7 %	34,0 %	66,0 %	51,2 %	48,8 %	51,6 %	48,4 %
Rådgiver	39,6 %	60,4 %	39,3 %	60,7 %	50,4 %	49,6 %	50,6 %	49,4 %
Førstekonsulent	27,8 %	72,2 %	33,2 %	66,8 %	49,9 %	50,1 %	50,1 %	49,9 %
Konsulent	29,3 %	70,7 %	26,7 %	74,3 %	50,2 %	49,8 %	50,4 %	49,6 %
Totalt	39,2 %	60,8 %	39,6 %	60,4 %	50,6 %	49,4 %	51,1 %	48,9 %

Lærlinger

Forbrukerrådet har hatt en lærling i mediegrafikerfaget i 2016.

Turnover og sykefravær

Turnover¹ i 2016 var på 20 %. De foregående årene har Forbrukerrådet hatt en betydelig lavere turnover. Årets høye tall tilskrives i sin helhet omstillingen. Ansatte ved enheter som avvikles, har ikke ønsket å flytte med sine stillinger.

Forbrukerrådet er en IA-virksomhet og følger med på sykefravær og turnover som indikatorer knyttet til arbeidsmiljø/HMS. Forbrukerrådets IA-mål for sykefravær er at *legemeldt* fravær skal være under 5,5 %.

Sykefraværet i 2016 var på totalt 3,7 % (legemeldt 2,3 % og egenmeldt 1,4 %). Dette er gledelig lavt – spesielt i et år med en krevende omstillingsprosess.

Samfunnssikkerhet, beredskap og informasjonssikkerhet

I forbindelse med oppbygging av nye kontor i Stavanger og Skien, har Forbrukerrådet gjennomgått og oppdatert sine IKT-rutiner og prosedyrer.

Oppdatert ROS-analyse på deler av krise- og beredskapsplanen ble oversendt departementet i april 2016.

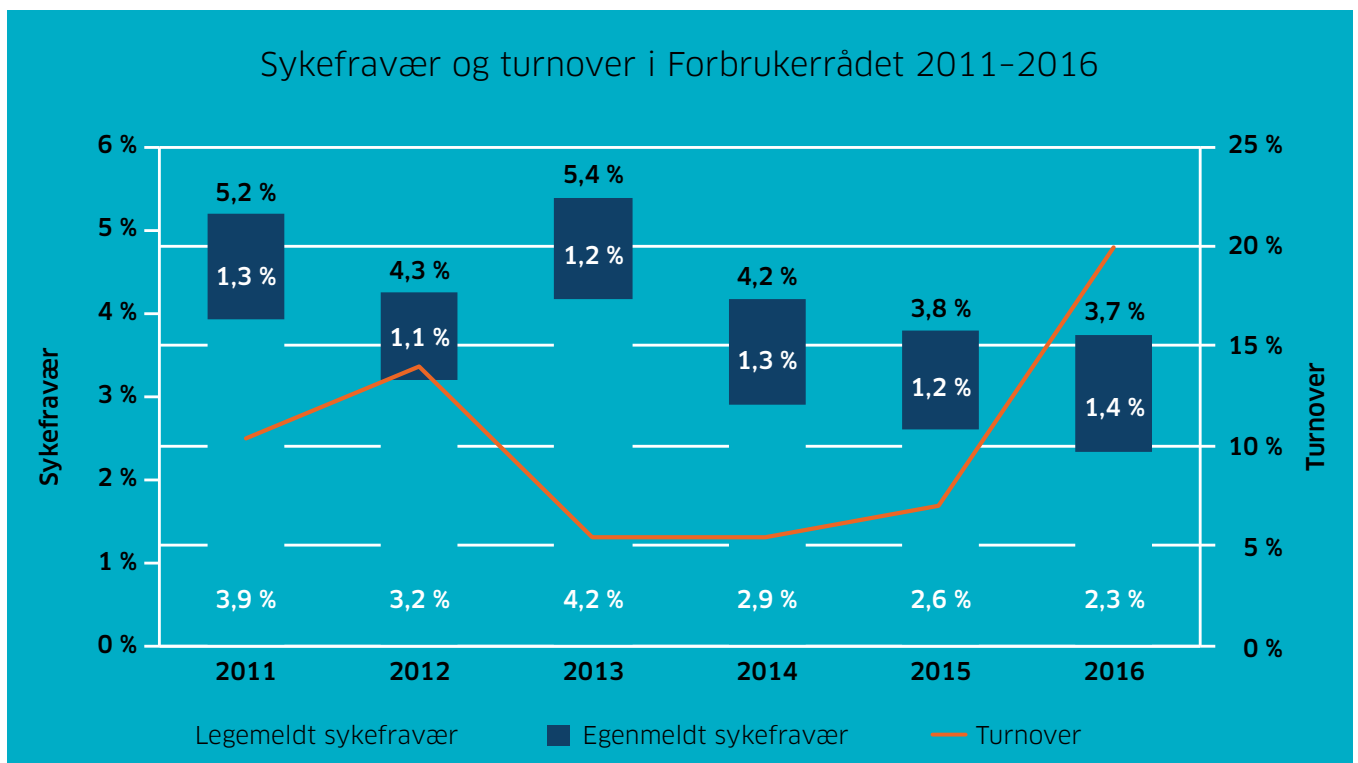
Forbrukerrådet hadde ett tilfelle av uønsket hendelse ved at et krypteringsvirus forårsaket nedetid. Prosedyrene i kriseplanen ble fulgt, og beredskapen fungerte med minimale konsekvenser og god interkommunikasjon. Tiltaket som ble gjennomført, var skifte til et mer robust antispam/virussystem.

Det er også gjennomført brann- og førstehjelpskurs for praktisk krisehåndtering tilpasset virksomheten. For øvrig vil en total gjennomgang av krise- og beredskapsplanen fra 2013 revideres når de nye kontorene er åpnet, sist Svalbard 1.5.2017.

Forbrukerrådet har valgt ut tiltaksområdet 1) *Styring og kontroll på økonomi – og personalområdet i henhold til informasjonssikkerhet*. Det er gjennomført en analyse av arbeidsområdet, og Forbrukerrådet skal gjennomføre flere tiltak i 2017.

Anskaffelser

Forbrukerrådet har stilt krav ved anskaffelser at det skal tas sosiale hensyn hva gjelder for eksempel god-



1 Personalomsetning; når en arbeidstaker sier opp og slutter og stillingen blir besatt av en ny arbeidstaker, defineres det som turnover

kjenning fra Arbeidstilsynet, arbeidsforhold som bruk av fast ansatte, stabilitet i arbeidskraften og kompetanseutvikling, samt en forsikring mot sosial dumping.

Det stilles også krav ved anskaffelser at leverandørene skal dokumentere sitt miljøarbeid. For øvrig er Forbrukerrådet Miljøfyrtårnsertifisert i Oslo og ved vårt kontor i Tromsø. Arbeidet for sertifisering i nye lokaler i Skien og Stavanger er påbegynt.

Varslingsrutiner

Forbrukerrådet har i flere år hatt skriftlige varslingsrutiner for kritikkverdige forhold, jf. arbeidsmiljøloven § 3-6 og departementets brev av 24. september 2010. Alle nyansatte gjennomgår rutinene. I tillegg er dette med jevne mellomrom tema på ledersamlinger og avdelingsmøter.

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.

Forbrukerrådet fra 1. mai 2017

Tvisteløsning vil foregå i Stavanger, Skien og Tromsø - med noen av arbeidsplassene på Svalbard. Hovedkontoret med administrasjon, Forbrukerpolitisk avdeling og Kommunikasjon og digital utvikling, vil ligge i Oslo.



Forbrukerhverdagen er i kontinuerlig endring; nye kommunikasjons- og distribusjonskanaler skaper endrede rammebetingelser for folks levemåte, så vel som nye muligheter for samfunnsmessig deltakelse og innflytelse.

Nasjonale markeder kjennetegnes stadig mer av dominerende aktører som kontrollerer hele verdikjeden innenfor sine markedsområder. Internasjonaliseringen har tiltatt i styrke. Økt miljø- og helsebevissthet setter nye krav og forventninger til alle typer forbruk.

Også offentlige tjenester blir mer markedsstyrt. Forbrukerrådets rolle anses derfor som mer aktuell enn noensinne, og vår strategiplan viser ambisjonene på forbrukernes vegne.

Forbrukerrådet vil videreføre mange aktiviteter som startet opp i 2016.

Den omfattende omstillingen som startet i begynnelsen av 2016, skal være ferdigstilt i mai 2017.

Twisteløsning som i dag utføres i ti regioner, vil da utføres i tre, i Skien, Stavanger og Tromsø, i tillegg til en hospiteringsenhet på Svalbard. Samtidig vil nemndsoppgavene samles på hovedkontoret for å sikre klarere skille mellom rollene som tvisteløser og interessepolitisk påvirker.

En organisasjon for fremtiden

Ambisjonen er å utvikle en organisasjon for fremtiden, som vil styrke Forbrukerrådet i sitt arbeid for en mer forbrukervennlig hverdag. Utviklingen i arbeidsprosesser for økt effektivitet og kvalitet vil fortsette, slik at stadig flere forbrukere får hjelp, og at meklingen bidrar til raskest mulig løsning.

Forbrukerrådet vil i 2017 satse på unge forbrukere, og vil derfor i 2017 gjennomføre et prosjekt med hensikt å nå flere unge forbrukere med relevant informasjon om forbrukervern.

Forbrukerrådet har en ambisjon om å være best på digitale tjenester i offentlig sektor. Derfor vil vi øke trykket på digitalisering innenfor kommunikasjonsområdet, brukeropplevelse, forbrukerkontakt og tjenesteutvikling. I 2017 vil vi spesielt videreutvikle pensjonsmodulen på Finansportalen.no og Peiling (dag-

ligvaremarkedet). I tillegg vil vi lansere en ny tjeneste innenfor håndverkermarkedet.

Samtidig jobber vi med å forbedre brukeropplevelsen og datakvaliteten innenfor eksisterende tjenester; finans, strøm og tannhelse. Disse portalene hjelper forbrukerne der de er mest sårbare.

Forbrukerrådet.no vil få nye tjenester, og vi vil nå flere forbrukere på sosiale kanaler. Økt distribusjon av våre digitale tjenester (portaler), flere uttrykksformer og tilstedeværelse på alle relevante plattformer vil være prioritert for å nå flest mulig forbrukere med våre budskap og skape dialog. Likeså vil digitale løsninger for dyktiggjøring av forbrukerne på rettigheter og rådgiving videreutvikles for å hjelpe flest mulig forbrukere.

Digitale fallgruver

Tingenes internett, et samlebegrep for gjenstander som kobles til internett, er allerede på vei inn i norske hjem. Biler, kjøleskap og tannbørster utstyres med sensorer som kan måle bruksnivå og andre faktorer, og kan fjernstyres gjennom smarttelefonen. Telefonen er med oss over alt, og har blitt en slags universell fjernkontroll for hverdagen. Likevel har digitaliseringen av samfunnet også sine fallgruver som man bør se opp for. Forbrukerrådet har i løpet av de siste årene jobbet med flere av disse utfordringene, fra digitalt eierskap og bærekraft til sikkerhet og personvern. Dette arbeidet vil fortsette.

Finansprodukter fremstår som kompliserte for forbruker. Digitaliseringen og økningen i netthandel (både innad og over landegrensene) har ført til utviklingen av nye forretningsmodeller og salgspraksiser på nett. Det vil si at forbrukere i økende grad møter problematiske markedspraksiser ved nettkjøp. Pristilsøring, produktpakker, villedende markedsarkitektur og prisoppstyking er eksempler på problematiske markedspraksiser som kan gjenfinnes i de fleste markeder. Vi vil følge nøye med på utviklingen av dette.

Vi vil i 2017 begynne å bevege oss inn på området eHelse. Digitaliseringen av kommunikasjonen mellom pasienten og helsetjenesten er i utvikling, og Forbrukerrådet er opptatt av en enkel kommunikasjon som ivaretar forbrukervernet.

Bærekraft og etikk

Bærekraft er også et område forbrukere er opptatt av. Forbrukerrådet vil jobbe videre på flere markeder, herunder fokus på holdbarhet på produkter, etikk i finansmarkedet, og bærekraft i tekstiler.

Forbrukerrådet stevnet DNB for «skapindeksfond», dvs. urettmessig høye forvaltningsgebyr for et indeksnært fond, på vegne av 180 000 småsparerne. Rettssaken forventes å starte i 2017.

Tilsvarende vil Forbrukerrådet fortsette å jobbe med å sikre at forbrukere som har rett skal få rett, og med omfattende påvirkning nasjonalt og i EU for å sikre en forbrukervennlig lovutvikling.

Risikoelementer

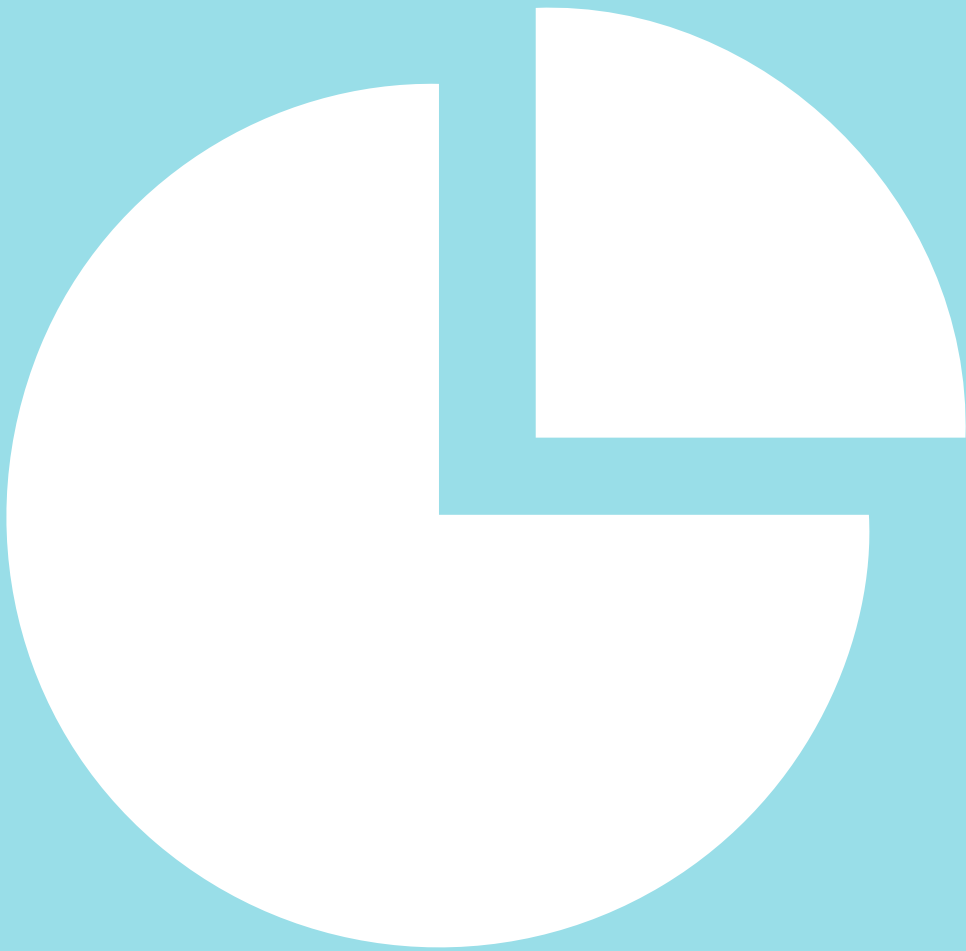
Forbrukerrådet er en kunnskapsbedrift, og den største risikoen med hensyn til å levere på kravene i Tildelingsbrevet vil derfor være tap av kompetanse og kapasitet, eller feil kompetanse i forhold til fremtidens behov.

Forbrukerrådet har nå bygget en robust struktur for å gjøre organisasjonen mer slagkraftig for fremtiden. Vekt legges på kompetanseutvikling og økt effektivitet og kvalitet. Nye metoder prøves ut og ny kompetanse tilsettes, slik at organisasjonen hele tiden kan være relevant, kompetent og nyskapende.

Forbrukerrådet har oppnådd en posisjon og omdømme som gjør det til en attraktiv arbeidsplass med gode søkere til ledige stillinger. Risikoen for manglende måloppnåelse vurderes derfor som begrenset. Dog kan forsinkelser skje i overgangsperioder med tap av nøkkelressurser som det tar noe tid å erstatte.

DEL VI

Årsregnskap 2016



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 har med virkning fra 01.01.2016 etter samråd med Riksrevisjonen ført periodisert regnskap med motsatt sammenstilling i henhold til SRS 10. Dette innebærer at ubenyttede midler er balanseført som kortsiktig gjeld. Ubenyttede midler består i dag delvis av midler bundet til øremerkede aktiviteter og forventede kostnader i forbindelse med omstilling i 2017 og 2018. Blant annet skal det etter planen etableres et kontor på Svalbard. I tillegg vil aktiviteter som er utsatt bli gjennomført.

Forbrukerrådet blir gjennom tildelingsbrev tildelt midler over 2 poster:

- Post 50 med en ramme på kr. 129 193 000 og dekker
 - Grunnbevilgningen
 - ODR (Online Dispute Resolution)
 - 50 % av driftskostnader Forbruker Europa (resten dekkes av EU-kommisjonen)
- Post 51 Markedsportaler med ramme på kr. 25 990 000 og dekker:
 - Finansportalen
 - Hvakostertannlegen
 - Strømprisportalen
 - Håndverkerportalen
 - Dagligvareportalen

Både Håndverkerportalen og Dagligvareportalen er tildelt midler bundet til etablering med henholdsvis 2 millioner og 7 millioner kroner. Pr. 31.12.2016 står det igjen henholdsvis 1,88 millioner kroner og 2,94 millioner kroner. Totalt har Forbrukerrådet ubenyttede øremerkede midler på 4,82 millioner kroner

Lønnskostnader

De totale lønnskostnadene i Forbrukerrådet har øket fra 89,5 millioner i 2015 til 97,7 millioner i 2016. Det samlede budsjettet var på 101,3 millioner. Denne økningen i lønnskostnader skyldes at Forbrukerrådet sommeren 2015 fikk beskjed om å etablere et utvidet tilbud om mekling, lokalisert til Tromsø med øket bemanning. Prosessen med å øke bemanningen ble påbegynt høsten 2015, og var forventet fullført i 1. kvartal 2016. Denne ble stoppet da beskjeden om omstilling kom. Vi måtte først avklare om noen av de fast ansatte ved andre kontor ønsket å flytte til Tromsø.

Forbrukerrådet har derfor i forbindelse med omstillingen og for å kunne opprettholde servicen overfor forbrukerne, ansatt personer i midlertidige stillinger og på timebasis. Dette gjenspeiles på fordeling av lønnskostnader, hvor vi har hatt en forskyvning fra lønn fast ansatte til lønn midlertidig ansatte. Forbrukerrådet hadde

i 2016 totalt 126,75 årsverk. Tilsvarende tall for 2015 var 117,67 årsverk.

Omstilling

Barne- og likestillingsdepartementet ba i et tillegg til tildelingsbrev av 26.01.2016 om å gjennomføre en omstilling som skal være gjennomført innen 01.05.2017 og innenfor eksisterende budsjettammer. Dette har i 2016 preget organisasjonen, og Forbrukerrådet har hatt en forsiktig pengebruk for å kunne møte omstillingskostnader, enten de kom i 2016 eller kommer i 2017-2019.

Det opprinnelige godkjente budsjettet for 2016 ble revidert og det ble foretatt en overføring av budsjetterte midler til omstillingsaktiviteter på totalt 8,8 millioner kroner. Dette ble gjort gjennom å kutte, redusere og utsette aktiviteter. Totalt er det i 2016 under omstilling kostnadsført kr 11,5 millioner, samtidig som det under opprinnelig Forbrukerservice ble en innsparing i forhold til budsjett på 9,7 millioner kroner.

Driftskostnader

Normalt burde det ha vært en større økning i driftskostnader fra 2015 til 2016. Dette er et resultat av omdisponering av midler til omstillingsprosessen og

reduserte kostnader i avdelingen Forbrukerservice der aktiviteter er utsatt inntil ny organisasjon er gjennomført.

Disse aktivitetene er omlegging av interne strukturer, markedsføring av Forbrukerrådets tilbud om tvisteløsning på nye områder, beredskapsplan i digitaliserings- og effektiviseringsarbeider, HR-prosjekter og utvikling av nye digitale kanaler i den nye enheten Forbrukerdiallog.

Investeringer

I forbindelse med etablering av nye og større kontor i Skien og Stavanger, samt utvikling av Pensjonsmodulen, Håndverkerportalen og Dagligvareportalen, har vi hatt investeringer på ca. 12,1 millioner kroner.

Revisjon

Den årlige revisjon av regnskapene blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjon av årsregnskapet for 2016 er pr. dags dato ikke endelig avsluttet. Beretningen er unntatt offentlighet frem til Stortinget har mottatt Dokument 1 fra Riksrevisjonen. Revisjonsberetningen vil bli offentliggjort på Forbrukerrådets hjemmesider når godkjenningen er avklart.

Oslo 24. februar 2017



Randi Flesland
Direktør



Anne Kathrine Slungård
Styreleder



Ulf Erik Knudsen
Nestleder



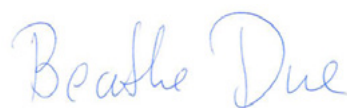
Monica Molvær
Styremedlem



Kjell Jostein Sunnevåg
Styremedlem



Jarle Oppedal
Styremedlem



Beathe Due
Styremedlem



Roar Hagen
Styremedlem

Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskap for Forbrukerrådet, en statlig virksomhet med særskilte fullmakter til bruttoføring utenfor statsbudsjettet (nettbudsjetterte virksomheter) er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer i bestemmelser om økonomistyring i staten («bestemmelsene»). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av november 2016 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

Forbrukerrådet er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1, og får bevilgningen fra overordnet departement innbetalt til sin bankkonto, og beholdninger på oppgjørskonto pr. 31.12 overføres til nytt år. Beholdningen skal dekke alle påløpte ikke betalte kostnader. Ubenyttede bevilgninger står oppført i balansen under kortsiktig gjeld.

Nettbudsjetterte 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

Motsatt sammenstilling

Inntekt fra bevilgning inntektsføres i henhold til prinsippet om motsatt sammenstilling også ved årets slutt. Dette følger av endringer i SRS 10 Inntekt fra bevilgninger. Tidligere ble hele bevilgningen inntektsført ved utbetaling, uavhengig av om den var benyttet eller ikke. Ubenyttet tildeling ble i forbindelse med årsoppgjøret inntektsført som virksomhetskapskapital. Fra og med 2016 er disse midlene overført til ikke inntektsført bevilgning under kortsiktig gjeld.

Statens kapital

Statens kapital er opprettet som et nytt avsnitt på gjeldssiden i balansen. Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler og avregninger er omklassifisert fra gjeld til statens kapital.

For denne prinsippendringen er sammenligningstallene omarbeidet ved at regnskapslinjene for tidligere ikke inntektsført bevilgning knyttet til anleggsmidler og avregninger, er flyttet til det nye avsnittet statens kapital.

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.

Datamaskiner (PC-er, servere m.m.) med utnyttbar levetid på 3 år eller mer er balanseført som egen gruppe og poolaktiveres. Det vil si innkjøp aktiveres selv om anskaffelseskost er under kr 30 000. Datamaskiner avskrives over 3 år.

Kontorinventar med utnyttbar levetid på 3 år eller mer er balanseført som egen gruppe. Det gjøres en vurdering av anskaffelsen og basert på vesentlighet aktiveres inventar selv om anskaffelseskost er under kr 30 000. Kontorinventar avskrives over 5 år.

Portaler aktiveres ut ifra eksterne utviklingskostnader basert på mottatt faktura. Det samme gjelder for nye moduler tilknyttet portalene. Drift og ordinære oppgraderinger aktiveres ikke. Portalene avskrives over 5 år.

Forbrukerrådet har i forbindelse med samarbeidet 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.

Klassifisering og vurdering av kortsiktig gjeld

Kortsiktig gjeld omfatter poster som forfaller til betaling innen ett år etter anskaffelsestidspunktet. Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

Statens kapital

Statens kapital består av virksomhetskaper, avregninger og statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler i henhold til SRS 1 Oppstillingsplaner for resultatregnskap og balanse. Avsnittet viser statens samlede finansiering av virksomheten.

For nettobudsjetterte virksomheter er nettobeløpet av alle balanseposter, med unntak av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler, finansiert av avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet, virksomhetskaper eller ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer.

Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler

Balanseført verdi av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler har motpost i regnskapslinjen statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler.

Kontantstrømoppstilling

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den direkte modellen tilpasset statlige virksomheter.

Selvassurandørprinsippet

Staten opererer som selvassurandør. Med unntak av de lovpålagte forsikringer i forbindelse med advokatvirksomhet er det 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 tilføres likvider løpende gjennom året i henhold til utbetalingsplan fra overordnet departement. Virksomheten disponerer en egen oppgjørskonto i konsernkontoordningen i Norges Bank. Denne renteberegnes ikke. Nettobudsjetterte virksomheter beholder likviditeten ved årets slutt.

Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2016

Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling
860	Forbrukerrådet	50	Basisbevilgningen	129 193 000
860	Forbrukerrådet	51	Markedsportaler	25 990 000
865	Forbrukerrådet	21	Tiltak 1510151 Forbrukerrettigheter og personvern	500 000
865	Forbrukerrådet	21	Tiltak 1510151 Kommersiell utnyttelse av forbrukerdata	120 000
Sum utgiftsført				155 803 000

Beholdninger rapportert i likvidrapport **

	Note*	Regnskap 2016
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank	<u>16</u>	39 460 878
Endringer i perioden		-43 285
Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank		39 417 593

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

Konto	Tekst	Note*	2016	2015	Endring
0677.50.00293	Beholdninger på konto(er) i Norges Bank	<u>16</u>	39 417 593	39 460 878	-43 285

Resultatregnskap 2016	Note	31.12.2016	31.12.2015
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	<u>1</u>	146 182 231	140 905 365
Inntekt fra tilskudd og overføringer	<u>1</u>	2 905 989	2 595 581
Andre driftsinntekter	<u>1</u>	76 455	277 732
<i>Sum driftsinntekter</i>		149 164 675	143 778 678
Driftskostnader			
Lønnskostnader	<u>2</u>	97 714 767	89 530 391
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	<u>3,4</u>	4 316 457	3 591 863
Andre driftskostnader	<u>5</u>	47 124 037	46 465 704
<i>Sum driftskostnader</i>		149 155 262	139 587 958
Driftsresultat		9 413	4 190 720
Finansinntekter og finanskostnader			
Finanskostnader	<u>6</u>	9 413	11 949
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		-9 413	-11 949
Resultat av periodens aktiviteter		0	4 178 772
Avregninger og disponeringer			
Disponering av periodens resultat (til virksomhetskapital)	<u>8</u>	0	-3 978 772
<i>Sum avregninger og disponeringer</i>		0	-3 978 772
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Avgifter og gebyrer direkte til statskassen	<u>9</u>	0	0
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd til andre	<u>10</u>	0	200 000
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	200 000

Balanse	Note	31.12.2016	31.12.2015
EIENDELER			
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Programvare og lignende rettigheter	3	12 571 317	6 584 883
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		12 571 317	6 584 883
II Varige driftsmidler			
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	6 300 896	4 508 993
<i>Sum varige driftsmidler</i>		6 300 896	4 508 993
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	11	1	1
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		1	1
Sum anleggsmidler		18 872 214	11 093 878
B. Omløpsmidler			
I Beholdning av varer og driftsmateriell			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	12	0	0
<i>Sum beholdning av varer og driftsmateriell</i>		0	0
II Fordringer			
Kundefordringer	13	0	10 200
Opptjente, ikke fakurerte inntekter	14	420 000	340 000
Andre fordringer	15	2 013 610	2 880 462
<i>Sum fordringer</i>		2 433 610	3 230 662
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Bankinnskudd	16	39 417 593	39 460 878
Kontanter og lignende	16	0	0
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		39 417 593	39 460 878
Sum omløpsmidler		41 851 203	42 691 540
Sum eiendeler		60 723 417	53 785 418

Statens kapital og gjeld	Note	31.12.2016	31.12.2015
C. Statens kapital			
I Virksomhetskaptal			
Opptjent virksomhetskaptal	8	0	13 795 190
<i>Sum virksomhetskaptal</i>		0	13 795 190
II Avregninger			
Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	7	930 377	-165 903
<i>Sum avregninger</i>		930 377	-165 903
III Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3.4	18 872 213	11 093 877
<i>Sum statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler</i>		18 872 213	11 093 877
Sum statens kapital		19 802 590	24 723 163
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelseser			
Avsetninger langsiktige forpliktelseser		0	0
<i>Sum avsetninger for langsiktige forpliktelseser</i>		0	0
II Annen lagsiktig gjeld			
Øvrig langsiktig gjeld		0	0
<i>Sum annen lagsiktig gjeld</i>		0	0
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		4 447 939	5 512 971
Skyldig skattetrekk		4 850 023	4 549 170
Skyldige offentlige avgifter		3 526 649	3 595 884
Avsatte feriepenger		7 634 932	7 677 610
Ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte)	17	15 544 775	63 394
Annen kortsiktig gjeld	18	4 916 510	7 663 225
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>		40 920 828	29 062 254
Sum gjeld		40 920 828	29 062 254
Sum statens kapital og gjeld		60 723 417	53 785 418

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

Kontantstrømmer fra driftsaktiviteter	31.12.2016	31.12.2015
Innbetalinger		
innbetalinger av bevilgning	-156 654 055	-144 368 311
innbetalinger av tilskudd og overføringer	-2 160 136	-1 811 008
innbetalinger fra salg av varer og tjenester	-10 200	-229 006
andre innbetalinger	-85 438	-97 968
<i>Sum innbetalinger</i>	<i>-158 909 829</i>	<i>-146 506 292</i>
Utbetalinger		
utbetalinger for kjøp av varer og tjenester	49 789 066	43 970 991
utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	97 088 687	87 266 757
utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	-19 432	-251 908
<i>Sum utbetalinger</i>	<i>146 858 320</i>	<i>130 985 840</i>
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter * (se avstemming)	-12 051 509	-15 520 452
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter		
utbetalinger ved kjøp av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	12 094 794	7 054 809
Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter	12 094 794	7 054 809
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter		
utbetalinger av utbytte til statskassen		
Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	0	0
Kontantstrømmer knyttet til overføringer		
utbetalinger av tilskudd og overføringer til andre		200 000
Netto kontantstrøm knyttet til overføringer	0	200 000
Effekt av valutakursendringer på kontanter og kontantekvivalenter		
Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter	43 285	-8 265 643
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse	-39 417 593	-31 195 234
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt	-39 374 308	-39 460 878
Avstemming		
avregning bevilgningsfinansiert virksomhet	-2 782 471	
disponering av periodens resultat (til virksomhetskapskapital)		-3 978 772
ordinære avskrivninger	-4 316 457	-3 591 863
endring i statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-7 778 336	-3 462 946
endring i kundefordringer	-10 200	-55 125
endring i leverandørgjeld	1 065 032	-3 526 068
endring i ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer	825 853	744 574
endring i andre tidsavgrensningsposter	945 071	-1 450 253
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter*	-12 051 509	-15 320 452

Note 1 Driftsinntekter	31.12.2016	31.12.2015
Inntekt fra bevilgninger		
Inntekt fra bevilgning fra overordnet departement*	153 353 477	144 368 311
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-12 094 794	-7 048 926
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)	4 316 457	3 585 980
Tilleggsbevilgning Forbrukerrettigheter og personvern	500 000	
Tilleggsbevilgning Kommersiell utnyttelse av forbrukerdata	120 000	
Retur ubenyttede midler Mulig etablering av håndtverkerportal	-12 910	
Sum inntekt fra bevilgninger	146 182 231	140 905 365
Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	37 500	0
Tilskudd fra EU	2 122 636	1 851 008
Andre tilskudd og overføringer	745 853	744 574
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	2 905 989	2 595 581
Inntekt fra gebyrer		
Gebyrer	0	0
Sum inntekt fra gebyrer	0	0
Salgs- og leieinntekter		
Inntekter fra undervisningsoppdrag	0	0
Sum salgs- og leieinntekter	0	0
Andre driftsinntekter		
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	0	5 883
Andre inntekter	76 455	271 849
Sum andre driftsinntekter	76 455	277 732
Sum driftsinntekter	149 164 675	143 778 678

Note 2 Lønnskostnader	31.12.2016	31.12.2015
Lønn	70 231 703	64 150 203
Lønn balanseført ved egenutvikling av anleggsmidler (-)*		
Feriepenger	8 459 070	7 780 670
Arbeidsgiveravgift	11 336 163	10 588 619
Pensjonskostnader**	8 700 765	8 259 945
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-3 234 429	-3 317 618
Andre ytelser	2 221 495	2 068 572
Sum lønnskostnader	97 714 767	89 530 391
Antall årsverk	126,75	117,67

* 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 2016 er 11,95 prosent. Premiesats for 2015 var 12,00 prosent.

Note 3 Immaterielle eiendeler

	Forskning og utvikling	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	36 666 831	0	36 666 831
Tilgang i året	0	8 294 900	0	8 294 900
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0	0
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0
Anskaffelseskost	0	44 961 732	0	44 961 732
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	0	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	30 081 948	0	30 081 948
Ordinære avskrivninger i året	0	2 308 467	0	2 308 467
Akkumulerte avskrivninger avgang i året	0	0	0	0
Balanseført verdi 1.12.2016	0	12 571 317	0	12 571 317

Avskrivningssatser (levetider)

Virksomhets-spesifikt

5 år/lineært

Ingen avskrivning

Note 4 Varige driftsmidler

	Tomter	Bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og trans- port midler	Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l.	Anlegg under utførelse	Infra- struktur- eiendeler	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	0	0	17 029 128	0	0	17 029 128
Tilgang i året	0	0	0	3 799 894	0	0	3 799 894
Anskaffelseskost	0	0	0	20 829 021	0	0	20 829 021
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	0	0	12 520 134	0	0	12 520 134
Ordinære avskrivninger i året	0	0	0	2 007 991	0	0	2 007 991
Akkumulerte avskrivninger avgang i året	0	0	0	0	0	0	0
Balanseført verdi 1.12.2016	0	0	0	6 300 896	0	0	6 300 896

Note 5 Andre driftskostnader

	31.12.2016	31.12.2015
Husleie	9 028 137	8 203 546
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	98 763	55 032
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	2 805 691	2 798 935
Leie maskiner, inventar og lignende	3 538 297	2 893 936
Mindre utstysanskaffelser	485 415	2 348 799
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	43 532	8 960
Kjøp av fremmede tjenester	18 924 351	16 223 933
Reiser og diett	2 794 718	2 978 418
Øvrige driftskostnader	9 405 133	10 954 147
Sum andre driftskostnader	47 124 037	46 465 704

Oversikt over årlige leiebeløp i henhold til leieavtaler*

	Varighet mellom ett og fem år	Varighet over fem år	Sum
Sarpsborg	280 100		
Oslo		4 443 550	
Gjøvik	411 300		
Skien	316 700	700 650	
Kristiansand	365 560		
Stavanger	313 350	1 242 350	
Bergen	578 460		
Trondheim	660 440		
Bodø	183 430		
Tromsø		1 097 570	
Sum leieavtaler	3 109 340	7 484 120	10 593 460

* Kun vesentlige leieavtaler er spesifisert.

Alle husleiekontrakter under 5 år avsluttes i løpet av 2017 etter hvert som kontorene stenges.

Note 6 Finansinntekter og finanskostnader	31.12.2016	31.12.2015
Finansinntekter		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst (agio)	0	0
Utbytte fra selskaper	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum finansinntekter	0	0
Finanskostnader		
Rentekostnad	9 413	11 889
Nedskrivning av aksjer	0	0
Valutatap (disagio)	0	60
Annen finanskostnad	0	0
Sum finanskostnader	9 413	11 949

Note 7 Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte virksomheter)	31.12.2016	31.12.2015	Endring
Ansatte som går over til annen statlig stilling	930 377	-165 903	-1 096 280
Avsatt til 2	0	0	0
Avsatt til 3	0	0	0
Sum avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet	930 377	-165 903	-1 096 280

Årets korrigeringer direkte mot avregninger (kongruensavvik)	
Endring i avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i balansen	
Korrigerings av avsetning for feriepenger (ansatte som går over i annen statlig stilling)	
Spesifikasjon av andre korrigeringer direkte mot avregninger	
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i resultatregnskapet	0

Note 8 Opptjent virksomhetskaper (nettobudsjetterte virksomheter)

Opptjent virksomhetskaper	01.01.2016	13 795 190
Overført fra årets resultat		0
Opptjent virksomhetskaper 1.12.2016		13 795 190

Nettobudsjetterte virksomheter og forvaltningsbedrifter kan opptjene virksomhetskaper.

Nettobudsjetterte virksomheter kan bare opptjene virksomhetskaper fra inntekter fra oppdrag.

Opptjent virksomhetskaper er med virkning fra 2016 overført til "Ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer. [Se note 17](#)

Note 9 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.2016	31.12.2015
Overføring fra andre statlige regnskaper	0	0
Overføring fra kommunenes/fylkeskommunenes forvaltningsbudsjett	0	0
Skatter og avgifter, renteinntekter og utbytte m.m	0	0
Sum avgifter og gebyrer direkte til statskassen	0	0

Note 10 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.2016	31.12.2015
Utbetaling av tilskudd til andre	0	200 000
Overføring til fond, forvaltningsorganer og andre statlige regnskaper	0	0
Annet	0	0
Sum utbetaling av tilskudd til andre	0	200 000

Utbetaling av tilskudd (Standard Norge) har fra og med 2016 blitt overført til andre driftskostnader.

Note 11 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	9/13/2002	1	0,0 %	0,0 %	0	0	1	1
Balanseført verdi 31.12.2016							1	1

Forbrukerrådet har i forbindelse med samarbeide med International Consumer Research & Testing hatt aksje i selskapet. Samarbeide 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 innføres rettslig, og verdien er derfor nedskrevet til kr. 1,- i regnskapet for 2013.

Note 12 Beholdning av varer og driftsmateriell

	31.12.2016	31.12.2015
Anskaffelseskost		
Råvarer og innkjøpte halvfabrikata	0	0
Sum anskaffelseskost	0	0
Ukurans		
Ukurans i råvarer og innkjøpte halvfabrikata	0	0
Sum ukurans	0	0
Sum beholdning av varer og driftsmateriell	0	0

Note 13 Kundefordringer

	31.12.2016	31.12.2015
Kundefordringer til pålydende	0	10 200
Avsatt til forventet tap (-)	0	0
Sum kundefordringer	0	10 200

Note 14 Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Mottatt forskuddbetaling

Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordring)	31.12.2016	31.12.2015
Rest driftsbidrag fra EU Kommisjonen til Forbruker Europa	420 000	340 000
Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter	420 000	340 000

Mottatt forskuddsbetaling (gjeld)	31.12.2016	31.12.2015
Aktivitet 1	0	0
Sum mottatt forskuddsbetaling	0	0

Kostnader til drift av Forbruker Europa finansiert 50/50 mellom Forbrukerrådet (grunnbevilgningen) og EU Kommisjonen. EU Kommisjonen overfører 70 % i januar 2016, mens sluttoppgjøret overføres i juni 2017 etter at regnskap for 2017 er godkjent av Kommisjonen. Både regnskap og budsjett er i Euro. Beløpet, kr. 420.000 utgjør estimert sluttoppgjør omregnet fra Euro til kroner.

Note 15 Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2016	31.12.2015
Forskuddsbetalt lønn	0	63 000
Personallån	123 161	41 520
Andre forskuddsbetalte kostnader	1 890 450	2 775 942
Andre fordringer	-0	0
Sum andre kortsiktige fordringer	2 013 610	2 880 462

Note 16 Bankinnskudd, kontanter og lignende

	31.12.2016	31.12.2015
Innskudd statens konsernkonto (nettobudsjetterte virksomheter)	39 417 593	39 460 878
Kontantbeholdninger	0	0
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende	39 417 593	39 460 878

Note 17 Ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2016	31.12.2015	Endring
Ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)			
Ikke inntektsført bevilgning post 50 grunnbevilgningen	11 725 389	7 327 801	-4 397 589
Ikke inntektsført bevilgning post 51 markedsportaler	3 747 009	6 467 390	2 720 381
Sum ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)	15 472 398	13 795 190	-1 677 208
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	72 377	63 394	8 983
Sum ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)	72 377	63 394	8 983
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	15 544 775	13 858 584	-1 668 225

Post 50 Grunnbevilgningen

I tillegg til ordinær drift består beløpet av midler øremerket til Forbruker Europa og ODR

Post 51

Beløpet består i hovedsak midler øremerket til utvikling av portaler.

Tallene for 2015 er tatt med for å kunne sammenligne 2016 mot 2015. **Se note 8.**

Note 18 Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2016	31.12.2015
Skyldig lønn	701 876	529 537
Annen gjeld til ansatte	2 756 484	2 112 648
Påløpte kostnader	1 083 491	3 900 528
Annen kortsiktig gjeld	374 660	1 120 512
Sum annen kortsiktig gjeld	4 916 510	7 663 225

