



Årsmelding
2018

Forord

Forbrukarrådet sin årsmelding for 2018 er den formelle tilbakemeldinga til Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) om bruken av årets løyving over statsbudsjettet. Rapporten gjer greie for verksemda til Forbrukarrådet og resultatet i året som gjekk, og skal fungere som grunnlagsdokument for BLD si styring av Forbrukarrådet. Årsmeldinga er strukturert etter rapporteringskrav frå Direktoratet for økonomistyring (DFØ) med supplerande krav frå BLD.

Oslo, 15. mars 2019



Inger Lise Blyverket

Innhald

Forord.....	3
DEL I Styremelding	6
DEL II Introduksjon til verksemda og hovudtal	10
Forbrukarrådets styringspyramide.....	11
Samfunnsoppdraget.....	12
DEL III Årets aktivitetar og resultat	16
Resultat ifølgje krav i tildelingsbrev, samla vurdering.....	18
Forbrukarrådet som interesseorgan.....	23
Fem satsingsområde i 2018	24
Tvisteløysing	33
Forbrukar Europa.....	34
Rapportering i samsvar med forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3.....	36
Rapportering etter avtale med BLD	43
Kommunikasjon og digitale tenester	44
Forbrukardialog	50
DEL IV Styring og kontroll i verksemda	52
DEL V Vurdering av framtidsutsikter	56
DEL VI Årsrekneskap 2018	58
Leiingskommentarar	59
Prinsippnote til årsrekneskapen	61
Rekneskapsprinsipp	62
Statlege rammevilkår.....	64

Styremelding

Forbrukarrådet er ein uavhengig interesseorganisasjon med ein visjon om å gi forbrukarane makt og høve til å ta gode val. Det gjer dei mellom anna gjennom å hjelpe forbrukarane og påverke myndigheiter og næringsliv i ei forbrukarvennleg retning. 2018 har vore eit år i konsolideringa sitt teikn etter ei brei omstilling av verksemda med utgangspunkt i politiske føringar. I den største avdelinga til Forbrukarrådet, tvisteløysingsavdelinga, er 70 prosent nyttilsette i omstillingsperioden. Styret er nøgd med at Forbrukarrådet likevel har hatt eit høgt aktivitetsnivå på alle verksemdsområda, og med at fleire av sakene har fått internasjonal merksemd. Styret er òg svært nøgd med at det er oppnådd gode resultat i tråd med dei strategiske måla for verksemda. Forbrukarrådet har lagt premissane for mange viktige saker som har mykje å seie for mange forbrukarar.

Dei tilsette i Forbrukarrådet fekk vite om regjeringa si avgjerd om å splitte Forbrukarrådet i to i januar 2019. Det inneber at tvisteløysingsavdelinga organisatorisk blir flytta frå Forbrukarrådet til Forbrukartilsynet. Lokaliseringa blir framleis i Skien, Stavanger, Tromsø og på Svalbard.

Blant mange viktige aktivitetar og resultat i 2018 vil styret særleg framheve følgjande:

Finans og bustad

Bank og forsikring er ein svært kompleks marknad for forbrukarane. Forbrukarrådet er framleis merksam på dei for høge gebyra i finansbransjen som et opp for mykje av pensjonane og sparepengane til folk. Denne problemstillinga ligg òg til grunn for det største gruppesøksmålet i Noreg, der Forbrukarrådet har stemna DNB på vegner av 180 000 småspararar. Forbrukarrådet har anka saka vidare til lagmannsretten, og forhandlinga er sett til mars 2019.

I Finansportalen kan forbrukarane enkelt samanlikne prisane på forskjellige finansielle produkt. Modulen

for forsikring er mellombels stengd på grunn av oppgradering, men blir tilgjengeleg igjen i ei ny og betre form sommaren 2019.

Bustad er den største investeringa til forbrukarane, nordmenn sin «sparegris» for eigenkapitalbygging og særskilt viktig for identiteten og tryggleiken til den enkelte. Den langvarige satsinga på arbeid for ein tryggare bustadhandel er endeleg blitt følgd opp av regjeringa, som på tampen av 2018 fremja ein proposisjon til Stortinget som vesentleg forbettrar avhendingslova og gir fleire andre forbetringar for ein tryggare bustadhandel. Alliansen Forbrukarrådet, Huseiernes Landsforbund, Norsk Eiendomsmeglerforbund og Norsk Takst har saman jobba for forbetringar som får ned konfliktnivået innanfor bustadsal, og stortingsproposisjonen gir ei løysing som er i tråd med tilrådingane til rådet.

Digital

2018 var året då den nye personvernlovgivinga tok til å gjelde. Forbrukarrådet ser med uro på implementeringa av denne lovgivinga. I gjennomgangen

av personvernvarsla til dei store selskapa Google og Facebook kjem det fram at ein blir «dytta» mot data-delning gjennom utspekulerte designgrep, standard-innstillingar, forvirrande oppsett og liksom-val.

Forbrukarrådet har tidlegare testa ei rekkje digitale produkt og tenester, slik som internett-tilkopla leiker, smartklokker og treningsarmband. Fleire av desse testane har fått internasjonal merksemd, og forbrukarorganisasjonar over heile verda har aksjonert i samarbeid med Forbrukarrådet.

I etterkant er dette framheva som ei direkte årsak til at California får på plass lover for tryggare tilkopla produkt. Samtidig er mykje ugjort. Enno blir det tilbydd eit vell av usikre produkt til forbrukarane. Det er eit opplagt behov for betre regelverk, meir tilsyn og betre bransjestandardar for å sikre trygge og forbrukarvennlege produkt. Dette var eitt av temaa på seminaret på Arendalsuka og då Forbrukarrådet blei invitert til å gjere ein såkalla TED Talk.

Tenesta «Sjekk dine flyrettigheter» på forbrukerradet. no vann ein pris under Digital Communication Awards i Berlin i 2018. Tenesta er teken i bruk av over 30 forbrukarorganisasjonar i Europa og er omsett til meir enn 20 språk.

Offentlege tenester

Det offentlege har ansvar for tenester som er svært viktige for mange forbrukarar. Offentlege og helse-relaterte tenester er derfor eit viktig satsingsområde for Forbrukarrådet. I 2018 blei fastlegekontora testa for tilgang på digitale tenester. Resultatet viser eit vesentleg forbettringspotensial.

Forbrukarrådet er oppteke av Kommune-Noreg og ønskjer å sikre innbyggjarane gode tenester med rett kvalitet til ein fornuftig pris. Dette arbeidet bidreg til stadig betre tilbod til innbyggjarane, og derfor vil Forbrukarrådet halde fram med å teste kommunane, med varierende tema frå år til år.

Kampanjen for betre ernæring for eldre, «Appetitt på livet», er inkludert i regjeringspolitikken og var eit særskilt aktuelt tema i 2017. I 2018 har Forbrukarrådet vidareført arbeidet med ernæring, men no for barn. Mat i barnehagane var eit tema på seminaret i

Arendalsuka. Rapporten til Forbrukarrådet viser at matsserveringa varierer mellom kommunar og mellom barnehagar. Rådet har identifisert kva som gjer at enkelte barnehagar og skulefritidsordningar lykkast, og komme med tilrådingar om kva politikarane bør sørge for.

Handel

Forbrukarrådet jobbar med berekraft under fana «grønt forbrukarskifte», der dei ser på sirkulærøkonomi med meir haldbare produkt, betre moglegheit for reparasjon framfor å kjøpe nytt, gjenbruk – og ein tilhøyrande kamp for reklamasjonsrettar som bidreg til haldbare produkt. I juni 2018 hadde Forbrukarrådet gleden av å arrangere ein rundebordskonferanse om grønnt forbrukarskifte for Nordisk Råds utval for eit berekraftig Norden. Konferansen fann stad i Tromsø, med parlamentarikarar frå alle dei nordiske landa som deltakarar. Saman med Forbrukarrådet var òg søsterorganisasjonane frå resten av Norden.

Forbrukarrådet er bekymra for konkurransesituasjonen i daglegvaremarknaden. Konsentrasjonen, både i produsentleddet og i handelsleddet, er ei stor utfordring for konkurransedynamikken i bransjen.

Forbrukarrådet har i høyring til Nærings- og fiskeridepartementet tilrådd at ein greier ut ei rekkje tiltak for å betre situasjonen. I handelsmeldinga signaliserer regjeringa at ho både vil leggje fram forslag til lov om god handelsskikk og styrkje handhevinga av konkurranselova. Det er viktige skritt i rett retning.

Eitt av tiltaka matmaktutvalet tilrådde i 2011, var ein daglegvareportal med pris og annan informasjon for å utfordre aktørane. Forbrukarrådet starta i 2016 arbeidet med å utvikle ein slik portal, men fekk seinare endra spesifisering frå sanntidsprisar til fiktive handlekorgar med historiske prisar. I 2018 tilrådde styret at arbeidet med handlekorgene skulle avsluttast, for dataa frå produsentane hadde ikkje god nok kvalitet til at samanlikninga kunne bli rettferdig. Forbrukarrådet ønskte likevel å halde fram å arbeide med «Peiling» sidan nytteverdien av portalen var stor, uavhengig av prisvising og prissamanlikning. «Peiling» var alt etablert som eit viktig verktøy for mange matallergikarar og svaksynte, og samtidig såg Forbrukarrådet at dei kunne vidareutvikle tenesta

til å bli eit verktøy for sunne matval òg. Regjeringa valde likevel å foreslå å leggje ned daglegvareportalen «Peiling» frå 1.1.2019. Forslaget fekk fleirtal i Stortinget. Grunngevinga var usikkerheita som var knytt til forventa nytteverdi og kostnadene ved å vidareføre tenesta.

Deltaking i klagenemnder

Nemndsdelaktarane i dei 17 klagenemndene søker å vareta forbrukarane innanfor gjeldande rett på dei områda som ikkje er dekte av tvisteløysinga til Forbrukarrådet.

Rettleiing og mekling

Rådgiving og mekling er sentrale oppgåver for Forbrukarrådet. I 2018 kontakta nærmare 59 900 forbrukarar og 1067 næringsdrivande Forbrukarrådet for rådgiving. I tråd med tidlegare år er bil, IKT og bustad dei områda Forbrukarrådet får flest spørsmål om. Hausten 2018 fekk Forbrukarrådet òg mange spørsmål om straum.

Rådet meklar mellom forbrukarar, og mellom forbrukarar og næringsdrivande, der det er oppstått tvistar. Dette er ei nøytral mekling innanfor gjeldande rett. I 2018 mekla Forbrukarrådet i om lag 7714 klagesaker. 68 prosent av desse sakene blei løyste hos Forbrukarrådet. Verdien av den enkelte tvistesaka varierer frå små beløp og opp til det høgaste beløpet i 2018 på 6 millionar kroner. Den aktive meklingstida er no på om lag 28 dagar. Ventetida før meklinga startar, er dessverre altfor lang fordi Forbrukarrådet har hatt ei omstilling med stor utskifting av tilsette. Det er sett i verk tiltak som vil sikre vesentleg kortare behandlingstid i 2019.

Internasjonalt samarbeid

Internasjonalt arbeid står i dag i aukande grad sentralt i det politiske påverknadsarbeidet til Forbrukarrådet. Nesten alle einingar innanfor interessepolitikken har internasjonale kontaktar og relasjonar. Den framtidi-

dige velferda til norske forbrukarar blir stadig meir avhengig av at Forbrukarrådet er til stades internasjonalt. Marknadene, verksemdene, varene og tenestene blir utvikla og distribuerte globalt. Det same gjeld regulering, rettigheitsutvikling og tilsyn. Det gjeld spesielt på område der den norske regelverksutforminga ikkje er god nok, og der det finst arenaer internasjonalt som kan påverke kvardagen til norske forbrukarar.

Forbrukarrådet har derfor eit omfattande internasjonalt samarbeid med søsterorganisasjonar, ikkje berre i Norden, men òg elles i Europa – særleg med paraplyorganisasjonen i Brussel, BEUC. Organisasjonane deler kunnskap og driv påverknadsarbeid både parallelt og saman.

Eit svært aktuelt tema i EU i 2018 var «New Deal for Consumers». Her har EU-kommisjonen samla alle dei eksisterande forbrukarrettane saman med nye reglar i ein forenkla pakke. Det nye regelverket skal føre til betre handheving, strengare sanksjonar og betre kollektivt vern for forbrukarar på tvers av landegrensene i heile EU/EØS. Forslaget til EU-kommisjonen er betre tilpassa auka digitalisering og internasjonalisering. Forbrukarrådet ønskjer forslaget velkommen.

Miljø

Kontora til Forbrukarrådet er godkjende som miljøfyrtårn.

Personale

Forbrukarrådet hadde 136 årsverk i 2018. Kvinner er i overtal i dei fleste stillingsgruppene.

Forbrukarrådet har i 2018 jobba med å konsolidere ein ny organisasjon med vekt på kulturbygging, kompetanseutvikling og nye arbeidsprosessar.

Styret takkar for innsatsen i 2018 og ser fram til at ein ny strategiprosess i 2019 vil styrkje arbeidet med å gi forbrukarane makt og høve til å ta gode val.

Oslo 15. mars 2019

Inger Lise Blyverket
Direktør

Anne Kathrine Slungård
Leiar

Ulf Erik Knudsen
Nestleiar

Kjell Jostein Sunnevåg
Styremedlem

Monica Molvær
Styremedlem

Beathe Due
Styremedlem

Roar Hagen
Styremedlem

Mats André Lunde
Styremedlem

Jarle Oppedal
Varamedlem

Åse Marie Fulke
Varamedlem

DEL II

Introduksjon til verksemda og hovudtal

Her beskriv vi organisasjonen, måla, verdiane og samfunnsoppdraget til Forbrukarrådet. Styringspyramiden gir ei oversikt over hovudområda i strategien til Forbrukarrådet.



Forbrukarrådets styringspyramide

VISJON

Vi gir forbrukarane makt og høve til å ta gode val

SAMFUNNSOPPDRAG

Forbrukarrådet er ein uavhengig interesseorganisasjon som hjelper forbrukarane og påverkar myndigheiter og næringsliv i ei meir forbrukarvennleg retning

HOVUDMÅL

- Forbrukarrådet skal auke forbrukarane si makt og innverknad
- Forbrukarrådet skal opplevast som kompetent, relevant og nyskapande
- Forbrukarrådet skal vere fyrstevalet i forbrukarspørsmål
- I Forbrukarrådet løyser vi oppgåvene gjennom eit tillitsfullt og målretta samarbeid som skaper byrgskap og arbeidsglede

VERDIAR

Open, tydeleg og handlekraftig

Samfunnsoppdraget

Forbrukarrådet er ein uavhengig interesseorganisasjon som hjelper forbrukarane og påverkar myndigheiter og næringsliv i ei meir forbrukarvennleg retning. Forbrukarrådet blei oppretta i 1953, og er i dag eit forvaltingsorgan med særskilde fullmakter under Barne- og likestillingsdepartementet.

Forbrukarrådet har ei fri og uavhengig stilling i forbrukarpolitiske spørsmål. Det inneber mellom anna at vi ikkje jobbar partipolitisk, og at statsråden ikkje er konstitusjonelt ansvarleg for synspunkta våre. Forbrukarrådet er ikkje omfatta av bruttobudsjetteringsprinsippet for statlege verksemder, og disponerer sjølv inntektene sine. Forbrukarrådet er offentleg finansiert.

Forbrukarrådet har eige styre og vedtekter som er fastsette ved kgl. res. 5. april 2002, sist endra av Barne- og likestillingsdepartementet 1. desember 2017. Ifølgje vedtektene § 1 er formålet vårt å arbeide for meir forbrukarinnverknad i samfunnet, bidra til ei forbrukarvennleg utvikling og fremje tiltak som kan betre stillinga til forbrukarane. I dette ligg at Forbrukarrådet skal vere ein interessepolitisk pådrivar. Vidare skal Forbrukarrådet medverke nøytralt til å løyse tvistar mellom forbrukarar og næringsdrivande.

Forbrukarrådets resultatkjede



Organisasjon og leiing

Styret til Forbrukarrådet har det overordna ansvaret for både den forbrukarpolitiske og den administrative leiinga av organisasjonen. Styret skal sørge for at Forbrukarrådet blir drive på den mest formålstenlege og effektive måten.

Styret i 2018:

- Leiar:
Anne Kathrine Slungård, rådmann i Stjørdal kommune
- Nestleiar:
Ulf Erik Knudsen, egedoms- og beredskapssjef i Røyken og Hurum

Medlemmer:

- Kjell Jostein Sunnevåg, direktør for eksterne relasjonar, Konkurransetilsynet
- Monica Molvær, leiar i Ålesund Sentrumsforening
- Beathe Due, pro-reaktor ved Noroff
- Roar Hagen, professor ved Universitetet i Tromsø
- Mats André Lunde, tilsettrepresentant

Varamedlemmer

- Jarle Oppedal, tilsettrepresentant
- Åse Marie Fulke, pensjonist, tidlegare seksjonssjef i Mattilsynet
- Anders Bernhard Mikelsen, førsteamanuensis ved BI



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

Leiinga i 2018:

- Randi Flesland, direktør (til 01.12.18)
- Inger Lise Blyverket (frå 01.12.18)
- Audun Skeidsvoll, forbrukarpolitisk direktør
- Tor Odland, direktør for kommunikasjon og digitale tenester (frå 11.12.18)
- Trine Gamst, stabsdirektør
- Siv Hvidsten, tvisteløysingsdirektør
- Christian Brosstad, direktør for kommunikasjon og digitale tenester (slutta 31.08.18)
- Pia Høst, direktør for kommunikasjon og digitale tenester (i perioden 31.08.18-11.12.18)

Lokalisering

Forbrukarrådet er lokalisert i Stavanger, Skien, Tromsø/Svalbard og Oslo. Hovudkontoret er i Oslo.

Tvisteløysingstenesta er fordelt på Stavanger, Skien, Tromsø og Svalbard. Svalbard er tilknytt Tromsø-kontoret og er berekna på hospitering frå dei andre kontora.

Når det gjeld rådgiving, interessepolitisk arbeid, digitale tenester og kommunikasjon, stabar og andre tenester, er desse samla i Oslo. Forbrukarrådsjuristane som er nemndsrepresentantar i klagenemndene, er no samla i ei eiga juridisk eining sentralt for å sikre eit sterkare kompetansemiljø og profesjonalisering i tillegg til spesialisering på bransjar.

Ny forbrukardirektør

Etter to årsmål overlét Randi Flesland ansvaret for dei norske forbrukarane til Inger Lise Blyverket. Blyverket overtok direktørstolen 1. desember.

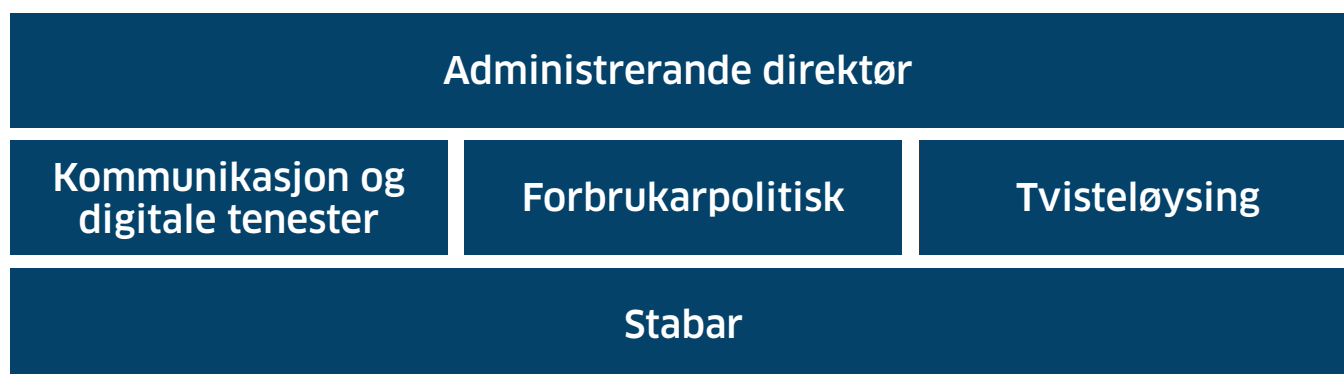
Styret tilsette Blyverket fordi ho klart formulerte korleis aktuelle utviklingstrekk i samfunnet bør påverke utviklinga av Forbrukarrådet framover. Blyverket har klare ambisjonar om å vidareutvikle organisasjonen som ein profesjonell og kunnskapsbasert aktør. Styret har lagt vekt på at ho har erfaring med strategisk utviklingsarbeid og evne til å byggje gode relasjonar både internt og eksternt.

Inger Lise Blyverket kjem frå stillinga som direktør for politikk og tariff i Virke. Ho har tidlegare jobba i Utdanningsforbundet og som adjunkt i ungdomsskulen.



Inger Lise Blyverket overtok som direktør i Forbrukarrådet den 01.12.2018.

Organisasjonskart 2018



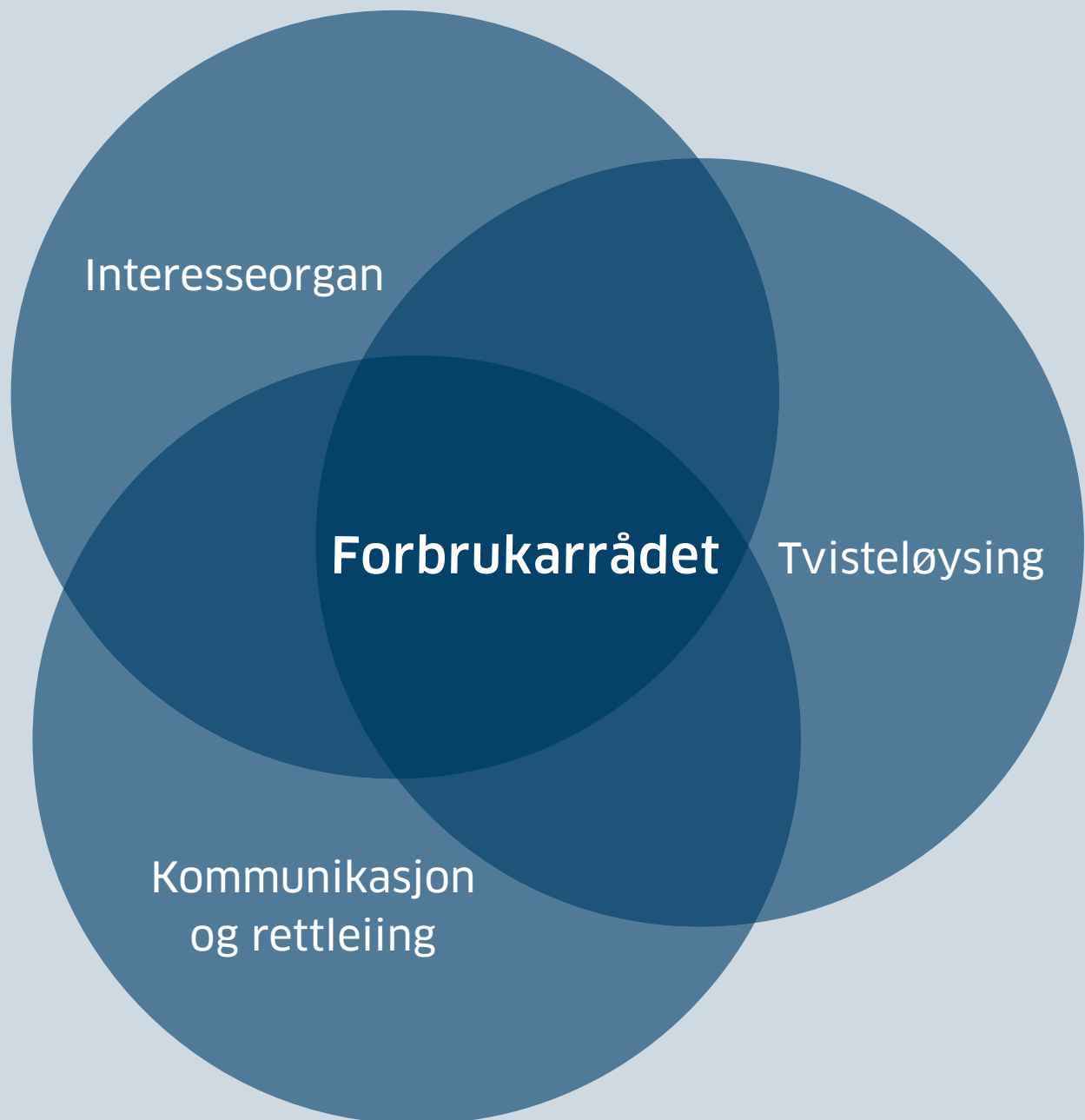
Hovudtal 2018

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

DEL III

Årets aktiviteter og resultat

Dette kapitlet handlar om det vi gjorde i 2018. Vi har delt kapitlet i tre etter rolla som interesseorgan, arbeidet med hjelp og tvisteløysing og informasjonsverksemda og marknadsportalane.



Resultat ifølgje krav i tildelingsbrev, samla vurdering

Mål og resultatkrav	Resultat		Kommantarar	Krav
	2017	2018		
Rollen som interesseorgan				
Forbrukarrådet sitt politiske arbeid skal skje gjennom medverknads- og haldningsarbeid i samarbeid med medium, forskingsmiljø, næringsliv, bransjeorganisasjonar, tilsyn, politiske miljø og interesseorganisasjonar. Forbrukarrådet skal også medverke til at forbrukarane sine interesser blir teke vare på overfor internasjonale avgjerdstakarar, ikkje minst innanfor EU-systemet.			● Oppsummering på dei neste sidene.	Oppsummering av vurderingar og resultat knytte til rollen som interesseorgan.
Forbrukarrådet skal ferdigstille og setje i drift eit digitalt verktøy for dialog med og innspel frå eit utval forbrukarar. Verktøyet skal medverke til at forbrukarane blir lytta til i utforminga av Forbrukarrådets interessepolitikk		Avgjerd overgang til drift 15.10 2018 basert på case-resultata og tilbakemelding frå forbrukarar og faggruppene.	● I drift frå 01.01.2019 under ein 1-års serviceavtale med Citizens Foundation, med inputfokus på rekruttert deltaking gjennom Norstat-panel, og med outputfokus på direkte dialog og påverknad.	
Forbrukarrådet skal arbeide for god nemndsdekning og for at nemndene speglar forbrukarane sine behov for tvisteløysing.		Aktiv rolle i endring av vedtekter i dei avtalebaserte nemndene. Aktivt styrearbeid av fung. juridisk direktør og andre leiarar i FR.	● Ny klagenemnd på trafikkforsikringsgebyr i Finansklagenemnda. Initiativ til at bransjefinansiert sekretariat i Reklamasjonsnemnda for eigedomsmeklingstenester og takstmenn blir samlokalisert åtskilt frå bransjen. Har hatt møte med BLD med påtrykk om oppretting av forskrift eller anna initiativ overfor bransjene (jf. "Nemndenes Hus"-strategien).	
Forbrukarrådet skal bidra til å sikre forbrukarinteresser i standardiseringsarbeid nasjonalt og internasjonalt, blant anna gjennom styrerepresentasjon i den europeiske standardiseringsorganisasjonen ANEC og Fagrådet for forbrukarsaker.	Forbrukarrådet har i 2017 videreført engasjementet vårt innan internasjonale organisasjonar/arenaar som BEUC, ECCG, TACD og ANEC.	Forbrukarrådet har i 2018 videreført engasjementet vårt innan internasjonale organisasjonar/arenaar som BEUC, ECCG, TACD og ANEC.	● 29.03 2018 gjenintroduserte Forbrukarrådet medlemskapet sitt i Consumers International (CI) etter seks år utan medlemskap i organisasjonen.	

Resultat ifølgje krav i tildelingsbrev, samla vurdering

Mål og resultatkrav	Resultat		Kommantarar	Krav
	2017	2018		
Bistand til forbrukarane, mekling og tvisteløysing				
Gi hjelp til sjølvhjelp for flest moglege forbrukarar, helst via elektronisk kommunikasjon.			● I 2018 blei det gitt rettleiing til 59 900 forbrukarar og 1067 næringsdrivande, medan 2,7 mill. gjesta forbrukarrådet.no.	
Ansvarleg for, med naudsynt juridisk kompetanse, å vareta forbrukarrepresentasjon i dei bransjevise klagenemndene.			● Vi har nemndsrepresentantar i 17 ulike klagenemnder. Blir vareteke gjennom juridisk eining.	
S1 Del av klagesakene som er løyste i Forbrukarrådet (innenfor FU-området)	70 %	-	Etter ny lov blir dette berekna på annan måte. Sjå rapportering i samsvar med forskrift om klageorgan for forbrukarsaker § 3	75 %
S2. Del av klagesakene som er løyste i Forbrukarrådet (utenfor FU-området)	70 %	-	Etter ny lov blir dette berekna på annan måte. Sjå rapportering i samsvar med forskrift om klageorgan for forbrukarsaker § 3	50 %
S3. Behandlingstida for klagesakene i Forbrukarrådet (både innanfor og utanfor FU-området).	89	112/28	● 112 dgr frå saka blir motteken til avslutta. Reell meklingsstid 28 dgr. Sjå rapportering i samsvar med forskrift om klageorgan for forbrukarsaker § 3	<90 dgr, jfr lov om godkjenning av klageorgan
S4. Kvalitet på saksbehandlninga	3,7	3,5	●	>3,5
RK1.Tal på førespurnader frå forbrukarar gjennom høvesvis. forbrukartelefonen, e-post, brev etc.	71 854	59 900		Telefon: 41745, E-post: 16457, Chat: 2542**, Sosiale medium: 223
RK2.Tal på klagesaker motteke i Forbrukarrådet.	-	9 031		
RK3. Tal på klagesaker behandla i Forbrukarrådet.	8 742	7714		Forbrukarrådet meklar mellom forbrukarar og næringsliv
RK4. Rapportering i samsvar med § 3 i forskrift til lov om klageorgan for forbrukarsaker.			● Sjå rapportering i samsvar med forskrift om klageorgan for forbrukarsaker § 3	
O1. Forbrukarrådet skal revidere gjeldande styringsparametrar og resultatkrav, med sikte på at desse betre skal reflektere mål og krav for verksemda.			● Sjå rapportering i samsvar med forskrift om klageorgan for forbrukarsaker § 3	Innspill til tildelingsbrev for 2019

* Sidan 10.04.2018

Resultat ifølgje krav i tildelingsbrev, samla vurdering

Mål og resultatkrav	Resultat		Kommantarar	Krav
	2017	2018		
Informasjonsverksemd, medrekna marknadsportalar				
Gi relevant forbrukarinformasjon gjennom telefonservice, portalar og andre nettbaserte verktøy, klagenemndene, samt via eit breitt medienærvære.	7863	7 171	● 7171 medieoppslag. Nettstadene våre har 113 150 brukarar i veka i snitt.	
Leggje vekt på å tilretteleggje informasjon til forbrukarar med spesielle behov, inkluderte personar med dårlege norskkunnskapar.			● Forbrukarrådet.no. har fokusert på universell utforming med fargar, fontar og билетbruk. Vi har kontaktinformasjon, kontraktar, klageskjema og rettsinformasjon på engelsk.	
Det er eit mål at tal på unike brukarar av marknadsportalane skal auke i 2018. Som ledd i dette arbeidet skal Forbrukarrådet arbeide med å forbetre brukaropplevinga og funksjonaliteten til tenestene, samt sikre at tenestene held høg fagleg kvalitet.	+15,5%	+5,3%	● Tala er ekskl. forsikringsløysingane for 2. halvår. Løysinga er mellombels utilgjengeleg.	
S1. Gjennomsnittleg tal på unike brukarar av Forbrukarrådet.no. per veke.	53 300	51 250	●	R1. Minst 45000
S2. Gjennomsnittleg tal på unike brukarar av Finansportalen.no per veke, inkludert distributørane.	32 950	31 900	● Tallene er ekskl. forsikringsløysingane for 2. halvår. Løysinga er mellombels utilgjengeleg.	R2. Minst 33 000
S3. Gjennomsnittleg tal på unike brukarar av Hvakostertannlegen.no per veke.	13 750	8 900	●	R3. Minst 6 300
S4. Gjennomsnittleg tal på unike brukarar av Strømpris.no per veke**	7 500	21 100	●	R4. Minst 7 600
S5. Tal på nedlastingar av daglegvareappen totalt for 2018	49 049	15 000	● Daglegvareappen «Peiling» er avvikla i laupet av siste del av 2018.	R5. Minst 100 000
S6. Delen spurte som ved slutten av året har kjennskap til Forbrukarrådet	48/97***	48/95***	● Vi ligg like høgt på uhjelp kjennskap som året før, og høgare enn samanliknbare organisasjonar på hjelp kjennskap.	R6. Høgare enn ved slutten av 2017
RK1. Det skal utgreiast særskild for arbeidet med å heve kvaliteten på tenestene for pensjon og forsikring i Finansportalen, og givast ei vurdering av oppnådde resultat.			● Sjå utgreiing seinare i kapitlet	

** inkludert distributørane

*** Uhjelp kjennskap/hjelp kjennskap

Viktige aktivitetar i 2018

Her er eit kort samandrag av dei viktigaste aktivitetane i 2018. Meir detaljerte utgreiingar frå dei ulike verksemdsområda kjem seinare i kapittelet.



DNB-søksmålet

Forbrukarrådet stemna DNB for 690 millionar kroner på vegner av 180 000 småspararar. Saka blei anka i februar 2018 og skal opp for lagmannsretten i mars 2019.



Forbrukarrådet på TED Talks

Forbrukarrådet blei invitert til TED Talks i New York for å snakke om kvifor forbrukarane si stilling i den digitale marknaden må styrkjast. Innlegget er så langt sett over 1,4 millionar gonger.

Skann koden og se foredraget
Eller klikk på [lenken](#)



Tryggare bustadhandel

Det langvarige arbeidet vårt for ein tryggare bustadhandel er endeleg blitt følgt opp av regjeringa, som på tampen av 2018 fremja ein proposisjon til Stortinget som forbetrar avhendingslova og gir fleire andre forbetringar for ein tryggare bustadhandel.



Mykje ugjort i Breiband-Noreg

Ein større gjennomgang som Forbrukarrådet har gjennomført, viser at det er langt igjen før vi har ein velfungerande mobil- og breibandsmarknad. Marknaden treng auka konkurranse, utjamning av geografiske forskjellar og meir gjennomsiktige forhold.



Klagar inn Google og Facebook

Facebook og Google manipulerer oss til å dele mest mogleg om oss sjølve gjennom utspekulert design, forvirrande løysingar og «alt eller ingenting»-val. Selskapa blei med bakgrunn i gjennomgangen til Forbrukarrådet klagar inn til fleire datatilsyn i Europa.



Appetitt på livet

Kampanjen for betre ernæring for eldre, «Appetitt på livet», er inkludert i regjeringspolitikken. I 2018 har Forbrukarrådet testa maten i barnehagar og SFO-ar. Testen avdekte store forskjellar i kva barna blir serverte.



Krev eit meir digitalt helsevesen

Ei undersøking frå Forbrukarrådet viser at norske fastlegar er for treige med å ta i bruk moderne kommunikasjonsmiddel. Forbrukarrådet ber om at fastlegane innfrir folk sine forventingar til den digitale doktoren.



«Sjekk dine flyrettigheter» vann europeisk pris

Tenesta vann prisen for beste teneste i klassen «Associations & NGOs» under Digital Communication Awards i Berlin. Tenesta, som er utvikla av Forbrukarrådet, er no delt med over 30 forbrukarorganisasjonar i Europa og er omsett til meir enn 20 språk.



Forbod mot sal av energidrikkar til mindreårige

Forbrukarrådet arbeider for at det skal bli forbode å selje energidrikkar til barn og unge. Arbeidet har bidrege til at Mattilsynet skal greie ut ulike alternative tiltak for å beskytte barn og unge.



Dialog med forbrukarane

Forbrukarrådet har ambisjon om å vere førstevalet til forbrukarane og medium i forbrukarspørsmål. Derfor måler vi kjennskapen til Forbrukarrådet. I 2018 var den uhjelpete kjennskapen på 48 prosent (48 prosent i 2017), mens den hjelpete kjennskapen låg på 95 prosent (97 prosent i 2017).



Leasing

Leasing av bil er blitt stadig vanlegare blant forbrukarar. Forbrukarrådet har arbeidd for ein meir forbrukarvennleg marknad og lanserte mellom anna den store leasing-guiden hausten 2018.

Nettstadene våre har stabile og høge besøkstal. I gjennomsnitt var det 113 150 unike brukarar i veka – ein auke på 5,3 prosent frå 2017. Forbrukardialogteamet varetek kontaktsenterfunksjonane og jobbar med å profesjonalisere rådgivinga i alle kanalar. I 2018 blei det gitt nærmare 59 900 forbrukarråd.



Berekraftig forbruk og sirkulær økonomi

Forbrukarrådet og dei nordiske søsterorganisasjonane våre har utarbeidd eit felles nordisk posisjonsnotat om haldbare produkt. Det må bli både enklare og billegare å reparere. Innspela er sende til regjeringa og Stortinget, som skal utarbeide ein nasjonal strategi for sirkulær økonomi.

Forbrukarrådet som interesseorgan

2018 har, som tidlegare år, vore prega av eit høgt aktivitetsnivå på alle satsingsområda. Vi kjempar kontinuerleg for å gi forbrukarane meir makt og for å skape eit meir forbrukarvennleg samfunn.

Året vi har lagt bak oss, har vore prega av eit høgt aktivitetsnivå på dei prioriterte fagområda: finans, handel, bustad, digitale tenester, og offentlege tenester og helse.

Ambisjonane for forbrukarpolitikken i tildelingsbrevet frå departementet er innfridde.

Forbrukarrådet har avdekt manglande forbrukar- og brukarorientering og eit svakt forbrukar- og personvern på fleire ulike område. Dei fleste aktivitetane har fått mykje merksemd og har ført til konkrete politiske forbetringar.

Når det gjeld synlegheit og deltaking i den offentlege samtalen på vegner av forbrukarane, har Forbrukarrådet vore solid – og på same nivå som i 2017 – både gjennom tradisjonelle og sosiale medium, foredragsverksemd og omfattande møte- og rundebordsaktivitet i 2018.

Nokre konkrete døme og resultat:

- Dokumentert prisforskjellar på mobildata
- Definert forbrukarutfordringar i straummarknaden
- Skapt offentleg blest rundt forbrukarane si rolle i sirkulærøkonomien
- Betra tilbodet og høvet til å velje berekraftig og etisk på finansmarknaden
- Jobba for sanksjonering av brot på urimelege brukar- og avtalevilkår og misbruk av personlege data innanfor digitale tenester gjennom å dokumentere lite personvernvennlege standardinnstillingar, forvirrande design og villeiande ordval
- Vareteke forbrukarinteresser i regjeringa si oppfølging av fjorårets vedtak på Stortinget for ein tryggare bustadhandel

Fem satsingsområde i 2018

Her er ein gjennomgang av aktivitetane våre i 2018 på marknadene bustad, finans, digital og straum, handel, og offentlege tenester og helse.

Bustad

Gjennom endringar i avhendingslova og tilgrensande regelverk skal forbrukarane oppleve ein tryggare bustadmarknad.

Mål

Øke forbrukernes trygghet ved bolighandel.

Aktivitetar

Aktivitetane på bustadområdet har vore noko reduserte i 2018 på grunn av mindre bemanning i andre halvår. Prioriterte oppgåver har vore lobbyverksemd og samarbeid med andre interesseorganisasjonar på bustadfeltet. 1. november 2018 blei det tilsett ny fagdirektør på bustadområdet.



Mange forbrukarar har berre ein munnleg avtale med handverkaren, ifølgje ei Norstat-undersøking.

Foto: Colourbox.com

Trygg bustadhandel: I 2017 vedtok Stortinget samrøystes eit representasjonsforslag, dok. 8-123, «tiltak for å styrke forbrukernes rettigheter i handel med bolig». Som eit resultat av dette sende Justisdepartementet ut NOU 2009: 6 Takstlovutvalget på ny høyring og bad om innspel på forslaga. Forbrukarrådet valde å inngå ein slagkraftig allianse med Huseiernes Landsforbund, Norsk takst og Norges Eiendomsmeglerforbund. Vi leverte eit felles høyringssvar der vi foreslo ein «supermodell» for tryggare bustadhandel. Ei forbrukarvennleg endring av avhendingslova er hovudgrepet for å få dette til. Før sommaren sende Justisdepartementet ut eit notat der dei gjorde greie for kva slags forslag dei vurderte, og bad om å få vite kva høyringsinstansane syntest. Forbrukarrådet heldt eit innlegg på høyringsmøtet der vi støtta forslaget til departementet.

Forbrukarrådet vil halde fram med å arbeide for endringar i avhendingslova, regulering av tilstandsrapportar og takstmenn og endring av forsikringsordningane i bustadmarknaden.

Handverkartenester: I Norstat-undersøkinga «Forbrukernes erfaringer ved kjøp av håndverker-tjenester» var eit av hovudfunna at over halvparten berre gjorde munnleg avtale og ikkje brukte skriftleg kontrakt. Når vi veit at den tredje største kategorien på Forbrukarrådet sin klagestatistikk for 2018 er bustadtilknytte kostnader, er dette urovekkjande. Forbrukarrådet vil i 2019 jobbe med formålstenlege tiltak som kan sikre forbrukarane betre på handverkartenestemarknaden.

Finans

Det skal bli enklare å ta informerte og trygge val i finansmarknaden.

Mål

Faggruppa finans skal sikre forbrukarrettane i finansmarknaden og gjere det mogleg for forbrukarane å ta informerte, ansvarlege og miljøbevisste val.

Aktivitetar

Rettslege prosessar: Faggruppa finans har vurdert fleire rettslege prosessar i 2018. Om våren blei det konkludert med at vi anka tingrettsdommen i gruppesøksmålet mot DNB, som vi gjennomfører på vegner av 180 000 kundar i DNB Norge-fonda. Formålet med søksmålet er å vareta interessene til desse kundane og synleggjere kva kostnader i verdipapirfond har å seie for forbrukarar generelt.

I 2018 blei det vurdert og utgreidd om Forbrukarrådet skulle ta ut stemning mot eigarane i fripoliselskapet Silver, etter at verksemda blei sett under administrasjon. Konklusjonen blei at vi ikkje forfølgde dei rettslege forholda i denne hendinga, men publiserte ein erfaringsrapport. I tillegg arbeider vi no med å utvikle eit nettverktøy som skal gjere det mogleg for forbrukarar å få talfesta verdien av garantiar i pensjonsprodukt.

Forbrukarrådet har ei rolle i venta rettslege prosessar mot useriøse investeringsrådgivarar som har teke opp igjen kundefiendte praksisar.

Særskild utgreiing for arbeid med pensjon og oppnådde resultat: Arbeid med pensjon blir særleg framheva i tildelingsbrevet for 2018. I 2018 har Forbrukarrådet hatt ei aktiv rolle i utgreiingsarbeidet til regjeringa med eigen pensjonskonto og garanterte pensjonsprodukt. Det er òg, med tildelte midlar frå Finansmarknadsfondet, utvikla ein fripolisekalkulator som bereknar verdien av garantien knytt til fripolisar med garanti. Verktøyet blir truleg lansert i 2019, men er blitt utvikla i 2018. Det kan få ei sentral rolle når ein skal bringe tilbake verksam konkurranse i fripolisemarknaden.

Mykje godt regulatorisk arbeid i kredittmarknadene: 2018 vil bli hugsa som eit år med mange forarbeid for skjerpa regulering av kredittmarknadene for å møte ein vekst i forbrukarkreditt som ikkje er berekraftig. Arbeidet med å framstille ny finansavtalelov,

forskrift for sal av forbrukarkreditt, arbeid med gjeldsregister og nye reglar for marknadsføring av kreditt har stått sentralt i påverknadsarbeidet i faggruppa finans. Leasing er blitt ei stadig vanlegare form for privat anskaffing av bil. Arbeid for å sikre betre forbrukaropplevingar i leasing-marknaden har gått parallelt med lanseringa av den store leasing-guiden i fjerde kvartal. Gjennom året er det lagt ned eit stort arbeid knytt til inkassolova. Justisdepartementet har sett ned ei arbeidsgruppe som vil fornye og forbetre lova, og Forbrukarrådet deltek i denne gruppa.

Det grøne forbrukarskiftet gjeld òg for finansielle tenester: Skiftet til grønare forbruk er ein global makrotrend. Skiftet gjeld òg dei finansielle marknadene, der stadig fleire forbrukarar er villige til å betale meir for tenester og produkt dersom dei bidreg positivt til etikk og berekraft. Det viktigaste bidraget vårt i den samanhengen er utviklinga av Etisk bankguide, som vi har laga i samarbeid med miljøorganisasjonen Fremtiden i våre hender. I første kvartal 2019 lanserer vi, for tredje gong, ein gjennomgang av 14 bankar sin policy for etikk og berekraft. Samla sett skårar norske bankar godt samanlikna med bankar i andre land, men det er framleis store forskjellar på dei norske bankane.

Internasjonalt gjennomslag knytt til dynamisk valutakonvertering: Faggruppa finans har i 2018, direkte og indirekte via BEUC (den europeiske paraplyorganisasjonen for forbrukarorganisasjonar) og med EU-kommisjonen, vore med og utforma føresegner for dynamisk valutakonvertering (Dynamic currency conversion, DCC). Ved mellom anna å framstille relevant avgjerdsgrunnlag og påverke kommisjonen oppnådde vi eit betre forbrukarvern i ei lite formålstenleg tilleggssteneste som finn stad når ein kjøper varer og tenester i utlandet med betalingskort. DCC er ei valutafelle som fører til at kortbrukarar betaler meir enn nødvendig for akkurat den same tenesta. DCC breier om seg i Noreg òg, og frå 2021 vil dette vere forbrukarvennleg regulert.

Handel

Informasjon fremjar forbrukarmakt og gjer det mogleg for forbrukarane å ta opplyste val.

Mål

Forbrukarrådet arbeider for at det skal bli enklare å ta informerte, trygge og sunne val i velfungerande

marknader, og for at det skal bli enklare å vere ein miljøbevisst forbrukar.

Aktivitetar

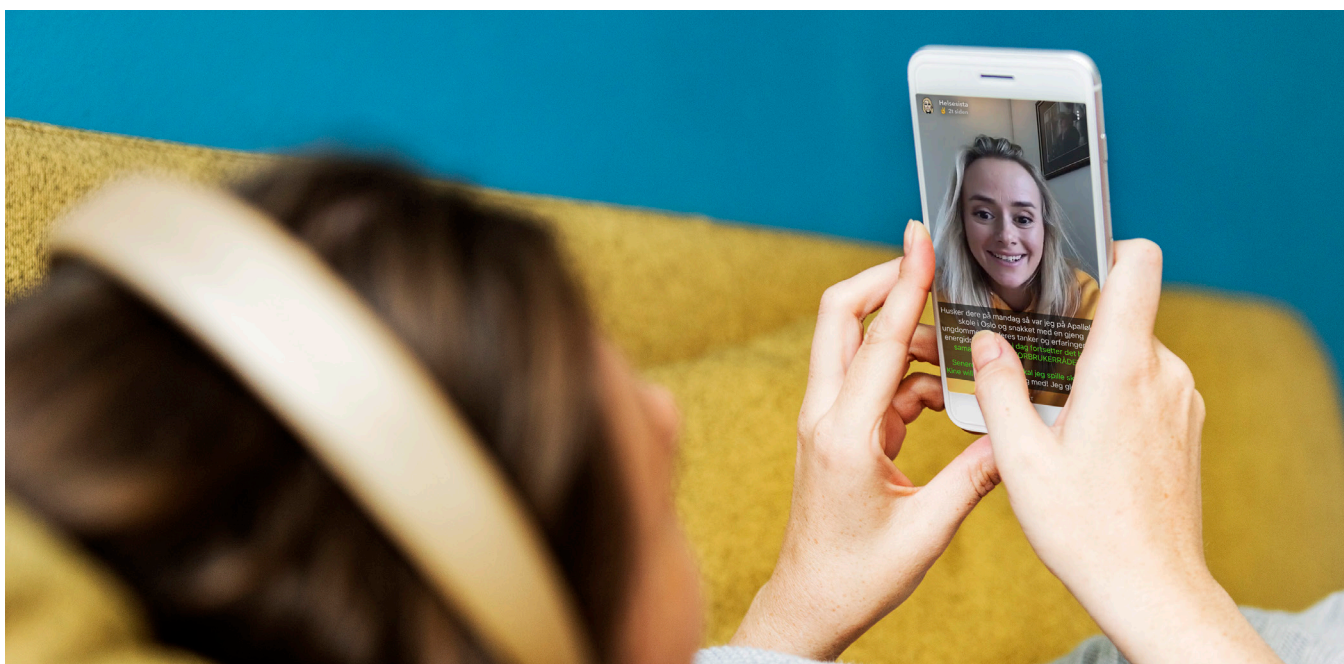
Energidrikkar: Forbrukarrådet har i fleire år jobba for å setje søkjelys på energidrikkforbruket til barn og unge. I 2018 gjennomførte vi ei ny undersøking, som viste at halvparten av barn og unge drikk energidrikkar. Det er ei urovekkjande utvikling. Energidrikkar er blitt ein del av kosthaldet til mange barn og unge.

For å nå fram til ungdom inngjekk vi eit samarbeid med «Helsesista». Den første snappen blei sett av 100 000 ungdommar, og ho fekk 7000 snappar tilbake frå følgjarane med deira egne historier. «Helsesista» får unge til å opne seg og komme med tankar og historier om energidrikkar. Dei skriv tilbake til henne om avhengigheit, hjartebank og bekymring for venner.

Undersøkinga viste òg at nær halvparten av ungdommane seier dei har opplevd biverknader som skjelving, hjartebank, hyperaktivitet, hovudverk og brystsmertter som følgje av energidrikk. På grunn av biverknadene som denne typen leskedrikkar kan ha hos barn og unge, har Forbrukarrådet i 2018 jobba for at barn og unge bør vernast gjennom eit forbod mot sal til mindreårige. Arbeidet har bidrege til at Helse- og omsorgsdepartementet har bedd Mattilsynet om å greie ut ulike alternative tiltak for å verne barn og unge mot helseskadar som følgje av høgt konsum av energidrikkar.

Berekraftig forbruk og sirkulær økonomi: Sirkulær økonomi er blitt eit stadig viktigare tema, og Forbrukarrådet si tilnærming er at skal vi lykkast med ei slik omstilling, må det bli enklare å vere ein miljøbevisst forbrukar. I 2018 blei vi saman med dei nordiske søsterorganisasjonane våre bedde om å organisere ein rundebordskonferanse for Nordisk Råds utval for eit berekraftig Norden. Rundebordskonferansen blei arrangert i Tromsø i juni 2018. Til rundebordskonferansen blei det utarbeidd både bakgrunnsdokument og eit felles nordisk posisjonsnotat for dei nordiske forbrukarorganisasjonane.

Bakgrunnen for tilnærminga til forbrukarorganisasjonane er at forbruket av varer og tenester er ein vesentleg bidragsytar til miljø- og klimautfordringane i verda. Dersom vi endrar forbruksvanane våre, vil det med andre ord ha ein stor og positiv effekt på klimaet og miljøet. For å oppnå det meiner dei nordiske forbrukarorganisasjonane at det er viktig med reklamasjonsrettar som bidreg til haldbare produkt, og strengare krav til levetida til produkta. Det må bli både enklare og billegare å reparere, og god forbrukarinformasjon må sikrast som grunnlag for gode miljøval. Desse punkta er òg blitt sende til både regjeringa og Stortinget i samband med at det no skal utarbeidast ein nasjonal strategi for sirkulær økonomi.



Forbrukarrådet samarbeidde med «Helsesista» for å nå ungdom om energidrikkar.



I FBI's direkte sending 24. oktober ble det vist fram eksempler på både god og dårlig emballasje.

Mindre bruk av unødvendig plast: For å bidra til smartare og betre emballasje blei det i 2018 gjennomført ein kampanje i samarbeid med Svanemerket. Forbrukarane fekk gjennom sosiale medium høve til å melde inn dei verste og dei beste døma. Mange engasjerte seg. Kampanjen opna òg for å formidle informasjon om forskjellar mellom god og dårleg emballasje. God emballasje tek vare på produktet som er inni, og fører til mindre svinn, mens dårleg emballasje sløser med ressursane. Kampanjen blei avslutta på direktesendinga til FBI 24. oktober, der det blei vist fram døme på både god og dårleg emballasje.

Digitale tenester og straum

Den digitale utviklinga bidreg til auka forbrukarvelferd. Samtidig blir forbrukarvernet utfordra i møte med ny teknologi, nye forretningsmodellar og uklare ansvarsforhold.

Mål:

- Betre forbrukarvern i digitale tenester
- Valfridom og konkurranse i mobilmarknaden
- God tilgang på breiband

- Styrkt konkurranse i sluttbrukarmarknaden og meir rettferdig fordeling av straum- og nettkostnadene

Aktivitetar

Digilab 2018: TED Talk og avsløring av manipulasjon frå Facebook og Google. Forbrukarrådet har i 2018 gjennom dei to rapportane «Deceived by design» (juni) og «Every step you take» (november) dokumentert korleis teknologigigantane Google og Facebook manipulerer brukarar til å dele svært mykje om seg sjølve, i strid med den nye personvernlova. Vi har dokumentert at selskapa bruker lite personvernvennlige standardinnstillingar, forvirrande design og villeiande ord. På bakgrunn av rapporten «Every step you take» blei Googles praksis klaga inn til data-tilsyn i åtte land i Europa. Dette var den første koordinerte samarbeidsaksjonen til BEUC på bakgrunn av ny personopplysningslov. På bakgrunn av rapporten «Deceived by design» blei òg brev frå forbrukarorganisasjonar sende til myndigheiter i ei rekkje land. Publisering av dei to rapportane har ført til medieoppslag i over 70 land. Mediedekninga her i Noreg har vore svært god, og det har vore god spreing i sosiale medium. Prosjekta er ein del av digilab-satsinga i Forbrukarrådet og er finansiert av BLD og Forskingsrådet gjennom forskingsprosjektet Alert.

Forbrukarutfordringar i breibandsmarknaden: Våren 2018 gav Forbrukarrådet ut rapporten «Forbrukerutfordringer i markedet for høyhastighetsbredbånd». I rapporten foreslår Forbrukarrådet tiltak som strengere regulering av monopolåtferd og tilgjengeleggjering av data for breibandsmarknaden slik at forbrukarane kan samanlikne alternative teknologiar, hastigheiter og prisar. Sjølv om koplingsal blei forbode i 2017, dokumenterer rapporten at enkelte selskap har tilpassa seg forbodet ved å skru opp prisen dersom forbrukaren berre vel internett og ikkje TV-kanalar. Rapporten viser òg at det er store geografiske forskjellar når det gjeld dekninga av høghastighetsbreiband. Det kan føre til digitale klasse-skilje og fråflytting frå distrikta. Derfor foreslår vi i rapporten at høghastighetsbreiband bør gjerast til ein rett. På bakgrunn av rapporten fekk vi mange gode medieoppslag og bidrog til ein offentleg debatt om koplingsal mellom TV og breiband og om dekninga av høghastighetsbreiband.

Dyrt med mobildata i Noreg: I mars publiserte Forbrukarrådet ein analyse som viste at mobilselskapa i Noreg har mykje høgare forteneste per mobilkunde enn mobilselskapa i dei andre nordiske landa. Vi meiner det viser at norske mobilkundar betaler mest for da-

tapakkar, men får minst tilbake, og at årsaka er dårleg konkurranse. Mobilmarknaden er prega av to dominerande aktørar, som til saman har over 80 prosent av marknaden. Med undersøkinga sette vi i gang ein debatt og fekk mange medieoppslag. I kjølvatnet av undersøkinga har vi sett at fleire aktørar har prøvd å senke prisen på datapakkar.

Forbrukarutfordringar i straummarknaden: På bakgrunn av at feltet er i stor endring, har Forbrukarrådet jobba med ein ny heilskapleg straumpolicy. Vi har delteke i debatten om å endre nettleiga og foreslått å innføre effekttariffar. Forbrukarrådet meinte at den foreslåtte løysinga var svært lite forbrukarvennleg. Ho var komplisert og ville ramme dei mest sårbare forbrukarane. Forbrukarrådet leverte høyringssvar og fekk gjennomslag for ikkje å innføre den foreslåtte modellen. I perioden har Forbrukarrådet dessutan jobba mykje med spørsmål knytte til installering av AMS-målarar.



På bakgrunn av digilab-satsinga til Forbrukarrådet blei Finn Myrstad invitert til New York for å halde ein «TED Talk». Opptaket der han samanfatta arbeidet dei siste åra, fekk over 1,4 millionar visningar.

Offentlege tenester og helse

Ein trygg, effektiv og pasientretta helsesektor.

Mål

Faggruppa skal arbeide for meir forbrukarinnverknad, bidra til ei forbrukarvennleg utvikling og fremje tiltak som kan betre forbrukarane si stilling innanfor offentlege tenester og helse.

Aktivitetar

Appetitt på livet – barnehagar og SFO: Måltida i barndommen er viktige for liv, leik og læring og er med på å skape grunnlag for god helse resten av livet. I samarbeid med Kost- og ernæringsforbundet – Delta har Forbrukarrådet jobba for å få fram kor viktig maten som blir servert i barnehagar og skulefritidsordningar (SFO), er. Saman har organisasjonane undersøkt kva foreldre meiner om maten som blir servert i barnehagar og SFO, identifisert kva som gjer at enkelte barnehagar og skulefritidsordningar lykkast, og sett fram krav om kva politikarane må sørgje for. Funna blei presenterte i to rapportar, éin i august og éin i september.

Byggjesaksgebyr: Forbrukarrådet har i mange år stilt spørsmål ved om kommunane tek høgare gebyr enn dei har lov til når folk søker om å byggje eit hus eller ein garasje. Forskjellane er enorme, og dei dyraste kommunane tek over 40 000 kroner for å behand-

le ein byggjesøknad for eit hus på opptil 200 m². Det er liten openheit om korleis gebyra blir berekna. Forbrukarrådet har etterlyst ein gjennomgang av ordninga og praksisen med byggjesaksgebyr og vil halde fram med å jobbe for at fleire kommunar skal gå gjennom gebyrberekninga. Forbrukarrådet har i 2018 mellom anna jobba for at kommunane framleis skal rapportere byggjesaksgebyr til Statistisk sentralbyrå, slik at ein kan samanlikne kommunane. I juni kom forslag til ny kommunelov, og fleire av dei tidlegare innspela Forbrukarrådet har hatt om sjølvkost, er tekne inn. Vi har vidare avdekt at den digitale løysinga for å levere byggjesøknader på nett nærmast er umogleg å fylle ut for ein forbrukar, og vi har henta inn profesjonelle råd om forbetringar.

E-helse: Helse- og omsorgssektoren er i endring, og vi ser konturane av eit meir forbrukarstyrt helsevesen. Forbrukarrådet lanserte i april ein rapport som såg på kva slags trendar og utfordringar som er dominerande innanfor e-helse. Meir helseinformasjon er tilgjengeleg og gjer at forbrukarane får ein sterkare posisjon i møtet med helsevesenet. Denne utviklinga går hand i hand med auka innsats på førebygging framfor på behandling. Det er altså ei dreining mot ei meir målretta og individtilpassa behandling, og pasienten blir i aukande grad teken med på råd og kan i større grad påverke behandlinga. Rapporten viste at eit stort fleirtal i Noreg (84 prosent) er generelt positive til bruk av ny teknologi innanfor helse og omsorg, men at det nor-



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

ske helsevesenet på enkelte område ikkje heng med på den digitale utviklinga. Rapporten viste òg at det er utfordringar knytte til personvern og kvalitetskontroll av digitale helseverktøy. Forbrukarrådet har i året som har gått, jobba for eit system for kvalitetssikring av digitale helseverktøy både i Noreg og på europeisk nivå.

I november lanserte Forbrukarrådet ein rapport om digital modenskap ved norske fastlegekontor. Rapporten inneheldt mellom anna ei undersøking av fastlegekontora og ei befolkningsundersøking. Rapporten viste at norske fastlegar er for treige til å ta i bruk moderne kommunikasjonsmiddel. Éi av årsakene er at dei ikkje trur pasientane er kompetente nok. Undersøkinga av haldningane til innbyggjarane viser heilt tydeleg at digitalisering ved norske fastlegekontor er ein fordel, og at det er potensial for fleire digitale tenester. 75 prosent av befolkninga er heilt eller delvis einige i at det er ei forbetring at fastlegekontoret deira tilbyr stadig fleire digitale tenester. Vi ser derfor at legane undervurderer pasientane, og jobbar for å rette opp dette biletet.

Juridisk eining

Vi fremjar forbrukarinteressene gjennom å delta i klagenemnder og saker for domstolane.

Mål

- Sikre eit godt nemndstilbod for forbrukarane
- Gi advokathjelp til forbrukarar i prinsipielle forbrukarsaker
- Sikre juridisk kvalitet i det interessepolitiske arbeidet til Forbrukarrådet

Aktiviteter

Utanrettslege klagenemnder: Gjennom å delta i klagenemndene bidreg vi til at forbrukarar får eit raskt, billeg og godt utanrettsleg klagetilbod. Vi har nemndsrepresentantar i 17 ulike klagenemnder. Vi bidreg dermed til at forbrukarar får vurdert saka si, og til å løfte fram forbrukarperspektivet i saksbehandlinga. Forbrukarrådet er òg involvert i klagenemndene som avtalepart og gjennom arbeid i styra.

Finansklagenemnda har fem underavdelingar: *Bank, Skade, Person, Eierskifte* og *Inkasso*. I tillegg behandlar Finansklagenemnda frå 2018 klagar på trafikkforsikringsgebyr. Transportklagenemnda be-



Advokatordninga til Forbrukarrådet var partshjelp i ei sak om kjøp av billettar til ein rockefestival. Foto: Colourbox

står av underavdelingane *Fly*, *Kollektiv* og *Sjø*. Pakkereisenemnda er òg samlokalisert med Transportklagenemnda. Dei andre nemndene (Elklagenemnda, Parkeringsklagenemnda, *Boligtvistnemnda*, *Brukerklagenemnda*, *Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester* og *Reklamasjonsnemnda for takstmenn*) er ikkje samlokaliserte.

Forbrukarrådet har lenge arbeidd for ei samlokalisering av dei bransjefinansierte klagenemndene for å sikre uavhengigheit og auka profesjonalisering og legitimitet. Regjeringa har i Jeløyplattforma uttalt at ho vil arbeide for å opprette eit bransjestyrt og digitalt «Nemndenes hus». Forbrukarrådet vil arbeide vidare med dette målet i 2019.

Saksinngangen til klagenemndene har vore aukande i 2018, særleg for Transportklagenemnda si flyavdeling, Finansklagenemnda si skadeavdeling og Elklagenemnda.

Advokathjelpordninga: Advokathjelpordninga til Forbrukarrådet hjelper forbrukarar i saker for domstolane. I tillegg til gruppesøksmålet mot DNB har advokathjelpordninga vore partshjelp i ei sak som gjaldt kjøp av billetter til rockefestivalen «Tons of Rock». Saka reiste spørsmål om forbrukarrettane når arrangøren gjer endringar i programmet.

I dom av 7. november 2018 gav Oslo tingrett forbrukaren medhald i kravet om å heve kjøp av billetter. Tingretten la til grunn at endringa representerte ein kjøpsrettsleg mangel, og at mangelen var vesentleg. Ved vurderinga la tingretten særleg vekt på at arrangøren gjennom marknadsføringa hadde gitt kjøparen ei klar forventning til innhaldet i festivalen, utan å ta atterhald om endringar. Tingretten fann ikkje noko grunnlag for å fråvike dei generelle kjøpsrettslege prinsippa om at ein mangel som ikkje er uvesentleg, skal gi kjøparen rett til heving.

Juridisk kvalitetssikring: Juridisk eining er etter omorganiseringa i 2017 ein del av den forbrukarpolitiske avdelinga. Gjennom juridisk kvalitetssikring sørgjer vi for at interessepolitikken blir driven innanfor dei rette juridiske rammene, og at forbrukarproblem innanfor nemndsområda blir løfta til eit politisk nivå.

Ei verd i endring – Forbrukarrådets internasjonale engasjement

Internasjonalt arbeid blir stadig meir sentralt i det politiske påverknadsarbeidet til Forbrukarrådet. Nesten alle einingar innanfor interessepolitikk har internasjonale kontaktar og relasjonar. Den framtidige velferda til norske forbrukarar blir stadig meir avhengig av at Forbrukarrådet er til stades internasjonalt. Marknader, verksemder, varer og tenester blir utvikla og distribuerte globalt. Det same gjeld regulering, rettighetsutvikling og tilsyn.

Dette gjeld spesielt på område der den norske regelverksutforminga ikkje er god nok, og der det finst arenaer internasjonalt som kan påverke kvardagen til norske forbrukarar. Forbrukarrådet ønskjer målretta å søkje kunnskap og erfaringar frå forbrukarområdet i andre land og frå institusjonar som er relevante for norske forbrukarar.

Historisk har Forbrukarrådet mangla ei strategisk forankra tilnærming til det internasjonale engasjementet som det har vore semje om. I 2017 og 2018 blei det utarbeidd eit vedlegg til 2015–2020-strategien med konkrete tilrådingar for det internasjonale arbeidet til Forbrukarrådet. Dokumentet beskriv føringane våre og skaper tydelegheit, transparens og prioriteringar for arbeidet vi gjer.

Målet har vore å bidra til å skape auka merksemd omkring og større effekt av det internasjonale engasjementet vårt, og til at dei tilsette i Forbrukarrådet skal ha ein felles ståstad.

«Mine Idear»

Forbrukarrådet vedtok i 2015 å etablere og drifte eit «forbrukarparlament» i Noreg som ein del av det første hovudmålet i «Smart forbrukermakt»-strategien for 2015–2020. Målet er meir samspel og interaksjon med forbrukarane.

På bakgrunn av omfattande analysar og testar blei det klart at det var eit godt grunnlag for å utvikle ein online-avstemmingsfunksjon og andre dialogformer med rådgivings- og avgjerdskonsekvens for interessepolitikken til Forbrukarrådet.

Det blei sett i gang ein pilot der dialogformer blei testa i samheng med ulike tema. «Your Priorities», utvikla av den islandske organisasjonen Citizens Foundation, blei rekna som den mest lovande online-løysinga og

blei derfor vald for test i den første piloten. I tidsrommet 2017-2018 blei fleire separate pilotkøyringar gjennomførte for å teste ulike bruksscenario.

Etter overgangen frå prosjekt til drift er det gjennomført fleire «spørjingar», mellom anna knytte til tema som fastlegar og bil-leasing. Nye spørjingar står for tur.

Dialogverktøyet har vore i ordinær drift sidan oktober 2018.

350-kronersgrensa

Forbrukarrådet har i 2018 arbeidd for å sikre forbrukarinteressene i samband med grensa for tollfri eigenimport på småhandel under 350 kroner. Ved budsjettforliket hausten 2018 blei det avklart at 350-kronersgrensa skal fjernast etter 2020, og at det skal betalast meirverdiavgift for alle kjøp frå utanlandske nettbutikkar.

Det viktigaste for Forbrukarrådet i denne saka er fortollingsgebyret på minimum 158 kroner. Oslo Economics reknar med at forbrukarane samla vil betale om lag 500 millionar kroner i fortollingsgebyr berre det første året etter at tollfrigrensa er avvikla. Det er større enn den forventa samfunnsnyttan ved å avvikle tollfrigrensa.

Tilrådinga vår til avgjerdstakarane var å akseptere den eksisterande tollfrigrensa inntil EU har etablert det felleseuropeiske fortollingssystemet. Det felleseuropeiske fortollingssystemet blir truleg langt billigare i bruk for forbrukarane. Det er planlagt implementert i 2020.

Arbeidet vårt har ikkje ført fram i første omgang.

Mål, resultat og vurdering av det politiske arbeidet til Forbrukarrådet

Målet med det politiske arbeidet til Forbrukarrådet er ofte å sikre, styrkje eller etablere eit godt forbrukarvern. Når vi bidreg med synlegheit, posisjonar, policy, fakta, analysar og løysingsforslag – og ressursar som støttar opp under arbeid og prioriteringar – blir planlagde mål ofte nådde.

Resultata er derimot ofte vanskelege å kvantifisere og tilbakeføre til innsatsen vår (utover brukar-effektnivå). I kva grad kan arbeidet til Forbrukarrådet direkte tilbakeførast til ei styrkt forbrukarbeskyttande lovregulering? Og i kva grad har denne styrkinga nokon direkte samfunnseffekt, til dømes lågare velferdstap, for grupper av forbrukarar?

Dei seinare åra har det i aukande grad internasjonalt blitt gjort ulike analysar av velferdstapet forbrukarane lir ved manglande forbrukarvern, lite effektive marknader eller sviktande marknadsmekanismar. Hausten 2017 estimerte Forbrukarrådet den negative monetære effekten av svekt forbrukarvern i relasjon til forslaget frå EU-kommisjonen om å redusere reklamasjonstida for kapitalvarer frå fem til to år til nesten éin milliard kroner årleg for forbrukarane.

Det er ofte knytt stor usikkerheit til slike rekneøvingar.

Den emosjonelle nytteeffekten av godt forbrukarvern og fungerande marknader kjenner vi derimot godt: tillitsfulle, bevisste og nøgde forbrukarar.

Tvisteløysing

Å hjelpe partar i konkrete konfliktar er kjerneverksemda for Forbrukarrådet..

Tvistehandlinga til Forbrukarrådet har endra karakter etter den nye klageorganlova. Formålet med tvisteløysing er no å mekle i tvistar, forhandle fram minnelege ordningar og avklare rettslege og faktiske problemstillingar.

Målet er at sakene kan få ei endeleg rettsleg avklaring eller på annan måte kan bli avslutta på eit så lågt nivå som mogleg. Tenesta frå Forbrukarrådet er gratis. Tvisteløysinga til Forbrukarrådet er primært eit tilbod for mekling i tvistar mellom privatpersonar og næringsdrivande.

Klageorganlova opnar for at også næringsdrivande kan melde inn tvistar med forbrukarar. I 2018 har Forbrukarrådet vidareutvikla tvisteløysingseiningane i Skien, Stavanger og Tromsø og hospiteringsordninga i Longyearbyen på Svalbard.

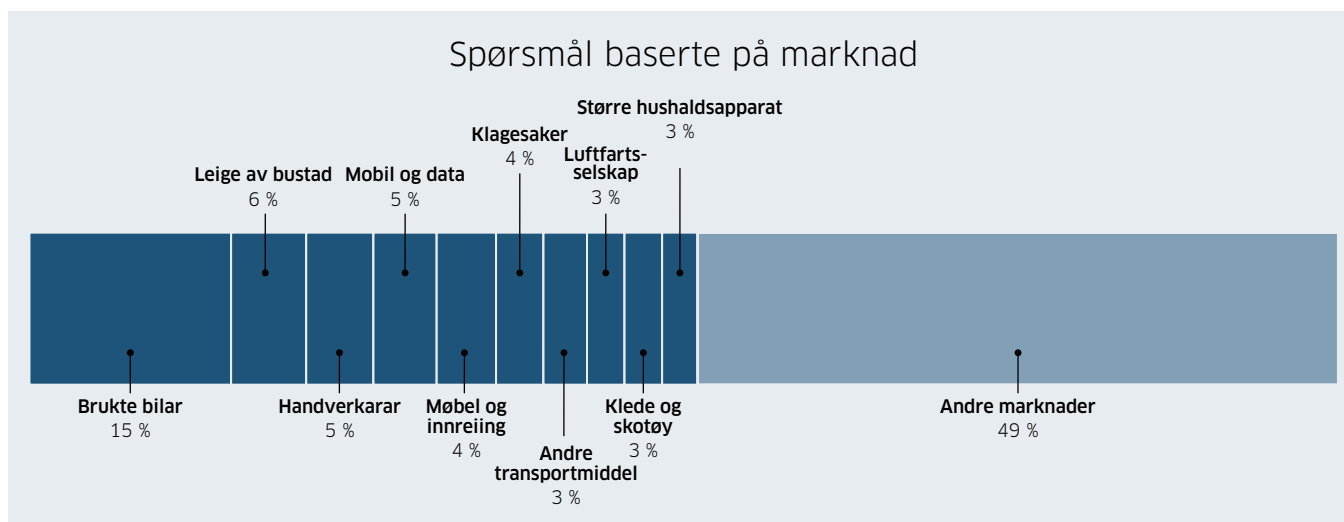
Kontora har mellom 15 og 20 tilsette – dei fleste nytilsette juristar. På Svalbard er det fire tilsette. Det er satsa særleg på å etablere like fagmiljø gjennom å ut-

vikle felles arbeidsprosessar og faglege rutinar for effektivisering og kvalitetsutvikling.

I 2018 dreidde tvistane seg om mange forskjellige bransjar. Sal av bruktbil er framleis det området det er mest tvistar på, men òg innanfor IKT og bustad er det fleire som treng støtte for å løyse konfliktane.

Tvisteløysing er den største avdelinga i Forbrukarrådet, med 51 tilsette. Avdelinga hjelper enkeltpartar som har komme i ein tvist dei sjølv ikkje klarer å løyse. Tre av fire saker blir avslutta etter mekling og rådgiving hos ei tvisteløysingseining. Resten av sakene kan gå vidare til Forbrukarklagenemnda for å bli avgjorde med rettskraft. Dette avlastar rettsapparatet vesentleg, og samfunnet sparer mykje pengar. Både forbrukarar og næringsdrivande blir meir nøgde sidan løysinga kjem raskare og er utan kostnad for partane.

Sjå rapportering i samsvar med forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3 [s 36](#).



Forbrukar Europa

Forbrukar Europa er Forbrukarrådet sitt kontor for konfliktløysing ved handel på tvers av landegrensene i EU/EØS.

Finansieringa av det norske kontoret i det europeiske nettverket av forbrukarkontor (The European Consumer Centres Network) er delt mellom Europakommisjonen og Forbrukarrådet.

Forbrukar Europa gir rettleiing til forbrukarar som har problem med ein grensekryssande handel eller ei grensekryssande teneste. Kontoret meklar mellom norske forbrukarar og europeiske næringsdrivande og mellom europeiske forbrukarar og norske næringsdrivande. I tillegg jobbar vi med prosjekt, kommunikasjon og påverknadsarbeid, både nasjonalt og opp mot EU. Vi er kontaktpunkt for klageportalen og informasjonspunkt for tenestedirektivet.

Mål

Hovudmål for 2018:

- Halde ved lag og vidareutvikle ei profesjonell grensekryssande meklingsteneste
- Innføre eit nytt saksbehandlingssystem
- Vidareutvikle og forbetre forbrukereuropa.no
- Kartleggje forsikringspraksisen i leigebilbransjen
- Promotere flyrettar
- Setje i gang eit prosjekt på kortreklamasjon
- Utvikle påverknadsarbeidsstrategiar (nettverksnivå)

Aktivitetar

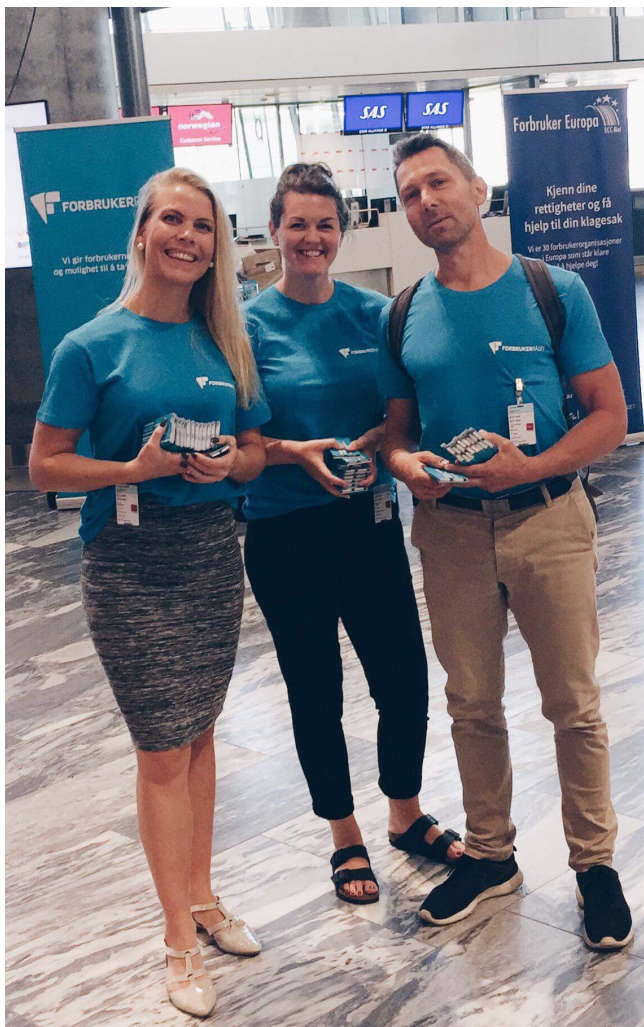
Mekling: Vi har arrangert og delteke i møte og samlingar med aktuelle næringsdrivande for å utveksle forståing og erfaringar. Saksbehandlarane våre har delteke på både nasjonale og internasjonale kurs og treningar.

Saksbehandlingssystem: Forbrukar Europa jobbar i saksbehandlingssystemet til Europakommisjonen. I april introduserte dei ein ny versjon, IT tool 2. Vi har bidrege til å innføre, vidareutvikle og kvalitetssikre systemet.

Forbrukereuropa.no: Nettstaden forbrukereuropa.no er blitt ytterlegare optimalisert, og meir rettighetsstoff er blitt publisert. Vi har òg omsett alle rettighets-sidene til engelsk.

Leigebil: Mange skriv under på kontraktar dei ikkje forstår, og kjøper dyre forsikringar utan å vere klar over det. Men når dei først har skriva under, kan vi ikkje hjelpe dei, så vi starta eit større leigebilprosjekt der vi undersøkte dei ulike leigebilsforsikringane og praksisen til leigebilselskapa. Resultatet blei ein guide til leigebilsforsikringar og krav til bransjen. Saka fekk mykje mediemerksemd og blei mellom anna omtalt på NRK Dagsrevyen. Leigebilselskapet Sixt endra praksis i kjølvatnet av publiseringa.

Flyrettar: Vi opplever både at folk ikkje kjenner til kva flyrettar dei har, og at dei i aukande grad nyttar seg av klageselskap i staden for å sende krav sjølv heilt gratis. Vi har derfor gjort fleire framstøytar for å promotere tenesta «Sjekk dine flyrettar» (både nasjonalt og i EU), og for å informere om kor enkelt det er å søkje om kompensasjon sjølv. 6. juli hadde vi stand på Gardermoen der vi informerte folk om kva rettar dei har.



Fredag 6. juli var vi på plass på Gardermoen for å informere dei reisande om kva flyrettar dei har.

Kortreklamasjon: Det er for få som kjenner til retten til kortreklamasjon. Vi er i gang med eit prosjekt der vi undersøker bankløysingar og folks kjennskap til retten til kortreklamasjon. Neste år planlegg vi ein større kampanje.

Påverknadsarbeid: Vi deltek aktivt i påverknads- og strategiarbeidet til nettverket og har ansvar for å planleggje og gjennomføre den politiske forbrukardebatten til ECC-Net i Norges Hus i Brussel til neste år.

Rapportering i samsvar med forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3

Forbrukarrådet har bygd opp årsmeldinga si i samsvar med forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3 som regulerer rapporteringsplikta for Forbrukarrådet som klageorgan.

§ 3 a)

Antall mottatte klager og hva klagene gjelder

I 2018 har Forbrukarrådet motteke 9031 saker. Forbrukarrådet deler sakene inn i tre ulike kategoriar; FU, UFU og IFR

FU-saker

6407 av dei mottekne sakene gjaldt FU-saker. Dette er saker om forbrukarkjøp av ting mellom private og næringsdrivande eller to private partar, handverkar-tenester eller tvistar om angrerett. Desse sakene er underlagt ansvarsområdet til Forbrukarklageutvalet.

Av FU-sakene blei det motteke flest saker om følgjande kjøpsavtalar:

- Brukte bilar
- IKT-produkt (mobiltelefonar mv.)
- Innreiing (møblar og innreiingsartiklar for innandørs og utandørs bruk)
- Tenester knytte til vedlikehald og utbetring av bustad
- Andre transportmiddel
- Elektroniske artiklar (ikkje IKT-artiklar)
- Klede og skotøy
- Fritidsartiklar (sportsutstyr, musikk-instrument osv.)

- Varer for vedlikehald og utbetring av bustad
- Vedlikehald og reparasjon av køyretøy og andre transportmiddel

UFU-saker

530 av dei mottekne sakene gjaldt UFU-saker. Dette er saker som ikkje kan behandlast av eit anna godkjent klageorgan for forbrukarsaker.

Av UFU-sakene blei det motteke flest saker om følgjande kjøpsavtalar:

- Tenester i samband med personleg pleie
- Kultur- og underhaldingstenester
- Utleigetenester
- Tenester knytte til sport, hobby
- Post- og bodtenester
- Hotell og anna ferieinnkvartering
- Flytte- og lagringstenester
- Språkkurs, køyreundervising og andre private kurs
- Drosje

IFR-saker

Dei resterande 919 sakene var saker som fall utanfor ansvarsområdet til Forbrukarrådet.

Dersom ei sak fell utanfor ansvarsområdet til Forbrukarrådet, så kan det skuldast at den er direkte unnateke i klageorganloven § 1 (3)a-d, eller at den kan

behandlast av eit anna godkjent klageorgan. Saker kan også falle utanfor Forbrukarrådets ansvarsområde dersom andre prosessføresetnader ikkje er oppfylte, jf. klo. §§ 6, 14 eller 23. Desse sakene blir avviste eller vist vidare til riktig instans.

Av IFR-sakene blei det motteke flest saker om følgjande:

- IKT-produkt (mobiltelefonar mv.)
- Brukte bilar
- Tenester knytte til vedlikehald og utbetring av bustad
- Transportinfrastrukturtenester (bl.a. parkering og bompengar)
- Internett-tenester
- Luftfartsselskap
- Elektrisitet
- Mobiltelefonetener
- Anna

Tal på klagesaker behandla i Forbrukarrådet (RK2)

Forbrukarrådet behandla totalt 7714 saker i 2018. Av dei behandla sakene var 7157 FU-saker og 557 UFU-saker. IFR-sakene er ikkje inkluderte.

§ 3 b)

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

Forbrukarrådet har ikkje gjennom meklinga si fanga opp mange særleg systematiske eller vesentlege problem som skjer hyppig og fører til tvistar mellom forbrukarar og næringsdrivande.

Ettersom den klart største delen av meklingsverksemda er tilknytt område der det finst forbrukarlovgeving

(forbrukarkjøpslova, handverkartenenestelova osv.) finst løysinga på sakene som regel allereie i det gjeldande lovverket.

Når det gjeld mekling på område der det ikkje finst forbrukarlovgeving, kan ein begynne å sjå konturane av somme problemstillingar som kan vere systematiske og/eller vesentlege, men vi opplever å ha eit for lågt tal på saker og erfaring med dette til å kunne rapportere på det for 2018.

Eitt av forholda vi har begynt å sjå konturane av, er problem som oppstår på grunn av manglande lovregulering for privatleasing av bil. Dette er forhold som Forbrukartilsynet tidlegare har uttalt seg om¹.

§ 3 c)

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

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

I 2018 blei totalt 50 saker avviste frå behandling. Desse fordeler seg på følgjande måtar:

- 16 % av dei avviste sakene blei avviste med heimel i klo. § 14 a) fordi klagaren ikkje hadde forsøkt å løyse saka direkte med motparten.
- 42 % av dei avviste sakene blei avviste med heimel i § 14 b) fordi klaga blei rekna å vere useriøs eller grunnlaus.
- 42 % av dei avviste sakene blei avviste med heimel i § 14 c) fordi saka var under behandling eller hadde blitt behandla av eit innmeldt klageorgan, eller av domstol.
- 0 saker blei avviste med heimel i § 14 f) fordi saka ikkje lét seg behandle utan at dette i særleg grad gjekk ut over Forbrukarrådets effektivitet.

¹ Brev frå Forbrukartilsynet til Justis- og beredskapsdepartementet datert 14.03.16:

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

§ 3 d)

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

Forbrukarrådet pålegg ikkje partane løysingar, og kan følgjeleg ikkje rapportere på fyrste punkt.

30 % av totalt tal på behandla saker i 2018 enda med minneleg løysing. Saker som er klaga inn, men som fell utanfor ansvarsområdet til Forbrukarrådet, er ikkje teke med i utrekninga.

FU/UFU

30 % av dei behandla FU-sakene oppnådde ei minneleg løysing. Av UFU-sakene var det 32 % som blei løyst på same måte.

Saker som blir løyste/stansa på andre måtar

- 17 % av dei behandla sakene er stansa ved rettleiing.
- 11 % av dei behandla sakene er stansa ved at partane har valt ikkje å nytte seg av vidare behandling i Forbrukarklageutvalet.
- 10 % av dei behandla sakene blei løyst mellom partane før meklinga tok til.

Dette er saker som ikkje belastar rettssystemet, og der partane blir ferdige med konflikten etter råd og rettleiing frå Forbrukarrådet.

Prosentdel saker som er løyst eller stansa i Forbrukarrådet er 68 %.

§ 3 e)

Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette

9,55 % av sakene som blei teke til behandling i 2018 blei avbrote. Saker som er klaga inn, men som fell utanfor ansvarsområdet til Forbrukarrådet, er ikkje teke med i utrekninga.

Årsakene til at klagebehandlinga blei avbroten var anten fordi seljar var gått konkurs, eller gjekk konkurs under klagebehandlinga (1,41 %), fordi innklaga er ukjent eller har ukjent adresse (0,79 %), eller fordi

klagar slutta å svare på Forbrukarrådet sine meldingar (8,35 %).

§ 3 f)

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Gjennomsnittleg saksbehandlingstid for saker avslutta i 2018, var 112 dagar. Gjennomsnittleg saksbehandlingstid blir rekna frå saka er motteke i postmottak til den blir avslutta av saksbehandlar. Både ventetid, tid for å hente inn dokumentasjon og reell meklingstid er omfatta av gjennomsnittet.

Gjennomsnittleg reell meklingstid for saker avslutta i 2018 var 28 dagar. Reell meklingstid blir målt frå det tidspunktet innklaga fekk høve til å uttale seg i saka til ho blir avslutta av saksbehandlar. Forbrukarrådet reknar dette for å vere tidspunktet der vi har motteke nødvendige og relevante dokument frå begge partar og meklinga kan byrje. jf. klo. § 16.

§ 3 g)

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

I 2018 blei 1713 saker behandla innan 90 dagar etter mottak. Det blei gitt forlengd saksbehandlingsfrist i 4 saker.

§ 3 h)

I hvilket omfang resultatene av klagebehandling er blitt etterlevd

Sakene som oppnår ei minneleg løysing hos Forbrukarrådet, blir avslutta med ein skriftleg avtale der ein eller begge partar har eit økonomisk krav mot kvarandre. Dersom ein av partane ikkje etterlever avtalen, vil den andre parten i dei fleste tilfelle kunne gå til tvangsinn driving hos namsmannen.

Forbrukarrådet fattar ikkje vedtak i sakene, og kan ikkje avslutte sakene med ei tilråding om korleis saka skal løysast. Partane rapporterer heller ikkje tilbake til Forbrukarrådet etter at saka er avslutta hos oss.

Det er følgjeleg ikkje mogeleg å måle reell etterleving av resultatata for klagebehandlinga.

§ 3 i)

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

Nordisk nettverk

Nordisk nettverk består av deltakarar frå Forbrukarrådet, ved avdeling tvisteløysing, og Forbrukarklageutvalet i Noreg, Allmänna reklamationsnämnden i Sverige, Center for Kløgeløsning og Forbrugerklagenævnet i Danmark og Konsumenttvistenämnden i Finland. Deltakarane møtast ein gong i året, og landa vekslar på å arrangere møtet.

I 2018 blei møtet arrangert i Stavanger. Tema for møtet var mandat og organisering av forbrukararbeidet i dei ulike landa, nemndarbeid, ein presentasjon av forbrukarmeklinga i Noreg og ein kort status knytte til GDPR-arbeidet blant dei ulike deltakarane.

ADR Assembly i Brussel

Forbrukarrådet, ved avdeling tvisteløysing deltok på ADR Assembly i Brussel i juni 2018. Dette er ein konferanse med ADR-einingane i Europa, som blir arrangert av EU-kommisjonen. Formålet med konferansen er å utveksle erfaringar, sikre effektivitet og kvalitet og dele utfordringar. Konferansen gir høve for samarbeid på tvers av landegrenser. Konferansen blei arrangert fyrste gong i 2018.

§ 3 j)

Klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak

Tvisteløysingskonferanse

Forbrukarrådet arrangerer ein årleg tvisteløysingskonferanse der alle tilsette på avdeling tvisteløysing deltek, samt inviterte interne og eksterne gjester. Konferansen består normalt av ein kombinasjon av foredrag og gruppearbeid der målet er fordjuping i eit utvalt tema.

Tema for 2018 var profesjonell tvistemekling. Følgjande foredrag blei halde:

- Kvar høyrer Forbrukarrådets mekling heime?
- Forhandlingar/mekling frå advokaten sin ståstad
- Rettsmekling - førebuingar og teknikk
- Mekling i Danmark - Center for Kløgeløsning
- Forbrukarrådet sett frå utsida - Harald A. Møllar AS

Tema for gruppeoppgåvene var:

- Etikk i mekling og meklingsteknikk

Fagutval

Ved avdeling tvisteløysing i Forbrukerrådet er det etablert eit fagutval med deltakarar frå alle kontor, hovudsakleg beståande av seniorrådgivarar eller rådgivarar med lengre erfaring frå saksbehandling og mekling.

Utvalet har månadlege møte, der ein diskuterer juss og meklingsmetode om aktuelle tema. Utvalet deltek aktivt i utarbeiding av nye rutinar og retningslinjer - samt bidreg til oppbygging av erfaringsarkiv. Utvalet deltek også i opplæring og vidareformidling av vald praksis ut i organisasjonen (sjå fagavklaringsgrupper under).

Fagutvalet bidreg til meir einsarta praksis på tvers av kontora.

Fagavklaringsgrupper

Alle saksbehandlarar på avdeling tvisteløysing i Forbrukerrådet, deltek i fagavklaringsgrupper. Kvar gruppe består av mellom fire og seks deltakarar, der minst éin av deltakarane er koordinator for gruppa og medlem av fagutvalet.

Gruppene gjennomfører møte ca. éin gong per veke. Intensjonen med gruppene er at saksbehandlarane skal ha eit fast forum for å drøfte aktuelle problemstillingar, metode og taktikk i pågåande saker. Gruppene blir også brukte til gjennomgang av nye retningslinjer og rutinar, og for gjennomgang av ny rettspraksis.

Opplæringsplan for nytilsette

I 2017 blei det etablert ein fast opplæringsplan for alle nytilsette saksbehandlarar i avdeling tvisteløysing i Forbrukerrådet. Planen gjeld for dei fyrste seks månadene etter tilsetjing. Den nytilsette skal gjennom pla-

nen få opplæring i rutinar for saksbehandling og mekling, innføring i rettsområda som Forbrukarrådet meklar på, og kjennskap til viktig rettspraksis samt andre ADR-einingar.

I 2018 er planen utvida til også å skulle gi ei innføring i GDPR og handtering av personopplysingar, samt nye rutinar for mekling.

Hospitering

Avdeling tvisteløysing i Forbrukarrådet har utarbeidd ein hospiteringsplan som går over fleire år. Tilsette får høve til å hospitere på andre kontor internt i Forbrukarrådet, samt hos Forbrukarklageutvalet.

I 2018 var éin saksbehandlar på hospitering hos andre kontor, og to på hospitering hos Forbrukarklageutvalet.

Erfaringsarkiv (verktøykassen)

Det er etablert eit erfaringsarkiv for avdeling tvisteløysing i Forbrukarrådet. Erfaringsarkivet inneheld rutinar, retningslinjer, eksempel på beste praksis, gjennomgang av rettspraksis og andre tips og triks for mekling og saksbehandling.

Kvalitet- og utviklingsamling

I 2018 blei det gjennomført to kvalitet- og utviklingsamlingar, med føremålet å vidareutvikle felles rutinar, hovudprinsipp og praksis for mekling, samt arbeid med handlingsplanen. Deltakarane på desse samlingane var koordinatorane på faggruppene, representant for saksmottak, verneomboda på einingane samt leiinga på tvisteløysing.

Kurs

I 2018 var sju saksbehandlarar deltakarar på ekstern kursing i følgjande tema:

- forhandlingsteknikk (Juristkongressen 2018)

I 2018 blei det arrangert dagskurs i samtaleteknikk/kommunikasjon ved alle dei tre tvisteløysingskontora.

§ 3 k)

En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak

I 2018 hadde vi i gjennomsnitt 28 dagar reell meklingstid rekna frå saka var tilstrekkeleg opplyst til den blei avslutta. Dette viser at vi arbeider effektivt med sakene så lenge dei er hos saksbehandlar. Problemet ligg i at det er opparbeidd ein stor restanse som medfører at sakene blir liggjande altfor lenge før dei blir fordelte til ein saksbehandlar.

I 2018 blei det oppretta eit saksmottak med fokus på at partar skal bli kontakta mens saka ligg på vent i fordelingskø. Ventetida blir no delvis brukt til å be partar om å innhente dokumentasjon. Saksmottak arbeider også med å avvise saker og tilvise saker som ikkje skal behandlast hos oss, slik at desse sakene raskt og effektivt blir avslutta og ikkje blir liggjande på vent saman med dei resterande sakene.

524 av 975 saker som fell utanfor saksområdet vårt, blei vist vidare innan 3 veker etter at saka blei mottaken hos oss. Dei resterande 451 sakene hadde ei gjennomsnittleg ventetid på 42 dagar før tilvising. Det siste halve året i 2018 hadde vi ei gjennomsnittleg tilvisingstid på 11 dagar.

Tal på avviste saker i 2018 var 50. Av desse blei 9 saker avviste innan tre veker etter mottak.

I desember 2018 blei det etablert eit prosjekt kalla «Køfri 2020» med føremål om å byggje ned restansane, slik at saksbehandlingstida raskast mogeleg og seinast innan utgangen av 2020, er i varig samsvar med krava i klageorganlova. Tiltaka i prosjektet vil vere tredelte; rekruttere nye meklarar i prosjektperioden, forenkle/effektivisere saksbehandlingsrutinar, samt forbetre metodikk i meklinga/endra arbeidsmetodar.

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

2018

§ 3 a) Antall mottatte klager

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

§ 3 a) Sakene gjelder

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

RK 2 Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet²

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

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

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

1 Saker som faller utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde

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

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

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

2018

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

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

§ 3 e) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt

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

§ 3 f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker tatt til behandling

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

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

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

S4 Kvalitet på saksbehandlingen

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

Rapportering etter avtale med BLD

S4. Kvalitet i saksbehandlinga

Forbrukarrådet måler kor nøgde eller misnøgde forbrukarar og næringsdrivande er alt i alt med saksbehandlinga i saka si på ein skala frå 1 til 5, kor 1 er svært misnøgd og 5 er svært nøgd.

Resultatet frå 2018 er: 3,47.

Styringsparametrar og resultatkrav

Forbrukarrådet har revidert gjeldande styringsparametrar og resultatkrav, med sikte på at desse betre skal reflektere mål og krav for verksemda.

Vi foreslår følgjande resultatkrav:

- 30 % av dei behandla sakene blir minneleg løyst
- 60 % av dei behandla sakene blir løyste eller stansa i Forbrukarrådet.
- Total tilfredsheit med tvisteløysingstilbodet vårt: 3,5

Kommunikasjon og digitale tenester

Målet er å skape gode brukaropplevingar for forbrukarane slik at dei kan ta gode, informerte val i kvardagen og yte god hjelp og rådgiving der forbrukarane er, når dei treng det. I tillegg skal vi gjere forbrukarane dyktigare gjennom å leggje til rette for effektiv og engasjerande kommunikasjon.

Mål

- Vi gir brukarane ei god og heilskapleg brukaroppleving.
- Vi bidreg til velfungerande og transparente marknader.
- Forbrukarane opplever tenestene våre som nyttige og relevante.
- Vi samarbeider godt med ulike interessentar.
- Forbrukarane føretrekkjer oss når dei treng hjelp og råd.
- Vi ønskjer å nå så mange forbrukarar som mogleg, mellom anna gjennom tredjepartsdistribusjon av tenestene - til dømes flyrettar.
- Vi vil sørgje for meir internkommunikasjon og samhandling på tvers i Forbrukarrådet.

Omfattande mediedekning

Forbrukarrådet har halde fram med å ha ein høg medieprofil i 2018 med 7171 mediesaker. Forbrukarrådet leverer eigne saker basert på undersøkingar og innkomne saker som blir fanga opp frå Forbrukardialog. I tillegg stiller vi som ekspertkjelde i lokale, regionale og nasjonale medium. I 2018 har Forbrukarrådet òg hatt dekning i internasjonale medium med saker om personvern og flyrettar. Med svært få unntak har mediedekninga vore positivt vinkla for Forbrukarrådet.

Følgjarar i sosiale medium

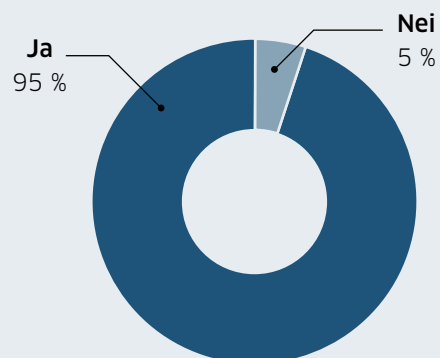
Forbrukarrådet har eit jamt tilfang av nye følgjarar i sosiale medium, det vil seie Facebook og Twitter. Forbrukarrådet har òg hatt gode erfaringar med å bruke Snapchat i samarbeid med Helsesista.

Omdømme og kjennskap

Forbrukarrådet har ambisjon om å vere førstevallet i forbrukarspørsmål. For å følgje opp dette måler vi uhjelpt og hjelpt kjennskap til Forbrukarrådet. I 2018 var den uhjelpte kjennskapen på 48 prosent

Hjelpt kjennskap

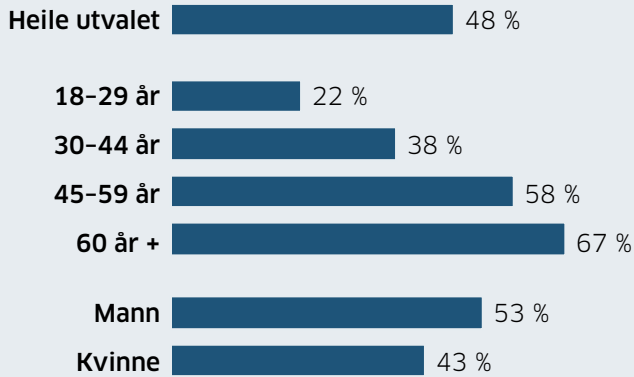
Kjenner du til eller har du høyrte om Forbrukarrådet?



N= 1 008 interju

Uhjelpet kjennskap

Kan du nemne nokre offentlege etatar eller andre organisasjonar som arbeider med forbrukarspørsmål?

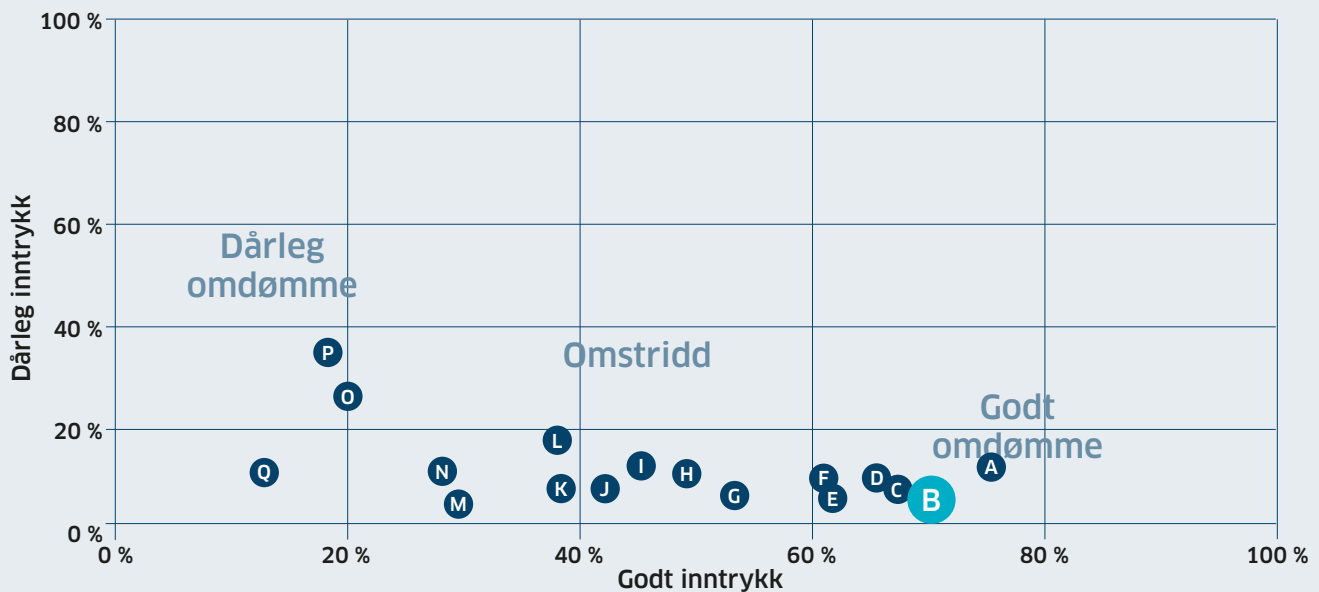


N= 1 008 interjuu

(48 prosent i 2017), mens den hjelpte kjennskapen låg på 95 prosent (97 prosent i 2017).

Forbrukarrådet gjorde det òg svært godt i Ipsos si omdømmeundersøking for 2018 og bevarer dermed den gode trenden frå målingar heilt tilbake til 2004. Berre Mattilsynet kjem betre ut av etatane som er målte, og i kategorien «Openheit og informasjon» er Forbrukarrådet heilt på topp. Heile 70 prosent seier at dei har eit svært eller ganske godt inntrykk av Forbrukarrådet. Berre 4 prosent seier at dei har eit litt eller svært dårleg inntrykk.

Totalinntrykk 2018



- A** Mattilsynet
- B** Forbrukarrådet
- C** Datatilsynet
- D** Arbeidstilsynet
- E** Forbrukartilsynet
- F** Barneombodet
- G** Luftfartstilsynet
- H** Statens helsetilsyn
- I** Konkurransetilsynet
- J** Forskningsrådet
- K** Finanstilsynet
- L** Likestillings- og diskrimineringsombodet
- M** Sivilombodsmannen
- N** Medietilsynet
- O** Statens Jernbanetilsyn
- P** Utlendingsnemnda (UNE)
- Q** Nasjonal kommunikasjonsmyndighet

Kjelde: Profilundersøking av norske etatar 2018, Ipsos

Eit utval av mediesakene i år

Forbrukerrådet er ein del av det daglege mediebiletet. Mange saker er eigeninitierte, samtidig som vi er ei kjelde for journalistar i alt frå små bygdeaviser til NRK.

Forbrukerrådet.no

Forbrukerrådet.no har som mål å oppnå 45 000 brukarar i veka. I 2018 var det i gjennomsnitt 51 250 brukarar i veka på nettstaden.

I 2018 er det gjort eit omfattande arbeid for å vidareutvikle og forbetre innhaldet på Forbrukerrådet.no. Mellom anna er det lansert nye og meir brukarvennlege kontraktar og klagebrev. Det er òg utført innsiktsarbeid på rettighetsinformasjonen på nettstaden, og det er gjort endringar på bakgrunn av brukarbehov. Det er òg blitt utført eit stort omsetjingsarbeid, slik at forbrukarane no får meir informasjon både på engelsk og nynorsk.

Forbrukerrådet.no fekk tilsyn på universell utforming frå Difi i mars 2018. Merknader blei utbetra, Difi blei nøgde, og ettersynet blei avslutta. I samband med den nye personvernforordninga (GDPR) utførte

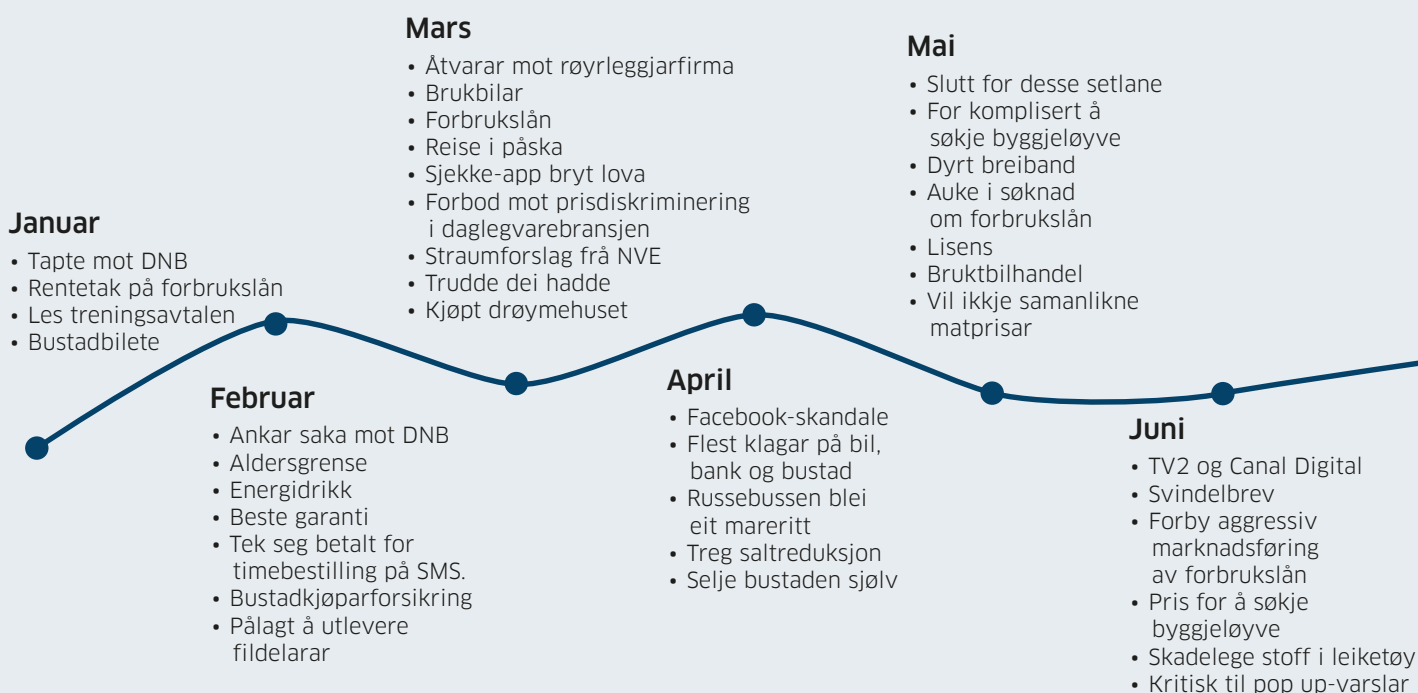


«Sjekk dine flyrettigheter» vann prisen for den beste digitale tenesta på Digital Communication Awards i Berlin.

Forbrukerrådet.no ein gjennomgang og var i tråd med regelverket då forordninga tok til å gjelde 20. juli 2018.

Tenesta «Sjekk dine flyrettigheter» har vore ein stor suksess. Ho er delt med 30 europeiske forbrukarorganisasjonar og omsett til over 20 språk. Med «Sjekk

Et lite utvalg av mediesakene fra 2018



dine flyrettigheter» vann vi prisen for den beste digitale tenesta på Digital Communication Awards i Berlin.

Strømpris.no

Strømpris.no gir forbrukarane ei samanlikning av alle straumavtalar som blir selde i den private marknaden. Vi ønskjer å gjere forbrukarane til betre straumkjøparar gjennom å prute, byte og stille krav til straumleverandørar. Generelle samfunns-effektar er å få ein meir transparent marknad, få slutt på urimelege avtalekrav, gi eit fullstendig bilete av marknaden slik han er, og ikkje minst vere i forkant av marknadsutviklinga. Andre store offentlege aktørar er avhengige av data frå oss for å få eit betre avgjerdsgrunnlag for analysane sine og det framtidige arbeidet.

I 2018 har vi vore opptekne av å behalde tenesta slik ho er, og sikre datakvaliteten med mål om framleis å skape transparens i marknaden.

Hvakostertannlegen.no

Hvakostertannlegen.no gir forbrukarar ei samanlikning av dei vanlegaste tannbehandlingane. Alle tannlegar og tannpleiarar pliktar å levere prisar til nettstaden. Vi samarbeider med Helse- og omsorgsdepartementet, Helsedirektoratet, Den norske tannlegeforening og andre bransjeforeiningar for å kvalitetssikre produkt-pakkane og overvake marknaden.

I 2018 har vi vore opptekne av å behalde tenesta slik ho er, og sikre datakvaliteten med mål om å halde fram med å skape transparens i marknaden. Vi har òg begynt å sjå på om vi skal inkludere kjeveortopedi i tenesta. Kjeveortopedi er den einaste helsetenesta for barn og unge som ikkje er gratis. Det oppstår derfor asymmetri mellom foreldra og kjeveortopedien fordi det er vanskeleg for foreldra å seie nei til noko som blir framstilt som «barnets beste». Kjeveortopedane har monopol i marknaden, og prisane aukar. Derfor ønskjer vi å greie ut tiltak for å bidra til meir konkurranse og betre informasjon til forbrukarane.

Juli

- Slit med Tesla
- Forbod mot bonus på kredittkort
- Tips mot hybeltrøbbel
- Klage etter ferie
- Reiseforsikring
- Kommunale gebyr
- Ny pakkereiselov
- Unngå valutatabbane
- Klagar mest på kjøp av brukte bilar

September

- Renteauke
- AMS-målar
- Reiseforsikring
- Åtvarar mot energidrikk
- Endrar bustadannonsar
- Unngå reisetrukk i haustferien
- Barnehagemat

November

- Digital kommunikasjon mellom lege og pasient
- Klagar Google inn for Datatilsynet
- Hugs bytelapp
- Kjøpe bruktbil
- 350-kronesgrensa
- Inkasso

August

- Barnehagematen lever ikkje opp til forventingane
- Test av drikkeflasker
- Bruktbil
- Ferietrukk
- Huskjøp til 8 millionar
- Falske billetter
- SUMO-trøbbel
- Pakkereiselov

Oktober

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

Desember

- Ulovlege leiker
- Byte julegave
- Tok opp forbrukslån i sambuar sitt namn
- Klagar på Tesla
- Billettsvindl
- Gottekungen
- Handverkarar slurvar
- Dyrare Rema-varer utanfor Oslo
- Volkswagen
- Peiling

Kjelde: Mbrain

Daglegvarer

Appen «Peiling» gav forbrukarane innsikt i næringsinnhaldet i og ingredienslista for daglegvarer, og informasjon om kvar dei kan få tak i varene dei er interesserte i. I 2018 heldt vi fram arbeidet med å lage ei løysing for å vise den billegaste handlekorga for å hjelpe forbrukarane å velje daglegvarebutikk. Då det blei tydeleg at samanlikning berre på merkevarer førte til at det blei lett å spå kva slags varer som ville hamne i handlekorga kvar veke, blei konseptet utvida til å inkludere merkevarene til daglegvarekjedene pluss frukt og grønt. Handlekorgkonseptet lét seg dessverre ikkje gjennomføre fordi manglar i dei innrapporterte varedataa gjorde det umogleg å finne alle varene innanfor ein kategori per butikk.

I statsbudsjettet for 2019 er det ikkje løyvd pengar til vidare arbeid med daglegvaretenesta, og rapporteringsplikta blir avvikla. Vi har derfor brukt siste del av 2018 til å leggje ned tenesta.

Handverkarportalen

Handverkarportalen skal gjere det enklare og tryggare for forbrukarane å kjøpe handverkartenester. Gjennom portalen skal forbrukarane få tilbod om ein kvalitets-sikra seriøsitetssjekk av alle registrerte handverkarverksemder i den norske byggjenæringa. Tenesta blei i 2018 lagd på is fram til dei nødvendige dataa er tilgjengelege.

I juli 2018 gjennomførte prosjektet Handverkarportalen ei landsrepresentativ befolkningsundersøking om forbrukarane sine erfaringar med å kjøpe handverkartenester. Norstat gjorde 539 intervju med personar som har nyleg erfaring med å kjøpe handverkartenester. Resultata blei vegne på kjønn, alder og geografi i tråd med offentleg statistikk.

Funn i undersøkinga:

- 53 prosent av dei spurde har kjøpt handverkartenester dei siste to åra. Elektrikar-, røyrløysar- og snikkartenester er dei mest brukte tenestene.
- Ved val av handverkar var det viktigaste kriteriet for over halvparten (53 prosent) at dei kjende til eller hadde brukt handverkaren frå før. At handverkaren blir oppfatta som seriøs, og at ein har fått tilrådingar frå folk ein kjenner, er òg viktige kriterium.

- Berre 8 prosent brukte ein skriftleg standardkontrakt med alle vilkår frå Forbrukerrådet, Huseiernes Landsforbund eller liknande sist dei kjøpte handverkartenester. Tre av ti brukte ein skriftleg avtale med eigne beskrivingar.
- Over halvparten (54 prosent) gjorde berre ein munnleg avtale.

Resultata frå undersøkinga blei publiserte i november 2018. Saka blei referert i VG, ANB og ei rekkje andre medium. Til saman var det 40 medium som omtalte saka. Via Facebook blei forbrukarar samtidig oppmoda til å bruke handverkarkontrakten som er gratis tilgjengeleg på Forbrukerrådet.no. Filmen på Facebook blei vist nærmare 37 000 gonger. Mens saka var framme i media, auka besøkstalet på kontraktsidene til Forbrukerrådet frå 30–40 sidevisingar dagleg til nærmare 400 sidevisingar dagleg.

Finansportalen

Analyseselskapet Menon fastslår at Finansportalen gir stor samfunnsnytte. Menon reknar med at 850 000 personar bruker Finansportalen kvart år, og at kvart minutt med spart søkjetid per brukar gir samfunnet ein gevinst på 2 millionar kroner i året. Desse tala er høge, men vi meiner gevinsten eigentleg er endå høgare. Dersom vi inkluderer alle brukarar som blir informerte med data frå Finansportalen på kommersielle digitale tenester med andre merkenamn, til dømes Norsk familieøkonomi og DinSide.no, blir det samla brukartalet 1,3 millionar personar kvart år. Verdien per sparte minutt per brukar blir då om lag 3 millionar kroner.

Forsikring

Forsikringstenesta på Finansportalen blei gjort mellombels utilgjengeleg for forbrukarane 1. juli 2018 fordi det er behov for å revidere kommunikasjonskontrakten mellom Finansportalen og leverandørane for å sikre relevante og oppdaterte input-data til brukarane.

Hausten 2018 samarbeidde vi med Finans Norge og forsikringsselskapa, og vi er blitt einige om ein plan for utviklinga av ein ny versjon (versjon 4.0) av prisberekningane i kalkulatorane. Samtidig har vi endra brukargrensesnittet i kalkulatorane, slik at brukarane får informasjon om korleis persondata blir behandla, i samsvar med krava i GDPR.

I 2019 vil planen bli sett i verk, og vi tek sikte på å relansere bil-, reise-, innbu- og husforsikringskalkulatorane med same design som før 2018, men med oppdaterte spørsmålsett, slik at kalkulatorane igjen oppgir rette, bindande prisar frå selskapa. Det vil òg bli innarbeidd gode rutinar for fast oppfølging av selskapa og kvalitetskontroll av pris- og produktopplysingane.

Pensjon

Pensjonsmodulen på Finansportalen er vidareutvikla i 2018. Basert på brukartesting er det blitt enklare å navigere i pensjonsmodulen. Det gjer at brukarane alltid kan komme raskare til det pensjonstemaet dei ønskjer å fordjupe seg i. Det er elles gjennomført ei rekkje tilpassingar og ein god del omarbeiding av pensjonsstoffet som er tilgjengeleg i modulen. I 2019 vil brukargrensesnittet mot forbrukarane bli ytterlegare forbetra. Vi skal mellom anna utvikle ein ny visingsmodus i samanlikningsverktøya som primært vil sortere leverandørane på bakgrunn av dei samla gebyra i produkta («sum gebyr»).

I 2019 planlegg vi å utvide pensjonsmodulen med ein fripolisekalkulator som skal kunne berekne verdien av rentegarantien i fripolisen til forbrukaren. Med dagens praksis og regelverk går verdien av garantien tapt for forbrukaren ved konvertering til fripolise med investeringsval (FMI). Skal forbrukarane kunne ta eit godt og opplyst val om konvertering til FMI, er det derfor avgjerande at dei kjenner verdien av garantien.

Besøk på nettstadene våre

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

*Inkl. distributørar

Forbrukardialog

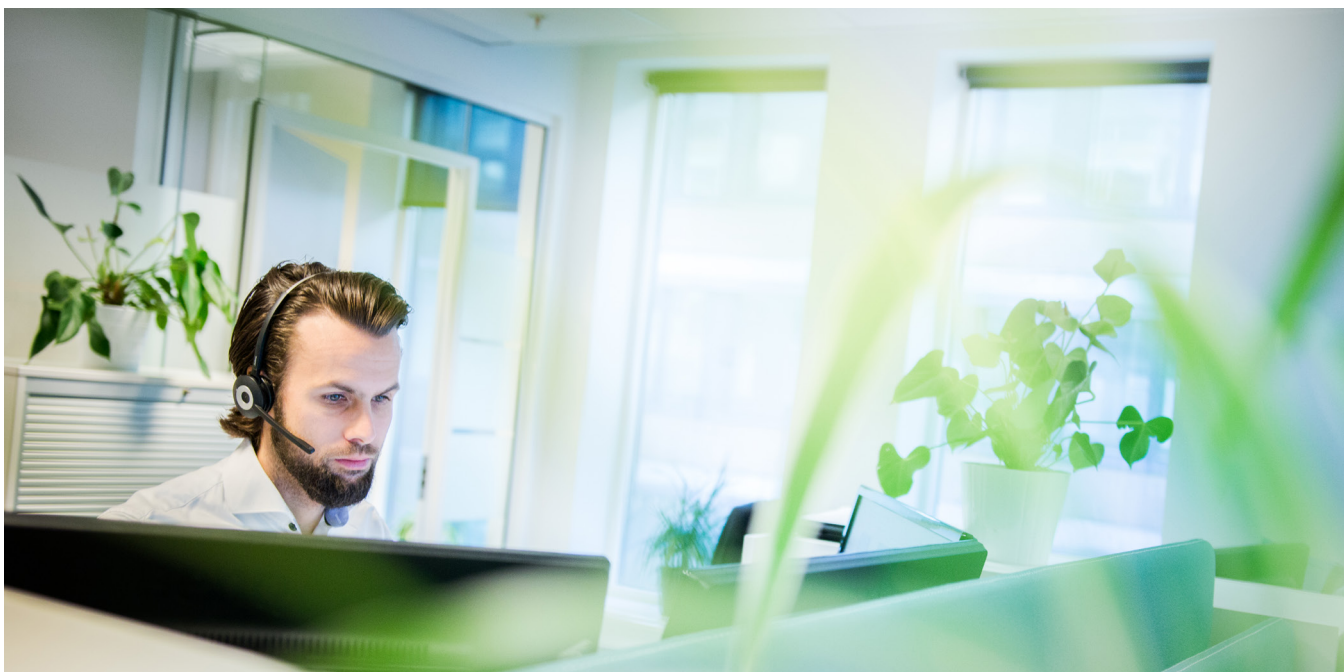
Forbrukardialog gir praktiske råd og rettleiing om gjeldande rett til forbrukarar og næringsdrivande. I tillegg identifiserer vi problemområde og foreslår tiltak basert på innsikt og ved hjelp av juss, kommunikasjon og teknologi.

I første omgang ønskjer vi å leggje til rette for at forbrukarane sjølve kan unngå at det blir tvist. Deretter ønskjer vi å leggje til rette for at forbrukarane kan løyse tvistane sjølve. Til slutt tilbyr vi rettleiing éin-til-éin der det er behov for det.

Forbrukarar og næringsdrivande tok i 2018 kontakt med Forbrukardialog gjennom telefon, e-post, chat, ung.no og sosiale medium. Vi gav òg indirekte hjelp via media, nettsidene våre og samarbeid med andre aktørar.

Dette året har vi prioritert eit omfattande kvalitetsløft i dei direkte rettleiingskanalane, særleg innanfor telefon. Tre av medarbeidarane våre er blitt sertifiserte som trenarar i telefonteknikk, og er med jamne mellomrom medlyttar med kollegaene sine.

Forbrukardialog opna ei chat-løysing for publikum i april. Lanseringa var smal, slik at vi kunne lære oss denne forma for rettleiing. I november blei tenesta utvida, og no tilbyr vi henne på linje med dei andre kanalane.



I 2018 har vi prioritert eit omfattande kvalitetsløft særleg innanfor telefon.

I 2018 gav vi rettleiing til 59 900 forbrukarar og 1067 næringsdrivande, fordelt på følgjande kanalar:

Kanal	Tal på rettleiingar
Telefon	41 745
E-post	16 457
Chat*	2 542
Sosiale Medium	223
Totalt	60 967

*sidan 10. april 2018

Når det gjeld spørsmål om flyreiser, opplevde vi ein auke på 11 prosent i 2018 samanlikna med året før (1632 i 2018 og 1471 i 2017).

Utover det er det mest spørsmål innanfor desse marknadene:

Marknad	2018	2017	Endring	
			Mengd	i prosent
Bruktbil	8 851	8 176	675	8,26 % ▲
Husleige	3 309	3 812	-503	-13,20 % ▼
Handverkartener (bustad)	2 984	2 909	75	2,58 % ▲
Mobiltelefon og PC	2 776	2 748	28	1,02 % ▲
Møblar	2 595	2 555	40	1,57 % ▲
Spørsmål om klagesaker	2 079	2 314	-235	-10,16 % ▼
Andre transportmiddel	1 868	2 113	-245	-11,59 % ▼
Luffartsselskap	1 632	1 471	161	10,94 % ▲
Klede og skotøy	1 601	1 659	-58	-3,50 % ▼
Større hushaldsapparat	1 516	1 850	-334	-18,05 % ▼

I løpet av året har Forbrukardialog leidd det tverrfaglege arbeidet med innsikt og analyse innanfor bruktbilmarknaden, som er det største problemområdet forbrukarane kjem til oss med. Arbeidsgruppa som jobbar med dette, har beskrive brukarreiser for både kjøpar og seljar, knytt kontakt med alle kjerneaktørane på marknaden og kartlagt nøyte kvar problema oppstår i bruktbilhandelen.

Det er viktig med godt forarbeid før ein avtaler noko. Vi tilbyr guidar og testar innanfor fleire marknader for å gjere dei meir gjennomsiktede. Guidane våre om mellom anna bilgarantiar og barnesete blir oppdaterte kvart år. I tillegg tilbyr vi sjekklister før forbrukaren kjøper mellom anna bil og bustad. For å sikre at avtalen blir best mogleg, tilbyr Forbrukarrådet kontraktsmalar. Nettsida med standardkontrakten vår for husleige er mykje besøkt og har nesten 20 000 brukarar i månaden.

Nytt av året er ein guide som går gjennom alle delar av prosessen når forbrukaren skal lease bil. I tillegg har vi greidd ut dei sju største fellene ved leasing og korleis ein kan unngå dei. Vi har òg gått gjennom marknaden for digitale spel. Der fann vi mange avvik frå gjeldande lovverk. Eit europeisk samarbeid på dette feltet fører til at minst éin aktør må innom ein domstol i Tyskland.

Forbrukarrådet tilbyr sjølvhjelpsverktøy innanfor alle fasar av kjøps- og klageprosessen og kjem til å halde fram med å vidareutvikle dette tilbodet. I år har vi oppdatert klagebrevmalane, noko som medførte at over 900 brevmarar blei redusert til tre. Dette er blitt godt motteke, og bruken av klagebrev har gått opp etter oppdateringa.

Forbrukardialog kjem til å halde fram med å forbetre og utvikle løysingar som hjelper flest mogleg forbrukarar på den beste og mest effektive måten.

DEL IV

Styring og kontroll i verksemda

I denne delen gjer vi nærmare greie for styring og kontroll i verksemda. Den første delen av kapittelet gir ei overordna vurdering av opplegget for styring og kontroll, mens den andre delen omtaler vesentlege forhold nærmare.

Overordna vurdering

I 2018 fekk Forbrukarrådet fleire oppdrag som var fastsette av BLD i tildelingsbrevet, som inngår i verksemdsoppfølginga. Vi har hatt to ordinære dialogmøte med departementet. Utover det har vi hatt faste møte om dagleg drift, utvikling av portalar/politikk, økonomi og tryggleik med BLD.

Forbrukarrådets strategiplan «Smart forbrukermakt 2015–2020» definerer dei overordna måla og strategiane, og det er desse som ligg til grunn for den overordna verksemdsstyringa. Kvar avdeling har ein handlingsplan og styringsparameter som jamleg blir følgde opp.

Leiargruppa er ansvarleg for å følgje opp planar og budsjett tertialvis, i tråd med rapporteringa til departementet. Forbrukarrådet har eit samarbeidsutval (SU) som består av representantar frå leiinga og tillitsvalde. I 2018 blei det halde 11 møte og behandla 28 saker.

Leiargruppa har annankvar månad fått portefølje-rapport om status og framdrift i dei store prosjekta til Forbrukarrådet. I tillegg er det blitt utarbeidd ei oversikt som tydeleg viser samanhengen mellom prosjekta og strategien.

Forbrukarrådet har i andre tertial halde fram med å utvikle organisasjonen. Vi har gjennomført arbeidsflytprosessar i fleire avdelingar med vekt på roller og ansvar. Prosessane sikrar betre styring, meir tverrfagleg arbeid og betre synergjar mellom avdelingane. Forbrukarrådet har òg lagt vekt på leiarplattform og leiarutvikling i andre periode.

Vesentlege forhold

I 2018 har vi begynt med verksemdsstyringsprosjektet «Frå stykkevis til heilt». Eit nytt styringssystem skal mellom anna opne for meir langtidsplanlegging, føreseieleg fordeling av økonomi og ressursar, transparente prosessar, gode risikovurderingar og internkontroll. Vi ønskjer òg at eit styringssystem skal bidra til eit betre arbeidsmiljø ved å vere ope og tydeleg.

Forbrukarrådet har valt ut forbrukarinnsikt som eit satsingsområde i organisasjonen og ønskjer at det skal prege kulturen på alle nivå. Ei prosjektgruppe har jobba vidare med korleis ein best skal ta vare på

brukarinnsikt, og korleis kunnskapen kan bidra til betre oppgåveløysing i alle funksjonar. Vi er avhengige av innsikt i praksisen, behova, erfaringane og ønska til ulike forbrukargrupper for å kunne snakke på vegner av forbrukarane og løyse utfordringane til forbrukarane på ein effektiv måte.

Brukarinnsikt er grunnlaget for mange av oppgåvene til Forbrukarrådet: kommunikasjon, utvikling av digitale tenester, politisk påverknad, åtferdsending og førebygging og behandling av tvistar. Brukarinnsikt er eit viktig grunnlag for å byggje Forbrukarrådet i framtida, og prosjektet har som formål å oppdatere og systematisere korleis vi jobbar med brukarinnsikt i organisasjonen. Målet er at alle avdelingane skal vite korleis dei kan dra nytte av brukarinnsikt i arbeidet sitt, og kva slags metodar som er tilgjengelege. Det har vore gjennomført fleire prosessar på leiarsamlingane til Forbrukarrådet for å kartlegge kva det er behov for, og korleis vi bør jobbe vidare med brukarinnsikt. På landssamlinga til Forbrukarrådet 19. oktober sette vi av ein heil dag til å jobbe med haldningar og bevisstgjerung blant dei tilsette for å få fram kor viktig brukarinnsikt er, og tilbakemeldingane vi fekk, var gode. Arbeidet med brukarinnsikt held fram i 2019, med hovudvekt på haldningar, samhandling, metodologisk verktøykasse og prioriteringar.

I 2018 har vi jobba med GDPR og personvern, og vi har etablert eit personvernprosjekt. Formålet med personvernprosjektet er å gjere Forbrukarrådet GDPR-kompatibelt overfor både eigne tilsette, samarbeidspartnarar og publikum. Vi ønskjer at alle skal bli bevisste på ansvaret sitt.

Likestilling og diskriminering

Rapporteringa nedanfor er i samsvar med plikta Forbrukarrådet har til å greie ut om kva vi har gjort for å fremje likestilling og hindre diskriminering.

Tilsetjingar og tilrettelegging

I 2018 rekrutterte Forbrukarrådet 36 personar. I rekrutteringsprosessen er vi bevisste på at dei tilsette skal representere mangfaldet i befolkninga. Vi oppmodar derfor spesielt personar med innvandrarbakgrunn og personar med nedsett funksjonsevne til å søkje stillingar hos oss. Vi har vore bevisste på inkluderingsdugnaden til regjeringa, og vi har hatt tilsette inne til arbeidstrening i regi av Nav.

Forbrukarrådet har lokale i Skien, Stavanger, Tromsø, Svalbard og Oslo som tilfredsstillende krava til universell utforming. Lokala er derfor ikkje til hinder for å tilsetje personar med nedsett funksjonsevne. Vi har lagt vekt på ergonomi når vi har utforma lokala, og vi har hatt gjennomgang med fysioterapeut for å sikre tilrettelegginga av det fysiske arbeidsmiljøet. Alle arbeidsplassar har heve-og-senke-bord. I 2018 kartla vi lokala i Oslo på bakgrunn av plassmangel og støy. Det blei sett i verk fleire tiltak, og vi har mellom anna fått installert telefonboksar og inngått samarbeid med Kirkepartner om bruk av møterom. Vi vil jobbe vidare med å forbetre lokala i 2019.

Personalforvaltning

Forbrukarrådet følgjer retningslinjer for IA-avtalen og HMS-arbeidet. I desember 2017 blei det gjennomført ei større medarbeidarundersøking blant alle dei tilsette. I 2018 har vi følgd opp undersøkinga og gjennomført ei rekkje tiltak både frå overordna nivå og avdelingsvis.

Alle nytilsette går gjennom eit introduksjonsprogram. Andre opplæringsaktivitetar blir gjennomførte etter behov. Forbrukarrådet gjennomførte også i år ei to-dagars landssamling for alle tilsette. Temaet for samlinga var «Kven er vi, kven skal vi vere? Saman er vi det framtidige Forbrukarrådet».

I 2018 er arbeidet med å utvikle prosjekt- og porteføljestylinga i organisasjonen blitt vidareført. Det har vore organisert tredagarskurs i prosjektleiing og prosjektmetode med prosjektleiarar og deltakarar, og dagskurs for linjeleiarar om ansvaret som følgjer med prosjektleiarrolla. Det er blitt arrangert jamlege kompetansehevingsmøte i prosjektleiarforum om tema som gevinstrealisering, budsjettering og risikostyring i prosjekt med eksterne føredragshaldarar. Hausten 2018 fekk 25 prosjektleiarar og prosjekteigarar eit heildagskurs med professor Jon Lereim om porteføljestyling og kvalitetsleiing i prosjekt.

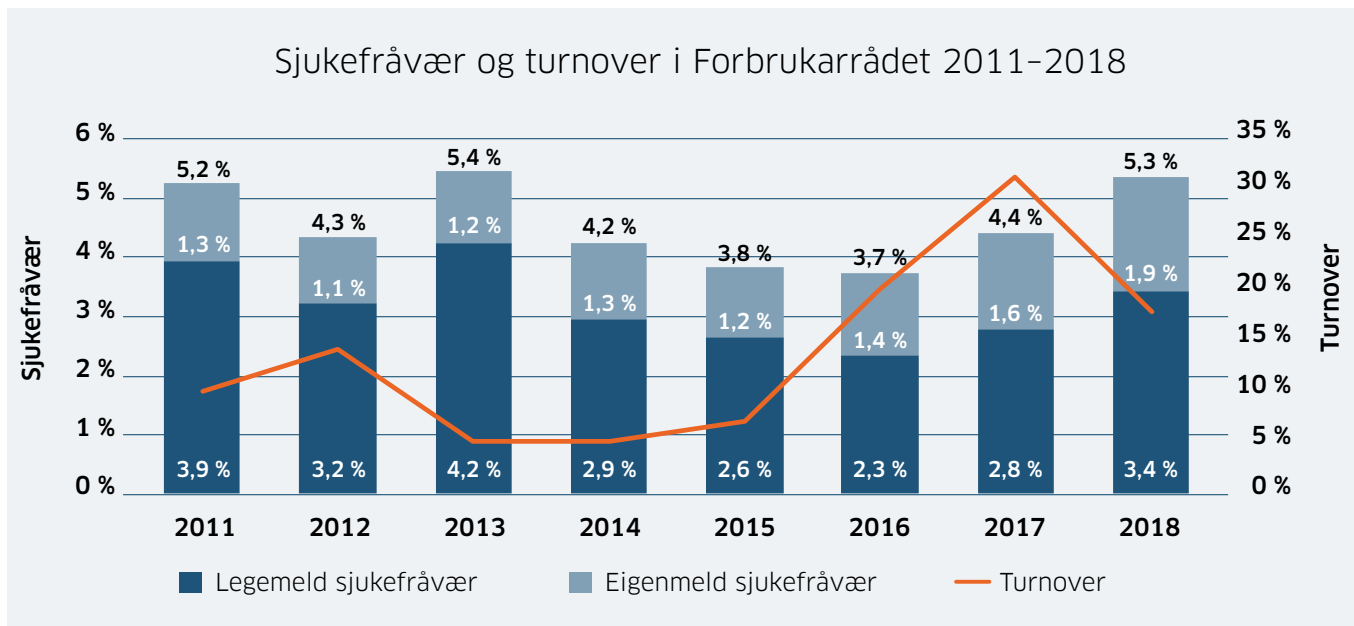
Kjønnsdeling, stillingstype og lønn

Det er ikkje signifikante lønnsforskjellar i Forbrukarrådet som det er rimeleg å grunngi med kjønn. Kvinner er i overtal i dei fleste stillingsgrupper og har 49 prosent av alle leiarstillingane.

Nedanfor er det ei oversikt over kjønnsfordelinga totalt og i alle stillingstypar og lønnsfordelinga (i prosent av lønsmassen) i Forbrukarrådet.

- Gjennomsnittleg lønnskostnad per årsverk: 777 982 kroner
- Årsverk: 136

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



Utsifting og sjukefråvær

I 2018 hadde Forbrukarrådet ei utsifting på 18 prosent. Samanlikna med 2017 er det ein markant nedgang, men vi er framleis på eit høgare nivå enn før omstillinga (2015).

Forbrukarrådet er ei IA-verksemd og ser på sjukefråvær og utsifting som indikatorar på arbeidsmiljø/HMS. IA-målet vårt for sjukefråvær er at det legemelde fråværet skal vere under 5,5 prosent. Sjukefråværet i 2018 var på til saman 5,3 prosent (legemeldt 3,4 prosent og eigenmeldt 1,9 prosent) – eit gledeleg resultat. Vi har diskutert resultatata med AMU og vil følgje dei opp vidare i 2019.

Samfunnstryggleik, beredskap og informasjonstryggleik

Forbrukarrådet gjennomførte ei kriseøving om informasjonstryggleik i 2018. Øvinga blei gjennomført saman med Broadnet og testa ut IKT-beredskapsplanen og kontinuitetsplanen til Forbrukarrådet. Som eit resultat har vi utarbeidd ein sentral beredskapsplan inkludert lokale beredskapsplanar og ein ny IT-beredskapsplan. Planane skal bli ferdige tidleg i 2019.

Det er gjennomført førstehjelpskurs for tilsette i 2018.

Anskaffingar

I 2018 har Forbrukarrådet implementert dei statlege fellesavtalane for anskaffing av telefoni, mobil, nettbrett og datarekvisita. Vi har òg utlyst to anbod om rammeavtalar for levering av vikartenester og konsulenthjelp. Avgjerda på desse vil bli teken i første tertial 2019. Forbrukarrådet vil i 2019 halde fram arbeidet med å forenkle anskaffingsprosessen, og vi vil innføre innkjøpsverktøy for å digitalisere anbodsprosessen ved anskaffingar i samarbeid med DFØ.

Når vi vel leverandørar, stiller vi krav til mellom anna godkjenningar frå Arbeidstilsynet, skatteattestar, bruk av fast tilsette og forsikringar mot sosial dumping. Vi stiller òg krav om at leverandørane våre skal dokumentere miljøarbeidet sitt.

Varslingsrutinar

Vi har i 2018 utarbeidd nye varslingsrutinar, og desse blir godkjende i AMU tidleg i 2019. Vi har hatt ein god prosess mellom AMU, vernetenesta og leiinga og fått på plass tydelege, oversiktlege og ivaretakande rutinar. I 2019 skal rutinane kunngjerast for dei tilsette. Vi har i år prioritert eit omfattande kvalitetsløft i dei direkte rettleiingskanalane, særleg innanfor telefon, og vi skal utvikle eit digitalt avvikksskjema.

DEL V

Vurdering av framtidssutsikter

I dei føregåande kapitla har vi konsentrert oss om året som gjekk. Vi har sett på mål og resultat, aktivitetar og utfordringar. I dette kapitlet skal vi sjå framover.

Forbrukarvernet er under press på ei lang rekkje område, og Forbrukarrådet trengst i kvardagen til folk.

Forbrukarrådet har hatt eit høgt aktivitetsnivå i 2018 og vil halde fram arbeidet med å styrkje og vidareutvikle forbrukarrettane i 2019.

Arbeidet for å redusere restansane innanfor tvisteløysing held fram med same kraft, og året som kjem, vil vere prega av at vi satsar på kapasitet og kompetanse.

Informasjon til forbrukarar gjennom dialogbaserte tenester er eit viktig verktøy for Forbrukarrådet. I tillegg bidreg deltakinga vår i ei lang rekkje forbrukarklagenemnder til å styrkje forbrukarrettane i det daglege.

Portalar og andre digitale tenester må halde høg kvalitet og vere til å stole på både for politikarar, forbrukarar og næringsliv. Forbrukarrådet jobbar målretta for å sikre at tenestene våre gir forbrukarane betre innsyn i forskjellig prising av produkt i ulike marknader. Det opnar for å velje rett også innanfor produkt og tenester med høg grad av kompleksitet.

Den særleg sjølvstendige stillinga Forbrukarrådet har som interessepolitisk aktør på vegner av forbrukarane, skal utnyttast best mogleg innanfor eit breitt spekter av forbrukarsaker.

Vi søker gjennomslag både nasjonalt og internasjonalt gjennom

- Gode og nyttige alliansar med andre organisasjonar og næringslivet
- Kvalitetssikra og tilgjengeleg dokumentasjon
- Effektiv synleggjering av standpunkta og posisjonane våre

Vi vil med same styrke halde fram arbeidet med

- Å gjere folk meir bevisste på eit meir berekraftig forbruk, også når det gjeld mat og drikke
- Å avdekkje personvernutfordringar som særleg auka digitalisering gir, og samtidig stimulere til effektivisering av tenester gjennom digitalisering
- Å synleggjere korleis ulike reguleringar kan gjere marknader meir opne, hindre innelåsingseffektar og gi meir konkurranse

Regjeringa har bestemt at det skal gjerast endringar i forbrukarapparatet, og desse endringane vil påverke Forbrukarrådet òg. Det vil derfor bli lagt stor vekt på å gjennomføre ein ryddig og inkluderande omstillingsprosess i tett dialog med tilsettere representantar og dei andre verksemdene som blir påverka av endringane. Forbrukarrådet vil halde fram moderniseringsarbeidet i eigen organisasjon gjennom fleire tiltak, prosjekt og prosessar som styrkjer styringa av verksemda. I 2019 vil Forbrukarrådet etablere ein ny strategi for perioden 2020–2025.

DEL VI

Årsrekneskap 2018



Leiingskommentarar

Formål

Forbrukarrådet blei oppretta 11.09.1953, og er i dag ein uavhengig interesseorganisasjon som hjelper forbrukarane og påverkar styresmakter og næringsliv i ein forbrukarvennleg retning.

Fullmakter

Forbrukarrådet er eit statleg forvaltingsorgan underlagt Barne- og likestillingsdepartementet, med særskilte fullmakter (nettobudsjetterte verksemdar), eige styre og eigne vedtekter fastsette ved kongeleg resolusjon.

Unnatak frå bruttoprinsippet i statleg verksemd vil seie at Forbrukarrådet sjølv disponerer inntektene sine.

Tilgjenge til å overføre resultatet (positivt og negativt) av årets drift til følgjande budsjettermin.

Stadfesting

Årsrekneskapan er avlagt i samsvar med føresegner om økonomistyring i staten med tilhøyrande rundskriv og krav frå Barne- og likestillingsdepartementet. Forbrukarrådet fører rekneskap i samsvar med dei statlege rekneskapsstandardar. Årsrekneskapan gir eit dekkjande bilete av Forbrukarrådets løyvingar, balanse og rekneskapsførde kostnader.

Vurdering av vesentlege forhold

Forbrukarrådet blir gjennom tildelingsbrev gitt midlar over 2 postar:

Post 50 med ei ramme på kr. 133 734 000 og dekkjer:

- Grunnløyvinga
- ODR (Online Dispute Resolution)
- Forbrukarrådets del til drift av Forbruker Europa (resten blir dekte av EU-kommisjonen)

Post 51 Marknadsportalar med ramme på kr. 25 637 000 og dekkjer:

- Finansportalen
- Hvakostertannlegen
- Strømprisportalen
- Håndverkerportalen
- Dagligvareportalen

Dagligvare- og Håndverkerportalen blei i 2018 vedtekne lagt ned. Som ein konsekvens av dette har Forbrukarrådet valt å nedskrive dei bokførte utviklingskostnadene jf. SRS17). Nedskreven verdi kjem seg på kroner 7 776 856,94.

Forbrukarrådet hadde ved utgangen av 2018 10,6 millionar i midlar som ikkje er nytta. 10,9 millionar er knytte til post 50 og -0,3 millionar er mot post 51.

Lønnskostnader

Dei totale lønnskostnadene i Forbrukarrådet har auka frå 96,1 millionar i 2017 til 105,9 millionar i 2018. Auken må sjåast i samanheng med omstilling då mange stillingar i 2017 var periodevis ubemanna, og vi hadde unormalt låge lønnskostnader. For 2018 har dei fleste stillingar vore besette gjennom året og dermed er lønnsnivået i 2018 på forventa nivå.

Driftskostnader

Driftskostnadene for 2018 var 55,4 millionar kroner, som er ein auke frå 54,7 millionar for 2017. Auken skuldast generell prisoppgang.

Investeringar

Forbrukarrådet vedtok å leggje ned Dagligvareportalen og Håndverkerportalen i 2018. Dei aktiverte kostnadene for desse tenestene har blitt nedskrivne. Ut over dette har investeringa vore på 4,6 millionar tilknytte tenester og 1,8 millionar tilknytt anlegg.

Revisjon

Den årlege revisjonen av rekneskapane blir gjort av Riksrevisjonen. Revisjon av årsrekneskapen for 2018 er pr. dags dato ikkje endeleg avslutta. Revisjonsmeldinga vil bli offentleggjort på Forbrukarrådets heimesider når godkjenninga er avklart.

Oslo 15. mars 2019

Inger Lise Blyverket
Direktør

Anne Kathrine Slungård
Leiar

Ulf Erik Knudsen
Nestleiar

Kjell Jostein Sunnevåg
Styremedlem

Monica Molvær
Styremedlem

Beathe Due
Styremedlem

Roar Hagen
Styremedlem

Mats André Lunde
Styremedlem

Prinsippnote til årsrekneskapen

Årsrekneskap for Forbrukerrådet, ei statleg verksemd med særskilde fullmakter til bruttoføring utanfor statsbudsjettet (nettobudsjetterte verksemder) er utarbeidde og avlagt etter nærmare retningslinjer i føresegner om økonomistyring i staten. Årsrekneskapen er i samsvar med krav i føresegnene punkt 3.4.1, nærmare føresegner i Finansdepartementets rundskriv R-115 og eventuelle tilleggskrav fastsette av overordna departement.

Verksemda er tilknytt statens konsernkontoordning i Noregs Bank i samsvar med krav i føresegnene pkt. 3.7.1. Nettobudsjetterte verksemder får løyvinga frå overordna departement innbetalt til bankkontoen og behaldningane sine på oppgjerskonto blir overført til nytt år.

Nettobudsjetterte verksemder har ei forenkla rapportering til statsrekneskapen, og oppstillinga av løyving rapporteringa reflekterer dette. Oppstillinga omfattar ein øvre del som viser kva verksemda har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for kvar stats-

konto (kapittel/post). Midtre del av oppstillinga viser kva som er rapportert i likvidrapporten til statsrekneskapen. Likvidrapporten viser saldoen til verksemda og likvidbevegelser på oppgjerskonto i Noregs Bank. I nedre del av oppstillinga kjem alle finansielle eigedelar og plikter verksemda står oppført med i statens kapitalrekneskap.

Rekneskapen følgjer kalenderåret:

- Rekneskapen inneheld alle kjende utgifter og inntekter for rekneskapsåret
- Utgifter og inntekter er førte i rekneskapen med bruttobeløp
- Rekneskapen er utarbeidd etter SRS med motsett samanstilling
- Rekneskapen er utarbeidd i tråd med periodisert rekneskap, det vil seie alle vesentlege inntekter og kostnader blir bokførte i den perioden (året) dei høyrer til uavhengig av når dei blir betalte.

Rekneskapsprinsipp

Verksemdrekneskapan er sett opp i samsvar med dei statlege rekneskapsstandardane (SRS) om periodisert rekneskap med motsett samanstilling.

Rekneskapan følgjer kalenderåret og inneheld alle kjende utgifter og inntekter uavhengig av når dei blir betalte.

Inntekt frå løyvingar og inntekt frå tilskot og overføringar blir resultatført i den perioden då aktivitetane som inntektene er føresette å finansiere er utførte, det vil seie i den perioden kostnadene kjem på (motsett samanstilling).

Den delen av inntekt frå løyvingar og tilsvarande som blir nytta til innkjøp av immaterielle eigedelar og varige driftsmiddel som blir ikkje balanseført, inntektsført på anskaffingstidspunktet, men avsetjast i balansen på rekneskapslinja «staten si finansiering av immaterielle eigedelar og varige driftsmiddel».

I takt med kostnadsføringa av avskrivningar av immaterielle eigedelar og varige driftsmiddel, blir eit tilsvarande beløp inntektsført frå avsetninga «staten si finansiering av immaterielle eigedelar og varige driftsmiddel». Periodens inntektsføring frå avsetninga blir resultatført som inntekt frå løyvingar. Dette medfører at kostnadsførte avskrivningar inngår i driftskostnadene til verksemda utan å få resultat effekt.

Kostnader

Utgifter som blir finansierte med inntekt frå løyving og inntekt frå tilskot og overføringar, blir kostnadsført i takt med at aktivitetane blir utførte.

Pensjoner

SRS 25 Ytingar til tilsette legg til grunn ei forenkla rekneskapsmessig tilnærming til pensjonar. Det er følgjelig ikkje gjort berekning eller avsetning for eventuell over-/underdekking i pensjonsordninga som svarar til NRS 6. Årets pensjonskostnad svarar derfor til årleg premiesum til Statens pensjonskasse (SPK).

Klassifisering og vurdering av anleggsmiddel

Anleggsmiddel er varige og betydelege eigedelar som blir disponerte av verksemda. Med varig meiner ein nyttbar levetid på 3 år eller meir. Med betydeleg meiner ein enkeltstående anskaffingar (kjøp) med anskaffingskost på kr 30 000 eller meir. Anleggsmiddel er balanseførte til anskaffingskost fråtrekne avskrivningar.

Kontorinventar og datamaskiner (PC-er, servere m.m.) med nyttbar levetid på 3 år eller meir er balanseførte som egne grupper. Desse poolaktiverast, det vil seie at dei aktiverast uavhengig av om anskaffingskost er lågare enn kr. 30 000.

Varige driftsmiddel blir nedskrivne til verkeleg verdi ved bruksendring, dersom verkeleg verdi er lågare enn balanseført verdi.

Klassifisering og vurdering av omløpsmiddel og kortsiktig gjeld

Omløpsmiddel og kortsiktig gjeld omfattar postar som forfell til betaling innan eitt år etter anskaffingstidspunktet. Dei andre postane er klassifisert som anleggsmiddel/langsiktig gjeld.

Omløpsmiddel blir vurderte til det lågaste av anskaffingskost og verkeleg verdi. Kortsiktig gjeld blir balanseført til nominell sum på opptakstidspunktet.

Fordringar

Kundefordringar og andre fordringar er oppførte i balansen til pålydande etter frådrag for avsetning til forventede tap. Avsetning til tap blir gjort på grunnlag av individuelle vurderingar av dei einskilde fordringane.

Avrekningar

Nettobeløpet av alle balansepostar, med unntak av immaterielle egedelar og varige driftsmiddel, er finansiert av avrekna løyvefinansiert verksemd, verksemdskapital eller ikkje inntektsført løyving, tilskot og overføringar.

Statens finansiering av immaterielle egedelar og varige driftsmiddel

Avsetninga statens finansiering av immaterielle egedelar og varige driftsmiddel viser inntekt frå løyvingar og tilsvarande som er nytta til innkjøp av immaterielle egedelar og varige driftsmiddel.

Kontantstraumoppstilling

Kontantstraumoppstillinga er utarbeidd etter den direkte modellen tilpassa statlege verksemdar.

Statlege rammevilkår

Sjølvassurandørprinsippet

Staten opererer som sjølvassurandør. Det er følgjelig ikkje inkludert postar i balanse eller resultatrekneskap som søkjer å reflektere alternative netto forsikringskostnader eller forpliktingar.

Statens konsernkontoordning

Statlege verksemder omfattast av statens konsernkontoordning. Konsernkontoordninga inneber at alle innbetalingar og utbetalingar dagleg blir gjorde opp mot verksemdas oppgjerskontoar i Noregs Bank.

Nettobudsjetterte verksemder

Verksemda blir tilført likvidar laupande gjennom året i samsvar med utbetalingsplan frå overordna departement og disponerer ein eigen oppgjerskonto i konsernkontoordninga i Noreg sin Bank. Denne rentebereknast ikkje. Nettobudsjetterte verksemder beheld likviditeten ved årets slutt.

Oppstilling av løyverapportering, 31.12.2018

Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

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

Beholdninger rapportert i likvidrapport **

Note*

Regnskap 2018

Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank	12	40 438 492
Endringer i perioden		-1 285 625
Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank		39 152 867

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

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

* Henvising til aktuell note i virksomhetsregnskapet

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

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

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

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

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

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

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

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

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

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

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

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

Note 3 Immaterielle eiendeler

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

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

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

Note 4 Varige driftsmidler

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

Avskrivningssatser (levetider)	Ingen 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	0	0	0	0
= Regnskapsmessig gevinst/tap	0	0	0	0	0	0	0

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

Oversikt over årlige leiebeløp i henhold til leieavtaler*

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

* Kun vesentlige leieavtaler er spesifisert.

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

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

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

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

Note 8 Investeringer i aksjer og andeler

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

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

Note 9 Kundefordringer

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

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

Note 10 Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Mottatt forskuddbetaling

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

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

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

Note 11 Andre kortsiktige fordringer

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

Note 12 Bankinnskudd, kontanter og lignende

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

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

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

Note 14 Annen kortsiktig gjeld

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

