

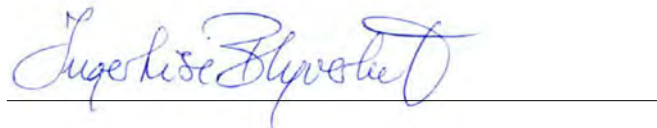
Årsrapport **2019**



Forord

Årsrapporten er den formelle tilbakemeldingen til Barne- og familiedepartementet (BFD) om bruken av årets bevilgning over statsbudsjettet. Rapporten gir en redegjørelse for Forbrukerrådets virksomhet og resultater i året som gikk. Årsrapporten skal fungere som grunnlagsdokument for BFDs styring av Forbrukerrådet. Forbrukerrådets årsrapport for 2019 er strukturert etter rapporteringskrav fra Direktoratet for økonomistyring (DFØ) med supplerende krav fra BFD.

Oslo, 15. mars 2020



Inger Lise Blyverket

Innhold

Forord.....	3
DEL I Styrets beretning	6
DEL II Introduksjon til virksomheten og hovedtall	10
Forbrukerrådets styringspyramide.....	11
Samfunnsoppdraget.....	12
DEL III Årets aktiviteter og resultater	16
Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering	18
Forbrukerrådet som interesseorgan.....	21
Satsingsområder i 2019	22
Kommunikasjon og digitale tjenester	28
Forbrukerdialog	34
Tvisteløsning	36
Forbruker Europa.....	37
Rapportering i henhold til forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3.....	38
Rapportering etter avtale med BFD	42
DEL IV Styring og kontroll i virksomheten	45
DEL V Vurdering av framtidutsikter	49
DEL VI Årsregnskap 2019.....	52
Ledelseskomentarer	53
Prinsippnote til årsregnskapet	55
Regnskapsprinsipper.....	56
Statlige rammebetingelser	58

Styrets beretning

2019 kan oppsummeres med en enkelt setning: Forbrukerrådet har vunnet viktige seire for forbrukerne samtidig som virksomheten forberedte seg på omstilling og la grunnlaget for en ny femårsstrategi.

Helt i starten av 2019 ble det klart at Forbrukerrådet skal deles i to og rendyrkes som interessepolitisk aktør, samtidig som man sikrer tilliten til nøytraliteten i klagebehandlingen ved å flytte tvis-teløsning til Forbrukertilsynet, gjeldende fra 2021. Omstillingsprosessen preget Forbrukerrådet i 2019, men har i liten grad påvirket aktivitetsnivået. Styret er således godt fornøyd med måloppnåelsen på tvers av de strategiske virksomhetsområdene. Forbrukerrådet har etter mange års målrettet arbeid lyktes i å styrke forbrukernes stilling innen viktige områder som finans og bolig. Styret er også tilfreds med Forbrukerrådets dedikerte innsats for å redusere køen til tvisteløsning, styrking av kvalitetsarbeidet på de digitale markedsportalene og tverrfaglig samarbeid innen områder som pensjon, strøm og helse.

Blant mange viktige aktiviteter vil styret særlig fremheve følgende:

Bolig

Forbrukerrådet har lenge arbeidet for tiltak for en tryggere bolighandel. Bakgrunnen for dette er at det har vært mange konflikter i og utenfor domstolene, noe som skaper utrygghet og økonomisk risiko for både kjøper og selger. Forbrukerrådet har vært en viktig pådriver for de endringene som Stortinget vedtok ved ny avhendingslov i 2019. Endringene betyr et mer åpent boligmarked. Kjøpere vil få tilgang til mer informasjon, slik at de bedre vet hva de kjøper. Det er således grunn til å forvente at endringene vil bidra til å senke konfliktnivået mellom boligkjøper- og boligselger.

Finanstjenester

Gjeldssituasjonen i husholdningene bekymrer stadig. Lansering av to gjeldsregister skjedde i 2019, og var noe Forbrukerrådet har jobbet for i ti år. Forbrukerrådet har hatt en viktig pådriverrolle med hensyn til å ivareta forbrukerperspektivet ved utformingen av ny inkassolov i 2019.

Med økende ansvar for egen pensjon, øker behovet for velfungerende pensjonsprodukter og markeder for investeringsprodukter. Styret merker seg med tilfredshet at Forbrukerrådet har bidratt til at forbrukere i 2019 fikk utsatt skatteamnesti ved aksjesparekonto, lavere fondspriser, økende markedsføring og salg av indeksfond, og at fondstilbydere reduserer returprovisjonene på distribusjon av investeringsprodukter.

Styret vil ikke minst berømme Forbrukerrådet for at de vant frem i Borgarting lagmannsrett i gruppesøksmålet på vegne av 180 000 kunder mot DNB. Storbanken anket dommen, og saken behandles i Høyesterett i januar 2020.

Handel

I 2019 har Forbrukerrådet fortsatt arbeidet for strengere regulering av markedsføring av usunn mat og drikke rettet mot barn og unge, og for bedre beskyttelse mot energidrikker med høyt innhold av koffein. På grunn av risikoen og bivirkningene mener Forbrukerrådet det er behov for et forbud mot salg til mindreårige.

Forbrukerrådets bærekraftsarbeid har et perspektiv basert på sirkulærøkonomi. I 2019 har oppmerksomheten særlig vært rettet mot klær og elektronikk. Forbrukerrådet har identifisert hvilke barrierer forbrukere opplever når de ønsker å ta mer bærekraftige valg. Disse valgene er ofte vanskelige og dyre. En nasjonal strategi for sirkulærøkonomi forventes i 2020.

Digitale tjenester og strøm

Forbrukerrådet har arbeidet med å følge opp rapportene «Deceived by design» og «Every step you take» som dokumenterer Facebook og Googles praksis, der brukerne manipuleres til å bli kontinuerlig overvåket. Styret noterer seg at arbeidet har blitt lagt merke til internasjonalt. Samarbeid med det australske konkurranse- og forbrukertilsynet (ACCC) bidro til at det gikk til rettssak mot Google. Funnene har også vært presentert og diskutert i Norge, EU og USA. I januar 2020 ble oppfølgingsrapporten «Out of Control» lansert for å synliggjøre kommersiell overvåking på nett. Rapporten fikk bred omtale i verdens største aviser, TV-kanaler og populærkulturelle kanaler som The Late Show i USA.

Arbeidet for bedre bredbåndsdekning i grisgrendte strøk og bedre konkurranse i mobilmarkedet har vært prioritert høyt i 2019.

For strømkundene har Forbrukerrådet arbeidet aktivt med å sikre at nye tariffstrukturer blir så forbrukervennlige som mulig, utarbeidet en helhetlig policy på strøm og videreutviklet strømpris.no.

Offentlige tjenester og helse

Styret merker seg også med tilfredshet Forbrukerrådets arbeid rettet mot offentlige tjenester; et arbeid som har vært en viktig del av innværende strategiplan. I 2019 testet Forbrukerrådet hvor gode kommunene er til å hjelpe folk som har spørsmål om ulike deler av de kommunale tjenester. Alle kommunene ble testet, på til sammen nesten 30 000 opplysninger via telefon, e-post og nettsider.

Forbrukerrådet har i en årrekke arbeidet for at eldre skal få mat som gir liv og livskvalitet. Riktig mat på sykehjem gir bedre helse og høyere livskvalitet. I 2019 testet Forbrukerrådet i hvilken grad dette var ivarettatt i de ti største byene. Resultatene fikk stor oppmerksomhet, men var dessverre langt fra tilfredsstillende.



Etter lansering av rapporten "Out of Control" ble det omtale på CBS' The Late Show med Stephen Colbert.

Personlige gentester har blitt populært. Slike tester kan vise om du har talent, risiko for sykdom, eller ukjent slekt. Forbrukerrådet er opptatt av at forbrukerne kan stole på gentestene, og at de ikke blir misbrukt. Forbrukerrådets arbeid viste blant annet at det er uklart hvilket lovverk som gjelder.

Veiledning og mekling

Rådgivning og mekling er sentrale oppgaver for Forbrukerrådet. I 2019 kontaktet 49 226 forbrukere og 2200 næringsdrivende Forbrukerrådet for rådgivning. I tråd med tidligere år er bil, IKT og bolig de områdene Forbrukerrådet får flest henvendelser om.

Forbrukerrådet mekler mellom forbrukere, og mellom forbrukere og næringsdrivende, der det er oppstått tvister. I 2019 ble det gjennomført mekling i 9569 klagesaker, hvorav 64 prosent fikk sin løsning gjennom Forbrukerrådets mekling. Verdien av den enkelte tvistesak varierer stort, fra små beløp opp til høyeste beløp i 2019 på 5,8 mill. kr. Gjennomsnittlig tvistesum var om lag 40 000 kr. I 2019 er det særlig satset på å bygge ned restansene som oppsto etter omstillingen i 2017, samtidig som at det er arbeidet med å videreutvikle Forbrukerrådets meklingsteknikk.

Kommunikasjon og markedsportaler

Styret er tilfreds med Forbrukerrådets synlighet i mediebildet – og at den spenner over et vidt spekter av saker. I 2019 ble det registrert 6841 medieoppslag der Forbrukerrådet ble nevnt. Forbrukerrådet har fortsatt ambisjon om å være førstevalget i forbrukerspørsmål. For å følge opp dette, måles uhjulpet og hjulpet kjennskap til Forbrukerrådet. I 2019 var uhjulpet kjennskap 47 prosent (48 prosent i 2018), mens hjulpet kjennskap ligger på 95 prosent (95 prosent også i 2018). Styret vil peke på at det særlig er viktig å arbeide for økt kunnskap om og kjennskap til Forbrukerrådet blant yngre forbrukere.

Forbrukerrådets digitale tjenester skal skape transparente markeder og bistå forbrukerne til å ta opplyste valg. Tjenestene deler de innsamlede data med eksterne aktører, som bygger egne tjenester på dataene, eller utfører analyser. I 2019 tilførte Forbrukerrådet ekstra midler fra eget budsjett til arbeidet med datakvalitet i våre digitale tjenester. Forbrukerrådet har i 2019 også utarbeidet et grunnlagsdokument for et digitalt løft, på bestilling fra Barne- og familiedepartementet. Dokumentet gjennomgår forbrukerbehov, -forventninger og -sårbarheter, samt mål bilde for bed-



Forbrukerrådet kåret Nesset i Møre og Romsdal til vinner av Kommuntesten 2019. Foto: Forbrukerrådet / Gøril Furu

re å imøtekomme disse, basert på styrker og svakheter i den digitale utviklingen Forbrukerrådet gjør i dag.

Personale

Forbrukerrådet hadde 137,5 årsverk i 2019. Kvinner er i overtall i de fleste stillingsgrupper.

Forbrukerrådet har i 2019 jobbet med å planlegge omstillingen som vil tre i kraft fra 2021, i nært samarbeid med BFD, Forbrukertilsynet og andre relevante parter på forbrukerfeltet. Styret vil gi anerkjennelse for det arbeidet Forbrukerrådet har gjort med å gjennomføre en omfattende kartleggingsprosess av sine ansatte og beredt grunnen for organisasjonsendringer og generell omstilling i 2020. Aktivt informasjonsarbeid og involvering av ansatte har vært, og vil fortsatt være, høyt prioritert i denne prosessen.

Strategiprosess

2019 markerer slutten på den inneværende, femårige strategiperioden for Forbrukerrådet (2015 -2020). I 2019 har virksomheten derfor igangsatt et arbeid som skal lede til at styret vedtar en ny strategi gjeldende fra sommeren 2020.

Styret er aktivt involvert i strategiprosessen, som er lagt opp til å være involverende og kulturbyggende for de ansatte. Samtidig har det blitt lagt stor vekt på gode omgivelsesanalyser, relevante samfunnstrender og konkrete innspill fra eksterne aktører.

Styret takker for innsatsen i 2019, og ser frem til at den nye femårsstrategien ytterligere vil styrke arbeidet med å gi forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg.

Oslo 15. mars 2020

Inger Lise Blyverket
Direktør

Anne Kathrine Slungård
Leder

Kjell Jostein Sunnevåg
Nestleder

Roar Hagen
Styremedlem

Monica Molvær
Styremedlem

Beathe Due
Styremedlem

Jarle Oppedal
Styremedlem

Anders Bernhard Mikelsen
Styremedlem

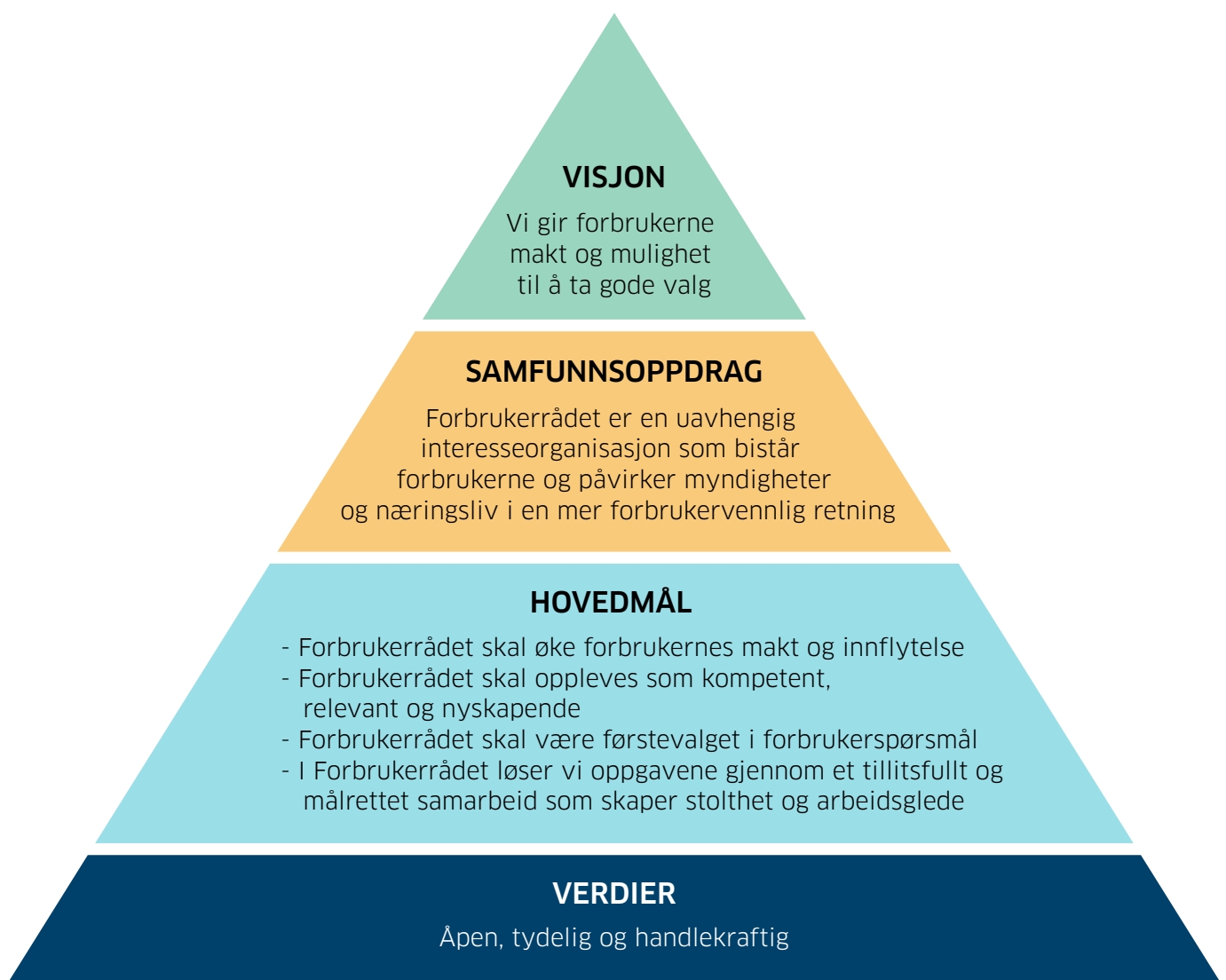
Åse M. Fulke
Varamedlem

DEL II

Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Forbrukerrådets organisasjon, mål, verdier og samfunnsoppdrag beskrives her. Styringspyramiden gir en oversikt over hovedområdene i Forbrukerrådets strategi.

Forbrukerrådets styringspyramide



Samfunnsoppdraget

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

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

Forbrukerrådet har eget styre og vedtekter fastsatt ved kgl. res. 5.4. 2002, Endret ved kgl.res. av 5. no-

vember 2010, endret av Barne- og likestillingsdepartementet 1. juli 2016 og endret 1. desember 2017.

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

Forbrukerrådets resultatkjede

Innsatsfaktorer	Aktiviteter	Produkter/tjenester	Brukereffekt	Samfunnseffekt
<ul style="list-style-type: none"> - 137,5 årsverk - 155 644 000 kroner i samlet tildeling 	<ul style="list-style-type: none"> - Mekling i tvister - Veiledningstjeneste - Informasjonsarbeid - Dyktiggjøring - Massekommunikasjon via tradisjonelle og sosiale medier - Utvikle og drifte nettstedet og digitale tjenester - Testing og analyse - Kontakt med næringsliv, politikere, NGO-er og myndigheter - Internasjonalt forbrukerpolitisk arbeid - Seminarer - Foredrag - Kampanjer/stunts - Deltakelse i offentlige utvalg og lovutvalg - Rettssaker - Deltakelse i nemnder - Høringssvar 	<ul style="list-style-type: none"> - Tvisteløsning - Forbrukertester - Rapporter - Kontrakter ved kjøp/salg - Nyhetsbrev - Undersøkelser - Standardisering - Rettighetsinformasjon - Forbrukerradet.no - Mye relevant informasjon i media og på sosiale medier for norske forbrukere - Digitale tjenester: <ul style="list-style-type: none"> - Hvakostertannlegen.no - Finansportalen.no - Strømpris.no - Etisk bankguide - Flyrettighetskalkulatoren 	<ul style="list-style-type: none"> - Kunnskapsrike og bevisste forbrukere - Konfliktløsning - Gode forbrukervalg gjennom sammenlikningstjenester - Hjelp til selvhjelp - Færre konflikter gjennom gode forbrukerkontrakter - Klagehjelp - Bedre forbrukerlovgivning 	<ul style="list-style-type: none"> - Mer effektive og oversiktlige forbrukermarkeder - Markeder i balanse - Forbrukernes stemme blir hørt - Færre konflikter - Et mer forbrukervennlig samfunn - Et mer bærekraftig forbruk

Organisasjon og ledelse

Forbrukerrådets styre har det overordnede ansvaret for både den forbrukerpolitiske og den administrative ledelsen av organisasjonen. Styret skal sørge for at Forbrukerrådet drives på den mest hensiktsmessige og effektive måten.

Styret består av:

- Leder:
Anne Kathrine Slungård,
tidl. rådmann, Stjørdal/direktør Trondheim
Symfoniorkester og Opera
- Nestleder:
Kjell Jostein Sunnevåg,
direktør eksterne relasjoner Konkurransetilsynet

Medlemmer:

- Monica Molvær,
leder Ålesund Sentrumsforening
- Beathe Due,
pro-rector Noroff
- Roar Hagen,
professor ved Universitetet i Tromsø
- Anders Bernhard Mikelsen,
førsteamanuensis BI
- Jarle Oppedal,
ansattrepresentant

Varamedlemmer

- Åse M. Fulke,
pensjonist, tidligere seksjonssjef i Mattilsynet



Fra venstre: Kjell Sunnevåg, Anne Kathrine Slungård, Åse Fulke, Jarle Oppedal, Beathe Due, Anders Mikelsen

Ledelsen besto i 2019 av:

- Inger Lise Blyverket, direktør
- Audun Skeidsvoll, forbrukerpolitisk direktør
- Tor Odland, direktør kommunikasjon og digitale tjenester
- Trine Gamst, stabsdirektør
- Siv Hvidsten, tvisteløsningsdirektør

Lokalisering

Forbrukerrådets hovedkontor er i Oslo.

Tvisteløsningstjenesten er fordelt på Stavanger, Skien, Tromsø og Svalbard. Svalbard er tilknyttet Tromsøkontoret, og er beregnet på hospitering fra de øvrige kontorene.

Når det gjelder rådgiving, interessepolitisk arbeid, digitale tjenester og kommunikasjon, stab, samt øvrige tjenester, er disse samlet i Oslo. Forbrukerrådet er representert i klagenemndene med jurister som er organisert under forbrukerpolitisk avdeling sentralt. Dette for å sikre et sterkere kompetansemiljø og profesjonalisering, i tillegg til bransjespesialisering.



Ledergruppen i 2019: Fra venstre: Tor Odland, Siv Hvidsten, Inger Lise Blyverket, Trine Gamst og Audun Skeidsvoll. Foto: Målfrid Hansen

Organisasjonskart 2019



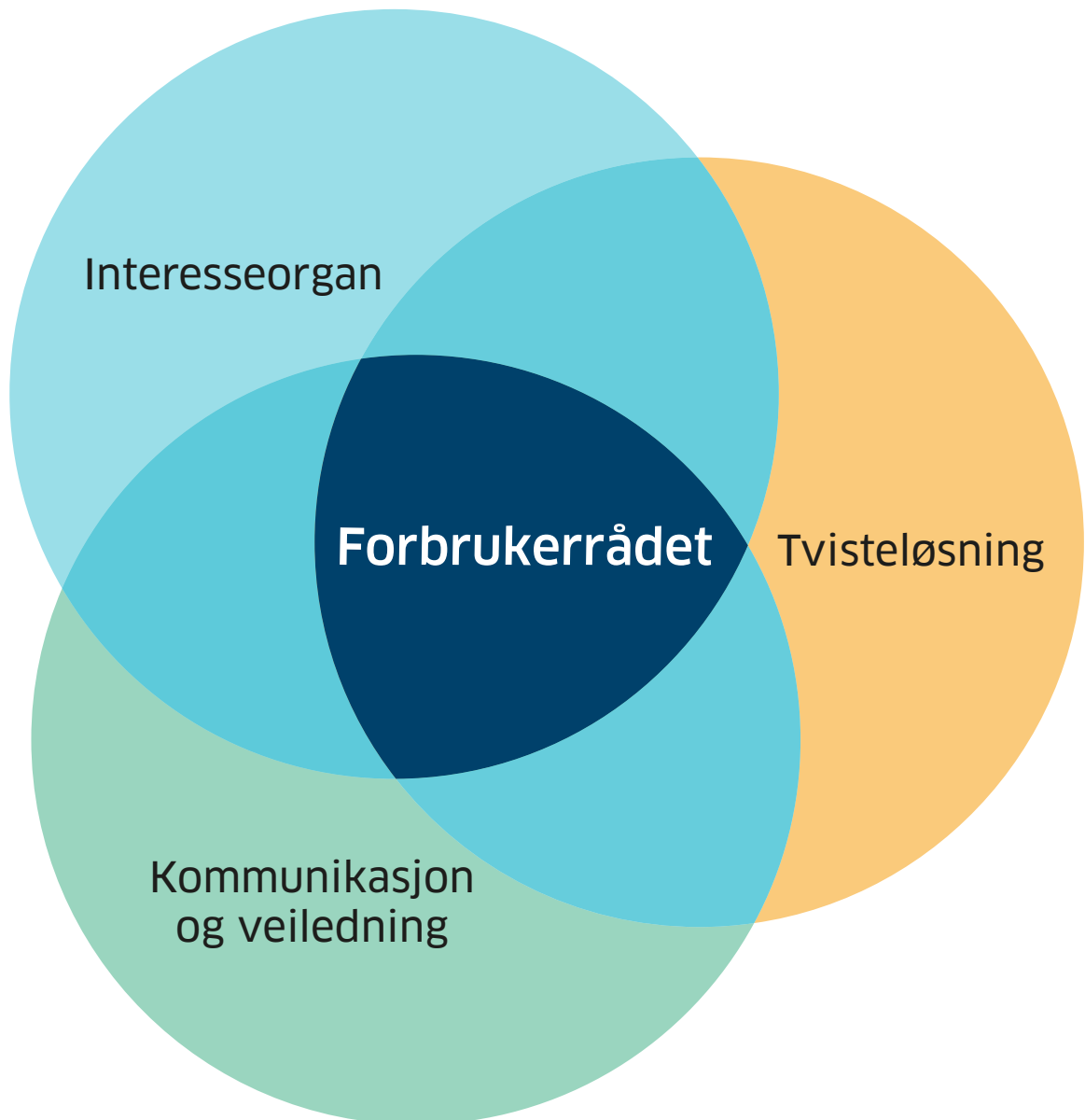
Nøkkeltall 2019

Nøkkeltall	2019	2018
Samlet tildeling post 50	134 924 000	133 734 000
Samlet tildeling post 51	20 170 000	25 637 000
Tilleggsbevilgninger	550 000	500 000
Totalt	155 644 000	159 871 000
Planlagte årsverk	157,0	143,7
Utførte årsverk	137,5	128,3
Antall ansatte	191,0	181,0
Totale driftskostnader (inkludert lønn)	173 006 430	178 268 785
Lønnskroner	115 903 266	105 883 347
Andel lønnskostnader	66,99%	59,40%
Lønnskostnader pr årsverk	738 473	737 041
Lønnskostnader pr utførte årsverk	843 178	825 151

DEL III

Årets aktiviteter og resultater

Dette kapitlet handler om det vi foretok oss i 2019 - vår rolle som interesseorganisasjon, informasjonsarbeidet og markedsportaler, og tvisteløsning.



Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultat		Kommentarer	Krav
	2018	2019		
Rollen som interesseorgan:				
Delmål 6.1. Gode rammevilkår og rettigheter for forbrukerne				
Forbrukerrådets politiske virksomhet skal skje gjennom medvirknings- og holdningsarbeid i samarbeid med media, forskningsmiljøer, næringsliv, bransjeorganisasjoner, tilsyn, politiske miljøer og interesseorganisasjoner. Forbrukerrådet skal også medvirke til at forbrukernes interesser ivaretas overfor internasjonale beslutningstakere, ikke minst innenfor EU-systemet.			●	Oppsummering av vurderinger og resultater knyttet til rollen som interesseorgan.
Forbrukerrådet skal arbeide for å øke kjennskapen til forbrukerens rettigheter og rettspraksis, medregnet EU/EØS-rett, blant forbrukere, advokater, dommere og andre rettsanvendere.			●	
Forbrukerrådet skal drifte et digitalt verktøy for dialog og innspill fra et utvalg forbrukere. Verktøyet skal medvirke til at forbrukerne blir lyttet til i utformingen av Forbrukerrådets interessepolitikk.			●	"Mine ideer" kom i drift fra oktober 2018, men ble vedtatt nedlagt pr. 1. januar 2020 pga budsjettkutt.
Forbrukerrådet skal arbeide for god nemndsdekning og for at nemndene avspeiler forbrukernes behov for tvisteløsning.	Aktiv rolle i endring av vedtekter i de avtalebaserte nemnder. Aktivt styrearbeid av fung. juridisk direktør og øvrige leder i FR.	Økt saksinnfang i 2019.	●	Forbrukerrådet har lenge arbeidet for samlokalisering av de bransjefinansierte klagenemndene for å sikre uavhengighet og økt profesjonalisering og legitimitet.
Forbrukerrådet skal bidra til å sikre forbrukerinteresser i standardiseringsarbeid nasjonalt og internasjonalt, blant annet gjennom styrerepresentasjon i den europeiske standardiseringsorganisasjonen ANEC og Fagrådet for forbrukersaker.	Forbrukerrådet har i 2018 videreført vårt engasjement innen internasjonale organisasjoner/arenaer som BEUC, ECCG, TACD og ANEC.	Forbrukerrådet har i 2019 videreført engasjementet innen BEUC, ECCG, TACD, CI og ANEC.	●	

Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultat		Kommentarer	Krav
	2018	2019		
Bistand til forbrukerne, mekling og tvisteløsning				
Delmål 6.2. God og effektiv løsning av forbrukertvister.				
Et godt system for klagebehandling som er godt kjent for forbrukeren:				
Gj hjelp til selvhjelp for flest mulig forbrukere, fortrinnsvis via elektronisk kommunikasjon.			● I 2019 ble det gitt veiledning til 49 226 forbrukere og 2200 næringsdrivende, mens nær 2,8 mill. besøkte forbrukerrådet.no	
Ansvarlig for, med nødvendig juridisk kompetanse, å ivareta forbrukerrepresentasjon i de bransjevis klagenemndene.			● Vi har nemndsrepresentanter i 18 ulike klagenemnder. Ivaretas gjennom juridisk enhet.	
S1 Andel av klagesakene som er løst/stanset i Forbrukerrådet	68 %	64 %	● Se rapportering ihht. forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	65 %
S2. Behandlingstiden for klagesakene i Forbrukerrådet	112 dager	89 dager	● Se rapportering ihht. forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	Inntil 90 dager, jf. Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker §16
S3. Antall mottatte klagesaker til Forbrukerrådet	9 029	9 805		
S4. Tilfredshet med saksbehandlingen til FR	3,5	3,65	●	>3,5
S5. Andel som i undersøkelser svarer at de har kjennskap til systemet for løsning av forbrukerklager utenfor rettssystemet.*			● Uhjulpet kjennskap: Forbrukerrådet 47 %, Forbrukertilsynet (Forbrukerombudet) 14 %	
RK1. Antall henvendelser fra forbrukere gjennom hhv. forbrukertelefonen, e-post, brev etc.	59 900	49 226		Telefon: 33 998 E-post: 13 346 Chat: 3 953 Sosiale medier: 129
RK2. Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet (innenfor og utenfor området for FU)	7 714	9 569		
RK3. Rapportering iht. § 3 i forskrift til Lov om klageorganer for forbrukersaker.			● Se rapportering ihht. forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	
O1. Forbrukerrådet skal i 2019 prioritere å bygge ned restanser slik at saksbehandlingstiden så raskt som mulig blir i overensstemmelse med krav i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker.			● Se rapportering ihht. forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	

*Dette punktet er ikke undersøkt spesifikt. Spørsmålet lød: "Kan du nevne noen offentlige etater eller andre organisasjoner som arbeider med forbrukerspørsmål?"

Resultater ifølge krav i tildelingsbrev, samlet vurdering

Mål og resultatkrav	Resultat		Kommentarer	Krav
	2018	2019		
Informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler Delmål 6.3. Informerte, ansvarlige og miljøbevisste forbrukere				
Bedre informasjonsløsninger som er godt kjent for forbrukerne.				
Gi relevant forbrukerinformasjon gjennom telefonservice, portaler og andre nettbaserte verktøy, klagenemndene, samt via et bredt medienærvær.	7 171	6 841	6 841 medieoppslag. Nettstedene våre har til sammen 101 000 brukere i uken i snitt.	
Legge vekt på å tilrettelegge informasjon til forbrukere med spesielle behov, inkludert personer med dårlige norskkunnskaper.			Forbrukerrådet.no har fokusert på universell utforming med farger, fonter og bildebruk. Vi har kontaktinformasjon, kontrakter, klageskjema og rettighetsinformasjon på engelsk.	
I 2019 er det særlig viktig å arbeide for god kvalitet på de digitale tjenestene. Det skal særlig prioriteres å få opp en oppdatert tjeneste for skadeforsikringer i Finansportalen.			Juli 2019 ble kalkulatorer for bil-, innbo- og reiseforsikring relansert. Det arbeides med ytterligere forbedringer av kvaliteten i de publiserte kalkulatoren.	
S1. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Forbrukerrådet.no per uke.	51 250	53 600		R1. Minst 46 000
S2. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Finansportalen.no per uke, inkludert distributørene.	31 900	33 800	Finansportalens besøkstall ble i 2019 hjulpet av renteendringene som ble foretatt av Norges Bank i 2019.	R2. Minst 33 000
S3. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Hvakostertannlegen.no per uke.	8 900	5 000	I 2019 har det blitt gjennomført en omfattende opprydning i registrerte priser - slik at alle prisene var av nyere dato. Dette førte til at mange tannleger ble fjernet fra tjenesten inntil ferske priser ble lastet opp. Brukerne fikk melding om dette på forsiden. Dette førte igjen til redusert trafikk gjennom året.	R3. Minst 6 500
S4. Gjennomsnittlig antall unike brukere av Strømpris.no per uke	21 100**	8 700	Besøkene til Strømpris drives i stor grad av øking i prisene og eventuelle presseoppslag knyttet til dette.	R4. Minst 8 000
S5. Andel av spurte som oppgir at de har kjennskap til Forbrukerrådets informasjonsløsninger			Forbrukerrådet.no: 65 %, finansportalen.no: 38 %, strømpris.no: 26 %, hvakostertannlegen.no: 7 %, flyrettighetssjekk 4 %	

** 2018-tall er inkludert distributører

Forbrukerrådet som interesseorgan

Her er en gjennomgang av våre aktiviteter i 2019 på markedene bolig, finans, digital og strøm, handel, offentlige tjenester og helse.

Året vi har lagt bak oss har vært preget av et høyt aktivitetsnivå innen våre prioriterte fagområder; finans, handel, bolig, digitale tjenester, offentlige tjenester og helse.

Forbrukerrådets synlighet og deltakelse i den offentlige samtale på vegne av forbrukerne, har vært solid også i 2019 – både gjennom tradisjonelle- og sosiale medier, foredragsvirksomhet og omfattende møteaktivitet.

Noen konkrete eksempler og resultater:

- Gjennomslag etter mange års arbeid for ny avhendingslov i 2019.
- Lansering av gjeldsregister etter mange års innsats.
- Bygd nettverk og fremmet sirkulærøkonomi under Arendalsuka.
- Bedret tilbudet- og mulighetene til å velge bærekraftig- og etisk på finansmarkedet gjennom oppdatert Etisk bankguide.
- Bidratt til revisjonen av radioutstyrsdirektivet for bedre sikkerhet i internettilkoblede produkter.
- Arbeidet aktivt med å sikre at nye tariffstrukturer i strømmarkedet blir så forbrukervennlige som mulig.



Forbrukerrådet bygger nettverk under Arendalsuka. Her fremmes sirkulærøkonomi. Foto: Forbrukerrådet / Gøril Furu

Satsingsområder i 2019

Bolig

Målet er å øke forbrukernes trygghet ved bolighandel, boligleie og bærekraftige boliger.

Forbrukerrådet fikk sitt store gjennomslag etter mange års arbeid da Stortinget vedtok ny avhendingslov i 2019. Vi mener systematisk lobbyarbeid var en viktig årsak til ny lov. For Forbrukerrådet er det viktig at makten i bolighandel blir likt fordelt mellom kjøper og selger. Slik loven nå er vedtatt, har den blitt mye mer forbrukervennlig. Forskriften til loven og når loven skal gjelde fra, er uvisst.

Utfordringer i håndverkerbransjen er et pågående arbeid. Vår egen undersøkelse fra 2018, viser at få bruker kontrakter. Å få opp kontraktbruken og ansvarliggjøre den profesjonelle parten, er et viktig tiltak for å få ned konfliktnivået.

Vi har gått systematisk inn i to nye områder: leiemarkedet og bærekraftige boliger. For leiemarkedet, som

ofte består av ekstra sårbare forbrukere, har styret vedtatt et posisjonsnotat vi skal jobbe ut fra. Et slikt posisjonsnotat er også under utarbeidelse for bærekraftige boliger.

I forbindelse med innsiktsarbeidet for bærekraftige boliger, har vi aktivisert Forbrukerrådets tidligere krav om økt reklamasjonstid fra 5 til 10 år for nye boliger. Vi mener dette er høyst aktuelt fra et bærekraftsperspektiv. Både administrasjonen og politisk ledelse i KMD har vist interesse og invitert til dialog.

Vi er med i det regjeringsoppnevnte utvalget som skal revidere eiendomsmeglingsloven. Vi jobber tett med de andre forbrukerorganisasjonene som er representert; Forbrukertilsynet og Huseierne.

Finanstjenester

Faggruppen finans skal sikre forbrukerrettighetene i finansmarkedet og gjøre det mulig for forbrukerne å ta informerte, ansvarlige og miljøbevisste valg.



Forbrukerrådet har i mange år jobbet systematisk med at makten i bolighandel skal være likt fordelt mellom kjøper og selger. Ny avhendingslov ble vedtatt av Stortinget i 2019
Foto: Forbrukerrådet / Ole Walter Jacobsen

Forbrukerrådet vant frem i Borgarting lagmannsrett i gruppesøksmålet på vegne av 180 000 kunder mot DNB. Saken gjelder krav om prisavslag for mangelfull utførelse av oppdrag som forvalter av aksjefondet DNB Norge. Dommen av 8. mai ga fullt medhold til Forbrukerrådet, inkludert saksomkostninger. DNB anket dommen, og 30. august tillot Høyesteretts ankeutvalg sentrale punkter i anken behandling i Høyesterett.

Med økende ansvar for egen pensjon, øker behovet for velfungerende pensjonsprodukter og markeder for investeringsprodukter. 2019 var et år med bedringer for forbrukere. Forbrukerrådet har bidratt til at forbrukere i 2019 fikk utsatt skatteamnesti ved aksjesparekonto, lavere fondspriser, økende markedsføring og salg av indeksfond, og at fondstilbydere reduserer returprovisjonene på distribusjon av investeringsprodukter. Forbrukerrådet har bidratt til oppmykninger og innovasjoner i pensjonsmarkedet (Garanterte fripolisering og Egen pensjonskonto) gjennom påvirkning og deltakelse i relevante utvalg. Vi utviklet det første verktøyet som fastsetter virkelig pris på fripolisene med garanti, med hjelp fra Finansmarkedsfondet. Fagrapportene vi har produsert på temaene, har fått gjennomslag både nasjonalt og internasjonalt.

Gjeldssituasjonen i husholdningene bekymrer stadig. Lansering av gjeldsregister skjedde i 2019, og var noe Forbrukerrådet har jobbet aktivt for i ti år. Vi har hatt en aktiv rolle ved at ny inkassolov ble utformet i 2019.

Etisk bankguide ble oppdatert både i januar og november 2019. Guiden er utviklet med hjelp fra Finansmarkedsfondet og SIDA, og driftes i et samarbeid med Fremtiden i våre hender. Norske bankers retningslinjer for ESG (Environmental, Social and Governance) er i front globalt. Etisk bankguide har bidratt til det.

Handel

Forbrukerrådet arbeider for at mat og forbrukerprodukter er trygge, og for at det skal bli enklere å ta miljøvennlige og sunne valg som forbruker. Bærekraft og helse er derfor sentrale målsettinger i våre aktiviteter.

Mat og dagligvaremarkedet er av stor betydning for forbrukere. Derfor følger vi konkurransesituasjonen nøye. Vi deltar også i flere prosesser med myndigheter og bransje som har som mål å utvikle sunnere produkter, og å gjøre helsemessige gode valg enkle-



Første dag i lagmannsretten på vegne av 180 000 forbrukere i gruppesøksmål mot DNB. Foto: Forbrukerrådet / Gøril Furu

re. Barn og unge er en sårbar forbrukergruppe, og derfor har vi særskilt oppmerksomhet på hvordan mat og drikke kan ha negativ innvirkning på unges helse. Vi arbeider fortsatt for strengere regulering av markedsføring av usunn mat og drikke rettet mot barn og unge, og for bedre beskyttelse mot energidrikker med høyt innhold av koffein. På grunn av risikoen og bivirkningene mener Forbrukerrådet det er behov for et forbud mot salg til mindreårige.

På mattrykksområdet har vi i år jobbet med akrylamid i mat og matemballasje. Sammen med andre europeiske forbrukerorganisasjoner testet vi emballasje av papp og papir. Testen viser funn av stoffer i mengder som ville gjort emballasjen forbudt dersom den var laget av plast, og gir grunnlag for å kreve et strengere regelverk.

I vårt bærekraftsarbeid har vi konsentrert oss om sirkulærøkonomi, spesielt klær og elektronikk, hvilket også var et hovedtema i Forbrukerrådets trendrapport. Rapporten viser hvilke barrierer forbrukerne opplever når de ønsker å ta mer bærekraftige valg. Disse valgene er ofte vanskelige og dyre. Under Arendalsuka 2019 fremmet vi sirkulærøkonomi ved å se på forbrukernes rolle i den grønne omstillingen, spesielt med tanke på nasjonal strategi som forventes 2020.

Digitale rettigheter og strømmarkedet

Bedre forbrukervern innen digitale tjenester. Valgfrihet og konkurranse i mobilmarkedet. God tilgang på bredbånd. Styrket konkurranse i strømmarkedet. Mer rettferdig fordeling av strøm- og nettkostnadene.

Starten på 2019 ble viet til å følge opp rapportene om Facebook og Googles manipulerende praksis. Samarbeid med det australske konkurranse- og forbrukertilsynet bidro til at de gikk til rettssak mot Google. Funnene har også vært presentert og diskutert i Norge, EU og USA. Gjennom store deler av 2019 har Forbrukerrådet arbeidet med å kartlegge ulovlig deling av persondata via apper. I januar 2020 blir oppfølgingsrapporten «Out of Control» lansert for å synliggjøre kommersiell overvåking på nett, med omtale i verdens største aviser, TV-kanaler og populærkulturelle kanaler som The Late Show (CBS) i USA.

På forbrukerdagen 15.mars viste vi at 76 prosent av nordmenn er bekymret for sikkerhets- og personvernutfordringene i tingenes internett. Vi har bidratt til revisjonen av radioutstyrsdirektivet, som kan løse noen av utfordringene i dette markedet. Forbrukerrådet har også bidratt med innspill til hørningene fra EU og Regjeringen om kunstig intelligens.



Forbrukerrådet arrangerte debatt om bredbånd til bygda under Arendalsuka 2019. Foto: Forbrukerrådet / Øyvind Kaldestad



Mange pårørende er fortvilet over maten de gamle får på sykehjem. Foto: Forbrukerrådet / Gøril Furu

Arbeidet for bedre bredbåndsdekning i grisgrendte strøk og bedre konkurranse i mobilmarkedet har vært prioritert høyt, med en rekke utspill og arrangement på Arendalsuka.

På strømområdet har Forbrukerrådet arbeidet aktivt med å sikre at nye tariffstrukturer blir så forbrukervennlige som mulig, utarbeidet en helhetlig policy på strøm og videreutviklet strømpris.no. Forbrukerrådet har også blitt med i forskningsprosjektet INCLUDE, som ser på overgangen til lavutslippssamfunnet og forbrukerens rolle.

I tillegg har vi aktivt deltatt i alle relevante arbeidsgrupper i BEUC og innehatt ledervervet i digitalkomiteen i det transatlantiske forbrukernetverket (TACD). Videre har vi holdt et høyt antall foredrag på alle tema, nasjonalt og internasjonalt, inkludert på Harvard og på Europakommisjonens ettårsmarkering for personvernforordningen (GDPR).

Offentlige tjenester og helse

Forbrukerrådet jobber for bedre rettigheter ved kjøp av tjenester. Da kommer man ikke utenom offentlige tjenester, som vi betaler helt eller delvis over skattese delen. Innen helseområdet er private aktører inkludert i arbeidet.

Kommunene har ansvar for at vi har lege, skoler, vann i springen, og får omsorg når vi blir gamle. Derfor må det være enkelt å kontakte kommunen, og den må gi gode svar. Dette har vi testet. Kommunene ble rangert etter resultatene på 30 000 sjekkpunkter på telefon, e-post og nettsider. Store kommuner får generelt best resultater, selv om flere små kommuner også ligger i teten. Lille Nettet kommune med sine 3000 innbyggere kom best ut i testen. Anslagsvis 150 kommuner har kontaktet oss for å forbedre seg, og slik er testen med på å bedre kommunikasjonen med innbyggerne.

Riktig mat på sykehjem gir bedre helse og høyere livskvalitet. Vi testet derfor om dette var ivare tatt i de ti største byene. Resultatene var nedslående. Mange pårørende til sykehjemsbeboere er fortvilet over maten de gamle får.

Det kan friste å få vite om du har talent, risiko for sykdom, eller ukjent slekt. Mange kjøper en gentest for å få svar. Det er høyst usikkert om man kan stole på testene. Forbrukerrådet har derfor gått inn på dette området, og ser at det er uklart hva slags lovverk som gjelder. Vi har bedt forbrukerminister Kjell Ingolf Ropstad se på dette. Det er betryggende å få til svar at han er svært kritisk til det han omtaler som «kommercialiseringen av vårt arvemateriale».

Juridisk enhet

Vi fremmer forbrukerinteressene gjennom å delta i klagenemnder og føre saker for domstolene. Vi arbeider med å

- sikre et godt nemndstilbud for forbrukerne
- gi advokathjelp til forbrukere i prinsipielle forbrukersaker
- sikre juridisk kvalitet i det interessepolitiske arbeidet til Forbrukerrådet

Gjennom klagenemndene bidrar vi til at forbrukerne får et raskt, billig og godt utenrettslig klage tilbud. Vi har representanter i 18 ulike klagenemnder. Vi bidrar dermed til at forbrukere får vurdert saken sin, og til å løfte frem forbrukerperspektivet i saksbehandlingen. Forbrukerrådet er involvert i klagenemndene som avtalepart og gjennom arbeid i styrene.

Om nemndene

Finansklagenemnda har fem underavdelinger: Bank, Skade, Person, Eierskifte og Inkasso. I tillegg behandler Finansklagenemnda klager på trafikkforsikringsgebyr.

Transportklagenemnda består av underavdelingene Fly, Kollektiv og Sjø. Pakkereisenemnda er også samlokalisert med Transportklagenemnda. De andre

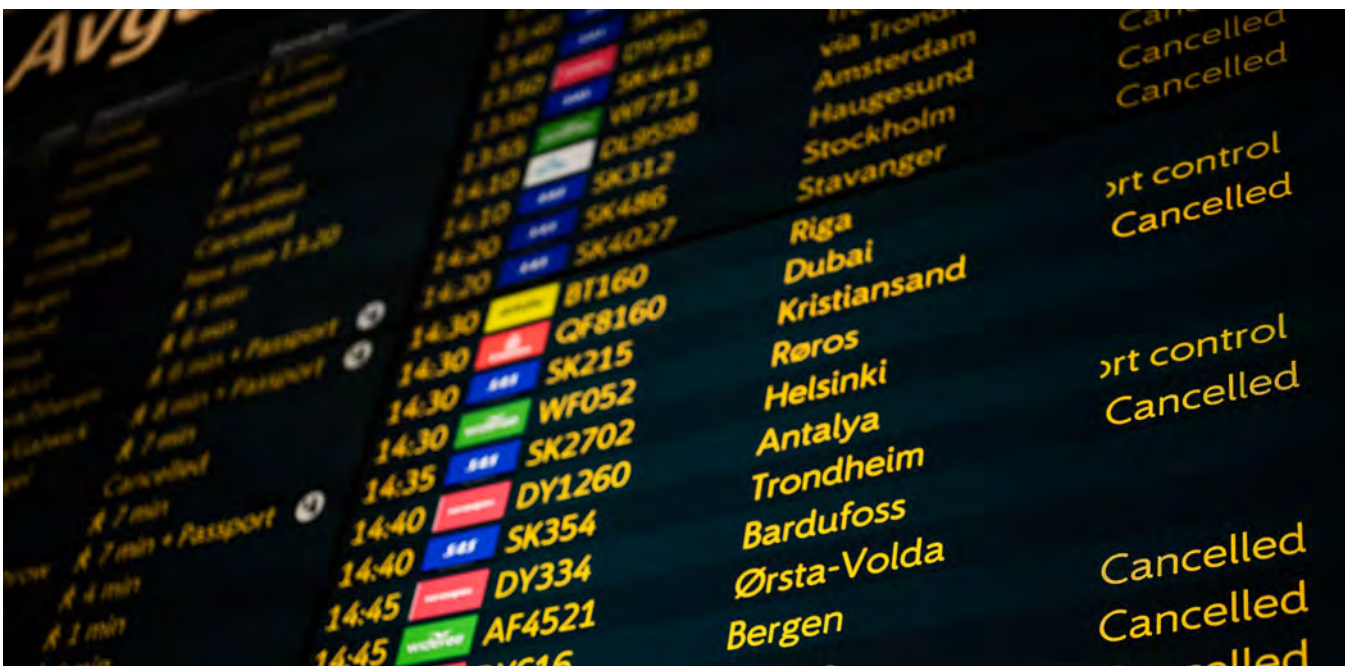
nemndene (Elklagenemnda, Parkeringsklagenemnda, Boligtvistnemnda, Brukerklagenemnda, Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester og Reklamasjonsnemnda for takstmenn) er ikke samlokaliserte.

Forbrukerrådet har lenge arbeidet for en samlokalisering av de bransjefinansierte klagenemndene for å sikre uavhengighet og økt profesjonalisering og legitimitet. Regjeringen har også uttalt at den vil arbeide for å opprette et bransjestyrt og digitalt «Nemndenes hus».

Saksinngangen til klagenemndene har økt i 2019, særlig for Transportklagenemnda Fly, Finansklagenemnda Skade, Inkasso og Eierskifte.

Advokathjelpsordningen til Forbrukerrådet hjelper også forbrukere i saker for domstolene. I tillegg til gruppesøksmålet mot DNB har advokathjelpsordningen ført en sak for lagmannsretten om prisøkning/avtalerett for kjøp av ny elbil. Forbrukerrådet er også parts-hjelper i en sak om tidsfristen for å kreve erstatning ved flyforsinkelser.

Juridisk enhet er en del av forbrukerpolitisk avdeling. Gjennom juridisk kvalitetssikring sørger vi for at interessepolitikken blir drevet innenfor de rette juridiske rammene, og at forbrukerproblemer innenfor nemnds-områdene blir løftet til et politisk nivå.



Har du kun to måneder på deg til å kreve kompensasjon ved forsinkelser? Nei, mener Forbrukerrådet. Foto: Forbrukerrådet / John Trygve Tollefsen

Forbrukerrådets internasjonale engasjement

Internasjonalt arbeid er i økende grad sentralt i det politiske påvirkningsarbeidet i Forbrukerrådet.

Nesten alle enheter innen interessepolitikken har internasjonale kontakter og relasjoner. Norske forbrukeres fremtidige velferd blir stadig mer avhengig av at Forbrukerrådet er til stede internasjonalt. Markedene, virksomhetene, varene og tjenester utvikles og distribueres globalt. Det samme gjelder regulering, rettighetsutvikling og tilsyn.

Dette gjelder spesielt på områder hvor norsk regelverksutforming ikke er tilstrekkelig, og hvor det finnes arenaer internasjonalt som har mulighet til å påvirke norske forbrukeres hverdag. Forbrukerrådet ønsker målrettet å søke kunnskap og erfaringer fra forbrukerområdet i andre land og institusjoner som er relevante for norske forbrukere. På mange områder samarbeider vi tett med andre forbrukerorganisasjoner for å øke muligheten til å påvirke ulike politiske prosesser.

«Mine Idéer»

Forbrukerrådet vedtok i 2015 å etablere og drifte «et forbrukerparlament i Norge» som en del av det første hovedmålet i «Smart forbrukermakt»-strategien 2015-2020. Målet var å øke samspill og interaksjon med forbrukerne.

På bakgrunn av omfattende analyser og tester ble det klart at det forelå et godt grunnlag for å utvikle en nettbasert-avstemningsfunksjon og andre dialogformer som skulle være rådgivende for Forbrukerrådets interessepolitikk.

Dialogverktøyet har vært i ordinær drift siden oktober 2018. Pga. budsjettsituasjonen som oppstod på slutten av 2019, var det ikke lenger rom for å drifte «Mine ideer» videre, og denne plattformen ble besluttet nedlagt fra 1. januar 2020.

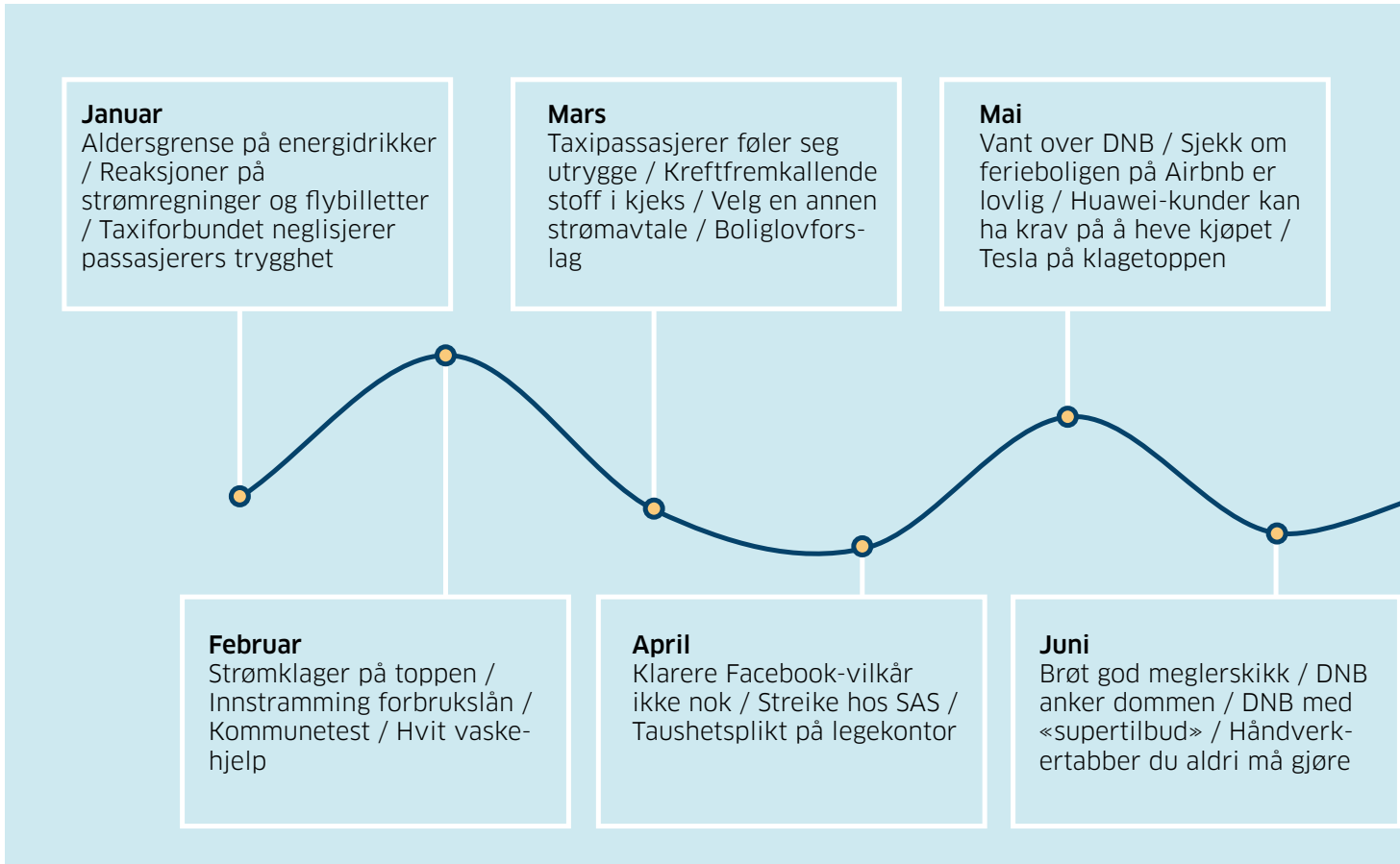


Internasjonalt engasjement: Forbrukerrådets Finn Myrstad på storskjerm foran myndigheter, tilsyn og forbrukerorganisasjoner i Australia om hvorfor grunnleggende forbruker- og personvernrettigheter er en forutsetning for et sunt og godt, digitalt marked. Foto: Consumer Policy Research Centre

Kommunikasjon og digitale tjenester

Vi ønsker å skape gode brukeropplevelser slik at forbrukerne kan ta gode, informerte valg, samt yte god hjelp og rådgivning når forbrukerne trenger det. I tillegg skal vi dyktiggjøre forbrukeren gjennom effektiv og engasjerende kommunikasjon.

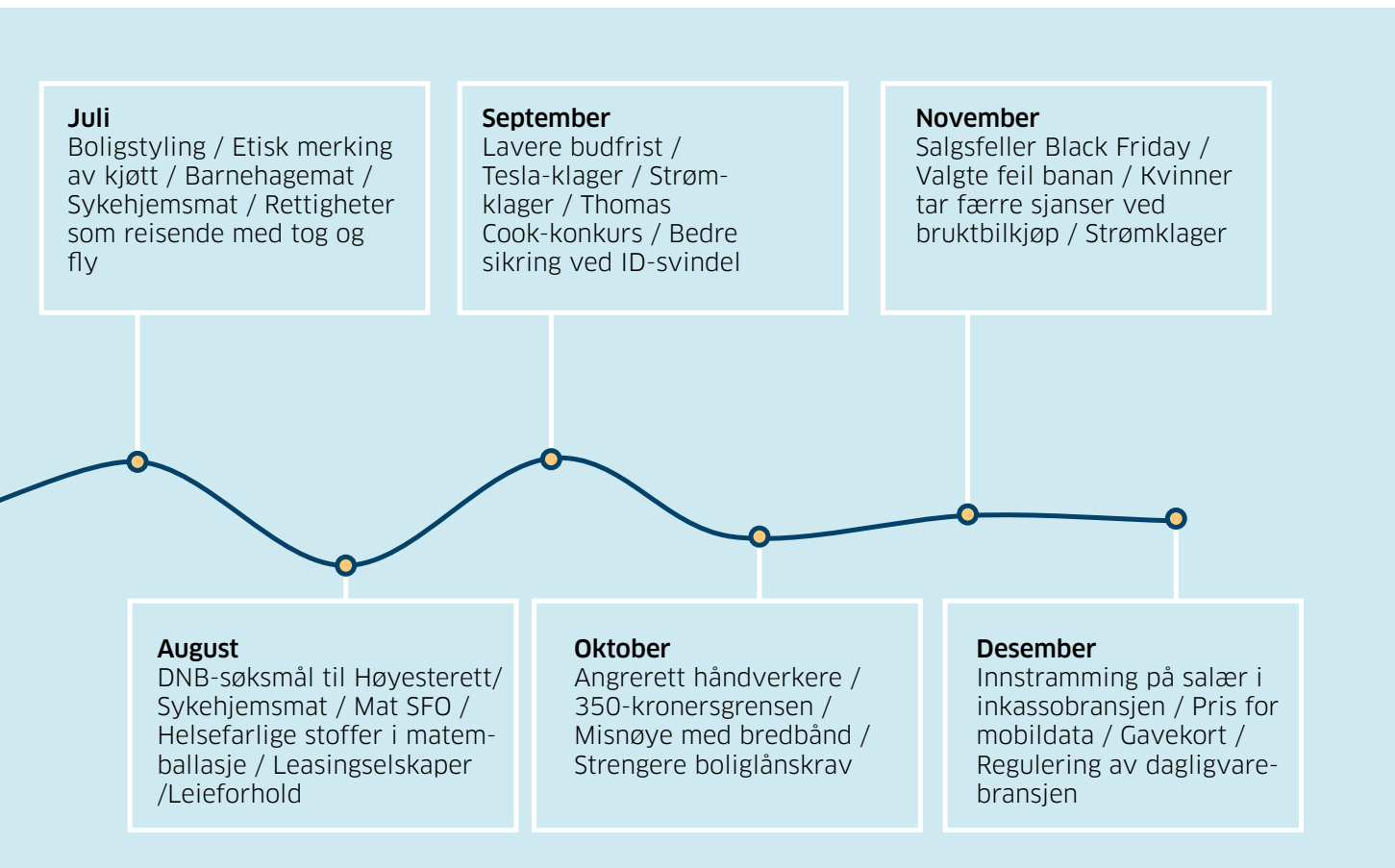
Et utvalg mediesaker 2019



Kilde: Infomedia

Mål

- Å gi brukerne en god og helhetlig brukeropplevelse
- Å bidra til velfungerende og transparente markeder
- At tjenestene våre er nyttige og relevante
- Å samarbeide godt med ulike interessenter
- At forbrukerne foretrekker oss når de har behov for bistand og råd
- Å nå flest mulig forbrukere, blant annet gjennom tredjeparts distribusjon av tjenestene – for eksempel flyrettigheter
- Å bedre internkommunikasjon og samhandling på tvers i Forbrukerrådet



Kjennskap og inntrykk

Forbrukerrådet har fortsatt ambisjon om å være førstevalget i forbrukerspørsmål. For å følge opp dette, måler vi uhjulpet og hjulpet kjennskap til Forbrukerrådet. I 2019 var uhjulpet kjennskap 47 prosent (48 prosent i 2018), mens hjulpet kjennskap ligger på 95 prosent (95 prosent også i 2018). På spørsmål om den første etaten eller organisasjonen som arbeider med forbrukerspørsmål som respondentene kommer på («Top of Mind»), nevner 42 prosent Forbrukerrådet, mens 9 prosent nevner Forbrukertilsynet/Forbrukerombudet og 3 prosent nevner TV2 Hjelper deg. 25 prosent svarer ingen/vet ikke.

På spørsmål om hva slags inntrykk respondentene har av Forbrukerrådet, svarer 7 av 10 at de alt i alt har et godt inntrykk, mens kun 1 av 10 har et dårlig eller litt dårlig inntrykk.

Forbrukerrådet.no

Forbrukerrådet har trafikk mål på 46 000 brukere i uka. I 2019 var gjennomsnittet 53 600.

Rettighetsinformasjon, kontrakter og produkttester trekker mest besøk, men også større utspill, slik som kommunetesten, genererer mye trafikk.

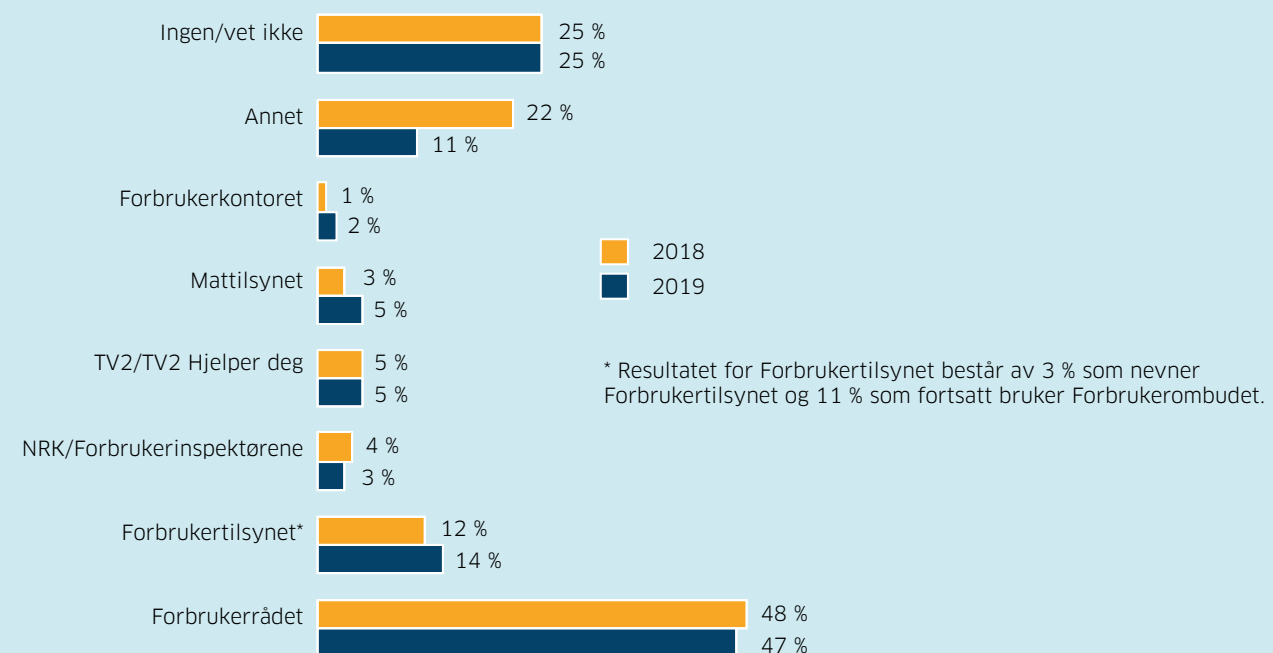
Det er gjort et større arbeid i 2019 for å følge opp kanalinsiktsarbeid fra desember 2018. Det er lagt ned mye ressurser i innsikt og utarbeidelse av et nytt meklingsskjema, som gir gevinster for både brukere og Forbrukerrådets saksbehandling. I tillegg er det gjort betydelig arbeid i videreutvikling av rettighetsinformasjon, internsøk og søkeroptimalisering.

Omfattende mediedekning

Forbrukerrådet har en svært synlig plass i mediebildet – og dekker et vidt spekter av saker, fra klassiske forbrukersaker til kvalitet på sykehjemsmat og sikkerhet i digitale tjenester. I 2019 ble det registrert 6841 medieopplag med Forbrukerrådet. Sakene varierer fra kommentarer til større innsalg. Med få unntak er dekkningen positivt vinklet for Forbrukerrådet.

Totalt nevnt uhjulpet: Omtrent halve befolkningen kommer på Forbrukerrådet uhjulpet.

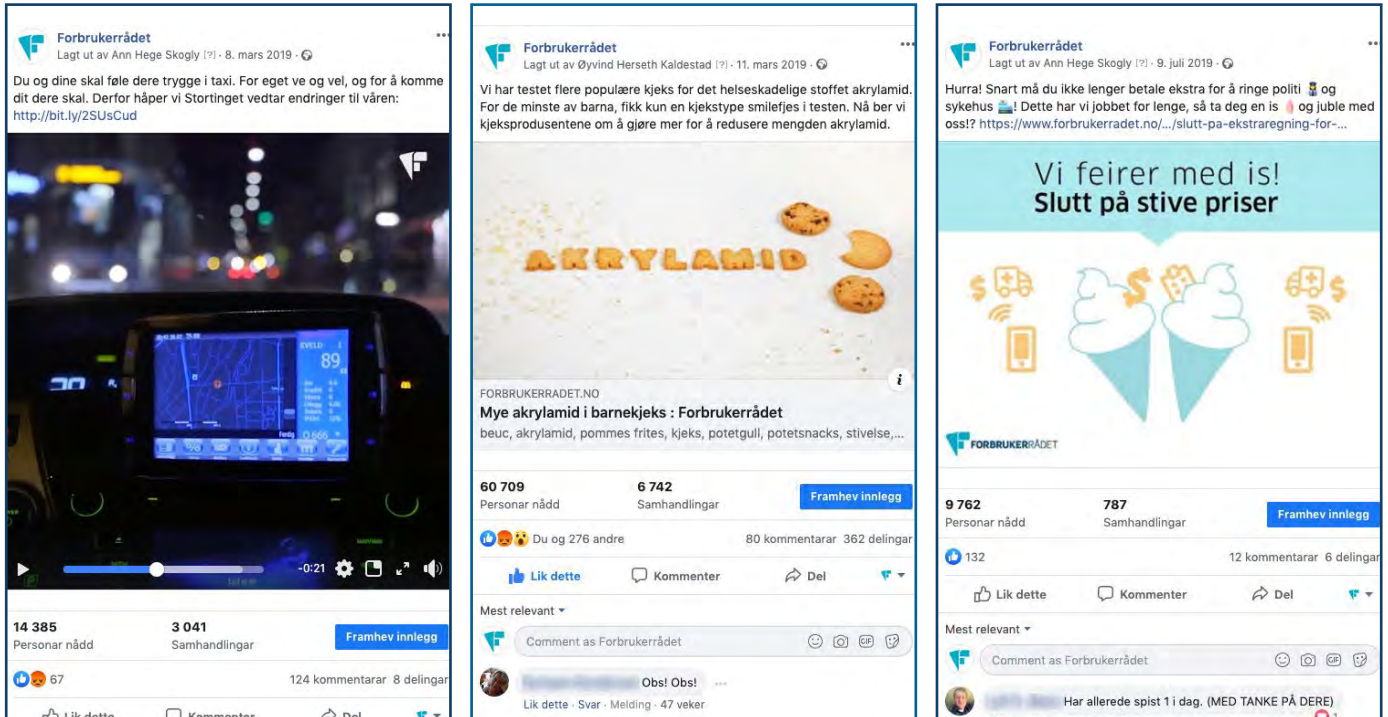
Kan du nevne noen offentlige etater eller andre organisasjoner som arbeider med forbrukerspørsmål?



Kilde: Norstat

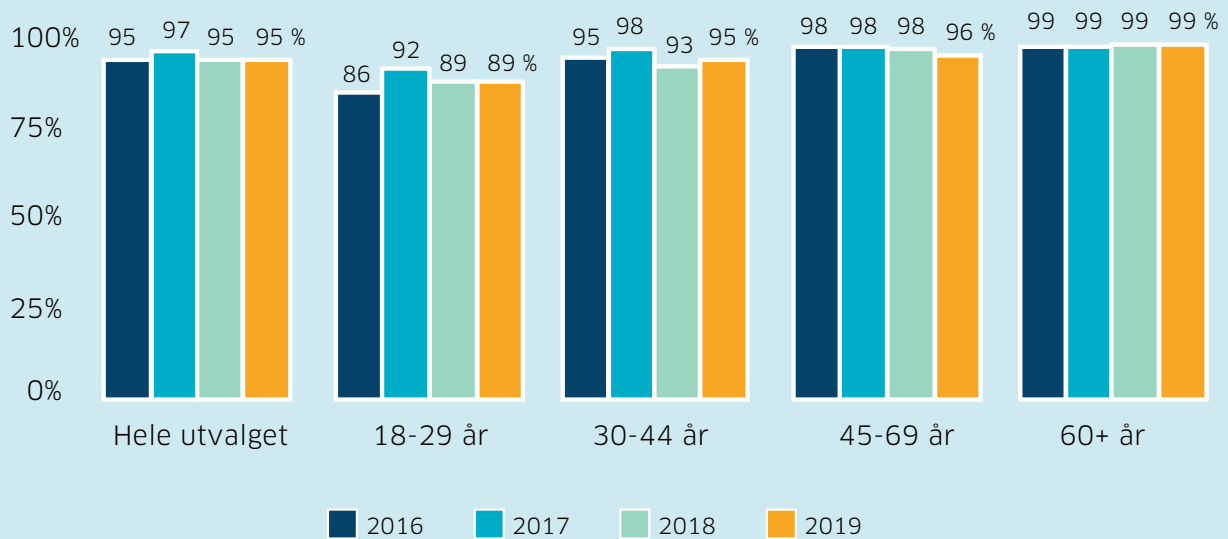
Aktivitet i sosiale medier

Forbrukerrådet har et jevnt tilfang av følgere på Facebook og Twitter. Det blir lagt ned mye innsats for å tilpasse innholdet til disse kanalene, blant annet gjennom produksjon av film.



Hjulpet kjennskap til Forbrukerrådet

Kjenner du til eller har du hørt om Forbrukerrådet?



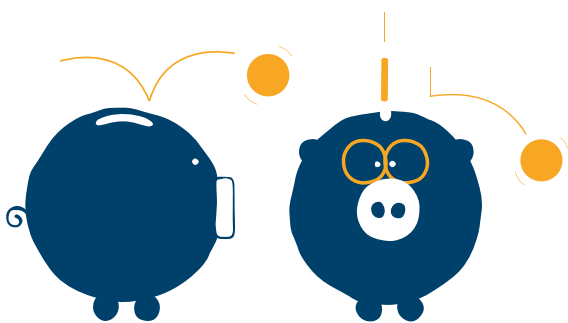
Kilde: Norstat

Digitale tjenester

Forbrukerrådets digitale tjenester skal skape transparente markeder og bistå forbrukerne til å ta opplyste valg. Tjenestene deler de innsamlede data med eksterne aktører, som bygger egne tjenester på dataene, eller utfører analyser. I 2019 tilførte Forbrukerrådet ekstra midler til arbeidet med kvalitet i våre digitale tjenester og spesielt datagrunnlagene. Vi har økt bemanningen og strukturert opp et regime for kvalitetssikring.

Forbrukerrådet har i 2019 også utarbeidet et grunnlagsdokument for et digitalt løft, på bestilling fra BFD. Dokumentet gjennomgår forbrukerbehov, -forventninger og -sårbarheter, samt målbilde for bedre å imøtekomme disse basert på styrker og svakheter i den digitale utviklingen Forbrukerrådet arbeider med i dag.

Finansportalen



Bank

Bank er den mest besøkte tjenesten på Finansportalen med halvparten av sidevisningene. Tjenesten inneholder flere ulike kalkulatorer, den mest populære er boliglånkalkulatoren. I 2019 har vi driftet tjenesten og fortsatt arbeidet med å øke datakvaliteten på bankproduktene. Antall feil på alle produktene som er registrert i våre systemer, var 4,6 prosent i 2019, en nedgang fra 2018 da feilprosenten var 5,83 prosent.

Investering

Leverandørens gebyrer på aksjesparekonto (ASK) ble i 2019 sammenlignet i artikkel-format på Finansportalen.

Forsikring

Juli 2019 ble kalkulatorer for bil-, innbo- og reiseforsikring relansert, ett år etter at forsikringstjenesten ble midlertidig avpublisert for å sikre kvaliteten. Den tidligere tekniske og grafiske løsningen er gjenbrukt med mindre oppdateringer, men spørsmålssettene som ligger til grunn for riktig prisberegning fra selskapene, er oppgradert. Høsten 2019 ble husforsikringskalkulatoren forbedret, og den er forventet lansert januar 2020, i tillegg til ytterligere forbedringer av kvaliteten i de publiserte kalkulatorene. Dette er gjort ved å følge opp selskapene som rapporterer inn priser.

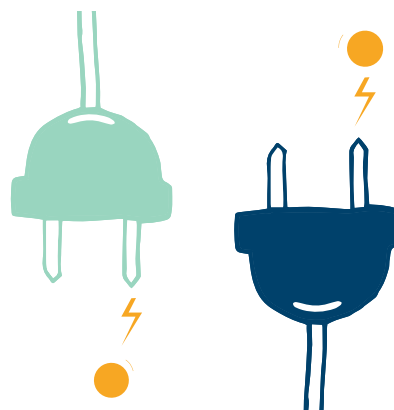
Pensjon

Det finnes ca. 1,3 millioner fripoliser med forpliktelser på over 332 mrd. kroner. I august 2019 ble fripolisekalkulatoren «Verdien av garantien» lansert. Kalkulatoren gir muligheten til å få et anslag på hva rentegarantien i disse fripolisene er verdt. Dette gir bedre beslutningsgrunnlag for å vurdere om man vil beholde sin fripolise med garanti, eller bytte til fripolise med investeringsvalg. Ved bytte til investeringsvalg vil rentegarantien gå tapt, og det er derfor viktig at forbrukeren vet hva rentegarantien er verdt.

I 2020 vil det bli mulig for selskapene å betale forbrukere en kompensasjon for at de gir fra seg rentegarantien.

Strømpris

Mange forbrukere blir lurt når de kjøper strøm. Antallet klager på strømvavtaler er høyt. Strømpris skal sikre at forbrukerne kan ta opplyste valg i strømmarkedet. Mange avtaler har lokkepriser, der kundene overflyttes til mindre gunstige avtaler, ofte med kompleks prising og uklare vilkår. I tillegg finnes det mange ulike avtaleformer.



Strømpris.no jobber med

- lokkepriser
- avtaler med forskuddsvis fakturering
- avtaler med svært kort varighet
- avtaler med skjulte priselementer

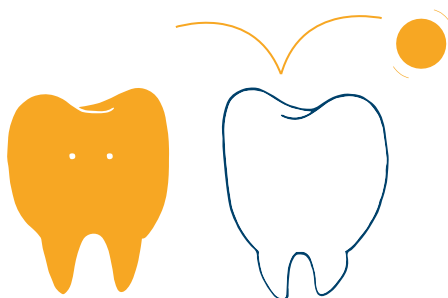
Arbeidet har foregått i dialog med relevante tilsynsmyndigheter for å sikre at tiltakene har god faglig og juridisk forankring.

Strømpris forbedrer datakvaliteten jevnlig. Brudd på rapporteringsplikten er systematisk meldt videre til NVE.

Hvakostertannlegen

Hvakostertannlegen.no sammenligner de vanligste tannbehandlingene for å styrke forbrukernes rettighet til å velge tannlege, utjevne sosiale forskjeller og øke prisbevisstheten. Gjennom prisbevisste forbrukere disiplineres tannhelsepersonellet, slik at de ikke utnytter sin markedsrett til å sette for høye honorarer. Alle tannleger og tannpleiere plikter å levere priser til nettstedet.

Kvalitetssikring har avdekket svakheter ved oppdateringsfrekvens av priser fra tannleger og tannpleiere til tjenesten. Vår viktigste aktivitet har derfor vært å oppdatere. Vi gikk fra å ha 200 stk. 2019-priser i mars, til 1200 stk. i november. I samarbeid med Forbrukertilsynet har vi etablert sanksjonering for tannklinikker som motsetter seg å rapportere.



Besøk på våre nettsider 2019

Gjennomsnittlig unike brukere pr. uke	2018	2019	Mål tildelingsbrev
Forbrukerrådet.no	51 250	53 600	46 000
Hvakostertannlegen.no	8900	5000	6500
Strømpris.no	21 100*	8700	8000
Finansportalen.no	31 900	33 800	33 000
Sum	113 150	101 100	93 500

*Inkludert distributører

Forbrukerdialog

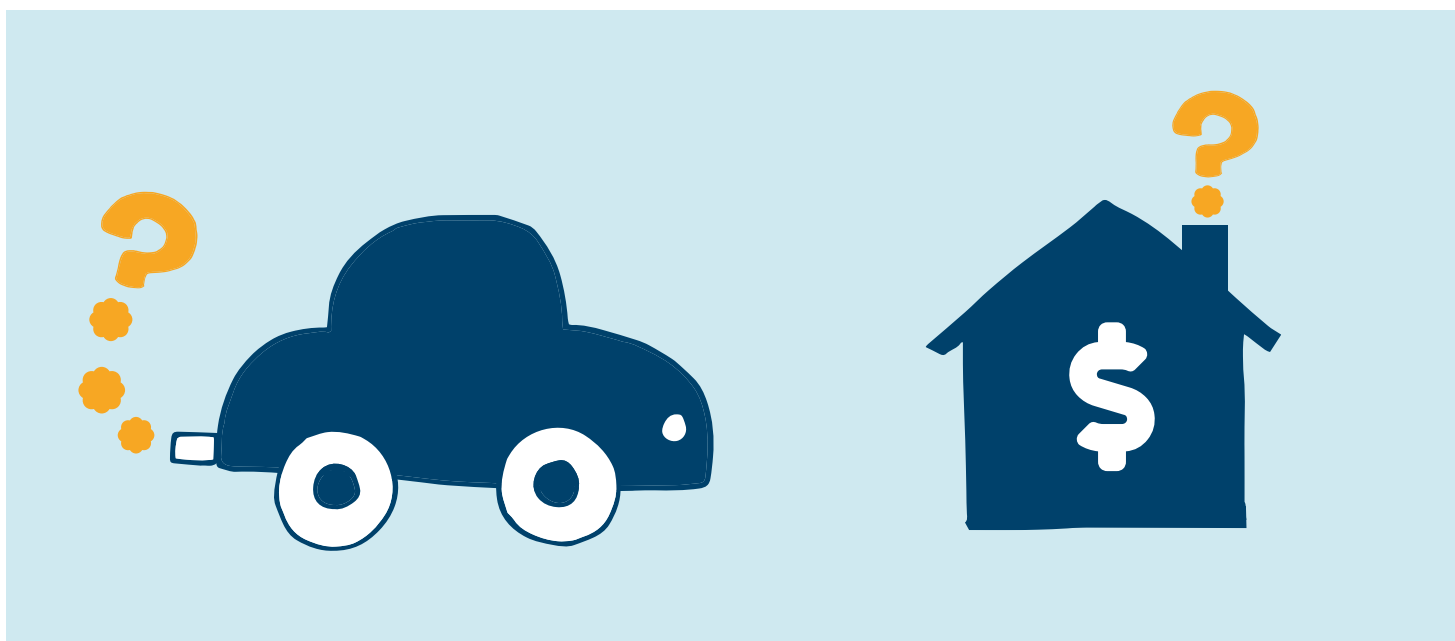
Forbrukerdialog gir praktiske råd og rettleiding til forbrukere og næringsdrivende.

I første omgang ønsker vi å legge til rette for at forbrukerne unngår tvister. Deretter ønsker vi å veilede forbrukerne, slik at de kan løse tvister selv. Til slutt tilbyr vi rettleiding én-til-én der det er behov for det.

Forbrukere og næringsdrivende tok i 2019 kontakt med forbrukerdialog på telefon, e-post, chat, ung.no og sosiale medier. Vi ga òg indirekte hjelp via media, nettsidene våre og samarbeid med andre aktører.

Dette året har vi prioritert et omfattende kvalitetsarbeid i veiledning på e-post. Økt oppmerksomhet på brukertilpasning, samt et klart og ikke-juridisk språk har økt kvaliteten på svarene.

Forbrukerrådet har begynt med tilfredshetsmålinger. Systemet fungerer bra, og i 2020 vil avdelingen kunne rapportere i hvilken grad forbrukerne er tilfredse med tilbudet vårt.



Topp fire henvendelser hos forbrukerdialog i 2019 var: 1. Brukte biler, 2. Husleie, 3. Håndverkere, 4. IKT-produkter. Illustrasjon: Forbrukerrådet / Hanne Fossaa Eriksen

I 2019 gav vi rettledning til 49 226 forbrukere og 2200 næringsdrivende, fordelt på følgende kanaler:

Kanal	Antall veiledninger
Telefon	33 998
E-post	13 346
Chat	3953
Sosiale Medier	129
Totalt	51 426

Veiledning som omhandler bruktbil falt i 2019 med 2,4 prosentandeler mot 2018.

Nytt av året er arbeidet med unge forbrukere, og hvordan de navigerer i forbrukerverdenen. Ungdom og unge voksne er ofte førstegangskjøpere, noe som kan gjøre dem sårbare.

For å gjøre signering av kontrakter enklere har Forbrukerrådet et samarbeid med DigiPost, der vi benytter deres tjeneste for elektronisk signering av våre kontrakter for leie av bolig og kjøp av bruktbil. Testing av dette vil fortsette i 2020.

Utover det, så er det disse markedene som ligger på topp i henvendelsene til forbrukerdialog:

Marked	2019	2018	Endring i antall	Endring i prosent
Brukte biler	6 185	8 851	-2 666	-30 %
Husleie	2 972	3 309	-337	-10 %
Håndverkere	2 738	2 984	-246	-8 %
IKT-produkter	2 478	2 776	-298	-11 %
Møbler	1 996	2 595	-599	-23 %
Sykler m.m.	1 786	1 868	-82	-4 %
Flyselskap	1 523	1 632	-109	-7 %
Hvitevarer	1 366	1 516	-150	-10 %
Klær og skotøy	1 336	1 601	-265	-17 %
Strøm	1 092	1 385	-293	-21 %



Tvisteløsning

Forbrukerrådet mekler i tvister mellom privatpersoner, og mellom privatpersoner og næringsdrivende. Målet er at sakene løses på et lavest mulig nivå. Tjenesten fra Forbrukerrådet er gratis.

Tvisteløsning er den største avdelingen i Forbrukerrådet, og har i 2019 hatt mellom 46 og 52 ansatte. To av tre saker får sin avslutning via meklings og rådgivning hos tvisteløsning. De fleste av de resterende sakene kan gå videre til Forbrukerklageutvalget for rettskraftig avgjørelse. Gjennom dette avlastes rettsapparatet vesentlig, og samfunnet sparer mye penger. Dette skaper også mer tilfredshet hos både forbruker og næringsdrivende, da løsningen kommer raskere, og uten kostnad for partene.

I 2019 har Forbrukerrådets avdeling for tvisteløsning videreutviklet de tre enhetene i henholdsvis Skien, Stavanger og Tromsø, samt hospiteringsordningen i Longyearbyen på Svalbard. Kontorene er bemannet

med mellom 15 og 20 ansatte. På Svalbard var det fire ansatte frem til sommeren, og tre ansatte fra høsten 2019.

Det er særlig satset på å bygge ned restansene som oppsto etter omstillingen i 2017, samtidig som man har videreutviklet Forbrukerrådets meklingssteknikk.

Bruktbil er fortsatt området med flest tvister, men også innen IKT og bolig er det flere som trenger hjelp til å løse konflikter.

I 2019 var den totale tvistesummen på sakene som ble løst eller stanset, over 153 millioner kroner.



Tvisteløsning hadde tre saksbehandlere på Svalbard-kontoret høsten 2019. Foto: Gøril Furu / Forbrukerrådet

Forbruker Europa

For å styrke forbrukernes tillit til EU og sikre at alle kan dra nytte av det indre markedet, gir Forbruker Europa informasjon, gratis råd og hjelp ved handel over landegrensene i EU.

For å løse tvister ved handel over landegrensene i EU/EØS-området, ble Klageportalen (ODR) etablert i Norge i 2017. Forbruker Europa har ansvaret for bistand med klager og henvendelser fra klageportalen som ODR-kontaktpunkt. Vi er også informasjonspunkt for Tjenestedirektivets diskrimineringsbestemmelse. Vi har levert høringer på viktige lover for forbrukerne, som pakkereiseloven, m.m.

I de fleste tilfeller er konkret informasjon om rettigheter nok til at forbrukerne selv kan løse tvister. ECC-nettverket kan også ta direkte kontakt med den næringsdrivende der det er nødvendig, for å finne minnelige løsninger for partene. Vi deltok også i to reklamasjonsnemnder på fly og pakkereiser i 2019. Flyrettighetskalkulatoren, som er en digital klageløsning for flyklager, er i bruk i over 30 stater i EU.

Vi informerer på forbrukereuropa.no og i sosiale medier.

I 2019 ble forbrukernes rettigheter styrket gjennom:

- Prosjekt om svakheter ved dagens inkassolov – ny lov foreslått i 2020.
- Prosjekt om leiebil og informasjon om rettigheter ved leie av bil.
- Prosjekt om kortrettigheter (chargeback) som har økt kortreklamasjoner fra 16 til 22 prosent siden 2015.
- Prosjekt om fremtidige forbrukerutfordringer i EØS med «high level»-debatt i Norges Hus, som høstet stor oppmerksomhet i EU.
- Prosjekt om nye forbrukervernregler fra EU-kommisjonen med møter om New Deal for Consumers i Norge i samarbeid med BFD.



Forbruker Europa mottok nær dobbelt så mange leiebilklager sommeren 2019, sammenliknet med året før. Foto: Gøril Furu / Forbrukerrådet

Rapportering i henhold til forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3, samt Forbrukerrådets tildelingsbrev RK2, S1, S2, S3 og S4

§ 3 a)

Antall mottatte klager og hva klagen gjelder

I 2019 har tvisteløsning i Forbrukerrådet mottatt 9805 meklings saker. Det tilsvarer en økning på 9 % fra 2018. Forbrukerrådet deler sakene inn i tre ulike kategorier; FU, UFU og IFR. Sakene får tildelt sakstype ved fordeling til saksbehandler, og som følge av dette (og restansesituasjonen) er det 849 saker som ikke vil bli kategorisert.

7501 av de mottatte sakene gjaldt FU-saker. Dette er saker som er underlagt Forbrukerklageutvalgets myndighetsområde. Det vil si saker om kjøp av ting mellom private og næringsdrivende eller to private parter, håndverkertjenester eller tvister om angrerett.

601 av de mottatte sakene gjaldt UFU-saker. Dette er saker om forbrukertjenester, som ikke kan behandles av andre godkjente klageorganer for forbrukersaker.

De resterende 854 sakene var saker som falt utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde. En sak kan falle utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde hvis den er direkte unntatt i klageorganlovens § 1 (3) a-d, eller dersom den kan behandles av et annet godkjent klageorgan. Saker kan også falle utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde dersom øvrige prosessforutsetninger ikke er oppfylt, jf. k.lo. §§ 6 eller 23. Disse sakene blir henvist til riktig instans.

Av sakene Forbrukerrådet mottok i 2019, gjaldt flest saker om følgende kjøpsavtaler:

- Brukte biler
- Varer til bolig
- Håndverkertjenester
- Andre kjøretøy og deler til kjøretøy
- Elektroniske produkter (hovedsakelig IKT-produkter)
- Varer til kroppen (klær, smykker, medisiner o.l.)
- Varer til rekreasjon, fritid, hobby og kjæledyr
- Annet

RK2 Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet

Forbrukerrådet behandlet totalt 9569 saker i 2019. Av de behandlende sakene var 8831 FU-saker og 738 UFU-saker. IFR-sakene ble ikke tatt til behandling.

§ 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

- Forbrukerrådet mangler hjemmel for å kunne få utlevert personopplysninger som tredjeparter sitter på, som for eksempel finn.no, banker eller politiet. Dette vil være relevant i saker hvor det kan være vanskelig å vite hvem som reelt sett er selger. I slike saker vil selger ofte ha brukt et fiktivt navn, og ønsker ikke å samarbeide med Forbrukerrådet. Tidligere fikk Forbrukerrådet utlevert brukeropplysninger som kunne bidra til å identifisere disse personene. Slike opplysninger er ofte ikke offentlig tilgjengelig. Forbrukerrådet kan forsøke å få kontakt med selger på telefon eller e-postadresse som er benyttet i annonsen, med dersom selger velger å ikke svare, vil ikke meklingskravet være oppfylt, og saken kan da ikke behandles i Forbrukerklageutvalget.

- Forbrukerrådet konstaterer at det er lite lovregulering knyttet til tjenesteavtaler, med unntak av håndverkertjenesteloven. Dette gjelder for eksempel leasing av bil. Vi ser også at det er manglende lovgivning for kjøp og salg av tjenester mellom private. I og med at trenden på forbrukerområdet går fra å eie til å leie, og delingsøkonomi blir mer fremtredende vil det antakeligvis føre til flere tjenesteavtaler i fremtiden, både mellom private og mellom forbruker og næringsdrivende. Det vil derfor kunne være aktuelt å vurdere hvorvidt dette bør lovreguleres.

§ 3 c)

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

Forbrukerrådet avviser saker med hjemmel i klo. § 14 (1) a-c og f.

I foregående år ble totalt 77 avvist fra behandling. Disse fordeler seg på følgende måter:

- 3 prosent av de avviste sakene ble avvist med hjemmel i klo. § 14 a) fordi klageren ikke hadde forsøkt å løse saken direkte med motparten.
- 75 prosent av de avviste sakene ble avvist med hjemmel i § 14 b) fordi klagen ble ansett for å være useriøs eller grunnløs.
- 22 prosent av de avviste sakene ble avvist med hjemmel i § 14 c) fordi saken var under behandling eller hadde blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol.
- 0 prosent av de avviste sakene ble avvist med hjemmel i § 14 f) fordi saken ikke lot seg behandle uten at dette i særlig grad gikk utover Forbrukerrådets effektivitet.

§ 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 løsning og S1 Andel klagesaker som er løst/stanset i Forbrukerrådet

Tvisteløsning pålegger ikke partene løsninger og kan følgelig ikke rapportere på første punkt.

Totalt endte 27 prosent av de behandlede sakene med minnelig løsning i 2019. Saker som er klagd inn, men som faller utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde, er ikke tatt med i utregningen.

FU/UFU

27 prosent av de behandlede FU-sakene¹ ble løst i minnelighet. For UFU-sakene² var det 26 prosent av sakene som ble løst på samme måte.

Saker som løses/stanses på andre måter

I tillegg til sakene som er løst i minnelighet (hvor partene har inngått en skriftlig forliksavtale) har 37 prosent saker blitt løst eller stanset hos Forbrukerrådet på andre måter.

- 11 prosent saker er løst/stanset ved stanset etter veiledning.
- 14 prosent saker er stanset ved at partene er gitt tilbud om videre behandling i Forbrukerklageutvalget, men har valgt å ikke benytte seg av tilbudet.
- 12 prosent ble løst mellom partene før meklingen ble igangsatt.

Dette er saker som ikke belaster rettssystemet, og hvor partene blir ferdig med konflikten etter råd og veiledning fra Forbrukerrådet.

Totalt var andelen saker som er løst eller stanset i Forbrukerrådet 64 prosent.

§ 3 e)

Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette

Andelen saker hvor behandlingen har blitt avbrutt i 2019, var 13 prosent. Saker som er klagd inn, men som faller utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde, er ikke tatt med i utregningen.

Klagebehandlingene ble avbrutt enten fordi innklaget part var ukjent eller hadde ukjent adresse, senger var gått konkurs (eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling) eller fordi klager sluttet å svare på Forbrukerrådets henvendelser før motparten var kontaktet.

¹ Saker som faller innenfor Forbrukerklageutvalgets myndighetsområde, jf. klo. § 23 a

² Saker som faller utenfor Forbrukerklageutvalgets myndighetsområde, men allikevel innenfor Forbrukerrådets myndighetsområde jf. klo. § 23 b og c

§ 3 f)

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid og S2 Behandlingstiden for klagesakene i Forbrukerrådet

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker avsluttet i 2019 var 89 dager.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid regnes fra saken er mottatt i postmottak til den avsluttes av saksbehandler. Både ventetid, tid for innhenting av dokumentasjon og reell meklingstid er omfattet av gjennomsnittet.

Gjennomsnittlig reell meklingstid for saker avsluttet i 2019 var 17 dager.

Reell meklingstid måles fra det tidspunkt innklagede fikk anledning til å uttale seg i saken til den avsluttes av saksbehandler. Forbrukerrådet anser dette for å være tidspunktet hvor vi har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter, og saksbehandlingen kan begynne. jf. klo. § 16.

§ 3 g)

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

I 2019 ble 5241 saker behandlet innen 90 dager etter mottak. 10 saker ble gitt forlenget saksbehandlingsfrist.

9446 saker hadde en reell meklingstid på mindre enn 90 dager.

§ 3 h)

I hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger er blitt etterlevd

Sakene som løses i minnelighet hos Forbrukerrådet, avsluttes med en avtale hvor en eller begge parter kan ha et økonomisk krav mot hverandre. Dersom en av partene ikke etterlever avtalen, vil den andre parten kunne gå til tvangsinn drivelse hos namsmannen. Forbrukerrådet fatter ikke vedtak i sakene og kan ikke avslutte sakene med en anbefaling om hvordan saken

skal løses. Partene rapporterer heller ikke tilbake til Forbrukerrådet etter at saken er avsluttet hos oss.

Det er følgelig ikke mulig å måle reell etterlevelse av resultatene for klagebehandlingen.

§ 3 i)

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

Nordisk nettverk

Nordisk nettverk består av deltakere fra Tvisteløsning Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget i Norge, Allmänna reklamationsnämnden i Sverige, Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet i Danmark og Konsumenttvistenämnden i Finland. Deltakerne møtes en gang i året og landene veksler på å arrangere møtet.

Forbrukerrådet deltok med 3 representanter på møte 4. – 5. april 2019 i Helsinki. Hovedtemaet på møtet var «Rådets og Parlamentets nye regler for avtaler om salg av varer og digitalt innhold».

§ 3 j)

Klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak

Tvisteløsningskonferanse

Forbrukerrådet arrangerer en årlig tvisteløsningskonferanse hvor alle ansatte på tvisteløsningsavdelingen deltar sammen med interne- og eksterne gjester. Konferansen består normalt av en kombinasjon av foredrag og gruppearbeid hvor formålet er fordypning i et utvalgt tema. Tema i 2019 var «Profesjonell tvistemekling».

Fagutvalg

Tvisteløsningsavdelingen hos Forbrukerrådet har etablert et fagutvalg med deltakere fra alle kontorene, hovedsakelig bestående av seniorrådgivere eller rådgivere med lengre erfaring fra saksbehandling og mekling.

Utvalget har månedlige møter hvor man diskuterer juss og meklingsmetode. Utvalget deltar aktivt i utarbeidelse av nye rutiner og retningslinjer. Utvalget deltar i opplæring og videreformidling av foretrukket

praksis (se fagavklaringsgrupper under). Fagutvalget bidrar på denne måten til en likere praksis på tvers av kontorene.

Fagavklaringsgrupper

Alle saksbehandlere på tvisteløsningsavdelingen i Forbrukerrådet deltar i fagavklaringsgrupper. Hver gruppe består av 4 – 6 deltakere, hvor minst en av deltakerne er koordinator for gruppen og medlem av fagutvalget.

Gruppene gjennomfører møter ca. en gang i uken. Intensjonen med gruppene er at saksbehandlerne skal ha et fast forum for å drøfte aktuelle problemstillinger, metode og taktikk i pågående saker. Gruppene brukes også til gjennomgang av nye rutiner og ny rettspraksis.

Opplæringsplan for nytilsatte

Tvisteløsning har en egen spesialtilpasset opplæringsplan for nyansatte saksbehandlere. Planen gjelder for de første seks månedene etter ansettelse. Den nyan-satte skal gjennom planen sikres opplæring i rutiner for saksbehandling og meklingsmetode, innføring i rettsområdene som Forbrukerrådet mekler på og kjennskap til viktig rettspraksis og øvrige klageorganer.

Meklingsmetodikk

I 2019 har Forbrukerrådet jobbet videre med meklingsmetodikk. Vi har samlet inn erfaringer fra saksbehandlerne for å kunne videreutvikle metodikken, og tilpasset rutineene våre for å kunne jobbe mest mulig effektivt. Prosjektgruppen i prosjektet «Køfri 2020» har hatt opplæring i meklingsmetodikk to halve dager på hvert kontor, og har også blant annet laget et veiledningsdokument til meklingsmetode for alle saksbehandlerne.

Kvalitet- og utviklingssamling

I 2019 ble det gjennomført en kvalitet- og utviklingssamling, med det formål å videreutvikle felles rutiner, hovedprinsipper og praksis for meklingsmetode, samt arbeid med en meklingshåndbok for Forbrukerrådet. Deltakerne på disse var koordinatorene på faggruppene, representant for saksbehandling, verneombudene på enhetene samt ledelsen for tvisteløsning.

Kurs

I 2019 var 3 ansatte deltakere på Acos Brukerseminar og deltok på foredrag med ulike fagpersoner og eksperter på dagsaktuelle temaer innenfor saksbehandlingssystem og digitalisering.

§ 3 k)

En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak

I 2019 hadde Forbrukerrådet i gjennomsnitt 17 dager reell meklingsmetode regnet fra saken var tilstrekkelig opplyst til den ble avsluttet. Dette er 11 dager mindre enn i 2018. Det viser at meklerne arbeider effektivt med sakene. Utfordringen er at det er opparbeidet en stor restanse som følge av tidligere omstilling (2016–2017), og dette medfører at sakene blir liggende i flere uker før de blir fordelt til en saksbehandler.

Partene blir kontaktet mens saken ligger på vent i fordelingskø og ventetiden blir delvis brukt til å be parter om å innhente dokumentasjon.

I 2019 brukte Forbrukerrådet i gjennomsnitt 22 dager på å henvise saker som falt utenfor vårt myndighetsområde til riktig instans.

Tvisteløsning har gjennom hele 2019 jobbet med å forbedre meklingsmetodikken med sikte på å kunne levere et bedre og mer effektivt tilbud til brukerne. Slik vi ser det, har dette bedret meklingsmetode tilbudet vi gir våre brukere. I desember 2018 etablerte Forbrukerrådet prosjekt «Køfri 2020» som hadde som formål å bygge ned restansene slik at saksbehandlingstiden raskest mulig og senest innen utgangen av 2020 skulle være i varig overensstemmelse med kravene i klageorganloven. Tiltakene i prosjektet var tredelt; rekruttering av nye meklere i prosjektperioden, forenkling av/effektivisering av saksbehandlingrutiner, samt forbedring av metodikk i meklingsmetode/endrede arbeidsmetoder. På grunn av kutt i Forbrukerrådet's bevilgning ble prosjektet avsluttet i januar 2020. Til tross for økning i saksinngangen ble køen i prosjektperioden redusert med omtrent 700 saker. Køen er forventet å øke i 2020 som følge av blant annet omstilling og budsjettkutt.

Gjennomsnittlig behandlingstid (fra mottak av sak til avslutning) for 2019 var 89 dager. Dette er 23 dager kortere total behandlingstid enn i 2018. Andelen saker som ble behandlet innenfor lovens krav økte med 206 prosent fra 2018. Det betyr allikevel at det var en stor andel saker som ikke ble behandlet innenfor lovens krav.

Rapportering etter avtale med BFD

S4. Tilfredshet med saksbehandlingen til Forbrukerrådet

Forbrukerrådet måler hvor fornøyd eller misfornøyd forbrukere og næringsdrivende er alt i alt med saksbehandlingen i sin sak på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget misfornøyd og 5 er meget fornøyd.

Resultatet fra 2019 er: 3,65

Årsrapport til BFD – Rapportering i henhold til forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	2019	2018	Endring i prosent
§ 3 a) Antall mottatte klager og hva klagene gjelder			
Totalt antall mottatte klager	9 805	9 029	9%
Antall mottatte FU-saker ¹	7 501	7 468	
Antall mottatte UFU-saker ²	601	611	
Antall mottatte IFR-saker ³	854	950	
Antall saker som ikke er kategorisert ⁴	849	0	
§ 3 a) Sakene gjelder			
Brukte biler	25%	24%	1%
Varer til bolig	16%	14%	2%
Håndverkertjenester	11%	11%	0%
Andre kjøretøy og deler til kjøretøy	10%	9%	1%
Elektroniske produkter (hovedsakelig IKT-produkter)	13%	14%	-1%
Varer til kroppen (klær, smykker, medisiner o.l.)	7%	7%	0%
Varer til rekreasjon, fritid, hobby og kjæledyr	5%	5%	0%
Annet	14%	13%	1%
RK 2 Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet			
Totalt antall behandlede saker	9 569	7 714	24%
Antall behandlede FU-saker	8 831	7 157	23%
Antall behandlede UFU-saker	738	557	32%
§ 3 c) Antall avviste klager og prosentvis fordeling på avvissingsgrunn			
Totalt antall avviste klager	77	50	54%
§ 14 a – Klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten	3%	16%	-13%
§ 14 b – Klagen er useriøs eller grunnløs	75%	42%	33%
§ 14 c – Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol	22%	42%	-20%
§ 14 f – Saken lar seg ikke behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet	0%	0%	0%
§ 3 d) Prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning			
Prosentandel saker som er løst eller stanset i Forbrukerrådet	64%	68%	-4%
Prosentandel saker som har endt med minnelig løsning	27%	30%	-3%
Prosentandel FU-saker som har endt med minnelig løsning	27%	30%	-3%
Prosentandel UFU-saker som har endt med minnelig løsning	26%	32%	-6%
Prosentandel som er stanset etter veiledning i Forbrukerrådet	11%	17%	-6%
Prosentandel som er stanset i Forbrukerrådet ved at tilbud om FU-behandling ikke er benyttet	14%	11%	3%

1 Saker som faller inn under klo. § 23 a

2 Saker som faller inn under klo. § 23 b og c

3 Saker som faller utenfor Forbrukerrådets myndighetsområde

4 Saker ikke er tildelt saksbehandler, og som derfor ikke er kategorisert

Årsrapport til BFD – Rapportering i henhold til forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3	2019	2018	Endring i prosent
Prosentandel som er løst mellom partene etter at saken er meldt inn til Forbrukerrådet, men før mekling er påbegynt	12%	10%	2%
§ 3 e) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt			
Prosentandel av saker som ble tatt til behandling hvor klagebehandlingen ble avbrutt	13%	10%	3%
Saker som ble avbrutt fordi klager sluttet å svare på Forbrukerrådets henvendelser	10%	8%	2%
Saker som ble avbrutt fordi innklagede er ukjent eller har ukjent adresse	2%	1%	1%
Saker som ble avbrutt fordi selger var gått konkurs, eller gikk konkurs i løpet av klagebehandling	1%	1%	0%
§ 3 f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker tatt til behandling			
Total gjennomsnittlig saksbehandlingstid ⁵	89	112	-21%
Gjennomsnittlig reell meklingstid ⁶	17	28	-39%
§ 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	5 241	1 713	206%
Antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. klo. § 16	10	4	150%
Antall saker med reell meklingstid under 90 dager	9 446		
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?	3,65	3,47	

⁵ Beregnet fra mottak av saken til den avsluttes av saksbehandler

⁶ Beregnet fra det tidspunkt innklagede fikk anledning til å uttale seg i saken (se klo. § 16) til saken avsluttes av saksbehandler

DEL IV

Styring og kontroll i virksomheten

Forbrukerrådet fikk i oppdrag fra departementet i januar 2019 å iverksette en omfattende omorganisering som skal være gjennomført 31.1.2021.

Overordnet vurdering

Forbrukerrådet fikk i 2019 i oppdrag å omorganisere Forbrukerrådet på bakgrunn av Regjeringens beslutning om endringer i virkemiddelapparatet. Beslutningen innebærer at avdeling for tvis-teløsning (lokalisert i Skien, Tromsø, Stavanger) og Forbruker Europa overføres fra Forbrukerrådet til Forbrukertilsynet. I tillegg fikk Forbrukerrådet flere oppdrag fastsatt av BFD i tildelingsbrevet og supplerende tildelingsbrev.

Ledergruppen er ansvarlig for oppfølging av planer og budsjetter tertialvis i tråd med styregodkjent budsjettvedtak og med rapportering til departementet. Annenhver måned har ledergruppen mottatt porteføljerapport om status og fremdrift i Forbrukerrådets større prosjekter.

Styret i Forbrukerrådet har avholdt åtte styremøter i løpet av 2019. Styret gjennomførte strategisamling på Lysebu i mars.

Det er avholdt to ordinære dialogmøter med departementet i 2019. Utover dette har det vært flere møter knyttet til utvikling av portaler, politikk og økonomi. Forbrukerrådet har deltatt på BFDs virksomhetsleder-møter, som har omstillingen av forbrukerapparatet som tema.

Forbrukerrådet har et samarbeidsutvalg (SU) som består av representanter fra ledelsen og tillitsvalgte fra Juristforbundet, NTL og Econa/samfunnsviterne. I 2019 ble det avholdt 15 SU-møter og 67 saker ble behandlet.

Forbrukerrådet har deltatt i Forbrukertilsynets interimsprosjekt med fire representanter. I 2019 har det vært gjennomført flere prosjektmøter og felles samling for alle de tre virksomhetene Forbrukertilsynet, Sekretariatet og Forbrukerrådet i Skien.

Arbeidsmiljøutvalget har i 2019 hatt 3 møter og en AMU-dag hvor alle verneombudene deltok i tillegg til alle faste AMU-deltakere. Utvalget har behandlet 19 saker i 2019.

Vesentlige forhold

Forbrukerrådet har i 2019, på bakgrunn av regjeringens beslutning, nedlagt mye arbeid i omstillingsarbeid.

I samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene har vi fått på plass et helhetlig mandat som ivaretar alle aspektene av omstillingsprosessen. Forbrukerrådet har også deltatt aktivt i arbeidet med å etablere det utvidete Forbrukertilsynet.

Forbrukerrådet har i 2019 gjennomført en grundig innsiktsprosess for å få på plass grunnlaget for etablering av en ny strategi. Strategiprosessen har som mål at hele organisasjonen skal oppleve eierskap og engasjement til utviklingen og beslutningen om ny strategi. En viktig del av strategiprosessen har også vært å bygge kultur for endring gjennom ulike prosesser. Ansatte har blitt aktivt involvert i den pågående strategiprosessen gjennom flere arbeidsstrømmer, allmøtene har blitt «happenings», det avholdes møter med eksterne innledere under vignetten «Hvis jeg var Forbrukerrådet» og den nye forbrukerdirektøren har gjort seg kjent internt gjennom en ukentlig videoblogg.

Forbrukerrådet har fortsatt med å etablere og utvikle et godt system for virksomhetsstyring og har hatt anskaffelsesprosesser i fokus. Personal- og lederhåndbok er ferdigstilt og bidrar til en profesjonell, forsvarlig og god personellforvaltning og lederstøtte. Det gjennomføres kontinuerlig opplæring av alle ledere.

I 2019 har arbeidet med å utvikle prosjekt- og porteføljestyringen i organisasjonen blitt videreført. Kompetanseheving er gjennomgående vektlagt på alle nivåer i Forbrukerrådet. Det har vært organisert et dagskurs i prosjektledelse og prosjektmetode som arbeidsform, som var tilbudt alle ansatte. I tillegg ble det gjennomført kurs for mellomledere og ledergruppen. Seks medarbeidere har tatt Prince 2-sertifisering i prosjektstyring. Det har blitt arrangert jevnlig prosjektlederforum med vekt på kompetanseheving. En kartlegging av oppfølging av avsluttede prosjekter er også blitt gjennomført. Rutiner og samarbeid tilknyttet porteføljerapportering er blitt styrket.

Forbrukerrådet har også gjennomført en involverende prosess med å evaluere tidligere prosjektarbeid. Dette for å styrke den interne forståelsen av hvordan prosjekter blir til, hvordan de styres og hva vi kan lære for fremtiden. Hensikten har vært at evalueringsarbeid både tilbyr læring i seg selv, men kan også bidra til å bygge intern tillit mellom avdelinger og mellom ledelse og medarbeidere.

Ansettelser og personalforvaltning

I 2019 rekrutterte Forbrukerrådet 35 personer. I vår rekrutteringsprosess er vi bevisst på at våre ansatte skal representere mangfoldet i befolkningen. Vi oppfordrer derfor spesielt personer med innvandrerbakgrunn og personer med nedsatt funksjonsevne til å søke stillinger hos oss. I 2019 har vi rekruttert flere med innvandrerbakgrunn og med hull i CV-en. Vi har vært i dialog med NAV, og har hatt ansatte inne til arbeidstrening.

Tilrettelegging og fysisk arbeidsmiljø

Forbrukerrådet følger retningslinjer for IA-avtalen og HMS-arbeidet. I november/desember 2019 ble det gjennomført en større medarbeiderundersøkelse blant alle ansatte. Denne vil bli fulgt opp med konkrete tiltak gjennom 2020, både på overordnet nivå og i enhetene.

Alle Forbrukerrådets lokaler tilfredsstillt kravene til universell utforming. Lokalene er derfor ikke til hinder for å ansette personer med nedsatt funksjonsevne.

Opplæringsaktiviteter gjennomføres ut fra den ansattes behov.

Kjønnsdeling, stillingstype og lønn

Det er ikke lønnsforskjeller i Forbrukerrådet som kan tilskrives kjønn. Kvinner er i overtall i alle stillingsgrupper med unntak av på mellomledernivå. Der er det en liten overvekt av menn, men samlet sett er 11 av 20 ledere kvinner. I tabellen nedenfor følger oversikt over kjønnsfordeling totalt og i stillingstyper, samt lønnsfordelingen (i prosent av lønnsmassen) i Forbrukerrådet.

Turnover og sykefravær

For 2019 hadde Forbrukerrådet en turnover på 23,5 prosent. Dette er en oppgang fra 2018 på 18 prosent. Økningen kan til dels forklares med usikkerhet knyttet til pålagt omorganiseringsprosess.

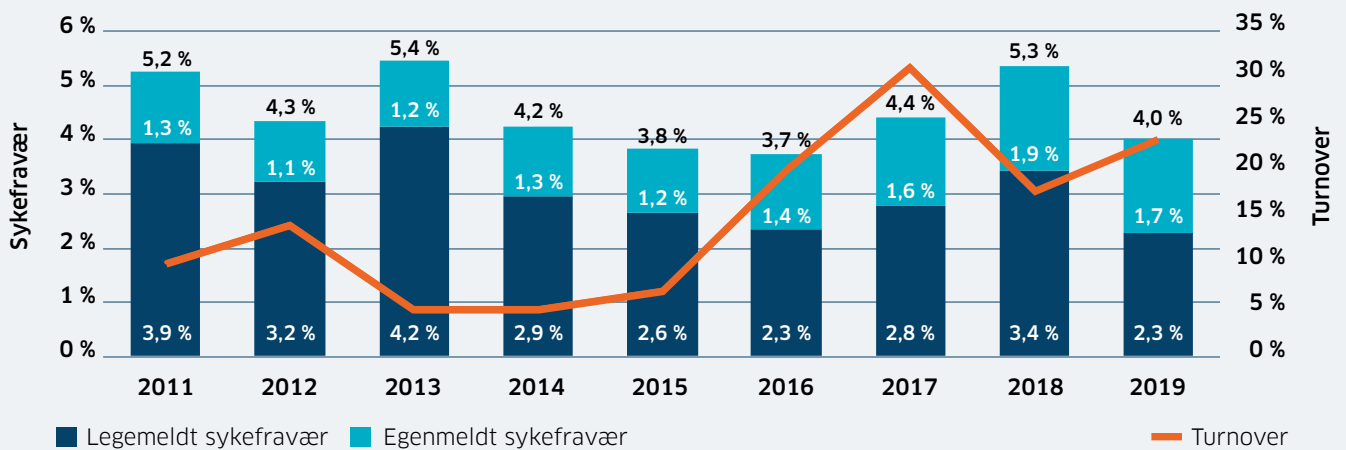
Forbrukerrådets IA-mål for sykefravær er at legemeldt fravær skal være under 5,5 prosent. Sykefraværet i 2019 var på totalt 4 prosent (legemeldt 2,3 prosent og egenmeldt 1,7 prosent). Vi er altså godt under vårt IA-mål for legemeldt fravær. Sykefraværet i 2019 er lavere enn i 2018.

Miljøfyrtårn

Alle kontorene til Forbrukerrådet er miljøfyrtårnsertifisert. Forbrukerrådet er bevisst sitt miljøansvar, og vil

Stillingstype	Kjønnsfordeling				Lønnsfordeling			
	2019		2018		2019		2018	
	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner
Ledergruppe	40,1%	59,9%	40,0%	60,0%	32,2%	67,7%	50,3%	49,7%
Mellomleder	50,9%	49,1%	52,6%	47,4%	46,8%	53,2%	51,1%	48,9%
Seniorrådgiver	48,9%	51,1%	42,8%	57,1%	44,2%	55,7%	51,2%	48,8%
Rådgiver	28,5%	71,5%	28,3%	71,7%	25,1%	74,9%	50,1%	49,9%
Førstekonsulent	23,5%	76,5%	16,7%	83,3%	26,9%	73,1%	50,8%	49,2%
Konsulent	15,1%	84,9%	33,3%	66,7%	17,9%	82,1%	49,5%	50,5%
Totalt	38,6%	61,4%	35,6%	64,4%	35,0%	64,9%	50,5%	49,5%

Sykefravær og turnover i Forbrukerrådet 2011-2019



til enhver tid ha miljø i fokus både i drift av egen organisasjon og som strategisk satsingsområde i vår utadrettede virksomhet.

Samfunnssikkerhet, beredskap og informasjonssikkerhet

Informasjonssikkerhetsarbeid

Forbrukerrådet har et styringssystem for informasjonssikkerhet basert på DIFIs standardanbefaling ISO 27001:2013.

Forbrukerrådet har også etablert gode rutiner for bruk av mobile, elektroniske enheter og arbeidsplattformer når disse brukes utenfor kontoret og på reise. Rutiner er basert på PSTs trusselvurdering fra 2018.

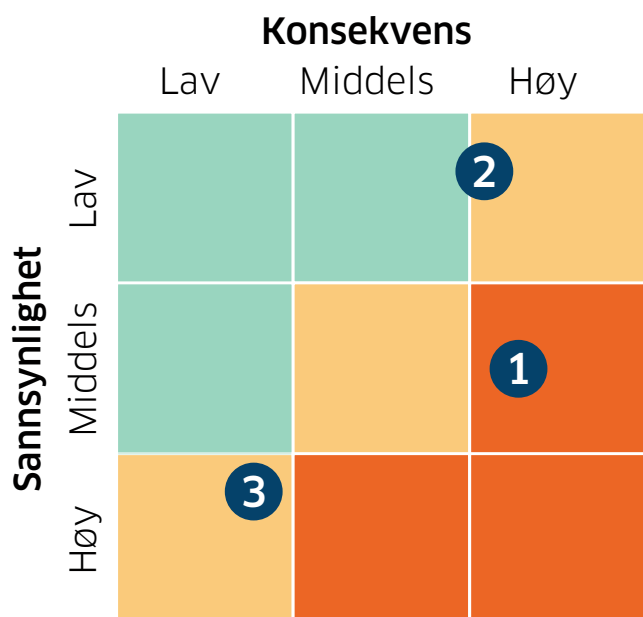
Beredskapsarbeid

Forbrukerrådet har oppdatert beredskapsplan og har utarbeidet et nytt planverk for hele organisasjonen. Forbrukerrådet skal i gang med å implementere beredskapsarbeid på alle lokasjoner i første kvartal 2020. Planverket består av sentral- og lokal beredskapsplan, IT-beredskapsplan, krisekommunikasjonsplan og oversikt over kontaktpersoner i beredskapsgruppene.

Det er blitt gjennomført førstehjelpskurs med bruk av hjertestarter for ansatte i 2019.

Personvern og varsling

Forbrukerrådet har i 2019 ferdigstilt prosjektet «personvern for alle» og fått på plass all nødvendig struktur. I tillegg har vi innført et nytt digitalt varslingssystem som ivaretar både arbeidsmiljø, personvern og beredskap.



Risiko og sårbarhetsanalyse (ROS)

Forbrukerrådet har vurdert risiko knyttet til resultat og måloppnåelse og tre områder ble identifisert. Forbrukerrådet har i 2019 fulgt opp med flere tiltak for å redusere risikoen.

1. Kvalitet i digitale tjenester
2. Køfri 2020 - Tvisteløsning
3. Omorganisering og strategi

DEL V

Vurdering av framtidssutsikter

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

Forbrukervernet er under stadig press. I gamle dager snakket vi gjerne om sårbare grupper som trengte bedre beskyttelse. Den moderne måten å tenke forbrukervern på er at vi alle er sårbare, gitt situasjon og forutsetninger.

Utgangspunktet for Forbrukerrådets framtidssikter handler dermed om evnen til å gjøre seg relevant ved å sette mennesker i stand til å utøve sin forbrukermakt når situasjonsbetingede forhold skaper sårbarhet.

Dette danner et grunnlag for den nye virksomhetsstrategien for 2020–2025 som er under utarbeidelse. Strategien skal ivareta våre langsiktige ambisjoner om å kjenne forbrukerne og deres behov, at forbrukerne kjenner oss og bruker oss når de trenger det, at vi vet hvor behovet for forbrukervern er sterkest, at vi er en attraktiv samarbeidspartner som vet å velge sine allianser, og at vi bruker våre ressurser på best mulig måte – i tråd med behov for raske endringer.

På kortere sikt preges framtidssiktene av regjeringens beslutning om å gjøre endringer i virkemiddelapparatet på forbrukerområdet. Behandlingen av forbrukerklager skal samles under Forbrukertilsynet, som betyr at avdeling for tvisteløsning (lokalisert

i Skien, Tromsø/Svalbard, Stavanger) og Forbruker Europa overføres til Forbrukertilsynet, med virkning fra januar 2021. Regjeringen ønsker å rendyrke Forbrukerrådet som interessepolitisk aktør, styrke tiliten i klagebehandlingen, samordne forbrukerapparatet og ivareta distriktpolitiske hensyn.

Forbrukerrådet har som mål med omstillingen å etablere et nytt forbrukerråd fra 1. januar 2021. Målet er å sikre og styrke Forbrukerrådets uavhengighet som interessepolitisk aktør, og jobbe målrettet med dyktiggjøring av forbrukerne. Omstillingen skal bidra til å synliggjøre Forbrukerrådets samfunnsoppdrag og rollen opp mot forbrukerne, næringsaktører og det offentlige.

Det nye Forbrukerrådet skal organiseres i tråd med ny strategi og være robust for fremtidig utvikling i samfunnet. Ny organisasjonsstruktur skal sikre effektiv, forsvarlig og tverrfaglig arbeidsflyt, best mulig ressursutnyttelse og bidra til samarbeid.



Ekspedisjon Strategi 2020

DEL VI

Årsregnskap 2019

Ledelseskommmentarer

Formål

Forbrukerrådet ble opprettet 11.09.1953, og er i dag en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning.

Fullmakter

Forbrukerrådet er et statlig forvaltningsorgan underlagt Barne- og familiedepartementet, med særskilte fullmakter (nettobudsjetterte virksomheter), eget styre og egne vedtekter fastsatt ved kongelig resolusjon.

Som nettobudsjettert virksomhet, har Forbrukerrådet unntak fra bruttoprinsippet i statlig virksomhet, noe som vil si at Forbrukerrådet selv disponerer sine inntekter.

Forbrukerrådet har adgang til å overføre resultatet (positivt og negativt) av årets drift til påfølgende budsjettermin.

Bekreftelse

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

Vurdering av vesentlige forhold

Forbrukerrådet blir gjennom tildelingsbrev tildelt midler over 2 poster:

Post 50 med en ramme på kr. 134 924 000 og dekker:

- Grunnbevilgningen
- ODR (Online Dispute Resolution)
- Forbrukerrådets andel til drift av Forbruker Europa (resten dekkes av EU-kommisjonen)

Post 51 Markedsportaler med ramme på kr. 20 170 000 og dekker:

- Finansportalen
- Hvakostertannlegen
- Strømprisportalen

Dagligvare- og Håndverksportalen ble i 2018 besluttet lagt ned. Som en konsekvens av dette, valgte Forbrukerrådet å nedskrive de bokførte utviklingskostnadene (jfr. SRS017). Hovedtyngden av denne nedskrivelsen ble gjort i 2018, men det påløp noen kostnader i 2019 i tilknytning til nedleggelsen. Nedskrevet verdi beløper seg til kroner 38 322,- for 2019.

Forbrukerrådet hadde ved utgangen av 2019 kr 238 322,- i midler som ikke er benyttet. Dette mindreforbruket er knyttet til post 50.

Lønnskostnader

De totale lønnskostnadene i Forbrukerrådet har økt fra 105,9 millioner i 2018 til 115,9 millioner i 2019. Økningen må ses i sammenheng med et økt aktivitetsnivå i 2019, som følge av oppsparte midler fra tidligere år og et ønske om å få ned køer i Tvisteløsning, samt økt fokus på markedsportalene.

Driftskostnader

Driftskostnadene for 2019 var på 51,4 millioner, som er en reduksjon fra 55,4 millioner kroner i 2018. Hovedandelen av denne kostnadsreduksjonen kan tilskrives Håndverksportalen og Dagligvareportalen, som ble lagt ned i 2018.

Investeringer

Forbrukerrådet besluttet å legge ned Dagligvareportalen og Håndverksportalen i 2018. De aktiverte kostnadene for disse tjenestene har blitt nedskrevet i 2018, men en liten andel knyttet til selve nedleggelsen ble nedskrevet i 2019. Utover dette har investeringen vært på 1,6 millioner tilknyttet tjenester og 1,0 millioner tilknyttet anlegg.

Revisjon

Den årlige revisjon av regnskapene blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjon av årsregnskapet for 2019 er pr. dags dato ikke endelig avsluttet. Beretningen er unntatt offentlighet frem til Stortinget har mottatt Dokument 1 fra Riksrevisjonen. Revisjonsberetningen vil bli offentliggjort på Forbrukerrådets hjemmesider når godkjenningen er avklart.

Oslo 15. mars 2020

Inger Lise Blyverket
Direktør

Anne Kathrine Slungård
Leder

Kjell Jostein Sunnevåg
Nestleder

Anders Bernhard Mikelsen
Styremedlem

Monica Molvær
Styremedlem

Beathe Due
Styremedlem

Roar Hagen
Styremedlem

Jarle Oppedal
Styremedlem

Prinsippnote til årsregnskapet

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

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

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

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

Regnskapet følger kalenderåret:

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

Regnskapsprinsipper

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

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

Inntekter fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer

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

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

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

Kostnader

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

Pensjoner

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

Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

Anleggsmidler er varige og betydelige eiendeler som disponeres av virksomheten. Med varig menes utnyttbar levetid på 3 år eller mer. Med betydelig menes enkeltstående anskaffelser (kjøp) med anskaffelseskost på kr 30 000 eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger.

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

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

Nedskrivning av anlegg/immaterielle eiendeler følger SRS17.

Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld

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

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

Fordringer

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

Statens kapital

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

Avregninger

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

Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler

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

Kontantstrømoppstilling

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den direkte modellen tilpasset statlige virksomheter.

Statlige rammebetingelser

Selvassurandørprinsippet

Staten opererer som selvassurandør. Det er følgende ikke inkludert poster i balanse eller resultatregnskap som søker å reflektere alternative netto forsikringskostnader eller forpliktelser.

Statens konsernkontoordning

Statlige virksomheter omfattes av statens konsernkontoordning. Konsernkontoordningen innebærer at alle innbetalinger og utbetalinger daglig gjøres opp mot virksomhetens oppgjørskontoer i Norges Bank.

Nettobudsjetterte virksomheter

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

Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2019

Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling
860	Forbrukerrådet	50	Basisbevilgning	134 924 000
860	Forbrukerrådet	51	Markedsportaler	20 170 000
865	Forbrukerrådet	50	Tiltak 1510151 Digilab 2019	550 000
Sum utgiftsført				155 644 000

Beholdninger rapportert i likvidrapport **	Note*	Regnskap 2019
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank	16	39 152 867
Endringer i perioden		-11 927 825
Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank		27 225 042

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

Konto	Tekst	Note*	2019	2018	Endring
1962/0677.50.00293	Beholdninger på konto i Norges Bank	16	27 225 042	39 152 867	-11 927 825
1350	Eiendeler (aksjer, leieboerinnskudd, m.m.)	11	1	1	0

* Henvvisning 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.

Resultatregnskap 2019	Note	31.12.2019	31.12.2018
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	169 412 356	174 659 117
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	3 157 863	1 892 228
Inntekt fra gebyrer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	810 163	1 722 965
Andre driftsinntekter	1	-38 322	0
<i>Sum driftsinntekter</i>		173 342 059	178 274 309
Driftskostnader			
Varekostnader		0	0
Lønnskostnader	2	115 903 266	105 883 347
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	6 053 286	9 227 715
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	0	7 776 857
Andre driftskostnader	5	51 383 591	55 380 866
<i>Sum driftskostnader</i>		173 340 143	178 268 785
Driftsresultat		1 916	5 524
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	0	0
Finanskostnader	6	1 916	5 524
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		-1 916	-5 524
Resultat av periodens aktiviteter		0	0
Avregninger og disponeringer			
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjettet)	7	0	0
Disponering av periodens resultat (til virksomhetskapital)	8	0	0
<i>Sum avregninger og disponeringer</i>		0	0
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Avgifter og gebyrer direkte til statskassen	9	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	10	0	0
Avregning med statskassen tilskuddsforvaltning		0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0

Balanse	Note	31.12.2019	31.12.2018
EIENDELER			
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Programvare og lignende rettigheter	3	7 015 888	8 768 459
Immaterielle eiendeler under utførelse	3	0	0
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		7 015 888	8 768 459
II Varige driftsmidler			
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	4	0	0
Maskiner og transportmidler	4	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	3 458 145	5 180 131
Anlegg under utførelse	4	0	0
Infrastruktureiendeler	4	0	0
<i>Sum varige driftsmidler</i>		3 458 145	5 180 131
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	11	1	1
Obligasjoner		0	0
Andre fordringer		0	0
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		1	1
Sum anleggsmidler		10 474 034	13 948 591
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	13	23 623	0
Opptjente, ikke fakurerte inntekter	14	0	66 667
Andre fordringer	15	4 334 060	2 806 907
<i>Sum fordringer</i>		4 357 683	2 873 574
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Bankinnskudd	16	27 225 042	39 152 867
Kontanter og lignende	16	0	0
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		27 225 042	39 152 867
Sum omløpsmidler		31 582 725	42 026 441
Sum eiendeler		42 056 759	55 975 032

Statens kapital og gjeld	Note	31.12.2019	31.12.2018
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapi tal			
Opptjent virksomhetskapi tal	8	0	0
<i>Sum virksomhetskapi tal</i>		0	0
II Avregninger			
Avregnet bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	7	0	0
<i>Sum avregninger</i>		0	0
III Utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3,4	10 474 033	13 948 590
Ikke inntektsført bevilgning	17		
<i>Sum utsatt inntektsføring av bevilgning (nettobudsjetterte)</i>		10 474 033	13 948 590
Sum statens kapital		10 474 033	13 948 590
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		6 411 601	5 289 915
Skyldig skattetrekk		3 786 501	5 494 834
Skyldige offentlige avgifter		3 782 702	3 729 709
Avsatte feriepenger		9 223 236	8 629 651
Ikke inntektsført bevilgning (nettobudsjetterte)	17	238 823	10 572 018
Mottatt forskuddsbetaling	14	1 871 472	1 989 326
Annen kortsiktig gjeld	19	6 268 390	6 320 989
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>		31 582 726	42 026 442
Sum gjeld		31 582 726	42 026 442
Sum statens kapital og gjeld		42 056 759	55 975 032

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

Kontantstrømmer fra driftsaktiviteter	31.12.2019	31.12.2018
Innbetalinger		
innbetalinger av bevilgning	155 644 000	159 371 000
innbetalinger av tilskudd og overføringer	2 992 791	5 105 506
innbetalinger fra salg av varer og tjenester		
andre innbetalinger	0	15 514
<i>Sum innbetalinger</i>	<i>158 636 791</i>	<i>164 492 020</i>
Utbetalinger		
Utbetalinger for kjøp av varer og tjenester	-65 226 538	-64 827 959
Utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	-88 537 462	-80 929 094
Utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	-14 183 565	-13 702 035
Andre utbetalinger		
<i>Sum utbetalinger</i>	<i>-167 947 565</i>	<i>-159 459 088</i>
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter * (se avstemming)	-9 310 774	5 032 932
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter		
innbetalinger ved salg av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler		
utbetalinger ved kjøp av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-2 617 050	-6 318 557
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	-2 617 050	-6 318 557
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	-11 927 824	-1 285 625
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse	39 152 867	40 438 492
Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt	27 225 042	39 152 867

Kontantstrømoppstilling etter den direkte metoden for nettobudsjetterte virksomheter

Avstemming	31.12.2019	31.12.2018
avregning bevilgningsfinansiert virksomhet	0	-1 404 851
disponering av periodens resultat (til virksomhetskapsital)	0	
bokført verdi avhendede anleggsmidler		
ordinære avskrivninger	6 053 286	6 638 198
nedskrivning av anleggsmidler	38 322	10 366 374
avsetning utsatte inntekter (tilgang anleggsmidler)	-2 617 050	-6 318 557
endring i statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-3 474 557	-10 686 016
endring i beholdninger av varer og driftsmateriell	0	0
endring i kundefordringer	-23 623	0
endring i leverandørgjeld	1 121 686	-1 837 225
endring i ikke inntektsført bevilgning, tilskudd og overføringer	-10 333 195	-3 990 527
effekt av valutakursendringer	0	0
poster klassifisert som investerings- og finansieringsaktiviteter	2 617 050	6 318 557
poster klassifisert som kontantstrømmer knyttet til overføringer		
endring i andre tidsavgrensningposter	-2 692 693	5 946 976
Netto kontantstrøm fra driftsaktiviteter*	-9 310 774	5 032 929

Note 1 Driftsinntekter	31.12.2019	31.12.2018
Inntekt fra bevilgninger		
Inntekt fra bevilgninger*	165 387 798	163 473 101
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-2 617 050	-6 318 557
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)	6 053 286	17 004 572
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (bokført verdi avhendede anleggsmidler)	38 322	0
- utbetaling av tilskudd til andre	550 000	
Andre poster - Tiltak 1510151 Digilab 2019		
Sum inntekt fra bevilgninger	169 412 356	174 659 117
<i>*Vesentlige tildelinger kan spesifiseres på egne linjer.</i>		
Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	500 000	250 000
Tilskudd fra EU	2 251 978	1 826 180
Andre tilskudd og overføringer	405 885	-183 952
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	3 157 863	1 892 228
Inntekt fra gebyrer		
Gebyrer	0	0
Sum inntekt fra gebyrer	0	0
Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekt tjenester, avgiftspliktig	0	0
Prosjektinntekter (Salgsinntekt tjenester, avgiftsfri)	0	0
Inntekter fra undervisningsoppdrag	24 640	1 722 965
Andre inntekter	785 523	0
Sum salgs- og leieinntekter	810 163	1 722 965
Andre driftsinntekter		
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	-38 322	0
Sum andre driftsinntekter	-38 322	0
Sum driftsinntekter	173 342 059	178 274 309

Note 2 Lønnskostnader	31.12.2019	31.12.2018
Lønn	81 916 452	76 122 509
Feriepenger	10 016 690	9 177 056
Arbeidsgiveravgift	13 099 534	12 114 014
Pensjonskostnader**	10 944 464	9 635 869
Lønn balanseført ved egenutvikling av anleggsmidler (-)*	0	0
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-3 820 339	-4 756 616
Andre ytelser	3 746 466	3 590 516
Sum lønnskostnader	115 903 266	105 883 347
Antall årsverk	137	127***

* Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret. Premiesats for 2019 er 12,3 prosent. Premiesatsen for 2018 var 11,95 prosent.

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

*** Årsverk rapportert i 2018 er korrigert som følge av endret rapportstruktur

Note 3 Immaterielle eiendeler

	Forskning og utvikling	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	47 995 554	0	47 995 554
Tilgang i året	0	1 569 737	0	1 569 737
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	-46 875	0	-46 875
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0
Anskaffelseskost	0	49 518 416	0	49 518 416
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	0	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	39 227 095	0	39 227 095
Ordinære avskrivninger i året	0	3 283 987	0	3 283 987
Akkumulerte avskrivninger avgang i året	0	-8 553	0	-8 553
Balanseført verdi 31.12.2019	0	7 015 888	0	7 015 888

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

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	25 450 876	0	0	25 450 876
Tilgang i året	0	0	0	1 047 313	0	0	1 047 313
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	26 498 189	0	0	26 498 189
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	20 270 745	0	0	20 270 745
Ordinære avskrivninger i året	0	0	0	2 769 299	0	0	2 769 299
Akkumulerte avskrivninger avgang i året	0	0	0	0	0	0	0
Balansført verdi 31.12.2019	0	0	0	3 458 145	0	0	3 458 145

Avskrivningssatser (levetider)	Ingen av- skriv-	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	31.12.2019	31.12.2018
Husleie	8 782 843	7 949 829
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	18 252	13 751
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	2 634 961	2 482 993
Leie maskiner, inventar og lignende	2 928 597	4 580 811
Mindre utstyrsanskaffelser	422 929	477 486
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	40 031	5 904
Kjøp av konsulent tjenester*	12 690 861	12 354 002
Kjøp av andre fremmede tjenester*	12 721 528	14 281 308
Reiser og diett	2 610 249	2 924 319
Tap og lignende	12 000**	0
Øvrige driftskostnader	8 521 341	10 310 463
Sum andre driftskostnader	51 383 591	55 380 866

* Fra og med 2019 presenteres konsulent tjenester og andre fremmede tjenester separat. I sammenligningstallene for 2018 er kjøp av fremmede tjenester presentert samlet på notelinjen kjøp av fremmede tjenester.

**Forbrukerrådet førte 12 000 som konstaterte tap pga en konkurs

Tilleggsinformasjon om operasjonelle leieavtaler

Gjenværende varighet	Type eiendel					Sum
	Immaterielle eiendeler	Tomter, bygninger og annen fast eiendom	Maskiner og transportmidler	Infrastruktureiendeler		
Varighet inntil 1 år						0
Varighet 1-5 år		566 400				566 400
Varighet over 5 år		8 037 000				8 037 000
Kostnadsført leiebetaling for perioden	0	0	0	0	0	8 603 400

Note 6 Finansinntekter og finanskostnader	31.12.2019	31.12.2018
Finansinntekter		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst (agio)	0	0
Utbytte fra selskaper	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum finansinntekter	0	0
Finanskostnader		
Rentekostnad	1 916	5 524
Nedskrivning av aksjer	0	0
Valutatap (disagio)	0	0
Annen finanskostnad	0	0

Note 11 Investeringer i aksjer og andeler								
	Ervervsdato	Antall aksjer	Eierandel	Stemmeandel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi kapitalregnskap	Balanseført verdi virksomhetsregnskap
Aksjer								
International Consumers Research & Testing Limited			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 31.12.2019							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 innføres rettslig, og verdien er derfor nedskrevet til kr. 1,- i regnskapet for 2013.

Note 13 Kundefordringer	31.12.2019	31.12.2018
Kundefordringer til pålydende	23 623	0
Avsatt til forventet tap (-)	0	0
Sum kundefordringer	23 623	0

Note 14 Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Mottatt forskuddbetaling

Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordring)	31.12.2019	31.12.2018
Digilab 2018	0	66 667
Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter	0	66 667
Mottatt forskuddsbetaling (gjeld)	31.12.2019	31.12.2018
Forbruker Europa, drift 2019	1 871 472	1 989 326
Sum mottatt forskuddsbetaling	1 871 472	1 989 326

Kostnader til drift av Forbruker Europa finansiert 50/50 mellom Forbrukerrådet (grunnbevilgningen) og EU Kommisjonen. EU Kommisjonen overførte 70 % av godkjent budsjett 2020 i desember 2019.

Note 15 Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2019	31.12.2018
Forskuddsbetalt lønn	1 429	17 635
Reiseforskudd	0	0
Personallån	34 500	95 583
Andre fordringer på ansatte	0	0
Forskuddsbetalte leie	0	0
Andre forskuddsbetalte kostnader	4 041 272	2 344 849
Andre fordringer	256 860	348 840
Sum andre kortsiktige fordringer	4 334 060	2 806 907

Note 16 Bankinnskudd, kontanter og lignende

	31.12.2019	31.12.2018
Innskudd statens konsernkonto (nettobudsjetterte virksomheter)	27 225 042	39 152 867
Øvrige bankkontoer	0	0
Kontantbeholdninger	0	0
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende	27 225 042	39 152 867

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

	31.12.2019	31.12.2018	Endring
Ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)			
Ikke inntektsført bevilgning post 50 grunnbevilgningen	-127 666	10 095 111	10 222 777
Ikke inntektsført bevilgning post 50 Forbruker Europa	366 488	365 297	-1 191
Ikke inntektsført bevilgning post 50 Prosjektmidler		405 885	405 885
Ikke inntektsført bevilgning post 51 markedsportaler	0	-294 275	-294 275
Sum ikke inntektsført bevilgning fra fagdepartementet (gjeld)	238 822	10 572 018	10 333 196
Sum ikke inntektsført bevilgning	238 822	10 572 018	10 333 196

Note 19 Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2019	31.12.2018
Skyldig lønn	-7 854	440 598
Annen gjeld til ansatte	3 153 350	3 056 764
Påløpte kostnader	3 122 894	2 823 626
Annen kortsiktig gjeld	0	0
Sum annen kortsiktig gjeld	6 268 390	6 320 989

I 2018 ble skyldig lønn også medtatt skyldig påløpt lønn. Fra 2019 hentes tallene fra korrekt regnskapslinje. Dette medfører at årene ikke er sammenliknbare.

