



Årsrapport
2017

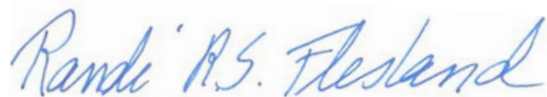
Innhold

Forord	3
Del I Styrets beretning	4
Del II Introduksjon til virksomheten og hovedtall	7
Samfunnsoppdraget.....	8
Forbrukerrådets styringspyramide.....	9
Del III Årets aktiviteter og resultater	13
Resultater i følge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering	15
Viktige aktiviteter i 2017	18
Tvisteløsning	20
Forbruker Europa	22
Forbrukerrådet som interesseorgan.....	23
Fem satsingsområder i 2017.....	24
Kommunikasjon og digitale tjenester	31
DEL IV Styring og kontroll i virksomheten.....	36
Overordnet vurdering.....	38
Vesentlige forhold	38
Likestilling, diskriminering og tilgjengelighet	39
DEL V Vurdering av framtidutsikter	41
Framtidutsikter	42
DEL VI Årsregnskap 2017	44
Ledelseskomentarer	45

Forord

Årsrapporten er den formelle tilbakemeldingen til Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) om bruken av årets bevilgning over statsbudsjettet. Rapporten gir en redegjørelse for Forbrukerrådets virksomhet og resultater i året som gikk. Årsrapporten skal fungere som grunnlagsdokument for BLDs styring av Forbrukerrådet. Forbrukerrådets årsrapport for 2017 er strukturert etter rapporteringskrav fra Direktoratet for økonomistyring (DFØ) med supplerende krav fra BLD.

Oslo, 28. februar 2018



Randi R.S. Flesland

Styrets beretning

Forbrukerrådets samfunnsoppdrag er å bistå forbrukerne og påvirke myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning. 2017 har vært et krevende år for Forbrukerrådet, preget av en bred omstilling av virksomheten med utgangspunkt i politiske føringer. Styret er tilfreds med at Forbrukerrådet likevel har hatt et høyt aktivitetsnivå på alle sine virksomhetsområder – der flere av sakene har oppnådd internasjonal oppmerksomhet.

Styret er også meget fornøyd med at det er oppnådd gode resultater i tråd med de strategiske målene for virksomheten. Forbrukerrådet har dermed satt scenen for mange viktige saker som har stor betydning for mange forbrukere. Styret er videre tilfreds med at omdømmeundersøkelsen viser at Forbrukerrådet har hatt en god utvikling og fremstår i dag som sterkere og tydeligere, mer synlig, løsningsorientert, og i større grad setter den politiske dagsorden på forbrukersaker enn ved forrige undersøkelse i 2008. Flere prosesser, prosjekter og initiativ skal videreføres i 2018.

Blant mange viktige aktiviteter og resultater i 2017, vil styret særlig fremheve følgende:

Finans og bolig

Bank og forsikring er et svært komplekst marked for forbrukerne å forholde seg til. Forbrukerrådet startet året med lansering av ny pensjonstjeneste på Finansportalen, med statsrådene Solveig Horne og Siv Jensen til stede. Søkelyset ble da satt på forhøye gebyrer i finansbransjen; gebyrer som spiser opp for mye av folks pensjoner. Denne problemstillingen ligger også til grunn for Norges største gruppesøksmål, hvor Forbrukerrådet har stevnet DNB på vegne av 180 000 småsparere.

Bolig er forbrukernes største investering. Vår langvarige satsing på arbeid for en tryggere bolighandel bar endelig frukter da Stortinget enstemmig vedtok et representantforslag (dok. 8-forslag) fremmet av Kristelig Folkeparti.

Forslaget inneholder løfter om vurderinger på de mest vesentlige områder ved kjøp og salg av bрутt bolig som Forbrukerrådet krever endring på.

Digital

«Tingenes internett» gir mange nye muligheter, men Forbrukerrådets testing av blant annet smartklokker for barn i kampanjen #Watchout, viser at det dessverre er langt igjen før datasikkerhet, personvern og forbrukerrettigheter blir ivaretatt. Det gir grunn til dyp bekymring på forbrukernes vegne. Basert på arbeidet med digitale rettigheter utarbeidet Forbrukerrådet 10 krav for å gjøre det enklere for bransjen å lage mer forbrukervennlige tjenester.

Forbrukerrådet har analysert nettnøytralitet og markedet for bredbånd. Begge analysene trekker frem at det er forbrukerutfordringer knyttet til sterk markedsrett og innelåsende mekanismer som hindrer valgfrihet og konkurranse. Dette vil bli fulgt opp i det videre arbeidet.

Offentlig

Det offentlige har ansvar for tjenester som er svært viktige for mange forbrukere. Offentlige og helserelaterte tjenester er således et viktig satsingsområde for Forbrukerrådet. I 2017 ble fastlegekontorene testet på tilgang på digital informasjon til hjelp for pasientenes valg av ny fastlege. Resultatet viser vesentlig potensiale for forbedring, noe som ble bekreftet av helseminister Høie, som ga fastlegene to års frist på å bli fullt digitalt tilgjengelige.

Forbrukerrådets fokus på kommune-Norge, for å hele tiden sikre gode tjenester med riktig kvalitet til riktig pris, fortsatte også i 2017. Dette arbeidet bidrar til stadig bedre tilbud til innbyggerne, og derfor vil Forbrukerrådet fortsette å teste kommunene, med varierende tema fra år til år. Byggesaksgebyr og tilfredsstillende renovasjon har vært blant sakene i 2017.

Kampanjen for bedre ernæring for eldre, «Appetitt på livet», er inntatt i regjeringens politikk, og ble nevnt i statsministerens nyttårstale.

Mat og handel

Forbrukerrådet jobber med bærekraft under fanen «grønt forbrukerskifte», der vi har fokus på mer holdbare produkter, mulighet for reparasjon fremfor å kjøpe nytt, gjenbruk – og tilhørende kamp mot EUs forslag om to års reklamasjonstid på produkter, som for nordmenn betyr en tre års reduksjon på dagens reklamasjonsrettigheter på varige produkter.

I 2017 har Forbrukerrådet jobbet med videreutvikling av Dagligvareportalen for å kunne levere et vesentlig utvidet tilbud fra 2018.

Veiledning, mekling og nemnder

Rådgivning og mekling er sentrale oppgaver for Forbrukerrådet. I 2017 kontaktet nærmere 72 000 forbrukere Forbrukerrådet for rådgiving, og i tråd med tidligere år er bil, bank og bolig de områdene vi får flest henvendelser om. Vi meklet i om lag 9000 klagesaker. Våre nemnsdeltakere i de 18 klagenemndene søker å ivareta forbrukerne innenfor gjeldende rett. Forbrukerrådet har i lengre tid søkt å etablere et «Nemndenes Hus», der nemndenes sekretariater for de forskjellige bransjene kan samles under ett tak. Dette vil sikre uavhengighet fra bransjen, samt øke muligheten for å profesjonalisere og optimalisere nemndene gjennom å utnytte spesialkompetanse på tvers av bransjene, så vel som kostnadsbesparende.

Internasjonalt samarbeid

En stadig større del av handelen skjer på tvers av grenser. Samtidig som dette gir forbrukerne tilgang til et større marked og flere produkter, blir det mer utfordrende for den enkelte forbruker å ivareta sine rettigheter. Derfor blir internasjonalt samarbeid på forbrukerområdet desto viktigere.

Forbrukerrådet har derfor et omfattende internasjonalt samarbeid med søsterorganisasjoner, ikke bare i Norden, men også Europa for øvrig – særlig med vår paraplyorganisasjon i Brussel; BEUC: Vi deler kunnskap og driver påvirkningsarbeid parallelt og sammen. Et eksempel på deling, er vår egenutviklede flyrettighetskalkulator som vi har tilbudt andre land, og som nå er oversatt til 15 språk. Tilsvarende er testene av vilkårene fra apper, internett tilkoblede leker og GPS armbånd delt med søsterorganisasjoner i Europa og USA. Hensikten er alltid å sikre bedre vilkår for forbrukerne.

Omorganisering

Gjennom en større omstilling av Forbrukerrådet, der tvisteløsning ble samlet fra ti til tre kontorer pluss et nytt kontor i Longyearbyen, og der strukturelle grep som at kommunikasjon, forbrukerdiallog og digitale tjenester ble slått sammen for å skape en mer målrettet eksternkommunikasjon, har Forbrukerrådet tatt nye skritt for en stadig mer slagkraftig organisasjon i forbrukernes tjeneste. Et nytt prosjektverktøy er tatt i bruk for å søke å oppnå ytterligere effekter og gevinster for forbrukerne gjennom Forbrukerrådets arbeid.

Styret har også vedtatt en ny merkevareplattform for Forbrukerrådets digitale tjenester, der målet er enklere og mer tilgjengelige tjenester, som er til nytte for flere forbrukere oftere.

Miljø

Forbrukerrådets kontorer er godkjent som miljøfyrtårn.

Personale

Forbrukerrådet hadde 121 årsverk i 2017. 6 av 10 ansatte i Forbrukerrådet er kvinner.

Det har vært en personellmessig omsetning på hele 31 prosent ved Forbrukerrådet i 2017. Dette må ses i sammenheng med omstillingsprosessen. Det var svært få av de ansatte ved de sju kontorene som ble nedlagt under omstillingen som valgte å flytte til de gjenstående kontorene. Det har vært krevende å erstatte så mange erfarne saksbehandlere med nye. Forbrukerrådets oppmerksomhet har videre vært rettet mot kompetanseutvikling og arbeidsprosesser.

Styret takker for innsatsen i 2017, og ser frem til at de organisatoriske grepene som er gjennomført i 2017 vil bidra til ytterligere nytte og glede for norske forbrukere i 2018 og årene fremover.

Oslo 28. februar 2018



Randi Flesland
Direktør



Anne Kathrine Slungård
Styreleder



Ulf Erik Knudsen
Nestleder



Monica Molvær
Styremedlem



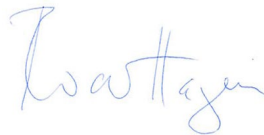
Kjell Jostein Sunnevåg
Styremedlem



Jarle Oppedal
Styremedlem



Beathe Due
Styremedlem



Roar Hagen
Styremedlem

DEL II

Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Dette kapitlet handler om Forbrukerrådets organisasjon, mål, verdier og samfunnsoppdrag. Styringspyramiden gir en oversikt over hovedområdene i Forbrukerrådets strategi.



Samfunnsoppdraget

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

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

Forbrukerrådet har eget styre og vedtekter fastsatt ved kgl. res. 5.4. 2002, sist endret av Barne- og like-

stillingsdepartementet 1. desember 2017. Vårt formål er ifølge vedtektens § 1, «å arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling. I dette ligger at Forbrukerrådet skal være en interessepolitisk pådriver. Videre skal Forbrukerrådet medvirke nøytralt til løsning av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende.»

Forbrukerrådets resultatkjede

Innsatsfaktorer	Aktiviteter	Produkter/tjenester	Brukereffekt	Samfunnseffekt
<ul style="list-style-type: none"> • 120,6 årsverk • 158 378 000 kroner i samlet tildeling 	<ul style="list-style-type: none"> • Mekling i tvister • Veiledningstjeneste • Informasjonsarbeid • Dyktiggjøring • Massekommunikasjon via tradisjonelle og sosiale medier • Utvikle og drifte nettsteder og digitale tjenester • Testing og analyse • Kontakt med næringsliv, politikere, NGO-er og myndigheter • Internasjonalt forbrukerpolitisk arbeid • Seminarer • Foredrag • Kampanjer/stunts • Deltakelse i offentlige utvalg og lovutvalg • Rettssaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Tvisteløsning • Forbrukertester • Rapporter • Kontrakter ved kjøp/salg • Nyhetsbrev • Undersøkelser • Standardisering • Rettighetsinformasjon • Forbrukerrådet.no • Mye relevant informasjon i media og på sosiale medier for norske forbrukere • Digitale tjenester: <ul style="list-style-type: none"> - Hvakostertannlegen.no - Finansportalen.no - Strømpris.no - Etisk bankguide - Flyrettighetskalkulatoren - Peiling/dagligvare 	<ul style="list-style-type: none"> • Kunnskapsrike og bevisste forbrukere • Konfliktløsning • Gode forbrukervalg gjennom sammenlikningstjenester • Hjelp til selvhjelp • Færre konflikter gjennom gode forbrukerkontrakter • Klagehjelp 	<ul style="list-style-type: none"> • Mer effektive og oversiktlige forbrukermarkeder • Markeder i balanse • Forbrukernes stemme blir hørt • Færre konflikter • Et mer forbrukervennlig samfunn • Et mer bærekraftig forbruk

Forbrukerrådets styringspyramide

VISJON

Vi gir forbrukerne
makt og mulighet til
å ta gode valg

SAMFUNNSOPPDRAG

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

HOVEDMÅL

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

VERDIER

Åpen, tydelig og handlekraftig

Forbrukerrådets virkemidler

For å nå våre hovedmål, jobber vi med:

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

Forbrukerrådet hadde totalt 120,6 årsverk i 2017. Forbrukerrådets styre har det overordnede ansvaret for både den forbrukerpolitiske og den administrative ledelsen av organisasjonen. Styret skal sørge for at Forbrukerrådet drives på den mest hensiktsmessige og effektive måten.

Organisasjon og ledelse

Styret 2017 består av

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

Medlemmer

- Kjell Jostein Sunnevåg, direktør eksterne relasjoner, Konkurransetilsynet
- Monica Molvær, leder Ålesund Sentrumsforening
- Beathe Due, leder for Tøyen Startup Village, førsteamanuensis II BI
- Roar Hagen, professor ved Universitetet i Tromsø
- Jarle Oppedal, ansattevalgt representant

Varamedlemmer

- Paal Bjønness, ansattevalgt representant
- Åse Marie Fulke, pensjonist, tidligere seksjonssjef i Mattilsynet
- Anders Bernhard Mikelsen, førsteamanuensis BI



Styret 2017. Fra venstre: Anne-Katrine Slungård, Ulf Erik Knudsen, Jarle Oppedal, Monica Molvær, Kjell Jostein Sunnevåg, Beathe Due og Roar Hagen. Foto: Halvor Solhjem Njerve / Forbrukerrådet



Fra venstre: Siv Hvidsten, Randi Flesland, Audun Skeidsvoll og Christian Brosstad. Foto: Halvor Solhjem Njerne / Forbrukerrådet.

Ledelsen besto i 2017 av

- Randi Flesland, direktør
- Audun Skeidsvoll, direktør forbrukerpolitikk
- Christian Brosstad, direktør kommunikasjon og digitale tjenester
- Siv Hvidsten, direktør tvisteløsning
- Tone Skaare, direktør stab (*sluttet nov. 2017*)

Organisasjonskart 2017

Administrerende direktør

Kommunikasjon og digitale tjenester

Forbrukerpolitisk

Tvisteløsning

Staber

Lokalisering

Forbrukerrådet er fra 1.5.17 lokalisert i Stavanger, Skien, Tromsø, Svalbard og Oslo. Hovedkontoret er i Oslo.

Tvisteløsningstjenesten er fordelt på Stavanger, Skien, Tromsø og Svalbard. Svalbard er tilknyttet Tromsø-kontoret, og er beregnet på hospitering fra de øvrige kontorene. Kontoret åpnet sensommeren 2017 i Longyearbyen, og har for tiden fire medarbeidere. Forbrukerpolitisk avdeling, avdeling for kommunikasjon og digitale tjenester, stabsavdelingen og ledelsen er lokalisert på hovedkontoret i Oslo.

Forbrukerrådet etablerte en ny organisasjon 1.5.2017, i tråd med kravet i tildelingsbrevet. Regjeringen besluttet i 2016 at Forbrukerrådets ti regionskontorer skulle reduseres til tre med lokalisering i Stavanger, Skien og Tromsø, sistnevnte med en tilknyttet hospiteringsenhet i Longyearbyen på Svalbard. Tvisteløsningsenheten skal forestå mekling når en tvist er oppstått, og nøytralitet praktiseres for å sikre tillit hos begge parter. Derfor er dette arbeidet nå lokalisert på kontorene utenfor Oslo. Når det gjelder rådgiving, interessepolitisk arbeid, digitale tjenester og ekstern kommunikasjon, staber, samt øvrige tjenester, er disse samlet i Oslo. Forbrukerrådets jurister som er nemnds-representanter i klagenemndene, er nå samlet i en egen juridisk enhet sentralt for å sikre et sterkere kompetansemiljø og profesjonalisering i tillegg til spesialisering på bransjer.

Hovedtall 2017

Nøkkeltall	2017	2016
Samlet tildeling post 50	131 758 000	129 193 000
Samlet tildeling post 51	26 020 000	25 990 000
Tilleggsbevilgninger	600 000	620 000
Totalt	158 378 000	155 803 000
Arsverk	120,6	126,8
Driftsutgifter	156 724 930	149 155 262
Lønnskostnader	96 135 445	97 714 767
Andel lønnskostnader	61,34 %	65,51 %
Lønnskostnader pr. årsverk	797 143	770 925

DEL III

Årets aktiviteter og resultater

Dette kapittelet handler om alt vi foretok oss i 2017. Vi har delt kapittelet i tre hoveddeler etter vår rolle som interesseorgan, vårt arbeid med bistand og tvisteløsning, og til slutt vår kommunikasjonsvirksomhet og digitale tjenester.



Interesseorgan

Forbrukerrådet

Tvisteløsning

Kommunikasjon
og veiledning

Resultater i følge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Oppgaver	Resultat		Kommentarer	Krav 2017
	2016	2017		
Rollen som interesseorgan				
Forbrukerråde politiske virksomhet skal skje gjennom påvirknings-, allianse- og holdningsarbeid overfor media, forskningsmiljøer, næringsliv, bransjeorganisasjoner, tilsyn, politiske miljøer og interesseorganisasjoner. Forbrukerrådet skal også rette påvirkningsarbeid mot beslutningsprosesser i EU-systemet.	-	-	● Oppsummering av vurderinger og resultater på de neste sidene. Se også trendrapport 2018.	Oppsummering av vurderinger og resultater knyttet til rollen som interesseorgan.
Forbrukerrådet skal videreutvikle og høste erfaringer fra et system («Mine idéer») for å styrke dialogen om forbrukerspørsmål med forbrukerne. Et nytt digitalt verktøy skal tas i bruk som kommunikasjonskanal for samfunnsmessig deltakelse, dialog og innflytelse, og Forbrukerråde forbrukerpolitikk styrkes.	-	-	● Pilot er gjennomført. Skal produksjonssettes i 2018, og inngå i den den politiske verktøykassen.	-
Forbrukerrådet skal arbeide for god nemndsdekning og for at nemndene avspeiler forbrukernes behov for tvisteløsning.	-	-	●	-
Forbrukerrådet skal bidra til å sikre forbrukerinteresser i standardiseringsarbeid nasjonalt og internasjonalt, blant annet gjennom styrerepresentasjon i den europeiske standardiseringsorganisasjonen ANEC og Fagrådet for forbrukersaker.	-	Forbrukerrådet har i 2017 videreført vårt engasjement innen internasjonale organisasjoner/arenaer som BEUC, ECCG, TACD og ANEC.	● Forbrukerrådet har i 2017 også startet prosessen med å bli medlem av Consumer International. Dette arbeidet vil bli sluttført i Q1 2018.	-

Resultater i følge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Oppgaver	Resultat		Kommentarer	Krav 2017
	2016	2017		
Bistand til forbrukerne, mekling og tvisteløsning				
Ansvarlig for, med nødvendig juridisk kompetanse, å ivareta forbrukerrepresentasjon i de bransjevise klagenemndene.	-	-	● Etter omorganiseringen i mai 2017, er alle oppgavene knyttet til nemndsrepresentasjon samlet i Juridisk enhet. Dette bidrar til en profesjonalisering og effektivisering av nemndsarbeidet.	-
Arbeidet med å effektivisere behandlingen av klagesakene, uten at det går på bekostning av kvaliteten, skal videreføres. Det er et mål at flest mulig klagesaker skal løses i Forbrukerrådet.	-	-	● Samling fra ti til tre kontorer har ført til et stort frafall av erfarne saksbehandlere. Avdelingen har rekruttert nye medarbeidere i 2017, mer enn 30 totalt fordelt på tre enheter. Vi har utarbeidet et introduksjonsprogram for nytilsatte. Det er etablert et saksinntak for mer effektiv oppstart og fordeling av saker.	-
S1 Andel av klagesakene som er løst i Forbrukerrådet (innenfor FTU-området)*	76 %	70 %	● Etter ny lov beregnes dette på en ny måte, og nye styringsparametere er under utvikling.	75 %
S2. Andel av klagesakene som er løst i Forbrukerrådet (utenfor FTU-området)	65 %	70 %	● Dette gjelder mest tjenester, som ikke går videre til FTU.	50 %
S3. Gjennomsnittlig behandlingstid for klagesakene i Forbrukerrådet.	64 dager	89 dager	● Viser dagene som brukes for å mekle frem en løsning.	< 90 dager
S4. Kvalitet på saksbehandlingen	3,7	3,7	● Måles i brukerundersøkelser.	>3,5
Antall henvendelser fra forbrukere gjennom hhv. forbrukertelefonen, e-post, brev etc.	69 626	71 854	● Telefon: 53 667 E-post: 17 768 Sosiale medier: 419	-
Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet.	10 026	8 742	● Forbrukerrådet mekler mellom forbrukere og næringsliv.	-
RK3. Rapportering iht. § 3 i forskrift til Lov om klageorganer for forbrukersaker.	-	-	● Det er ikke utviklet prosedyrer eller verktøy for å rapportere fyllestgjørende etter denne bestemmelsen for omstillingsåret 2017. Vi vil innrette oss på disse rapporteringskravene fra og med andre tertial 2018. Vi deltar på faste møtearenaer med nordiske samarbeidpartnere og vi er vertskap for møtet våren 2018.	-

* FTU: Forbrukertvistutvalget, en nemnd med retts- og tvangskraft

Resultater i følge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Oppgaver	Resultat		Kommentarer	Krav 2017
	2016	2017		
Informasjonsvirksomhet, medregnet digitale tjenester				
Gi relevant forbrukerinformasjon gjennom telefonservice, tjenester og andre nettbaserte verktøy, klagenemndene, samt via et bredt medienærvær.	8385	7 863	● 7 863 medieoppslag. Nettstedene våre har 107 500 unike brukere i uken i snitt.	-
Legge vekt på å tilrettelegge informasjon til forbrukere med spesielle behov, inkludert personer med dårlige norskkunnskaper.	-	-	● Forbrukerrådet.no har fokusert på universell utforming med farger, fonter og bildebruk. Vi har kontaktinformasjon, husleiekontrakt, veileder om husleieforhold og klageskjema på engelsk slik at personer med dårlige norskkunnskaper skal kunne få hjelp av oss.	-
Øke kjennskapen til forbrukerrett, medregnet EU/EØS-rett, blant advokater, dommere og andre rettsanvendere.	-	-	● Det er sendt ut 4 nyhetsbrev for å øke kjennskapen om forbrukerrettigheter.	-
Det er et mål at antall unike brukere av digitale tjenester skal øke i 2017.	+ 21,6 %	+ 15,5 %	● Nettstedene våre har 107 500 unike brukere i uken i snitt.	-
S1. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Forbrukerrådet.no per uke.	56 550	53 300	● Nedgangen skyldes publisering av færre tester i 2017.	>45 000
S2. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Finansportalen.no per uke, inkludert distributørene.	25 800	32 950	● Trafikkoppgangen skyldes i hovedsak lansering av ny pensjonstjeneste, samt lenkeforskriften.	>30 000
S3. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Hvakostertannlegen.no per uke.	5 150	13 750	● Oppgangen skyldes at vi nå rapporterer tall som inkl. distributører.	>6 000
S4. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Strømpris.no per uke	5 500	7 500	● Økningen i antall brukere skyldes redesign og ny datamodell.	>7 000
RK1. Antall nedlastinger av dagligvareapplikasjonen per tertial og for hele 2017 (versjon uten prisvisning).	-	49 049	● Tjenesten er ikke markedsført i 2017 i påvente av ferdigstillelse av «dagligvarekurven».	>100 000
RK2. Gjennomsnittlig antall unike brukere av portalen for dagligvarer per uke.Tall gjeldende fra lanseringstidspunktet for full løsning.	-	75 000	● 75 000 brukere første uke. Deretter ble løsningen skrudd av for kvalitetsgjennomgang.	-
RK3. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Håndverkerportalen per uke.Tall gjeldende fra lanseringstidspunktet for full løsning.	-	-	- Utsatt lansering pga mangel på eksterne datakilder.	-
O1. Forbrukerrådet skal lansere en netttjeneste for dagligvarer.	-	-	● Peiling ble lansert med næringsinnhold, allergener og hvor du finner varen.	-
O2. Forbrukerrådet skal lansere en nettportal for håndverkertjenester.	-	-	- Standarkontrakter for håndverkertjenester er del med Mitt anbud. Tjenesten ble ikke lansert fordi offentlige data ikke er tilgjengelige.	-
O3. Forbrukerrådet skal under Finansportalen lansere en modul for veiledning om og sammenligning av pensjonsprodukter innen utgangen av 1. tertial 2017	-	-	● Ny pensjonstjeneste lansert.	-

Viktige aktiviteter i 2017

Her er et kort sammendrag av de viktigste aktivitetene i 2017. Mer detaljerte redegjørelser fra de ulike virksomhetsområdene kommer senere i kapittelet.



DNB-søksmålet

Grappesøksmålet mot DNB har vært en sentral oppgave i 2017. Dommen i Oslo tingrett 6. januar, og til slutt Høyesterett 1. september konkluderte med at Forbrukerrådet kunne føre søksmålet mot DNB som et grappesøksmål. Saken har vært til behandling i tingretten i november og desember 2017.



Grønt forbrukerskifte

Det er utarbeidet en egen politisk plattform for arbeidet med sirkulær økonomi og grønt forbrukerskifte. I forbindelse med prosessen i EU som kan lede til kortere reklamasjonsfrister i Norge, er det jobbet politisk for å få frem sammenhengen mellom gode reklamasjonsrettigheter og holdbare produkter.



Langt mot nord

I 2017 er det etablert tre tvisteløsningsenheter i henholdsvis Skien, Stavanger og Tromsø. Det er i tillegg åpnet et nytt kontor med fire ansatte i Longyearbyen, underlagt Tromsøkontoret, som en hospiteringsordning.



Dagligvaremarkedet

I desember 2016 la Forbrukerrådet frem en rapport som viste at antallet dagligvarebutikker i Norge er høyt i forhold til innbyggertallet. I oktober kom også Oslo Economics med sin rapport om etableringshindringer i dagligvaresektoren. Butikk tettheten i byene indikerer at kjedene konkurrerer først og fremst om beliggenhet og markedsandeler. Konkurransen er imidlertid for svak når det gjelder pris og utvalg.



#WatchOut

Forbrukerrådet undersøkte fire smartklokker for barn. Vår rapport viste at tre av klokkene hadde alvorlige datasikkerhetshull. I Storbritannia fjernet forhandleren John Lewis ett av produktene umiddelbart som en følge av rapporten, og forhandlere i flere andre land fulgte etter. Arbeidet ble lansert i 10 land og fikk stor medieoppmerksomhet både nasjonalt og internasjonalt.



Europeisk pris

Forbrukerrådets kampanje #toyfail vant kategorien «Public Affair» i European Excellence Awards 2017.



Rapport om forsikringer

Forbrukerrådet la i mars 2017 frem en bred rapport om forsikringsordningene i bolighandelen i Norge, eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring. Rapporten dokumenterer forbrukerutfordringer med dagens forsikringsordninger, og en rekke fagpersoners og berørte aktørers erfaringer og vurderinger knyttet til bolighandel. Rapporten fikk omfattende medieomtale



Test av landets fastlegekontor

I 2017 gjorde vi vår første test av alle landets fastlegekontor, denne gang på digital tilgjengelighet og imøtekommenhet. Testen resulterte i to hovedsaker, #sjekkmeg-kampanjen og rangering av kontor basert på digital tilgjengelighet og imøtekommenhet. Den viktigste seieren var politisk, hvor helseminister Bent Høie gikk offentlig ut og lovet både digital timebestilling og mulighet til digital konsultasjon med fastlegen innen to år.



Tryggere bolighandel

Fem stortingsrepresentanter fra Kristelig Folkeparti la våren 2017 frem et representantforslag, dok. 8-123. Stortinget sluttet seg enstemmig til alle de seks konkrete forslagene som var fremmet, og et «løst» forslag fra SV til samme sak fikk også støtte fra et meget bredt flertall i Stortinget.



Test digitale helseverktøy

Digitale hjelpemiddel innen helse er i en rivende utvikling. Vi testet blodtrykksmålere og blodsukkerapparater for hjemmebruk. Produktene scorer greit på brukervennlighet og nøyaktighet. Testen viste derimot at flere av de app-tilkoblede produktene svikter når det gjelder personvern og sikkerhet.



Dialog med forbrukerne

Forbrukerrådet har ambisjon om å være førstevalget i forbrukerspørsmål. For å følge opp dette, måler vi uhjulpel og hjulpet kjennskap til Forbrukerrådet. I 2017 var uhjulpel kjennskap på 48 % (47 % i 2016), mens hjulpet kjennskap ligger på 97 % (95 % i 2016).

Nettstedene våre har stabile og høye besøkstall. I snitt 107 500 unike brukere i uken, noe som er en økning på 15,5 prosent fra 2016.

Forbrukerdialog-teamet ivaretar kontaktsenterfunksjonene og jobber med å profesjonalisere rådgivningen i alle kanaler. Det ble i 2017 gitt nærmere 72 000 forbrukerråd.



Byggesaksgebyr

Det er enorme forskjeller i byggesaksgebyr i norske kommuner – fra 0 til 60 000 kroner for oppføring av en 200 kvm enebolig. Gebyret skal dekke selvkost. Forbrukerrådet har stilt spørsmål om hvordan et slikt gebyr kan variere så mye. Landets dyreste kommune vil nå sette ned gebyret. Forbrukerrådet vil fortsette å jobbe for at flere kommuner gjennomgår beregningen av gebyret.

Tvisteløsning

Å hjelpe forbrukere i konkrete konflikter med næringsdrivende er kjernevirksomhet for Forbrukerrådet.

Forbrukerrådets behandling av tvister har endret karakter etter den nye klageorganloven. Tvisteløsning har nå som formål å mekle i tvister, fremforhandle minnelige ordninger og avklare rettslige og faktiske problemstillinger. Målet er at sakene kan få en endelig rettslig avklaring, eller på annen måte finne sin avslutning på et lavest mulig nivå. Tjenesten fra Forbrukerrådet er gratis. Forbrukerrådets tvisteløsning er primært et tilbud til tvister mellom privatpersoner og næringsdrivende. Klageorganloven åpner for at også næringsdrivende kan melde inn tvister med forbrukere.

I 2017 er det etablert tre tvisteløsningsenheter i henholdsvis Skien, Stavanger og Tromsø. Det er i tillegg åpnet et nytt kontor med fire ansatte i Longyearbyen, underlagt Tromsøkontoret, som en hospiteringsordning.

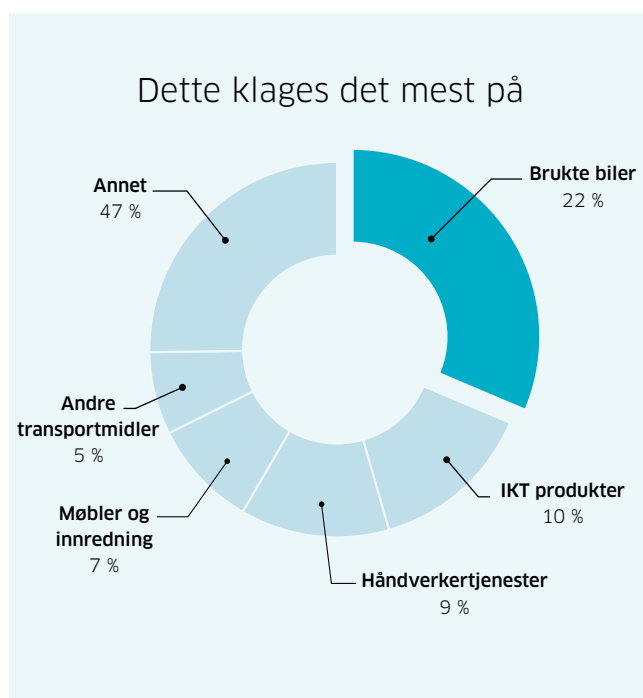
Kontorene er bemannet med mellom 15 og 20 ansatte; for en stor del nytilsatte jurister. Det er satset særlig på å etablere enhetlige fagmiljøer gjennom utvikling av felles arbeidsprosesser og faglige rutiner for effektivisering og kvalitetsutvikling.

I 2017 dreide tvistene seg om mange forskjellige bransjer. Salg av bruktbil er fortsatt det området vi har mest tvister på, men også på boligrelaterte tjenester er det flere som trenger støtte for å løse konfliktene.

Tvisteløsning er den største avdelingen i Forbrukerrådet, med 50 ansatte. De hjelper enkelt forbrukere som har kommet i en tvist de selv ikke klarer å løse. Tre av fire saker finner sin løsning. De resterende sakene kan gå videre til Forbrukerklagenemnda for en avgjørelse med rettskraft. Gjennom dette avlastes rettsapparatet vesentlig, og samfunnet sparer mye penger. Dette skaper også mer tilfredshet hos forbruker, da løsningen kommer raskere, og uten kostnad for forbruker.

Nemndene

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



Forbrukerrådet deltar som part i alle nemndene. Transportklagenemnda (klagenemndene for Fly, Kollektiv og Sjø) og Pakkereisenemnda er samlet under samme sekretariat og ledelse i Norsk Reiselivsforum. Klagenemndene for Bank, Skade, Eierskifte, Person og Inkasso er samlet under samme ledelse og sekretariat i Finansklagenemnda. De øvrige klagenemndene; Parkeringsklagenemndene, Takstklagenemnda, Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, Boligtvistnemnda, Brukerklagenemnda og Elklagenemnda, har egne sekretariat og er ikke samlokalisert.

Nye nemnder i 2017 er klagenemnd for Sjø samt ytterligere en klagenemnd for Fly. Antall klager fra forbrukerne til nemndene er økende, og særlig gjelder dette klager til de to flyklagenemndene og til Kollektivnemnda.

En viktig samfunns-effekt med nemndene, er at forbruker får mulighet til å prøve saker uten risiko for å pådra seg høye kostnader. Nemndenes praksis bidrar til å påvirke bransjene til å være mer forbrukervennlige. Nemndene finansieres av bransjeaktørene. Forbrukerrådet bidrar aktivt til å utvikle nemndenes virksomhet og til å løfte forbrukerperspektivene i klagebehandlingen. Forbrukerrådet deltar også i styrene.

Tre av fire saker løses i Tvisteløsning



Forbruker Europa

European Consumer Centres Network (ECC-Net) hjelper forbrukerne å dra full nytte av fordelene med det felles indre markedet. Forbruker Europa driver kontoret i Norge.

For å styrke forbrukernes tillit til EU og for å sikre at alle kan dra full nytte av det indre markedet, gir Forbruker Europa informasjon, gratis råd og hjelp om handel over landegrensene i EU, Norge og Island. I de fleste tilfeller er konkret informasjon om sine rettigheter nok til at forbrukerne selv kan løse tvister på en minnelig måte. ECC-nettverket kan også ta direkte kontakt med næringsdrivende der det er nødvendig for å finne minnelige løsninger for partene.

Aktiviteter

I 2017 har Forbruker Europa behandlet 259 klagesaker delt med et søsterkontor, 1929 klagesaker behandlet ved eget kontor og 941 informasjonshenvendelser.

Sakene fordeler seg hovedsakelig på:

- klager på netthandel
- klager på leiebil
- klager på flyreiser, hotel og ferieleiligheter

Klageportalen (ODR) ble etablert i Norge den 25. august 2017. Forbruker Europa har ansvaret for bistand med klager og henvendelser.

Arbeidet med kvalitetsforbedring videreføres i samarbeid med Barne- og likestillingsdepartementet og relevante fagmiljøer i Norge og EU-kommisjonen.

Forbruker Europa er også informasjonspunkt for tje-
nestedirektivet som skal sikre at handel over lande-
grensene i det indre markedet skjer uten diskriminering
av forbrukerne.

ECC-nettverket har lykket! Den siste kundetilfreds-
hetsundersøkelsen viser at:

- 69 % av forbrukerne er fornøyd med ECC-kontorenes tjenester
- 75 % av forbrukerne fant bistanden nyttig for å forstå sine rettigheter eller løse sine tvister
- 90 % av forbrukerne fant at nettsidene var enkle å bruke

Forbrukerrådet som interesseorgan

2017 har vært preget av et høyt aktivitetsnivå innen samtlige satsingsområder i Forbrukerrådet, og kampen for å øke forbrukermakten og skape et mer forbrukervennlig samfunn pågår kontinuerlig.

2017 har vært preget av et svært høyt aktivitetsnivå innen fagområdene; finans, handel, bolig, digital, offentlige tjenester og helse. Alle vesentlige resultatkrav i departementets tildelingsbrev er innfridd. Forbrukerrådet har avdekket manglende brukerorientering, samt dårlig forbruker- og personvern. De fleste aktivitetene har fått mye oppmerksomhet og resultert i konkrete politiske forbedringer og gevinster.

For å nevne noen konkrete resultater: Lavere lokale byggesaksgebyrer, bedre tilbud- og mulighet til å velge bærekraftig- og etisk på finansmarkedet, økt beskyttelse mot urimelige bruker- og avtalevilkår og misbruk av personlige data innen digitale tjenester, og flere forbrukervennlig vedtak på Stortinget for å sikre en tryggere bolighandel.

Forbrukerrådets synlighet og deltakelse i den offentlige samtale på vegne av forbrukerne har aldri vært større enn i 2017.



Foto: Colourbox.com

Fem satsingsområder i 2017

Her er en oppsummering av våre aktiviteter i 2017 på markedene bolig, finans, mat og handel, digital, offentlige tjenester og helse.

Bolig

Trygg bolighandel er et satsingsområde. Forbrukerrådet la i mars 2017 frem en omfattende rapport om forsikringsordningene som brukes i bolighandelen i Norge. Rapporten dokumenterer forbrukerutfordringer med dagens forsikringsordninger.

Mål

Øke forbrukernes trygghet ved bolighandel.

Aktiviteter

Rapport om forsikringer: Forbrukerrådet la i mars 2017 frem en 400 siders rapport om forsikringsordningene som brukes i bolighandelen i Norge, eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring, som var utviklet med finansiell støtte fra BLD. Rapporten dokumenterer forbrukerutfordringer med dagens forsikringsordninger, og en rekke fagpersoners og berørte aktørers erfaringer og vurderinger knyttet til bolighandel. Rapporten fikk omfattende medieomtale.

Forbrukerrådet ser det som sin oppgave å dele relevante forbruker erfaringer fra andre land med norske fagmiljøer, myndigheter og offentlighet. I 2017 har Forbrukerrådet derfor samarbeidet med lederen for foreningen Danske Boligadvokater som har besøkt Norge for foredrag, intervjuer og ellers bidratt med faglige innspill.

Dialog om boligmarkedet: Gjennom «Mine Idéer» har Forbrukerrådet også engasjert norske forbrukere til debatt og deling av erfaringer fra bolighandelen. En rapport foreligger med oppsummeringer fra Forbrukerparlamentets dialog med forbrukerne om boligkjøp og boligsalg.

I juni arrangerte Forbrukerrådet en boligkjøperkonferanse i samarbeid med Kristelig Folkepartis stortingsgruppe der tre partigrupper på Stortinget deltok.

Lovforslag: Fem stortingsrepresentanter fra Kristelig Folkeparti la våren 2017 frem et representantforslag, dok. 8-123. Forslaget ble behandlet i Stortinget 20. juni. Stortinget sluttet seg enstemmig til alle de seks konkrete forslagene som var fremmet, og et forslag fra SV til samme sak fikk også støtte fra et meget bredt flertall i Stortinget.



*Bolighandel skal føles trygt for norske forbrukere.
Foto: Ole Walter Jacobsen / Forbrukerrådet*

Høsten 2017 har Justisdepartementet startet oppfølgingen av flere av vedtakene, og Finansdepartementet har fått ansvar for å utrede en omlegging av forsikringsordningene.

Ved siden av Forbrukerrådet, deltar Huseiernes Landsforbund, NITO Takst, Norges Eiendomsmeglerforbund og Norges Takseringsforbund i et samarbeid om å følge opp Stortingsvedtakene.

Tilstandsrapporter: Forbrukerrådet har i 2017 fått gjennomført en faglig teknisk gjennomgang av tilstandsrapporter som benyttes i boligmarkedet. OPAK og SINTEF har gjennomført dette arbeidet. Kort oppsummert viser gjennomgangen at rapportene er overfladiske, omfatter mange forbehold og ikke gir forbrukerne den tryggheten man kunne ønske for en så viktig handel.

Endring i Boligtvistnemnda: Forbrukerrådet har i samarbeid med aktører på boligbyggesiden etablert Boligtvistnemnda. Våren 2017 valgte to av avtalepartene å si opp avtalen om nemnda med begrunnelse i få saker fra deres medlemsbedrifter. Forbrukerrådet har gjennom styret i nemnda sikret at forbrukernes klageadgang og behandlingen av saker ble opprettholdt i oppsigelsesperioden. I løpet av 2018 opphører samar-

beidet med to bransjeorganisasjoner og nemnda fortsetter da i et samarbeid mellom Forbrukerrådet og Boligprodusentenes forening.

Finans

For å beskytte forbrukernes stilling i en ny finanshverdag, har Forbrukerrådet i 2017 særlig jobbet med pensjon og sparing. I tillegg har vi konsentrert oss om digital utvikling i finanssektoren, samt forbrukernes økende vektlegging av etikk og bærekraft.

Mål

- Gjøre det mulig for forbrukeren å velge finansiell leverandør etter kriterier som samfunnsansvar, bærekraft og etikk.
- Sikre et forbrukervennlig regelverk og en forbrukervennlig håndheving av regelverket.
- Se til at forbrukerinteressene blir ivaretatt i utviklingen av nye teknologiske løsninger i finans.



Forbrukerrådet går til gruppesøksmål mot DNB. Fra venstre: Geir Ormseth, Randi R.S. Flesland, Jorge Jensen og Bjarki Eggen. Foto: Halvor Solhjem Njerve / Forbrukerrådet

Aktiviteter

DNB-søksmålet: Gruppesøksmålet mot DNB har vært en sentral oppgave i 2017. Dommen i Oslo tingrett av 6. januar, og til slutt Høyesterett 1. september konkluderte med at Forbrukerrådet kunne føre søksmålet mot DNB som et gruppesøksmål etter utmeldingsalternativet i tvisteloven. Det innebar at samtlige andelseiere i DNB Norge-familien ble omfattet i søksmålet, med mindre de selv benyttet muligheten til å melde seg av. Dette rettsinstituttet er den eneste effektive løsningen for et søksmål som omfatter 180 000 kunder. 20. november møttes partene igjen i tingretten, og denne gang for å behandle sakens materielle innhold, altså tilbakebetaling av urimelige gebyrer forbrukere har betalt for aktiv forvaltning som forbrukerne ikke har fått, i tre DNB-fond. Hovedforhandlingene i retten strakk seg over tre uker.

Etikk og bærekraft: Første casestudie i Etisk bankguide ble publisert 5. april og omhandlet avskoging på Borneo. På lanseringen var representanter for den berørte urbefolkningen til stede, sammen med de svenske og britiske journalistene som har dokumentert den omgripende korrupsjonen og ødeleggelsene av urskog, som ble en spesialsending av Urix på NRK.

Etisk bankguides andre kartlegging av norske finansinstitusjoners retningslinjer for etikk og bærekraft ble lansert 8. november. Resultatene etter ett års drift er en signifikant styrking i satsingen på etikk og bærekraft blant norske finansforetak.

Politisk dugnad mot gjeldsfeller: 2017 var et merkeår for kredittreguleringen i Norge. BLD fikk på plass det nødvendige lovgrunnlaget som muliggjør etableringen av gjeldsregister. Nødvendige innstramninger med hensyn til kredittvurdering og kredittkortfakturering ble satt i effekt av finansmyndighetene. I tillegg fremmet Justisdepartementet en sterk forbrukerbeskyttende revisjon av finansavtaleloven. Opposisjonen i Stortinget bidro på sin måte med verdifulle vedtak for å lukke gjeldsfeller, hvor angrefrist på tegning av usikrede forbrukslån og utredning av rentetak inngår.

Seminarer og konferanser: I løpet av 2017 stod Forbrukerrådet, alene eller i samarbeid med andre, for 6 seminarer. Samarbeidspartnerne har bl.a. vært Handelshøyskolen ved Universitetet i Agder, Fremtiden i våre hender, Stiftelsen Fritt ord og Juridisk fakultet ved Universitetet i Oslo. Forbrukerrådet har deltatt i debatter og holdt innlegg på en rekke fagseminarer. Det er levert 18 høringsvar til norske myndigheter og instanser i EU.

Handel

Informasjon fremmer forbrukermakt, og gjør det mulig for forbrukerne å ta opplyste valg – ikke minst når det gjelder mat og bærekraftig forbruk.

Mål

Forbrukerrådet arbeider for at det blir enklere å ta informerte, trygge og sunne valg i velfungerende markeder med god tilgjengelighet, riktig pris og godt utvalg til forbruker.

Aktiviteter

Markedsføring: Forbrukerrådet gjennomførte en kvalitativ undersøkelse på hvordan markedsføring for usunn mat og drikke påvirker unge mennesker på sosiale medier. Studien bekreftet at det er mye markedsføring på sosiale medier, og at det er vanskelig for ungdom å forstå hva som er markedsføring. Arbeidet ble fulgt opp med kampanjefilm, der vi utfordrer bransjen på hvordan de markedsfører usunn mat og drikke. Det ble også avholdt møte med helse- og omsorgsminister Bent Høie og andre politikere om behovet for strengere regulering av markedsføring av usunn mat og drikke rettet mot barn og ungdom. Forbrukerrådet klaget inn to markedsføringskampanjer av hhv. Tine IsTe og Tine Litago på sosiale medier til Matbransjens Faglige Utvalg, hvor vi hevder at både barn og ungdom ble truffet og engasjert av kampanjene. Forbrukerrådet fikk ikke medhold i klagen.

Dagligvaremarkedet: I desember 2016 la Forbrukerrådet frem en rapport som viste at antallet dagligvarebutikker i Norge er høyt i forhold til innbyggertallet. Med sine 371 butikker har Oslo fire ganger så mange butikker per innbygger som i Stockholm. Debatten om butikk tetthet preget debatten også i 2017, og Forbrukerrådet innledet på NHHs «Big Food»-konferanse 2017 om hvorfor mange butikker i byene er et problem. I oktober kom også Oslo Economics med sin rapport om etableringshindringer i dagligvaresektoren.

Butikk tettheten i byene indikerer at kjedene konkurrerer først og fremst om beliggenhet og markedsandeler. Konkurransen er imidlertid for svak når det gjelder pris og utvalg. Volumgevinster i innkjøp fremstår som så betydelige etter vår vurdering, at dagligvaremarkedet bare vil bli ytterligere konsentrert ettersom tiden går, og på den måten også bidra til

en stadig mindre effektiv konkurranse. Det er derfor viktig at Forbrukerrådet bruker tid på å kartlegge hvilke lempingsmuligheter for nytenking som finnes i det norske markedet, og at det blir enklere for forbruker å orientere seg når det gjelder pris og utvalg.

Grønt forbrukerskifte: Det er utarbeidet en egen politisk plattform for arbeidet med sirkulær økonomi og grønt forbrukerskifte, med eget seminar under Arendalsuka. #detklerdeg er et prosjekt som oppmuntrer til mer bærekraftig klesforbruk. Prosjektet formidler informasjon om klesproduksjon, forbruk og gjenbruk. Prosjektet gjennomføres i samarbeid med Fretex og Framtiden i Våre Hender og ble lansert i Oslo i september, og tatt videre til Tromsø i november. Forebygging og reduksjon av matsvinn er et vesentlig element i bærekraftig forbruk. I den forbindelse har Forbrukerrådet utarbeidet og lansert fire filmer med tips til mindre matkasting. Det er gjennomført en kjemikalietest av ytterjakker til barn. I forbindelse med prosessen i EU som kan lede til kortere reklamasjonsfrister i Norge, er det utarbeidet en egen kampanjeside og sendt flere brev til både regjering og storting om sammenhengen mellom gode reklamasjonsrettigheter og holdbare produkter.

Digital

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

Mål

- **Bedre digitale forbrukerrettigheter:** Digitale tjenester utfordrer opparbeidede forbrukerrettigheter, samtidig som de bidrar til nye tjenester. Det er krevende for forbrukeren å forstå vilkårene, teknologiene og forretningsmodellene som ligger til grunn i tjenestene. Derfor er det viktig at Forbrukerrådet arbeider for å oppnå bedre praksis i bransjen, bedre grensekryssende lovverk og mer opplyste forbrukere.
- **Valgfrihet og konkurranse:** Dette er avgjørende for et velfungerende, digitalt marked. Forbrukerrådet ønsker å redusere innelåsende effekter som reduserer valgfrihet og dynamikken i et sunt marked.
- **Bedre tilgang på infrastruktur:** De fleste forbrukere i Norge har tilgang til internett, samtidig er dette et marked preget av lokale monopoler med høye byttekostnader.



Målet med #detklerdeg er å oppmuntre norske forbrukere til mer bærekraftig klesforbruk.
Foto: Halvor Solhjem Njerve / Forbrukerrådet

Aktiviteter

Forbrukerrådet jobber med eksterne kompetansemiljøer for å analysere digitale produkter- og tjenesters sikkerhet og personvern. Dette har så langt resultert i prosjektene #toyfail, #watchout, og spillrettigheter, som alle har bidratt til å sette prinsipielle spørsmål på dagsordenen i Norge og internasjonalt.

#toyfail: Undersøkelsen fra 2016 belyser forbrukerutfordringer i tingenes internett, og oppfølging av funnene fortsatte i 2017. I februar annonserte tyske myndigheter at dukken fra studien brøt tysk lov og dermed var forbudt. Det ble holdt et seminar for å drøfte problemstillingene med beslutningstakere, tilsyn og bransje. Prosjektet bidro til oppmerksomhet om svake standarder og manglende lovgivning for cybersikkerhet i forbrukerprodukter. Vi arrangerte derfor et seminar i Europaparlamentet. Det amerikanske tilsynet Federal Trade Commission (FTC) har, blant annet som en følge av ToyFail-kampanjen, oppdatert sine retningslinjer om at slike leker omfattes av de amerikanske personvernreglene for barn- og unge¹. Det franske datatilsynet annonserte 4. desember 2017 at produsenten av lekene må fjerne sikkerhetssvakheterne vi avdekket i prosjektet.²

#WatchOut: Forbrukerrådet undersøkte fire smartklokker/ GPS-klokker for barn som var til salgs i norske butikker. Forbrukerrådet så på funksjonalitet og analyserte vilkår, mens datasikkerhetselskapet Mnemonic undersøkte personvern og datasikkerhet i produktene. Mnemonics rapport viste at tre av klokkene hadde alvorlige datasikkerhetshull. I Storbritannia fjernet forhandleren John Lewis ett av produktene umiddelbart som en følge av rapporten, og forhandlere i flere andre land fulgte etter. Arbeidet ble lansert i 10 land og fikk stor medieoppmerksomhet både nasjonalt og internasjonalt. Watchout underbygget funnene fra Toyfail fra 2016, og har bidratt til å løfte spørsmål om datasikkerhet og vern av forbrukere til europeisk nivå.

Det ble gjennomført en rundebordskonferanse, hvor representanter for bransje og tilsynsmyndighetene bidro i debatt om hvordan vi kan unngå sikkerhetsbrister i framtiden. Da importørene hevdet at sikkerhetsfunnene var utbedret rett etter lansering, fikk Forbrukerrådet Mnemonic til å gjennomføre en retest, som påviste de samme problemene i en av klokkene,

og nye enda mer alvorlige feil i den andre. Datatilsynet og Forbrukerombudet fulgte raskt opp klage i saken, og er for øyeblikket inne i en behandlingsprosess.

Digitale spill: Forbrukerrådet ønsker å styrke forbrukernes rettigheter i markedet for spill til pc og konsoll. En spørreundersøkelse avdekket forbrukernes erfaringer med en rekke spørsmål knyttet til refusjonsordninger, angrerett og rettigheter i forbindelse med forhåndsbestillinger. Saken er et eksempel på hvordan digital distribusjon og salg av digitalt innhold kan medføre svekkede forbrukerrettigheter. Basert på arbeidet med digitale rettigheter utarbeidet Forbrukerrådet 10 krav til bransjen for å gjøre det enklere å lage mer brukervennlige tjenester. Disse ble presentert på verdens største teknologikonferanse, SXSW, i Texas i mars, og deretter på konferanser og møter i Washington D.C., Brussel, i København og i Norge.

Nettnøytralitet: Som en del av tilgangen på infrastruktur har Forbrukerrådet laget et notat som dekker nettnøytralitet og en rapport om markedet for bredbånd. Begge analysene trekker frem at det er forbrukerutfordringer knyttet til sterk markedsrett og innelåsende mekanismer som hindrer valgfrihet og konkurranse.

Internasjonalt arbeid: Viktige politiske prosesser internasjonalt påvirker norske forbrukere. En sentral del av



Finn Myrstad med tre av smartklokkene Forbrukerrådet testet. Foto: Halvor Solhjem Njerve / Forbrukerrådet

1 <https://www.ftc.gov/news-events/blogs/business-blog/2017/06/ftc-updates-coppa-compliance-plan-business>

2 <https://www.cnil.fr/en/connected-toys-cnil-publicly-serves-formal-notice-cess-serious-breach-privacy-because-lack-security>

Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid på digitalfeltet skjer derfor gjennom deltakelse i den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUCs tre ekspertgrupper på personvern, telekom og opphavsrett. I tillegg har Forbrukerrådet i perioden hatt ledervervet i digitalkomiteen til det transatlantiske forbrukernetverket, TACD, som har mer enn 75 medlemmer fra USA og Europa.

Offentlige tjenester og helse

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

Mål

- Forbrukerrådet skal jobbe for at de offentlige tjenester hele tiden forbedres.
- Skal sikre åpenhet og kunnskap som grunnlag for trygge og effektive helsetjenester
- Følge opp valgprosjektet «Appetitt på livet» nasjonalt og lokalt.
- Skal vurdere klagemuligheter i det offentlige og borgernes kjennskap til det.

Aktiviteter

Test av landets fastlegekontor: I 2017 gjorde vi vår første test av alle landets fastlegekontor, denne gang

på digital tilgjengelighet og imøtekommenhet. Testen ble utført på telefon, nett og e-post. Testen resulterte i to hovedsaker, hvor det første var #sjekkmeg-kampanjen som vi kjørte parallelt med Kreftforeningens #sjekkdeg-kampanje. Funn fra fastlegetesten viste at det er en rekke fastleger som ikke gjennomfører gynekologiske undersøkelser. Andre hovedsak var rangeringen av kontor basert på digital tilgjengelighet og imøtekommenhet. Den viktigste seieren var politisk, hvor helseminister Bent Høie gikk offentlig ut og lovet både digital timebestilling og mulighet til digital konsultasjon med fastlegen innen to år.

Test digitale helseverktøy: Digitale hjelpemiddel innen helse er i en rivende utvikling. Vi testet blodtryksmålere og blodsukkerapparater for hjemmebruk. Nøyaktighet, brukervennlighet, vilkår og personvern ble testet. Noen av produktene var koblet til internett. Produktene scorer greit på brukervennlighet og nøyaktighet. Testen viste derimot at flere av de app-tilkoblede produktene svikter når det gjelder personvern og sikkerhet. Forbrukerne informeres i liten grad om dette. Brukervilkårene er i gjennomsnitt på 13 sider. Enkelte apparater sender potensielt sensitive helseopplysninger til selskaper i Øst-Asia og Nord-Amerika uten at brukerne opplyses om dette.

Byggesaksgebyr: Tall fra Statistisk sentralbyrå og kommunenes gebyrregulativer viser enorme forskjeller i byggesaksgebyr i norske kommuner – fra 0 til 60 000 kroner for oppføring av en 200 kvm enebolig. Gebyret skal dekke selvkost. Retningslinjene fra Kommunal- og



Fastlegetesten 2017, frokostmøte og pressekonferanse hvor Risavika legesenter fra Rogaland kom best ut i vår test.
Foto: Halvor Solhjem Njerve / Forbrukerrådet

moderniseringsdepartementet som kom i 2014, skulle sørge for en mer enhetlig praksis. Dette har ikke hjulpet på prisspraket. Forbrukerrådet har stilt spørsmål om hvordan et slikt gebyr kan variere så mye. Landets dyreste kommune vil nå sette ned gebyret. Forbrukerrådet vil fortsette å jobbe for at flere kommuner gjennomgår beregningen av gebyret. Da vi gikk ut med saken, kom finansministeren på banen og kalte inn til egen pressekonferanse.

«**Appetitt på livet**»: Forbrukerrådet satte i 2015 matomsorg for eldre på dagsordenen i pressen og i det politiske miljø. Dette arbeidet fortsatte i 2017. Statsministeren, finansministeren, helseministeren og lederen i Arbeiderpartiet har engasjert seg i temaet. Vi ser at dette nå prioriteres av de ulike partiene. Dette var også tema i statsministerens nyttårstale. Vi ble invitert til samarbeid av Mat- og landbruksdepartementet og Pårørendeaksjonen om konkurransen Gylne måltidsøyeblikk 2017. I tillegg ble det laget en undersøkelse som viste måltidsrytmen på landets sykehjem. Halvparten av sykehjemmene overholdt ikke kravet om nattfaste på 11 timer. Arbeidet med ernæring fortsetter.

«Mine Idéer»

Forbrukerrådet vedtok i 2015 å etablere og drifte «et forbrukerparlament i Norge» som en del av det første hovedmålet i «Smart forbrukermakt»-strategien 2015-2020. Målet er å øke samspill og interaksjon med forbrukerne. På bakgrunn av omfattende analyser og tester ble det klart at det eksisterer et godt grunnlag for å utvikle en online-avstemningsfunksjon og andre dialogformer med beslutningskonsekvens.

Deretter ble det igangsatt en pilot der dialogform blir testet i sammenheng med temaer. Løsningen «Your Priorities», utviklet av det islandske Citizens Foundation, ble ansett som den mest lovende online-løsning og ble valgt for test i den første piloten. I løpet av 2017 ble tre separate pilotkjøringer tilknyt-

tet temaene 'Grønt forbrukerskifte', 'Trygg bolighandel' og 'DigiLAB' utviklet for å teste ulike bruksscenarioer. Evalueringen har gitt et tilstrekkelig grunnlag for å igangsette overgangen fra prosjekt til drift. Pilotene har dannet grunnlag for endringer i brukergrensesnitt, justering i måten temaer og case presenteres på, og hvordan vi sikrer forbrukernes deltakelse. Dialogverktøyet har fått navnet «Mine idéer»

Mål, resultater og vurdering av Forbrukerrådets politiske arbeid

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

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

De senere år har det i økende grad internasjonalt blitt gjort analyser av velferdstapet forbrukerne lider ved manglende forbrukerbeskyttelse, lite effektive markeder eller sviktende markeds mekanismer. Høsten 2017 estimerte Forbrukerrådet den negative monetære effekten av en svekket forbrukerbeskyttelse i relasjon til EU-kommisjonens forslag om å redusere reklamasjonstiden for kapitalvarer fra fem til to år, til nesten én milliard kroner årlig for forbrukerne. Slike regneøvelser er ofte forbundet med stor usikkerhet.

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

Kommunikasjon og digitale tjenester

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

Mål:

- Rendyrking av Forbrukerrådets førstelinje ved etableringen av Forbrukerdialog.
- Satsing på visuell kommunikasjon.
- Ytterligere fokus på å skape gode brukeropplevelser på tvers av tjenestene.
- Nå flest mulig forbrukere, blant annet gjennom tredjeparts distribusjon av tjenestene – f.eks. flyrettigheter.
- Internkommunikasjon og samhandling på tvers i Forbrukerrådet.

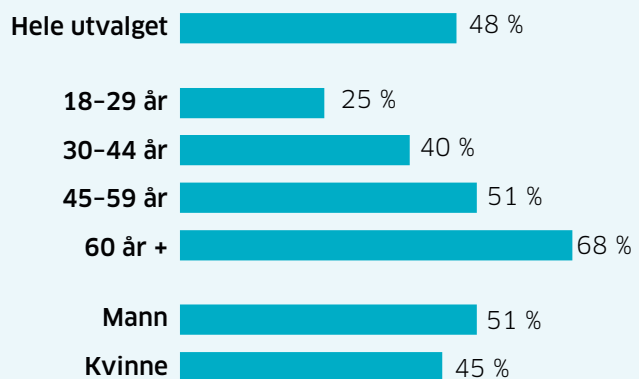
Aktiviteter:

Økt kjennskap til Forbrukerrådet: Forbrukerrådet har ambisjon om å være førstevalget i forbrukerspørsmål. For å følge opp dette, måler vi uhjulpet og hjulpet kjennskap til Forbrukerrådet. I 2017 var uhjulpet kjennskap på 48 % (47 %), mens hjulpet kjennskap ligger på 97 % (95 %). Det er forskjeller mellom aldersgrupper når det gjelder uhjulpet kjennskap. Mens hele 68 prosent i aldersgruppen 60 år+ kan nevne Forbrukerrådet uhjulpet, er andelen nede i 25 prosent i den yngste aldersgruppen (18-29 år).

Det er mindre forskjeller når det kommer til hjulpet kjennskap. Så godt som alle (99 %) over 60 år kjenner Forbrukerrådet, mens kjennskapen er 92 % blant de som er under 30 år, noe som er en økning på 6 prosentpoeng fra 2016.

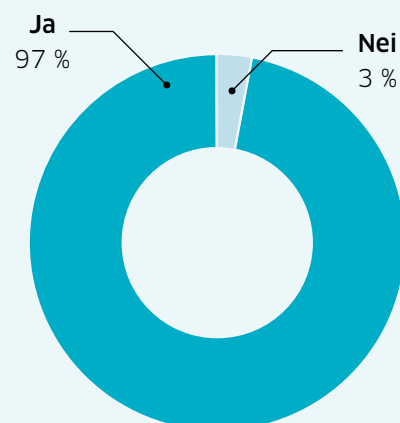
Uhjulpet kjennskap

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



Hjulpet kjennskap

Kjenner du til eller har du hørt om Forbrukerrådet?



N= 1 005 interuju

Omfattende mediedekning

- 2017 har vært et godt medieår. Vi har hatt 7863 medieoppslag. Kun to prosent av oppslagene er negativt vinklet. I hovedsak dreier de negative om kritikk rettet mot dagligvareportalen/Peiling og fastlegetesten.
- Antall følgere på Facebook, Norges største mediekanal, økte med ytterligere 18 prosent i 2017, og pr 31.12 hadde vi 44 151 følgere. På Twitter har vi 5627 følgere.
- Nettstedene våre har stabile og høye besøkstall. I snitt 107 500 unike brukere i uken, inkludert eksterne distributører, noe som er en økning på 15,5 prosent fra 2016.

Gjennomsnittlig unike brukere pr. uke	2017	2016	Mål tildelingsbrev
Forbrukerrådet.no	53 300	56 650	45 000
Hvakostertannlegen.no	13 750	5 135	6 000
Strømpris.no	7 500	5 500	7 000
Finansportalen.no	32 950	25 800	30 000
Sum	107 500	93 085	88 000

Vi jobber kontinuerlig med å optimalisere tjenestene for å bedre brukeropplevelse og kvalitet. I 2017 hadde vi følgende prioriteringer:

Strøm

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

- Ny datamodell som er tilpasset raske endringer i strømmarkedet.
- Ny løsning for datafangst fra strømselskapene.
- Nytt brukergrensesnitt til forbrukere som gir dem mer skreddersøm.

Et lite utvalg av mediasakene fra 2017

Januar

- Fyll drivstoff når prisen er lavest
- Ulovlig betalings-praksis på sykehus
- Dansk advokat med trusselbrev til nettbbrukere
- Dopapirfirma bes endre praksis
- Får gå til massesøksmål mot DNB
- Sjekk gebyr på pensjonssparing

Mars

- Test av elbil-garantier
- Forbrukerrådet fikk 10 000 klager i 2016
- Vil skrote dagens forsikringer ved boligsalg
- Unge mest misfornøyde med legene

Mai

- «Bytt bank om du ikke får denne renta»
- Ber Høie reagere på snikreklame mot unge
- «Betal i lokal valuta»

Februar

- DNB anker for å stanse massesøksmål
- Vurderer søksmål mot søppelavgift i Oslo
- «Silvers kunder bør rømme selskapet»
- Småsparere lurer til å kjøpe sminkede fond
- Mange klager på flyreiser
- Sykehus må ta kontanter

April

- Drivstoffprisene varierer med flere kroner
- Råd til kjøp av reise

Juni

- Boligkjøpere føler seg snytt
- Boligkjøp blir mindre farlig
- Råd til bruk av håndverkertjenester
- Åpner for gruppesøksmål mot DNB
- Test av solkrem

Tannlege

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

Vi har jobbet målrettet mot unge forbrukere som er i en fase i livet hvor overgangen til å betale tannlege-regningen selv, er et inngrep i lommeboken. Samtidig flytter mange til andre steder i landet for å studere eller jobbe, og da trenger de en ny tannlege. Arbeidet har gitt resultater, og hvakostertannlegen.no har størst merkekjennskap blant de unge.

Generelle samfunnseffekter er prisregulering i et marked som tradisjonelt hadde store variasjoner. Prisdata blir gitt til Helse- og omsorgsdepartementet som bruker dette i sine beregningsgrunnlag for de offentlige takstene. Så langt ser vi effekter av en god konkurransesituasjon hvor tilbud og etterspørsel harmonerer.

I tillegg har vi observert en digitalisering av prislister på venterom til nettsider fra omtrent 5 % i 2013 til nær 90 % i dag. Åpenhet rundt priser og et gjennomskiktig marked har ført til mer bevisste forbrukere og gjør det enklere å bytte tannlege.

Dagligvarer

Appen «Peiling» gir forbrukerne innsikt i næringsinnholdet og ingredienslista for dagligvarer, samt hvor man får tak i varene man er interessert i. I 2017 har vi utvidet tjenesten for å hjelpe forbrukerne med å orientere seg også etter prisnivå.

Fra 1. juli 2017 fikk butikker som har en årlig omsetning som utgjør minst 1 prosent av dagligvarebransjens totale omsetning plikt til å rapportere salgspriser for alle varer i hver butikk til Forbrukerrådet.

16. august 2017 lanserte Forbrukerrådet dagligvarekurven, hvor man kunne finne billigste handlekurv for noen av de mest solgte merkevarene i Norge. Kurvens innhold var lik i alle butikker og prisen baserte seg på faktiske salg i løpet av en uke. Det ble oppdaget noen feil, og publisering av flere kurver ble stoppet. En prosess med ekstra kvalitetssikring og tettere samarbeid med kjedene startet. Som del av det løpende arbeidet med kvalitetssikring, og for å skape trygghet hos kjedene for at varekurvløsningen er korrekt, besluttet Forbrukerrådet å be en uavhengig tredjepart gjennomgå kvaliteten ved datamodellen før en ny kurv publiseres.

Juli

- Test av barnejakker
- DNB anker avgjørelse om gruppesøksmål til Høyesterett
- «Norwegian gambler med passasjerene sine»
- «Slik unngår du boligfella»

September

- Sykehjem lar eldre gå elleve timer uten mat
- Advarer mot digitale blodtrykksmålere
- Dette har du krav på ved flystreik
- Høyesterett avviste DNB-anke
- Føler seg snytt etter boligkjøp
- IoT og barneleker

November

- Sa nei til forliksforhandlinger med DNB
- Vil ha strengere regler for barnereklame
- Råd til julehandel på nett
- Om Black Friday

August

- Lanserte prisportal tross advarsler om feil
- Kiwi billigst i de fem største byene
- Mange venter for lenge på legetime

Oktober

- Advarer mot smartklokker
- Fastlegetest

Desember

- Om bytte av julegaver
- EU vil innskrenke reklamasjonsfristen
- Julegavene kan hacke deg

Kilde: Mbrain

Håndverker

Håndverkerportalen skal gjøre det enklere og trygge for forbruker å kjøpe håndverkertjenester ved å tilby en kvalitetssikret seriøsitetssjekk av alle registrerte håndverkervirksomheter i den norske byggenæringen.

Tjenesten skal tilby omforente kontrakter, og bidra til økt bruk av kontrakter ved kjøp av håndverkertjenester. Dette for å redusere omfanget av tvister mellom forbrukere og næringsaktører.

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

Håndverkerportalen er under utvikling. Den er avhengig av tilgang til offentlige relevante data for seriøsitetssjekk.

Det er etablert en avtale mellom Forbrukerrådet og Standard Norge som sikrer forbruker fri tilgang til omforente standardkontrakter på håndverkertjenester. Disse er tilgjengelig på Forbrukerrådets hjemmesider og vil bli tilgjengelige også via tjenesten.

Forbrukerrådet, Standard Norge og Mitt Anbud er i ferd med å inngå en avtale som også sikrer at standardkontraktene for håndverkertjenester kan integreres direkte i tjenesten Mitt Anbud, kostnadsfritt for forbruker.

Finans

Finansportalens pensjonstjenesten ble offisielt lansert 18. januar 2017 av finansminister Siv Jensen og forbrukerminister Solveig Horne. Lanseringen fikk bred mediedekning som resulterte i en betydelig bruk av sammenlikningsverktøyet «Gebysjekken» allerede fra første dag. Gebysjekken lar forbrukeren sammenlikne gebyrer på ulike pensjonsprodukter. Spesielt aktuelt er sammenlikning av administrasjonsgebyrer på pensjonskapitalbevis, som alene anslås å påføre norske forbrukere over 300 millioner kroner årlig i unødvendige gebyrer.

Pensjonstjenesten på Finansportalen har siden lansering i januar blitt videreutviklet gjennom året. Utviklingen har skjedd på bakgrunn av brukertesting og innspill fra finansbransjen, relevante fagmiljøer, samt tilbakemeldinger fra enkeltbrukere.

Finansportalen lanserte sin sammenlikningstjeneste for ny individuell pensjonssparing (IPS) samme dag som produktet ble tilgjengelig fra leverandørene, 1. november 2017. Bruken av pensjonstjenesten tok seg betydelig opp rundt denne lanseringen, og Finansportalen ble flittig brukt av media i sin dekning av den nye pensjonsordningen.

Ny dagligbankløsning med produktpakker

Dagligbanktjenester brukes av alle forbrukere av finansielle tjenester, og inngår som element i de fleste av finansbransjens produktpakker. Informasjon om prisene på forbrukernes daglige bruk av banktjenester er derfor avgjørende for forbrukernes muligheter til å treffe informerte valg. En ny og oppdatert sammenlikningstjeneste for dagligbanktjenester er derfor blitt utviklet i 2017, og vil være klar til bruk fra februar 2018.

Læringsressurs i personlig økonomi for 10. klasse

Det er registrert om lag 2200 bestillinger av Finansportalens læringsressurs for 10. klasse foretatt av lærere i 2017, og læringsressursen har hatt om lag 30 000 unike sidevisninger i løpet av året. Dette tilsier at en betydelig andel av landets tiendeklassinger har brukt ressursen. Det antas også at læringsressursen blir benyttet i voksenopplæringen.

Forbrukerdialog

Forbrukerrådet har rendyrket rådgivningstjenesten ved å opprette et eget team, Forbrukerdialog. Forbrukerdialog mottok i 2017 henvendelser fra forbrukere gjennom telefon, e-post, Ung.no og sosiale medier, samt indirekte hjelp til forbrukerne gjennom medieomtale og egne kanaler.

Forbrukerdialog-teamet ivaretar kontaktsenterfunksjonene og jobber med å profesjonalisere rådgivningen i alle kanaler. Det ble i 2017 gitt 71 854 forbrukerråd fordelt på følgende kanaler:

- Telefon: 53 667
- E-post: 17 768
- Sosiale medier: 419

Det er igangsatt en rekke aktiviteter innenfor selvbetjening, arbeidsprosesser og chat som vil lanseres og gi effekt i 2018. Målet er at flere forbrukere skal få god og rask hjelp når behovet oppstår.

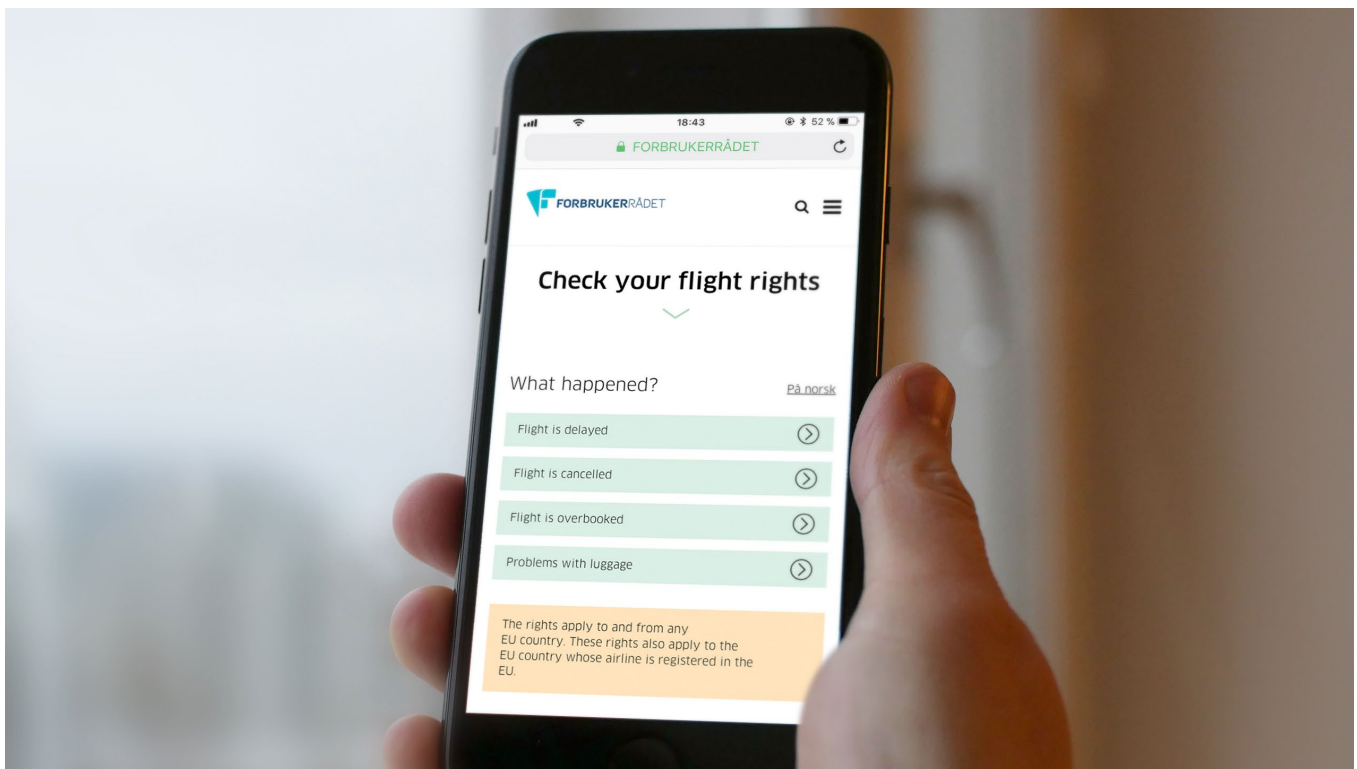
Vi har som mål å gi hjelp til selvhjelp for flest mulige forbrukere, fortrinnsvis via digital kommunikasjon og gode selvbetjeningsløsninger. Forbrukerrådet tilbyr

selvhjelpsverktøy innenfor alle faser av kjøps- og klageprosessen og vil fortsette dette arbeidet.

Førkjøpshjelp tilbys i form av guider og tester som eksempelvis varmepumper, bilgarantier og barneseter. I tillegg tilbyr vi sjekklister før forbrukeren kjøper bl.a. bil og bolig. For å sikre at avtalen blir best mulig, tilbyr Forbrukerrådet elektroniske kontrakter som kan fylles ut av avtalepartene. Vi ser at vår standardkontrakt på husleie er veldig hyppig besøkt, med nesten 20 000 unike brukere i måneden.

For forbrukere som lurer på om de har et krav, tilbyr vi rettighetsinformasjon på forbrukerradet.no, samt kunnskapsplattformer som flyrettighetskalkulatoren. Denne kalkulatoren bidrar til at mange reisende kan finne ut om sine rettigheter uten å kontakte Forbrukerrådet direkte. Konkrete spørsmål om fly har gått noe ned, mens typiske kriser i flytrafikken fortsatt genererer en del henvendelser. Kalkulatoren har hatt over 100 000 unike brukere i 2017. I tillegg har vi tilbudt denne til flere av våre søsterorganisasjoner i Europa, og den er nå oversatt til 15 språk.

Dersom forbrukeren ønsker å klage, har vi ferdige klagebrev som kan benyttes som maler, og som tilpasses av den enkelte forbrukeren.



Rettighetskalkulatoren har hatt over 100 000 unike brukere i 2017 og er oversatt til 15 språk.

DEL IV

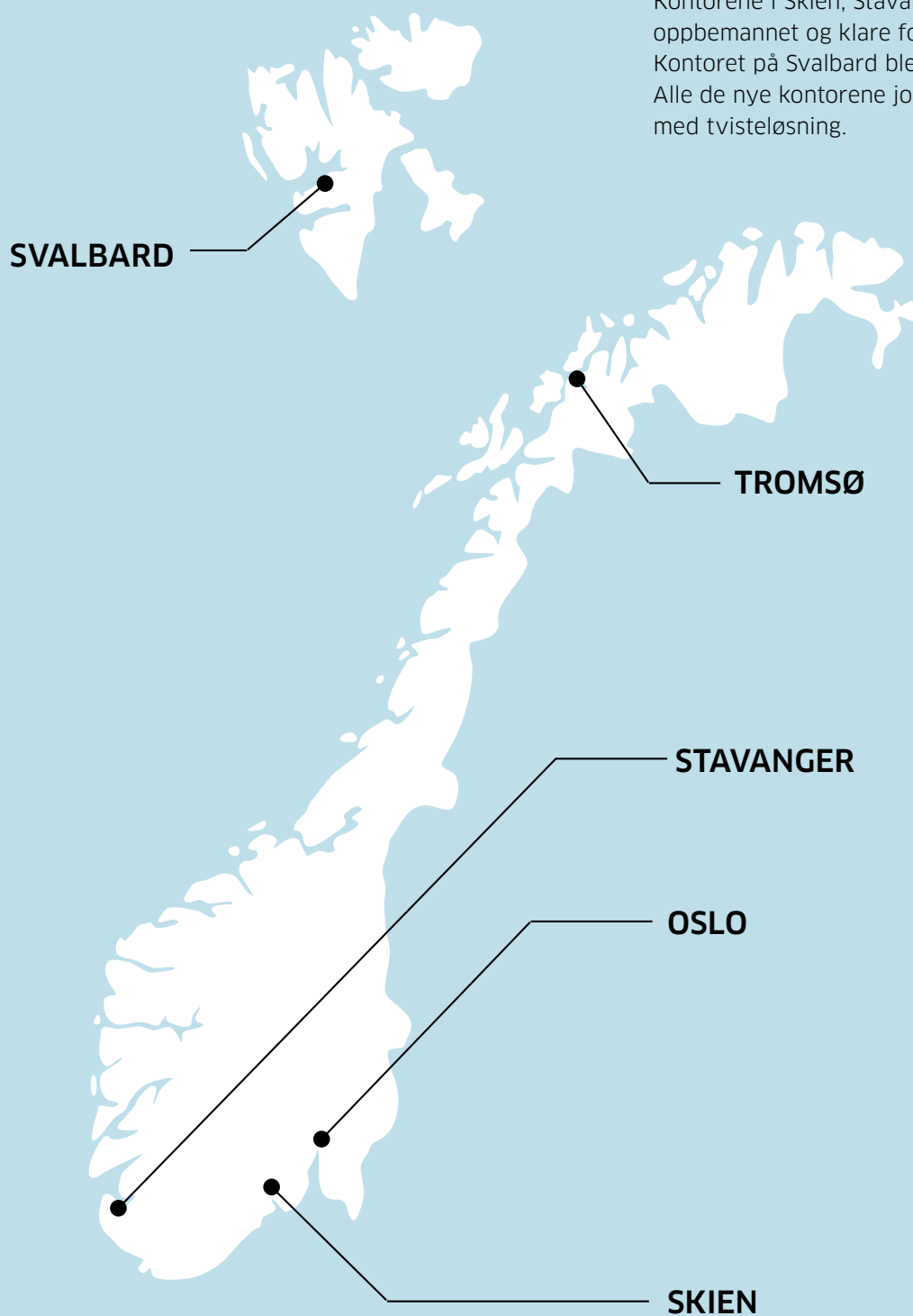
Styring og kontroll i virksomheten

Denne delen er en nærmere redegjørelse for styring og kontroll i virksomheten. Første del av kapitlet er en overordnet vurdering av opplegget for styring og kontroll, mens andre del er en nærmere omtale av vesentlige forhold. Forbrukerrådet fikk i oppdrag fra departementet i januar 2016 å iverksette en omfattende omorganisering som er gjennomført i 2017.



Den nye organiseringen i Forbrukerrådet

I mai 2017 var ny organisasjon i Forbrukerrådet etablert, som planlagt. Kontorene i Skien, Stavanger og Tromsø var oppbemannet og klare for nye oppgaver. Kontoret på Svalbard ble åpnet 15. august. Alle de nye kontorene jobber med tvisteløsning.



Overordnet vurdering

Forbrukerrådet fikk i 2017 flere oppdrag fastsatt av Barne- og likestillingdepartementet (BLD) i tildelingsbrevet, som inngår i virksomhetsoppfølging. Det er avholdt to ordinære dialogmøter med departementet. Utover dette er det jevnlig møter knyttet til daglig drift, omstilling, utvikling av portaler/politikk, økonomi og sikkerhet.

Forbrukerrådets strategiplan «Smart Forbrukermakt 2015-2020» definerer overordnede mål og strategier, og det er disse som ligger til grunn for den overordnede virksomhetsstyringen. Hver avdeling har sine handlingsplaner og styringsparametere som jevnlig blir fulgt opp.

Ledergruppen er ansvarlig for oppfølging av planer og budsjetter tertialvis, i tråd med rapporteringen til departementet. Forbrukerrådet har et samarbeidsutvalg (SU), som består av representanter fra ledelsen og tillitsvalgte. I 2017 ble det avholdt 8 møter, og 39 saker ble behandlet. I forbindelse med omstillingen, som ble gjennomført 2016/2017, ble det i tillegg avholdt jevnlig møter.

Styret i Forbrukerrådet har avholdt 6 styremøter i løpet av 2017. Styret behandlet nye vedtekter for Forbrukerrådet, endringene er beskrevet tidligere i rapporten. Forbrukerrådet har i all vesentlighet nådd de mål som er satt, og er godt fornøyd med styring og kontroll av virksomheten.

Vesentlige forhold

Forbrukerrådet fikk i 2016 i oppdrag fra Regjeringen å redusere antall regionskontor fra 10 til 3 større regionskontor lokalisert i Skien, Stavanger og Tromsø. I tillegg skulle det etableres et kontor på Svalbard. Den nye organiseringen skulle bidra til å effektivisere veilednings- og meklingstilbudet, gi større og mer robuste fagmiljøer, og skape et klarere skille mellom forvaltningsoppgavene og det interessepolitiske arbeidet.

I mai 2017 var ny organisasjon i Forbrukerrådet etablert, som planlagt. Kontorene i Skien, Stavanger og Tromsø var oppbemannet og klare for nye oppgaver. Kontoret på Svalbard ble åpnet 15. august. Alle de nye kontorene ivaretar oppgaven om tvisteløsning, som er nedfelt i lov om klageorganer for forbrukersaker. Øvrige oppgaver til Forbrukerrådet gjennomføres ved hovedkontoret lokalisert i Oslo. Gjennom en slik organisering og lokalisering, ser vi at vi har et klart skille mellom forvaltningsoppgavene og det interessepolitiske arbeidet.

I 2017 har Forbrukerrådet utviklet en egen prosjektmodell og -håndbok for å sikre kvalitetsmessig gjennomføring av prosjekter i alle deler av organisasjonen. Forbrukerrådet styrket også sin interne kompetanse på prosjekt ved at noen sentrale medarbeidere ble Prince2-sertifisert. Alle prosjekter skal følge denne metoden, noe som vil gi effektivitetsforbedringer via bedre styring og kontroll.

Økonomiske fullmakter er oppdatert i tråd med ny organisasjon. Innkjøpspolicyen er oppdatert. I 2017 har Forbrukerrådet begynt å bruke statens fellesavtaler for innkjøp. I første omgang gjelder dette kontor- og datarekvisita. Effekten ser vi gir en besparelse.

I 2017 ble Forbrukerrådets hovedkontor miljøfyrtårn-sertifisert for tre nye år. Avdelingskontorene i Tromsø, Skien og Stavanger er også sertifisert som Miljøfyrtårn.

Likestilling, diskriminering og tilgjengelighet

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

Ansettelser og tilrettelegging

Nesten 1/3 av medarbeiderne er ansatt i løpet av omstillingsperioden de siste par årene. Ved rekruttering er Forbrukerrådet bevisst på at våre ansatte skal representere mangfoldet i befolkningen. Vi oppfordrer derfor spesielt personer med innvandrerbakgrunn og personer med nedsatt funksjonsevne til å søke stillinger hos oss.

Forbrukerrådet har tilrettelagt alle kontorlokaler i Skien, Stavanger, Tromsø, Svalbard og Oslo for personer med nedsatt funksjonsevne. Ved utforming av arbeidsplassene har ergonomi blitt vektlagt. Alle arbeidsplasser har heve- og senkebord.

Personalforvaltning

Forbrukerrådet følger retningslinjer for IA-avtalen og HMS-arbeidet. I desember 2017 ble det gjennomført en medarbeiderundersøkelse blant alle ansatte. Resultatene fra denne vil bli analysert og tiltaksplan utarbeidet i første del av 2018. Alle nyansatte gjennomgår et introduksjonsprogram.

Øvrige opplæringsaktiviteter gjennomføres ut fra de ulike avdelingens behov. Det er kontinuerlig blitt gjennomført kompetansehevede tiltak. Forbrukerrådet gjennomførte også en todagers landssamling for alle ansatte med fokus på organisasjonskultur.

Forbrukerrådet har ikke hatt lærlinger i 2017 på grunn av omstilling.

Kjønnsdeling, stillingstype og lønn

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

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

- Gjennomsnitt lønn pr årsverk : 797 143
- Antall årsverk: 120,6

Turnover og sykefravær

For 2017 hadde Forbrukerrådet en turnover på 31 %. Det høye tallet må ses i sammenheng med omstillingen. Det var svært få av de ansatte ved de sju kontorene som ble lagt ned, som valgte å flytte med jobbene til de tre kontorene som består.

Stillingstype	Kjønnsfordeling				Lønnsfordeling			
	2016		2017		2016		2017	
	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner
Toppleder	40,0 %	60,0 %	41,4 %	58,6 %	48,0 %	52,0 %	41,3 %	58,7 %
Mellomleder	45,8 %	54,2 %	60,9 %	39,1 %	50,4 %	49,6 %	60,6 %	39,4 %
Seniorrådgiver	34,0 %	66,0 %	35,4 %	64,6 %	51,6 %	48,4 %	35,8 %	64,2 %
Rådgiver	39,3 %	60,7 %	40,0 %	60,0 %	50,6 %	49,4 %	39,8 %	60,2 %
Førstekonsulent	33,2 %	66,8 %	24,2 %	75,8 %	50,1 %	49,9 %	24,3 %	75,7 %
Konsulent	26,7 %	74,3 %	0,0 %	100,0 %	50,4 %	49,6 %	0,0 %	100,0 %
Totalt	39,6 %	60,4 %	38,6 %	61,4 %	51,1 %	48,9 %	40,0 %	60,0 %

Forbrukerrådet er en IA-virksomhet og følger med på sykefraværet og turnover som indikatorer knyttet til arbeidsmiljø/HMS. Forbrukerrådets IA-mål for sykefravær er at legemeldt fravær skal være under 5,5 %. Sykefraværet i 2017 var på totalt 4,4 % (legemeldt 2,8 % og egenmeldt 1,6 %). Sammenliknet med målsettingen er dette gledelige resultater.

Samfunnssikkerhet, beredskap og informasjonssikkerhet

Forbrukerrådet har jobbet frem en ny krise- og beredskapsplan.

Det er ikke gjennomført ny ROS-analyse i 2017.

Det er gjennomført brann- og førstehjelpskurs for praktisk krisehåndtering tilpasset virksomheten.

Anskaffelser

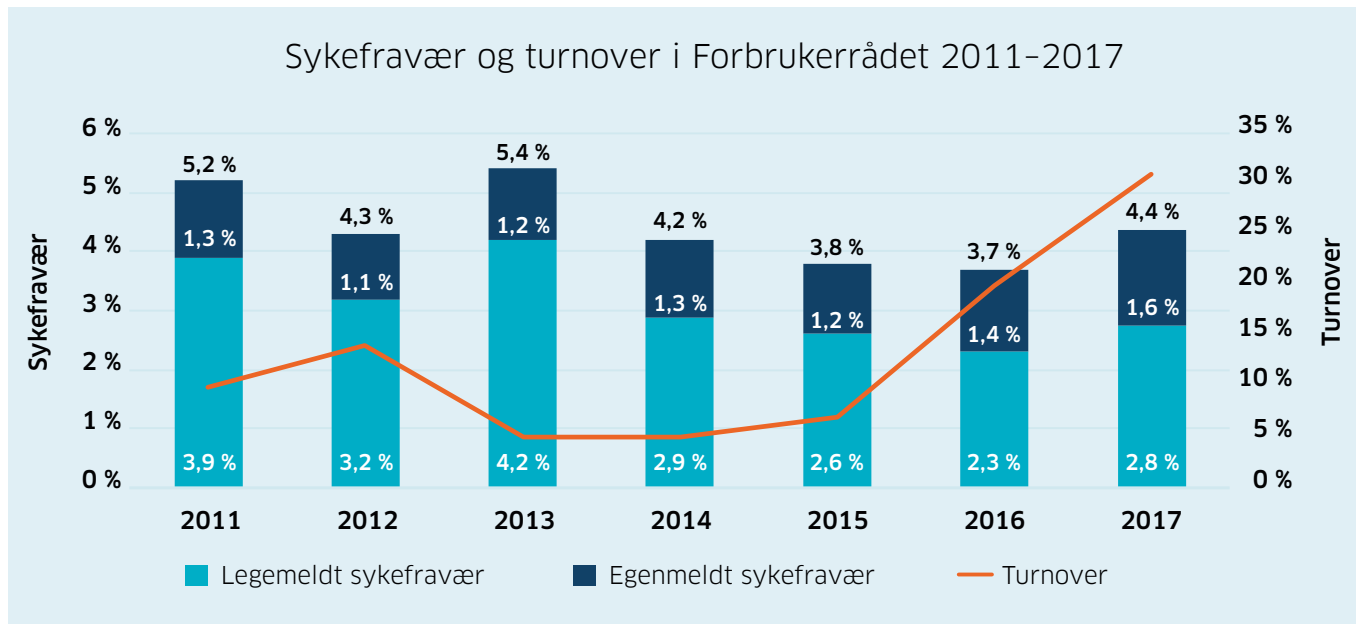
Forbrukerrådet har i 2017 gjennomgått og oppdatert sin innkjøpspolicy, som er i samsvar med gjel-

dende lover og forskrifter om offentlige anskaffelser. Forbrukerrådet har også anskaffet et innkjøpssystem for å få tilgang til Statens fellesavtaler ang. innkjøp. I 2017 ble avtalen for kjøp av kontor og datarekvisita implementert, og den har gitt besparelser sammenliknet med tidligere avtale. Forbrukerrådet vil i 2018 fortsette arbeidet med å forenkle anskaffelsesprosessen og vil innføre innkjøpsverktøy for å digitalisere anbudsprosessen ved anskaffelser.

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

Varslingsrutiner

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



DEL V

Vurdering av framtidutsikter

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



Framtidsutsikter

Forbrukerrådet vil i 2018 fortsette arbeidet for en mer forbrukervennlig hverdag.

Forbrukerrådet har et høyt ambisjonsnivå også for 2018, og vil videreføre flere av våre engasjement fra 2017. Vi vil fortsette å jobbe for bedre sikkerhet, personvern og forbrukerrettigheter innen digitale tjenester. Samtidig gir digitaliseringen store muligheter for effektivisering, bedre tjenester, forenkling og bedre kontroll, noe også Forbrukerrådet ønsker å oppnå. Derfor er vi blant annet opptatt av mer digitalisering, informasjonstilgjengelighet og åpenhet innen offentlig sektor. I 2018 vil vi spesielt legge vekt på helsesektoren og kommunesektoren.

I tillegg er det økt bevissthet hos forbrukerne på ulike helsespørsmål, økt fokus og bekymring for bærekraftige løsninger og større press på personvernet. Vi ser også at offentlige tjenester, som utgjør en stor del av de tjenester vi bruker, er et område forbrukerne trenger hjelp på. Dette er bare noen eksempler på den krevende hverdagen norske forbrukere møter.

Prisen på forbrukslån må ned, og omfanget reduseres. Forbrukslån er usikrede lån, og de markedsføres hardt fra flere aktører, med uakseptabelt høye priser. Ofte er det de mest sårbare forbrukerne som benytter seg av denne muligheten, noe som øker deres sårbarhet ytterligere. Her må myndighetene begrense finansinstitusjoners frihet til å sette for høye priser. Prisen på tjenester innen finansverden, også kalt gebyrer, må legges på et riktig nivå. Arbeidet med å sikre at dagens gebyrer på sparing ikke spiser opp fremtidens pensjoner, vil fortsette med uforminsket styrke.

Forbrukerrådet vil fortsatt bruke rettssaker som virkemiddel til endret adferd i bransjer på større saker av prinsipiell betydning for mange forbrukere.

Våre digitale tjenester, som viser fakta på hva som tilbys og prisen på tjenestene, skal videreutvikles videre slik at mer informasjon når flere forbrukere i fremtiden.

Etisk bankguide vil videreutvikles med flere tester, som viser hvordan bankene velger å ivareta sitt ansvar for bærekraftige og etiske valg på sine investeringer.

Bærekraftperspektivet gjennomsyrrer alle bransjer, på mange nivå. Forbrukerrådet vil fortsette arbeidet med å få aksept for mer holdbare produkter, økt reparerbarhet, større mulighet til å bytte deler og lengre reklamasjon. Myndighetene må bruke de virkemidlene de har for å bidra til dette.

Helse og riktig ernæring er områder Forbrukerrådet fortsatt legger vekt på i flere dimensjoner, både innen markedsføring, oppfølging av eldre på sykehjem og barn i barnehage. Samtidig vil vi videreutvikle appen Peiling, som har full oversikt over alle næringsstoffer og allergener i produkter som selges i norske dagligvarebutikker. Dette er for å bevisstgjøre forbrukerne generelt, men også hjelpe de som er allergiske eller har behov for kunnskap om for eksempel salt, sukker og fett.

På boligområdet vil vi fortsette arbeidet for en tryggere bolighandel, samt bidra til bedre avtaler når det gjelder håndverkertjenester.

Vi vil videreutvikle våre digitale tjenester for å gi forbrukerne mer kunnskap til å velge riktig. For 2018 vil vi spesielt legge vekt på å skape gode brukeropplevelser, økt tilgjengelighet for flere målgrupper og gjennom dette hjelpe flere forbrukere oftere. På denne måten kan pris- og kvalitetsbevisste forbrukere bidra til økt konkurranse, riktige priser og effektivitet i økonomien.

Forbrukerrådet har analysert nettnøytralitet og markedet for bredbånd. Begge analysene trekker frem at det er forbrukerutfordringer knyttet til sterk markedsrett og innelåsende mekanismer som hindrer valgfrihet og konkurranse. Dette vil bli fulgt opp i det videre arbeidet.

Forbrukerrådets kommunikasjon og rådgiving til forbrukere vil tilbys på flere plattformer, og i flere former. Blant annet vil en ny chat-tjeneste testes ut.

Twisteløsningsområdet vil videreutvikle sine arbeidsprosesser for å sikre raskere og bedre løsninger for forbrukerne ved mekling. Ny lov har gitt utvidede muligheter til å få bistand fra Forbrukerrådet ved tvister, og det forventes at flere forbrukerne vil benytte seg av denne muligheten. Nå er det også mulighet for næringsdrivende til å henvende seg til Forbrukerrådets tvisteløsningstjeneste.

Forbrukerrådet vil bidra i ekspertgruppen i det internasjonale påvirkningsarbeidet i BEUC, paraplyorganisasjonen for de europeiske forbrukerorganisasjonene. Også det nordiske samarbeidet er fortsatt et satningsområde.

Markedsutviklingen utfordrer forbrukerens evne til å mestre mulighetsrommet i sin hverdag. Nasjonalt får vi stadig større virksomheter som kontrollerer hele verdikjeden innenfor sitt marked, samtidig ser vi stadig større innslag av globalisering. Med globalisering her menes at produkter produseres i utlandet, selges fra utlandet, og lovgivning skjer, i stor grad utenfor Norge. Derfor er det internasjonale samarbeidet helt vesentlig for Forbrukerrådets mulighet til å hjelpe norske forbrukere.

Risiko er til stede i alt vi gjør. For vår organisasjon, som er svært arbeidsintensiv, er den største risikoen at våre erfarne og kompetente kolleger slutter. Dette vil alltid forsinke leveransene, som vi har erfart i omstillingsperioden vi har lagt bak oss. Imidlertid har Forbrukerrådet et så sterkt omdømme, at vi ser at vi får mange dyktige søkere når vi lyser ut nye stillinger. Dette gir oss håp om at vi raskt kan komme i rute igjen og løfte oss videre.

Forbrukerrådet vil i 2018 bidra aktivt i arbeidet med stortingsmeldingen om forbrukerpolitikken som skal legges fram for Stortinget våren 2019.

Med en tydeligere, mer synlig, sterkere og mer løsningsorientert organisasjon, er Forbrukerrådet rustet for nok et år i forbrukernes tjeneste, og det gleder vi oss til.

DEL VI

Årsregnskap 2017



Ledelseskommmentarer

Formål

Forbrukerrådet ble opprettet 11.09.1953, og er en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbruker-vennlig retning.

Fullmakter

Forbrukerrådet er et statlig forvaltningsorgan underlagt Barne- og likestillingsdepartementet, med særskilte fullmakter (nettobudsjetterte virksomheter), eget styre og egne vedtekter fastsatt ved kongelig resolusjon. Unntak fra bruttoprinsippet i statlig virksomhet vil si at Forbrukerrådet selv disponerer sine inntekter. Adgang til å overføre resultatet (positivt og negativt) av årets drift til påfølgende budsjettermin.

Bekreftelse

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

Vurdering av vesentlige forhold

Forbrukerrådet blir gjennom tildelingsbrev tildelt midler over 2 poster:

- Post 50 med en ramme på kr. 131 758 000 og dekker Grunnbevilgningen og ODR (Online Dispute Resolution), samt 50 % av driftskostnader for Forbruker Europa (resten dekkes av EU-kommisjonen)
- Post 51 Markedsportaler med ramme på kr. 26 020 000 og dekker
 - Finansportalen
 - Hvakostertannlegen
 - Strømprisportalen
 - Håndverkerportalen
 - Dagligvareportalen

Forbrukerrådet hadde ved utgangen av 2017 14,6 millioner i midler som ikke er benyttet. 12,0 millioner er knyttet til post 50 og 2,6 millioner er mot post 51. Av post 51 er 0,9 millioner bundet til Håndverksportalen.

Lønnskostnader

De totale lønnskostnadene i Forbrukerrådet har sunket fra 97,7 millioner i 2016 til 96,1 millioner i 2017. Nedgangen må ses i sammenheng med omstillingen, hvor 10 regionskontorer ble lagt ned og erstattet med 3 større kontor og et kontor på Svalbard. Antall årsverk er redusert fra 127 i 2016 til 120 i 2017. Grunnet omstillingen har Forbrukerrådet i deler av året hatt lavere bemanning knyttet til Tvisteløsning og Forbrukerdiallog. Fra Desember 2017 er disse avdelingene fullt bemannet.

Omstilling

Barne- og likestillingsdepartementet ba i et tillegg til tildelingsbrev av 26.01.2016 Forbrukerrådet om å gjennomføre en omstilling som skulle være gjennomført innen 01.05.2017 og innenfor eksisterende budsjettammer. Ny organisasjon ble etablert 1 mai 2017, med kontorer i Skien, Stavanger og Tromsø, i tillegg til kontoret i Oslo. Svalbard kontoret ble åpnet August 2017.

Driftskostnader

Driftskostnadene for 2017 var 54,7 millioner kroner, som er en økning fra 47,1 millioner for 2016. Også denne økningen må ses i sammenheng med omstillingen, da 2016 var preget av noe lavere aktivitet.

Investeringer

I forbindelse med etablering av nye og større kontor i Skien, Tromsø, Svalbard og Stavanger, samt utvikling av Pensjonsmodulen, Håndverkerportalen og Dagligvareportalen, har vi hatt investeringer på 11,7 millioner kroner.

Revisjon

Den årlige revisjon av regnskapene blir foretatt av Riksrevisjonen.

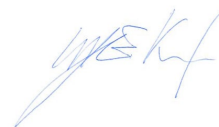
Oslo 23. februar 2018



Randi Flesland
Direktør



Anne Kathrine Slungård
Styreleder



Ulf Erik Knudsen
Nestleder



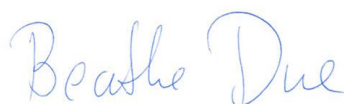
Monica Molvær
Styremedlem



Kjell Jostein Sunnevåg
Styremedlem



Jarle Oppedal
Styremedlem



Beathe Due
Styremedlem



Roar Hagen
Styremedlem

Prinsippnote til årsregnskapet

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

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

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

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

Ikke inntekstført bevilgninger post 50 Prosjektmidler har tidligere vært katalogisert som annen kortsiktig gjeld under note 13. Beløpet er overført til ikke inntekstførte bevilgninger note 12.

Regnskapet følger kalenderåret:

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

Regnskapsprinsipper

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

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

Inntekter fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer

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

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

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

Kostnader

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

Pensjoner

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

Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

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

på kr 30 000 eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger.

Kontorinventar og datamaskiner (PCer, servere m.m.) med utnyttbar levetid på 3 år eller mer er balanseført som egne grupper. Disse poolaktiveres, det vil si at de aktiveres uavhengig av om anskaffelseskost er lavere enn kr. 30 000.

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

Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld

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

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

Fordringer

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

Statens kapital

Statens kapital består av avregninger og statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler i henhold til SRS 1 Oppstillingsplaner for resultatregnskap og balanse.

Avregninger

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

Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler

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

Kontantstrømoppstilling

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den direkte modellen tilpasset statlige virksomheter.

Statlige rammebetingelser

Selvassurandørprinsippet

Staten opererer som selvassurandør. Det er 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.

Nettobudsjetterte virksomheter

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

Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2017

Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling
860	Forbrukerrådet	50	Basisbevilgning	131 758 000
860	Forbrukerrådet	51	Markedsportaler	26 020 000
865	Forbrukerrådet	50	Tiltak 1510151 Digilab 2017	600 000
Sum utgiftsført				158 378 000

Beholdninger rapportert i likvidrapport **

Note*

Regnskap 2017

Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank	11	39 417 593
Endringer i perioden		1 020 899
Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank		40 438 492

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

Konto	Tekst	Note*	2017	2016	Endring
1962/0677.50.00293	Beholdninger på konto i Norges Bank	11	40 438 492	39 417 593	1 020 899
1350	Eiendeler (aksjer, eieboerinnskudd, m.m.)		1	1	0

Resultatregnskap 2017	Note	31.12.2017	31.12.2016
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	153 816 265	146 182 231
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	2 135 871	2 905 989
Inntekt fra gebyrer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	763 852	76 455
Andre driftsinntekter	1	10 770	0
<i>Sum driftsinntekter</i>		156 726 758	149 164 675
Driftskostnader			
Varekostnader		0	0
Lønnskostnader	2	96 135 445	97 714 767
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	5 938 725	4 316 457
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	0	0
Andre driftskostnader	5	54 650 760	47 124 037
<i>Sum driftskostnader</i>		156 724 930	149 155 262
Driftsresultat		1 828	9 413
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	1 767	0
Finanskostnader	6	3 594	9 413
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		-1 828	-9 413
Resultat av periodens aktiviteter		0	0
Avregninger og disponeringer			
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjettet)	7	0	0

Balanse	Note	31.12.2017	31.12.2016
EIENDELER			
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Forskning og utvikling	3	0	0
Programvare og lignende rettigheter	3	17 809 125	12 571 317
Immaterielle eiendeler under utførelse	3	0	0
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		17 809 125	12 571 317
II Varige driftsmidler			
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	4	0	0
Maskiner og transportmidler	4	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	6 825 481	6 300 896
Anlegg under utførelse	4	0	0
Infrastruktureiendeler	4	0	0
<i>Sum varige driftsmidler</i>		6 825 481	6 300 896
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	8	1	1
Obligasjoner		0	0
Andre fordringer		0	0
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		1	1
Sum anleggsmidler		24 634 607	18 872 214
B. Omløpsmidler			
I Beholdning av varer og driftsmateriell			
Beholdninger av varer og driftsmateriell		0	0
<i>Sum beholdning av varer og driftsmateriell</i>		0	0
II Fordringer			
Kundefordringer		0	0
Opptjente, ikke fakurerte inntekter	9	540 000	420 000
Andre fordringer	10	3 954 886	2 013 610
<i>Sum fordringer</i>		4 494 886	2 433 610
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Bankinnskudd	11	40 438 492	39 417 593
Kontanter og lignende	11	0	0
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		40 438 492	39 417 593
Sum omløpsmidler		44 933 378	41 851 203
Sum eiendeler		69 567 984	60 723 417

Statens kapital og gjeld	Note	31.12.2017	31.12.2016
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapi tal			
Opptjent virksomhetskapi tal		0	0
<i>Sum virksomhetskapi tal</i>		0	0
II Avregninger			
Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	7	1 404 851	930 377
<i>Sum avregninger</i>		1 404 851	930 377
III Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3,4	24 634 606	18 872 213
<i>Sum statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler</i>		24 634 606	18 872 213
Sum statens kapital		26 039 456	19 802 590
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelser			
Avsetninger langsiktige forpliktelser		0	0
<i>Sum avsetninger for langsiktige forpliktelser</i>		0	0
II Annen langsiktig gjeld			
Øvrig langsiktig gjeld		0	0
<i>Sum annen langsiktig gjeld</i>		0	0
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		7 127 140	4 447 939
Skyldig skattetrekk		6 313 790	4 850 023
Skyldige offentlige avgifter		3 675 099	3 526 649
Avsatte feriepenger		7 974 924	7 634 932
Ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte)	12	14 562 545	15 919 435
Mottatt forskuddsbetaling	9	0	0
Annen kortsiktig gjeld	13	3 875 031	4 541 850
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>		43 528 528	40 920 828
Sum gjeld		43 528 528	40 920 828
Sum statens kapital og gjeld		69 567 984	60 723 417

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

Kontantstrømmer fra driftsaktiviteter	31.12.2017	31.12.2016
Innbetalinger		
Innbetalinger av bevilgning	-158 948 524	-156 654 055
Innbetalinger av tilskudd og overføringer	-1 812 211	-2 160 136
Innbetalinger fra salg av varer og tjenester		-10 200
Andre innbetalinger	-776 999	-85 438
<i>Sum innbetalinger</i>	<i>-161 537 734</i>	<i>-158 909 829</i>
Utbetalinger		
utbetalinger for kjøp av varer og tjenester	52 684 089	49 789 066
utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	96 246 540	97 088 687
utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	-114 911	-19 432
<i>andre utbetalinger</i>		
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter * (se avstemming)	-12 722 016	-12 051 509
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter		
innbetalinger ved salg av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	11 701 118	12 094 794
utbetalinger ved kjøp av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		
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	11 701 118	12 094 794
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		
utbetalinger av tilskudd og overføringer til andre		
Netto kontantstrøm knyttet til overføringer	0	0
Effekt av valutakursendringer på kontanter og kontantekvivalenter		
Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter	-1 020 899	43 285
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse	-39 417 593	-39 460 878
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt	-40 438 492	-39 417 593

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

Avstemming	31.12.2017	31.12.2016
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet	507 757	-2 782 471
Disponering av periodens resultat (til virksomhetskapsital)		
Bokført verdi avhendede anleggsmidler	2 377	
Ordinære avskrivninger	-5 941 102	-4 316 457
Nedskrivning av anleggsmidler		
Avsetning utsatte inntekter (tilgang anleggsmidler)		
Endring i statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-5 762 393	-7 778 336
Endring i beholdninger av varer og driftsmateriell		
Endring i kundefordringer		-10 200
Endring i leverandørgjeld	-2 679 201	1 065 032
Endring i ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer	494 660	825 853
Effekt av valutakursendringer		
Poster klassifisert som investerings- og finansieringsaktiviteter		
Poster klassifisert som kontantstrømmer knyttet til overføringer		
Korrigerings av avsetning for feriepenger (ansatte som går over i annen statlig stilling)		
Endring i andre tidsavgrensingsposter	655 886	945 071
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter*	12 722 016	-12 051 509

Note 1 Driftsinntekter	31.12.2017	31.12.2016
Inntekt fra bevilgninger		
Inntekt fra bevilgninger*	158 982 164	153 353 477
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-11 703 423	-12 094 794
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)	5 937 525	4 316 457
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (bokført verdi avhendede anleggsmidler)	0	0
- utbetaling av tilskudd til andre		
Tilleggsbevilgning Forbrukerrettigheter og personvern		500 000
Tilleggsbevilgning Kommersiell utnyttelse av forbrukerdata		120 000
Retur ubenyttede midler Mulig etablering av håndtverkerportal		-12 910
Tilleggsbevilgning Digilab 2017	600 000	
Sum inntekt fra bevilgninger	153 816 265	146 182 231
<i>*Vesentlige tildelinger kan spesifiseres på egne linjer.</i>		
Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	37 500	37 500
Tilskudd fra EU	1 945 644	2 122 636
Andre tilskudd og overføringer	152 727	745 853
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	2 135 871	2 905 989
Inntekt fra gebyrer		
Gebyrer	0	0
Sum inntekt fra gebyrer	0	0
Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekt tjenester, avgiftspliktig	0	0
Prosjektinntekter (Salgsinntekt tjenester, avgiftsfri)	0	0
Inntekter fra undervisningsoppdrag	763 852	76 455
Sum salgs- og leieinntekter	763 852	76 455
Andre driftsinntekter		
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	-2 377	0
Andre inntekter	13 147	0
Sum andre driftsinntekter	10 770	0
Sum driftsinntekter	156 726 758	149 164 675

Note 2 Lønnskostnader	31.12.2017	31.12.2016
Lønn	67 969 054	70 231 703
Lønn balanseført ved egenutvikling av anleggsmidler (-)*		
Feriepenger	8 319 950	8 459 070
Arbeidsgiveravgift	10 820 146	11 336 163
Pensjonskostnader**	7 930 022	8 700 765
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-3 430 451	-3 234 429
Andre ytelser	4 526 723	2 221 495
Sum lønnskostnader	96 135 445	97 714 767
Antall årsverk	120,55	126,75

Lønnskostnadene er redusert pga. redusert antall årsverk og redusert premiesats til pensjonskostnader. Prosessen rundt omstillingen har medført at vi ikke har hatt full bemanning hele året.

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

**** Nærmere om pensjonskostnader**

Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret. Premiesats for 2017 er 10,80 prosent. Premiesatsen for 2016 var 11,95 prosent.

Note 3 Immaterielle eiendeler	Forskning og utvikling	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	44 961 732	0	44 961 732
Tilgang i året	0	8 825 071	0	8 825 071
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0	0
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0
Anskaffelseskost	0	53 786 803	0	53 786 803
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	0	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	32 390 415	0	32 390 415
Ordinære avskrivninger i året	0	3 587 264	0	3 587 264
Akkumulerte avskrivninger avgang i året	0	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2017	0	17 809 125	0	17 809 125
Avskrivningssatser (levetider)	Virksomhets-spesifikt	5 år / lineært	Ingen avskrivning	
Avhendelse av immaterielle eiendeler i 2017:				
Salgssum ved avgang anleggsmidler	0	0	0	0
- Bokført verdi avhendede anleggsmidler	0	0	0	0
= Regnskapsmessig gevinst/tap	0	0	0	0

Note 4 Varige driftsmidler

	Tomter	Bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og trans- port midler	Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l.	Anlegg under utførelse	Infra- struktur- eiendeler	Sum
Anskaffelseskost 01.01	0	0	0	20 829 021	0	0	20 829 021
Tilgang i året	0	0	0	2 878 423	0	0	2 878 423
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0	0	0	0	0
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0	0	0	0
Anskaffelseskost	0	0	0	23 707 445	0	0	23 707 445
Akkumulerte nedskrivninger 01.01	0	0	0	0	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0	0	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	0	0	14 530 502	0	0	14 530 502
Ordinære avskrivninger i året	0	0	0	2 351 461	0	0	2 351 461
Akkumulerte avskrivninger avgang i året	0	0	0	0	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2017	0	0	0	6 825 481	0	0	6 825 481

Avskrivningssatser (levetider)	Ingen av- skrivning	10-60 år de- komponert lineært	3-15 år lineært	3-15 år lineært	Ingen avskrivning	Virksomhets- spesifikt	
Avhendelse av varige driftsmidler i 2017:							
Salgssum ved avgang anleggsmidler	0	0	0	0	0	0	0
- Bokført verdi avhendede anleggsmidler	0	0	0	2 377	0	0	2 377
= Regnskapsmessig gevinst/tap	0	0	0	2 377	0	0	2 377

Note 5 Andre driftskostnader	31.12.2017	31.12.2016
Husleie	8 273 378	9 028 137
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	85 263	98 763
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	2 600 201	2 805 691
Leie maskiner, inventar og lignende	4 182 087	3 538 297
Mindre utstyrsanskaffelser	830 198	485 415
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	45 276	43 532
Kjøp av fremmede tjenester	24 903 587	18 924 351
Reiser og diett	3 104 399	2 794 718
Tap og lignende	0	0
Øvrige driftskostnader	10 626 371	9 405 133
Sum andre driftskostnader	54 650 760	47 124 037

Oversikt over årlige leiebeløp i henhold til leieavtaler*

	Varighet mellom ett og fem år	Varighet over fem år	Sum
Oslo		4 600 000	
Skien		710 000	
Stavanger		1 256 000	
Tromsø		1 153 000	
Svalbard	135 000		
Husleieavtaler			7 854 000
Leieavtaler knyttet til immaterielle eiendeler			0
Leieavtaler knyttet til varige driftsmidler			0
Øvrige leieavtaler	660 440		0
Sum leieavtaler			7 854 000

* Kun vesentlige leieavtaler er spesifisert.

Note 6 Finansinntekter og finanskostnader	31.12.2017	31.12.2016
Finansinntekter		
Renteinntekter	1 767	0
Valutagevinst (agio)	0	0
Utbytte fra selskaper	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum finansinntekter	1 767	0
Finanskostnader		
Rentekostnad	3 594	9 413
Nedskrivning av aksjer	0	0
Valutatap (disagio)	0	0
Annen finanskostnad	0	0
Sum finanskostnader	3 594	9 413

Note 7 Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte virksomheter)	31.12.2017	31.12.2016	Endring
Ansatte som går over til annen statlig stilling	1 404 851	930 377	-474 474
Avsatt til 2	0	0	0
Avsatt til 3	0	0	0
Sum avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet	1 404 851	930 377	-474 474

Årets korrigeringer direkte mot avregninger (kongruensavvik)		
Endring i avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i balansen		
Korrigerings av avsetning for feriepenge (ansatte som går over i annen statlig stilling)		474 474
Spesifikasjon av andre korrigeringer direkte mot avregninger		
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet i resultatregnskapet		0

Note 8 Investeringer i aksjer og andeler

	Ervervsdato	Antall aksjer	Eierandel	Stemmeandel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi kapitalregnskap	Balanseført verdi virksomhetsregnskap
Aksjer								
International Consumers Research & Testing Limited	13.09.2002	1	0,0 %	0,0 %	0	0	1	1
Balanseført verdi 31.12.2017							1	1

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

Note 9 Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Mottatt forskuddbetaling

Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordring)	31.12.2017	31.12.2016
Aktivitet 1	540 000	420 000
Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter	540 000	420 000

Kostnader til drift av Forbruker Europa finansiert 50/50 mellom Forbrukerrådet (grunnbevilgningen) og EU Kommisjonen. EU Kommisjonen overførte 70 % av godkjent budsjett i januar 2017, mens sluttoppgjøret overføres i juni 2018 etter at regnskap for 2017 er godkjent av Kommisjonen. Både regnskap og budsjett avlegges i Euro. Det er Forbruker Europa som bærer risikoen for eventuelle agioavvik. Beløpet, kr. 540.000 utgjør estimert sluttoppgjør omregnet fra Euro til kroner.

Note 10 Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2017	31.12.2016
Personallån	43 114	123 161
Andre forskuddsbetalte kostnader	3 911 636	1 890 450
Sum andre kortsiktige fordringer	3 954 886	2 013 610

Note 11 Bankinnskudd, kontanter og lignende

	31.12.2017	31.12.2016
Innskudd statens konsernkonto (nettobudsjetterte virksomheter)	40 438 492	39 417 593
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende	40 438 492	39 417 593

Note 12 Ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer (nettobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2017	31.12.2016	Endring
Ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)			
Ikke inntektsført bevilgning post 50 grunnbevilgningen	10 959 707	11 197 199	237 492
Ikke inntektsført bevilgning post 50 Forbruker Europa	660 844	528 190	-132 654
Ikke inntektsført bevilgning post 50 Prosjektmidler	221 933	374 660	152 727
Ikke inntektsført bevilgning post 51 markedsportaler	2 647 684	3 747 009	1 099 325
Sum ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)	14 490 168	15 847 058	1 356 890
Ikke inntektsført bevilgning fra andre departementer (gjeld)			
Avsatt til disposisjon Trondheim og Tromsø	72 377	72 377	0
Sum ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)	72 377	72 377	0
Ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)			
Avsatt til disposisjon Trondheim og Tromsø	72 377	63 394	8 983
Sum ikke inntektsførte tilskudd og overføringer (gjeld)	72 377	63 394	8 983
Sum ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer	14 562 545	15 919 435	1 356 890

Post ikke inntektsført bevilgning post 50 Prosjektmidler ble i 2016 regnskapet katalogisert som annen kortsiktig gjeld under note 13.

Beløpet er for å ha sammenlignbare tall overført til ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet.

Note 13 Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2017	31.12.2016
Skyldig lønn	510 283	701 876
Annen gjeld til ansatte	2 498 571	2 756 484
Påløpte kostnader	866 177	1 083 491
Sum annen kortsiktig gjeld	3 875 031	4 541 850

Annen kortsiktig gjeld prosjektmidler har i 2017 blitt overført til ikke inntektsført bevilgning note 12.

Beløpet er for å ha sammenlignbare tall overført til ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet.

