



Årsrapport

2015

Innhold

1. Styrets beretning	4
2. Introduksjon av virksomhetens hovedtall	8
2.1. Forbrukerrådets styringspyramide.....	8
2.2. Forbrukerrådets organisasjon	9
2.3. Utvalgte nøkkeltall 2015.....	10
3. Årets aktiviteter og resultater	13
3.1. Forbrukerpolitikk.....	13
3.1.1. Økt satsing og samarbeid på fakta og analyse	19
3.1.2. Bærekraftige og etiske valg	19
3.1.3. Styringsparametere	19
3.2. Forbrukerservice	21
3.2.1. Klagesaksbehandling	22
3.2.2. Nytt tvisteløsningstilbud etablert.....	22
3.2.3. Rådgivningstjenesten.....	23
3.2.4. Informere om rettigheter og plikter	23
3.2.5. Forbruker Europa.....	24
3.3. Markedsportaler	24
3.3.1. Finansportalen	24
3.3.2. Strømpris.no.....	29
3.3.3. Hvakostertannlegen.no	29
3.3.4. Dagligvareportal.....	31
3.4. Kommunikasjon.....	32
3.5. Eksterne prosjekter, dvs. finansiert ved nye og øremerkede midler	33
4. Styring og kontroll i virksomheten	34
4.1. Sikkerhet og beredskap.....	34
4.2. Effektiviseringsarbeidet og andre administrative føringer ...	35
4.3. Oppfølging av saker til Riksrevisjonen	36
4.4. Turnover og sykefravær	36
4.5. Inkluderende arbeidsliv og personalforvaltning.....	36
4.6. Stillingsstype og lønn fordelt på kjønn.....	37
4.7. Varslingsrutiner.....	38

5. Vurdering av framtidsutsikter	39
6. Årsregnskap 2015	41
6.1. Ledelsens kommentar til regnskapet.....	41
6.2. Regnskapsprinsipper	46
6.3. Statens kapital	47
6.4. Pensjoner	48
6.5. Investeringer i aksjer og andeler	48
6.6. Valuta	49
6.7. Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	50
6.8. Resultatregnskap 2015 Forbrukerrådet	50
6.9. Balanse eiendeler 2015 Forbrukerrådet.....	52
6.10. Balanse, kapital og gjeld 2015 Forbrukerrådet.....	54
6.11. <i>Bevilgningsrapportering</i>	56
6.12. <i>Kontantstrøms oppstilling</i>	57
6.13. <i>Noter</i>	60

1. Styrets beretning

Forbrukerrådets oppgave er å bistå forbrukerne, og påvirke myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning. Styret konstaterer med tilfredshet at organisasjonen har levert på de styringsindikatorene som er satt opp i Tildelingsbrev for 2015.

2015 er det første året i en ny strategiperiode der strategiplanen «Smart Forbrukermakt»: 2015-2020» skal implementeres. Forbrukerrådet har pekt ut fire hovedmål for organisasjonen. Det første hovedmålet gjelder forbrukeren, det neste for metodene og arbeidsformen, det tredje for omdømme og inter-essentene, og det siste for organisasjonen og medarbeiderne.

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

Visjonen «Vi gir forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg» skal realiseres gjennom kraftfullt påvirkningsarbeid, dyktiggjøring av forbrukerne og omverdenen med enkle og innovative løsninger for forbrukerne, samt effektiv og god tvisteløsning.

Styret vurderer strategiplanen som ambisiøs, og er tilfreds med at organisasjonens innsats reflekterer dette på en god måte.

Forbrukerrådet har jobbet med en rekke tiltak for å realisere målene. Som eksempel ønsker styret å nevne følgende:

Forbrukerrådet hjelper forbrukerne til å få rett når de har rett. I 2015 mottok Forbrukerrådet nærmere 85 000 henvendelser. I hovedsak handler henvendelsene om rådgivning og problemer knyttet til forbrukerrettigheter. Ca. ni prosent av henvendelsene blir reelle klagesaker som krever mekling. Forbrukerrådet løser tre av fire klagesaker, og gjør det raskere og mer effektivt enn noensinne. Saksbehandlingstiden er halvert de siste årene.

Forbrukerrådet er svært glad for å ha fått ansvaret for å bygge opp det nye utenrettslige tvisteløsningstilbudet i Tromsø. Dette betyr at flere forbrukere kan hjelpes innenfor et bredere saksspekter. Tromsø-kontoret er i 2015 blitt bygget ut med flere ansatte og større lokaler for å ivareta disse nye opp-gavene.

Videre lanserte Forbrukerrådet ny versjon av nettsiden forbrukerrådet.no. Formålet med den nye nettsiden er å sikre at flere forbrukere skal finne relevant informasjon om sine forbrukerrettigheter, samt få tilgang på gode råd og tips i hverdagen. Brukertallene viser at man er på god vei til å lykkes med dette. Antall telefonhenvendelser går ned fordi flere forbrukere får digital hjelp. Det betyr at forbrukertelefonen brukes mer til krevende spørsmål. Vi ser også at antall klagesaker som fører til mekling, har økt vesentlig. Dette

skyldes i hovedsak den høye synligheten til Forbrukerrådet, og at de digitale klageskjemaene er lettere tilgjengelige enn før.

I 2015 gjorde også Forbrukerrådet forberedelsene til å stevne DNB for deres høye forvaltningsgebyr for «skapindeksfond». Varsel om stevning ble sendt i 2015, og stevningen planlegges våren 2016.

Innen det forbrukerpolitiske arbeidet jobbes det i denne strategiperioden med markedene finans, mat og handel, bolig, digital, og helse- og offentlige tjenester.

Forbrukerrådet har arbeidet for økt bevissthet og satsing på bærekraftige og etiske valg gjennom å sikre finansiering og etablering av prosjektet «Fair Finance Guide» (FFG). Dette er et interaktivt system som sjekker bærekraft- og etikkpolicy hos banker og finansinstitusjoner, og setter forbrukerne i stand til å etterspørre sin egen banks policy.

Innen Mat og handel jobbes det med både ernæring og en giftfri hverdag. Etter mange års arbeid har Forbrukerrådet lykket med å få Stortinget til å be Regjeringen utarbeide en handlingsplan for en giftfri hverdag etter mønster fra våre naboland. Det har vært gjennomført en rekke aktiviteter innenfor dette området i løpet av året – blant annet kjemikalietester av hverdagsprodukter. Forbrukerrådet ønsker at det brukes mer midler til forskningsbasert kunnskap, flere tilsyn og mer informasjon til forbruker.

Forbrukerrådet opprettholder sitt arbeid med å etablere en tryggere bolighandel i Norge. Den danske modellen gir svar på mange av norske forbrukeres utfordringer. I 2015 har det vært mye aktivitet både overfor politikere, departement, myndigheter og andre bransjeorganisasjoner for å løfte debatten på dette området.

På markedet for digital kommunikasjon ble det jobbet intensivt med å belyse utfordringene på TV- og bredbåndsmarkedet i Norge, som preges av lokale monopoler og lite valgfrihet. I tilknytning til høringen om en nasjonal ekomplan publiserte Forbrukerrådet i september en rapport med 20 konkrete anbefalinger til Regjeringen som vil bidra til ytterligere konkurranse og valgfrihet. Innen utgangen av 2015 hadde de to største kabeloperatørene lovet å avslutte praksisen med tvunget koblingssalg av TV- og internett, noe som i en årrekke har vært kritisert av Forbrukerrådet.

Det er også jobbet med vilkår knyttet til de mest populære appene, en studie som blir lansert både nasjonalt og internasjonalt i 1. kvartal 2016. Forbrukerrådet tok også på seg rollen som EU-sidens leder av digitalkomiteen i den transatlantiske forbrukerorganisasjonen (TACD), som koordinerer digitalpolitikk for ca. 80 organisasjoner i EU og USA.

«Appetitt på livet» var den største forbrukerpolitiske kampanjen som ble gjennomført i regi av Forbrukerrådet i 2015. Problemstillingen er at 20–60 % av de eldre som mottar sin mat fra kommunene, er underernært eller i en ernæringsmessig risiko. Dette er en uakseptabel situasjon, og Forbrukerrådet ønsket å utfordre politikerne på dette i kommunevalgkampen. Arbeidet på området fortsetter også i 2016.

I 2015 gjennomførte Forbrukerrådet en «statstest» etter samme lest som kommunetestene. Denne viste vesentlig bedre resultat på informasjon og service enn det kommunene oppnår.

Forbrukerrådets tredje hovedmål sier at Forbrukerrådet skal være førstevalget i forbrukerspørsmål.

Forbrukerrådet er meget synlig i media, og får stadig henvendelser om forbrukerspørsmål. I 2015 hadde man 7673 medietreff i tillegg til god eksponering i sosiale medier og omfattende bruk av Forbrukerrådets portaler.

Markedsportalene gjør det enkelt for forbrukerne å orientere seg i kompliserte markeder. Forbrukerrådet er svært takknemlig på forbrukernes vegne for at Regjeringen har bevilget penger til dette viktige arbeidet. Strømpris.no ble lansert i august, og er nå under videreutvikling. Utvikling av en pensjonsløsning på finansportalen.no er satt i gang. Både finansportalen.no og hvakos-tertannlegen.no er videreutviklet med nytt og mer forbrukervennlig design i 2015.

I tillegg har Forbrukerrådet fått et nytt intranett, så 2015 har vært et år med høy grad av digital utvikling.

Når det gjelder «det indre livet» i Forbrukerrådet, er det gjennomført en rekke initiativ. Forbrukerrådet gjennomfører en arbeidsmiljøundersøkelse annet hvert år. Styret kan etter undersøkelsen i 2015 konstatere at arbeidet med arbeidsmiljø i organisasjonen har båret frukter gjennom forbedrede resultater på de mest kritiske parameterne.

Administrasjonen har jobbet strukturert med handlingsplaner i tråd med strategiplanen, noe som har skapt resultater.

Administrativt har det i 2015 blitt gjennomført en rekke tiltak for å bedre kvalitet og effektivitet. Det ble arbeidet systematisk med miljø, og i januar 2015 kom den formelle beskjeden om at Forbrukerrådet er sertifisert som Miljøfyrtårn.

På bakgrunn av Difis utredning om virkemiddelbruken innen forbrukerområdet, har Regjeringen ved Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, besluttet å samle oppgavene fra dagens ti regionskontorer til tre kontorer i Tromsø, Stavanger og Skien, med en hospiteringsordning på Svalbard i tillegg. Hovedkontoret i Oslo består. Omstillingen skal være ferdig 01.05.17.

2016 blir derfor et år i omstillingens tegn. Regjeringen satser på forbrukersaken og Forbrukerrådet, og nå skal organisasjonen tilpasses for fremtiden. Dette er et omfattende arbeid, og det vil ikke være mulig å opprettholde tjenesteproduksjonen uberørt, gitt at etterspørselen etter Forbrukerrådets tjenester fortsetter å øke. Antall klagesaker er økt med 40 % i løpet av 2015. Samtidig vil det bli økonomisk krevende da det er forutsatt at omstillingen, inklusiv avvikling, oppbygging, nedbemanning og rekruttering skal skje innen de gitte budsjettammer.

De ansatte har på en utmerket måte sammen bidratt til å nå de resultatene Forbrukerrådet satte for året, og det er med glede og stolthet styret takker for innsatsen i 2015.

Oslo, 17. mars 2016

A handwritten signature in black ink that reads "Anne Kathrine Slungård". The signature is written in a cursive, flowing style.

Anne Kathrine Slungård
Styreleder Forbrukerrådet

2. Introduksjon av virksomhetens hovedtall

Forbrukerrådet ble opprettet i 1953 og er i dag et forvaltningsorgan med særskilte fullmakter, underlagt Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

Forbrukerrådet mottar en grunnbevilgning over statsbudsjettet og er gitt fritak fra det statlige bevilgningsreglementets § 4. Forbrukerrådet omfattes derfor ikke av bruttobudsjetteringsprinsippet for statlige virksomheter, og disponerer selv sine inntekter. Forbrukerrådet får sin grunnbevilgning på post 50, og tildeling til Markedsportaler på post 51. Regnskapsprinsippet følges for alle regnskapene Forbrukerrådet utarbeider.

Forbrukerrådet har eget styre og vedtekter fastsatt ved kgl. res., sist endret 5.11. 2010.

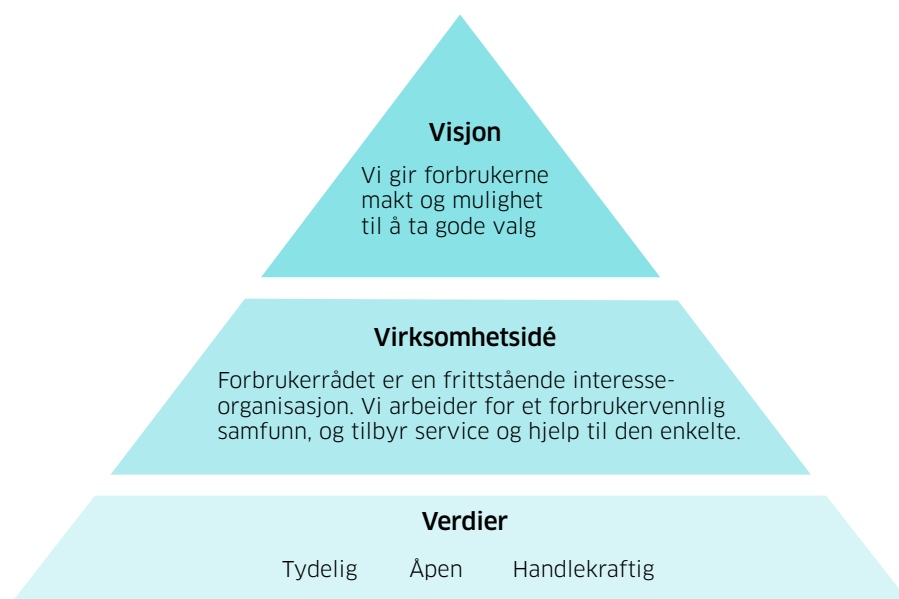
Forbrukerrådets formål er ifølge vedtektene § 1 «å arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling.»

Forbrukerrådets visjon

Vi gir forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg.

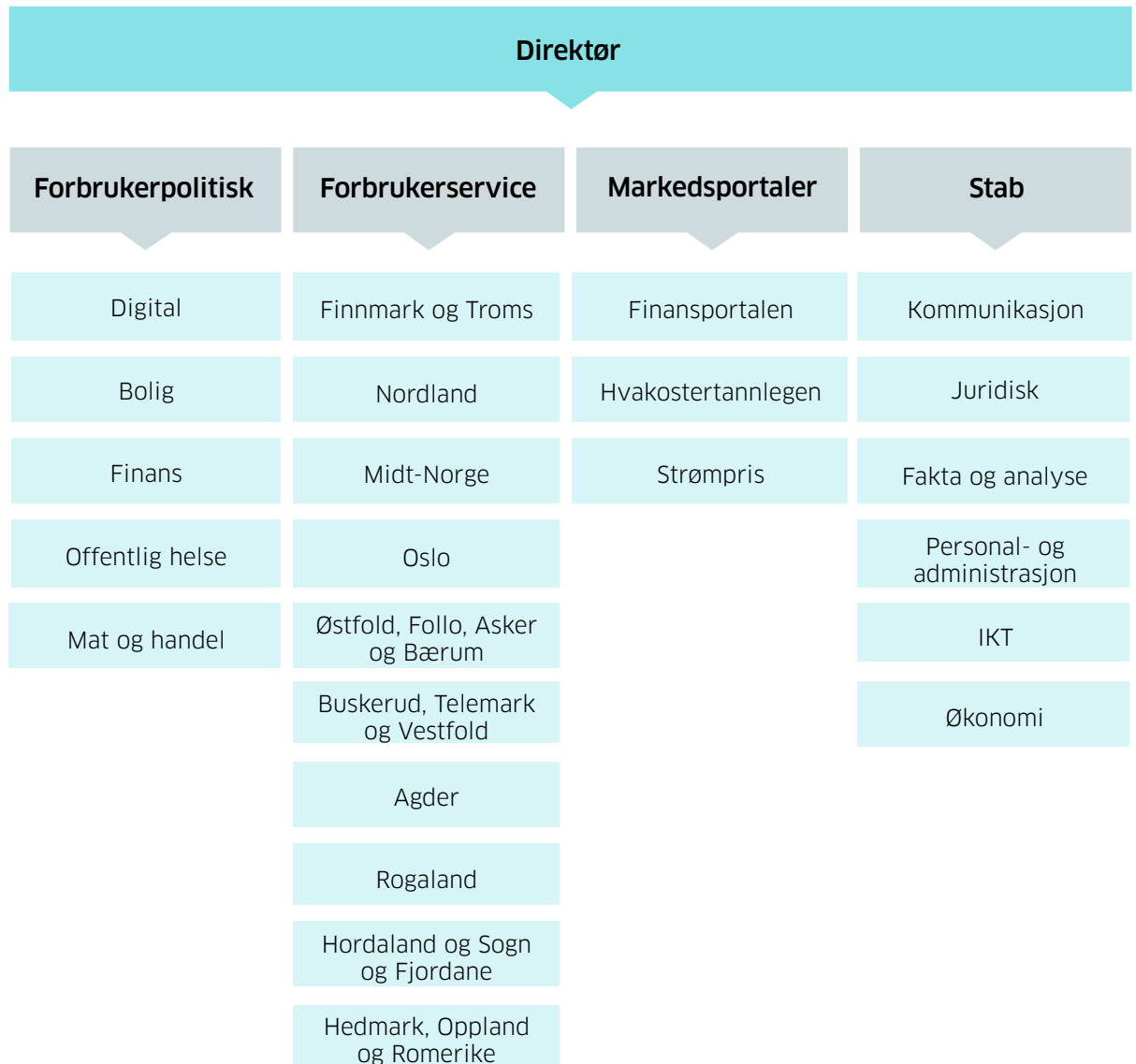
Forbrukerrådet har en fri og uavhengig stilling i forbrukerpolitiske spørsmål. Det innebærer blant annet at Forbrukerrådet ikke jobber partipolitisk, og at statsråden ikke er konstitusjonelt ansvarlig for Forbrukerrådets synspunkter.

2.1. Forbrukerrådets styringspyramide



Forbrukerrådets hovedkontor er i Oslo og i tillegg er 10 regionskontorer plassert i Bergen, Bodø, Gjøvik, Kristiansand, Oslo, Sarpsborg, Skien, Stavanger, Tromsø og Trondheim.

2.2. Forbrukerrådets organisasjon



Ledelsen bestod i 2015 av:

- Direktør: Randi Flesland
- Assisterende direktør: Irene Solberg
- Stabsdirektør: Tone Skaare
- Forbrukerpolitisk direktør: Audun Skeidsvoll
- Forbrukerservicedirektør: Ingeborg Flønes
- Forbrukerrådets styre ledes av Anne Kathrine Slungård

Styret 2015



Fra venstre: Jarle Oppedal, Sverre Fuglerud, Anne Kathrine Slungård, Kjell Jostein Sunnevåg, Monica Molvær og Sylvi Barman-Jenssen.

Terje Walter Gilje ikke tilstede da bildet ble tatt.

Fotograf: Ole Walter Jacobsen

Forbrukerrådet hadde i 2015 ca. 107 årsverk som dekkes av tildelt grunnbevilgning under post 50.

På post 51 har Forbrukerrådet finansportalen.no, strømpris.no og hvakostertannlegen.no samt nye bevilgede ressurser til å starte et utviklingsarbeid for en dagligvareportal, 9 årsverk.

Forbruker Europa inngår også i Forbrukerrådets konsern med 4 årsverk.

Totalt var det i 2015 ca. 120 årsverk.

2.3. Utvalgte nøkkeltall 2015

Grunnbevilgningen	2015	2014	2015	2014
Tildeling	121 666 000	107 351 000	101,26 %	96,45 %
Effekt av aktivering	-1 731 886	2 584 089	-1,44 %	2,32 %
Andre inntekter	220 641	1 372 798	0,18 %	1,23 %
Sum inntekter	120 154 755	111 307 887	100,00 %	100,00 %
Lønn og sosiale kostnader	78 864 070	77 630 804	65,64 %	69,74 %
Bygninger	9 985 803	9 654 139	8,31 %	8,67 %
Andre driftskostnader	25 169 014	22 765 257	20,95 %	20,45 %
Resultat overført neste år	6 135 868	1 257 687	5,11 %	1,13 %
Sum kostnader	120 154 755	111 307 887	100,00 %	100,00 %

Grunnbevilgningen	2015	2014	2015	2014
Kostnader pr årsverk				
Totale kostnader	1 078 703*			
Lønn og sosiale kostnader	746 112*			
Portaler	2015	2014	2015	2014
Tildeling	18 094 000	16 673 000	109,92 %	101,63 %
Effekt av aktivering	-1 633 135	-267 486	-9,92 %	-1,63 %
Andre inntekter	0	0	0,00 %	0,00 %
Sum inntekter	16 460 865	16 405 514	100,00 %	100,00 %
Lønn og sosiale kostnader	7 728 723	5 123 987	46,95 %	31,23 %
Bygninger	715 352	482 134	4,35 %	2,94 %
Andre driftskostnader	10 121 733	6 427 100	61,49 %	39,18 %
Resultat overført neste år	-2 104 943	4 372 294	-12,79 %	26,65 %
Sum kostnader	16 460 865	16 405 514	100,00 %	100,00 %
Kostnader pr årsverk				
Totale kostnader	1 450 454*			
Lønn og sosiale kostnader	603 806*			
Forbruker Europa	2015	2014	2015	2014
Tildeling	900 000	0	19,73 %	0,00 %
Effekt av aktivering	0	0	0,00 %	0,00 %
Andre inntekter	3 662 711	3 755 155	80,27 %	100,00 %
Sum inntekter	4 562 711	3 755 155	100,00 %	100,00 %
Lønn og sosiale kostnader	2 937 287	3 057 507	64,38 %	81,42 %

Grunnbevilgningen	2015	2014	2015	2014
Bygninger	356 357	321 290	7,81 %	8,56 %
Andre driftskostnader	492 709	359 006	10,80 %	9,56 %
Resultat overført neste år	776 358	17 352	17,02 %	0,46 %
Sum kostnader	4 562 711	3 755 155	100,00 %	100,00 %
Kostnader pr årsverk				
Totale kostnader	923 501*			
Lønn og sosiale kostnader	716 411*			
Konsern				
	2015	2014	2015	2014
Tildeling	140 660 000	124 024 000	99,63 %	94,34 %
Effekt av aktivering	-3 365 021	2 316 603	-2,38 %	1,76 %
Andre inntekter	3 883 351	5 127 953	2,75 %	3,90 %
Sum inntekter	141 178 330	131 468 556	100,00 %	100,00 %
Lønn og sosiale kostnader	89 530 079	85 812 298	63,42 %	65,27 %
Bygninger	11 057 513	10 457 562	7,83 %	7,95 %
Andre driftskostnader	35 783 456	29 551 363	25,35 %	22,48 %
Resultat overført neste år	4 807 283	5 647 332	3,41 %	4,30 %
Sum kostnader	141 178 330	131 468 556	100,00 %	100,00 %
Kostnader pr årsverk				
Totale kostnader	1 150 811*			
Lønn og sosiale kostnader	755 528*			

*På grunn av overgang til DFØ (Direktoratet for økonomistyring) fra 1. april 2014, har vi ikke reelle sammenlignbare tall.

3. Årets aktiviteter og resultater

3.1. Forbrukerpolitikk

Forbrukerrådets politiske virksomhet er tuftet på visjonen om å sikre norske forbrukere

«Makt og mulighet til å gjøre gode valg» og FNs internasjonale forbrukerrettigheter. De omhandler forbrukers rett til:

- Å være informert
- Trygge og sunne produkter
- Å velge
- Å bli hørt

Forbrukerrådet har også i 2015 jobbet for å sikre forbrukere en klar og tydelig representasjon i offentligheten gjennom å rette søkelys mot sentrale forbrukerpolitiske saker hvor forbrukernes velferd har vært utsatt.

Blant de viktigste sakene kan nevnes følgende:

Forberedelse av en ny prinsipp sak som skal prøves i rettsapparatet, såkalte skapindeksfond.

«Matmaktsaken» hvor Forbrukerrådet har vært en klar og tydelig stemme for bedre utvalg, riktig kvalitet og riktige priser i norsk dagligvarehandel – og hvor en viktig forbrukerseier ble vunnet da Stortinget våren 2015 vedtok å etablere en «dagligvareportal», hvor kvalitet, utvalg og pris lettere vil bli tilgjengelig gjort for norske forbrukere.

«Digitale brukervilkår i e-bøker og skylagringstjenester» er et prosjekt som viser forbedringspotensial for forbrukerne.

«Handlingsplan for en giftfri hverdag» er et område Forbrukerrådet har jobbet med i mange år. Forbrukerrådet har fokusert på temaet gjennom videreføring av hormonsjekk.no (en app beregnet på å dyktiggjøre forbrukerne i kjøpsøyeblikket), kjemikalietester (barnejakker, renseservietter, solkremer, mikropopcorn og våtservietter til baby – samt test av spillkonsoll-controllere i samarbeid med Forbrukerrådet i Danmark), og flere fagkonferanser. Dette har bidratt, sammen med politisk påvirkning, til å fremme saken på den politiske agenda i de fleste politiske partier. Saken fikk sin foreløpige avslutning gjennom at et samlet storting i mars 2015 ba Regjeringen legge frem en handlingsplan for en giftfri hverdag. Dette har vært en viktig sak der Forbrukerrådet har fokusert på viktigheten av styrket tilsyn, mer forskning og bedre forbrukerinformasjon når det gjelder kjemikalier i forbrukerprodukter.

Test av statlige virksomheter

I 2015 ble Forbrukerrådets første «statstest» gjennomført, der 11 statlige virksomheter ble testet etter samme lest som Forbrukerrådets kommunetester, som tester service og informasjon. Det ble også laget en rapport som viste eksempler på god service hos de beste kommunene. Forbrukerrådet henvendte seg til ti kommuner som har hatt gode resultater i kommunetestene. Dette danner grunnlaget for rapporten «Best på service blant norske kommuner – slik arbeider de beste». Rapporten ble sendt til kommuner med langt dårligere testresultater, med en oppfordring om å lære av de beste. Arbeidet ble godt mottatt.

Rettsaker

I 2015 forberedte Forbrukerrådet til sammen 11 rettsaker mot Acta og en mot Hjelmeland Sparebank. Alle sakene hadde vært til behandling i Finansklagenemnda, med et utfall i favør klager. Acta og Hjelmeland Sparebank valgte å ikke akseptere utfallet, hvilket er innenfor bestemmelsene for nemndspraksis. Forbrukerrådet valgte å tre inn som partshjelper i disse konkrete sakene på prinsipielt grunnlag for å sikre etterlevelse av nemndsvedtak. På samme prinsipielle grunnlag ble det iverksatt en rettslig prosess mot Hjelmeland Sparebank. Dagen før den første av de elleve ACTA-sakene skulle til behandling i Kristiansand tingrett, kom Acta med forlikstilbud som klagerne aksepterte. Etter Forbrukerrådets kjennskap fikk klagerne et oppgjør som i praksis innebar full restitusjon i tråd med uttalelsene i Finansklagenemnda. Saken mot Hjelmeland Sparebank kom til behandling i Stavanger tingrett i juni 2015. Banken valgte å påberope seg foreldelse, noe den ikke gjorde i nemndbehandling. Banken vant frem på det grunnlag.

672 kontaktpunkter

Forbrukerrådet har hatt et omfattende arbeid opp mot viktige beslutningstakere innenfor media, forskningsmiljøer, næringsliv, bransjeorganisasjoner, tilsyn, politiske miljøer og interesseorganisasjoner i 2015. Samlet har Forbrukerpolitisk avdeling i Forbrukerrådet deltatt i 672 møter i 2015 med nasjonale- og internasjonale politiske og næringspolitiske miljø, bransjeorganisasjoner, lobbyorganisasjoner, fagmiljø, enkeltbedrifter, tilsyn, og interesseorganisasjoner. Forbrukerrådet har også avgitt 38 hørings svar på høringer fra departementer/ Transatlantic Consumer Dialogue (TACD) / The European Consumer Organisation (BEUC) og EU-kommisjonen koblet til relevante forbrukerpolitiske prosesser.

Arendalsuka

Av andre større prosesser som har medført mye kontakt med ulike eksterne miljøer, kan nevnes at Forbrukerrådet høsten 2015 for første gang deltok på Arendalsuka med egen stand på torget og to frokostseminarer. Deltakelsen inkluderte mange ulike aktiviteter – både rene publikumsaktiviteter med generell opplysning av forbrukerne ved utdeling av rettighetsmateriell – og som arrangør og deltaker i debatter, deriblant debatt knyttet til Forbrukerrådets valgkamp-prosjekt «Appetitt på livet» og temaet «Giftfri hverdag». Begge seminarer ble arrangert i samarbeid med andre organisasjoner. Forbrukerrådet ble også invitert inn i debatt arrangert av andre aktører under Arendalsuka.

«Matmaktsaken»

Også den tidligere nevnte «Matmaktsaken» er en sak hvor omfattende kontakt med ulike eksterne miljø har blitt benyttet i kombinasjon med tilstedeværelse i det offentlige ordskiftet via media, foredrag og blogger. Gjennom oppnevning og deltakelse i to forskjellige offentlige utvalg har denne saken blitt ivaretatt i 2015. «Markedsbalanseringsutvalget» og utvalget knyttet til «lov om god handelsskikk» er begge to offentlige utvalg – som ble avsluttet i 2015.

Av andre større saker hører også med at Stortinget i 2015 ba Regjeringen om å utarbeide en «Handlingsplan for et sunnere kosthold». Dette var Forbrukerrådets hovedsak i forbindelse med behandlingen av folkehelsemeldingen. Våre innspill til hva en handlingsplan bør omfatte var: bedre matmerking, forbud mot markedsføring av usunn mat og drikke overfor barn og unge, og høy kvalitet på mat og måltider til barn i barnehage og eldre på sykehjem.

Bolighandel

Forbrukerrådet fortsatte sitt arbeid fra 2014 om å sammenlikne norsk bolighandel med tilstandene i Danmark og Sverige. I april 2015 ble det gjennomført en studiereise med besøk til en lang rekke relevante danske fagmiljøer.

Forbrukerrådet deltok i mai 2015 på Stortingets høring om et dokument 8-forslag fremsatt av representanter for Arbeiderpartiet, og ga tydelig støtte til tanken om å utrede en dansk bolighandelsmodell i Norge. Erfaringene fra våre befolkningsundersøkelser om boligspørsmål (2014) og blant boligkjøpere (2015), og Forbrukerrådets kompetanse om dansk bolighandel er i tillegg formidlet til Finanstilsynet, departementer, politikere, media og relevante bransjeorganisasjoner som meglerbransje, finansbransje og takstmannsorganisasjoner, samt til forbrukere. Forbrukerrådet har sammen med NITO Takst gjennomført flere godt besøkte boligkjøperkurs i flere byer og innledet en forbrukerdialog med grupper av boligkjøpere.

«Kopping av boliger»

Våren 2015 tok Forbrukerrådet initiativ til en dialog med invitasjon til samarbeid med eiendomsmeglerbransjen, eiendomsmeglerforeningen og advokatforeningens eiendomsgruppe om tiltak mot «kopping» av boliger, det vil si at interessenter går utenom megler direkte til selger med et tilbud, mot at selger avlyser visninger og planlagt budrunde gjennom megler. Det ble enighet mellom Forbrukerrådet og Norges Eiendomsmeglerforbund om et informasjonstiltak som på grunnlag av generelle erfaringer fra rådet selger å la boligen bli kuppet. Eiendom Norge kunne imidlertid ikke godta informasjonen, og den informasjonen Eiendom Norge var villig til å akseptere, fant Forbrukerrådet svak og helt uegnet dersom hensikten var å redusere tendensen til «kopping». Tiltaket ble av den grunn ikke gjennomført.

Sommeren 2015 kunne Forbrukerrådet fremlegge en undersøkelse med konkrete erfaringer fra «kopping» av boliger. Forbrukerrådet tok utgangspunkt i åpent markedsførte boliger. Undersøkelsen viste at svært mange boligselgere ble utsatt for forsøk på «kopping», noe de ofte opplevde som stressende/plagsomt. I omtrent 5 av 6 tilfeller ble kjøpstilbudet avvist. I samtlige tilfeller i Forbrukerrådets undersøkelse fikk boligselger som sa nei til «kopping», høyere

pris gjennom å gjennomføre den planlagte auksjonen. De boligkjøperne som sa ja, oppga at det var godt å få avsluttet salgsprosessen raskt.

«Boligmangel» feilaktig hausset opp

Sommeren 2015 tok Forbrukerrådet et oppgjør med aktører blant boligprodusenter, deres konsulentfirmaer og boligselgermiljøer som «hausset opp» boligmangelen som tema. Forbrukerrådet viste til at frykt for «varemangel» på boligmarkedet, påvirker forbrukere til raskere handel og høyere priser. Forbrukerrådet mener å kunne dokumentere at det norske systemet for boligproduksjon fungerer godt, og at boliger som etterspørres helt regelmessig bygges av byggenæringen – med en forsinkelse ved markedsføring, finansiering, og faktisk byggetid på 1-2 år. Forbrukerrådet kunne høsten 2015 fremlegge omfattende dokumentasjon om hvordan «boligmangelen» feilaktig var hausset opp som problem.

Leiemarkedet for boliger

Forbrukerrådet har i 2015 utvidet dialogen med studentmiljøer, leietakere og Jussbuss omkring spørsmål vedrørende leiemarkedet for bolig. Tilgangen på leieboliger, leietidsbestemmelser, tvisteløsning og bruken av kjøpte garantiprodukter fremfor tradisjonell depositumskonto, er blant temaene i samtalene.

Forbrukerrådets analyser i 2012 viste at myndighetene undervurderte økt studietilbøyelighet og dermed økt behov for studenthybler. Forbrukerrådet tok derfor til orde for en økt utbyggingstakt fra 1000 til 3000 studenthybler årlig, samtidig med lettelser i en rekke krav knyttet til kvaliteter som er viktige for permanente boliger, men mindre viktige for studenthybler der botiden uansett er begrenset. Forbrukerrådet bidro i 2015 til fornyet interesse for denne problemstillingen gjennom media.

Personvern i bolighandel

Høsten 2015 tok Forbrukerrådet initiativ overfor Datatilsynet for å få undersøkt omfanget av at meglerforetak innhenter personlige opplysninger om beboere/familier som bor nær salgsobjekter. Opplysningene kan være personlighetstrekk, sivilstand og familieforhold, alder, yrke, verv, interesser og hobbyer. Bakgrunnen for henvendelsen var en forbrukernabo som reagerte på at personopplysninger om henne selv ble spredd av megler til personer på visninger uten hennes vitende og samtykke.

Håndverkere

Forbrukerrådet gjennomførte en befolkningsundersøkelse som omfattet flere spørsmål om håndverkermarkedet, og dette ledet til et tverrgående internt prosjekt mellom Forbrukerrådets ulike avdelinger om hvordan forbrukernes interesser kan sikres bedre i håndverkermarkedet. Bruk av kontrakt som sikrer dagmulkt, og skriftliggjøring av avtalen står sentralt. Det ble blant annet laget fire videoer med skjult kamera til dette formålet, som er spredd via YouTube.

Første uavhengige boligkjøperundersøkelse

En omfattende undersøkelse om erfaringene blant boligkjøpere årene 2009 – 2014 ble presentert tidlig på året. For første gang er det presentert tall fra en aktør som ikke er eller har bindinger til kommersielle aktører i bolighandelen, om hvilke erfaringer forbrukerne gjør i bolighandelen. Blant bruktboligkjøperne var det 14 prosent som oppga at de hadde klaget/reklamert etter sitt siste boligkjøp, mens hver 10. som ikke klaget /reklamerte, oppga at de hadde vurdert å gjøre det. 19 prosent oppga at tilstanden var dårligere enn de antok da de bød, og 15 prosent oppga at tiden til å undersøke hadde vært for knapp.

Den digitale forbrukeren

Forbrukerrådet prioriterte innen digitale tjenester i 2015 å jobbe for mer forbrukervennlige brukervilkår, valgfrihet i ekom og TV-markedet, og enklere tilgang til lovlig digitalt innhold på tvers av lande- og applikasjonsgrenser. Dette arbeidet ble utført i Norge, i EU og i USA.

Forbrukerrådet gjennomgikk i 2015 brukervilkårene og markedsstrukturen i det norske e-bok-markedet. Dette resulterte i publisering av en rapport i april, kombinert med en rundebordskonferanse med store deler av den norske bokbransjen.

På markedet for elektronisk kommunikasjon ble det jobbet intensivt med å belyse utfordringene på TV- og bredbåndsmarkedet i Norge, som preges av lokale monopoler og lite valgfrihet. I tilknytning til høringen om en nasjonal ekom-plan publiserte Forbrukerrådet i september en rapport med 20 konkrete anbefalinger til Regjeringen som vil bidra til ytterligere konkurranse og valgfrihet. Innen utgangen av 2015 hadde de to største kabeloperatørene lovet å avslutte praksisen med tvunget koblingssalg av TV- og internett, noe som i en årrekke har vært kritisert av Forbrukerrådet.

Mye av rammevilkårene for digitale tjenester i Norge legges i EU. Derfor har det i perioden vært en høy prioritet for Forbrukerrådet å delta i BEUCs arbeidsgrupper på personvern, telekom og opphavsrett. I 2015 var det spesielt arbeidet med ny personvernforordning og telekom-lovgivning som var i fokus. I tillegg utviklet Forbrukerrådet i samarbeid med BEUC en all-europeisk kampanje for mer valgfrihet innenfor lovlige, digitale tjenester for film, musikk og e-bøker.

Forbrukerrådet tok også på seg rollen som EU-sidens leder av digitalkomiteen i den transatlantiske forbrukerorganisasjon (TACD), som koordinerer digitalpolitikk for ca. 80 organisasjoner i EU og USA. Fagdirektør Finn Myrstad innehar dette vervet og har i den kapasiteten blant annet innledet om personvern i internasjonale handelsavtaler på en høring for to komiteer i Europaparlamentet. Europeisk forbrukerarbeid

Forbrukerrådet jobber aktivt for å påvirke reguleringer gjennom BEUC, som er den europeiske paraplyorganisasjonen for alle forbrukerorganisasjoner i Europa. Forbrukerrådet deltar aktivt i flere av BEUCs ekspertgrupper og sammen med BEUC på lobbyvirksomhet i EU-kommisjonen og EU-parlamentet. Forbrukerrådet har i 2015 fortsatt vårt omfattende engasjement gjennom

internasjonale organisasjoner/arenaer som BEUC¹, ECCG², TACD³ og ANEC⁴ i vårt påvirkningsarbeid mot politiske beslutningstakere i EU-kommisjonen og EU-parlamentet. Av de mer sentrale prosesser Forbrukerrådet har jobbet aktivt med i 2015, kan nevnes: Europakommisjonens «Proposal for distance sales of tangible goods» COM(2015) 635 final og «Proposal on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content» COM(2015) 634 final⁵, Regulering av hormonforstyrrende stoffer 'Community strategy for endocrine disruptors' (COM(1999)706), «The European Commission agenda in the retail financial services area - Grønnbok (COM/2015/0630), «Financial services in the digital age: consumer opportunities and challenges» - en følgeprosess i BEUC etter Digital Single Market COM/2015/192 og FinTech mer generelt.

Forbrukerrådet har i 2015 videreført sin rolle i arbeidet med nye standarder basert på føringene lagt i «REGULATION (EU) No 1025/2012 on European standardisation». Forbrukerrådet har gjennom styrekomiterepresentasjon i ANEC (The European consumer voice in standardisation) , ledelse av det nordiske standardiseringsnettverket (finansiert gjennom Nordic Innovation) og gjennom ledelse av Fagråd forbrukersaker i Standard Norge, arbeidet for å sikre forbrukeres interesser og representasjon i standardiseringsarbeid - både på nasjonalt, nordisk, europeisk og internasjonalt nivå.

Standardisering

Andelen forbrukerrepresentanter har i 2015 vært omtrent uendret fra tidligere år. I 2015 var det 16 forbrukerrepresentanter i komiteer for utarbeidelse av Norsk Standard, 34 i nasjonale speilkomiteer, 6 i europeiske (CEN) komiteer eller arbeidsgrupper, 2 i internasjonale (ISO) komiteer eller arbeidsgrupper og 2 i arbeidsgrupper via ANEC. Av den samlede forbrukerrepresentasjon i standardiseringsarbeid har Forbrukerrådet deltatt i 8 standardiseringsprosesser - hvorav halvparten internasjonale. Det ble rekruttert 4 nye forbrukerrepresentanter til standardisering i 2015.

Høsten 2015 startet Forbrukerrådet opp igjen arbeidet med en revidering av egen strategi for forbrukerrepresentasjon i standardisering. Dette arbeidet ble satt på vent i 2014 grunnet at en ønsket å dra nytte av arbeidet i det nordiske forbrukernetttverket for standardisering «Best Practice in Consumer Standardization» som ble avsluttet i 2015. Arbeidet med Forbrukerrådets egen strategi for forbrukerrepresentasjon i standardisering, vil bli slutført i 2016.

1 The European Consumer Organisation

2 European Consumer Consultative Group

3 The Transatlantic Consumer Dialogue

4 The European consumer voice in standardisation

5 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 Jourova ønsket å påvirke prosessen i forbrukervennlig retning).

3.1.1. Økt satsing og samarbeid på fakta og analyse

Forbrukerrådet har i 2015 videreført satsing på fakta og analyse som grunnlag for løsningsorientert politikkutforming. Konkret har dette skjedd gjennom videreføring av et internt fagmiljø for analyse og utredning, og i tett kontakt og samarbeid med eksterne fagmiljø som blant annet Statens institutt for forbruksforskning (SIFO), Stiftelsen for industriell og teknisk forskning (SINTEF), Handelshøyskolen i Bergen, Handelshøyskolen BI, og gjennom deltakelse i Forum for Forbrukerundersøkelser (FFU) i samarbeid med Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD), Forbrukerombudet (FO) og SIFO. Det er satt i gang flere nye samarbeidsprosjekter – deriblant flere mindre utrednings- og markedsanalyser, samt noen større dybdestudier. Samarbeidet i FFU har også omfattet orienteringer og kontakter med tilsvarende analyseenheter i Kommisjonen og har gjennom Nordic Consumer Research Group (NCRG)-samarbeidet⁶ også hatt forgreninger på et nordisk og internasjonalt nivå.

3.1.2. Bærekraftige og etiske valg

Forbrukerrådet har i 2015 videreført den etablerte strategi for bærekraftig og etisk forbruk i hele organisasjonen. For det forbrukerpolitiske arbeidet i Forbrukerrådet betyr dette at all policyproduksjon har blitt kvalitetssikret mot den overordnede politikk med dette som utgangspunkt. Konkret har Forbrukerrådet arbeidet for økt bevissthet og satsing på bærekraftige og etiske valg gjennom å sikre finansiering og etablering av prosjektet «Fair Finance Guide» (FFG), et interaktivt system som ettergår banker- og finansieringsinstitusjoners bærekraft- og etikkpolicy, og setter forbrukerne i stand til å etterspørre sin egen banks policy. Hensikten er å øke fokuset på institusjonenes evne og vilje til å følge opp egne løfter på området. Fair Finance Guide vil bli etablert i 2016 og er et samarbeid med interesseorganisasjonen Fremtiden i våre hender (FiVH).

Avslutningsvis har Forbrukerrådet i 2015 videreført Hormonappen (hormon-sjekk.no). Hormonappen er en av flere viktige aktiviteter i Forbrukerrådets påvirkningsarbeid for å øke bevisstheten knyttet til bruk av potensielt skadelige kjemikalier i kosmetikk- og hygieneprodukter i norsk handel.

3.1.3. Styringsparametere

Styringsparameter	Resultatkrav	Resultat
S1. Antall gjennomførte Forbrukerpolitiske kampanjer	R1: Minst tre	3
S2. Antall gjennomførte fagkonferanser Innenfor prioriterte politikkområder	R2: Minst fire fagkonferanser	6
S3. Gjennomsnittlig antall publiserte blogginnlegg per mnd	R3: Minst 10 blogginnlegg	10*

⁶ Nordic Consumer Research Group (NCRG) er et uformet samarbeidsforum mellom de nordiske land, England, Irland, Nederland – og med fast deltakelse fra Kommisjonen.

Forbrukerpolitiske kampanjer:

«Appetitt på livet» var den største forbrukerpolitiske kampanjen som ble gjennomført i regi av Forbrukerrådet i 2015. Problemstillingen er at 20 – 60 % av de eldre som mottar sin mat fra kommunene, er underernært eller i en ernæringsmessig risiko, noe som er en uakseptabel situasjon. Dette ønsket Forbrukerrådet å utfordre politikerne på i kommunevalgkampen. En omfattende skriftlig rapport «Appetitt på livet» dannet hovedelement i kampanjen – sammen med lansering av 3 filmer som ble benyttet på ulike sosiale plattformer, som YouTube, Facebook etc. Andre kampanjeelementer var: Opprop med 20 organisasjoner om «Bedre matomsorg på landets sykehjem», undersøkelse om kostøre for beboere på sykehjem, kartlegging av kommunale brukerundersøkelser på sykehjem, undersøkelse blant institusjonskokker om god matomsorg (i samarbeid med Kost- og ernæringsforbundet), og en omnibus om forbrukernes holdning til god matomsorg på sykehjem. Tilbakemeldingene på denne kampanjen ble gode både fra publikum, presse og samarbeidspartnere. Målet med kampanjen var å rette søkelys mot matomsorgen til eldre på sykehjem. Mediedekningen ble svært god, og responsen i sosiale medier ble også god. Arbeidet på området fortsetter også inn i 2016.

En annen av Forbrukerrådets hovedsatsinger var «Bytt bank»-kampanjen til Forbrukerrådets finansgruppe i begynnelsen av 2015, som ble igangsatt for å sikre at forbrukere oppnådde en mer riktig pris på boliglån i tråd med hva markedssituasjonen tilsa. Billig finansiering for bankene bidro ikke til lavere utlånspriser til forbrukere. Kampanjens mål var å bruke markedsmechanismene for å sikre et mer balansert maktforhold mellom bankene og boliglånskundene.

Som et ledd i kampanjen, ble det igangsatt et samarbeid med Dagens Næringsliv for å tydeliggjøre hva kundene faktisk betaler for boliglån. Rentekartet (som ble døpt til Gullrenta av DN) er et supplement til finansportalen.no som viser veiledende priser fra bankene. «Gullrentekartet» viser hva kunder oppgir å betale for lån, og danner et forhandlingsmål for kunder som forhandler med bankene. Effekten av kampanjen ble forsterket av at Danske Bank overtok avtalen med Akademikerne fra DNB på gunstigere vilkår, samt at andre mindre banker, som BN Bank, Sparebanken Øst og Skandiabanken, lanserte billigere og enklere boliglånsprodukter. Konsekvensen av de sammenfallende hendelsene lar seg måle. I februar kunne TNS Gallup presentere tall – samlet inn på oppdrag for Finans Norge – som viser at «nesten hver tredje lånekunde enten byttet bank eller reforhandlet betingelsene sine i 2015». Dette korresponderer med Forbrukerrådets vurdering fra våren 2015, da Forbrukerrådet i blogg skrev at vi så «Glimt av et velfungerende bankmarked» i januar 2015.

«Kortgaranti»-kampanjen ble gjennomført som en SoMe-kampanje i perioden april til november 2015. Kampanjen ble gjennomført i samarbeid med Forbruker Europa og oppnådde svært god dekning og distribusjon på sosiale plattformer.

Fagkonferanser innenfor prioriterte politikkområder

Innen fagområdet Mat og handel ble fagkonferansen «Hvordan vinner vi kampen mot miljøgiftene – hvordan kan kommunen bidra til å sikre sine innbyggere en mer giftfri hverdag» arrangert i Arendal 13. august i forbindelse med Arendalsuka. Seminaret hadde 70 påmeldte deltakere. Av disse var det flere representanter fra norske fagmyndigheter, forskningsinstitutter, samt

interesseorganisasjoner. Fagkonferansen ble arrangert i samarbeid med Bellona og Miljøstiftelsen Svanen.

Forbrukerrådet arrangerte også flere fagseminar og konferanser i forbindelse med den tidligere nevnte kampanjen «Appetitt på livet», deriblant fagkonferansen «Hvordan gi eldre appetitt på livet?» den 14. august sammen med Kost- og ernæringsforbundet under Arendalsuka (60 deltakere). I panelet satt blant annet Anne-Birgitte Agger fra København Madhus og stortingsrepresentant Bård Hoksrud, i tillegg til flere eksperter og politikere. I forbindelse med samme kampanje arrangerte Forbrukerrådet i samarbeid med Fylkesmannen i Sør-Trøndelag et seminar den 7. september på Liantunet i Trondheim. Fokuset var på «Matomsorg på sykehjemmene». Kommunens toppolitikere deltok, deriblant ordfører Rita Ottervik, Høyres Yngve Brox og representanter for flere andre partier i Trondheim, organisasjoner og akademier. Oppslutningen var god, og seminaret samlet mellom 60 og 70 deltakere uken før valget. Avslutningsvis – under samme vignett – arrangerte Forbrukerrådet frokostseminaret «Bedre eldreomsorg med godt mattilbud», 3. desember i samarbeid med NHO-service hvor bl.a. statssekretær Lisbeth Norman innledet. Seminaret samlet 80 deltakere.

Videre har Forbrukerrådet i 2015 arrangert fagkonferanser innen temaer som:

«Fair Finance Guide», og «Unge og Pensjon», den siste i samarbeid med Finansforbundet og Handelshøyskolen BI.

Besøk på forbrukerpolitisk blogg

Det ble i første halvår 2015 i snitt skrevet 10 blogger i måneden knyttet til ulike tema innen de fem prioriterte politikkområdene - Finans, Bolig, Mat og handel, Offentlige tjenester og Digital. I forbindelse med omlegging av hjemmesiden til Forbrukerrådet forbrukerradet.no høsten 2015, har man endret publiseringslogikk – slik at man det siste halvåret har publisert både blogger, artikler og utspill. Dette reduserer muligheten for direkte sammenligning med første halvår 2015. Mange av utspillene genererte i etterkant oppslag i media og ledere i ulike aviser. Vi vil i 2016 etablere et nytt mål på denne type egenpublisert stoff.

3.2. Forbrukerservice

Tvisteløsning og rådgivningstjenesten er fordelt på ti regionskontorer fra Tromsø i nord til Kristiansand i sør. De er ca. 70 medarbeidere, som i all hovedsak er saksbehandlere med juridisk kompetanse.

Rapporteringskrav:	
Antall henvendelser fra forbrukere gjennom forbrukertelefonen, e-post, brev og besøk på regionskontorene	85 162
Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet	7 715

Styringsparameter	Resultatkrav	Rapportering
S4. Andel av klagesakene som er løst i Forbrukerrådet.	R4. Tre av fire klagesaker.	Tre av fire klagesaker løst i Forbrukerrådet
S5. Behandlingstiden for klagesakene i Forbrukerrådet.	R5. Behandlingstiden skal være under 90 dager.	Saksbehandlingstiden er i overkant av 60 dager.

3.2.1. Klagesaksbehandling

Forbrukerrådet mottok i 2015 8373 klagesaker innenfor Forbrukertvistutvalget (FTU)-området, som er en økning på 38 prosent fra 2014. Muligheten til å sende inn en klage via forbrukerradet.no, og Forbrukerrådets høye tilstedeværelse i media, er antatt årsak til økningen. Det er ingen spesielle firma som utmerket seg med relativt sett mange klagesaker i 2015 i motsetning til 2014, hvor Uno Life sto for over 1200 klagesaker.

Forbrukerrådet avsluttet 7715 klagesaker i 2015, som er en økning på 6 prosent fra 2014. Løsningsprosenten har holdt seg stabil på 75 % gjennom flere år. I og med at antall klagesaker øker, gjelder det også antall klagesaker som overføres til Forbrukertvistutvalget, selv om andelen som løses i Forbrukerrådet er konstant. Det er også i 2015 en nedgang i saksbehandlingstiden, og den er nå i gjennomsnitt på i overkant av 60 dager, noe som må sies å være meget bra og langt bedre enn kravet.

Forbrukerrådet gjennomfører hvert kvartal en brukerundersøkelse på klagesaksbehandlingen. Undersøkelsen sendes både klager og innklaget, og saken må være avsluttet i Forbrukerrådet inneværende kvartal. Både fra klager og innklaget skårer saksbehandlingen i Forbrukerrådet jevnt over godt. Resultatene rapporteres kvartalsvis, og blir tilgjengeliggjort for hvert enkelt regionskontor for oppfølging. På spørsmålet om «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du alt i alt med saksbehandlingen i Forbrukerrådet i din klagesak?», svarte i gjennomsnitt både klager og innklaget fra 3,8 – 3,9 på en skala fra 0 – 5. De som ikke har fått medhold i klagesaken, er naturlig nok mindre fornøyde. Forbrukerrådet er godt fornøyd med resultatene i brukerundersøkelsen.

3.2.2. Nytt tvisteløsningstilbud etablert

Fra 1. juli 2015 etablerte Forbrukerrådet et nytt tvisteløsningstilbud på oppdrag fra departementet. Forbrukerrådet fikk i Statsbudsjettet 2015 tildelt midler til å bygge opp et nytt tjenestetilbud i Tromsø. Kontoret flyttet inn i nye lokaler i juni 2015 med offisiell åpning 30. juni av statsråd Solveig Horne. I tillegg deltok Tromsøs ordfører, fylkesmannen og representanter fra det juridiske fakultet.

Flere jurister er rekruttert. Tilbudet er frivillig for næringsdrivende inntil ny lov om klageorganer for forbrukersaker trer i kraft i 2016. Det omfatter i all hovedsak ulike tjenester, og med dette tilbudet er det nå et heldekkende tvisteløsningstilbud i Norge. Forbrukerrådet mottok 163 klagesaker i fjor på de nye tjenestene. I 60 prosent av sakene som ble ferdigbehandlet i 2015, ble saken løst i Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet informerer om det nye tvisteløsningstilbudet på forbrukerrådet.no. Det har blitt sendt brev til Virke og NHO, med oppfordring om at de informerer sine medlemmer om det nye tilbudet. I tillegg har Forbrukerrådet sendt ut flere pressemeldinger hvor budskapet har vært at nå kan du også klage på nye områder som frisør, restaurantbesøk, vaskebyrå, hotell, veterinær og flytting.

3.2.3. Rådgivningstjenesten

Det mottas i all hovedsak henvendelser på telefon (23 400 500) og via kontaktskjema på forbrukerrådet.no. I tillegg er det besøk på regionskontorene, og forbrukerspørsmål som besvares via sosiale medier (Facebook og Twitter) og noen e-poster/brev.

I januar 2015 ble det tatt i bruk et nytt kundesentersystem, Trio. I første omgang ble dette implementert for telefontjenesten, men vil også tas i bruk for henvendelser som kommer via forbrukerrådet.no. Systemet kan også benyttes for andre kanaler enn telefon og e-post.

Det er også utviklet og tatt i bruk et nytt system for registrering av alle henvendelsene til rådgivningstjenesten (HR II). Det nye systemet bygger på EU sitt klassifiseringssystem (ECCRS), og dataene overføres automatisk fra Forbrukerrådet til EU. Det nye systemet for registrering av henvendelser gir også mulighet til å registrere på aktuelle temaer som Forbrukerrådet ønsker utdypet informasjon om.

3.2.4. Informere om rettigheter og plikter

Forbrukerrådet benytter media i utstrakt grad for å dyktiggjøre forbrukerne. Målsettingen er at de skal unngå å komme i konflikt med selger, samt at de skal kjenne sine rettigheter og stå rustet til å takle det når det oppstår problemer. Når det gjelder pressearbeidet under dette; se under Forbrukerservice i rapportdelen fra enhet for kommunikasjon.

I tillegg er det en nytteeffekt av direkte kontakt med ulike bransjer i form av kursing og dialogmøter. Aktuelle aktører har vært både bransjeforeninger, kjeder og enkeltbutikker. Dette gir mulighet for å rette opp eventuelle misforståelser eller bøte på manglende kunnskap om lovverk og rettigheter hos de som faktisk møter kundene. Det har dessuten en sterk virkning å fremføre forbrukernes interesser ansikt til ansikt i konstruktiv dialog. Vanligvis foregår kontakten når konflikten er et faktum.

Eksempelvis har Forbrukerrådet i Rogaland i lengre tid jobbet for å øke forbrukervennligheten innen skolefotobransjen. De har også hatt møter med kollektivselskapet regionalt for å lette innføring av nytt billettsystem for forbrukerne. De tok også kontakt med studentsamskipnaden etter tips om lite forbrukervennlige kontrakter. I Agder har Forbrukerrådet informert både bil- og båtbransjen om relevant lovverk, og hatt en dialog om tiltak. Vi har hatt opplæring i å være forbruker på internett for seniorer i Tønsberg, og vært på videregående skole i Horten og fortalt om forbrukerrettigheter med særlig relevans for unge. Vi har vært med på å arrangere boligkjøperkurs i en rekke byer, møtt handelsstanden i Skien og hatt dialog med bilforhandlere i flere fylker. Vi har også utvekslet erfaringer med Tolletaten om felles problemområder. I Tromsø har vi

holdt foredrag for NAV-rådgivere om forbrukerrettigheter. Forbrukerrådet har også holdt foredrag om reklamasjoner for Elektronikkbransjeforeningen.

3.2.5. Forbruker Europa

Forbruker Europa er Norges kontor i ECC-nettverket (European Consumer Centres), som behandler grensekryssende avtaler om kjøp av varer og tjenester. Forbrukerrådet er vertsorganisasjonen, og deler på kostnadene med EU. I 2015 behandlet Forbruker Europa 1620 saker og 868 henvendelser, som vesentlig omhandlet kjøp av varer og tjenester ved netthandel. Typiske saker er abonnementsfeller, klager på flytransport, leiebil, hotell, ferieklubb, timeshare og dating-tjenester.

Mye av arbeidet besto i å behandle klagesaker, men også i å besvare henvendelser på telefon og e-post. Mye arbeid legges i informasjon på forbrukereuropa.no, og på Facebook, Twitter og i tradisjonelle medier. Forbruker Europa hadde mange gode medieoppslag, og over 200 000 visninger av en film som ble laget om kortgarantien man har når man benytter betalingskort ved netthandel. Dette temaet ble det også fokusert på i en rekke internasjonale møter, blant annet under Consumer Summit 2015 i Brussel.

I tillegg deltok Forbruker Europa i et felles prosjekt i Forbrukerrådet med fokus på inkasso på krav fra netthandel, som endte i et kontaktmøte med Finanstilsynet. Ved å gi informasjon til inkassoselskapene om ulovlig praksis hos deres kunder, har vi medvirket til at store porteføljer har blitt stanset og krav innstilt. Vi har også fokusert på nordmenns nettvaner og kunnskap om bruk av betalingskort.

Forbruker Europa har i 2015 hatt utstrakt kontakt med andre nettverk, tilsyn og offentlige organ, samt en rekke møter i ECC-nettverket og innen EU.

3.3. Markedsportaler

3.3.1. Finansportalen

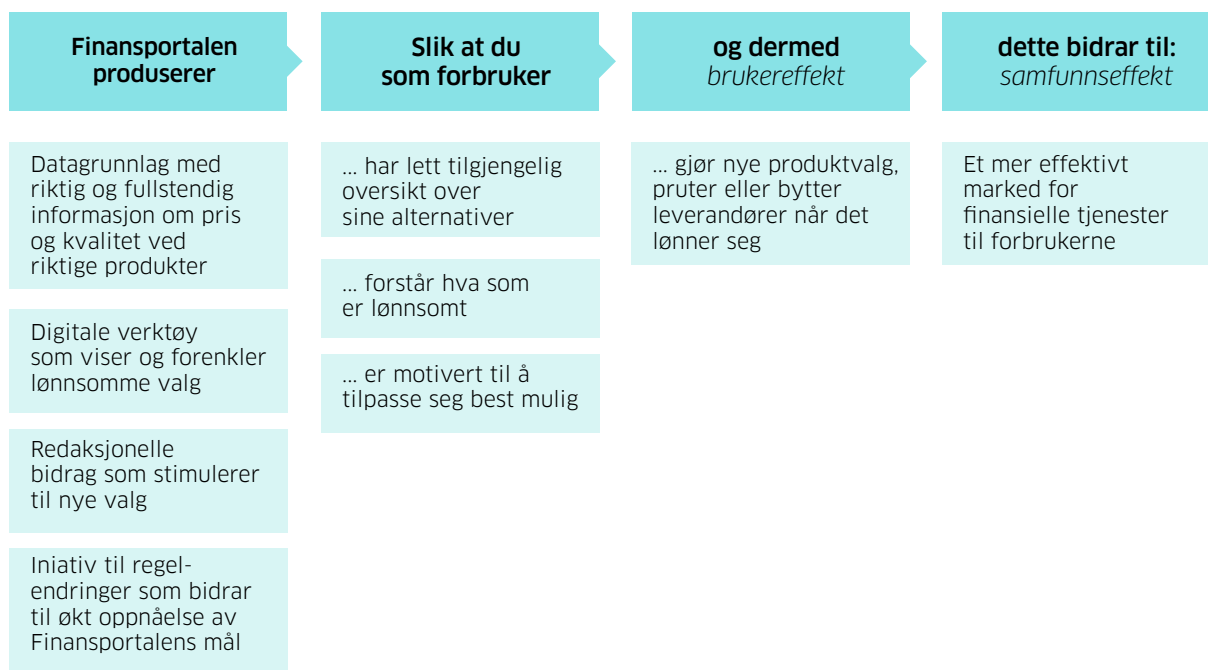
Trafikken på Finansportalen.no økte i 2015 med 14 prosent fra året før, og utgjorde i gjennomsnitt cirka 18 500 unike besøkende per uke. Kjennskapen til Finansportalen lå på omtrent samme nivå i 2015 som i året før – målt til 34 prosent mot 35 prosent ett år tidligere.

Finansportalens bankdata er i bruk på samtlige større norske nettsteders sammenlikningsløsninger. I 2015 nådde Finansportalens priser og produktopplysninger ut til gjennomsnittlig ca. 26 500 unike besøkende per uke, som tilsvarer en vekst i den samlede trafikken på 2 prosent fra året før. Trafikken på finansportalen.no direkte utgjorde i 2015 70 prosent av den samlede trafikken.

Finansportalen.no ble lansert i nytt design i november, og et læreverktøy for 10.-klassinger i personlig økonomi ble lansert i august.

I løpet av 2015 er Finansportalen blitt inntatt i to nye bestemmelser:

- «*Forskrift om beregning av basisrenten og normrenten*»: Fra 1. mars 2016 leverer Finansportalen beregningsgrunnlaget for utlånsrentene til Statens lånekasse og Husbanken, og skattlegging av fordel av rimelige lån i arbeidsforhold (*normrenten*).
- «*Forslag til forskrift om lenking til finansportalen*» ble sendt på høring den 18. november. Forskriften foreslås hjemlet i finansforetaksloven § 16-10, som trådte i kraft 1. januar 2016, og lyder «departementet kan gi forskrift om plikt for finansforetak om å lenke til prisopplysninger i nettbaserte prisportaler.»



Samfunnseffekten av finansportalen.no

Tilstanden på Finansportalens ansvarsområder kartlegges i årlige befolkningsundersøkelser «Nordmenns bytteevaner - finansielle tjenester». Siste undersøkelse er gjennomført i januar 2016, gjelder året 2015 og er basert på 2031 intervjuer.

Det antas at kundemobilitet er en indikator på effektiviteten i forbrukermarkedet for finansielle tjenester. I figuren nedenfor vises forbrukeraktiviteten i markedet for finansielle tjenester i 2015, sammenliknet med tilsvarende måling ett år tidligere.

Av de spurte var det 60 prosent som oppga at de verken hadde reforhandlet eller flyttet sine finansielle tjenester. Det virker imidlertid som om tendensen de senere årene er vært at kundemobiliteten og forhandlingsaktiviteten blant forbrukerne har vært økende. Tilsvarende målinger primo 2014 viste at andelen som hadde flyttet eller reforhandlet finansielle tjenester i løpet av *de siste to årene* var 54 prosent, som skulle tilsi gjennomsnittlig 27 prosent hvert av årene 2012 og 2013.

Andeler som har flyttet eller reforhandlet en eller flere tjenester de benytter.

	2015	2014
Botiglån	26%	26%
Bilforsikring	25%	25%
Husforsikring	21%	21%
Forbrukslån	21%	16%
Bil lån, båtlån og lignende	19%	15%
Barneforsikring	18%	18%
Forsikring mot kritisk sykdom	18%	13%
Reiseforsikring	17%	16%
Innboforsikring	16%	16%
Uføreforsikring	15%	11%
Ulykkesforsikring	14%	12%
Dødsrisikoforsikring	12%	11%
Plasseringskonto, bankinnskudd	10%	11%
Kredittkort	9%	8%
Pengeoverføring til utlandet	8%	n.a.
Lønnkonto/brukskonto	6%	5%
Ingen av disse	60%	61%
Har flyttet eller reforhandlet en eller flere tjenester	40%	39%

Spørsmålsformulering for 2015

Har du/husstanden flyttet eller reforhandlet en eller flere av følgende tjenester i løpet av 2015?

Spørsmålsformulering for 2014

Har du/husstanden flyttet eller reforhandlet en eller flere av følgende tjenester i løpet av 2014?

Finansportalen bidrar på flere måter til at forbrukerne konkurransetsetter sine finansielle tjenester, blant annet gjennom motivasjon og veiledning i andre medier.

Brukereffekten av den digitale løsningen finansportalen.no, kan delvis måles gjennom andelen av trafikk av særlig høy verdi, det vil si trafikk på portalen som med stor sannsynlighet har utløst en brukers reforhandling, leverandørbytte eller omprioritering. Det arbeides kontinuerlig for å identifisere og stimulere til slik trafikk.

Trafikk av særlig høy verdi - Bank

Antallet Bytt-bank-henvendelser fra Finansportalens bank-sider har i 2015 vært på samme nivå som de to foregående årene.

	2012	2013	2014	2015
Antall Bytt Bank - henvendelser	3139	6400	6653	6413

Ved utgangen av året hadde finansportalens brukere sendt 37 673 bytt-bank-henvendelser siden Bytt Bank-løsningen ble lansert i januar 2009.

Henvendelsene fordeler seg som følger:

Bankbytte	8091
Be om tilbud	19 861
Gi banken din en sjanse	9721
Sum	37 673

Trafikk av særlig høy verdi – Forsikring

Forsikringskalkulatorene ble satt i produksjon i nytt design høsten 2014. Løsningene ble endret, slik at prisforespørsler nå gjøres kun i én fase, hvor brukeren må legge inn fødselsnummer.

2015 var første hele året i nytt design.

Trafikkdataene viser at antallet som får opplyst bindende pris og som klikker seg videre til et selskap fra løsningen er omtrent tidoblet fra 2014.

Antall besøkende (nærmeste hele 1000)	2014	2015
... som åpnet en kalkulator	180 000	182 000
... som så på forsikringsvilkår	64 000	42.000
... som fikk opplyst bindende pris	9000	99 000
... som klikket seg videre til et selskap	3000	32 000

Kilde: Google Analytics

Effekt nær virksomheten:

Både kjennskapen til finansportalen.no og trafikken på finansportalen.no og portalens samarbeidspartnere/distributører sier noe om hvor tilgjengelig finansportalen er

for forbrukerne. Tall fra undersøkelsen «Nordmenns bytteevaner – finansielle tjenester» fra januar 2016, viser bl.a. at blant dem som hadde kjennskap til finansportalen.no, brukte 23 prosent portalen i forbindelse med flytting og reforhandling av banktjenester. Dette er en signifikant økning fra fjoråret, da tilsvarende andel var 19 prosent. 12 prosent av dem med kjennskap til Finansportalen brukte den i forbindelse med flytting og reforhandling av forsikringstjenester. Dette tilsvarer fjorårets nivå (11 prosent).

Trafikk

Ifølge Google Analytics utgjorde besøkene på finansportalen.no cirka 1,2 millioner økter. Inkluderes trafikken på Finansportalens samarbeidspartnere (brukerne av gratis bankdata), var trafikken cirka 1,7 millioner økter.

Trafikken på finansportalen.no har økt med 14 prosent fra fjoråret, mens den samlede trafikken viser en ubetydelig vekst på 2 prosent. Dette har medført at finansportalen.nos andel av den samlede trafikken nå utgjør 70 prosent. Mye tyder på at dette har sammenheng med innføringen av betalingsløsning på DinePenger.no i 2014.

Sammenlikningstjenestene for boliglån, bankinnskudd og bilforsikring er de mest besøkte. Totalt var det over 2,7 mill. sidevisninger.

Organisk trafikk utgjorde størstedelen av trafikken (59 %), etterfulgt av den direkte trafikken, som utgjorde 21,5 prosent i 2015. Henvisingstrafikken

utgjorde 19 prosent av Finansportalens trafikk. Det er verdt å merke seg at dnb.no er på 18. plass blant Finansportalens henvisningskilder. Dette har trolig en sammenheng med Finansdepartementets forslag om finansinstitusjoners lenking til Finansportalen, fremlagt i Finansmarkedsmeldingen i april 2014.

Tallene viser også at hele 84,3 prosent av brukerne klikker seg videre fra forsiden til en underside. Dette betyr at en betydelig andel av brukerne faktisk bruker sammenlikningsløsningene, og ikke bare forsvinner fra nettsiden etter å ha besøkt forsiden. Den gjennomsnittlige varigheten av en økt på Finansportalen var 3 minutter og 2 sekunder i 2015. Dette tilsier at trafikken er av relativt høy kvalitet, og at den derfor bidrar til at Finansportalens mål for brukereffekt og samfunnseffekt nås.

Medieoppslag

Ifølge Opoint var det 463 oppslag med henvisning til finansportalen.no i perioden – en nedgang sammenlignet med 2014, da antallet var 585. Nedgangen i medieoppslag henger sammen med bemanningssituasjonen. 2015 var preget av en kombinasjon av intensivt arbeid med redesign av portalen, utvikling av læreverktøy for ungdom og utlån av kompetanse til utvikling av andre portaler i Forbrukerrådet.

Bruk av Finansportalens data

I 2015 ble det inngått 14 nye avtaler med digitale medier om bruk av Finansportalens bankdata i næringsøyemed. Ved utgangen av året var det samlede antall inngåtte avtaler 54.

Finansportalens produkter

I hovedsak gikk Finansportalens ressurser med til å sikre den daglige driften av sammenlikningsverktøyene på portalen. I tillegg kan nevnes følgende prosjektoppgaver som er gjennomført i 2015:

- Implementering av finansportalen.no i nytt design (lansert november 2015), herunder nytt publiseringsverktøy (WordPress)
- Implementering av rapportsystem til Finansdepartementet om boliglånspriser, til bruk i fastsettelsen av basisrenten og normrenten i skattesystemet
- Utvikling og produksjonssetting av lærerverktøy i personlig økonomi for matematikk i 10. klasse
- Forbedret og nytt brukergrensesnitt for innrapportering fra bankene

Finansportalen har vært bemannet med anslagsvis fire årsverk gjennom 2015. Ett av normalt fem årsverk har i perioden vært utlånt til utviklingen av strømpris.no og utredning av en dagligvareportal. En ny stilling med ansvar for utvikling av Finansportalen/pensjon har blitt besatt i løpet av høsten. Det har også blitt rekruttert en ny person til stillingen som nettansvarlig forsikring.

3.3.2. Strømpris.no

Strømpris.no er en tjeneste utviklet av Forbrukerrådet i samarbeid med NVE på oppdrag fra Regjeringen. Alle kraftselskaper og strømselgere i Norge er lovpålagt å rapportere alle sine priser til strømpris.no, som oppdateres kontinuerlig.

I 2014 ga Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet Forbrukerrådet i oppdrag å utvikle en ny strømprisportal som skulle lanseres i 2015. Under navnet strømpris.no ble portalen gjort tilgjengelig i juni 2015. Strømpris.no ble offisielt lansert 31. august 2015 av forbrukerminister Solveig Horne og olje- og energiminister Tord Lien. Samtidig som portalen ble utviklet, ble det vedtatt en ny forskrift under energiloven som pålegger alle leverandørene som selger strøm til forbrukerne, å rapportere alle sine avtaler til portalen.

Strømpris.no er forhåndsutfyllt med det vanligste forbruksmønsteret for norske boliger, slik at man får opp en oversikt selv om man ikke husker eget årsforbruk, men det er lett å legge inn egne tall. Basert på forbruk, rapporterte priser fra strømselgerne og børsprisen på Nordpool, estimerer strømpris.no hva ditt årlige strømforbruk vil koste og viser billigste leverandør.

Mange strømselgere frister med rabatt på drivstoff, heiskort, bonuspoeng, forsikringer og andre «fordeler» som ikke har noe med strøm å gjøre. Uansett hvor fristende det kan være med slike tilbud, har de som regel begrenset varighet, og det er kundene som betaler for dette gjennom høyere strømpris. Strømpris.no tar kun hensyn til prisen på selve strømmen.

Forbrukerrådet har gitt en uavhengig konsulent i oppdrag å evaluere strømpris.no. Oppdraget skal inkludere intervjuer med ulike aktører tilknyttet strømmarkedet og gi anbefalinger om eventuelle endringer og forbedringer av tjenesten. Dette vil gjennomføres i 2016.

Besøk og kjennskap:

Trafikken på strømpris.no er målt i et relativt kort tidsrom, men ligger på ca. 6000 unike brukere i uken. Kjennskap til strømpris.no ble målt til 18 %, i samme kjennsapsundersøkelse som finansportalen.no og hvakostertannlegen.no.

3.3.3. Hvakostertannlegen.no

Besøk og kjennskap:

Trafikken på hvakostertannlegen.no økte med 27 prosent i 2015 sammenlignet med 2014, og utgjorde i gjennomsnitt 4630 unike besøkende per uke. Måltallet for 2015 var 4200 unike brukere per uke.

Kjennskapen til hvakostertannlegen.no ble målt til 12,9 % i 2015, mot 9,7 % i 2014.

Hvakostertannlegen.no sitt datagrunnlag på tannleger og priser blir brukt av legelisten.no, som har rapport 7450 gjennomsnittlig unike brukere per uke.

I 2015 ble det tegnet en avtale om datadeling på et nytt nettsted, helsetjenester.no, som lanseres i 2016. En tjeneste på lik linje med Legelisten og som

er eiet av Tjenestetorget. Tolldirektoratet skal også inngå en datadelingsavtale i 2016.

To lanseringer

Hvakostertannlegen.no har hatt to lanseringer i 2015. I april ble det lansert nytt brukergrensesnitt med ny infografikk. Infografikken som ble lansert er avansert statistikkvisning for brukere som ønsker å sammenligne alle mulige varianter av prispakker. Hensikten med å vise flere sammenlignbare tall, er at det blir enklere å finne ut hvilke prispakker som er lønnsomme for den enkelte bruker. Dersom man ønsker å finne ut hvor mye det vil koste med tre behandlinger for eksempel, så kan brukeren selv velge hvor mange og hvilke prispakker som skal sammenlignes. I tillegg kan brukerne sammenligne hele prislister mot hverandre. Ved å sammenligne prislister mot prislister, finner man fort ut dersom en klinikk opererer med lokkepriser på undersøkelse for eksempel.

I tillegg ble det lansert nedlastingsmuligheter til avanserte brukere som journalister og analytikere, som ønsker krysstabuleringer av data. Disse kan lastes som rapporter i excel-format.

Hvakostertannlegen.no ble i tillegg lansert med nytt design i tråd med Forbrukerrådet sin nye profil. Det har blitt justert med nye farger og mer bruk av bilder. Sammen med nytt design, har hvakostertannlegen.no tatt profilbilder og laget filmer som skal brukes i profilering av nettstedet i 2016.

Nye prispakker for kjeveortopeder ble godkjent og ferdigstilt i desember 2015. Utarbeidelse og kvalitetssikring er gjort sammen med Norsk kjeveortopedisk forening og Helsedirektoratet. Disse blir implementert i første kvartal 2016.

Priser fra hvakostertannlegen.no blir brukt av Helse- og omsorgsdepartementet til å fastsette honnørtakster for tannhelsesektoren. I tillegg bruker Helsedirektoratet datagrunnlaget fra hvakostertannlegen.no til prognoser og statistikk. SSB er også mottakere av datagrunnlaget fra hvakostertannlegen.no.

Effekt i markedet på tannhelsetjenester

Målet er et mer gjennomskiktig og oversiktlig marked for brukere. I 2013 og 2014 var det få tannleger som hadde egne nettsider, og de fleste var lite kjent med å bruke digitale verktøy. I tillegg hadde tannlegene ulike måter å prise og utarbeide prislister på. Derfor var det umulig for brukere å sammenligne priser. I løpet av 2015 merkes det en stor endring i bruk av digitale verktøy. Andel tannleger som publiserer lenker til klinikkens nettsider, e-postadresser til klinikker og forlenger åpningstider er stigende.

Brukereffekten av hvakostertannlegen.no, kan delvis måles gjennom analyser av tall fra bruken på nettstedet, og det er rimelig å anta at flere har byttet tannlege på bakgrunn av pris og servicefasiliteter som er sammenlignet på hvakostertannlegen.no. Det gjenstår å finne gode måter å konvertere besøk på nettstedet til bytte, men dette skal det jobbes med fremover. Timebestilling via nettstedet er en funksjonalitet vi startet å utforske i 2015, og ser på muligheter med et samarbeid via leverandører av journalsystemer til tannlegene.

Bruk av nettstedet

Hele 59 % av brukerne kom til nettstedet via søkemotorer (organisk søk). 26 % gjennom lenker på andre nettsteder. 13 % var bare innom forsiden til hvakos-tertannlegen.no, mens hele 87 % klikket seg videre på nettstedet.

3.3.4. Dagligvareportal

Stortinget besluttet 3. mars 2015 (vedtak 436) at det skal opprettes en dagligvareportal, «*Stortinget ber regjeringen senest i løpet av 2016 etablere en gratis tilgjengelig informasjonsportal for dagligvarer med nødvendig elektronisk informasjon om varer ment for salg i detaljhandel innen dagligvarer.*» Dagligvareportalen skal være et digitalt verktøy som gir informasjon om pris og andre aspekter ved varene, slik at forbrukerne får best mulig grunnlag til å foreta valg i dagligvaremarkedet.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) ga i juni 2015 Forbrukerrådet oppdraget *Utvikling av en dagligvareportal – fase 1*. Hensikten er å avklare og presisere grunnlaget for et utviklingsprosjekt (fase 2). Forbrukerrådet leverte en sluttrapport om fase 1 til BLD i desember 2015.

Gitt den knappe tiden Stortingets vedtak om etablering av en dagligvareportal i løpet av 2016 gir, har Forbrukerrådet, med forankring i BLDs styringsgruppe for fase 1, igangsatt deler av utviklingsprosjektet.

Gjennom dette oppdraget har Forbrukerrådet hatt en løpende dialog med representanter for dagligvarekjedene og dagligvareleverandørene, i tillegg til møter med relevante myndighetsorganer og interesseorganisasjoner. Forbrukerrådet har hatt en konstruktiv dialog med samarbeidsvillige dagligvarekjeder. De fire største kjedene har tekniske muligheter til å levere sanntidspriser for hver enkelt vare i hver enkelt dagligvarebutikk.

En dagligvareportal vil gi forbrukerne makt og mulighet til å ta bedre valg i dagligvaremarkedet. Gjennomsiktighet og sammenlignbarhet skal gi forbrukerne minst to verdier:

- At de velger et produkt som er bedre tilpasset deres preferanser
- At de velger et billigere (og minst like bra) produkt

Det er potensielt like mange ulike handlekurver som det er husholdninger. Forbrukerne har ulike preferanser og ulike subjektive oppfatninger av kvalitet i dagligvaremarkedet. Det skal ikke være Forbrukerrådets oppgave å velge ut én handlekurv på forbrukernes vegne. Forbrukerrådet vil ikke bruke tjenesten til å måle kjedenes og enkeltbutikkens generelle prisnivå mot hverandre.

En dagligvareportal i regi av Forbrukerrådet kan vise fram og sammenligne:

- Lovpålagt produktinformasjon i form av varedeklarasjon og næringsinnhold
- Prisene for alle varer i alle butikker i sanntid
- Merkeordninger

Forbrukerrådet tar sikte på å lansere første versjon av dagligvareportalen oktober 2016. For å nå dette målet må det gjøres noen avgrensninger.

Disse avgrensningene utelukker på ingen måte fremtidige tilpasninger i løsningen, verken hva gjelder utsalgssteder, produktutvalg eller funksjonalitet. Dagligvareportalen er avhengig av tillit hos forbrukerne og myndigheter så vel som dagligvarebransjen. Portalen vil aldri bli statisk, men være i stadig videreutvikling.

3.4. Kommunikasjon

God og tilstrekkelig kunnskap hos forbrukerne om vare- og tjenestetilbudet og kunnskap om egne rettigheter, er en forutsetning for at markedet skal virke tilfredsstillende. Informasjon fremmer forbrukermakt og gjør det mulig for forbrukerne å ta velinformerte og bevisste valg.

Forbrukerrådet har i 2015 gitt relevant forbrukerinformasjon på forbrukerradet.no, finansportalen.no, hvakostertannlegen.no, strømpris.no og forbrukereuropa.no, i sosiale medier, via Forbrukertelefonen 23 400 500, e-post, klagenemnder, skriftlig kontakt, regionskontorene og et bredt medienærvær. Informasjonsvirksomheten har støttet opp om norske forbrukeres oppfatning av seg selv som informerte, trygge og godt beskyttet.

Videre har Forbrukerrådet gjennomført ulike kampanjer for å informere om rettigheter og gjort det enklere for forbrukerne å ta gode valg. Det ble sendt ut 34 pressemeldinger i 2015 der fokuset var flyrettigheter, husleie og nye klageområder.

Som en del av informasjonsvirksomheten, arbeidet Forbrukerrådet for å øke kjennskapen til forbrukerrettigheter, medregnet EU/EØS-rett, blant advokater, dommere og andre rettsanvendere via jevnlig utsendelser av egne nyhetsbrev.

Styringsparametere:	Resultatkrav	Oppnådd i 2015
S8 Antall unike brukere av forbrukerradet.no	R8 minst 40 000 unike brukere per uke	45 318
S9 Andelen spurte som ved slutten av året har kjennskap til forbrukerradet.no	R9 Høyere enn ved slutten av 2014 (67 %)	68 %
S 10 Antall oppslag i media	R10 Minst 10 000	7673

Vedrørende kjennskapen til forbrukerradet.no, er det gledelig å se at det er aldersgruppen 18-29 år som øker, noe som kan tilskrives kampanjer rettet mot unge på husleiejakt og Forbrukerrådets stadig større digitale fokus der de yngre målgrupper er.

Det er beregnet antall potensielle eksponeringer for alle nyhetsoppslag. Gjennomsnittlig eksponeringer per måned i 2015 var 111,8 millioner, en nedgang på 2,7 % fra 2014 (sum av seer-/leser-/lyttertall). Dette viser at Forbrukerrådet, til tross for nedgang i antall medieoppslag, har truffet flere

forbrukere pr oppslag gjennom å eksponeres i medier som når gjennomsnittlig flere personer enn i 2014.

Forbrukerrådet er en svært synlig aktør i mediebildet, og oppnår god dekning og synlighet for de aller fleste selv-initierte sakene våre. Vi opplever også at Forbrukerrådet er godt kjent blant norske journalister og er en naturlig part å henvende seg til i saker som berører forbrukerfeltet. I tråd med det endrede mediebildet ser vi at spredningen gjennom særlig NTB gjennomgående er langt lavere enn tidligere, og det har gjort at vi får færre medietreff hos de minste mediene.

3.5. Eksterne prosjekter, dvs. finansiert ved nye og øremerkede midler

Forbrukerrådet har fått ekstra midler i 2015 til fire prosjekter.

Dagligvareportalen

Forbrukerrådet fikk i oppdrag å avklare grunnleggende forutsetninger ved utvikling og utforming av en dagligvareportal, levere plan og budsjett for et utviklingsarbeid, samt kravspesifikasjon for IKT-løsningen. Rapporten ble overlevert BLD desember 2015.

Brukervilkår i apper for smarttelefoner

Forbrukerrådet har over lengre tid arbeidet med brukervilkår i digitale tjenester, bl.a. gjennom kartlegging av markedene for hhv. skylagringstjenester og e-bøker. I forlengelsen av dette prosjektet, skal det lages en kampanje for en undersøkelse om brukervilkår i apper for smarttelefon. Dette nye prosjektet skal belyse aspekter som avtalevilkårenes tilgjengelighet, krav om «umiddelbar aksept» ved inngåelse av avtaler på nett, og innsamling av personopplysninger til kommersielle formål. Kampanjen lanseres i 2016.

Mulig etablering av en håndverkerportal

Departementet viser til rapporten *Mulig etablering av en håndverkerportal*, som ble laget av Forbrukerrådet og lagt frem i 2012. Det er over tre år siden rapporten ble lagt frem, og mange av forutsetningene og situasjonsbeskrivelsene i rapporten er trolig utdaterte. BLD ser et behov for en kvalitetssikring og oppdatering av kunnskapsgrunnlaget i rapporten. Forbrukerrådet har påtatt seg oppdraget med å oppdatere rapporten til dagens situasjon som videreføres i 2016.

Eierskifte- og boligkjøperforsikring

Det aktuelle prosjektet tar sikte på å frembringe kunnskap om hvordan ordningen med henholdsvis eierskifte- og boligkjøperforsikring oppfattes av forbrukerne, og hvordan de innvirker på boligomsetning, transaksjonskostnader og rettssikkerhet.

4. Styring og kontroll i virksomheten

Forbrukerrådet startet arbeidet med interne tidstyver i 2014 har fortsatt arbeidet i 2015. De innrapporterte tidstyvene i juni 2015 ble gitt BLD i egen rapport. Forbrukerrådet har arbeidet med følgende tre punkter som er beskrevet under årets aktiviteter.

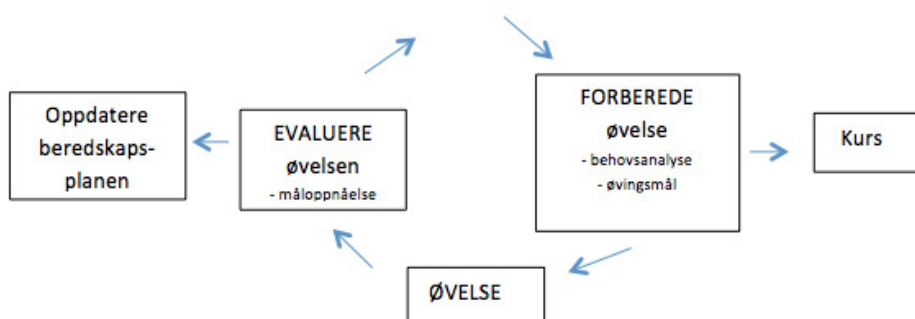
Kontakt med forbrukerne på ulike måter og i ulike system

- Manglende samordning av IT-systemer
- Manglende offentlig postjournal

4.1. Sikkerhet og beredskap

Forbrukerrådet gjennomførte en kriseøvelse i november på hovedkontoret i Oslo med en øvingsleder fra Røde Kors. Beredskapsgruppen bestående av assisterende direktør, stabsdirektør, personalsjef, IKT-sjef, HMS-ansvarlig og kommunikasjonsrådgiver gjennomførte i tillegg en seminarøvelse, en såkalt skrivebordsøvelse/diskusjonsøvelse. Formålet med øvelsen var å bli bedre kjent med Forbrukerrådets beredskapssystem ved å avdekke eventuelle svakheter, avklare roller i beredskapsgruppa, finne frem til gode samarbeidsrutiner og å identifisere mulige forbedringer i beredskapsplanen for å kunne utvikle denne videre. Øvelsen var svært reell og omhandlet en fiktiv gisselsituasjon ved ett av våre regionskontorer. Læringen var stor og avdekket ingen store utfordringer, snarere at beredskapsplanen var tilstrekkelig og gruppen fungerte godt.

Følgende modell er benyttet og vil bli fulgt opp med en fullstendig oppdatering av hele beredskapsplanen i 2016 da Forbrukerrådet vil leie nye og større lokaler i Stavanger og Skien.



I desember 2015 ble det avholdt førstehjelpskurs og en praktisk øvelse både i våre lokaler i Oslo og ved vårt Stavanger-kontor. Røde Kors var ansvarlig for gjennomføringen av øvelsen både med opplæring og markører. 5 ulike

hendelser ble gjennomgått, og alle ansatte som var på jobb den dagen deltok. Hjerterstarter er i etterkant innkjøpt. I løpet av året har det blitt gjennomført brannøvelser i lokalene, iht. til de lokale utleieres rutiner.

Det er utarbeidet et styringssystem for informasjonssikkerhet som en førsteversjon. Mye av innholdet har vært en del av Forbrukerrådets bestående beredskapsplan, og planen er at disse skal samordnes og oppdateres i 2016.

Det er gjennomført flere ROS (Risiko og sårbarhets)-analyser i året som har gått. Spesielt kan nevnes oppbyggingen av nytt Tromsø-kontors nye oppgaver og på IKT-området. Sistnevnte ansees som det mest krevende ved hendelser, da det vil ramme hele bedriften. Alle risikofaktorer er gjennomgått og verdi satt fra 1 – 6 hva gjelder sannsynlighet og konsekvens. Konsekvenser er beskrevet, og tiltak for å redusere risiko er angitt, og ansvarlige for å gjennomføre eventuelle tiltak er gjennomgått. Forbrukerrådet hadde en periode der telefonsystemet var ute av drift og tiltak ble gjennomført. Ytterligere forbedringstiltak på IKT vil bli gjennomført i 2016. Tilsvarende analyser er gjort på andre områder, herunder utviklingsprosjektet Dagligvareportalen.

4.2. Effektiviseringsarbeidet og andre administrative føringer

I 2015 er det arbeidet med flere effektiviseringsoppgaver, digitalisering og interne tidstyver. Følgende er iverksatt og gjennomført i 2015.

- Forbrukerrådet.no er ny. Her er hensyntatt nye retningslinjer for universell utforming med plattformbytte, nytt brukergrensesnitt og design, og nytt publiseringsverktøy. Samtidig er alt tidligere innhold gjennomgått med tekstlige endringer iht. klart språk. Mange nye sider er produsert for de nye tjenesteområdene.
- Nye klageskjemaer digitalt har forenklet kontakten med forbrukerne.
- Gått fra femsifret kundenummer, 03737 til 23 400 500 for rimeligere tilgjengelighet for forbrukerne.
- Nytt kundesentersystem for å motta og organisere henvendelser fra telefon, e-post og sosiale medier er implementert for en mer effektiv og bedre forbrukerkontakt. Telefoni er tatt i bruk, og utvidelse med de øvrige kanaler vil skje i 2016.
- Saksbehandlingssystemet er oppgradert.
- Retningslinjer for Forbrukerrådets advokatbistandsordning er utarbeidet.
- Personvernerklæring og personvernkrav for Forbrukerrådet er etablert.
- Prinsipper og retningslinjer for tilgjengeliggjøring av offentlig data er utarbeidet.
- Nye retningslinjer for klagesaksbehandling er utviklet.
- Offentlig elektronisk postjournal er etablert.
- Årsrapport for klagenemnder er utarbeidet for å gi en samlet fremstilling av de bransjefinansierte nemndene.

- Nytt system for henvendelsesregistrering og automatisert overføring til EU er implementert.
- Revidert og digitalisert Forbrukerrådets kontrakter.
- Elektronisk overføring av saksdokumenter til Forbrukertvistutvalget er under utarbeidelse, og den nye tekniske løsningen vil bli tatt i bruk våren 2016.
- Miljøfyrtårnsertifisering av Tromsø-kontoret er gjennomført.
- Nytt intranett er implementert.

4.3. Oppfølging av saker til Riksrevisjonen

Forbrukerrådet hadde ingen anmerkninger fra Riksrevisjonen i 2015.

4.4. Turnover og sykefravær

Sykefraværet er i 2015 lavere enn i 2014, godt under nivået for offentlig administrasjon for øvrig og godt under Forbrukerrådets IA-mål. Det totale sykefraværet var på 3,8 %. Det legemeldte var 2,6 %. Turnover var i 2015 som i 2014 på 7 %.

For å sikre kontinuerlig og bredt forankret oppmerksomhet på sykefraværsoppfølging rapporteres sykefraværsstatistikken til Samarbeidsutvalget (ledelse og tillitsvalgte) og Styret jevnlig. Samarbeidsutvalget har arbeidsmiljø som fast post på dagsordenen på alle ordinære møter. Langtidssyke følges opp etter NAVs retningslinjer og individuell tilpassing og tilrettelegging gjøres ved behov. Eldre arbeidstakere ivaretas som alle andre ut fra individuelle behov, men tiltak som redusert stillingsprosent og overgang til mindre krevende arbeidsoppgaver benyttes når det er aktuelt for å forlenge yrkesaktiviteten. Forbrukerrådet har hatt to personer på arbeidstreningstiltak i samarbeid med NAV, knapt ett årsverk totalt. Det søkes å rekruttere bredt og personer med innvandrerbakgrunn og personer med nedsatt funksjonsevne oppfordres om å søke i alle våre stillingsannonser. Minst en fra hver av gruppene inviteres til intervju når de er kvalifisert. Våre arbeidsplasser er godt tilrettelagt for ansatte med nedsatt funksjonsevne.

4.5. Inkluderende arbeidsliv og personalforvaltning

HMS-systemet og IA-avtalen for Forbrukerrådet følges opp iht. retningslinjene. I 2015 ble det gjennomført en arbeidsmiljøundersøkelse i hele Forbrukerrådet, og utfordringer som ble avdekket følges opp både lokalt og sentralt.

Alle nyansatte gjennomgår et introduksjonsprogram som er et strukturert opplegg for de første seks månedene i Forbrukerrådet. Øvrige opplæringsaktiviteter gjennomføres ut fra de ulike enhetenes behov. Kompetanseutvikling foregår systematisk gjennom «Forbrukerserviceskolen» og «Forbrukerpolitikerkolen».

I forbindelse med de nye oppgavene Forbrukerrådet skal jobbe med, er det gjennomført utstrakt opplæring av alle saksbehandlere i mekling og kontraktsrett.

4.6. Stillingstype og lønn fordelt på kjønn

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. Menns stillingsprosent er 98,2 i gjennomsnitt og kvinners er 95,6. Ingen jobber ufrivillig deltid i Forbrukerrådet.

Stilling	Kjønn		Lønnsfordeling	
	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner
Totalt 2014	39,2 %	60,8 %	50,6 %	49,4 %
Totalt 2015	38,2	61,8	51,4	48,6
Toppledelse -14	20,0 %	80%	48,2 %	51,8 %
Toppledelse -15	20,0%	80%	45,7	54,3
Mellomledelse -14	54,5	45,5%	49,7 %	50,3 %
Mellomledelse -15	54,5	45,5	50,3	49,7
Seniorrådgivere -14	33,3 %	66,7 %	51,3 %	48,7 %
Seniorrådgivere -15	35,3	64,7	51,2	48,8
Rådgivere -14	38,6 %	61,4 %	50,2 %	49,8 %
Rådgivere -15	39,6	60,4	50,4	49,6
Førstekonsulent -14	31,3 %	68,7 %	52,4 %	47,6 %
Førstekonsulent -15	27,8	72,2	49,9	50,1
Konsulent -14	50,0 %	50,0 %	49,2	50,8

4.7. 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.

5. Vurdering av framtidsutsikter

Forbrukerrådet vil fortsette sitt arbeid med hele tiden å bevege samfunnet i en mer forbrukervennlig retning. Forbrukerrådets virksomhet bygger på FNs internasjonale forbrukerrettigheter, slik også alle forbrukerorganisasjoners virksomhet verden over gjør. På denne plattformen har Forbrukerrådet formulert vårt formål til å være å arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling. Dette gjøres primært gjennom:

- *påvirkning* overfor beslutningstakere, myndigheter og organisasjoner.
- *dyktiggjøring* på forbrukerrettigheter av forbrukerne og næringsdrivende gjennom informasjon, råd og veiledning.
- *tvisteløsning* for forbrukerne .

Forbrukerhverdagen er i kontinuerlig endring. Urbanisering skaper press på tilgang og leveranser av en rekke varer og tjenester. Økt miljø- og helsebevissthet setter nye krav og forventninger til alle typer forbruk. Nye kommunikasjonskanaler 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. Også offentlige tjenester blir mer markedsstyrt. Forbrukerrådets rolle anses derfor som mer aktuell enn noensinne, og vår strategiplan viser ambisjonen på forbrukernes vegne.

Arbeidet i 2016 vil videreføre leveransene og bygge videre på 2015-resultatene. Blant større nye aktiviteter i 2016, kan nevnes utvikling av en pensjonsmodul i Finansportalen, utvikling av en håndverkerportal og en dagligvareportal. Det jobbes også med utvikling av et «forbrukerparlament», en ny forbrukerdialog som har som formål ytterligere å forbedre grunnlaget i utviklingen av interessepolitiske policyer.

Forbrukerrådet vil i 2016 stevne DNB for «skapindeksfond», dvs. urettmessig høye forvaltningsgebyr for et indekxnært fond, på vegne av småsparerne (ca. 137 000). Utviklingen i arbeidsprosesser for økt effektivitet og kvalitet vil fortsette. 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. Arbeidet med bedre vilkår og forbrukervern i mobilapper vil stå sentralt i 2016. Likeså vil digitale løsninger for dyktiggjøring av forbrukerne på rettigheter og rådgiving videreutvikles for å nå flest mulig forbrukere.

En omfattende omstilling vil prege organisasjonen i stor grad i 2016. Forbrukerrådet har i *Tillegg til Tildelingsbrev 2016* fått i oppdrag å samle forvaltningsoppgavene som i dag utføres i ti regioner på tre av kontorene, Skien, Stavanger og Tromsø, i tillegg til en hospiteringsenhet på Svalbard. Samtidig skal nemndsoppgaver som i dag utføres i regionene, samles på hovedkontoret for å sikre klarere skille mellom rollene som tvisteløser og interessepolitisk påvirker. Forbrukerrådet vil gjennom omstillingen søke ytterligere å klargjøre roller og ansvar i organisasjonen. Omstillingen skal være ferdig 01.05.17 og gjennomføres innenfor eksisterende budsjettammer, noe som vil utfordre

organisasjonens evne til å opprettholde tjenesteproduksjonen på samme nivå og til samme kvalitet i perioden. Utfordringen vil særlig være stor med hensyn til å beholde, avvikle og rekruttere riktig kompetanse, samtidig som etterspørselen på våre tjenester øker. Ambisjonen er å utvikle en organisasjon for fremtiden, som vil gjøre Forbrukerrådet enda sterkere i sitt arbeid for en mer forbrukervennlig hverdag.

6. Årsregnskap 2015

6.1. Ledelsens kommentar til regnskapet

I henhold til vedtektenes § 1 er Forbrukerrådets formål:

«Forbrukerrådets formål er å arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling.»

I tråd med oppdraget har Forbrukerrådet utviklet sin egen visjon:

«Vi gir forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg.»

Forbrukerrådet har på bakgrunn av dette bygget opp en organisasjon fordelt på 3 ulike innsatsområder.

Forbrukerservice

Forbrukerservice jobber innenfor gjeldende rett, og skal tilby rådgiving på forbrukerrettigheter, samt mekling og saksbehandling for å løse tvister, tvister mellom privatpersoner som kjøper og leverandør av varer eller tjenester. All saksbehandling er en gratis tjeneste overfor forbrukerne. Saksbehandlerne forbereder saker som faller innenfor saksområdet til Forbrukertvistutvalget. Totalt er det i 2015 brukt 63 årsverk til dette arbeidet.

Forbrukerpolitikk

Forbrukerpolitisk avdeling arbeider aktivt for å bedre lover og regler til forbrukernes beste. Arbeidet inkluderer internasjonale oppgaver, blant annet knyttet til den digitale utviklingen. Totalt er det i 2015 brukt 13 årsverk til dette arbeidet.

Markedsportaler

Portalene har som hovedoppgave på sine områder å gi nøytral og saklig informasjon som er sammenlignbar, og som gjør forbrukerne bedre i stand til å gjøre egne valg. Forbrukerrådet drifter i dag følgende portaler:

Forbrukerradet.no

Forbrukerradet.no finansieres gjennom Forbrukerrådets basisbevilgning under post 50. I 2015 har følgende oppgaver vært prioritert:

- Etablering av nytt nettsted med nytt design og brukergrensesnitt i tillegg til nytt publiseringsverktøy

<http://www.forbrukerradet.no/>

Finansportalen

Finansportalen finansieres gjennom en del av bevilgning til Markedsportaler post 51. I 2015 har følgende oppgaver vært prioritert:

- Implementering av finansportalen.no i nytt design, herunder nytt publiseringsverktøy.
- Implementering av rapportsystem til Finansdepartementet om boliglånspriser, til bruk i fastsettelsen av normrenten i skattesystemet.
- Utvikling og produksjonssetting av lærerverktøy i personlig økonomi for matematikk i 10. klasse.
- Forbedring og nytt brukergrensesnitt for innrapportering fra bankene.
- Rekruttering av nettansvarlig og prosjektleder for Finansportalen/pensjon, samt oppstart av utviklingsprosjektet.
- Rekruttering (bemanning) av nettansvarlig for Finansportalen/forsikring.

<https://www.finansportalen.no/>

Hvakostertannlegen

Hvakostertannlegen finansieres gjennom en del av bevilgning til Markedsportaler post 51. I løpet av 2015 har følgende oppgaver vært prioritert:

- Videreutvikling av databasen med visning av ulike statistiske parametere i front end.
- Nytt brukergrensesnitt og design som en følge av visningene. Ferdig i mai.
- Nytt brukergrensesnitt og design som følge av Forbrukerrådet sin endring av profil. Ferdig i desember.
- Produksjon av 3 filmer og mange bilder til bruk for profilering i 2016
- Ferdigstilling av 10 nye prispakker og struktur for kjeveortopedi.

<http://www.hvakostertannlegen.no/>

Strømpris

Strømprisportalen finansieres gjennom en del av bevilgning til Markedsportaler post 51. I løpet av 2015 har følgende oppgaver vært prioritert:

- Hovedoppgaven i 2015 har vært utvikling av selve tjenesten frem til den ble offisielt lansert 31.08.2015.
- I tillegg har det blitt foretatt brukertester og lansert versjoner på bokmål, nynorsk og engelsk.
- Etter lanseringen har det blitt satt i gang en revisjon av tjenesten med tanke på forbedringer.

<https://www.strømpris.no/>

Forbruker Europa

Forbruker Europa finansieres 50 % gjennom Forbrukerrådets basisbevilgning under post 50 og 50 % gjennom EU-kommisjonen. I løpet av 2015 har følgende oppgaver vært prioritert:

- Videreutvikling av hjemmesiden
- Etablering av ODR (Online Dispute Resolution)-løsningen, en online klageløsning på tvers av landegrensene.

<http://forbrukereuropa.no/no/>

Nye portaler

I tillegg har arbeidet med nye portaler startet. Dette gjelder:

- Håndverkerportalen
- Dagligvareportalen

Begge portalene er i startfasen med planlegging, og forventes etablert i løpet av 2016.

Totalt er det i 2015 brukt 13 årsverk i forbindelse med disse portalene.

I tillegg kommer ansatte innen ledelse, spesialistfunksjoner og staber for å dekke fellesoppgaver som ledelse, kommunikasjon, juridisk enhet, analyseenheten, IT m.m. med 31 årsverk.

Andre oppgaver

Andre utadvendte oppgaver er:

- Forbrukerrådets ansatte er representert i 18 klagenemnder, i tillegg til at Forbrukerrådet sitter i styrene til de klagenemndene som har styre.
- Forbrukerrådet har en egen juridisk seksjon som blant annet fører prinsipielle saker gjennom rettssystemet på forbrukerens vegne. Dette gjøres kostnadsfritt for forbrukeren og gjelder tvistesaker hvor regelverket er svakt eller uklart.

Nye oppgaver i 2015

I forbindelse med tildelingsbrevet for 2015 skal Forbrukerrådet tilby mekling i de aller fleste forbrukersaker hvor det ikke finnes en notifisert klagenemnd. Nye tjenester er å gjennomføre ADR – (Alternative Dispute Resolution), som ble lagt til vårt kontor i Tromsø. Dette medførte flytting til større lokaler og nyansettelser. Kontoret skulle økes fra 5 til 20 ansatte, og dette er langt på vei gjennomført i løpet av annet halvår 2015. En mindre del (ODR – Online Dispute Resolution) ble lagt inn under Forbruker Europa,

Prosjektaktiviteter

Forbrukerrådet har også i 2015 blitt tildelt oppgaver medførende ekstra tildeling av midler. Totalt har vi i 2015 mottatt kr. 2 323 000 ekstra. Prosjektene følger vanligvis ikke et kalenderår, og vi hadde ved årets begynnelse kr. 1 865 000 i tillegg. Til videre drift av disse prosjektene overføres kr. 1 120 000 til 2016.

Økonomi

Forbrukerrådet ble gjennom tildelingsbrevet tildelt totalt kr. 140 660 000 til drift i 2016. I tillegg kommer tilleggsbevilgninger og EU-kommisjonens andel av drift Forbruker Europa. Totalt fordeler driften for 2015 seg slik:

	Over fra 2014	Tildeling 2015	Kostnader2015	Overført 2016
Grunnbevilgningen	2 443 970	108 166 000	-107 336 376	3 273 594
ADR	0	13 500 000	10 294 629	3 205 371
ODR	0	900 000	175 921	724 079
Finansportalen	2 591 838	11 767 000	10 819 382	3 539 456
Hvakostertannlegen	1 015 881	2 246 000	3 743 793	-481 913
Strømportalen	3 692 252	4 081 000	5 845 624	1 927 628
Håndverkerportalen	0	0	13 055	-13 055
Dagligvareportalen	0	1 500 000	4 727	1 495 273
Sum tildeling BLD	9 743 940	142 160 000	138 233 507	13 670 433
Forbruker Europa*	72 478	1 781 966	1 729 687	124 757
Prosjekter	1 865 086	2 323 000	3 067 574	1 120 512
Totalt	11 681 504	146 264 966	143 030 768	14 915 702

* I tillegg kommer tilsvarende andel som overføres fra Forbrukerrådets grunnbevilgning. Beløpet bokføres som interne overføringer.

Bortsett fra under grunnbevilgningen skjer det en videreutvikling av tilbudene med utvidelse av nye moduler. Utviklingskostnadene må derfor tas over flere år, og vil slå ut forskjellig på det enkelte kalenderår.

Prosjekter er tildelinger øremerket spesielle aktiviteter. Dersom beløpet ikke blir oppbrukt skal overskytende returneres til oppdragsgiver.

Både etableringen av ADR og ODR er noe forsinket, med det resultat at det gjenstår ubenyttede midler som videreføres til 2016. Midlene er øremerket det samme formål.

Trender

Forbrukerrådets største utgiftspost er lønn og personalkostnader. Lønnsgradningen de siste årene har vært lav, noe som gjenspeiles i kostnadsutviklingen.

Det arbeides kontinuerlig med å effektivisere driften gjennom blant annet bedre arbeidsprosesser og høyere grad av digitalisering. Forbedringsprosessene her har allerede vesentlig redusert saksbehandlingstiden.

Forbrukerrådet har i tråd med Regjeringens mål om sterkere kompetansesentre og robuste enheter, samt flytting av arbeidsplasser, og på bakgrunn av en rapport fra DIFI, fått i oppdrag å redusere antall regionskontorer fra 10 til 3. De tre kontorene som skal bestå er Skien, Stavanger og Tromsø. Dette innebærer ikke en nedbemanning, men samling av arbeidsoppgavene. I tillegg skal det etableres en hospiteringsordning med 3-5 arbeidsplasser på Svalbard, og nemndsarbeidet samles på hovedkontoret i Oslo. Omstillingsarbeidet skal være avsluttet innen 01.05.2017.

Kostnadene i forbindelse med omstillingen skal dekkes innenfor den ordinære tildelingen. Tromsø-kontoret er allerede etablert i forbindelse med ADR-løsningen. For de øvrige regionskontorene må eksisterende leiekontrakter sies opp, og det må finnes større egnede lokaler i Stavanger, Skien og på Svalbard. En egen gjennomføringsplan med budsjett vil overleveres BLD 01.05.2016.

Regnskap 2015

- Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten med tilhørende rundskriv fra Finansdepartementet og krav fra overordnet departement.
- Årsregnskapet gir et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger og av regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.
- Det foreligger ikke vesentlige avvik mellom budsjett og regnskap.
- Sammenlignet med tidligere perioder gir etableringen av ADR-løsningen i Tromsø en betydelig økning i både inntekter og kostnader
- Revisjonsberetningen vil bli lagt ut på forbrukerradet.no når den foreligger.
- Det har i forbindelse med revisjon 2015 blitt avdekket at Forbrukerrådet i en årrekke har hatt en feil tolkning av hvordan ubenyttete midler skulle fremkomme i regnskapet. Feilen gjelder det som har blitt omtalt som virksomhetskapital. Praksisen har blitt oppfattet å være i tråd med tildelingsbrevet fra BLD og tidligere ikke kommentert i forbindelse med revisjon. Regnskapet har i denne perioden blitt godkjent av Riksrevisjonen. Følgen blir at regnskapet for 2015 ikke er korrekt oppstilt i henhold til SRS innen de ulike postene. Endringene har ingen innvirkning på de totale driftskostnadene for 2015.
- Endringene som skulle ha vært gjennomført i Resultatregnskapet er å redusere inntekter (note 1) fra bevilger med tilsvarende beløp som er oppført under disponering av periodens resultat (note 8). I Balansen skulle Statens kapital og gjeld, opptjent virksomhetskapital (note 8) vært fjernet, og beløpet isteden inkludert under avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (note 7). Forbrukerrådet vil endre praksis i 2016. Det betyr at bevilgningen balanseføres og overføres til resultat i takt med kostnader. Dette medfører at periodens resultat alltid vil være kr. 0.

- Det presiseres at på det tidspunktet hvor feilen ble oppdaget var det for sent å endre avgitt statsregnskap.

Oslo,

Randi Flesland

Direktør

6.2. Regnskapsprinsipper

Forbrukerrådet er en nettobudsjettert virksomhet, og er derfor gitt følgende fullmakter:

- Unntatt fra bruttoprinsippet i statlige virksomheter (unntak fra § 3 fjerde ledd i Bevilgningsreglementet). Det vil si at Forbrukerrådet selv disponerer sine inntekter.

Adgang til å overføre resultatet av årets drift til påfølgende budsjettermin. Forbrukerrådet disponerer eventuelt positivt årsresultat og har selv ansvaret for å dekke eventuelt negativt årsresultat.

Adgang til selv å opprette og inndra de stillinger som Forbrukerrådet finner nødvendig for å løse sine oppgaver, og under hensyn til antall tilsatte og organisering, tilpasse dette til de rammevilkår departementet fastsetter.

Årlige fullmakter

Fullmakt til å inngå leieavtaler og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret.

Oppretting, inndragning og omgjøring av stillinger.

Virksomhetsregnskapet er avlagt i henhold til de statlige regnskapsstandardene (SRS) av august 2015.

Åpningsbalanse

Forbrukerrådet har utarbeidet virksomhetsregnskap etter SRS siden 2012. Åpningsbalansen er nå formelt godkjent. Balansen inneholder avsetning for alle påløpte kostnader samt periodisering av bokførte kostnader som gjelder neste år.

I forbindelse med åpningsbalansen fulgte Forbrukerrådet følgende prinsipp:

Alle beholdnings- og gjeldsposter med unntak anlegg er et resultat av periodisert regnskap som ble etablert i 2012.

Anleggsregisteret ble etablert fra og med 01.01.2012 ved at vi gikk igjennom alle anskaffelser foretatt i perioden 2002 til 2012. Bokført verdi fremkom som om vi hadde gjennomført ordinære avskrivninger i perioden.

Prinsippendringer og endring av sammenligningstall

Forbrukerrådet har gjennomført følgende prinsippendringer og omarbeidet regnskapstallene for 2014 for å ha sammenlignbare tall.

6.3. Statens kapital

Statens kapital er opprettet som et nytt avsnitt på gjeldssiden i balansen.

Avregninger

Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet er et nytt avsnitt, og har tidligere blitt avsatt som en periodisert kostnad. Beløpet består av tidligere års avsetning til feriepenge på ansatte som enten kommer fra eller går til andre statlige virksomheter. I henhold til SRS 25 følger opparbeidete feriepenge den ansatte uten at det gjøres noe kostnadsoverføring.

Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler

Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler er omklassifisert fra gjeld til statens kapital.

Transaksjonsbaserte inntekter

Inntekter resultatføres når den er opptjent.

Inntekter fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer

Inntekt fra bevilgninger inntektsføres i den perioden bevilgningen mottas i henhold til periodisert budsjett. Overskytende midler overføres til virksomhetskapital og videre drift neste pr.

Inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres i takt med den perioden kostnaden oppstår. Ubrukte midler pr. 31.12 kategoriseres som gjeld og overføres til videre drift neste år. Dersom aktiviteten er avsluttet, skal overskytende returneres til oppdragsgiver.

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

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

Kostnader

Utgifter kostnadsføres i henhold til den perioden hvor kostnaden oppstår uavhengig av inntekt.

6.4. Pensjoner

Ytelser til ansatte legger til grunn en forenklet regnskapsmessig tilnærming til pensjoner. Forbrukerrådet mottar hvert år informasjon fra SPK om til hvilken prosentsats vi skal avsette pensjonspremie. Satsen for 2015 var beregnet til 12 %. Det er følgelig ikke gjort beregning eller avsetning for eventuell over-/underdekning i pensjonsordningen. Årets pensjonskostnad tilsvarer derfor det årlig beregnede premiebeløp til Statens pensjonskasse (SPK).

Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

Forbrukerrådet aktiverer anskaffelser etter følgende prinsipper:

Alle anskaffelser over kr. 30 000 og med forventet levetid på 3 år eller mer aktiveres.

Innkjøp av IT-utstyr og møbler med forventet levetid over 3 år pool-aktiveres uavhengig av beløp.

- IT-utstyr avskrives over 3 år
- Møbler avskrives over 5 år
- Andre innkjøp vurderes enkeltvis, og avskrives over inntil 10 år.

Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger.

6.5. Investeringer i aksjer og andeler

Forbrukerrådet eier en aksje pålydende EUR 10 371,-. Aksjen er ikke omsettelig og avskrevet ned til kr. 1,- i tidligere regnskaper.

Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld omfatter poster som forfaller til betaling innen ett år etter anskaffelsestidspunktet. Øvrige poster er klassifisert som anleggsmidler/langsiktig gjeld. Forbrukerrådet har pr. 31.12.2015 gjeld som er klassifisert som gjeld.

Fordringer

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

6.6. Valuta

Forbrukerrådet har ingen egen valutakonto. Alle overføringer i utenlandsk valuta avregnes i henhold til dagens kurs ved overføringstidspunktet. Eventuelle valutadifferanser (agio) mellom bokføring og betaling er korrigert i regnskapet for 2015.

Statens kapital

Statens kapital består av virksomhetskapskapital, avregninger og statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler i henhold til oppdatert SRS 1 Oppstillingsplaner for resultatregnskap og balanse av august 2015. Avsnittet viser statens samlede finansiering av virksomheten. Dette representerer en endring fra tidligere der avregninger og statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler var klassifisert som gjeld.

For Forbrukerrådet er nettobeløpet av alle balanseposter, med unntak av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler, finansiert av ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer.

6.7. Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler

Balansført 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.

Statlige rammebetingelser

Selvassurandørprinsippet

Staten opererer som selvassurandør. Det er følgelig 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.

Forbrukerrådet 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.

6.8. Resultatregnskap 2015 Forbrukerrådet

	Note	31.12.2015	31.12.2014
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	140 905 365	127 320 726
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	2 595 581	2 278 710
Inntekt fra gebyrer	1		
Salgs- og leieinntekter	1	108 234	1 907 079
Andre driftsinntekter	1	169 498	7 750
Sum driftsinntekter		143 778 678	131 514 265

	Note	31.12.2015	31.12.2014
Driftskostnader			
Varekostnader			
Lønnskostnader	2	89 530 391	85 788 772
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	3 591 863	4 860 261
Nedskrivninger av varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4		
Andre driftskostnader	5	46 465 704	34 876 735
Sum driftskostnader		139 587 958	125 525 768
Driftsresultat		4 190 720	5 988 497
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6		
Finanskostnader	6	11 949	25 099
Sum finansinntekter og finanskostnader		-11 949	-25 099
Resultat av periodens aktiviteter		4 178 772	5 963 398
Avregninger og disponeringer			
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	7		
Disponering av periodens resultat (til virksomhetskapital)	8	3 978 772	5 763 398
Sum avregninger og disponeringer		3 978 772	5 763 398
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			

	Note	31.12.2015	31.12.2014
Avgifter og gebyrer direkte til statskassen	9		
Avregning med statskassen innkrevingsvirksomhet			
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd til andre	10	200 000	200 000
Avregning med statskassen tilskuddsforvaltning			
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		200 000	200 000

6.9. Balanse eiendeler 2015 Forbrukerrådet

	Note	31.12.2015	31.12.2014
EIENDELER			
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Forskning og utvikling	3		
Programvare og lignende rettigheter	3	6 584 883	3 740 222
Immaterielle eiendeler under utførelse	3		
Sum immaterielle eiendeler		6 584 883	3 740 222
II Varige driftsmidler			
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	4		

	Note	31.12.2015	31.12.2014
Maskiner og transportmidler	4		
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	4 508 993	3 890 710
Anlegg under utførelse	4		
Infrastruktureiendeler	4		
Sum varige driftsmidler		4 508 993	3 890 710
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	11	1	1
Obligasjoner			
Andre fordringer		0	
Sum finansielle anleggsmidler		1	1
Sum anleggsmidler		11 093 878	7 630 932
B. Omløpsmidler			
I Beholdninger av varer og driftsmateriell			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	12		
Sum beholdning av varer og driftsmateriell		0	0
II Fordringer			
Kundefordringer	13	10 200	65 325
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	14	340 000	300 000
Andre fordringer	15	2 880 462	1 847 482
Sum fordringer		3 230 662	2 212 806

	Note	31.12.2015	31.12.2014
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Bankinnskudd	16	39 460 878	31 195 234
Kontanter og lignende	16		
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende		39 460 878	31 195 234
Sum omløpsmidler		42 691 540	33 408 041
Sum eiendeler		53 785 418	41 038 973

6.10. Balanse, kapital og gjeld 2015 Forbrukerrådet

	Note	31.12.2015	31.12.2014
STATENS KAPITAL OG GJELD			
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapi tal			
Opptjent virksomhetskapi tal	8	13 795 190	9 816 419
Sum virksomhetskapi tal		13 795 190	9 816 419
II Avregninger			
Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (netto- budsjetterte)	7	-165 903	-140 575
Sum avregninger		-165 903	-140 575

	Note	31.12.2015	31.12.2014
III Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3,4	11 093 877	7 630 931
Sum statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		11 093 877	7 630 931
Sum statens kapital		24 723 163	17 306 775
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelser			
Avsetninger langsiktige forpliktelser			
Sum avsetning for langsiktige forpliktelser		0	0
II Annen langsiktig gjeld			
Øvrig langsiktig gjeld			
Sum annen langsiktig gjeld		0	0
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		5 512 971	2 033 539
Skyldig skattetrekk		4 549 170	4 343 014
Skyldige offentlige avgifter		3 595 884	3 197 393
Avsatte feriepenger		7 677 610	7 248 951
Ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte)	17	63 394	63 394
Mottatt forskuddsbetaling	14		
Annen kortsiktig gjeld	18	7 663 225	6 845 907

	Note	31.12.2015	31.12.2014
Sum kortsiktig gjeld		29 062 254	23 732 198
Sum gjeld		29 062 254	23 732 198
Sum statens kapital og gjeld		53 785 418	41 038 973

6.11. Bevilgningsrapportering

Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2015 Forbrukerrådet Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Samlet tildeling		
860	Basisbevilgning/ Forbrukerrådet	50	108 166 000		
860	ADR bevilgning/ Forbrukerrådet	50	13 500 000		
860	ODR bevilgning/ Forbrukerrådet	50	900 000		
860	Finansportalen/ Markedsportaler	51	11 767 000		
860	Hvakostertannlegen/ Markedsportaler	51	2 246 000		
860	Strømportalen/ Markedsportaler	51	4 081 000		
Sum tildeling			140 660 000		
Beholdninger rapportert i likvidrapport **			Regnskap 2015		
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank			31 195 234,48		
Endringer i perioden			8 265 643,35		
Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank			39 460 877,83		

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Samlet tildeling		
Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)					
Konto	Tekst		2015	2014	Endring
0677.50.00293	Beholdninger på konto(er) i Norges Bank		39 460 877,83	31 195 234,48	8 265 643,35

* Henvisning til aktuell note i virksomhetsregnskapet

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

6.12. Kontantstrøms oppstilling

Kontantstrømoppstilling regnskap 2015 Forbrukerrådet

	31.12.2015	31.12.2014
Kontantstrømmer fra driftsaktiviteter		
Innbetalinger		
innbetalinger av bevilgning	-144 368 311	-125 004 122
innbetalinger av tilskudd og overføringer	-1 811 008	-2 380 001
innbetalinger fra salg av varer og tjenester	-229 006	-1 558 917
andre innbetalinger	-97 968	-489 210
Sum innbetalinger	-146 506 292	-129 432 250
Utbetalinger		
utbetalinger for kjøp av varer og tjenester	43 970 991	37 977 007
utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	87 266 757	82 607 707

	31.12.2015	31.12.2014
utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	-251 908	212 836
andre utbetalinger		0
Sum utbetalinger	130 985 840	120 797 550
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter * (se avstemming)	-15 520 452	-8 634 700
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter		
innbetalinger ved salg av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		
utbetalinger ved kjøp av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	7 054 809	2 543 658
innbetalinger ved salg av aksjer og andeler		
utbetalinger ved kjøp av aksjer og andeler		
utbetalinger ved kjøp av obligasjoner og andre fordringer		
innbetalinger ved salg av obligasjoner og andre fordringer		
innbetalinger av rente og utbytte		
utbetalinger av renter		
Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter	7 054 809	2 543 658
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter		
innbetalinger av virksomhetskaper		
tilbakebetalinger av virksomhetskaper		
utbetalinger av utbytte til statskassen		
Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	0	0
Kontantstrømmer knyttet til overføringer		
innbetalinger fra statskassen til tilskudd til andre		

	31.12.2015	31.12.2014
utbetalinger av tilskudd og overføringer til andre	200 000	200 000
Netto kontantstrøm knyttet til overføringer	200 000	200 000
Effekt av valutakursendringer på kontanter og kontantekvivalenter		
Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter	-8 265 643	-5 891 042
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse	-31 195 234	-25 304 192
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt	-39 460 878	-31 195 234
		-
Avstemming	31.12.2015	31.12.2014
avregning bevilgningsfinansiert virksomhet		
disponering av periodens resultat (til virksomhetskapital)	-3 978 772	-5 763 398
bokført verdi avhendede anleggsmidler		
ordinære avskrivninger	-3 591 863	-4 860 261
nedskrivning av anleggsmidler		
avsetning utsatte inntekter (tilgang anleggsmidler)		
endring i statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-3 462 946	2 316 603
endring i beholdninger av varer og driftsmateriell		
endring i kundefordringer	-55 125	-133 297
endring i leverandørgjeld	-3 526 068	1 540 146
endring i ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer	744 574	-401 291
effekt av valutakursendringer		
poster klassifisert som investerings- og finansieringsaktiviteter		

	31.12.2015	31.12.2014
poster klassifisert som kontantstrømmer knyttet til overføringer		
korrigerings av avsetning for feriepenger (ansatte som går over i annen statlig stilling)		
endring i andre tidsavgrensningposter	-1 450 253	-1 133 202
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter*	-15 320 452	-8 434 700

6.13. Noter

Note 1 Driftsinntekter Regnskap 2015 Forbrukerrådet			
		31.12.2015	31.12.2014
Inntekt fra bevilgninger			
Inntekt fra bevilgning fra overordnet departement		144 368 311	125 004 122
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		-7 048 926	-2 543 658
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)		3 585 980	4 860 261
Sum inntekt fra bevilgninger		140 905 365	127 320 726
Inntekt fra tilskudd og overføringer			
Tilskudd fra EU		1 851 008	1 963 761
Andre tilskudd/overføringer		744 574	314 949
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer		2 595 581	2 278 710
Inntekt fra gebyrer			
Gebyrer 1		0	0
Sum inntekt fra gebyrer		0	0

Salgs- og leieinntekter			
Salgsinntekter		5 883	1 628 206
Inntekter fra undervisningsoppdrag		0	3 000
Leieinntekter		0	275 873
Sum salgs- og leieinntekter		5 883	1 907 079
Andre driftsinntekter			
Andre inntekter		271 849	7 750
Sum andre driftsinntekter		271 849	7 750
Sum driftsinntekter		143 778 678	131 514 265
Note 2 Lønnskostnader Regnskap 2015 Forbrukerrådet			
		31.12.2015	31.12.2014
Lønn		64 150 203	61 267 340
Feriepenger		7 780 670	7 556 125
Arbeidsgiveravgift		10 588 619	10 198 034
Pensjonskostnader*		8 259 945	8 228 076
Sykepenger og andre refusjoner (-)		-3 317 618	-3 180 721
Andre ytelser		2 068 572	1 719 918
Sum lønnskostnader		89 530 391	85 788 772
Antall årsverk:		119	119

Pensjonskostnader				
Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret. Premiesats for 2015 er 12,00 prosent. Premiesats for 2014 var 13,35 prosent.				
Antall årsverk:				
Vi har i 2015 endret prinsippet i hvordan vi beregner antall årsverk på grunn av bedre system for å beregne antall årsverk. Blant annet telles dager man er til stede istedenfor antall måneder man er til stede. I tillegg har det blitt enklere å korrigere for fravær som ikke skal medregnes. Resultatet har blitt at vi har beregnet et for høyt antall årsverk tidligere.				
Note 3 Immaterielle eiendeler Regnskap 2015 Forbrukerrådet				
		Programvare og lignende rettigheter		Sum
Anskaffelseskost 01.01.2015		32 056 551		32 056 551
Tilgang i 2015		4 610 280		4 610 280
Avgang anskaffelseskost i 2015 (-)		0		0
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i 2015		0		0
Anskaffelseskost 31.12.2015		36 666 831		36 666 831
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.2015		0		0
Nedskrivninger i 2015		0		0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.2015		28 316 330		28 316 330
Ordinære avskrivninger i 2015		1 765 618		1 765 618
Akkumulerte avskrivninger avgang i 2015 (-)		0		0
Balanseført verdi 31.12.2015		6 584 883		6 584 883
Avskrivningssatser (levetider)		5 år / lineært		

Note 4 Varige driftsmidler regnskap 2015 Forbrukerrådet			
		Driftsløsøre, inventar, verk- tøy o.l.	Sum
Anskaffelseskost 01.01.2015		14 590 482	14 590 482
Tilgang i 2015		2 438 646	2 438 646
Avgang anskaffelseskost i 2015 (-)		0	0
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i 2015		0	0
Anskaffelseskost 31.12.2015		17 029 128	17 029 128
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.2015		0	0
Nedskrivninger i 2015		0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.2015		10 699 773	10 699 773
Ordinære avskrivninger i 2015		1 820 362	1 820 362
Akkumulerte avskrivninger avgang i 2015 (-)		0	0
Balanseført verdi 31.12.2015		4 508 993	4 508 993
Avskrivningssatser (levetider)		3-15 år line- ært	
Avhendelse av varige drifts- midler i 2015:			
Salgssum ved avgang anleggsmidler		-57 091	-57 091
- Bokført verdi avhendede anleggsmidler		51 208	51 208
= Regnskapsmessig gevinst/ tap		-5 883	-5 883

Note 5 Andre driftskostnader regnskap 2015 Forbrukerrådet				
		31.12.2015		31.12.2014
Husleie		8 203 546		7 984 715
Vedlikehold egne bygg og anlegg		0		0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler		55 032		20 601
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler		2 798 935		2 452 246
Leie av maskiner, inventar og lignende		2 893 936		3 242 517
Mindre utstyrsanskaffelser		2 348 799		2 888 903
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.		8 960		462 838
Kjøp av fremmede tjenester		16 223 933		8 142 833
Reiser og diett		2 978 418		2 367 204
Tap og lignende		0		0
Øvrige driftskostnader		10 954 147		7 314 878
Sum andre driftskostnader		46 465 704		34 876 735
Oversikt over årlige leiebeløp i henhold til leieavtaler*				
	Varighet mellom ett og fem år		Varighet over fem år	Sum
Sarpsborg	272 572			
Oslo			4 324 344	
Gjøvik	401 260			
Skien	316 700			
Kristiansand			355 752	

Stavanger	305 800			
Bergen	625 500			
Trondheim	644 532			
Bodø	218 960			
Tromsø			1 071 916	
Husleieavtaler (Basert på leie Q4 2015)				8 537 336
Leieavtaler knyttet til immaterielle eiendeler				0
Leieavtaler knyttet til varige driftsmidler				0
Øvrige leieavtaler				0
Sum leieavtaler				8 537 336
*Kun vesentlige leieavtaler er spesifisert.				
Kjøp av fremmede tjenester				

Forbrukerrådet har i 2015 hatt ekstra store kostnader til fremmede tjenester. En vesentlig del knytter seg til opprettelse og oppgraderinger av portalene. I tillegg kjøpte vi assistanse i forbindelse med flytting og organisering av det nye Tromsø-kontoret.

Note 6 Finansinntekter og finanskostnader regnskap 2015 Forbrukerrådet

		31.12.2015		31.12.2014
Finansinntekter				
Renteinntekter		0		0
Sum finansinntekter		0		0
Finanskostnader				
Rentekostnad		11 889		25 099
Valutatap (disagio)		60		0
Sum finanskostnader		11 949		25 099

Note 7 Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet regnskap Forbrukerrådet 2015				
		31.12.2015	31.12.2014	Endring
Avsatt til 1		165 903	140 575	-25 329
Sum avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet		165 903	140 575	-25 329
Årets korrigeringer direkte mot avregninger (kongruensavvik)				
Korrigering av avsetning for feriepenger (ansatte som går over i annen statlig stilling)				-25 329
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i resultatregnskapet				-25 329
Note 8 Opptjent virksomhetskaper regnskap 2015 Forbrukerrådet				
Opptjent virksomhetskaper 01.01.2015				9 816 419
Overført fra årets resultat				3 978 772
Opptjent virksomhetskaper 31.12.2015				13 795 190
Virksomhetskaper bundet til		01.01.2015	Resultat 2015	31.12.2015
Grunnbevilgningen		2 443 970	829 624	3 273 594
Grunnbevilgningen ODR Tromsø		0	3 205 371	3 205 371
Grunnbevilgningen ADR Forbruker Europa		0	724 079	724 079

Finansportalen		2 591 838	947 619	3 539 456
Hvakostertannlegen		1 015 881	-1 497 793	-481 913
Strømportalen		3 692 252	-1 764 624	1 927 628
Håndverkerportalen		0	-13 055	-13 055
Dagligvareportalen		0	1 495 273	1 495 273
Forbruker Europa		72 478	52 279	124 757
Totalt		9 816 419	3 978 772	13 795 190

Note 10 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten regnskap 2015 Forbrukerrådet

		31.12.2015		31.12.2014
Tilskudd til drift Standard Norge		200 000		200 000
Sum utbetalinger av tilskudd til andre		200 000		200 000

Note 11 Investeringer i aksjer og andeler regnskap 2015 Forbrukerrådet

Aksjer	Ervervsdato	Antall aksjer	Balanseført verdi kapitalregnskapet	Balanseført verdi virksomhets-regnskapet
International Consumers Research & Testing Limited	13.09.2002	1	1	1
Selskap 2			0	0
Selskap 3...			0	0
Balanseført verdi 31.12.2015			1	1

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. Det er derfor ikke oppført noen eier eller stemmeandel, og har ikke kjennskap til bedriftens resultat. Aksjen var opprinnelig pålydende GBP 9.326,-

Note 13 Kundefordringer regnskap 2015 Forbrukerrådet

	31.12.2015	31.12.2014
Kundefordringer til pålydende	10 200	65 325
Avsatt til forventet tap (-)	0	0
Sum kundefordringer	10 200	65 325

Note 14 Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Mottatt forskuddsbetaling regnskap 2015 Forbrukerrådet

	31.12.2015	31.12.2014
Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordring)		
Rest driftsbidrag fra EU-kommisjonen til Forbruker Europa	340 000	300 000
Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter	340 000	300 000
Mottatt forskuddsbetaling (gjeld)		
Aktivitet 1	0	0
Sum mottatt forskuddsbetaling	0	0

Note 15 Andre kortsiktige fordringer regnskap 2015 Forbrukerrådet

		31.12.2015		31.12.2014
Forskuddsbetalt lønn		63 000		8 000
Personallån		41 520		65 600
Andre forskuddsbetalte/periodiserte kostnader		2 775 942		1 773 882
Sum andre kortsiktige fordringer		2 880 462		1 847 482
Note 16 Bankinnskudd, kontanter og lignende regnskap 2015 Forbrukerrådet				
		31.12.2015		31.12.2014
Innskudd statens konsernkonto (nettobudsjetterte virksomheter)		39 460 878		31 195 234
Øvrige bankkontoer		0		0
Kontantbeholdninger		0		0
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende		39 460 878		31 195 234
Note 17 Ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer regnskap 2015 Forbrukerrådet				
		31.12.2015	31.12.2014	Endring
Ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)				
Oppgave 1		0	0	0
Sum ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)		0	0	0

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 Tromsø		44 882	44 882	0
Avsatt til disposisjon Trondheim		18 512	18 512	0
Sum ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)		63 394	63 394	0
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		63 394	63 394	0
<p>Våre regionskontorer har hatt hospitanter hvor den/de som har ansvar for opplæringen kan ta ut ekstrabelastningen i lønn. Kontorene v/de ansatte har bestemt at siden hele kontoret berøres skal pengene avsettes til et "reisefond" hvor intensjonen med reisen også skal inneholde et faglig aspekt.</p>				
Note 18 Annen kortsiktig gjeld regnskap 2015 Forbrukerrådet				
		31.12.2015		31.12.2014

Skyldig lønn		529 537		40 898
Annen gjeld til ansatte		2 112 648		2 112 375
Påløpte kostnader		3 900 528		2 827 548
Annen kortsiktig gjeld		1 120 512		1 865 086
Sum annen kortsiktig gjeld		7 663 225		6 845 907

