



FORBRUKEROMBUDET

ÅRSRAPPORT 2014

Innholdsfortegnelse

Del I. Leders beretning.....	2
Del II. Introduksjon til virksomheten og hovedtall.....	4
Del III. Årets aktiviteter og resultater	8
Del IV. Styring og kontroll i forbrukerombudet	18
Vesentlige forhold ved styring og kontroll	18
Forhold departementet har bedt om rapportering på.....	20
Del V. Vurdering av framtidssikter	25
Del VI. Årsregnskap 2014	26
Ledelseskommmentarer årsregnskap 2014	26
Oppstilling av bevilgningsrapportering	30
Oppstilling av artskontorrapportering	33
Tabell oversikt Forbrukerombudet	37

Del I. Leders beretning

2014 var et år preget av gode resultater på en rekke viktige livsområder for forbrukerne. Vi har styrt målrettet etter en ambisiøs virksomhetsplan, som beskriver bakgrunn, formål og tiltak for våre prioriterte områder, og vi har levert resultater på så og si alle disse områdene. I den grad det ikke foreligger resultater på et område, er det enten fordi ting har tatt lenger tid enn planlagt, eller fordi vi har måttet omprioritere underveis. I alt gjennomførte vi 83 % av virksomhetsplanens planlagte tiltak. Vi har hatt god kontroll på utviklingen gjennom året, og resultatet ved årets slutt er forventet.

Også i 2014 har vi prioritert høyest de livsområdene som har størst økonomisk betydning for flest forbrukere. Det betyr at mest ressurser er satt inn på områdene finansielle tjenester, bolig og IKT. Produkter og tjenester innen disse områdene er gjerne nødvendighetsgoder som alle må ha, og de legger beslag på en stor del av de enkelte husholdningers økonomi.

Vi har hatt særlig fokus på markedsføring og vilkår som hadde stor betydning for sårbare forbrukergrupper. Forbrukergrupper som kan være sårbare i gitte situasjoner er f.eks. barn, unge voksne og eldre. Vi har hatt en aktiv holdning til internasjonalt arbeid både nordisk, europeisk og globalt. Andre områder som var prioritert, men lavere enn de forutgående, er skjult reklame, prisopplysninger, bil, transport, strøm, fjernsalg og alternativ behandling.

Den enkeltsaken som vil huskes best fra 2014 er saken mot UNO Life. Telefonsalgfirmaet genererte fra juli og utover høsten tidenes klagestorm til Forbrukerombudet og Forbrukerrådet. Totalt mottok ombudet alene i overkant av 1300 skriftlige klager på firmaets salg av abonnement på helsekostprodukter. Forbrukerombudet fattet 15. september vedtak om overtredelsesgebyr mot firmaet, og dessuten også selskapets daglige leder og styreleder. Vedtaket ble klaget inn for Markedsrådet. 30. oktober mottok vi beskjed fra Uno Lifes styreleder om at firmaet innstilte all markedsføring og inndrivning av pengekrav inntil Markedsrådets vedtak forelå. På den måten fikk vi avverget av mange tusen forbrukere måtte få sin sak behandlet i Forbrukertvistutvalget eller Forliksrådet.

Saken var utfordrende for hele organisasjonen. Det var en svært stor mengde klager som skulle håndteres av førstelinje på telefon og av arkiv. Det var mange forbrukere som hadde mottatt krav, gjentatte purringer, inkassovarsler og varsel om Forliksrådet som skulle holdes orientert om hvordan de skulle forholde seg, og til dette tok vi aktivt i bruk media. Samtidig skulle vi ha en kvalitetsmessig og effektiv saksbehandling på et område som i utgangspunktet ikke var høyt prioritert. Vi satte inn store saksbehandlingsressurser som jobbet overtid. Arbeidet med denne ene saken tok dermed ressurser fra planlagt virksomhet.

Markedsføringsloven er bransjenøytral og medienøytral. Med et begrenset budsjett (23 millioner kroner) og et begrenset antall ansatte (totalt 27 i 2014), er det dermed også svært mange bransjer og problemstillinger vi ikke har jobbet med i 2014.

Vi har godt samarbeid med andre tilsynsmyndigheter. I 2014 har vi hatt særlig nært samarbeid med Finanstilsynet og Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom). Godt samarbeid sikrer både god kvalitet og effektivitet.

Vi nyter stor tiltro i befolkningen. Vi ble også i 2014 nr. 2 av offentlige etater på Ipsos MMIs årlige omdømmemåling.

Samlet sett har Forbrukerombudet også i 2014 har utøvd sin preventive funksjon på en god måte. Vi har bidratt til å unngå at forbrukerne har blitt lurt av villedende reklame eller urimelige kontrakter, og dermed forhindre at svært mange forbrukere har havnet i sivilrettslige tvister. Dette har stor samfunnsøkonomisk betydning i tillegg til å være positivt for forbrukerne.

Nydalen, 27. februar 2015



Gry Nergård

Forbrukerombud

Del II. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Omtale av FO og samfunnsoppdrag

Forbrukerombudet er administrativt underlagt Barne- likestillings og inkluderingsdepartementet. Forbrukerombudet er imidlertid ikke underlagt departementets styring.

Forbrukerombudet ledes av en person som også har tittelen forbrukerombud. Han eller hun blir utnevnt av Kongen i Statsråd for en periode på seks år. Det er ikke mulighet for gjenoppnevning. Gry Nergård ble utnevnt til forbrukerombud 5. november 2010.

Ombudet skal, ut fra hensyn til forbrukerne, føre tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og standard kontraktvilkår er i samsvar med markedsføringsloven.

Forbrukerombudets tilsynsrolle er en av flere som inngår i det offentlig finansierte forbrukervernet. Ombudets rolle er den preventive delen av apparatet. Ved å gripe inn mot villedende markedsføring av urimelige kontrakter, skal Forbrukerombudet forhindre at forbrukerne havner i sivilrettslige tvister. I den grad tvister likevel oppstår, henvises forbrukerne til rådgivningstjenesten hos Forbrukerrådet og eventuelt til formell tvisteløsning i Forbrukertvistutvalget eller en av de mange private tvistenemdene. Selv om terskelen for å klage til det utenrettslige tvisteløsningsapparatet er lav, er et også en fare for at noen forbrukere ikke søker eller får hjelp, og at de dermed ikke får rett selv om de har rett. Forbrukerombudets preventive arbeid er dermed svært viktig: jo flere som kan unngå å havne i tvist, jo bedre privatøkonomisk og samfunnsøkonomisk.

Når Forbrukerombudets tilsyn avdekker forhold som anses ulovlige, skal ombudet forhandle med de næringsdrivende for å komme til minnelige løsninger om hvordan de næringsdrivendes praksis skal innrettes i fremtiden for å være lovlig. Dersom den næringsdrivende ikke vil stanse eller endre den ulovlige virksomheten, kan Forbrukerombudet legge saken frem for Markedsrådet, som fatter vedtak i saken. Forbrukerombudet har ikke selv vedtakskompetanse. Markedsrådets vedtak er i utgangspunktet endelig, men den næringsdrivende kan anlegge sivil søksmål ved ordinær domstol for å få vedtaket overprøvd. Forbrukerombudet har ikke samme mulighet til å få overprøvd vedtaket dersom det går i forbrukernes disfavør. Forbrukerombudet har i 2014 reist spørsmål ved om dette systemet er effektivt og godt nok, og departementet gjennomgår nå ulike aspekter ved systemet for å se på muligheten for forbedringer.

Forbrukerombudet har i 2014 også tatt initiativ til enkelte materielle lovendringer i det lovverket vi forvalter, med tanke på et mer effektivt lovverk. Det gjelder først og fremst

reglene om telefonsalg, men også et forslag om en forskrift om markedsføring av kreditt. Vi har i tillegg vært høringsinstans i en rekke saker som berører forbrukernes rettsstilling. Vi fikk gjennomslag for endringer i forbrukernes favør i forslagene til to sentrale EU-reguleringer.

Forbruk er en bærebjelke i moderne økonomi. Det gjør forbrukerne til viktige aktører i samfunnsøkonomien. Derfor er det også stor konkurranse om forbrukernes oppmerksomhet og penger. Det er viktig at denne konkurransen går redelig for seg, slik at markedene skal fungere og slik at forbrukerne ikke blir skadelidende.

Flere myndigheter fører tilsyn med at konkurransen i markedet fungerer, så som Konkurransetilsynet og sektorspesifikke tilsyn som Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) og Finanstilsynet. Forbrukerombudet er således et av flere markedstilsyn, og vårt tilsynsområde er både tilstøtende og til dels overlappende med andres tilsynsområder

Forbrukerombudet har et spesielt ansvar for å føre tilsyn med den delen av markedet som henvender seg direkte til forbrukerne. Det er de næringsdrivende som i første rekke bestemmer hvilken informasjon som går ut til forbrukerne om pris og varens egenskaper, i form av reklame eller annen kommersiell kommunikasjon. Det er som regel også de næringsdrivende som utformer de standardkontraktene som skal gjelde for kjøp av varer eller tjenester. Markedsføringsloven inneholder regler om denne kommunikasjonen, og Forbrukerombudet fører tilsyn etter loven med at de næringsdrivendes markedsføring og avtalevilkår ikke urimelig overfor forbrukerne.

Det er viktig at Forbrukerombudet både samarbeider godt med og har klar arbeidsfordeling med de andre tilsynene. De tilsynene vi samarbeidet mest med i 2014 var Finanstilsynet og Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) ettersom finansielle tjenester og IKT er blant våre høyest prioriterte områder. Vi gjennomførte også en stor tilsynsaksjon sammen med Helsetilsynet om markedsføring av alternativ behandling.

Samarbeid med andre tilsyn er også et supplement til vår egen kompetanse.

Forbrukerombudet har god juridisk kompetanse, men det er svært verdifullt for oss f.eks. å kunne dra veksler på teknisk kompetanse fra Nkom og økonomisk kompetanse fra Finanstilsynet. Ombudets ansatte innhenter også mye kunnskap fra næringslivet i form av deltakelse på konferanser og gjennom kontaktmøter.

Vi har også samarbeidet med de andre tilsynsmyndighetene i Europa om kjøp av digitale produkter inne i elektroniske spill til barn fra Apple og Google. Begge selskapene har etter omfattende forhandlinger valgt å endre på praksisen sin, slik at barn ikke lenger kan gjøre uforvarende kjøp. Saken var banebrytende, ettersom det var første gang

tilsynsmyndighetene i Europa i fellesskap drev konkret saksbehandling etter felles europeisk regelverk.

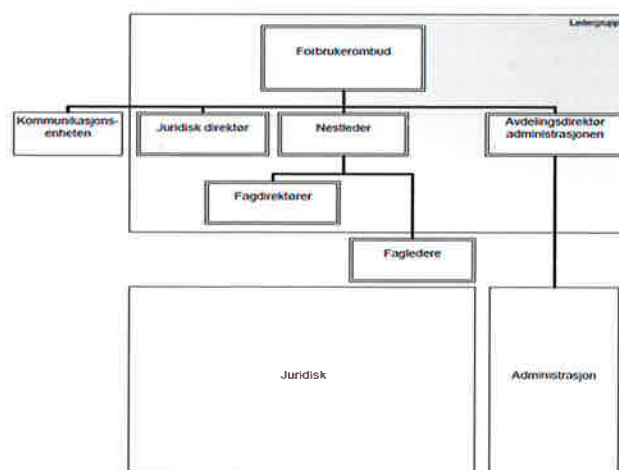
En viktig del av Forbrukerombudets virksomhet er informasjonsvirksomhet. Vi skal informere forbrukere om hva de må være oppmerksomme på i de ulike markedene vi har tilsyn med, og vi skal informere næringsdrivende om hvordan loven er å forstå og om tilsynssaker vi har. Vi skal også informere beslutningstakere om vår virksomhet og konsekvensene av den. Til dette formål har vi hjemmeside, en egen Facebookside for unge voksne og en twitterkonto. I tillegg har vi utstrakt kontakt med ulike medier som formidler informasjon om våre saker ut i offentligheten. En annen god måte å få ut informasjon til næringslivet er gjennom foredragsvirksomhet, og vi holdt mange foredrag for næringslivet i 2014. Vi holdt også foredrag for flere skoleklasser både på høyskole- og videregående nivå.

Omtale av organisasjonen

Forbrukerombudet er lokalisert i Nydalen, Oslo og hadde i 2014 i alt 29 ansatte. I tillegg til ombudet består ledergruppen av fem mellomledere: nestleder, avdelingsdirektør administrasjon, juridisk direktør og to fagdirektører. Administrasjonen består av 5 personer og kommunikasjonsenheten av tre rådgivere. Vi har 15 saksbehandlere, som hovedsakelig er jurister.

Ledelsen består av:

- Forbrukerombud: Gry Nergård
- Nestleder: Bente Øverli
- Juridisk direktør: Frode Elton Haug
- Avdelingsdirektør administrasjonen: Jarle Ulvebne
- Fagdirektør: Jo Gjedrem
- Fagdirektør: Tonje Hovde Skjelbostad



Figur 1. Forbrukerombudets organisasjonskart

Presentasjon av utvalgte hovedtall

Nøkkeltall fra årsregnskapet

Nøkkeltall fra årsregnskapet 2014	2014
Antall årsverk	27,5
Samlet tildeling	23721000
Utnyttelsesgrad	99,2 %
Driftsutgifter	22924580
Lønnsandel av driftsutgifter	71,7 %
Lønnsutgifter pr årsverk	547685

Volumtall 2014

Volumtall 2014	2014
Antall mottatte henvendelser ¹	11395
Antall saker som er realitetsbehandlet i Markedsrådet	5
Antall forbudsvedtak fra Forbrukerombudet	3
Antall formelle skriftlige bekreftelser ²	3
Antall saker totalt	2516
Antall saker som ble saksbehandlet ³	566
Antall saker der lovstridig markedsføring eller avtalevilkår ble endret	305

Aktivitet 2014	2014
Skriftlige høringer	15
Muntlige høringer i Stortinget	1
Foredrag	43
Kontaktmøter	37
Deltatt på konferanser	19
Møter i EU	9
Kurs	20

Media 2014	2014
Pressemeldinger	125
Nettmedium ⁴	2553
Trykte medier, radio og TV	142

¹ Omfatter skriftlige klager, tips og e-post med spørsmål til Forbrukerombudet.

² Skriftlige bekreftelser fra næringsdrivende på at ulovlige forhold skal opphøre.

³ Besvarte e-poster og øvrige henvendelser der det ikke ble igangsatt saksbehandling er ikke medregnet.

⁴ Tall fra Retriver

Del III. Årets aktiviteter og resultater

Forbrukerombudets overordnede mål er definert i markedsføringsloven: Forbrukerombudet skal føre tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og avtalevilkår ikke er i strid med markedsføringsloven.

I tildelingsbrevet for 2014 er Forbrukerombudets hovedmål skissert i følgende fire hovedpunkter:

- Redusere forekomsten av lovstridig markedsføring på prioriterte områder
- Bedre vernet for forbrukere i standardkontrakter på prioriterte områder
- Bedre vernet for utvalgte sårbare forbrukergrupper
- Arbeide internasjonalt for bedre forbrukervern

Dette setter rammen for Forbrukerombudets virksomhetsplan, som konkretiserer hvilke bransjer og problemstillinger vi skal jobbe med påfølgende år. Markedsføringsloven er bransje- og medienøytral, og det er derfor svært mye Forbrukerombudet potensielt kan jobbe med. Med begrensede ressurser er det imidlertid helt nødvendig at det foretas klare prioriteringer for hva vi bør jobbe med til enhver tid. I virksomhetsplanen gis en beskrivelse av hvorfor vi skal jobbe med de utvalgte temaene (bakgrunn), hvilke resultater vi ønsker å oppnå med det arbeidet vi gjør (formål), og hvordan vi skal jobbe for å oppnå disse resultatene (tiltak).

Ettersom forbruker i dag først og fremst er definert som en økonomisk aktør i markedet, er det også de bransjene som har størst økonomisk betydning for flest forbrukere som har hatt høyeste prioritet i inneværende strategiperiode (denne ombudsperioden). Det vil si finansielle tjenester, bolig og IKT. Hva konkret vi skal jobbe med innen disse områdene, bestemmes hovedsakelig ut fra en samfunnsanalyse som gjøres hver høst.

Noen av punktene i virksomhetsplanen er ikke knyttet til bransje, men til horisontale problemstillinger. De høyest prioriterte av disse er sårbare forbrukergrupper og internasjonalt arbeid. Noen forbrukergrupper kan være sårbare i ulike situasjoner, og da anser vi det viktig å ha et særlig fokus på markedsføring og avtalevilkår som kan være problematisk for disse. I 2014 har vi vært opptatt av problemområder som er viktige både for barn, unge voksne og seniorer. Vi har engasjert oss sterkt i utvalgte internasjonale prosesser som er av stor betydning for norske forbrukere. Spesielt viktig har det vært å aktivt påvirke utformingen av EU-lovgivning på et tidlig stadium, og det har også vært et viktig år for praktisk

tilsynssamarbeid på tvers av landegrensene i Europa. Vi har dessuten engasjert oss i påvirkningsarbeid og tilsynssamarbeid utover Europa, henholdsvis i OECD og ICPEN.

Innsatsområdene i virksomhetsplanen vil være til dels områder som har vist seg vanskelig for forbrukere i det året som har gått, og til dels områder som er i en slik utvikling at det er viktig som tilsynsmyndighet å være tilstede for å forhindre at utviklingen resulterer i en ulovlig praksis. En viktig del av vårt virke er dermed å være godt orientert om endringer og utvikling i markedene, slik at vi kan være tilstede på riktig sted til riktig tid.

Når man skal se på effekten av vårt arbeid, må man starte med å se på planleggingen av innsatsområdene våre. Det er svært viktig at vi prioriterer å jobbe med saker som er av stor betydning for forbrukerne, slik at det arbeidet vi gjør også har resultater som betyr noe for forbrukerne. Vi mener de prioriteringene som ble gjort for 2014 var riktige, og vi fikk gjennomført 83 % av de tiltakene vi planla. Effekten av arbeidet vårt har dermed vært god.

Ettersom Forbrukerombudet er uavhengig av departementets instruksjon og styring, har vi ingen oppdrag fra departementet.

Aktivitetene og resultatene fra 2014 vil nå bli presentert i henhold til systematikken i virksomhetsplanen.

Finansielle tjenester:

Forbrukerombudet har forhandlet frem nye mønstervilkår for betalingskort for barn med Finans Norge. Kontrakten er ment for aldergruppen mellom skolealder og 13 år og vil gi rammene for alle slike kort produkter i Norge. Aldersgruppens rettslige stilling og ikke minst modenhet, gir meget strenge føringer med krav til foreldrekontroll og begrensninger i barnets ansvar. Betalingskortet må være trygt for aldersgruppen. Vilårene har bl.a. sterkt begrenset ansvar for barnet dersom kortet blir misbrukt. Tap over kr 200 vil normalt bli erstattet av banken. Kortet kan kun brukes med PIN-kode og online. Kortet kan ikke brukes til netthandel.

Forbrukerombudet krevde endringer i avtaleinngåelsesprosessen for raske smålån via SMS hos Folkia. Forbrukeren har krav på å få lese avtalevilkårene før han inngår en låneavtale. Avtalen skal videre undertegnes skriftlig eller med e-signatur, for eksempel Bank-ID. Forbrukerombudet mente Folkias låneavtaler ikke oppfylte det siste kravet. Folkia delte ikke Forbrukerombudets syn, men har nå gitt tilbakemelding om at de slutter med dette produktet i Norge. Det er også tatt opp en lignende sak med Entercard som foreløpig ikke har innrettet seg.

Det er behandlet flere saker vedrørende forbrukslån. De fleste gjelder manglende angivelse av effektiv rente og totalpris. Samtlige selskap har innrettet seg med unntak av Norwegian Bank som legges fram for Markedsrådet tidlig 2015.

Vi har stilt krav om bedre forbrukerrettigheter for brukere av betalingsordningen Intellitix som brukes av tre store norske musikkfestivaler. Betalingsordningen er et armbånd som kan lades med penger og brukes til betaling inne på festivalområdene. Systemet faller ikke inn under betalingstjenestedirektivet/finansavtaleloven fordi festivalen selv, og ikke en tredjepart, disponerer kontoene. Det er med andre ord tale om en form for forskuddsbetaling, og det er en meget reell konkursfare blant norske festivaler. Vi har bl.a. krevd rask, og om mulig automatisk, tilbakebetaling av restbeløp etter festivalen, at pengene ikke betales inn for lenge før festivalen m.m. To av de tre festivalene innrettet seg etter kravene våre, mens det fremdeles pågår forhandlinger med den tredje.

Det ble åpnet for fritt investeringsvalg på oppreserverte fripoliser 1. september 2014. Forbrukerombudet hadde før lovendringen trådte i kraft møter med alle de store aktørene. Det ble gjennomført en aksjon for å kartlegge og vurdere markedsføringen senere på høsten. Produktet markedsføres foreløpig i svært liten grad. Det ventes at aktiviteten snart vil ta seg og Forbrukerombudet holder en tett dialog med Finanstilsynet om oppfølgingen av dette markedet.

Tilsvarende gjelder alternative fond (herunder hedgefond) som lovlig kan markedsføres og selges til forbrukere fra 1. juli 2014. Etter en kontrollaksjon kunne det konkluderes med at disse produktene foreløpig markedsføres i svært liten grad.

Bolig:

Forbrukerombudet avholdt en kontrollaksjon av priser på boligmarkedet for å avdekke eventuell systematisk bruk av lokkepris. Aksjonen viste en klar forbedring fra tidligere års aksjoner og det var ikke grunnlag for videre oppfølging.

Vi har oppnådd enighet om en revidert bransjenorm for markedsføring av bolig. Det er nå enighet om at salgsoppgaver bør gjøres tilgjengelig for forbrukerne på nett senest 48 timer før første visning.

Forbrukerombudet har tatt opp flere saker om villedende markedsføring av bolig. Blant annet en sak om markedsføring av nye boliger rettet til unge forbrukere som ble gjort på en villedende måte og fått selskapet til å innrette seg etter markedsføringsloven.

Forbrukerombudet har også tatt opp sak med Gjensidige forsikring som lokket unge med

innboforsikring uten å opplyse om vesentlige vilkår og totalpris. Etter brev fra Forbrukerombudet ordnet forsikringsselskapet opp i markedsføringen.

Forbrukerombudet har gjennomgått markedsføringen av husleiegarantier (alternativ til depositum ved husleie) hos 9 tilbydere. Markedsføringen ga villedende informasjon, bla. ved å ikke opplyse om at produktet ikke er sidestilt med en forsikring. Det ble heller ikke opplyst om at leietaker kan bli ansvarlig for utbetalinger gjort under garantien noe som kan føre til store økonomiske konsekvenser for forbrukere. Forbrukerombudet mente dette var ulovlig markedsføring, og ba om endringer. Markedsføringen ble endret, og er nå tilstrekkelig veiledende for forbrukerne.

Forbrukerombudet har også gjennomført tilsyn mot husleieavtaler fra 10 store utleiere i Oslo, Bergen og Trondheim. 5 av tilbyderne fikk pålegg om å endre sine kontrakter som inneholdt urimelige vilkår, herunder urimelige vedlikeholds vilkår. 4 av disse tilbyderne, som til sammen har over 3200 utleieenheter, har endret sine kontrakter. Vi forhandler videre med den siste.

Forbrukerombudet har gjennomført et tilsyn av utbyggerkontrakter i Oslo for å se om utbyggerne benytter avtalevilkårene vi tidligere har fremforhandlet. Vi har tidligere hatt en omfattende saksbehandling av disse kontraktene blant annet for å innføre rimelige vilkår om overtakelsesfrister.

Forbrukerombudet har holdt flere foredrag om markedsføring av bolig for bransjeaktører, blant annet på kurs gjennom Juristenes utdanningssenter.

IKT:

Vi avsluttet tilsynssaker mot 23 tilbydere av tv og strømmetjenester i januar 2014 som følge at de alle aksepterte forbrukerombudets krav blant annet til vilkår om bindingstid og oppsigelse, og til prisopplysninger i markedsføringen.

Vi har i løpet av våren 2014 foretatt kontrollaksjon av de samme 23 tilbyderne for å se om kravene til å opplyse om bindingstid og totalpris i praksis ble fulgt. Vi har i ettertid tatt opp saker med to TV-tilbydere som ga for dårlig informasjon om dette i sin markedsføring på Internett. En av sakene endte med at Riks TV undertegnet skriftlig bekreftelse der de forplikter seg til å avstå fra denne typen lovbrudd i fremtiden.

Facebook har etter en lengre dialog med FO valgt å innføre bedre mekanismer for å hindre villedende annonser for bl.a. falske merkevarer, samt å gjøre det lettere for forbrukere å unngå å motta uønsket elektronisk markedsføring.

Vi deltok i mars i Fraud Prevention Month i regi av ICPEN og oppdaterte i den forbindelse svindelgalleriet vårt som viser eksempler på svindelforsøk forbrukere har mottatt på internett, samt listen vår over useriøse nettbutikker som selger falske merkevarer.

På bakgrunn av at vi og Forbrukerrådet mottok over 100 klager fra forbrukere som hadde blitt urettmessig fakturert for abonnement på varer over mobilregningen, har vi i samarbeid med Finanstilsynet blitt enig med mobiloperatørene om at forbrukere i en slik situasjon kan klage til teleoperatørene og få kreditert beløpet. I tillegg ble vi enige om at all formidling av betaling for varer over telefonregningen skulle opphøre frem til konsesjon forelå fra Finanstilsynet og egne avtaler med forbrukerne var inngått. Vi har krevd at mobiloperatørene skal utarbeide god informasjon (både i vilkårene, på regningen og i øvrig kommunikasjon) til forbrukerne om valg av betalingsmåte og klagehåndtering når teleoperatørenes nye system for betaling av varer og tjenester settes i drift.

FO har sammen med Nkom utarbeidet rutiner for samarbeid i saker om stenging av fellesfakturerte tjenester etter ekomloven § 2-4a. Denne bestemmelsen gir hjemmel for Nkom til å pålegge teleoperatørene å stenge tjenester som FO har konkludert med er i strid med visse bestemmelser i markedsføringsloven, f.eks. i tilfeller av fakturering av innholdstjenester uten at det er inngått gyldig avtale om det.

Vi har deltatt i en arbeidsgruppe som vurderte en eventuell merkeordning for radio ved overgangen til DAB radio i Norge. En samlet gruppe innstilte på at en merkeordning ikke skulle settes i verk av offentlig regi, noe departementet sa seg enig i. I samarbeid med Medietilsynet og Forbrukerrådet har vi utarbeidet informasjonsmaterieil til bransjeaktører om kravene til blant annet markedsføring frem mot overgangen.

Vi har stanset TV-reklame og annonser i riksdekkende aviser med villedende hastighetspåstander om 4G for mobiltelefon fra henholdsvis Netcom og Telenor. Tilbyderne aksepterte at det alltid ved generell markedsføring av 4G må gå frem på hvilke forutsetninger og hvilke abonnement dette gjelder. Om hastigheten varierer etter abonnement må dette også komme frem i reklamen. Vi orienterte deretter alle mobiloperatørene om kravene som stilles til markedsføring av hastighet på mobil, og varslet tilsyn med at kravene oppfylles.

Vi har stanset Homenet, Telenor og Eidsiva sine villedende markedsføringskampanjer av bredbånd og påsett at opplysninger om bindingstid og totalpris blir oppgitt i fremtidig markedsføring.

Vi har også behandlet en omfattende klage på ett mobilselskap (One Call) bruk av påstanden "Like bra – bare billig". Klager mente markedsføringen "like bra" var villedende fordi selskapet ikke tilbyr 4G, noe flere konkurrenter gjør. Vi forhandlet frem en løsning om at

selskapet i en viss periode kunne benytte slagordet så lenge de i reklamen opplyser tydelig at det er 3G de tilbyr, hvilken hastighet kunden kan forvente å få, og at opplevd hastighet kan variere. Årsaken til at de kunne fortsette å si «like bra» til tross for at de ikke hadde 4G, var delvis at 4G-utbyggingen på det tidspunktet ikke var så god at det var gjennomgående bedre enn 3G.

Vi har hatt dialog med Apple som endret i brukervilkårene sine for skytjenester. Forbrukeren skal nå bli varslet ved vilkårsendringer som blir foretatt.

Internettilgang blir stadig en større forutsetning for å delta i samfunnet, og må i dag betraktes som et nødvendighetsgode. Markedsutviklingen har ført til at det konsumeres mer innhold over strømming og nett-TV, samt at flere ønsker å bytte fra tradisjonell TV. På bakgrunn av markedsutviklingen og at ikke alle forbrukere har flere alternative aktører med tilfredsstillende bredbånd, sendte FO brev til kabeloperatørene om at et vilkår som setter krav til kjøp av TV-tjenester for å få internettilgang utgjør et urimelig avtalevilkår etter markedsføringsloven § 22. Saken fortsetter i 2015 med forhandlinger med selskapene.

Internasjonalt arbeid:

Ekonomiforordningen: Vi sendte før jul 2013 et felles innspill fra myndighetene i 8 EU/EØS til utvalgte medlemmer i EU-parlamentet der vi kritiserte Kommisjonens forslag om å total harmonisere kontraktsvilkår i ekomkontrakter. Dette synspunktet fikk støtte både fra IMCO og JURI-komiteen. Parlamentet vedtok 3. april at bestemmelsene om kontraktsvilkår tas ut av forslaget til ekomforordning og at man i stedet utvider bestemmelsene om kontraktsvilkår i USO-direktivet. Dagens situasjon hvor det er adgang til å ha nasjonale regler som går lengre i å beskytte forbrukere enn minimumskravene i direktivet opprettholdes dermed. Blant annet betyr dette at vi fra norsk side, dersom Parlamentets løsning blir vedtatt, kan beholde kravet i ekomloven om at forbrukere må tilbys en økonomisk fordel når de inngår avtaler med bindingstid.

Betalingstjenestedirektivet: Parlamentet vedtok 3. april endringer i betalingstjenestedirektivet. Man besluttet, i strid med Kommisjonens forslag, å videreføre medlemsstatenes mulighet til å begrense forbrukerens ansvar ved grov uaktsomhet. Dette er en viktig sak som Forbrukerombudet blant annet har hatt dialog med Finansdepartementet om. Parlamentet gikk ikke så langt som vi kunne ønsket når det gjelder å fjerne skillet mellom mobilbetaling og kortbetaling ved kjøp av digitalt innhold, men noe av ulempen ved det ble avhjulpet ved at man vedtok et forslag som vil medføre at alle enkelttransaksjoner over 20 Euro og transaksjoner på til sammen mer enn 100 Euro pr måned (altså relativt små beløp uansett hvilken betalingsmetode som benyttes), vil bli omfattet av betalingstjenestedirektivet.

In-app: Forbrukerombudet har deltatt i prosessen som CPC under ledelse av den danske Forbrukerombudsmanden har mot Apple og Google om in-app kjøp i spill rettet mot barn. Google har nå bekreftet at de innretter seg etter kravene som følger av det felleseuropeiske regelverket som beskytter forbrukere mot urimelig handelspraksis. Apple er også i ferd med å innrette seg.

Sårbare forbrukergrupper:

Forbrukerombudet har hatt kontaktmøte med NOKUT og fastsatt rammene for samarbeid om gjennomgang av studiekontrakter. Vi har også hatt kontaktmøte med norske fri- og fagskolers landsforbund (NFFL) om problemstillinger omkring studiekontrakter. Vi har gjennomgått og stilt krav til Campus Christianias studiekontrakt med fokus på misligholdsbeføyelser og personlig force majeure.

Forbrukerombudet har tatt opp saker med 4 ulike aktører om direkte kjøpsoppfordringer til barn i markedsføring (EF, Elixia, Girl:IT og Egmont) – alle selskapene innrettet seg.

Forbrukerombudet har oppdatert veiledningen om barn og reklame og har hatt flere foredrag hvor barn og reklame har vært tema, blant annet gjennom Kreativt Forum og for flere skoleklasser i grunnskolen.

I samarbeid med FNO har Forbrukerombudet lansert Økonomilappen del 2, og sammen med FNO arbeidet for å fremme økonomiundervisning i skolen

Skjult reklame:

Forbrukerombudet har holdt 7 foredrag: 4 for skoleklasser, ett for våre kollegaer i Nederland, ett i ICPEN og ett for Kreativt Forum.

Markedsrådet kom i sak MR-sak 13/1141 til at Kondomeriets kampanje for nettsiden «Skilldeg.no» sommeren 2013 ikke var i strid med forbudet mot skjult reklame.

Forbrukerombudet har oppdatert sin veiledning for markedsføring i sosiale medier, med særlig fokus på at all reklame i sosiale medier tydelig skal fremstå som reklame. Det betyr at alle omtaler av produkter eller tjenester som er betalt eller godtgjort på annen måte må merkes «reklame» eller med tilsvarende tydelig angivelse. Både blogg, Instagram, Facebook og øvrige sosiale medier er omfattet. Veiledningen ble sendt ut til ca. 60 av de mest populære bloggere og instagrambrukere hvor samtlige har bekreftet å ville følge reglene. Det ble gjennomført et tilsyn i ettertid hvor det gikk frem at merking av reklame i sosiale medier (blogger, instagram og Facebook) har blitt merkbart bedre.

Prisopplysninger:

Forbrukerombudet samlet hele sportsbransjen til møte i januar. Bransjen er preget av sterkt konkurranse, mye villedende markedsføring og hyppige og omfattende konkurrentklager. Forbrukerombudet ønsker at bransjen bruker mer energi på å kontrollere egen markedsføring fremfor å klage på konkurrentene og krevde større grad av bransjeansvar. Bransjeorganisasjonene Virke og Sportsbransjen signaliserte vilje til egenjustis bl.a. ved utarbeidelse av markedsføringsnormer og opplæring.

Det ble avholdt en aksjon mot salgsmarkedsføring i sport- og møbelbransjen i januar 2014. Dette er bransjer hvor de større aktørene har vært gjenstand for lengre tids oppmerksomhet fra Forbrukerombudet og funnene fra aksjonen gjorde at det ble innhentet dokumentasjon for å vurdere realiteten i salgene og det vurderes bruk av sanksjoner i flere saker. Det ble fattet ett vedtak og innhentet flere skriftlige bekreftelser.

KIWI har endret sin markedsføring av «Prisløfte» på nøkkelhull-merkede produkter. Kampanjen ga inntrykk av at Kiwi stort sett var billigst. I realiteten var andre konkurrenter svært ofte var like billig og dette går nå klart frem av markedsføringen.

En kontroll avdekket at tilbydere av private helsetjenester i liten grad hadde prislister på sine hjemmesider. Det er et krav etter en relativt nyrevidert forskrift til markedsføringsloven at alle tjenestetilbydere med hjemmeside publiserer sine priser der. Alle foretakene tok inn bedre prisinformasjon etter at de ble tilskrevet.

En tilsvarende kontrollaksjon er gjennomført mot advokater i Oslo. Det ble avdekket at ca. 25 % ikke hadde prislister på sine hjemmesider. Disse ble tilskrevet, og alle bekreftet tilbake at prislister innarbeides.

Bil:

Det er gjennomført en kontrollaksjon hvor vi så på markedsføring av billån. 31 av 52 kontrollerte annonser for billån hadde mangelfulle og/eller lite forståelige prisopplysninger. Tilsynsaksjonen ble fulgt opp senere på året, og det ble tatt opp flere enkeltsaker. Selskapene det gjelder er tilskrevet og fulgt opp. Mange av annonsene med mangelfulle prisopplysninger var kombinert markedsføring av lån og leasing. Forbrukerombudet har stilt krav om klart skille mellom låne- og kredittmarkedsføring.

Forbrukerombudet har laget en veiledning for markedsføring av privatleasing i samråd med bransjen. Hovedpunktene er krav om totalpris og andre opplysninger som gir et dekkende bilde av kostnadene ved avtalen. Tidligere har markedsføringen ofte kun gitt opplysninger om en lav rente eller en lav månedsleie, noe som har gitt et villedende bilde av de reelle

kostnadene ved avtalen. Veiledningen gjelder fra våren 2014. Det ble gjennomført en kontrollaksjon av bransjens markedsføring i september. Det ble gjort mange funn av markedsføring som ikke følger veiledningen og 9 aktører ble tilskrevet.

Transport:

Det ble fremforhandlet reviderte vilkår for pakkereiser med Virke Reise Utland.

En tilsynsaksjon på nettsidene til reiseselskap og pakkereisearrangører avslørte at flere aktører ikke inkluderte obligatoriske betalingsgebyr i totalprisen for reisen. Samtlige selskap bekreftet at de ville innkalkulere dette i fremtiden.

Vi har behandlet flere saker fra andre lands tilsynsmyndigheter på markedsføringen fra norske aktører i utlandet. Dette er et forpliktende arbeid Forbrukerombudet er pålagt gjennom EUs CPC-forordning. Det gjelder blant annet klager på Norwegians markedsføring og nettsider rettet mot danske, franske, spanske og tyske forbrukere. Klagene gjaldt bl.a. manglende informasjon på forbrukernes morsmål og markedsføring av flyvninger med Dreamliner fly til tross for at flytypen ikke kunne benyttes.

Strøm:

NVE sendte i 2014 ut høring om forskriftsregulering av kraftleverandørenes faktureringsvilkår. Forbrukerombudet har, i lys av blant annet flere konkurser i bransjen, lenge vært av den oppfatning at kraftleverandørene bør pålegges å fakturere etterskuddsvis. Dette ble spilt inn til NVE i høringsrunden.

Arbeidet med å lage en ny portal med oversikt over kraftpriser ble i andre halvår igangsatt hos Forbrukerrådet. Det ble også sendt ut høring fra NVE om innrapportering av priser til den nye strømprisportalen. Vi ga innspill til denne høringen og hadde et innledende møte med Forbrukerrådet om strømmarkedet og arbeidet med ny portal.

Forbrukerombudet grep også inn overfor markedsføringen til flere kraftleverandører. Dette medførte at kampanjer med bruk av villedende påstander i markedsføringen ble stanset eller endret.

Fjernsalg og direktemarkedsføring:

Telefonsalgfirmaet Uno Life har siden juli generert tidenes klagestorm til Forbrukerombudet og Forbrukerrådet. Totalt har ombudet mottatt i overkant av 1300 skriftlige klager på firmaets salg av abonnement på helsekostprodukter. Forbrukerombudet fattet 15. september vedtak om overtredelsesgebyr på 1,2 mill. kr. for firmaet. Selskapets daglige leder og styreleder ble

ilagt hhv. 250.000 og 300.000 kr i gebyr. Vedtaket er innklaget til Markedsrådet og ble behandlet 27. november. Etter en omfattende saksbehandling hvor alle tilgjengelige ressurser hos ombudet har vært benyttet, mottok vi 30. oktober 2014 beskjed fra Uno Lifes styreleder om at firmaet innstilte all markedsføring og inndrivning av pengekrav inntil Markedsrådet har vurdert firmaets klage på ombudets vedtak.

Markedsrådet fastsatte før sommeren overtredelsesgebyr i to telefonsalgssaker. I saken mot Enco Notodden ble firmaet ilagt gebyr på 150.000 kr for å ha ringt til forbrukere som er reservert mot telefonsalg, samt å ha unnlatt å opplyse innledningsvis i samtalen at det dreide seg om en markedsføringshenvendelse. Daglig leder i firmaet ble ilagt gebyr på 75.000 kr.

I saken mot daglig leder i det konkursrammede firmaet Haugesund Dialog, fastsatte Markedsrådet et overtredelsesgebyr på 100.000 kr for hans medvirkning til firmaets omfattende brudd på plikten til å inngå skriftlige avtaler med forbrukere ved telefonsalg. Haugesund Dialog hadde ikke sendt ut SMS med fullstendige opplysninger om abonnementsavtalen, og registrerte også forbrukere som kunder uten at de hadde svart bekreftende på SMSen de hadde fått tilsendt. Markedsrådet konstaterte også at det forelå brudd på punkt 20 (feilaktig påstand om at produktene var «gratis») og punkt 21 (gj inntrykk av at det er inngått en kjøpsavtale uten at dette er tilfelle) i forskrift om urimelig handelspraksis.

Alternativ behandling:

Forbrukerombudet koordinerte og gjennomførte sammen med Helsetilsynet en kontrollaksjon på markedsføring av alternativ behandling. I aksjonen sjekket vi over 250 markedsføringstiltak, og Forbrukerombudet sendte ut 20 brev om lovbrudd av ulik art i etterkant av aksjonen. De næringsdrivende innrettet sin markedsføring i samsvar med loven.

Som del av oppfølgingen av Forbrukerombudets kontroll med alternativ behandling, har sak om markedsføring fra firmaet Laserklinikken blitt behandlet i Markedsrådet. Rådet var enig med Forbrukerombudet i at markedsføringen var i strid med § 2 i forskrift om markedsføring av alternativ behandling. Det ble derfor fattet forbudsvedtak tilknyttet tvangsmulkt på 300.000 for firmaet og 100.000 for daglig leder personlig.

Forbrukerombudet har tatt initiativ overfor Helse- og omsorgsdepartementet for en gjennomgang av regelverket for alternativ behandling med tanke på bedre forbrukervern.

Forbrukerombudet påla en tilbyder av alternativ utdanning å endre sin villedende markedsføring av utdanningstilbudet sitt, da markedsføringen gav et misvisende inntrykk av

at utdannelsen man tok ved denne skolen var godkjent av Helsedirektoratet. Den næringsdrivende rettet umiddelbart opp i markedsføringen.

På grunn av strenge prioriteringer er det også dessverre områder og saker som vi ikke har kunnet prioritere. Forbrukere som klager på saker vi ikke tar opp til behandling, har mulighet til å påklage vår beslutning til Markedsrådet. 5 forbrukere valgte å benytte seg av denne klageadgangen i 2014. Ingen av klagerne fikk medhold av Markedsrådet i at Forbrukerombudet burde prioritere saken.

Forbrukerombudet er organisert i matrise. Hovedområdene i virksomhetsplanen er å anse som prosjekter, og alle prosjektene har sine saksbehandlerressurser. De fleste saksbehandlere deltar på flere slike prosjekter, og det er alltid fler enn en saksbehandler på hvert prosjekt. En medarbeider vil jobbe under ulike ledere og med ulike saksbehandlere avhengig av hvilke prosjekter vedkommende jobber på. Alle saksbehandlerne har sin hovedtilhørighet på et av de hovedprioriterte områdene, dvs finans, bolig, IKT, sårbare forbrukere eller internasjonalt arbeid. I tillegg var de aller fleste også med på ett eller flere av de andre arbeidsområdene. Ressursene ble styrt av nestleder i samråd med faglederne slik at de fem hovedprioriterte områdene alltid fikk ressurser på bekostning av de andre områdene i tilfelle av ressurskonflikt.

Med en fleksibel organisering og stram ressursstyring, har vi fått gjennomført 188 av 227 (83 %) av virksomhetsplanens planlagte tiltak. På området «bil» ble en planlagt gjennomgang av bilgarantier og tilsyn med prisopplysninger på bilverksteder nedprioritert av ressurs hensyn. I tillegg ble det på området «bolig» ikke prioritert å forfølge prisopplysninger på hjemmesidene til eiendomsmeglerne, da vi heller prioriterte å bruke mer tid på vilkår i utbyggerkontrakter. UNO Life-saken tok som tidligere omtalt også mye ressurser, noe som gikk ut over planlagt arbeid.

Del IV. Styring og kontroll i forbrukerombudet

Vesentlige forhold ved styring og kontroll

Det har i 2014 vært en prioritert oppgave å få bygget opp et system for internkontroll. Systemet skal sikre at vi når våre fastsatte mål og krav og at det er kvalitet og sikkerhet på arbeid i alle ledd frem mot måloppnåelse innen følgende områder:

- Målrettet og effektiv drift
- Pålitelig rapportering
- Overholdelse av lover og regler

Effektiv internkontroll legger til rette for at tingene gjøres riktig første gang. På denne måten kan internkontroll bidra til å forebygge feil og negative hendelser og samtidig bidra til kvalitet, effektivitet og forutsigbarhet i produkt- og tjenesteleveranser. Viktige faktorer i systemet er internrevisjoner og måling av effekter, registrering av avvik, feil, mangler eller forbedringspunkter samt å få satt alt inn i et system for å sikre dokumentasjon, beskrivelse av ansvarsforhold samt regelmessig gjennomgang og oppdatering av systemet. Det er utnevnt fagansvarlig for internkontrollsystemet

Internkontroll er nærmere beskrevet under punkt B 4, Internkontroll

Under Riksrevisjonens årlige revisjon fremkom ingen vesentlige merknader eller mangler.

Regnskapsrapportering tilfredsstillende krav til korrekthet, men gir etter ledelsens syn ikke tilstrekkelig pålitelig grunnlag for en god økonomistyring og beslutninger. Det er derfor utviklet en egen modell for ukentlig oppfølging av våre utgifter ned på artskontonivå. Denne rapporten gjennomgås månedlig i ledelsen, og dekker behovet for informasjon om utgifter og ressursbruk og gir grunnlag for å treffe riktige beslutninger og vurdere effektiv ressursbruk. Forbrukerombudet har innført ny standard kontoplan.

Det ble i 2014 foretatt ekstern revisjon av renhold, etter anmodning fra Arbeidstilsynet. Formålet til tilsynet var å fokusere på renholdsnæringen samt vår leverandør av renholdstjenester og hvorvidt det kunne fremlegges tilstrekkelig dokumentasjon som viser at lønns- og arbeidsvilkår hos vår renholder er i samsvar med forskrift, samt informasjon- og påseplikt. I konklusjon fra Arbeidstilsynet konkluderte de med at det etter revisjon ikke var grunnlag for å gi varsel om pålegg for gjennomgåtte temaer

Det er i 2014 også gjennomført ekstern revisjon av HMS opp mot EI-tilsyns forskriftene. Forbrukerombudet mottok skriftlig varsel om revisjon fra Infratek. Formålet med revisjonen var å vurdere om det systematiske HMS arbeidet vedr EI-tilsynsloven fungerte tilfredsstillende. Det ble særlig sett på områder som har betydning for brann, berøringsfare, risikovurdering, dokumentasjon og kompetanse. Revisjonsrapporten konkluderte at Forbrukerombudet har et system som inneholder rutiner og prosedyrer for å ivareta sikkerheten. Det ble imidlertid anført avvik på, ansvarsforhold mellom eier og leietaker samt manglende risikovurdering og planer/tiltak. I tillegg ble det anført fire avvik av teknisk karakter.

Tekniske avvik ble utbedret og forbrukerombudet har fått bekreftet at disse avvikene er lukket. Anførte avvik på ansvarsforhold og planer/tiltak blir nå rettet opp innen frist for tilbakemelding til Infratek.

Forhold departementet har bedt om rapportering på

A. Risikovurderinger

Forbrukerombudet har over flere fulgt opp system for risikostyring basert på DFØs metodedokument. Systemet angir risikofaktorer med sannsynlighetsangivelse for at de kan oppstå og vurdering av konsekvens dersom de oppstår. For hver risikofaktor er angitt tiltak for å redusere risikoen. Systemet er en viktig del av vårt internkontrollsystem, og det er utarbeidet rutine for å sikre at systemet inklusiv gjennomføring av tiltak og aktiviteter blir fulgt opp. Systemet gjennomgås og oppdateres minimum årlig. Oppdatert oversikt over risikostyring er oversendt departementet.

B. Personalforvaltning og internkontroll

Et av hovedmålene i Forbrukerombudets strategiske plan mot 2017 er at «FO skal være en engasjerende, utviklende, velfungerende, inkluderende og trygg arbeidsplass med godt arbeidsmiljø»

1. Inkluderende arbeidsliv

I strategisk plan sier et av delmålene at «FO skal som IA virksomhet ha en HMS-politikk og en handlingsplan med målsetting å styrke jobbnærværet og bedre arbeidsmiljøet, redusere sykefraværet og hindre utstøting og frafall».

Langtids sykefravær har vært fulgt opp gjennom oppfølgingssamtaler, og det har vært avholdt dialogmøter med NAV hvor også fastlege har vært til stede. Arbeidsgiver har så langt som mulig lagt til rette for langtids sykemeldte.

Det er utarbeidet rutine for rekruttering og ansettelse. Rutinen er en del av internkontrollsystemet. Av denne fremgår bl.a. at kunngjøring ledig stilling må inneholde en mangfolds erklæring hvor vi oppfordrer alle som er kvalifiserte til å søke hos oss, uansett alder, kjønn, etnisitet og nedsatt funksjonsevne. Er det søkere til en stilling som oppgir å ha nedsatt funksjonsevne eller yrkeshemmet og som oppfyller vilkårene i § 9 annet ledd i forskrift til tjenestemannsloven skal minst en innkalles til intervju. Ved tilsetting av søker med nedsatt funksjonsevne kan man fravike kvalifikasjonsprinsippet. I 2014 mottok forbrukerombudet 1 søknad fra en person med nedsatt funksjonsevne.

2. Seniorperspektiv

Gjennom egen seniorpolitikk skal vi sikre at vi tar vare på arbeidstakere som er 60 år og eldre. Forholdene skal legges til rette slik at seniorer dersom de ønsker får mulighet til å fortsette å jobbe. For at disse skal kunne få informasjon og få beregnet økonomiske konsekvenser ved ulike alternativer for pensjonsordninger, tilbys veiledning til dem gjennom eksternt konsulentfirma. FO har i dag en person over 60 år, som har gjennomført slik veiledning.

3. Elektronisk registrering av stillingssøknader

I 2014 gikk forbrukerombudet til anskaffelse av det elektroniske rekrutteringsverktøyet, Jobbnorge. Bakgrunnen for anskaffelsen var blant annet å håndtere innkommende søknader på en mer effektiv måte. I 2013 mottok forbrukerombudet 361 søknader på 3 stillingsutlysninger, og 338 søknader i 2014 på 2 stillinger. Etter anskaffelsen ble 142 av disse behandlet gjennom Jobbnorge sin rekrutteringsportal.

4. Øvrig personalforvaltning

Forbrukerombudet tilbyr praksisplasser, primært til jusstudenter. I 2014 hadde Forbrukerombudet 2 traineer ansatt. Begge disse jobbet seks uker hver. Vi hadde også 3 jusstudenter som vi tilbød skriveplass, slik at de i vårt fagmiljø kunne skrive masteroppgave relatert til de områder Forbrukerombudet jobber med.

Det er et mål å opprettholde og videreutvikle vårt gode arbeidsmiljø, samt unngå sykefravær relatert til jobbsituasjonen. Det gjennomføres derfor miljøtiltak og forebyggende tiltak. I 2014 har mange ansatte benyttet seg av en bedriftshelsetjeneste, hvor de har fått en årlig, grundig helsekontroll. Ansatte over 50 år er blitt tilbudt en ytterligere utvidet kontroll. I starten av 2015 blir ansatte også tilbudt en gjennomgang av den enkeltes arbeidsplass utført av fysioterapeut, slik at man kan jobbe forebyggende og unngå eksempelvis belastningsskader.

5. Internkontroll

Under punkt IV-1 er det gitt en overordnet beskrivelse av internkontroll.

Internkontrollsystemet (IKS) er beskrevet i et eget dokument i systemet under overordnet styring. I systemet er samlet all dokumentasjon som vi forholder oss til, som planer, instruksjoner, fullmakter, ansvarsforhold osv. Dermed sikres oversikt over virksomheten, ansvarsforhold blir klart definert og vi sikrer frekvens på

gjennomgang og oppdatering. Det er utarbeidet oversikt over alle dokumenter som inngår i IKS samt årsplan for oppfølging og ajourhold.

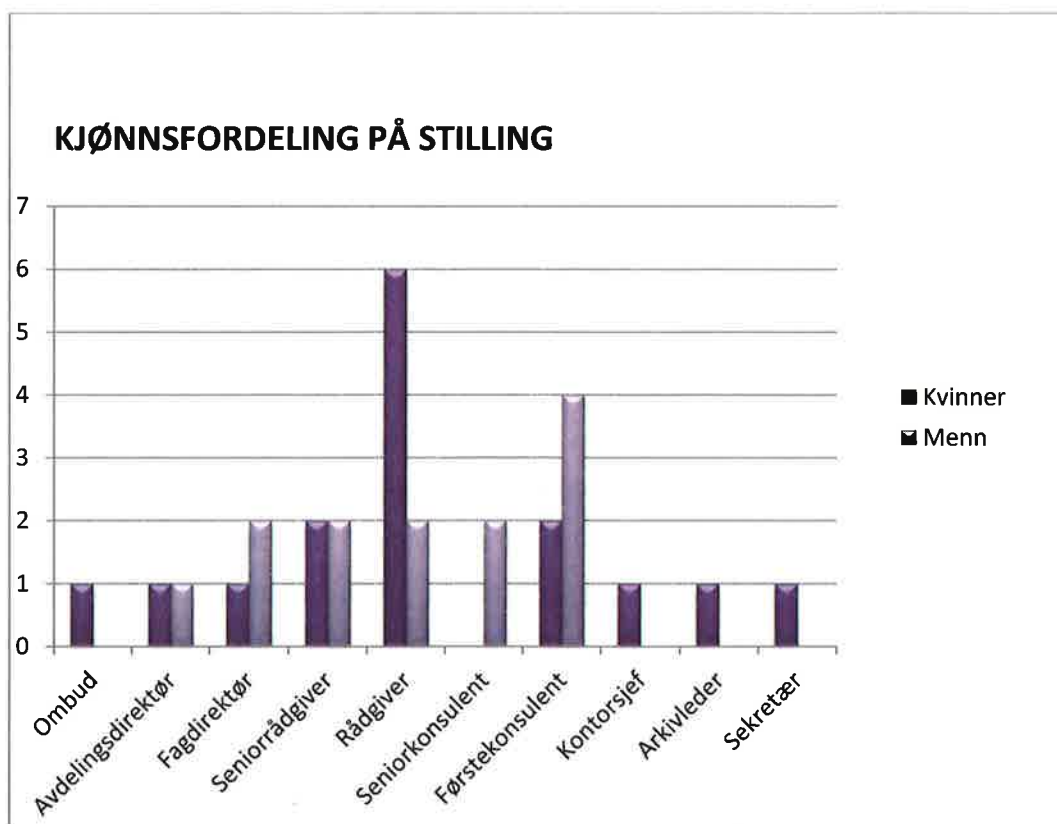
Det er innenfor IKS etablert tre nivåer for å oppnå kvalitet, sikkerhet og mål. Nivåene er retningsgivende for hvor omfattende internkontrollen skal utføres og følges opp.

C. Aktivitets- og redegjørelsesplikter

Aktivitetsplikt etter Ligestillingsloven, Diskrimineringsloven om etnisitet og Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven følges opp.

Vi arbeider for en jevn kjønnsfordeling på alle nivåer i virksomheten. Total kjønnsfordeling er 55 % kvinner og 45 % menn. I ledelsen er det 3 kvinner og 3 menn. Ved nyansettelser har det vært 67 % kvinner og 33 % menn. For øvrig vises til vedlagte tabell «Forbrukerombudet /kjønn, lønn, stilling) per. 31.12.2014»

Utført overtidsarbeid har i 2014 vært fordelt på hhv. 2 kvinner og 2 menn. Innen videreutvikling og kompetanseheving har man tilstrebet jevn kjønnsfordeling. Ved årets utgang har vi en kvinne i 80 % stilling og en i 40 % stilling. Resten er ansatt i 100 % stilling.



Som sagt ovenfor må kunngjøring av ledig stilling inneholde en mangfolds erklæring hvor vi oppfordrer alle som er kvalifiserte til å søke hos oss, uansett alder, kjønn, etnisitet og nedsatt funksjonsevne. Vi har gjennom system for elektronisk søknadsregistrering registrert 11 søknader med minoritetsbakgrunn, dette tilsvarer 7,7 % av mottatte søknader. Aktuelle kandidater har vært inne til intervju, men ingen av disse er vurdert å ha de etterspurte kvalifikasjoner. Forbrukerombudet har en person med etnisk bakgrunn, noe som representerer ca. 3 prosent av antall ansatte.

Våre lokaler er tilpasset kravene til universell utforming med bl.a. heis, tilgjengelighet, skilting og toaletter. Det er utarbeidet handlingsplan som også tar for seg kjøp av varer og tjenester samt tilgjengelighet på websider. Det ble i fjor startet arbeid frem mot utvikling av ny webside, hvor dette blir en del av kravspesifikasjonen. Det er et mål i løpet av 2015 å være på plass med ny hjemmeside.

D. Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser

I kravspesifikasjon før inngåelse av avtale om levering av renholdstjenester ble det stilt krav om at leverandør var godkjent av arbeidstilsynet. En slik godkjenning forelå, og det er i 2014 blitt fulgt opp at leverandør kunne fremlegge dokumentasjon på lønnsforhold og arbeidsavtale iht. forskriftene. Arbeidstilsynet foretok ekstern revisjon

og ingen avvik ble påpekt. Dette er også kommentert under punkt IV-1: Vesentlige forhold ved styring og kontroll.

Det er utarbeidet rutine for oppfølging av leverandør renholdstjenester. Rutinen er en del av internkontrollsystemet.

Det er i 2014 foretatt innkjøp av elektronisk løsning for registrering av stillingssøknader, av profileringsartikler og av levering av frukt. Disse innkjøpene har vært av en slik verdi at det ikke har vært nødvendig å kreve skatteattest og HMS-erklæring.

E. Sikkerhet og beredskap

Sikkerhet er beskrevet i internkontrollsystemet som prioritert område. Det er utarbeidet system for krisehåndtering og beredskap, hvor rutinen beskriver mulige uforutsette kritiske situasjoner og hvordan disse skal håndteres. Det er videre oppdatert oversikt over personer som skal kontaktes i en krisesituasjon.

Det er anskaffet systemet UMS for beredskapsvarsling. Dette er beskrevet nærmere under punkt F, varslingsrutiner. Det er gjennom UMS i 2014 kjørt 3 varslingsøvelser. Den siste gjennomført i november viste at 75 % av ansatte bekreftet mottak av varsel ila 7 minutter.

F. Varslingsrutiner

Som beskrevet under punkt E, sikkerhet og beredskap, er det anskaffet systemet UMS for beredskapsvarsling. Systemet er lagt inn som en App på mobiltelefon til de nøkkelpersoner som skal varsles fra departementet i en beredskaps- og krisesituasjon. Disse vil videre gjennom denne App'en raskt kunne varsle alle ansatte, og også umiddelbart få tilbakemelding fra ansatte som har mottatt varselet. Det er utarbeidet rutine som skal sikre at dette systemet blir oppdatert, samt instruks for beredskapsvarsling. Rutine og instruks er en prioritert del av internkontrollsystemet, og gjennomgås og oppdateres regelmessig etter fastsatte planer.

G. Tidstyver

Forbrukerombudet rapporterte pr. 1. september 2014 om tidstyver og forenklinger. Følgende forenklinger innen interne rutiner og arbeidsmåter som har bidratt til fjerning av tidstyver er gjennomført:

1. Anskaffelse av PADs

Det er anskaffet PADs som arbeidsstasjoner til alle saksbehandlere og ledelsen. Det medfører at man har mulighet til å jobbe annerledes enn før og dermed effektivisere hverdagen. PAD kan benyttes uansett hvor man befinner seg, man har tilgang til systemer, dokumenter og nettsteder med en gang og kan notere rett på PAD. Det reduserer papirutskrifter. PAD brukes som vanlig PC på kontorarbeidsplassen gjennom docking stasjon og tilkøpling til vanlig skjerm, og tas med på reiser, møter osv.

2. Nye rutiner på fjernsalg og spam

På fjernsalg og direktemarkedsføring kommer det inn et stort antall klager/henvendelser, noe som tidligere medførte stor arbeidsmengde hos saksbehandlere. Dette er nå endret slik at administrasjonen håndterer enkelte forhåndsdefinerte sakstyper og enkeltsaker med en gang de er registrert, slik at de ikke videresendes saksbehandlere. Dette har frigjort mye verdifull kapasitet i organisasjonen

3. Ny telefonløsning

I forbindelse med håndtering av telefoner innen fjernsalg og direktemarkedsføring ble dette tidligere i stor grad utført av saksbehandlere, noe som også tok mye kapasitet. Etter omlegging vil nå sentralbordet i vesentlig grad betjene slike telefoner og svare innringer direkte eller å vise til vår hjemmeside. Dersom slike telefoner skal settes videre benyttes i større grad nyansatte og traineer.

Del V. Vurdering av framtidsutsikter

Regjeringen har et uttalt mål om å avbyråkratisere og effektivisere offentlig sektor. I 2015 innebærer det et i utgangspunktet et budsjettkutt på 0,6 % for samtlige offentlige virksomheter, og dette er varslet gjentatt med et budsjettkutt på 0,5 % hvert år fremover. For Forbrukerombudet tilsvarer årets budsjettkutt kr. 143.000,- Det utgjør et betydelig inngrep i vårt budsjett som fra før er lite (kr. 23 721 000), og hvor 71 % av budsjettet går til lønnsmidler til 29 ansatte. Da vi allerede har en svært effektiv virksomhet, er det få steder å gjøre innsparinger. For 2015 og 2016 vil deler av besparelsen tas i form av nedleggelse av kontoret vårt i Trondheim. Dette var planlagt fra før, og skulle gi oss økonomi til enda mer tilsyn. Av innsparinger for øvrig må vi gradvis skjære ned på reisevirksomhet, noe som innebærer å prioritere ned internasjonalt arbeid. Dette vil ikke ha direkte betydning for vårt

tilsyn, men for muligheten til å samarbeide med andre lands tilsynsmyndigheter og muligheten for å benytte vår kompetanse til å påvirke internasjonalt forbrukerregelverk.

I 2014 ble det igangsatt en utredning av forbrukersektoren. Det er Barne-, likestillings- og integreringsdepartementet som etter oppdrag fra Stortinget har gitt Difi i oppdrag å skive en utredning før påske 2015. Det at det pågår en slik utredning medfører en viss usikkerhet og uro i organisasjonen, og vil nok til en viss grad ha betydning for Forbrukerombudets virksomhet. Vi tar imidlertid sikte på å drive tilsyn med vanlig kvalitet og fremdrift.

Departementet utreder samtidig muligheten for å styrke Forbrukerombudets tilsyn ved endringer i håndhevingssystemet i markedsføringsloven. Dette arbeidet er satt i gang etter Forbrukerombudets initiativ, og vil samlet sett kunne gi et mer effektivt håndhevingssystem.

Del VI. Årsregnskap 2014

Ledelseskomentarer årsregnskap 2014

1. Formål

Forbrukerombudet er en offentlig myndighet administrativt underlagt Barne- Likestillings og Inkluderingsdepartementet. Vår visjon er å jobbe for et enklere og tryggere marked for forbrukerne. Vi skal forebygge og stoppe ulovlig markedsføring og urimelige kontrakter.

Forbrukerombudet fører regnskap iht. kontantprinsippet. Årsregnskapet utgjør del VI i årsrapporten.

2. Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv R-115 fra Finansdepartementet, og krav til Forbrukerombudet i instruks om økonomistyring. Jeg mener regnskapet gir et dekkende bilde av Forbrukerombudets disponible bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

3. Vesentlige forhold

Forbrukerombudet har samlet disponert tildelinger på kr. 23 721 000. Merutgift for post 01 driftsutgifter ble kr. 911.818,- jf. Bevilgningsrapportering og note A. Etter justering for prp. Lønnsoppgjør, salg av anleggsmidler samt inntekter fra offentlige refusjoner har vi en mindretgift på kr. 703.071 som søkes overført til neste år på post 01 iht. beregning i note B.

Mindreutgiften fremkommer vesentlig fordi det i 2014 var satt av midler til utvikling av ny web hjemmeside. Grunnet permisjon samt endringer i personal i kommunikasjonsenheten ble dette arbeidet påbegynt men ikke gjennomført i 2014. Det er et mål å ha på plass ny løsning for hjemmeside i 2015, og tidligere avsatte midler forventes derfor å bli brukt på dette arbeidet i 2015.

Mindreutgiften fremkommer også på grunn av periodisering av fakturaer og betalinger mellom 2014 og 2015. Noen større utgifter på innkjøp utstyr samt levering av eksterne IKT-tjenester var forventet i 2014, men kom ikke inn i regnskapet og ble betalt før i 2015.

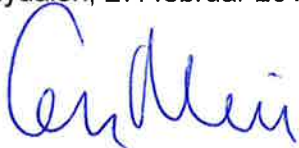
Artskontorrapportering viser at lønn, sosiale utgifter og offentlige refusjoner vedrørende lønn til sammen er på kr. 16 433 562,- Det er en relativt liten økning i forhold til året før, 1,4 %. Det skyldes bl.a. at det er gått litt tid fra personer som har sluttet er erstattet med nye personer er kommet inn. Andre utbetalinger til drift er på kr. 6 494 018,- noe som er en nedgang på rundt 5 % i forhold til året før. I 2013 var utgiftsnivået spesielt høyt fordi vi i starten av året ble fakturert for noen større engangsutgifter knyttet til flytting til nye lokaler på slutten av 2012.

Investeringer på kr. 165.712,- er finansiert ved bruk av tildelte midler. Investeringene er knyttet til IKT, med utbedring av trådløst nettverk og anskaffelse av back up server som de største postene.

4. Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter årsregnskapet for Forbrukerombudet. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per d.d. men revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av 2. kvartal 2015. Beretningen er unntatt offentlighet fram til Stortinget har mottatt Dokument 1 fra Riksrevisjonen, men vil bli publisert på Forbrukerombudets nettside så snart dokumentet er offentlig.

Nydalen, 27. februar 2015



Gry Nergård

Forbrukerombud

Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskap for Forbrukerombudet er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten ("bestemmelsene"), fastsatt 12. desember 2003 med endringer, senest 18. september 2013. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av eget departement.

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

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

- a) Regnskapet følger kalenderåret
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret
- c) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp
- d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

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

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

Bevilgningsrapporteringen

Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som Forbrukerombudet har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet

Forbrukerombudet har fullmakt til å disponere. Oppstillingen viser alle finansielle eiendeler og forpliktelser Forbrukerombudet står oppført med i statens kapitalregnskap. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver kombinasjon av kapittel/post.

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

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

Artskontorrapporteringen

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

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

Forbrukerombudet

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2014

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2014	Merutgift (-) og mindregift
868	Forbrukerombudet	086801	Driftsutgifter	A,B	23 284 000	24 195 818	-911 818
		xx	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold		0		0
868	Forbrukerombudet	086801	Tilskudd	A,B	437 000		437 000
		xx	Kjøp av aksjer		0		0
		xx	Driftsutgifter				
<i>Sum utgiftsført</i>					23 721 000	24 195 818	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling	Regnskap 2014	Merinntekt og mindreinntekt (-)
3868	Forbrukerombudet	01	Salgssum ved avgang anleggsmid	B		72 362	72 362
3868	Forbrukerombudet	16	Refusjon av foreldrepenger	B		480 417	480 417
3868	Forbrukerombudet	18	Refusjon av sykepenger	B		625 110	625 110
5309	Tilfeldige inntekter	xx	Gruppetv			37 110	
5700	Arbeidsgiveravgift	xx	Arbeidsgiveravgift			1 999 947	
<i>Sum inntektsført</i>					0	3 214 946	
<i>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</i>						20 980 872	
Kapitalkontoer							
60xxxx	Norges Bank KK innbetalinger					1 149 650	
60xxxx	Norges Bank KK utbetalinger					-22 151 006	
70xxxx	Endring i mellomværende med statskassen					20 484	
<i>Sum rapportert</i>						0	
Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)							
Konto	Tekst				2014	2013	Endring
xxxxxx	[+/-]						0
7000xx	Mellomværende med statskassen				-631 020	-651 504	20 484

Forbrukerombudet

Note A Forklaring av samlet tildeling			
Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
86 801	247 000	23 037 000	23 284 000
86 801		437 000	437 000
xxxxx			0
xxxxx			0

Prp lønnsoppgjør

Forbrukerombudet

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-) mindre vgrift	Ugiftferd av andre i løst angitte beløpsmessige fullmakter	Merutgift(-) mindre vgrift etter angitte beløpsmessige fullmakter	Standard refusjoner på mottakspostene 15-18	Merutgifter iht mottaksfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01,21 fra neste års bevilgning	innsparinger	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
06 801		-911 818		-911 818	1 177 889				266 071	1 151 850	266 071
xxxx21		0		0					0		0
xxxx21	Prp. lønnsoppgjør	437 000		437 000					437 000		437 000
xxxx45				0 Ikke aktuell					0		
xxxx45				0 Ikke aktuell					0		
xxxx70				0 Ikke aktuell					0		
xxxx75	"overløpsbevilgning"			0 Ikke aktuell					0		
*Maksimalt beløp som kan overføres er 5% av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet "kan overføres". Se det årlige rundskrevet R-2 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.											

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Fullmakter til å bruke standard refusjoner til å overføre utgifter

Forbrukerombudet har brukt lønnsrefusjoner som er rapportert på post 16 og post 18 til å dekke inn merutgifter under driftspost. Lønnsrefusjonens beløp er samlet til kr. 1.105.527.

Forbrukerombudet har brukt salgssum ved avgang anleggsmidler til å dekke inn merutgifter under driftspost. Salgssum beløp er til kr. 72.362.

Prp. lønnsoppgjør

Forbrukerombudet har brukt tillegg til tilbehørskrav som gjelder tildekket lønnskompensasjon til å dekke inn merutgifter under driftspost. Kompensasjon utgjør kr. 437.000.

Mulig overførbart beløp

Forbrukerombudets ubrukte bevilgning beløp er til kr. 705.071. De disse beløpet er under grensen på 5% regnes ikke beløpet som mulig overføring til neste budsjettår. Mulig overføring til neste år er en beregning, og Forbrukerombudet får tilbakeholdning fra overordnet departement om endelig beløp som overføres til neste år.

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2014

	Note	2014	2013
Inntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Salgs- og leieinnbetalinger	1	72 362	
<i>Sum innbetalinger</i>		72 362	0
Utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	2	17 536 089	
Offentlige refusjoner vedrørende lønn	2	-1 105 527	
Utbetalt til investeringer	3	165 712	
Utbetalt til kjøp av aksjer			
Andre utbetalinger til drift	4	6 494 018	
Utbetaling av finansutgifter			
<i>Sum utbetalinger</i>		23 090 292	0
Netto rapporterte utgifter til drift og investeringer		23 017 930	0
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	5	0	
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	6	0	
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
5700 Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift		1 999 948	
5309 Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m)		37 110	
<i>Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</i>		2 037 058	0
Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		20 980 872	0
Oversikt over mellomværende med statskassen			
Eiendeler og gjeld		2014	2013
Fordringer (legg til linjer og vis på konto)			
Kasse (legg til linjer og vis på konto)			
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank (legg til linjer og vis på konto)			
Skyldig skattetrekk			
Skyldige offentlige avgifter (legg til linjer og vis på konto)			
Annen gjeld (legg til linjer og vis på konto)			
Sum mellomværende med statskassen	7	631 021	0

Note 1 Inntekter rapportert til bevilgningsregnskapet

	31.12.2014	31.12.2013
<i>Salgs- og leieinntekninger</i>		
Salg ved avgang anleggsmidler	72 362	
Sum salgs- og leieinntekninger	72 362	0
Sum inntekter rapportert til bevilgningsregnskapet	72 362	0

Note 2 Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter og innbetalinger av offentlige refusjoner vedrørende lønn

	31.12.2014	31.12.2013
<i>Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter</i>		
Lønninger	15 169 938	
Arbeidsgiveravgift	1 999 948	
Pensjonsutgifter*		
Andre ytelser	366 203	
Sum utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	17 536 089	0
<i>* Denne linjen benyttes av virksomheter som innbetaler pensjonspremie til SPK.</i>		
<i>Offentlige refusjoner vedrørende lønn</i>		
Sykepenges og andre refusjoner	-1 105 527	
Sum offentlige refusjoner vedrørende lønn	-1 105 527	0
Antall årsverk:	30	x

Note 3 Utbetalt til investeringer

	31.12.2014	31.12.2013
Programvarelisenser	8 842	
Inventar	6 990	
Datamaskiner	149 880	
Sum utbetalt til investeringer	165 712	0
<i>(*) Spesifiseres ytterligere dersom det er andre vesentlige poster som bør fremgå av regnskapet</i>		

Forbrukerombudet

Note 4 Andre utbetalinger til drift og utbetaling av finansutgifter

	31.12.2014	31.12.2013
<i>Andre utbetalinger til drift</i>		
Husleie	2 805 694	
Vedlikehold egne bygg og anlegg		
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler		
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	843 549	
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	105 706	
Mindre utstyrsanskaffelser	142 180	
Konsulenter og andre kjøp av tjenester fra eksterne	1 169 676	
Kurs og kompetanseheving	363 489	
Reiser og diett	377 620	
Øvrige driftsutgifter (*)	627 614	
Annen kostnad - saksomkostninger sak Markedsrådet	58 490	
Sum andre utbetalinger til drift	6 494 018	0
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter		
Agiotap		
Andre finansutgifter		
Sum utbetaling av finansutgifter	0	0
<i>(*) Bør spesifiseres ytterligere dersom det er vesentlige poster som bør fremgå av regnskapet</i>		

Forbrukerombudet

Note 5 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.2014	31.12.2013
Avgift A		
Avgift B		
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	0	0

Forbrukerombudet

Note 6 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.2014	31.12.2013
Tilskudd A		
Tilskudd B		
Tilskudd C		
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra	0	0

Forbrukerombudet 2014

Note 7 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2014	31.12.2014	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
Finansielle anleggsmidler			
Finansielle anleggsmidler*			0
Sum	0	0	0
Omløpsmidler			
Kundefordringer			0
Andre fordringer			0
Kasse og bank			0
Sum	0	0	0
Langsiktige gjeld			
Annen langsiktig gjeld			0
Sum	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld			0
Skyldig skattetrekk	641 070	641 070	0
Skyldige offentlige avgifter			0
Annen kortsiktig gjeld, negativ netto	-10 049	-10 049	0
Sum	631 021	631 021	0
Sum	631 021	631 021	0

* Virksomheter som eier finansielle anleggsmidler i form av investeringer i aksjer og selskapsandeler fyller også ut note 7 B

Del B Spesifisering av investeringer i aksjer og selskapsandeler

	Forretnings- kontor	Ervervsdato	Antall aksjer	Eierandel	Stemmeandel	Årets resultat i selskapet	Balansført egenkapital i selskapet	Balansført verdi i regnskap*
Aksjer								
Selskap 1								
Selskap 2								
Balansført verdi 31.12.2014								

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

Tabell 1.1 Forbrukerombudet (kjønn, lønn, stilling) pr 31.12.2014

	M %	Kjønnsbalanse		Lønn	
		K %	Totalt årsverk	M %	K %
Totalt i virksomheten	45	55	27,5	100	101
Toppleidelse, Forbrukerombud	0	100	1	0	100
Mellomledelse (Juridisk direktør, fagdirektører, avdelingsdirektører adm.)	60	40	5	100	99
Kategori 1. Seniorrådgiver	50	50	4	100	95
Kategori 2. Rådgiver	22	78	9	100	104
Kategori 3. Arkivleder, førstekonsulent	67	33	7,7	100	94
Kategori 4. Konsulent/sekretær	0	100	0,8	0	100

Tabell 1.2 Forbrukerombudet (kjønn, tilsatte, permisjon, legemeldt sykefravær) pr 31.12.2014

	Deltid		Mellombels tilsette		Foreldre Permisjon		Legemeldt sykefravær	
	M %	K %	M %	K %	M %	K %	M %	K %
Totalt i virksomheten	33	67	0	0	33	67	1,8	0,8