



Kolofon

Typografi
Nationale

Foto
Sune Eriksen

Design
Scandinavian Design Group

Kontakt

Entur AS

Organisasjonsnummer
917 422 575

Besøksadresse
Rådhusgata 5, 0151 Oslo

Postadresse
Postboks 1554 Vika, 0117Oslo

post@entur.org
entur.org

Innhold

Del 1

14 Våre tjenester

- 16 Reiseplanlegging
- 18 Salg og billettering
- 20 Kundekommunikasjon og service
- 22 Digitale kanaler

Del 2

24 Styrets årsberetning

- 27 Vår virksomhet
- 27 Sammendrag av resultat og utvikling
- 28 Risikostyring
- 28 Korrupsjon og hvitvasking
- 28 Forskning og utvikling
- 29 Personal og arbeidsmiljø
- 29 HMS og sykefravær
- 29 Ligestilling og mangfold
- 30 Diskriminering
- 30 Arbeidstakerrettigheter og sosiale forhold
- 30 Ytre miljø
- 30 Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse
- 30 Redegjørelse for årsregnskapet (fjorårets tall i parentes)
- 30 Foretakets utsikter

32 Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse

- 4 Om selskapet
- 5 Visjon og formål
- 6 Nøkkeltall
- 8 Samarbeid om enkle bærekraftige reiser
- 12 Brev fra administrerende direktør

Del 3

34 Årsregnskap 2019

- 36 Resultat
- 38 Balanse
- 40 Kontantstrøm
- 42 Noteverk
- 68 Erklæring

70 Vedlegg 1: Entur GRI-indeks (2019)

76 Vedlegg 2: Lederlønnserklæring

Om selskapet

Informasjon om selskapet

Entur AS utvikler og forvalter den digitale plattformen som er grunnlaget for en nasjonal reiseplanleggingstjeneste. Vi sikrer at kollektivreiser og billetter tilbys på tvers av operatører og sørger for økonomisk oppgjør til operatørene. Entur samler og deler kollektivdata for hele Norge på en åpen og tilgjengelig digital plattform.

Entur ble fisjonert ut fra Vy gruppen AS i 2017. Hovedkontoret ligger i Oslo med kundesenter i Lillehammer og Trondheim og betjent service på flere jernbanestasjoner. Ved utgangen av 2019 hadde vi 253 ansatte.

Statens eierskap

Statens mål som eier er å sikre kostnadseffektiv utvikling og drift av tjenester for reiseplanlegging og billettering i kollektivtransportsektoren. Entur skal tilby grunnleggende tjenester innenfor reiseplanlegging og billettering på konkurransenøytrale vilkår og på tvers av operatørene. Staten eier 100 prosent av Entur.

Særskilte rammer for selskapet

Jernbanedirektoratet pålegger togoperatørene å inngå avtale med Entur om leveranser av salgs- og billetteringstjenester. Tjenestene er finansiert av togoperatørene og betingelsene følger av Jernbanedirektoratets trafikkavtaler med operatørene.

Jernbanedirektoratet inngår avtale om kjøp av tjenester fra Entur knyttet til innhenting og tilgjengeliggjøring av rutedata, drift av en nasjonal reiseplanleggingstjeneste og elektronisk billettering for øvrig kollektivtransport. Disse oppgavene er delvis finansiert over statsbudsjettet og delvis finansiert av et gebyr Jernbanedirektoratet krever inn.

Enturs innsamling av rutedata har hjemmel i forskrift om yrkestransport med motorvogn og fartøy og forskrift om billettering ved jernbanetransport.

Visjon og formål

Enturs visjon er samarbeid om enkle, bærekraftige reiser.

Sømløs reise

At kunden enkelt og friksjonsfritt skal kunne planlegge, betale og gjennomføre en reise, også på tvers av transportformer og kollektivselskap.

Vår visjon, målsetninger og strategi er forankret i FNs bærekraftsmål. Enturs formål er å koble kollektiv-Norge sammen slik at det blir enkelt for reisende å planlegge, kjøpe og reise kollektivt.

Vi er et virkemiddel for kollektivaktører og andre mobilitetsaktører. Samarbeid med kollektivaktørene ligger til grunn for våre tjenester, og er en forutsetning for at vi lykkes med vårt samfunnsoppdrag.

Entur bidrar til at det blir enklere for folk flest å reise kollektivt ved å gjøre planlegging og kjøp av billetter enkelt, gi god informasjon og tilby en digital kanal for hele reisen.

Vår reiseplanlegger skal samle informasjon om ulike reiseformer og alle kollektivaktører på ett sted. Den skal ha nødvendig funksjonalitet og informasjon for at reisende enkelt skal kunne planlegge og gjennomføre reiser.

Enturs løsninger gjør at kollektivaktører kan tilby enklere og mer effektive løsninger:

- En digital plattform for at informasjon om kollektivreiser når ut til flere reisende
- Digitale salgs- og billetteringsmoduler som understøtter sømløse reiser på tvers av aktører
- Kostnadseffektiv kundekommunikasjon og kvalitetservice til den reisende
- Digitale kanaler for konkurranse-nøytralt salg og sømløs billettering i en konkurranse-utsatt jernbanesektor.
- Økonomisk oppgjør med operatører.
- Løsninger som ivaretar kundens rettigheter ved klagehåndtering og krav om refusjoner.

Om rapporten

Enturs Års- og bærekraftsrapport er utarbeidet med henvisning til GRI Standards. For mer informasjon, se vedlagt GRI-indeks.

Nøkkeltall

Reiseplanlegging

4 000

Rutetabeller. 60 selskaper som leverer rutedata gjennom vår reiseplanlegger

60 000

Stoppesteder

1 10 000

Påstigningssteder i nasjonal database

45 000

Månedlige brukere av widget for reiseplanlegging

Høydepunkter fra 2019

1

7 fylker benytter nå vår plattform til å tilby billetter

2

Dobling av antall brukere på Enturs app

3

Resultat bedre enn målsatt og i tråd med langsiktig plan for utvikling og drift av selskapet

4

Nytt og bedre system for kundebetjening på telefon og nett er innført

5

Levert modernisert plattform for pris og produkttilpasning Vy sommeren 2019

6

Oppstart salg av billetter for Go-Ahead Nordic i desember

7

Nytt system og utstyr for salg av billetter ombord lansert des. 2019

8

Forberedt salg av billetter for SJ, som lanseres i mars 2020

Kundekommunikasjon og -service

1,2 mill.

Personlige kundehenvendelser

500 000

Kundehenvendelser i andre kanaler

88 %

Andel kunder som er svært fornøyd eller fornøyd med service på telefon

87 %

Målt kvalitet i kundeservice på togstasjonene

47 %

Andel henvendelser til kundeservice på chat og telefon som er besvart innen 120 sekunder

Salg og billettering

22,2 mill.

Billetter formidlet på vår plattform

Digitale kanaler

1,1 mill.

Reisesøk per mnd.

99,84 %

Gjennomsnittlig oppetid i digital plattform for salg og billettering

60 mill.

Sikre elementer levert til billetter

4 mrd.

Billettomsætning

300 000

App-nedlastninger

Entur: Samarbeid om enkle bærekraftige reiser

Norge skal redusere transportsektorens klimagassutslipp med 35-40 prosent innen 2030. Derfor har Stortinget har vedtatt at vekst i persontransport i byområdene skal tas med kollektivtransport, sykkel og gange. For å nå målene må flere velge å reise kollektivt. Samtidig er mobilitetsbildet i Norge i endring. Tog- og kollektivtransport leveres av flere aktører enn tidligere, og vi får nye løsninger som bil- og sykkeldeling.

Entur skal være et virkemiddel for hele mobilitetsbransjen.

Entur leverer en nasjonal digital infrastruktur (bærekraftsmål 9) for produksjon og utvikling av mobilitetstjenester.

Standardisering, deling av data og nasjonale fellesløsninger gir mer effektiv utnyttelse av samfunnets ressurser (bærekraftsmål 12). Et bredt samarbeid med bransjen (bærekraftsmål 17) er grunnmuren i Enturs arbeid for å koble kollektiv-Norge sammen.

Viktige fokusområder

Gjennom vårt arbeid har vi jevnlig kontakt og dialog med våre viktigste interessenter:

- Kollektivaktørene: Mulige og eksisterende kunder og samarbeidspartnere for å koble kollektiv-Norge sammen
- Reisende: Våre kunders kunder, som definerer forventninger til kollektiv- og mobilitetsløsninger, og som bruker våre reiseplanleggetjenester
- Våre egne ansatte: Bidrar til daglig drift og realisering av våre mål
- Samferdselsdepartementet: Vår eier og oppdragsgiver
- Jernbanedirektoratet: Ansvarlig for jernbanetilbudet og samarbeid med øvrig kollektivtrafikk

Samfunnseffekt

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



10 REDUCED INEQUALITIES



13 CLIMATE ACTION



Overordnet mål

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



Virkemiddel

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



Hvordan vi jobber med våre viktigste prioriteringer

Gjennom fire tjenesteområder arbeider vi for å ivareta interessentenes prioriteringer.

Reiseplanlegging - samarbeid om bærekraftige reiser:

Informasjon om rutetider, forsinkelse, stoppesteder og priser gir grunnlag for sømløs reiseplanlegging på konkurransenøytrale vilkår, på tvers av aktører og transportmidler. I samarbeid med togoperatører, kollektivaktører og tjenesteutviklere samler og gjør vi informasjon om ulike kollektivløsninger tilgjengelig på vår digitale plattform.

Salg og billettering - ansvarlig ressursforbruk gjennom sikker og stabil digital infrastruktur:

Entur drifter en sikker plattform for salg og billettering på tvers av aktørene. Enturs tjenesteplattform gjør det også mulig for togoperatørene, fylkeskommuner og andre kollektivoperatører å bruke funksjonalitet i plattformen som del av egne løsninger.

Kundekommunikasjon og -service - ansvarlig ressursforbruk gjennom samhandling:










Entur leverer i dag kundesenter-tjenester og billettutsalg på 5 stasjoner for Vy og Go-Ahead. Tjenestene vil bli levert til flere togoperatører og Entur er posisjonert for å tilby andre kollektivaktører samme teknologi og tjenester. Dette bidrar til at hver enkelt aktør ikke behøver å drifte egne tjenester for sine kunder og gjør det enklere for reisende å forholde seg til et tog- og mobilitets-tilbud levert av ulike aktører.

Digitale kanaler - innovasjon som gjør det enklere å velge kollektivt:

Flere kollektivselskaper tilbyr gode digitale kanaler til sine kunder for reiser i egen region og for de transportformer de selv tilbyr. Entur tilbyr en konkurransenøytral digital kanal som omfatter hele kollektivtilbudet i Norge. Vår digitale kanal gir reiser på tvers av kollektivaktører og for reiseplanlegging for reiser utenfor egen region.

Entur jobber systematisk med kontinuerlig forbedring og utvikling av nye og forbedrede digitale løsninger. Vårt mål er å gjøre Enturs digitale løsninger til førstevalg for de reisende. Vi deler programkode og funksjonalitet åpent for å legge til rette for videre innovasjon og tjenesteutvikling. Gjennom deling av data skal vi bidra til at kollektivaktørene får gode data som grunnlag for planlegging og utvikling av sine tilbud.



Tjenesteområde	Reiseplanlegging	Salg og billettering	Kundekommunikasjon og -service	Digitale kanaler
Viktige prioriteringer	<p>Sømløse reiser</p> <p>Konkurransenøytralitet</p> <p>Kvalitet og sikkerhet</p> <p>Synliggjøring av kollektivtilbud</p>	<p>Sømløse reiser</p> <p>Kostnadseffektive tjenester</p> <p>Kvalitet og sikkerhet</p> <p>Utvikling av nye tjenester</p>	<p>Sømløse reiser</p> <p>Kostnadseffektive tjenester</p> <p>Kvalitet og sikkerhet</p>	<p>Sømløse reiser</p> <p>Konkurransenøytralitet</p> <p>Utvikling av nye tjenester</p>
Resultater 2019	<p>Rutedata fra 60 selskaper</p> <p>4 000 ruter i nasjonal database</p> <p>60 000 stoppesteder og 110 000 påstigningssteder i nasjonal database</p> <p>45 000 månedlige brukere av modul (widget) for reiseplanlegging</p>	<p>Sikre elementer levert til 60 M billetter</p> <p>22,4 M billetter formidlet</p> <p>4 MRD i billett-omsetning</p> <p>99,84% gjennomsnittlig oppetid i digital plattform for salg og billettering</p>	<p>1,2 M personlige kundesvar</p> <p>530 000 henvendelser via andre kanaler</p> <p>88% svært fornøyd eller fornøyd med service på telefonen</p> <p>87% målt kvalitet i kundeservice på togstasjonene</p> <p>47% av henvendelsene til kundesenteret på nettpat og telefon besvart innen 120 sekunder.</p>	<p>1 100 000 reisesøk per måned</p> <p>300 000 app-nedlastninger</p>
Slik skaper vi verdi	<p>Gir åpen og kostnadsfri tilgang til funksjonalitet og løsninger som gjør det enklere for aktører å utvikle nye digitale mobilitetsløsninger.</p> <p>Bygger og drifter sikker og pålitelig digital infrastruktur som legger til rette for mer effektiv ressursbruk i mobilitetssektoren.</p> <p>Samarbeider på tvers av mobilitetsbransjen for å gi tilgang til mobilitetsdata av høy kvalitet som bidrar til enklere sømløse reiser.</p> <p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE </p> <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION </p> <p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS </p>	<p>Utvikler og leverer funksjonalitet som muliggjør sømløst salg og billettering på tvers av kollektiv- og mobilitetsaktører.</p> <p>Bygger og drifter sikker og pålitelig digital infrastruktur som legger til rette for mer effektiv ressursbruk i mobilitetssektoren.</p> <p>Samarbeider med kollektivaktørene for å kunne tilby salg og billettering for sømløse reiser, på tvers av aktører og reiseform.</p> <p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE </p> <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION </p> <p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS </p>	<p>Mer effektiv ressursbruk ved å tilby en konkurransenøytral plattform for henvendelser knyttet til mobilitet på tvers av aktører.</p> <p>Tilgjengelige tjenester gjennom markeditilpassede åpningstider.</p> <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION </p>	<p>Innovasjon og utvikling av digitale mobilitetsløsninger.</p> <p>Mer effektiv utnyttelse av kollektiv- og mobilitetsstilbudet ved å synliggjøre alle muligheter for de reisende.</p> <p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE </p> <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION </p>

Brev fra administrerende direktør

På veien mot et enklere, mer mobilt og mer bærekraftig Norge skal Entur gi et viktig bidrag. Entur skal gjøre det enkelt for reisende å velge kollektive transportformer og vi vil bidra til at kollektivselskapene kan gi kundene sine bedre løsninger.

De reisende stiller stadig høyere krav til gode digitale løsninger og løpende oppdatert informasjon om reisevei, ruteplaner, eventuelle forsinkelser og billetter. Enturs oppgave er å hjelpe kollektivaktørene å nå mål om fornøyde kunder og vekst i etter-spørsel. Vårt bidrag er å tilby en digital infrastruktur som gjør det lettere for aktørene å samarbeide, drive innovasjon, og forenkle og gjøre tilbudet tilgjengelig for de reisende.

2019 har vært et godt år for Entur. Vi har levert stabil og kostnadseffektiv drift i henhold til våre mål for kvalitet. For jernbanereformen har vårt arbeid for salg, billettering og kundeservice fra både Vy og Go-Ahead på den norske jernbanen vært viktig. I siste del av 2019 nådde vi selskapets hittil største milepæl. Den 15. desember hadde vi driftsstart for Go-Ahead på Trafikkpakke Sør, etter tre år med intensivt arbeid. Arbeidet har gitt mye læring, høyt arbeidspress og utfordringer med implementering av nye systemer. Et godt samarbeid med togoperatørene har vært et viktig bidrag og en forutsetning for å komme i mål.

Enturs egne ansatte skal ha mye av æren for at arbeidet har gått bra, og vi gleder oss over at 2019 også har vært preget av høy medarbeider-tilfredshet. Vi har jobbet målrettet for å bygge en god kultur samtidig som vi har rekruttert mange nye medarbeidere. Vi er stolte av det våre medarbeidere har levert i en periode med stort arbeidspress. Vi vil også å takke våre samarbeidspartnere som

har bidratt med kompetanse gjennom dyktige konsulenter som har vist stort engasjement for Enturs samfunnsoppdrag.

I løpet av 2019 har kollektivaktørene i samtlige av landets fylker levert rute-data på standardisert format. Dette er en viktig milepæl på veien mot sømløs reiseplanlegging på tvers hele landet. Mot slutten av året trådte også ny forskrift om deling av sanntidsdata i kraft. Etter hvert som sanntidsdata tilgjengeliggjøres på Enturs plattform vil det være mulig å utvikle tjenester som i større grad hjelper kundene og møter deres forventninger. Enturs egen kanal har gjennom året gjort det stadig enklere å reise kollektivt på kryss og tvers i landet og vi selger billetter for stadig flere fylker. På denne måten blir denne kanalen et viktig supplement til de lokale kanalene.

I 2019 har vi også fått nye eksempler på hvordan transporttilbudet er i endring. El-sparakesyklene fikk sitt gjennombrudd i de største byene og bildeling ble lansert som del av Vys togtilbud. Det viser behovet for brukervennlige løsninger som kan tilpasses endringene i markedet og legge til rette for god bruk av mobilitets-tjenestene i årene som kommer. Entur har bygget en moderne og fleksibel digital plattform som støtter nye mobilitetsformer, intelligente transportsystemer, nye forretningsmodeller og nye former for deling av data og samarbeid med andre aktører.

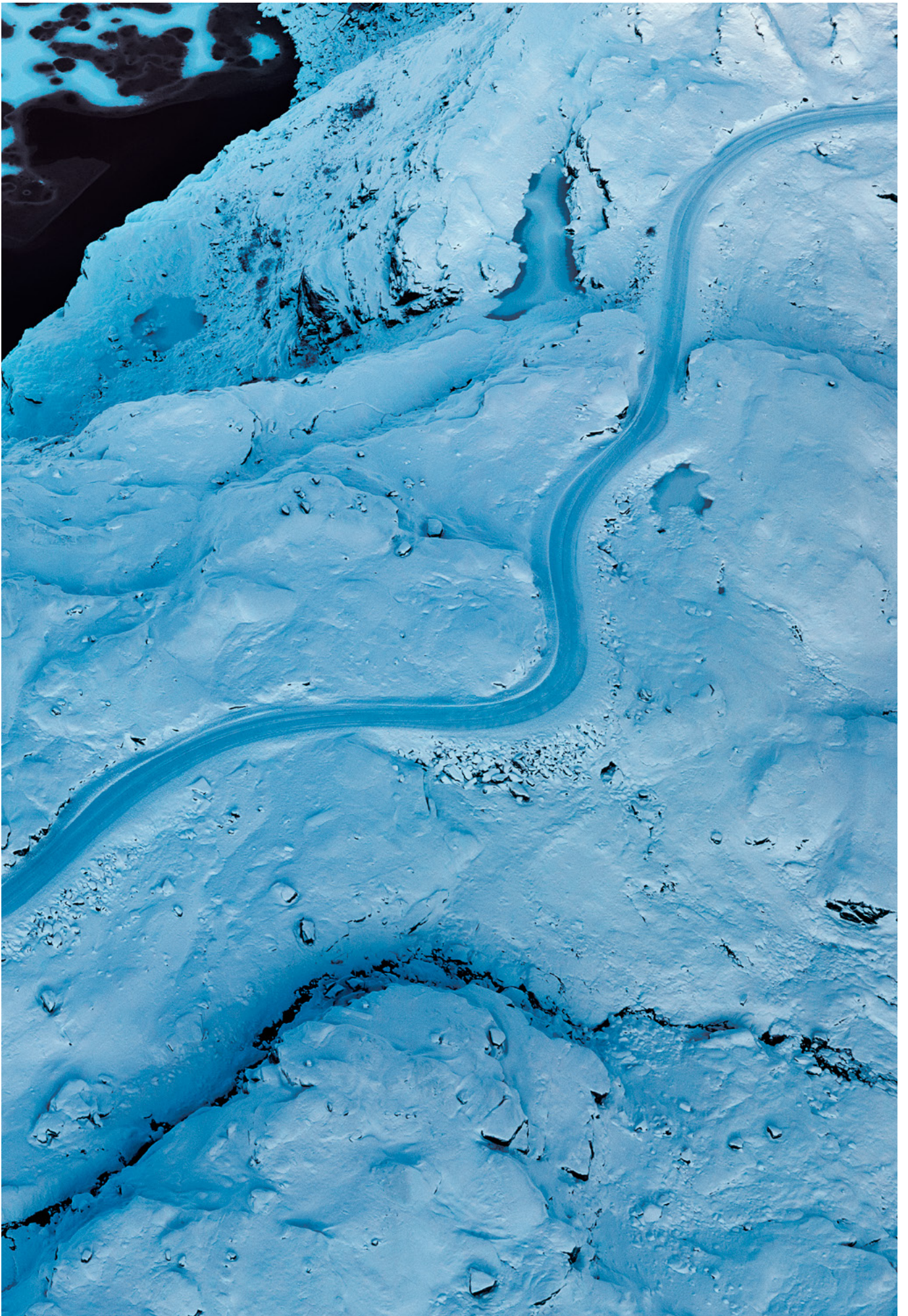
Entur har en sentral posisjon i utviklingen av kollektivtransport og mobilitet i Norge. Vi har etablert en moderne og fleksibel digital plattform som støtter nye mobilitetsformer, intelligente transportsystemer, nye forretningsmodeller og nye former for deling av data og samarbeid med andre aktører. Dette vil bidra til en kostnadseffektiv utvikling av hele sektoren.

I det videre arbeidet skal vi bygge større kapasitet og mer kompetanse på forvaltning og bruk av data, inkludert sanntidsdata og bruker-spesifikk data, slik at vi kan utvikle skreddersydde tjenester og gi kollektivaktørene bedre grunnlag for sine analyser, planer og beslutninger i utformingen av sine tilbud.

Vi gleder oss til det videre samarbeidet med alle aktørene i året som kommer.



Even Kyseth
Daglig leder





Våre tjenester

Reiseplanlegging

Entur samarbeider med kollektivaktørene om å samle inn og dele kollektivdata for hele Norge. Ved å gjøre dataene åpent tilgjengelig på vår digitale plattform gjør vi kollektivtilbudet mer tilgjengelig.

Gjennom åpne grensesnitt henter aktører ut data om stoppesteder, rutetider, sanntidsdata, priser og produkter og presenterer disse i sine egne kanaler. Lokale kollektivaktører kan dermed tilby reiseplanlegging på tvers av fylke og aktør, og utover eget geografisk virkeområde. Ved å legge til rette for enklere reiseplanlegging blir det enklere å velge kollektivt og vi sørger for en effektiv utnyttelse av samfunnets ressurser.

Enturs arbeid med å forbedre kvaliteten på rute- og prisinformasjon om kollektivløsninger i Norge fortsatte i 2019. Innen utgangen av året leverte samtlige fylkeskommunale kollektivoperatører data på standardisert digitalt format. I 2019 har vi også jobbet videre med andre mobilitetsløsninger, og vi har innlemmet data fra bysykler i flere byer, el-sparkesykler i Oslo og innfartsparkeringer i våre løsninger.

Vi har også lagt til rette for analyse og datainnsikt fra ulike mobilitets tilbydere for forskningsbasert aktivitet.

Entur har også jobbet med kollektivselskapene for å legge til rette for mer effektiv utnyttelse av transporttilbudene i distriktene. I områder med spredt befolkning er det ikke alltid effektivt å tilby kollektivløsninger med faste avganger med lav hyppighet. I slike områder vil bestillingstransport kunne være mer effektiv utnyttelse av transportsystemene, og vil i mange tilfeller også kunne kutte de totale klimagassutslippene fra kollektivtilbudet. Entur jobber derfor med å legge til rette for større synliggjøring og effektiv utnyttelse av kollektivtilbud og bestillingstransport i slike områder.

SMART-transport i Oslo-regionen

Entur har i 2019 pilotert innsamling av sanntidsdata om kapasitet ved innfartsparkeringen ved Tusenfrydparken. Bruk av personlig transport er en nødvendig del av morgenrutinen for mange som bor utenfor de større byene, og utfordringen knyttet til trafikkbelastning og kø er større i byene og byenes innfartsveier. Ved å gjøre det enklere å sette fra seg bilen ved kollektivknutepunkter langs innfartsårene til hovedstaden, kan flere av de som er avhengige av privatbil for barnehage- og skolelevering la bilen stå når de deretter reiser inn til Oslo på jobb. Piloten ga nyttig læring om det tekniske aspektet ved datainnsamling og tilgjengeliggjøring; utfordringen for effektiv utnyttelse av denne informasjonen er å gjøre informasjonen og det kollektive reisetilbudet kjent for de aktuelle brukerne.



Nøkkeltall

4 000

Rutetabeller. 60 selskaper som leverer rutedata gjennom vår reiseplanlegger

60 000

Stoppesteder

110 000

Påstigningssteder i nasjonal database

45 000

Månedlige brukere av widget for reiseplanlegging

Salg og billettering

Enturs digitale plattform legger til rette for kostnadseffektivt salg og billettering for kollektivaktørene. Enturs løsninger skal også støtte innovasjon i mobilitetssektoren og bidra til mer effektiv utnyttelse av samfunnets ressurser ved å redusere behovet for utvikling og vedlikehold av salg- og billetteringssystemer for hver enkelt operatør.

Salg- og billetteringstjenestene utgjør en viktig del av samfunnets digitale infrastruktur og det stilles derfor høye krav til tilgjengelighet, integritet og konfidensialitet. I 2019 ble salg- og billetteringsløsningene migrert til en ny plattform. Enturs løsninger støtter salg, plassreservasjon, billettering, betaling, kontroll og kundedata, og den nye plattformen støtter ulike mekanismer for prising fra de ulike aktørene.

Plattformen muliggjør også at kollektivaktørene kan selge hverandres billetter og funksjonalitet for avregning og oppgjør. Samtidig har vi hatt søkelys på krav til sikkerhet og kvalitet. I 2019 har Entur levert tilfredsstillende på kvalitetskravene. Vi gjennomførte en omfattende inn-trengingstest på den nye plattformen, med positive resultater i forhold til sikkerhet. I løpet av året avdekket vi ett brudd på informasjonssikkerheten som ble raskt utbedret.

I 2019 har vi særlig prioritert arbeidet med innfasing av Go-Ahead sitt tjenestetilbud, som ledd av Trafikkpakke Sør. Klargjøring av salg og billettering fra Go-Aheads kjørestart 15. desember var vellykket, og tilrettelegging av deres tilbud i den nye plattformen har fungert godt.

I 2019 har vi også jobbet med å få flere fylker sine produkter over på plattformen og ser nå en større geografisk flatedekning i Entur sine løsninger og innsamling av data. I denne prosessen har det også vært et søkelys på kvaliteten på data som samles inn, eksempelvis at stadig flere fylker leverer sanntidsdata i samme standardiserte format.

På oppdrag fra Jernbanedirektoratet og i nært samarbeid med AtB og Ruter har vi startet arbeidet med utvikling av støtte for ID-basert billettering. Dette er løsninger som blir viktige for å møte fremtidens krav og kundenes forventninger til sømløs mobilitet.



22,2 mill.

Billetter formidlet på vår plattform

 99,84 %

Gjennomsnittlig opetid i digital plattform for salg og billettering

4 mrd.

Billettomsætning

Kundekommunikasjon og service

Ny kommunikasjonsstrategi

Entur har i 2019 rullet ut en ny kommunikasjonsstrategi med formål om å bygge et felles fundament for Entur kundekommunikasjon og service (EKS). Fokuset er å tydeliggjøre EKS sin rolle, en felles forståelse og utøvelse for hva EKS gjør og hvordan, gjennom tjenester og kunnskap, EKS skal gi kundene gode brukeropplevelser.

Strategien inneholder også de tre strategiske fokusområdene: organisasjon og rutiner, betjening og kommunikasjon, samt system/IT (internt). Hvert av fokusområdene har tilknyttede strategiske føringer og operative tiltaksområder samt evalueringskriterier.

Omnikanal betyr å kunne tilby og tilpasse tjenestene i mange kanaler, hvor som helst, når som helst.

Omnikanalstrategi er en strategi hvor bedriften møter kunden gjennom én eller flere av kundens foretrukne kanaler på en sømløs og synkronisert måte, uavhengig av tidspunkt. Slik blir kundeopplevelsen stadig bedre, relevant og konsistent.

Ved å samle støttefunksjoner for alle typer kundekontakt på vegne av flere togoperatører legger Entur til rette for bedre kundeopplevelser og mer effektiv ressursbruk i kollektivsektoren.

Enturs kundekommunikasjon og service bidrar til gode kundeopplevelser.

Enturs medarbeidere har høyt engasjement for kollektivsektoren. Enturs miljø for kundekommunikasjon og service skal være en profesjonell kommunikasjonsaktør som møter de reisende med høy kunnskap og raske svar - uansett hvor de er i landet.

Entur leverer kundesentertjenester, reklamasjon og klagehåndtering samt stasjonssalg og reiseinformasjon på jernbanestasjoner. Tjenestene inkluderer en helt ny omnikanal kundeserviceløsning, der det er blitt tatt i bruk ny teknologi. Dette arbeidet har gjennom 2019 blitt videreutviklet til å også innebære uttesting av RPA-teknologi (programvarerobot) via chatbots og målet er at disse skal inngå som en naturlig del av tjenesteproduksjonen.

I 2019 innførte Entur en ny kommunikasjon- og servicestrategi med formål å ha en enhetlig tilnærming til hvordan vi ønsker å jobbe innen kommunikasjon mot kunder, og hvilke verktøy man har til rådighet. Det er i tillegg gjennomført en undersøkelse for å måle Entur sin kundekommunikasjon sammenlignet med fire av de beste selskapene innenfor kundeservice i Norge. Undersøkelsen har tatt for seg betjent stasjon og kundesenter. Undersøkelsen viser at Entur leverer godt på problemløsning ved første kundekontakt («first contact resolution») og kundetilfredshet, men at vi har forbedringspotensial på responstid, kostnadseffektivitet og sykefravær i kundekommunikasjonsavdelingen målt opp mot de beste.

Enturs mål er å levere personlig service i verdensklasse, og vi jobber med å hjelpe de reisende over i digitale løsninger som er en forutsetning for fremtidens mobilitetsløsninger. På denne måten har vi i stor grad bidratt til at Norge ligger helt i verdens-toppa når det gjelder selvbetjening på kjøp av togbilletter.



1,2 mill.

Personlige kundesamtaler

500 000

Kundesamtaler i andre kanaler

88 %

Andel kunder som er svært fornøyd eller fornøyd med service på telefon

87 %

Målt kvalitet i kundeservice på togstasjonene

47 %

Andel henvendelser til kundeservice på chat og telefon som er besvart innen 120 sekunder

Bestillingstransport

I mange områder er det mer hensiktsmessig å tilby et behovsstyrt kollektivtilbud (bestillingstransport). Dette tilbudet har til nå i liten grad vært tilgjengelig i digitale tjenester som reiseplanleggere, og innebærer manuell bestilling lenge før avreise. Entur har derfor startet arbeidet med å modellere ulike former for bestillingstransport, slik at de kan dukke opp som alternative reiseforslag i rutesøket. Foreløpig henviser vi videre til den bestillingsløsningen som det ansvarlige kollektivselskapet har valgt. Vi har til nå implementert HentMeg konseptet i Sauda og Odda, og jobber videre med å øke omfanget som dekkes.

Enturs digitale kanaler gir en fullstendig og konkurransenøytral oversikt over alle kollektivmulighetene i Norge. Kanalen bidrar til mer effektiv utnyttelse av samfunnets ressurser ved å øke synlighet og tilgjengelighet til bærekraftige mobilitetsløsninger. I tillegg kan mindre aktører benytte kanalen og på den måten unngå kostnader knyttet til utvikling av egne kundegrensesnitt som inneholder det samme tilbudet. De digitale kanalene løser vårt oppdrag om å legge til rette for sømløse reiser i en konkurranseutsatt jernbanesektor.

Utviklingen av Enturs digitale kanaler er viktig for innovasjon og videreutvikling av digitale tjenester. For å legge til rette for videre innovasjon på vår tjenesteutvikling deler vi funksjonalitet og programkode åpent med kollektivaktører og tjenesteutviklere.

Det gjennomføres kontinuerlig utvikling av nye funksjoner og oppdateringer i Enturs app og nettløsning. Eksempler på ny funksjonalitet som ble lansert i 2019 er første

generasjons støtte for visning av bestillingstransport i reisesøk, visning av innfartsparkeringer med informasjon om ledig kapasitet i sanntid der det finnes, visning av tilgjengelige sparkesykler og bysykler i kart for utvalgte aktører og steder, samt visning av bysykler som alternativ til gange i reiseforslag.

Gjennom 2019 har Enturs kanaler fått støtte for salg av fylkeskommunale billetter for Innlandet (Oppland og Hedmark), Vestfold og Buskerud, samt salg av billetter fra Go-Ahead som ny operatør på jernbanen. Vi har også økt tilgjengeligheten av ulike produkter i våre kanaler, herunder periodebilletter for Vy, Go-Ahead, Ruter og Kolumbus, samt spesialbilletter for jernbanen, som sove- og komfort-produkter, spesialplasser for de som reiser med hund og barnevogn eller har behov for dyrefri vogn.

Bred distribusjon gjør det enklere å være kollektivkunde i Norge. En samlet, konkurransenøytral salgskanal for togreiser gjør det like enkelt å reise med tog også med flere operatører.

Nøkkeltall

1,1 mill.

Reisesøk per mnd.

60 mill.

Sikre elementer levert til billetter

300 000

App-nedlastninger



Styrets årsberetning



Vår virksomhet

Entur er statens virkemiddelselskap for å koble kollektiv-Norge sammen slik at det blir enkelt å planlegge, kjøpe og reise kollektivt. Tjenestene som produseres hjelper kollektivaktører og mobilitetsaktører med å tilby bedre, enklere og mer effektive mobilitetsløsninger til de reisende. Vi mener enkelhet i både reiseplanlegging, billettkjøp og betaling er viktige byggesteiner for at flere velger å reise kollektivt.

Skal vi lykkes som virkemiddelskap må det være kvalitet i tjenestene i form av høy drifts-, informasjons- og betalings-sikkerhet. I tillegg til kvalitet på løpende drift er forutsig-barhet, kvalitet og effektivitet i utviklingsarbeid, og da spesielt knyttet til jernbanereform, svært viktig for Entur.

Enturs overordnede strategiske føringer beskrives gjennom følgende hovedpunkter:

- Informasjonssikkerhet - Enturs tjenester utgjør en viktig del av samfunnets digitale infrastruktur og det stilles derfor høye krav til tilgjengelighet, integritet og konfidensialitet.
- Kostnadseffektive tjenester - Som monopolist med et viktig samfunnsoppdrag er det avgjørende med bevisst og effektiv tjenesteproduksjon, forvaltning og nytte for samfunnet.
- Åpen og transparent - Enturs tjenester prises etter et kost pluss prinsipp med en målsetning om 5% avkastning på egenkapital. Det skal være åpenhet knyttet til finansiering av de ulike tjenesteområdene. Teknologi og løsninger som utvikles kan deles for å styrke reise-tilbydere, leverandørmarkedet samt innovasjon.

Entur må evne å tilpasse selskapets tjenester til et marked og omgivelser som er i stor endring. Dette forutsetter et tett og forpliktende samarbeid med kollektivaktører og styrende organ.

Selskapets hovedkontor er i Rådhusgata 5 i Oslo. I tillegg er selskapet representert ved kontorer i Lillehammer og Trondheim, og ved fem betjente stasjonsutsalg i Stavanger, Bergen, Trondheim, Oslo Lufthavn og Oslo S. Spredningen av lokasjoner mellom noen av de største byene i Norge gir selskapet god forankring og innsikt i de regionale behovene.

Sammendrag av resultat og utvikling

I 2019 har Entur hatt særlig søkelys på å klargjøre driftsstart for Go-Ahead på Trafikkpakke Sør den 15. desember 2019. Det har vært et intensivt og krevende arbeid og komme i mål med denne milepælen. De digitale løsningene er nå tilpasset slik at de kan håndtere flere togoperatører samtidig.

Stabil drift har vært en forutsetning for at organisasjonen kunne ha nødvendig arbeidsro til å gjennomføre alle påkrevde utviklings- og endringsprosesser. Kvalitet på selskapets løpende tjenester har blitt fulgt opp av kunder, styret, eier og Jernbanedirektorat.

Entur har oppnådd et ordinært årsresultat på 14.477 TNOK i 2019. Resultatet i 2019 gir en avkastning etter skatt på EK på 11,4 %, mot 22,4 % i 2018. Den høye avkastningen som selskapet opplevde i perioden 2017-2018 er en midlertidig effekt, og vi forventer at fremtidig avkastning vil være i tråd med selskapets mål på 5 %.

Entur AS meldte per 1.1.2019 sine ansatte ut av ytelses-pensjonsordningen hos Statens pensjonskasse og etablerte en ny innskuddspensjonsordning per 1.1.2019. Syke og delvis uføre ble imidlertid værende som medlem av SPK og det er per 31.12.2019 17 aktive medlemmer i SPK. Entur har reguleringsansvar for opptjente rettigheter for våre ansatte i SPK. I 2019 er det beregnet et estimatavvik knyttet til denne forpliktelse på 14.321 TNOK som er ført direkte mot egenkapital. Årets resultat justert for effekter knyttet til pensjon er 3.307 TNOK.

Risikostyring

Entur styrer risiko med henblikk på å ivareta samfunnets og kundenes forventninger og behov. Entur etterlever en modell for helhetlig risikostyring som tar utgangspunkt i en kartlegging av det overordnede risikobildet for virksomheten. Det er etablert et rammeverk som skal redusere risiko ved å styre og dokumentere spesielt utsatte prosesser, rutiner og andre risikoelementer. Hovedfokus for risikostyring i 2019 har vært leveranser knyttet til jernbanereformen til rett tid og avtalt kvalitet, høy oppetid og tilgjengelighet i våre tjenester og datakvalitet. Risiko måles og styres behandlet regelmessig.

Finansiell risiko

Entur har begrenset finansiell risiko fordi inntektene fra togoperatører i stor grad er basert på faste priser. Enturs tjenesteavtale og priser med togoperatørene legges til grunn for fremtidige konkurranser om trafikpakker på jernbanen, og den er på tilsvarende måte lagt ved i konkurransegrunnlaget for Trafikpakke Nord og Vest. Prismodellen vil gi Entur nødvendig forutsigbarhet i inntektene. Enturs resterende inntekter er basert på bevilgninger over statsbudsjett og enkelte tjenester som faktureres etter volum.

Selskapet er i begrenset grad eksponert for valuta-, rente- og prisrisiko. Likviditeten vurderes som tilfredsstillende. Entur har per 31.12.2019 ukentlige oppgjør mot operatørene. Som likviditetsreserve har Entur avtale om kassekreditt på 50 MNOK. Per 31. desember 2018 er kassekreditten ikke belastet.

Pensjonsforpliktelsen utgjør en vesentlig andel av selskapets balanse og endringer i den vil kunne påvirke selskapets egenkapital. Risiko knyttet til endring i pensjonsforpliktelser er redusert da Enturs ansatte, med unntak av syke og delvis uføre, per 1.1.2019 gikk over i en innskuddspensjonsordning. Entur har imidlertid fortsatt reguleringsansvar for de oppsatte rettighetene til våre ansatte og i tillegg til syke og delvis uføre som fortsatt er aktive medlemmer i SPK.

Entur har innarbeidet SLA-krav knyttet til oppetid og stabilitet i tjenesteavtalene sine, og brudd på SLA-kravene kan gi reduksjon i inntektene. I 2019 har Entur hatt god stabilitet og oppetid i sine tjenester og inntektsreduksjoner som følge av brudd på SLA-krav er marginale. Risiko for betydelige driftsavbrudd vurderes som lav.

Ikke-finansiell risiko

Enturs plattform understøtter virksomhetskritiske tjenester for våre forretningskunder. Brudd på tilgjengelighet eller kvalitet vil i tillegg til finansielle konsekvenser medføre betydelig omdømmetap både for Entur og våre kunder. Entur er opptatt av å beskytte informasjon og

informasjonsbærere mot uønskede hendelser og/eller handlinger. Vårt arbeid med informasjonssikkerhet skal kontinuerlig understøtte og sikre at Entur oppnår sine mål, drift, allmenn tillit og omdømme i det offentlige rom. Dette gjøres ved å ha gode rutiner for å sikre at informasjon vi har tilgang til behandles i henhold til krav om konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

Entur forholder seg til Datatilsynets strategi for personvern i samferdselssektoren og har etablert internkontroll som sørger for oversikt over hvilken informasjon vi samler inn og behandler, retningslinjer for informasjonssikkerhet, og tilhørende rutiner for håndtering den registrertes rettigheter.

Entur har i 2019 gjennomført en ekstern evaluering av rutiner og prosedyrer knyttet til håndtering av person-sensitive data. Evalueringen viser at Entur har god kontroll på dette arbeidet og ga anbefalinger for ytterligere forbedringer.

Korrupsjon og hvitvasking

Entur har etablert tiltak og kontroller for å hindre korrupsjon, hvitvasking og annen økonomisk kriminalitet i tilknytning til selskapets virksomhet og operasjon. Arbeidet er forankret i selskapets styre og innlemmet i risikostyring og internkontroll.

I løpet av 2019 ble det ikke avdekket tilfeller av korrupsjon, hvitvasking eller annen økonomisk kriminalitet i Entur.

Forskning og utvikling

Entur jobber med innovasjon og digital utvikling i alle tjenesteledd. Gjennom bruk av smidig metodikk kombinert med muligheter gitt av ny teknologi, utvikles både digitale produkter og kundeservicetjenester for å møte de reisendes og kollektivaktørenes forventninger. Arbeidsmetodikken krever god lederstyring for å sikre kvalitet og tidsriktige leveranser.

Enturs har utviklet en digital plattform som legger til rette for kostnadseffektivt salg og billettering for kollektivaktørene. Den digitale plattformen er modulbasert og med mikrotjenester som støtter flere togoperatører, og som muliggjør enkle overganger for de reisende. Enturs tjenesteplattform understøtter togoperatørene og tillater fylkesadministrasjonsselskaper og andre kollektivoperatører å nyttiggjøre seg av funksjonalitet i plattformen. Plattformen muliggjør også at kollektivaktørene kan selge hverandres billetter og funksjonalitet for avregning og oppgjør.

Entur søker å legge til rette for et aktivt økosystem rundt de data og tjenester som Entur er ansvarlig for. Innen reiseplanlegging samarbeider vi med andre tjenesteutviklere ved å dele våre egenutviklede løsninger gjennom plattformer som Github. På denne måten bidrar vi til innovasjon og utvikling av nye digitale reisetjenester fra andre utviklere, samtidig som vi drar nytte av andres videreutvikling av vår kode. Videre jobber vi aktivt for å øke samarbeidet med Norske regionale aktører samt organisasjoner i andre land som har lignende oppdrag. Dette for å legge til rette for gjenbruk, kostnadseffektiv produksjon og økt innovasjonskraft.

Vi har også gjennomført et betydelig løft innenfor kundekommunikasjon og service ved å modernisere systemene våre og legge til rette for omnikanal kundeservice og

bruk av teknologi som chatbots som del av tjeneste-produksjonen. Samtidig forventer flere og flere reisende at de har enkel tilgang til informasjon fra kollektivaktørene gjennom digitale kanaler. Det har derfor vært viktig å innføre systemer som støtter chatbots og andre kanaler for kundekommunikasjon og service.

Personal og arbeidsmiljø

Våre ansatte er selskapets viktigste ressurs. Innsatsen og kompetansen til medarbeidere og ledere er en nøkkel for å lykkes i realiseringen av vår visjon og vårt oppdrag. Merkevarebygging og omdømme som arbeidsgiver overfor eksisterende og mulige medarbeidere er viktig for å være en attraktiv arbeidsgiver og arbeidsplass fremover. Rekruttering og utvikling av våre medarbeidere har et tydelig fokus i det langsiktige arbeidet med å utvikle organisasjonen. For å forsterke innsatsen med arbeidsgiverprofilering, har vi etablert en samhandlingsarena, hvor medlemmer fra HR, markeds- og digitalavdeling jobber sammen med å utarbeide initiativer og tiltak med hensikt å tiltrekke oss riktig kompetanse.

Vi er bevisst at den viktigste læringen skjer i den daglige arbeidet, og vi har et spesielt søkelys på erfarings- og kompetanseutveksling med innleide IT-ressurser.

Entur er et ungt selskap. Samtidig som vi bygger nye digitale tjenester bygger vi selskapets kultur og merkevare. I en organisasjon med avdelinger som er lokalisert på flere steder i landet og en høy andel innleide konsulenter, er det viktig å finne arenaer hvor man bygger opp under felleskapet og samhandling. Allmøter, felles samlinger, sosiale sammenkomster og Enturs intranett har vært viktige arenaer for involvering, samspill og deltagelse. I 2019 er hovedkontoret flyttet inn i nye lokaler, dette har vært en viktig milepæl i arbeidet med å utvikle Entur-kulturen.

Arbeidsformen i Entur er selvstyrte team, desentralisering av myndighet, tverrfaglighet og fleksibilitet. Dette åpner for høy grad av medvirkning og mestring som bærende elementer i vår organisasjonskultur. I tillegg opplever vi at vårt meningsfulle samfunnsoppdrag på en sterk måte bidrar til motivasjon og attraktivitet. Dette ble bekreftet i en medarbeiderundersøkelse som ble gjennomført høsten 2019 i samarbeid med Rambøll Consulting. Tilbakemeldinger fra de ansatte er viktig for å kunne jobbe mer målrettet med forbedringer av organisasjonen og det videre arbeidet med vår attraktivitet som arbeidsgiver. På tross av et svært hektisk år med mange systemendringer og stor pågang som følge av driftssituasjon på jernbanen, svarer 81% av våre medarbeidere at de har høyt jobbengasjement, og hele 86% svarer at er stolte over å jobbe i Entur. Dette er en betydelig høyere andel enn i benchmarkdatabasen. Omdømmet skal forvaltes godt også i tiden fremover, og vil avhenge av fortsatt positivt engasjement og god kompetanse hos våre medarbeidere.

Entur har 253 ansatte, hvorav 206 er faste ansatte og 47 er midlertidig ansatte – som til sammen leverte 208 årsverk på tvers av våre tjenester og støttefunksjoner. Entur har i 2019 hatt 160 (39%) innleide konsulenter i tillegg til faste og midlertidige ansatte. Sammensetningen av fast ansatte og innleide konsulenter vurderes løpende for å sikre god gjennomføringsevne og gode løsninger for kundene.

HMS og sykefravær

Det rapporteres jevnlig på HMS-resultater i de ulike forretningsenhetene, arbeidsmiljøutvalg og til verneombud. Styret mottar statusoppdatering på HMS hvert kvartal. Nøkkeltall for HMS inkluderer sykefravær, ulykker og nesten-ulykker.

Entur ønsker en bedriftskultur basert på åpenhet der vanskelige eller uønskede forhold drøftes og løses. Enkelte ganger kan det oppstå situasjoner hvor ansatte ser eller opplever noe som går imot selskapets retningslinjer eller forventninger. Gjennom avvikssystemet ble det i 2019 innmeldt ti saker av mindre alvorlig art. De rapporterte sakene ble vurdert på grunnlag av sakens karakter og alvorlighetsgrad, og fulgt opp i samsvar med selskapets etablerte prosedyrer.

Det arbeides målrettet for å redusere sykefraværet. I løpet av året har nye ledere og tillitsvalgte deltatt på HMS kurs der oppfølging av sykefravær var et sentralt tema. Vår erfaring er at tett og systematisk oppfølging fra nærmeste leder er nøkkelen for å lykkes med å redusere sykefraværet. Derfor har vi hatt søkelys på lederstøtte i samarbeid selskapets leverandør av bedriftshelsetjenester.

Vi har innført bruk av et digitalt verktøy som har effektivisert sykefraværsoppfølgingen for lederne og medarbeider, erfaringen hittil er at verktøyet frigjør tid og ressurser som tidligere ble benyttet til manuelle prosesser. Det har i løpet av året ikke forekommet eller blitt rapportert alvorlige arbeidsuhell eller ulykker som har resultert i store materielle skader eller personskader.

En stor andel av våre ansatte innen kundekommunikasjon og service inngår i turnusordninger. I denne delen av virksomheten er det relativt høyt sykefravær. Tilrettelegging av arbeidet og forebygging av sykefravær har derfor høy prioritet, og det er etablert rutiner for oppfølging av sykemeldte med tilhørende søkelys på å legge til rette for rask retur til arbeid.

Det samlede sykefraværet i Entur i 2019 var på 7,9%, herav utgjorde sykdom med egenmeldt sykdom 3,6% og 4,4% langtidssykefravær, mot 7,1% totalt i 2018. En prioritert oppgave også i 2019 har vært innsatsen med å løse gjentakende fravær for medarbeidere som har en lang historikk med «syk-frisk-syk» adferd. Gjennom godt samarbeid med verneombud, tillitsvalgte og NAV er flere av tilfellene løst, og det har blitt lagt vekt på å avklare arbeidsevne gjennom dialog og tett oppfølging.

Likestilling og mangfold

Entur skal ha full likestilling mellom kvinner og menn. Selskapet har i sine styringsdokumenter innarbeidet bestemmelser om at det ikke skal forekomme forskjellsbehandling grunnet kjønn i saker som for eksempel lønn, avansment og rekruttering. Entur rekrutterer fra miljøer hvor antall kvinner og menn er jevnt representert, og dette gjenspeiles i egen organisasjon.

Arbeidet med likestilling, mangfold og likeverd er forankret i Enturs personalpolitiske prinsipper. Alle medarbeidere i Entur er likeverdige, uavhengige av kjønn, alder, eventuell funksjonsnedsettelse, seksuell orientering eller religiøs, etnisk og kulturell bakgrunn.

Viktige tiltaksområder for å fremme mangfold og likestilling er blant annet å sikre grundig behandling av meldinger eller mistanker som gjelder diskriminerende atferd, vektlegging av mangfold og likeverd i våre stillingsannonser, samt søkelys på mangfold som en merverdi.

Vi utlyser årlig stillinger ved billettutvalg på stasjon og på kundesenteret på Lillehammer som kan åpne døren for unge i utsatte grupper, og vi er i løpende dialog med NAV om å kunne tilby utprøvningsplasser for arbeidstakere som står utenfor arbeidslivet.

Av våre 253 medarbeidere var 136 kvinner (54%) og 117 menn (46%) ved utgangen av 2019. Ledergruppen består av tre kvinner og fire menn, og selskapets styre består av tre kvinner og tre menn.

Diskriminering

Diskrimineringslovens formål er å fremme likestilling, sikre like muligheter og rettigheter og å hindre diskriminering på grunn av etnisitet, nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge, språk, religion og livssyn. Entur arbeider aktivt, målrettet og planmessig for å fremme lovens formål innenfor vår virksomhet. Aktivitetene omfatter blant annet rekruttering, lønns- og arbeidsvilkår, forfremmelse, utviklingsmuligheter og beskyttelse mot trakassering.

Entur skal være en arbeidsplass hvor det ikke forekommer diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne. Entur arbeider aktivt og målrettet for å utforme og tilrettelegge de fysiske forholdene slik at virksomhetens ulike funksjoner kan benyttes av flest mulig. For arbeidstakere eller arbeidsøkere med nedsatt funksjonsevne foretas det individuell tilrettelegging av arbeidsplass og arbeidsoppgaver.

Arbeidstakerrettigheter og sosiale forhold

Arbeidstakerrettigheter og sosiale forhold er ivarettatt gjennom arenaer hvor ansatte og Enturs ledelse møtes, og våre medarbeidere har rettigheter som er godt definert gjennom tariffavtaler, overenskomster og personaladministrative bestemmelser. Det gjennomføres regelmessige samarbeidsmøter mellom representanter fra ledelsen og tillitsvalgte.

Ytre miljø

Entur er en viktig nasjonal bidragsyter til bærekraftig persontransport med lavere utslipp gjennom utvikling av innovative løsninger som kan bidra til at flere velger kollektiv transport og andre, bærekraftige mobilitetsløsninger.

Selskapets tjenester utføres av kontormedarbeidere ved ulike lokasjoner samt serviceverter på stasjoner, og denne virksomheten har liten direkte innvirkning på det ytre miljø. Det praktiseres kildesortering ved alle lokasjoner og det sørges for ansvarlig avhending av teknologisk utstyr og annet spesialavfall. IT-tjenestene blir i all hovedsak levert av Google og DigiPLEX som begge har høyt søkelys på leveranse av bærekraftig datakraft.

Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse

Samlet redegjørelse for selskapets eierstyring og selskapsledelse. Det henvises til påfølgende kapittel om eierstyring og selskapsledelse på side 32 hvor hvert enkelt punkt i anbefalingen adresseres.

Redegjørelse for årsregnskapet (fjorårets tall i parentes)

I samsvar med regnskapsloven § 3-3a bekreftes det at forutsetningene om fortsatt drift er til stede. Til grunn for antagelsen ligger resultatprognoser for år 2020 og selskapets langsiktige strategiske prognoser for årene fremover. Entur er i en sunn økonomisk og finansiell stilling.

Periodens netto kontantstrøm er negativ og forklares investeringer i varige driftsmidler. Ved utgangen av året har Entur en solid likviditet.

Driftsinntekter for Entur i 2019 var 490.130 TNOK (467.137 TNOK). Driftsinntektene knytter seg i hovedsak til tjenesteavtale mellom Vy og Entur. Årsregnskapet for Entur viser et årsresultat på 14.477 TNOK (25.942 TNOK). Avkastning på bokført egenkapital etter skatt har i 2019 vært 11,4% (22,4%). I perioden er det ført et estimatavvik knyttet til pensjoner mot direkte mot egenkapital.

Styret foreslår følgende disponering av resultatet til Entur AS for 2019: Tillegges egenkapitalen med 14.477 TNOK (25.942 TNOK).

Foretakets utsikter

Entur er i en unik posisjon til å videreutvikle tjenester som binder kollektiv- og mobilitetsaktører sammen. Dersom vi skal lykkes med dette oppdraget krever det at Entur innfrir forventninger gitt i jernbanereformen samtidig som selskapet gjennom tett samarbeid med kollektivaktørene utvikler digitale tjenester som etterspørres. Entur er i ferd med å slutføre arbeidet med å tilpasse salgs- og billettsystemene til jernbanereformen. Go-Ahead har overtatt driften av Sørlandsbanen og Entur formidler billetter på deres vegne. Entur er klare for å ta inn SJ som operatør for pakke nord i 2020. Entur har startet med formidling av billetter for flere kollektivaktører, og flere vil komme på plass i løpet 2020.

Entur har bygget opp unike, nasjonale databaser med kollektivinformasjon som er åpent tilgjengelig. Flere kollektivoperatører og andre aktører har også tatt i bruk Enturs digitale løsninger for reiseplanlegging.

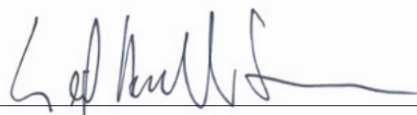
Enturs digitale plattform danner grunnlaget for bedre samarbeid om bærekraftige reiser i Norge. For å videreføre og videreutvikle selskapets posisjon i mobilitets-Norge må Entur drive kontinuerlig utvikling av funksjonalitet og arbeide for å integrere nye mobilitetsløsninger i sine tjenester. Dataene den digitale plattformen formidler vil være tilgjengelig gjennom standardiserte grensesnitt. Noen data er åpne og tilgjengelige for alle mobilitetsaktører, mens andre data og tjenester er regulert i avtale om dataforvaltning eller kommersielle avtaler. Gjennom å kombinere åpne data og kommersielle tjenester vil Entur fortsette å tilrettelegge for enkle, sømløse og effektive kollektivreiser i Norge.

Selskapet retter
en stor takk til
de ansatte for
innsatsen som
er gjort.

Oslo, 9. mars 2020



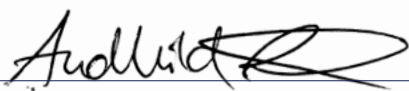
Karin Bing Orkland
Styreleder



Leif Harald Jensen
Nestleder



Sverre Kristian Gjessing
Styremedlem



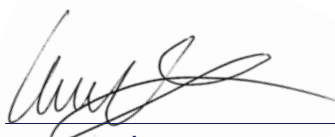
Audhild Andersen Randa
Styremedlem



Karsten Skotte-Eriksen
Styremedlem



Bente Sandaker
Styremedlem



Even Kyseth
Daglig leder

Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse

1 Eierstyring og selskapsledelse i Entur

Entur følger «Norsk anbefaling for eierstyring og selskapsledelse» for å sikre en høy standard på dialog og samspill mellom eier, styret og ledelsen av virksomheten. Styret i Entur legger vekt på å etablere og videreutvikle rutiner og praksis for god eierstyring og selskapsledelse. Som statlig heleid selskap baseres Enturs eierstyring og selskapsledelse på regjeringens til enhver tid gjeldende eierskapspolitikk.

Ansvar og myndighet er definert i instruks for styret og administrerende direktør og selskapets fullmaktsmatrise.

Enturs kjerneverdier er:

- Til stede
- Utforskende
- Nyttig
- Raus
- Integritet

Verdiene kjennetegner Enturs kultur og ligger til grunn for overordnede mål og strategier.

Enturs medarbeidere har gjennom sitt arbeid kontakt med kunder, leverandører og kollegaer. For å sikre en enhetlig, redelig og profesjonell opptreden, er det utarbeidet etiske retningslinjer som gjelder for alle medarbeidere som er godkjent av styret.

Entur påvirker samfunnsutviklingen og ønsker å bidra til verdiskaping og god utnyttelse av fellesskapets sosiale og miljømessige ressurser. Enturs arbeid med bærekraft og samfunnsansvar er innlemmet i Enturs styrings-systemer og strategier.

2 Virksomhet

Entur er et aksjeselskap eid av Samferdselsdepartementet, og forvalter billettsystem, kundesenter og stasjonenes salg og service på vegne av jernbanen i Norge.

Jernbanereformen fører til flere togselskaper på norske skinner. Entur har fått oppgaven med å forvalte salg og distribusjon av billetter på vegne av alle togselskapene. I tillegg skal Entur levere tjenester som gjør det enkelt å planlegge, sammenligne og kjøpe sømløse reiser på tvers av alle kollektivselskaper i Norge - på buss,

tog, ferje, t-bane og trikk. Entur har også ansvar for salg av utlandsbilletter, og forvalter jernbanens personalbillettordning på vegne av Jernbanedirektoratet.

3 Selskapskapital og utbytte

Styret i Entur har gjennom selskapets styreinstruks et eget ansvar for å sørge for at Enturs egenkapital til enhver tid er på et forsvarlig nivå, og varsle generalforsamlingen om så ikke er tilfelle.

Styret har løpende dialog med eier om utbyttepolitikk i selskapet basert på inntjening og investeringsbehov.

Som statsaksjeselskap følges særreglene som blant annet innebærer at generalforsamlingen ikke er bundet av styrets forslag til utbytte. Videre fører Riksrevisjonen kontroll med forvaltningen av statens eierinteresse i selskapet og mottar kopi av selskapets styreprotokoller.

4 Likebehandling av aksjeeiere og transaksjoner med nærstående

Entur er et 100 prosent statlig selskap underlagt Samferdselsdepartementet. Retningslinjer for transaksjoner med nærstående parter er nedfelt i styreinstruksene og i de etiske retningslinjene.

5 Aksjer og omsettelighet

Da Entur kun har en eier, er det ikke nedfelt i vedtektene at aksjene er fritt omsettelige.

6 Generalforsamling

Generalforsamlingen i Entur gjennomføres i henhold til Aksjeselskapslovens kapittel 20.

7 Valgkomité

Generalforsamlingen i Entur består av staten ved Samferdselsdepartementet. Generalforsamlingen har ikke oppnevnt valgkomité.

8 Styret, sammensetning og uavhengighet

Styret har to ansattrepresentanter i styret, som velges for to år av gangen. I tillegg består styret av fire eksterne medlemmer som velges av generalforsamlingen for en periode på to år. De fire eksterne medlemmene er uavhengige av selskapets daglige ledelse. Det er utpekt en nestleder i styret.

Styret skal til enhver tid være kjenne-tegnet av nødvendig kompetanse, kapasitet og mangfold for å utføre sine oppgaver. Informasjon om styrets medlemmer finnes på entur.org.

9 Styrets arbeid

Norsk selskapslovgivning og NUES anbefalinger fastlegger at styrets oppgaver omfatter den overordnede forvaltning og kontroll av selskapet.

Styret har ansvar for at Enturs instruks for styret og administrerende direktør blir utarbeidet og godkjent. Virksomhetsstyringssystemet med policyer, retningslinjer og prosedyrer ivaretar oppfølging av interne og eksterne krav. Administrerende direktør er eier av virksomhetssystemet og har det overordnede ansvar for å følge opp etterlevelse, oppdatering og utvikling.

Styret gjennomfører årlig egen- evaluering av styrets arbeid og kompetanse.

Styret vedtar mot slutten av hvert år en plan for styremøter kommende år hvor hovedtema for hvert styremøte er spesifisert. Årsplanen omhandler styrets hovedoppgaver med vekt på mål, strategi, organisering og kontroll av selskapet.

I 2019 har det vært gjennomført 5 heldags styremøter og en strategisamling over 2 dager. I tillegg er enkelte styresaker behandlet postalt mellom styremøtene.

10 Risikostyring og internkontroll

Enturs risikostyring skal bidra til å optimalisere selskapets verdiskaping og vekst. Det er et mål at risikovurderinger skal fange opp et helhetlig bilde av risikoer knyttet både til endringer i eksterne rammer, samt til intern drift og utvikling av virksomheten.

Entur gjennomfører årlig en samlet risikovurdering av virksomheten. Denne tar for seg Enturs totale risikobilde og kartlegger risiko av strategisk, finansiell, operasjonell og omdømmemessig karakter. Entur har etablert et rammeverk for risikostyring som er tilpasset Enturs risikobilde for å trekke inn og dokumentere spesielt utsatte prosesser, rutiner og andre risikoelementer. Overordnede risiko følges opp med tiltak for å redusere sannsynlighet for og konsekvensen av de enkelte risikofaktorene som kan ha negativ betydning for Enturs drift og omdømme.

11 Godtgjørelse til styret

Godtgjørelse til styret fastsettes av eier i forbindelse med generalforsamlingen og betales ut halvårlig. Styrets godtgjørelse er ikke resultatavhengig, og det er ikke utstedt opsjoner til styremedlemmer. Årlig godtgjørelse til styret kommer frem av noter til regnskapet.

12 Godtgjørelse til ledende ansatte

Lederlønnserklæring og godtgjørelse til styret og ledelsen kommer frem av noter til regnskapet. Styret fastsetter administrerende direktørs betingelser årlig. Den maksimale rammen for administrerende direktørs bonus er tre måneders fastlønn. Øvrig ledelse har ikke resultatavhengig lønn.

13 Informasjon og kommunikasjon

Selskapet har kvartalsvis møter med eier hvor finansielle og ikke finansielle resultater blir presentert, sammen med annen relevant informasjon. Entur har også søkelys på å imøtekomme kunder, samarbeidspartnere, eier og andre interessenters informasjonsbehov gjennom åpen og transparent dialog gjennom året og samt gjennom årsrapportertens beskrivelse av vårt arbeid.

14 Selskapsovertakelse

Da Entur er et selskap eid 100 prosent av Samferdselsdepartementet, har ikke selskapet utarbeidet hovedprinsipper for hvordan selskapet vil opptre ved eventuelle overtakelsestilbud.

15 Revisor

Revisor er til stede på styremøtet i forbindelse med avleggelse av årsregnskapet. Styret har i samme møte en egen samtale med revisor uten at administrasjonen er til stede. Revisor møter på generalforsamlingen. Samlet godtgjørelse til revisor er beskrevet i note 16 til regnskapet. Godtgjørelsen er fordelt på revisjon og andre tjenester. Selskapet er bevisst på bruken av revisor til andre tjenester enn revisjon.



Årsregnskap 2019



Resultat

(Alle tall i TNOK)

	Noter	01.01-31.12 2019	01.01-31.12 2018
Driftsinntekter			
Driftsinntekter	1, 4	424 169	432 785
Andre inntekter	1, 4	65 961	34 352
Sum driftsinntekter	1, 4	490 130	467 137
Driftskostnader			
Lønn og andre personalkostnader	1, 13	168 152	142 083
Avskrivninger og nedskrivninger	1, 5, 6	25 123	20 884
Andre kostnader	16, 18	280 900	271 875
Sum driftskostnader		474 175	434 842
Driftsresultat		15 955	32 295
Finansielle poster			
Finansinntekter	17	4 701	4 579
Finanskostnader	17	-394	-1 276
Netto finanskostnad pensjoner	14, 17	-1 648	-917
Sum finansielle poster		2 659	2 386
Ordinært resultat før skattekostnad		18 614	34 681
Skattekostnad på ordinært resultat	12	-4 137	-8 739
Årsresultat		14 477	25 942
Disponeringer			
Avsatt til annen egenkapital	11	14 477	25 942
Sum disponert		14 477	25 942

Balanse

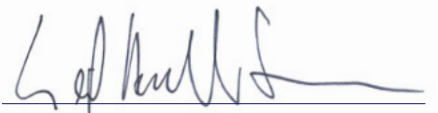
(Alle tall i TNOK)

	Noter	31.12.2019	31.12.2018
Eiendeler			
Anleggsmidler			
Andre immaterielle eiendeler	6	86 936	-
Utsatt skattefordel	12	19 356	20 286
Goodwill	6	2 510	-
Varige driftsmidler	5, 6	13 003	52 017
Investering i datterselskap	2	-	13 500
Andre langsiktige fordringer		15 086	-
Sum anleggsmidler		136 891	85 803
Omløpsmidler			
Kundefordringer og andre fordringer	7	74 673	83 240
Kontanter og bankinnskudd	9	211 466	251 153
Sum omløpsmidler		286 139	334 393
Sum eiendeler		423 030	420 196
Egenkapital og gjeld			
Egenkapital			
Aksjekapital og overkurs	10	60 000	60 000
Innskutt annen egenkapital		39 695	39 695
Annen, opptjent egenkapital		29 500	24 474
Sum egenkapital	3, 11	129 196	124 170
Langsiktig gjeld			
Pensjonsforpliktelser	14	102 082	97 993
Sum langsiktig gjeld		102 082	97 993
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld	15	190 455	184 725
Betalbar skatt	12	1 297	13 308
Sum kortsiktig gjeld		191 752	198 033
Sum egenkapital og gjeld		423 030	420 196

Oslo, 9. mars 2020



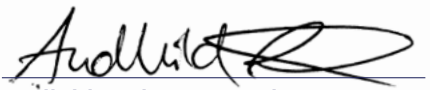
Karin Bing Orkland
Styreleder



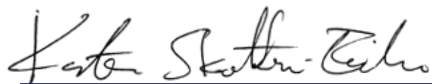
Leif Harald Jensen
Nestleder



Sverre Kristian Gjessing
Styremedlem



Audhild Andersen Randa
Styremedlem



Karsten Skotte-Eriksen
Styremedlem



Bente Sandaker
Styremedlem



Even Kyseth
Daglig leder

Kontantstrøm- oppstilling

(Alle tall i TNOK)

	Noter	2019	2018
Kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter			
Årsresultat før skatt		18 614	34 681
Periodens betalte skatt	12	-14 201	-18 964
Av- og nedskrivning i resultatregnskapet	5, 6	25 123	20 884
Endring i kundefordringer		-19 168	12 457
Endring i leverandørgjeld		26 579	-31 531
Forskjell kostnadsført og inn-/utbetaling pensjon	14	-9 495	14 206
Endring i andre tidsavgrensingsposter		15 003	-7 856
Netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter		42 455	23 877
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter			
Netto kontanter ut ved kjøp av datter		-	-
Utbetalinger ved kjøp av varige driftsmidler	5, 6	-66 782	-26 137
Utbetalinger ved kjøp av aksjer i andre foretak		-	-13 500
Utbetaling ved kjøp av andre investeringer		-15 814	-
Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter		-82 596	-39 637
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter			
Opptak av kort- og langsiktig lån		-	-
Nedbetaling av kort- og langsiktig lån		-414	-
Mottatt konsernbidrag		-	-
Netto kontantstrøm til finansieringsaktiviteter		-414	-
Netto endring i kontanter og bankinnskudd i perioden		-40 555	-15 760
Kontanter og bankinnskudd ved periodens begynnelse	9	252 021	266 913
Valutagevinst/tap på kontanter og bankinnskudd		-	-
Kontanter og bankinnskudd ved periodeslutt	3, 9	211 466	251 153



Note 1

Generell informasjon og sammendrag av viktige regnskapsprinsipper

Generell informasjon

Entur AS driver virksomhet innen følgende område: Leveranse av kanaler for reiseinformasjon og billettsalg for kollektivreiseselskaper. Selskapet ble etablert 16. juni 2016. Alle aksjene i Entur AS eies av Samferdselsdepartementet pr 31.12.19. Selskapet har hovedkontor i Rådhusgata 5 i Oslo. Årsregnskapet for 2019 ble vedtatt av styret 9. mars 2020. Alle tall i rapporten er oppgitt i TNOK, med mindre annet fremgår av teksten.

Rammeverk for regnskapsavleggelsen

Fra 01.01.2019 er regnskapet til Entur AS satt opp i samsvar med regnskapslovens bestemmelser og god regnskapsskikk. Tidligere år er regnskapet utarbeidet i samsvar med International Financial Reporting Standards (IFRS). Sammenligningstallene er ikke omarbeidet.

Nedenfor beskrives de viktigste regnskapsprinsippene som er benyttet ved utarbeidelsen av regnskapet. Regnskapet er avlagt under forutsetningen om fortsatt drift.

Fusjon

2. januar 2018 kjøpte Entur AS 100 % av aksjene i selskapet Interoperabilitets-tjenester AS. Interoperabilitetstjenester AS er et aksjeselskap med hovedkontor i Oslo. Selskapet har som formål å forestå innsamling og viderefordeling av transaksjoner og andre elektroniske data fra elektroniske billettsystemer i Norge.

Fra 01.01.19 er Interoperabilitetstjenester AS fusjonert inn i Entur AS. Fusjonen er gjennomført med konsernkontinuitet. Investeringen i datterselskapet er vurdert etter kostmetoden i regnskapet for 2018.

Bruk av estimater

Ledelsen har brukt estimater og forutsetninger som har påvirket resultatregnskapet og verdsettelsen av eiendeler og gjeld, samt usikre eiendeler og forpliktelse på balansedagen under utarbeidelsen av årsregnskapet i henhold til god regnskapsskikk. Det er benyttet estimater ved beregning av selskapets pensjonsforpliktelse samt ved avsetning for usikre fordringer. Se ytterligere omtale under respektive noter.

Valuta

Transaksjoner i utenlandsk valuta omregnes til kursen på transaksjonstidspunktet. Pengeposter i utenlandsk valuta omregnes til norske kroner ved å benytte balansedagens kurs. Ikke-pengeposter som måles til historisk kurs uttrykt i utenlandsk valuta, omregnes til norske kroner ved å benytte valutakursen på transaksjonstidspunktet. Valutakursendringer resultatføres løpende i regnskapsperioden under andre finansposter.

Inntektsføring

Selskapets inntekter kommer i hovedsak fra formidlingshonorar for levering av salgs- og billetteringsløsninger for kollektivreiseselskaper. Inntekter vedr tjenestesalg regnskapsføres når den er opptjent, altså når krav på vederlag oppstår. Dette skjer når tjenesten ytes, i takt med at arbeidet utføres.

Entur er ansvarlig for salg av billetter til de reisende på vegne av togoperatørene. Dette behandles som formidling, og fremkommer derfor ikke av Enturs regnskap.

Leveranser av kanaler for reiseinformasjon og billettsalg for kollektivreiseselskaper

Salg vedrørende kanaler for reiseinformasjon og billettsalg for kollektivreiseselskaper resultatføres i den perioden som tjenesten leveres. Det avsettes for inntekter som er utført, men ikke fakturert. Inntekter og tjenestekjøp er spesifisert i note.

Tilskudd

Entur har mottatt TNOK 65 961 i tilskudd bevilget over statsbudsjettet for 2019. Tilskuddet dekker grunntjenester elektronisk billettering, forvaltning av kollektivdata og reiseplanleggingstjenester. Entur har inngått kvartalsvise avtaler med Jernbanedirektoratet og fakturert Jernbanedirektoratet for påløpte kostnader. Tilskuddet er periodisert og resultatført mot prosjektets kostnader.

Skatt

Skattekostnad består av betalbar skatt og endring i utsatt skatt. Utsatt skatt/skattefordel er beregnet på alle forskjeller mellom regnskapsmessig og skattemessig verdi på eiendeler og gjeld. Utsatt skatt er beregnet med 22 % på grunnlag av de midlertidige forskjeller som eksisterer mellom regnskapsmessige og skattemessige verdier, samt skattemessig underskudd til fremføring ved utgangen av regnskapsåret. Netto utsatt skattefordel balanseføres i den grad det er sannsynlig at denne kan bli utnyttet. Betalbar skatt og utsatt skatt er regnskapsført direkte mot egenkapitalen i den grad skattepostene relaterer seg til poster ført direkte mot egenkapitalen.

Klassifisering og vurdering av balanseposter

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld omfatter poster som forfaller til betaling innen ett år etter anskaffelsestidspunktet, samt poster som knytter seg til varekretsløpet. Øvrige poster er klassifisert som anleggsmiddel/langsiktig gjeld. Omløpsmidler vurderes til laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi. Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

Anleggsmidler vurderes til anskaffelseskost, fratrukket av- og nedskrivninger. Langsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på etableringstidspunktet.

Datterselskap

Datterselskapet vurderes etter kostmetoden i selskapsregnskapet. Investeringen er vurdert til anskaffelseskost for aksjene med mindre nedskrivning har vært nødvendig. Nedskrivninger er reversert når grunnlaget for nedskrivning ikke lenger er til stede.

Immaterielle eiendler

Utgifter til egen tilvirkning av immaterielle eiendeler, herunder utgifter til egen forskning og utvikling, balanseføres når det er sannsynlig at de fremtidige økonomiske fordelene knyttet til eiendelene vil tilflyte selskapet og anskaffelseskost kan måles pålitelig. I motsatt fall kostnadsføres slike utgifter løpende.

Immaterielle eiendeler som er kjøpt enkeltvis, er balanseført til anskaffelseskost. Immaterielle eiendeler overtatt ved kjøp av virksomhet, er balanseført til anskaffelseskost når kriteriene for balanseføring er oppfylt.

Immaterielle eiendeler med begrenset økonomisk levetid avskrives planmessig, se avskrivningstid under avsnitt vedr varige driftsmidler. Immaterielle eiendeler nedskrives til gjenvinnbart beløp dersom de forventede økonomiske fordelene ikke dekker balanseført verdi og eventuelle gjenstående tilvirkningsutgifter.

Varige driftsmidler

Varige driftsmidler balanseføres og avskrives lineært over driftsmidlets forventede levetid. Vesentlige driftsmidler som består av betydelige komponenter med ulik levetid er dekomponert med ulik avskrivningstid for de ulike komponentene. Direkte vedlikehold av driftsmidler kostnadsføres løpende under driftskostnader, mens påkostninger eller forbedringer tillegges driftsmidlets kostpris og avskrives i takt med driftsmidlet. Dersom gjenvinnbart beløp av driftsmiddelet er lavere enn balanseført verdi foretas nedskrivning til gjenvinnbart beløp. Gjenvinnbart beløp er det høyeste av netto salgsverdi og verdi i bruk. Verdi i bruk er nåverdien av de fremtidige kontantstrømmene som eiendelen forventes å generere. Driftsmidler avskrives etter den lineære metode, slik at anleggsmidlenes anskaffelseskost avskrives til restverdi over forventet brukstid. Forventet brukstid vurderes separat per driftsmiddel etter følgende retningslinjer (kan avvikes):

Software, grunnsystemer	5 - 10 år
Software, annet	3 - 5 år
Inventar og hardware	3 - 5 år

Driftsmidlenes brukstid, samt restverdi, vurderes på hver balansedag og endres hvis nødvendig. Gevinst og tap ved avgang resultatføres og utgjør forskjellen mellom salgspris og balanseført verdi.

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. I tillegg gjøres det for øvrige kundefordringer en uspesifisert avsetning for å dekke antatt tap på krav.

Kontanter og bankinnskudd

Kontanter og bankinnskudd inkluderer bundne skattetreksmidler og spesifiseres i note .

Pensjon

Entur AS har ulike pensjonsordninger i form av både ytelses- og innskuddsplaner.

Innskuddspensjon

Selskapet har tidligere hatt en kollektiv pensjonsordning som var organisert i Statens pensjonskasse (SPK). Fra 2019 har majoriteten av de ansatte en innskuddsbasert pensjonsordning. Gjennom innskuddsplanene betaler Entur et bidrag til den ansattes fremtidige pensjon uten ytterligere forpliktelser etter at bidraget er betalt. Innskuddene kostnadsføres som personalkostnad.

Ytelsesordning

I juni 2018 ble det besluttet å lukke pensjonsordningen i SPK for alle ansatte pr 01.01.19. Alle medarbeidere, med unntak av uføre og langtidssykemeldte, på lukketidspunktet fikk en oppsatt rettighet i SPK og fra 2019 en ny innskuddspensjonsordning. Uføre og langtidssykemeldte blir værende i ordningen hos SPK frem til de blir friske, da vil de bli overført til innskuddspensjonsordningen.

Ytelsesplanene forplikter selskapet til å yte periodiske pensjonsytelser til den ansatte når vedkommende blir pensjonist. Pensjonsutbetalingen vil i hovedsak være avhengig av antall opptjeningsår, lønnsnivå ved oppnådd pensjonsalder og størrelsen på ytelsene fra folketrygden.

Den balanseførte forpliktelsen er nåverdien på balansedagen av de definerte ytelser minus virkelig verdi av pensjonsmidlene på balansedagen. Pensjonsforpliktelsen beregnes årlig av en uavhengig aktuar ved bruk av en lineær opptjeningsmetode. Kostnad ved pensjonsopptjening og netto rente på den ytelsesbaserte pensjonsforpliktelsen innregnes i resultatet. Endringer i pensjonsplanens ytelser (planendringer) innregnes løpende i resultatregnskapet. Estimatavvik som skyldes ny informasjon og endringer i de aktuarmessige forutsetningene innregnes løpende, og føres direkte mot egenkapitalen.

Pensjonsforpliktelser

Selskapet har betydelige forpliktelser knyttet til de ansattes opptjente pensjonsrettigheter knyttet til ytelsesbaserte pensjonsordninger. Beregningene innebærer at selskapet må fastsette økonomiske og demografiske forutsetninger. Endringer i forutsetningene kan gi betydelig utslag på de beregnede forpliktelser med konsekvens for fremtidige pensjonskostnader. Det vises til note om pensjoner for nærmere beskrivelse av hvilke forutsetninger som er lagt til grunn.

I noten er innarbeidet sensitivitetsanalyse som viser hvor påvirkelige beregningene er i forhold til endringer i sentrale forutsetninger. Estimatavvik som oppstår ved endringer av forutsetninger føres løpende med direkte effekt for egenkapitalen etter fradrag for utsatt skatt.

Kontantstrømoppstilling

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den indirekte metode. Kontanter og kontantekvivalenter omfatter kontanter, bankinnskudd og andre kortsiktige, likvide plasseringer.

Note 2

Datterselskap

2. januar 2018 kjøpte Entur AS 100 % av aksjene i selskapet Interoperabilitets-tjenester AS. Interoperabilitetstjenester AS er et aksjeselskap med hovedkontor i Oslo. Selskapet har som formål å forestå innsamling og viderefordeling av transaksjoner og andre elektroniske data fra elektroniske billettsystemer i Norge. Investeringen i datterselskapet er vurdert etter kostmetoden i regnskapet for 2018.

Fra 01.01.19 er Interoperabilitetstjenester AS fusjonert inn i Entur AS.

2018 Datterselskap	Interoperabilitetstjenester AS
Etabl.-tidspunkt	02.01.18
Kontor	Oslo
Stemme-/res.ande	100 %
Bokført invest	13 500
Bokført EK	7 687
Årets res	2 990

Note 3

Fusjon

Fra 01.01.19 er Interoperabilitetstjenester AS fusjonert inn i Entur AS. Fusjonen er gjennomført med konsernkontinuitet.

	31.12.2018	Konsern- poster	Åpnings- balanse etter fusjon
Eiendeler			
Utsatt skatt	20 286	-	20 286
Goodwill	-	3 138	3 138
Varige driftsmidler	52 017	5 634	57 651
Investering datterselskap	13 500	-13 500	-
Sum anleggsmidler	85 803	-4 728	81 075
Fordringer	83 240	-1 995	81 245
Kontanter og kontantekvivalenter	251 153	868	252 021
Sum omløpsmidler	334 393	-1 127	333 266
Sum eiendeler	420 196	-5 855	414 341
Egenkapital			
Aksjekapital	60 000	-	60 000
Innskutt annen egenkapital	39 695	-	39 695
Annen, opptjent egenkapital	24 474	1 720	26 194
Sum egenkapital	124 170	1 720	125 890
Gjeld			
Utsatt skatt	-	1 239	1 239
Pensjonsforpliktelser	97 993	-	97 993
Øvrig langsiktig gjeld	-	414	414
Lev.gjeld og annen korts. gjeld	184 725	-10 121	174 604
Betalbar skatt	13 308	893	14 201
Sum gjeld	296 026	-7 575	288 451
Sum egenkapital og gjeld	420 196	-5 855	414 341

Kontantstrømmen for 2019 er utarbeidet på bakgrunn av bevegelsene fra åpningsbalansen etter fusjonen og frem til 31.12.19.

Note 4

Inntektsfordeling

Driftsinntekter	2019	2018
Salgsinntekter	424 169	432 785
Tilskudd vedr nasjonal reiseplanlegger	65 961	34 352
Sum driftsinntekt	4 90 130	467 137

I 2019 kommer selskapets inntekter i hovedsak fra formidlingshonorar for levering av salgs- og billetteringsløsninger for kollektivreiseselskaper. Selskapets rolle som formidler er avklart med Skattedirektoratet.

Informasjon om viktige kunder

Selskapet største kunde er Vygruppen AS, som står for 99 % av driftsinntektene.

Tilskudd

Entur mottok i 2019 tilskudd bevilget over statsbudsjettet med TNOK 65 961. Tilskuddet dekker grunntjenester elektronisk billettering, forvaltning av kollektivdata og reiseplanleggingstjenester. Entur har inngått kvartalsvise avtaler med Jernbanedirektoratet og fakturert Jernbanedirektoratet for påløpte kostnader.

Note 5

Varige driftsmidler

	Maskin og utstyr	Anlegg under utførelse	Sum
Balanse 1. januar 2019			
Akkumulert anskaffelseskost	81 428	19 336	100 764
Akkumulert anskaffelseskost vedr fusjon	35 389	-	35 389
Akkumulert anskaffelseskost flyttet til immaterielle eiendeler	-112 061	-	-112 061
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-48 746	-	-48 746
Akkumulerte av- og nedskrivninger vedr fusjon	-29 755	-	-29 755
Akkumulerte av-/ nedskrivninger flyttet til immaterielle eiendeler	77 253	-	77 253
Sum	3 508	19 336	22 844
Regnskapsåret 2019			
Inngående balanse	3 508	19 336	22 844
Tilgang	10 811	-	10 811
Avgang	-233	-	-233
Akkumulerte avskrivninger avganger	233	-	233
Overføringer til/fra AUU	-	- 19 336	-19 336
Årets avskrivninger	- 1 315	-	- 1 315
Sum	13 004	-	13 004
Balanse 31. desember 2019			
Akkumulert anskaffelseskost	15 334	-	15 334
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-2 330	-	-2 330
Sum	13 004	-	13 004
Avskrivningstid benyttet			3 - 6 år
		2019	2018
Årets av-/nedskrivninger varige driftsmidler		1 315	-20 884
Sum		1 315	20 884

	Maskin og utstyr	Anlegg under utførelse	Sum
Balanse 1. januar 2018			
Akkumulert anskaffelseskost	74 627	-	74 627
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-27 862	-	-27 862
Sum	46 765	-	46 765
Regnskapsåret 2018			
Inngående balanse	46 765	-	46 765
Tilgang, se note 19	6 801	56 595	63 396
Avgang	-	-	-
Kostnadsrefusjon*	-	-37 259	-37 259
Årets avskrivninger	-20 884	-	-20 884
Sum	32 682	19 336	52 018
Balanse 31. desember 2018			
Akkumulert anskaffelseskost	81 428	19 336	100 764
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-48 746	-	-48 746
Sum	32 682	19 336	52 018

Avskrivningstid benyttet

3 - 6 år

* Som en konsekvens av virksomhetsoverdragelsen fra Vygruppen AS (tidl NSB AS) vil Entur AS få kompensert kostnader knyttet til tilpasninger og reformtiltak av salgs- og billetteringssystemer, se note 19.

Kostnadsrefusjon

Salgs- og billettssystemene som ble overført fra Vygruppen AS til Entur AS pr. 14.10 16 krevde vesentlig utvikling og tilpasning

for å kunne håndtere flere operatører. Entur AS har startet arbeidet med å tilpasse salgs- og billettssystemene til jernbanereformen, og Vygruppen AS har i forbindelse med transaksjonen forpliktet seg til å dekke dette arbeidet med 92 MNOK i perioden frem til og med 2018.

Kostnadsrefusjon behandles regnskapsmessig på linje med offentlig tilskudd og innregnes som inntekt i resultatet på systematisk grunnlag over de regnskapsperiodene der foretaket innregner kostnadene som refusjonen er ment å kompensere for. Refusjon som knytter seg til eiendeler er innregnet netto ved at refusjon er behandlet som reduksjon av beløp som er innregnet i balansen.

Note 6

Immaterielle eiendeler

	Goodwill	Egenutviklet software	Sum
Balanse 1. januar 2019			
Akkumulert anskaffelseskost	-	-	-
Akkumulert anskaffelseskost vedr fusjon	3 138	-	3 138
Akkumulert anskaffelseskost flyttet fra varige driftsmidler	-	112 061	112 061
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-	-	-
Akkumulerte av- og nedskrivninger vedr fusjon	-	-	-
Akkumulerte av-/ nedskrivninger flytte fra varige driftsmidler	-	-77 253	- 77 253
Sum	3 138	34 808	37 946
Regnskapsåret 2019			
Inngående balanse	3 138	34 808	37 946
Tilgang	-	55 972	55 972
Avgang	-	-	-
Akkumulerte avskrivninger avganger	-	-	-
Overføringer til/fra AUU	-	19 336	19 336
Årets avskrivninger	-628	-23 180	-23 808
Sum	2 510	86 936	89 446
Balanse 31. desember 2019			
Akkumulert anskaffelseskost	3 138	187 369	190 507
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-628	-100 433	-101 061
Sum	2 510	86 936	89 446
Økonomisk levetid	5 år	3-7 år	
Avskrivningsmetode	Lineært	Lineært	
		2019	2018
Årets av-/nedskrivninger immaterielle driftsmidler		23 808	-
Årets nedskrivninger immaterielle driftsmidler			
Sum		23 808	-

Goodwillen er knyttet til oppkjøpet av Interoperabilitetstjenester AS som ble gjennomført 1. januar 2018.

Note 7

Kundefordringer og andre fordringer

	2019	2018
Kundefordringer	51 514	34 173
Konserninterne kundefordringer	-	1 995
Avsetning for tap	-550	-500
Kundefordringer netto	50 964	35 668
Forskuddsbetalinger	4 533	2 331
Andre fordringer	19 176	45 241
Sum kundefordringer og andre fordringer	74 673	83 240

Bokført verdi av kundefordringer, forskuddsbetaling og andre fordringer tilsvarer virkelig verdi.

	2019	2018
Endring i avsetning til tap	50	-220
Realisert tap	525	483
Sum kundefordringer og andre fordringer	575	263

Kostnadsført tap er klassifisert som annen driftskostnad i regnskapet.

Note 8

Finansiell risikostyring

Kapitalforvaltning

Selskapets mål for kapitalforvaltningen er å trygge fortsatt drift ved å sikre avkastning for eierne, og opprettholde en optimal kapitalstruktur, for derved å redusere kapitalkostnadene. Forvaltningen skjer i samsvar med retningslinjer fastsatt av styret, som vedtar prinsipper for risikostyring og angir retningslinjer for spesifikke risikoområder. Den totale risiko for kapitalforvaltningen skal være lav.

Finansielle risikofaktorer

Selskapet benytter seg av ulike finansielle instrumenter i forbindelse med styringen av finansiell risiko, både for å kunne skaffe kapital til nødvendige investeringer, samt drive den daglige driften. Selskapet benytter ikke finansielle instrumenter for omsetningsformål.

De viktigste finansielle risiki selskapet er utsatt for er knyttet til kredittisiko, likviditetsrisiko og valutarisiko.

i) Kredittisiko

Selskapet er hovedsakelig eksponert for kredittisiko knyttet til kundefordringer og andre kortsiktige fordringer. Kredittisikoen reduseres ved at alle motparter som får kreditt hos selskapet skal kredittvurderes og godkjennes.

Det foreligger ingen vesentlig kredittisiko knyttet til én enkelt motpart eller flere motparter som kan oppfattes som en gruppe på grunn av likheter i kredittisikoen.

Selskapet har retningslinjer for å påse at salg kun foretas til kunder som tidligere ikke har hatt vesentlige betalingsproblemer og at utestående beløp ikke overstiger fastsatte kredittammer.

ii) Likviditetsrisiko

Likviditetsrisiko er risikoen for at selskapet ikke vil være i stand til å betjene sine finansielle forpliktelser etter hvert som de forfaller. Selskapets strategi for å håndtere likviditetsrisiko er å ha tilstrekkelig med likvide midler til enhver tid, slik at man kan innfri finansielle forpliktelser ved forfall, også ved ekstraordinære hendelser, uten å risikere uakseptable tap eller selskapets rykte.

iii) Valutarisiko

Selskapet har ingen investeringer i utenlandsk valuta. Selskapet er indirekte eksponert da prisen på selskapets produkter over tid kan bli påvirket av endring i valutakurser. Men per dags dato er det ubetydelig kjøp og salg som foregår i utenlandsk valuta.

Note 9

Kontanter og bankinnskudd

	2019	2018
Kontanter og bankinnskudd	211 466	251 153

Herav bundne skattetrekkmidler 5 540 TNOK i 2019 og 4 689 TNOK i 2018.

Note 10

Aksjekapital og overkurs

	Antall aksjer	Aksjer ordinære	Overkurs	Sum
Aksjer 01.01.2019	100	10 000	50 000	60 000
Endringer i løpet av året				
Aksjer 31.12.2019	100	10 000	50 000	60 000

Selskapet har kun én aksjeklasse, hver aksje er pålydende NOK 100.000,-. Alle aksjene i selskapet har lik stemmerett og lik rett på utbytte.

Selskapet eies 100% av Samferdselsdepartementet.

Note 11

Egenkapital

	Aksje-kapital	Innskutt annen Egen-kapital	Opptjent EK	Sum
Egenkapitalutvikling 2019				
Egenkapital 31.12.18	60 000	39 695	24 474	124 170
Egenkapital ved fusjon			1 720	1 720
Årets resultat			14 477	14 477
Estimatavvik pensjonsforpliktelse			-14 321	-14 321
Utsatt skatt av estimatavvik pensjonsforpliktelse			3 151	3 151
Egenkapital 31.12.19	60 000	39 695	29 501	129 196
Egenkapitalutvikling 2018				
Egenkapital 31.12.17	60 000	39 695	14 599	114 295
Årets resultat			25 942	25 942
Føringer direkte mot EK			-16 067	-16 067
Egenkapital 31.12.18	60 000	39 695	24 474	124 170

Note 12

Skatter

	2019	2018
Årets skattekostnad fremkommer slik:		
Betalbar skatt	1 297	13 308
Endring i utsatt skatt	2 840	-4 569
Skattekostnad/(-inntekt)	4 137	8 739
Avstemming fra nominell til faktisk skattesats:		
Årsresultat før skatt	18 614	34 681
Forventet inntektsskatt etter nominell skattesats 22% / 23 %	4 095	7 977
Skatteeffekten av følgende poster:		
Skatteeffekt av permanente forskjeller	42	46
Effekt av endring av skattesats	-	716
Skattekostnad	4 137	8 739
Effektiv skattesats	22,2 %	25,2 %

Spesifikasjon av grunnlag for midlertidige forskjeller og underskudd til framføring:

2019	Resultatført	Ført mot EK	Bokført 31.12.
Fordel (+) / Forpliktelse (-)			
Driftsmidler	6 241	-	6 241
Fordringer	286	-	286
Pensjonsforpliktelse	66 876	14 321	81 197
Avsetning for forpliktelser	260	-	260
Underskudd til framføring	-	-	-
Sum brutto midlertidige forskjeller	73 663	14 321	87 984
Ikke balanseførte midlertidige forskjeller	-	-	-
Netto midlertidige forskjeller	73 663	14 321	87 984
Netto balanseført utsatt skattefordel/forpliktelse 22%	16 206	3 151	19 356

2018	Resultatført	Ført mot EK	Bokført 31.12.
Fordel (+) / Forpliktelse (-)			
Driftsmidler	8 026	-	8 026
Fordringer	-376	-	-376
Pensjonsforpliktelse	63 628	20 599	84 227
Avsetning for forpliktelser	330	-	330
Underskudd til fremføring	-	-	-
Sum brutto midlertidige forskjeller	71 608	20 599	9 2 207
Ikke balanseførte midlertidige forskjeller	-	-	-
Netto midlertidige forskjeller	71 608	20 599	9 2 207
Netto utsatt skattefordel/ forpliktelse 23%	16 470	4 738	21 208
Effekt endr skattesats	-716	-206	-922
Netto balanseført utsatt skattefordel/forpl. 22%	15 754	4 532	2 0 286
		2019	2018
Utsatt skattefordel			
Utsatt skattefordel som reverserer om mer enn 12 måneder		23 831	23 397
Utsatt skattefordel som reverserer innen 12 måneder		120	-
Sum		23 951	23 397
Utsatt skatt			
Utsatt skatt som reverserer om mer enn 12 måneder		-3 319	-3 028
Utsatt skatt som reverserer innen 12 måneder		-1 276	-83
Sum		-4 595	-3 111
Utsatt skatt (-) / utsatt skattefordel i balansen		19 356	20 286
<p>Utsatt skattefordel knyttet til fremførbart skattemessig underskudd er balanseført da det er sannsynlig at selskapet kan anvende dette mot fremtidig skattepliktig overskudd.</p>			

Note 13

Personalkostnader

	2019	2018
Lønn, inkludert arbeidsgiveravgift	153 111	125 965
Pensjonskostnader - ytelsesbaserte pensjonsordninger (note 14)	11 446	13 929
Andre personalkostnader	3 595	2 188
Sum	168 152	142 082
Gjennomsnittlig antall årsverk	208	204
Gjennomsnittlig antall ansatte	253	251

Beregningen er basert på en vektning av faktiske antall årsverk gjennom året.

Ytelser til ledende ansatte

2019	Lønn	Styrehonorar	Bonus	Natural- ytelser	Samlet godtgjørelse
Ledende ansatte					
Johnny Welle Daglig leder	1 923 388		400 000	5761	2 329 149
Petter Blytt Jerven Leder økonomi	1 016 283			5761	1 022 044
Annette Skaarnæs Leder kunde & marked	1 002 661			4392	1 007 053
Even Kyseth, Leder betjent service	1 205 861			5761	1 211 622
Hanne Nettum Breivik Leder samlet kollektiv	1 104 238			5761	1 109 999
Endre Sundsdal, Leder digitale tjenester	1 341 328			7661	1 348 989
Ragnhild Laxaa Leder HR	829 370			5761	835 131
Styret					
Karin Bing Orgland Styrets leder		358 000			
Leif Harald Jensen Nestleder		189 000			
Audhild Andersen Randa		98 583			
Sverre Kristian Gjessing		169 000			
Karsten Skotte-Eriksen		98 583			
Bente Sandaker Styremedlem		169 000			
Sonja Chirico Indrebø Tidl styrem		68 333			
Klaus Ruyter Tidl styrem		68 333			
Unni Løvhaug Varamedlem		5 000			
Samlet godtgjørelse		1 223 833			1 223 833

Administrerende direktør er medlem av selskapets kollektive pensjonsordning som omfatter alle ansatte. Innbetalt premie vedr innskuddspensjon er NOK 112 330 for 2019. Administrerende direktør har avtale om maksimalt 1/2 års etterlønn ved fratreden etter styrets ønske.

2018	Lønn	Styrehonorar	Bonus	Natural- ytelser	Samlet godt- gjørelse
Ledende ansatte					
Johnny Welle Daglig leder	1 824 796		310 000	5761	2 140 557
Styret					
Karin Bing Orgland Styrets leder		344 000			
Leif Harald Jensen Nestleder		182 000			
Sonja Chirico Indrebø Styremedle		162 000			
Sverre Kristian Gjessing		82 000			
Klaus Ruyter Styremedlem		162 000			
Bente Sandaker Styremedlem		162 000			
Jarl Patrick Eliassen Tidl styrem		80 000			
Samlet godtgjørelse		1 174 000			1 174 000

Note 14

Pensjoner og lignende forpliktelser

Generelt

Selskapet har pensjonsordninger knyttet til alder-, uføre- og etterlattepensjon for ektefelle og barn. Nedenfor følger nærmere beskrivelse av ordningen.

Innskuddspensjon

Selskapet har tidligere hatt en kollektiv pensjonsordning som var organisert i Statens pensjonskasse (SPK). Fra 2019 har majoriteten av de ansatte en innskuddsbasert pensjonsordning. Kostnadsført pensjonspremie vedr denne ordningen var i 2019 7 476 TNOK. Ordningen tilfredsstillt kravene iht. Lov om offentlig tjenestepensjon.

Lukking av ytelsesordning

I juni 2018 ble det besluttet å lukke pensjonsordningen i SPK for alle ansatte pr 01.01.19. Alle medarbeidere, med unntak av uføre og langtidssykemeldte, på lukketidspunktet fikk en oppsatt rettighet i SPK og fra 2019 en ny innskuddspensjonsordning. Uføre og langtidssykemeldte blir værende i ordningen hos SPK frem til de blir friske, da vil de bli overført til innskuddspensjonsordningen.

Pensjonskostnad for 2019 og forpliktelse pr 31.12.19 er beregnet i samsvar med prinsipper ihht IAS 19 og den balanseførte pensjonsforpliktelsen, som utgjør 102 083 TNOK, er vurdert å gi et forsvarlig og i dag beste uttrykk for selskapets forpliktelse hensyntatt estimert effekt av avvikling av ordningen.

Ytelsespensjon

Selskapet har en kollektiv pensjonsordning som er organisert i Statens pensjonskasse (SPK). Ordningen tilfredsstillt kravene iht. Lov om offentlig tjenestepensjon. Ordningen dekker ytelser av pensjonsgrunnlag opp til 12G, og gir en alders- og uførepensjon på 66 % av pensjonsgrunnlag ved full opptjening. Forpliktelsen gjennom denne ordningen dekker 17 aktive, 38 pensjonister og 235 oppsatte. Ordningen gir rett til definerte fremtidige ytelser som i hovedsak er avhengig av antall opptjeningsår og lønnsnivå ved oppnådd pensjonsalder. Forpliktelsen er beregnet med utgangspunkt i ny bransjestandard for samordning i henhold til SPKs anbefaling.

Selskapet har gjennom tariffavtale pensjonsforpliktelser i tilknytning til offentlig avtalefestet førtidspensjon (AFP). Forpliktelser gjennom denne ordningen dekker 17 aktive medlemmer.

I tabellene på neste side er arbeidsgiveravgift med nominelle satser inkludert i årets kostnad og netto pensjonsforpliktelse.

	2019	2018
Spesifikasjon av netto innregnet ytelsesbasert pensjonsforpliktelse		
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse for ytelsesplaner i fondsbaserte ordninger	263 206	248 849
Virkelig verdi på pensjonsmidler	-161 123	-150 856
Netto pensjonsforpliktelse for ytelsesplaner i fondsbaserte ordninger	102 083	97 993
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse for ytelsesplaner i ikke fondsbaserte ordninger	-	-
Netto pensjonsforpliktelse i balansen	102 083	97 993
Endring i balanseført netto forpliktelse:		
Balanseført nettopensjonsforpliktelse 01.01	97 993	63 188
Frigjøring av midler fra SPK	-6 587	22 560
Årets aktuarielle avvik	14 321	18 970
Årets pensjonsopptjening/økning forpliktelse	-158	12 655
Netto finansposter pensjon	1 648	917
Årets innbetaling til ordningene	-5 134	-20 297
Balanseført nettopensjonsforpliktelse 31. desember	102 083	97 993
Pensjonskostnad vedr ytelsesplaner innregnet i resultatregnskapet		
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	912	13 929
Effekt planendringer	-	-
Sum årets pensjonsopptjening, resultatført som personalkostnad – se note 13	912	13 929
Årets finansposter pensjoner	1 648	917
Sum pensjonskostnad ytelsesplaner	2 560	14 846
Totale pensjonskostnader vedr ytelsesplaner	2 560	14 846

Sensitivitetsanalyse ved endring i sentrale forutsetninger

Tabellen nedenfor viser estimat for potensielle effekter ved en endring forutsetninger av vesentlig betydning for ytelsesbaserte pensjonsplaner i Norge. Faktiske resultater kan i vesentlig grad avvike fra disse estimatene.

	Diskon- teringsrente		Årlig lønnsvest		Økning i G	
	1 %	-1 %	1 %	-1 %	1 %	-1 %
Økning(+)/reduksjon(-) periodens netto pensjonskostnad angitt i %	-18 %	24 %	11 %	-10 %	14 %	-10 %
Økning(+)/reduksjon(-) netto pensjonsforpliktelse pr 31.12 angitt i %	-19 %	25 %	1 %	-0,5 %	25 %	-19 %

De siste års års utvikling i pensjonskostnad og pensjonsforpliktelse viser følgende:

	2019	2018
Resultatregnskap		
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	912	13 929
Effekt av planendring	-	-
Effekt av AFP-uttak ved nedbemanning	-	-
Resultatført estimatavvik	-	-
Årets pensjonsopptjening, resultat- ført som personalkostnad	912	13 929
Netto rentekostnader pensjon	1 648	917
Sum pensjonskostnad	2 560	14 846
Balanse		
Beregnet totale pensjonsforpliktelser	263 206	248 849
Pensjonsmidler	- 161 123	-150 856
Netto pensjonsforpliktelse i balansen	102 083	97 993

Følgende parametre er benyttet ved beregningene for ytelsesordninger i Norge

	2019	2018
Diskonteringsrente	2,3 %	2,6 %
Forventet avkastning	2,3 %	2,6 %
Gjennomsnittlig lønnsvekst	2,25 %	2,8 %
G-regulering	2,0 %	2,50 %
Korridor: % av max (PBO, pensjonsmidler)	10,00 %	10 %
Årlig reg. av pensjoner under utbetaling	1,25 %	1,75 %
Gjennomsnittlig arbeidsgiveravgift faktor	14,10 %	14,10 %

Forklaring valgte forutsetninger 31. desember 2019

Diskonteringsrente er fastsatt med grunnlag i obligasjoner med fortinnsrett (OMF) og utgjør 2,3 %. Det er vurdert at at OMFmarkedet representerer et dypt og likvid marked med relevante løpetider som kvalifiserer til referanserente iht. IAS 19.

Lønnsregulering for norske ordninger er i hovedsak beregnet som summen av forventet reallønnsvekst på 0,75 % og inflasjon på 1,5 %. Regulering av pensjoner under utbetaling følger i hovedsak gjennomsnittlig lønnsvekst (tilsvarende G-regulering) fratrukket en fast faktor på 0,75.

For de demografiske faktorer er tariffene K 2013 og IR 73 lagt til grunn for fastsettelse av dødelighet og uførerisiko.

Gjennomsnittlig forventet levetid (i antall år) for en person som pensjonerer seg når han/hun fyller 65 år vil iht K2013 være:

Mann	20 år
Kvinne	23 år

Risikovurdering ytelsesbaserte ordninger

Gjennom ytelsesbasert ordning er selskapet påvirket av en rekke risikoer som følge av usikkerhet i forutsetninger og fremtidig utvikling. De mest sentrale risikoene er beskrevet her:

Forventet levetid

Selskapet har påtatt seg en forpliktelse til å utbetale pensjon for de ansatte livet ut. Økning i forventet levealder blant medlemsmassen medfører en økt forpliktelse for selskapene.

Avkastningsrisiko

Selskapet blir påvirket ved en reduksjon i faktisk avkastning på pensjonsmidlene, som vil medføre økt nettoforpliktelse.

Midlertidig uførevedtak

Selskapets pensjonsforpliktelse vil bli påvirket av forutsetningene som legges til grunn for beregning av forpliktelsen knyttet til midlertidig uføre og lengden på den enkeltes uførevedtak.

Inflasjon- og lønnsvekstrisiko

Selskapets pensjonsforpliktelse har risiko knyttet til både inflasjon og lønnsutvikling, selv om lønnsutvikling er nært knyttet til inflasjonen. Høyere inflasjon og lønnsutvikling enn hva som er lagt til grunn i pensjonsberegningene, medfører økt forpliktelse for selskapet.

AFP

AFP-ordningen er en ytelsesbasert flerforetaks pensjonsordning, og finansieres gjennom premier som fastsettes som en prosent av lønn. Regnskapsmessig blir ordningen behandlet som en innskuddsbasert pensjonsordning hvor premiebetalingene kostnadsføres løpende, og ingen avsetninger foretas i regnskapet. I 2019 utgjorde premien 2,5 % av lønn mellom 1G og 7,1G.

Tilskudd til AFP ordningen inngår i regnskapslinjen lønnskostnader og utgjorde i 2019 TNOK 1 607.

Fellesordningen for AFP offentliggjør ikke anslag på fremtidige premiesatser, men legger til grunn at premien for ny AFP må økes over tid for å imøtekomme forventninger om økte utbetalinger med tilstrekkelig bufferkapital.

Selskapet er solidarisk ansvarlig for to tredeler av pensjonen som skal utbetales til de arbeidstakere som til enhver tid fyller vilkårene. Ansvarer gjelder både manglende innbetaling og dersom premiesatsen viser seg å være utilstrekkelig.

Ved eventuell avvikling av ordningen har selskapet plikt til fortsatt premiebetaling for dekning av pensjonsutbetalinger til arbeidstakere som er tiltrådt eller som fyller vilkårene for avtalefestet pensjon på avviklingstidspunktet.

Note 15

Leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld

	2019	2018
Leverandørgjeld	139 626	111 727
Konsernintern leverandørgjeld	-	8 974
Skyldig offentlige avgifter	9 422	8 555
Annen kortsiktig gjeld (inkl. avsetning for forpliktelser)	41 407	55 469
Sum	190 455	184 725

Andel av gjeld til andre nærstående parter er i 2019: 91 729 TNOK.

Andel av gjeld til andre nærstående parter er i 2018: 95 910 TNOK.

Bokført verdi av leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld tilsvarer virkelig verdi. Annen kortsiktig gjeld inneholder forskuddsbetalte inntekter, periodiserte personalkostnader og andre periodiserte kostnader.

Note 16

Andre kostnader

Andre kostnader	2019	2018
Salgs- og administrasjonskostnader	212 994	214 271
Kostnader lokaler, leie maskiner, rep og vedlikehold	64 394	34 868
Andre driftskostnader	3 512	22 736
Sum	280 900	271 875
Spesifikasjon av revisjonshonorar (eksklusive mva.):		
Lovpålagt revisjon	377	365
Skatterådgivning	16	-
Andre tjenester utenfor revisjon	167	150
Sum	560	515

Note 17

Finansielle poster

Andre kostnader	2019	2018
Renteinntekter	4 119	3 661
Andre finansinntekter	78	-
Netto valutagevinster/tap	504	917
Sum	4 701	4 578
Rentekostnader	-102	-203
Andre finanskostnader	-156	-53
Netto valutagevinster/tap	-136	-1 020
Sum	-394	-1 276
Netto finansposter pensjon	-1 648	-916
Urealiserte verdiendringer	-	-
Sum finansielle poster	2 659	2 386

Note 18

Leiekostnader

Selskapet har inngått flere forskjellige operasjonelle leieavtaler av maskiner, kontorer og andre fasiliteter. De fleste leieavtalene har en opsjon for forlengelse.

Leieavtalene inneholder ikke restriksjoner på selskapets utbyttepolitikk eller finansieringsmuligheter.

Leiekostnad bestod av følgende:

	2019	2018
Leie av eiendom	11 487	15 588
Sum	11 487	15 588

Fremtidig minimumsleie knyttet til ikke kansellerbare leieavtaler forfaller som følger:

Innen 1 år	11 364
1 til 5 år	35 041
Etter 5 år	37 180
Sum	83 585

Entur AS har pr 31.12.18 inngått leieavtale vedr lokaler i Rådhusgata 5, Oslo. Avtalen gjelder for leieperioden 01.04.2019 til 01.07.2029 med en total leiekostnad på 90 575 TNOK.

Note 19

Nærstående parter

Entur AS har følgende nærstående parter:

Eier

Som eier av Entur AS er Samferdselsdepartementet nærstående part. I tillegg vil andre virksomheter som er eid av Samferdselsdepartementet være nærstående parter med Entur AS.

Entur ble stiftet 16. juni 2016. Vygruppen AS (tidl NSB AS) sine salgs- og billetteringsfunksjoner ble skilt ut og overført til Entur ved virksomhetsoverdragelse per 14. oktober 2016, sammen med 247 tidligere NSB-ansatte.

Salgs- og billettsystemene som ble overført til Entur fra Vygruppen AS krever vesentlig utvikling og tilpasning for å kunne håndtere flere operatører. Entur startet arbeidet med å tilpasse salgs- og billettsystemene til jernbanereformen, og Vygruppen AS forpliktet seg til å dekke dette arbeidet med 92 MNOK i perioden frem til og med 2018.

Pr 31.12.2018 var det påløpt 91 537 TNOK i kostnader som ble refundert av Vygruppen AS.

Styret og ledende ansatte

Personer som inngår i selskapets ledelse eller styret er også nærstående parter med Entur AS.

Nedenfor følger oversikt over transaksjoner, mellomværende og sikkerhetsstillelser med nærstående parter:

Salg av varer og tjenester	2019	2018
Salg av varer og tjenester til selskaper i samme konsern	-	-
Salg av varer og tjenester til andre nærstående parter	420 240	429 932
Sum	420 240	429 932
Kjøp av varer og tjenester fra selskaper i samme konsern	-	22 267
Kjøp av varer og tjenester fra andre nærstående parter	32 445	40 516
Sum	32 445	62 783

Mellomværende med nærstående parter som følge av kjøp og salg av varer og tjenester:

Fordringer på	2019	2018
Selskaper i samme konsern	-	1 995
Tilknyttede selskaper	-	-
Virksomheter eid av Samferdselsdepartementet	40 047	24 949
Sum	40 047	26 944

Gjeld til	2019	2018
Selskaper i samme konsern	-	8 973
Tilknyttede selskaper	-	-
Virksomheter eid av Samferdselsdepartementet	91 729	86 937
Sum	91 729	95 910

Sikkerhetsstillelse

Entur AS har stilt garanti på 5 700 TNOK.

Etter balansedagen er det ikke fremkommet forhold av vesentlig betydning for å kunne bedømme selskapets resultat og stilling.

Note 20

Hendelser etter balansedagen

Erklæring fra styret og daglig leder ved årsoppgjøret 2019

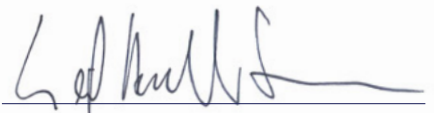
Styret mener etter beste overbevisning at årsregnskapet for selskapet for perioden 1. januar 2019 til 31. desember 2019 er utarbeidet i samsvar med GRS med krav til tilleggsopplysninger som følger av regnskapsloven, og at opplysningene i regnskapet gir et rettviseende bilde av selskapets eiendeler, gjeld, finansielle stilling og resultat som helhet.

Styret mener at årsberetningen gir en rettviseende oversikt over utviklingen, resultatet og stillingen til selskapet, sammen med en beskrivelse av de mest sentrale risiko- og usikkerhetsfaktorene selskapet står overfor.

Oslo, 9. mars 2020



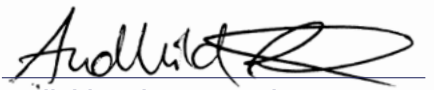
Karin Bing Orkland
Styreleder



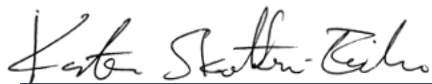
Leif Harald Jensen
Nestleder



Sverre Kristian Gjessing
Styremedlem



Audhild Andersen Randa
Styremedlem



Karsten Skotte-Eriksen
Styremedlem



Bente Sandaker
Styremedlem



Even Kyseth
Daglig leder

Vedlegg 1: Entur GRI-indeks

Generell informasjon			
GRI indikator	Navn på indikatoren	Besvarelse/Kilde	Kommentar / Mangler ift. krav i Core-nivå
Organisasjonsprofil			
102-1	Navn på organisasjonen	Entur AS	
102-2	Viktigste produkter og tjenester	https://www.entur.org/om-entur/	
102-3	Adresse til organisasjonens hovedkontor	https://www.entur.org/kontakt/	
102-4	Antall land organisasjonen har virksomhet i	https://www.entur.org/om-entur/	
102-5	Eierskap og juridisk selskapsform	https://www.entur.org/om-entur/	
		Års- og bærekraftsrapport: «Virksomheten vår»	
102-6	Beskrivelse av de markedene organisasjonen opererer i	Års- og bærekraftsrapport: «Våre tjenester»	
102-7	Organisasjonens størrelse og omfang	Års- og bærekraftsrapport: «Styrets årsberetning»	
102-8	Totalt antall ansatte etter ansettelsesform og ansettelseskontrakt, fordelt på lokasjon og kjønn	Års- og bærekraftsrapport: «Personal og arbeidsmiljø» og «Likestilling»	
102-9	Beskrivelse av selskapets leverandørkjede		Årsrapporten mangler informasjon om selskapets leverandørunivers, inkludert hovedtjenester inn mot Entur's primæraktiviteter, merker, produkter og tjenester. For å dekke gapet vil det være nødvendig å utarbeide et eget avsnitt som omhandler leverandører (kritiske leverandører) og deres involvering i verdikjeden til Entur. Det vil også være hensiktsmessig å si noe om hvilke krav Entur stiller til sine leverandører og hvordan de evt. blir fulgt opp.
102-10	Vesentlige endringer i løpet av rapporteringsperioden som gjelder størrelse, struktur, eierskap eller leverandørkjede	Års- og bærekraftsrapport: «Foretakets utsikter»	
102-11	Beskrivelse av om og hvordan «føre-var»-prinsippet er implementert i organisasjonen	Års- og bærekraftsrapport: «Risikostyring»	

GRI indikator	Navn på indikatoren	Besvarelse/Kilde	Kommentar / Mangler ift. krav i Core-nivå
102-12	Eksterne initiativer eller prinsipper for det økonomiske, miljø- og samfunnsmessige arbeidet som organisasjonen har gitt sin tilslutning til		Mangler oversikt over eksterne initiativer som Entur er tisluttet. Det er vanlig at organisasjoner enter lister disse ut rett i GRI-indeks, eller har et eget avsnitt i årsrapporten som omhandler tilslutninger og forpliktelser til eksterne initiativer, f.eks. i tilknytning til en beskrivelse av «slik jobber vi med bærekraft».
102-13	Medlemskap i bransjeorganisasjoner eller andre sammenslutninger, og nasjonale/internasjonale lobbyorganisasjoner		Hvis aktuelt, legge inn en setning om hvilke medlemskap Entur er medlem av (eksempelvis partnerskap og bransjeorganisasjoner). Mange selskaper velger å la denne listen kun stå i GRI-indeks, og ikke ha et eget avsnitt om dette i årsrapporten.
Strategi			
102-14	Uttalelse fra konsernsjef	Års- og bærekraftsrapport «Brev fra administrerende direktør»	
Etikk og integritet			
102-16	Organisasjonens verdier, prinsipper, standarder og normer for adferd	Års- og bærekraftsrapport: «Hvordan vi skaper verdi» «Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse»	
Styring			
102-18	Organisasjonens styringsstruktur, herunder øverste myndighet og komiteer som er ansvarlige for beslutninger på økonomiske, miljømessige og samfunnsmessige temaer	https://www.entur.org/om-entur/ Års- og bærekraftsrapport: «Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse»	Anses tilstrekkelig, med det er ryddig å kunne peke på en spesi-fikk rolle / person som har øverste ansvar for bærekraft og HMS.
Interessentdialog			
102-40	Interessentgrupper som organisasjonen er i dialog med	Års- og bærekraftsrapport: «Vesentlige fokusområder» «Hvordan vi jobber med våre viktigste prioriteringer»	
102-41	Prosent medarbeidere som er dekket av kollektive tariffavtaler	Års- og bærekraftsrapport: «Pensjoner og liknende forpliktelser»	
102-42	Beskrivelse av hvordan organisasjonen identifiserer viktige interessenter		Mangler tydelig beskrivelse av hvorfor de identifiserte interessentene er de viktigste
102-43	Tilnærming til interessent-samarbeid og hvor ofte organisasjonen involverer de ulike interessentene		Entur skriver at «selskapet har jevnlig kontakt og dialog med [selskapets] viktigste interessenter». Bør spesifisere nærmere hvordan og hvor ofte slike interaksjoner foregår.
102-44	Viktige temaer og spørsmål som er blitt tatt opp gjennom dialog med interessenter og selskapets respons		Mangler tydelig beskrivelse av hvilke interessenter som er opptatt av hva.

GRI indikator	Navn på indikatoren	Besvarelse/Kilde	Kommentar / Mangler ift. krav i Core-nivå
Praksis for rapportering			
102-45	Oversikt over alle enhetene som omfattes av organisasjonens årsrapport	Års- og bærekraftsrapport: «Årsregnskap 2019»	Bør spesifisere i større grad hvordan fokusområdene er blitt definert og avgrensninger for hvilken del av virksomheten som berøres av de ulike temaene.
102-46	Beskrivelse av prosess for å definere rapportens innhold, avgrensninger og integrering av GRI-prinsippene		
102-47	Oversikt over alle temaer som er identifisert som vesentlige	Års- og bærekraftsrapport: «Våre fokusområder»	
102-48	Endring av historiske data fra tidligere rapporter	Ingen	
102-49	Vesentlige endringer i rapportens innhold, omfang, avgrensning eller målemetoder	Ingen	
102-50	Rapporteringsperiode	1.1.2019 - 31.12.2019	
102-51	Dato for utgivelse av forrige rapport	27/02/2019	
102-52	Rapporteringsfrekvens	Årlig	
102-53	Kontaktperson for spørsmål vedrørende rapporten	Petter Blytt Jerven petter.blytt.jerven@entur.org	
102-54	Rapporteringsnivå	GRI reference. Års- og bærekraftsrapport: «Om rapporten»	
102-55	GRI-indeks	Års- og bærekraftsrapport «Vedlegg: Entur GRI-indeks (2019)»	
102-56	Ekstern verifikasjon av rapporteringen	Regnskapet er revidert av ekstern revisor. GRI- og bærekraftsrapporteringen er ikke revidert.	

Spesifikk informasjon / performance indicators

Sømløse reiser og kundevennlige løsninger

103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	Års- og bærekraftsrapport: «Hvordan vi jobber med våre viktigste prioriteringer»	Mangler beskrivelse av hvordan Entur vurderer resultatene av styringen knyttet til sømløse reiser og kundevennlige løsninger.
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema		
103-3	Evalueringsmetode for styringssystemet		
Egendefinerte	<ul style="list-style-type: none"> • Rutedata fra selskaper • Rutetabeller i nasjonal database • Stoppesteder i nasjonal database • Aktive brukere av widget for reiseplanlegging per måned • Påstigningssteder i nasjonal database" 	Års- og bærekraftsrapport - s.xx: «Reiseplanlegging»	

GRI indikator	Navn på indikatoren	Besvarelse/Kilde	Kommentar
Kvalitet og informasjonssikkerhet			
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	Års- og bærekraftsrapport: «Hvordan vi jobber med våre viktigste prioriteringer»	
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema		
103-3	Evaluering av styringssystemet	Års- og bærekraftsrapport: «Salg og billettering» «Kundekommunikasjon og -service»	
GRI 418: Personvern	Antall dokumenterte klager knyttet til brudd på personvernet eller tap av kundedata "	Års- og bærekraftsrapport: «Salg og billettering»	
Egendefinert	Gjennomsnittlig oppetid	Års- og bærekraftsrapport: «Salg og billettering»	
Egendefinert	Kundetilfredshet	Års- og bærekraftsrapport: «Kundekommunikasjon og -service»	
Utvikling av nye tjenester			
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	Års- og bærekraftsrapport: «Hvordan vi jobber med våre viktigste prioriteringer»	
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema		
103-3	Evaluering av styringssystemet		Mangler beskrivelse av hvordan Entur vurderer resultatene av styringen knyttet til utvikling av nye tjenester.
	Indikator for det vesentlige temaet		Års- og bærekraftsrapporten mangler definerte indikatorer for å rapportere resultater knyttet til utvikling av nye tjenester. GRI Standards krever minst en indikator per vesentlig tema.

GRI indikator	Navn på indikatoren	Besvarelse/Kilde	Kommentar
Kostnadseffektive løsninger			
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	Års- og bærekraftsrapport: «Hvordan vi jobber med våre viktigste prioriteringer»	
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema		
103-3	Evaluering av styringssystemet	Års- og bærekraftsrapport: «Brev fra administrerende direktør» «Kundekommunikasjon og -service»	
GRI 201-1	Direkte økonomisk verdi generert og distribuert	Års- og bærekraftsrapport «Årsregnskap 2019»	
GRI 203-1	Investeringer i infrastruktur og andre tjenester		Det kan være relevant for Entur å rapportere noe knyttet til selskapets investeringer i infrastruktur som har positiv påvirkning på eksterne, spesielt med en kobling til kostnads-effektivitet i kollektivsektoren. Dette vil i så fall være en relevant indikator.
GRI 205-3	Tilfeller av korrupsjon og annen økonomisk kriminalitet	Års- og bærekraftsrapport: «Korrupsjon og hvitvasking»	Passer ikke helt inn her, men heller ikke under andre temaer. Legger indikatoren her pga. samhörighet med de andre 20X-indikatorene på økonomi-området.
Konkurransenøytralitet			
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	Års- og bærekraftsrapport: «Hvordan vi jobber med våre viktigste prioriteringer»	
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema		
103-3	Evaluering av styringssystemet	Års- og bærekraftsrapport: «Digitale kanaler»	
GRI 206-1	Klager og forelegg knyttet til anti-kompetitiv forretningsførsel eller monopolvirksomhet.	Ingen tilfeller	



Vedlegg 2: Lederlønns- erklæring Entur AS

Erklæring om fastsettelse av lønn og annen godtgjørelse til ledende ansatte

Denne erklæringen bygger på «Retningslinjer for lønn og annen godtgjørelse til ledende ansatte i foretak og selskaper med statlig eierandel» (fastsatt av Nærings- og fiskeridepartementet med virkning fra 13. februar 2015), og er utarbeidet av styret i henhold til selskapets vedtekter § 5, jf. allmennaksjeloven § 6-16 a.

Erklæringen behandles på Entur AS' ordinære generalforsamling, og gjelder til styret opphever den eller vedtar en ny erklæring.

Erklæringen har tre hoveddeler. Del I omhandler prinsipper for lederlønnspolitikken i Entur. Del II beskriver håndtering foregående regnskapsår, jf. allmennaksjeloven § 6-16 a, første, tredje og fjerde ledd, og del III fastsettelse av lederlønn for det kommende regnskapsåret, jf. allmennaksjeloven § 6-16 a, andre ledd. Retningslinjene i Del I gjelder fullt ut når nye avtaler inngås i det kommende regnskapsåret, og skal ellers søkes fulgt så langt som mulig innenfor rammene av de avtaler som er inngått tidligere.

Prinsipper

1.1. Ledende ansatte

Erklæringen gjelder for ledende ansatte slik dette begrepet er definert i allmennaksjeloven og regnskapsloven. Dette innebærer at erklæringen gjelder for ledergruppen i Entur AS. Ledergruppen bestod i 2019 av administrerende direktør, Teknologidirektør, Direktør Kundekommunikasjon og Service, Direktør Kombinert mobilitet, Markedsdirektør, økonomisjef og HR-sjef.

1.2 Hovedprinsipper for lederlønnspolitik i Entur AS

Prinsipper for lønn til ledende ansatte i Entur AS fastsettes av styret. Styret gjennomfører årlig en evaluering av administrerende direktørs lønn og betingelser og selskapets lederlønnsprinsipper.

Administrerende direktør fastsetter godtgjørelsen til de øvrige medlemmer av ledergruppen i henhold til de vedtatte lederlønnsprinsipper.

1.3 Lederlønn i Entur fastsettes ut fra følgende lederlønnsprinsipper:

- Lederlønnen skal være konkurransedyktig og sikre at selskapet kan rekruttere og beholde ledere med tilfredsstillende kompetanse. Den samlede godtgjørelsen til ledende ansatte i Entur skal reflektere ansvaret for styring, resultater og utvikling, samt hensynta virksomhetens størrelse og kompleksitet.
- Entur skal samtidig ikke være lønnsledende sammenlignet med tilsvarende selskaper. Godtgjørelsen må ikke være av en slik art eller et slikt omfang at den kan svekke Enturs omdømme. For å sikre dette, gjennomføres det årlig lønnsvurdering av sentrale lederstillinger med sammenligning med stillinger i andre selskaper. Det arbeides også aktivt med vårt arbeidsmiljø og vårt omdømme som arbeidsgiver for å øke vår attraktivitet.
- Det vektlegges at selskapet skal ha en god balanse mellom egne ansatte og konsulentbruk. Ansvarlig ledere skal være ansatte i selskapet.
- Lederlønnen skal bestå av fast grunnlønn og tilleggssytelser, herunder naturalytelser, eventuell bonus, etterlønn og pensjonsordninger. Fastlønn skal alltid utgjøre hoveddelen av godtgjørelsen.
- Lederlønnssystemet skal være transparent, og i tråd med statens prinsipper for god eierstyring og selskapsledelse, samt statens retningslinjer for lederlønn.
- Lønnssystemet skal oppfattes som forståelig og akseptabelt både internt og eksternt.
- Lønnssystemet skal være tilstrekkelig fleksibelt til at det kan gjøres justeringer når behovene endres.

1.4 Elementer i lederlønnskompensasjonen

Utgangspunktet for lønnfastsettelsen er det samlede nivået av fastlønn og variable ytelser. Nedenfor omtales de ulike elementene som kan inngå i lederlønnskompensasjonen.

A) Fast grunnlønn

Den faste grunnlønnen er hovedelementet i godtgjørelsesordningen til ledende ansatte i Entur. Grunnlønnen skal være konkurransedyktig uten å være lønnsledende. Grunnlønn vurderes normalt en gang i året. Ved ansettelse av ledere benyttes «bestemorsprinsippet» som medfører at lederen som fastsetter lønnen skal konsultere sin egen leder før lønnen fastsettes. Ved ansettelse og fastsettelse av lønn til medlemmer av ledergruppen skal administrerende direktør konsultere styreleder.

B) Naturalytelser

Ledere tildeles naturalytelser som er vanlige for sammenlignbare stillinger, som for eksempel fri telefon, fri bredbåndstilknytning og aviser.

C) Resultatlønn

Dersom det etableres resultatavhengig lønn for ledende ansatte skal følgende kriterier bli lagt til grunn:

- Resultatlønn skal være basert på definerbare og målbare kriterier. Flere relevante kriterier skal legges til grunn.
- Det skal være en klar og målbar sammenheng mellom bonuskriteriene og selskapets mål.
- Bonuskriteriene skal baseres på forhold lederen kan påvirke, enten direkte eller gjennom den ledergruppa han/hun er en del av.

Ordningen skal være tidsbegrenset, transparent og klart forståelig. Det er besluttet inntil videre å ikke etablere en bonusordning for andre enn administrerende direktør, som har hatt dette som en del av sin ansettelseskontrakt.

D) Pensjon

Alle ansatte er medlemmer i en kollektiv pensjonsordning.

Frem til 31.12.2018 inngikk de ansatte i en kollektiv ytelsespensjonsordning (SPK). Ordningen gav rettigheter til pensjon inntil 12 G. Ved nyansettelse av ledere ble statens retningslinjer for lederlønn fulgt der pensjonsvilkårene for ledende ansatte er på linje med øvrige ansattes vilkår. Det er ingen tidligere ledende ansatte som opptjener tjenestepensjon etter at de har sluttet i Entur AS.

Det ble i 2018 besluttet å melde de ansatte ut av eksisterende ordning i SPK og gå over til en innskuddsbasert pensjonsordning med virkning fra 1.1.2019. I ny innskuddsbasert ordning beregnes pensjonsgrunnlaget ut fra fast årlig lønn inkludert faste årlige tillegg, variable tillegg og er maksimert til 12 ganger grunnbeløpet i folketrygden. Innskuddsbeløpet har en sats på 5,5% mellom 0 G og 7,1 G, og 15% mellom 7,1 G - 12G.

E) Sluttvederlag

Ved oppsigelse fra selskapets side har administrerende direktør i sin avtale rett til seks måneders etterlønn, utover lønn og ytelser i oppsigelsestiden på seks måneder. Eventuell annen lønn i etterlønnperioden vil redusere etterlønnen med forholdsmessig beløp beregnet på grunnlag av annen inntekt. Retten til etterlønn gjelder ikke dersom daglig leder har begått forhold som oppfyller de materielle vilkårene for avskjed etter arbeidsmiljølovens bestemmelser.

Ingen andre ledende ansatte har avtale om sluttvederlag.

2.1 Overordnet gjennomføring av lederlønnsprinsippene i foregående regnskapsår

Lederlønnfastsettelsen for 2019 ble gjennomført i samsvar med ovennevnte retningslinjer. Administrerende direktør har i sin kontrakt både et fastlønnselement og en resultatavhengig lønn.

Det ble i 2018 nedsatt en arbeidsgruppe utnevnt av styret som foretok en helhetlig vurdering av selskapets betingelser for ledende personer. I henhold til det bærende prinsippet om at selskapet ikke skal være lønnsledende, ble det konkludert med at lønnsnivået skal være konkurransedyktig og velbalansert sammenlignet med tilsvarende stillinger i sammenlignbare selskaper. Det ble som del av prosessen konkludert at det på det nåværende tidspunkt ikke skal etableres bonusordninger til ledende ansatte, utover eksisterende avtale med administrerende direktør. Dette prinsippet er videreført i 2019.

2.2. Fast lønn til administrerende direktør

Administrerende direktør faste grunnlønn ble etter ordinært lønnsoppgjør justert med samme sats som øvrige ansatte 3,2 % til NOK 1 874 318 fra og med 1.1. 2019. Justeringstidspunkt er i tråd med ansettelseskontrakt. Administrerende direktørs lønnsavtale ble endret i 2019 ved at bilgodtgjørelse ble fjernet og i stedet innarbeidet i fastlønn. Styret fant det lite hensiktsmessig at et selskap som skal bidra til bærekraftige byer og økt kollektivtransport godtgjør administrerende direktør for bilbruk.

Det ble utbetalt en resultatlønn på 400 000,- kroner for resultater oppnådd i 2018 i tråd med vedtatte kriterier i Entur.

2.3. Resultatavhengig lønn til administrerende direktør i 2019

Kriteriene for resultatlønn til administrerende direktør i Entur AS for 2019 ble fastlagt i første halvår 2019 og omfattet:

1. En av selskapets hovedoppgaver er reformtilpasning og modernisering av billett systemer for jernbanen og tilpasning til flere operatører. Dette er et arbeid som går over flere år der tilpasningen av systemene til å kunne betjene flere operatører (reform) er 98% ferdigstilt og modernisering er påbegynt og vil videreføres i hele 2019 og 2020. Vurdering av resultater, fremdrift og kostnadskontroll knyttet til reformtilpasning og modernisering vektlegges med ¼ i resultatlønn for 2019.
2. Stabil og sikker drift. Det anses som svært viktig at selskapet parallelt med krevene utviklingsoppdrag kan sikre god drift og leveranser til eksisterende og nye kunder. Finansielle resultater inngår i løpende drift. Dette begrunnes med at avvik evt. også vil gi prikkbelastning og økonomisk fratrekk i selskapets honorar. Vektlegges med 1/4 .
3. Vellykket oppstart av ny togoperatør i tråd med trafikkkpakke 1 vektlegges med ¼, herunder vellykket lansering av billetttilbud og implementering av billettsalg på tvers av tilbydende togoperatører og i tråd med avtaleverk.
4. Utvikling av selskapets organsiasjon. Dette omfatter videreutvikling av verktøy og kundeopplevelse innenfor betjent kundeservice samt videreutvikling av leveranser til fylkeskommunale kollektivselskaper og andre interessenter innen reiseplanlegging og billettering innen kollektivsektoren. Vektlegging ¼.

Styret vedtok i februar 2020 at resultatlønn for 2019 skulle utgjøre kr. 400 000.

Dette er på samme nivå som for 2018, men utgjør en noe mindre andel av fast lønn da denne er oppjustert som følge av fjerning av bilgodtgjørelse. Resultatlønn for 2019 vil utbetales i første halvår 2020.

Til grunn for denne vurderingen ligger følgende resultater:

1. Entur har i all hovedsak levert i tråd med planer for reformtilpasning og modernisering av billettsystemer til jernbanen. Kostnader er innenfor budsjett og leveransene er i tråd med overordnet plan. Dog har noen enkeltprosjekter blitt noe forskyvet i tid.
2. Entur møter avtalefestet krav til driftsstabilitet parallelt med høyt utviklings-tempo i 2019. Oppetid drift har vært 99,9% sammenliknet med mål på 99,7%. Selskapet leverer et ordinært resultat på 18 mill NOK før skatt, 6 mill høyere enn budsjett.
3. Oppstart og billettsalg for togoperatør på Sørtoget er levert i tråd med avtale. Det er prioritert høyt å sikre en god oppstart og organisasjonen har vist god leveringsevne.
4. Organisasjonen har vist god utvikling og det er løpende foretatt tilpasninger i både ledergruppe og organisasjonen forøvrig. Det er arbeidet videre med vårt omdømme som arbeidsgiver og rekruttering er gjennomført i tråd med strategisk bemanningsplan, i et marked med stor konkurranse om spisskompetanse inne IT utvikling. Organisasjonen har videreutviklet den smidige arbeidsmetodikken knyttet til prosjekter og samtidig evnet å møte tidsfrister. Medarbeiderundersøkelsen viser høyt engasjement og stolthet av å arbeide i Entur. Samarbeidet med fylkeskommunale transportselskapet er vesentlig styrket i 2019. Alle fylkene rapporterer rutedata i henhold til avtale og billetter er tilgjengelig i 8 fylker.

3.1.Lederlønnspolitik det kommende regnskapsår

Adm. dir. Johnny Welle sa opp sin stilling i Entur høsten 2019 og sluttet i selskapet 31.3.2020. Ved fratredelse hadde han en fastlønn på 1.9 mill kr. og muligheter for en resultatlønn på inntil 0,5 mill kr.

Even Kyseth er ansatt som konstituert adm. dir i perioden fra februar til desember 2020. Han har en avtalt kompensasjon på 1 900 000 p.a. som tilsvarer tidligere administrerende direktørs fastlønn. Det vil være noe overlapp mellom lederne i 2020 for å sikre en god kontinuitet.

Styret legger til grunn at administrerende direktør skal tilbys en konkurranse-dyktig lønn som står i forhold til ansvar og avlønning for tilsvarende stillinger. Det vil i forbindelse med ansettelsen vurdere hvorvidt det er hensiktsmessig med resultatlønn som en del av kompensasjonspakken eller om dette skal inkluderes i fast lønn.

Adm. dir har ved inngangen til 2020 foretatt en gjennomgang av lederlønner i tråd med gjeldende lederlønnsprinsipper og sammenlignbare selskap. Prinsippet om å ikke benytte resultatlønn for ledergruppen er vidreført, men av konkurransemessige grunner gitt en begrenset kompensasjon for dette. Videre er lederlønnen noe justert som følge av et meget stramt arbeidsmarked for ledere innen IT utvikling. Det er vektlagt at vi ikke skal være lønnsledende.

Styret har i 1. kvartal arbeidet aktivt sammen med sine rådgivere for å rekruttere en ny administrerende direktør. Det er foretatt en bred vurdering av kandidater til stillingen.

Styret publiserte 22.4. at Christel Elise Borge er ansatt som ny administrerende direktør i selskapet. Borge kommer fra stillingen som adm. dir i Dipper AS – eid av Telenor ASA.

I tråd med selskapets prinsipper for lederlønnspolitikken, er det vurdert betingelser for administrerende direktør som innebærer at vi ikke er lønnsledende, men samtidig tilbyr en avlønning som sikrer rekruttering av en leder med tilfredsstillende kompetanse og erfaring. Det ble i forkant av rekrutteringsprosessen satt en ramme for lønnstilbud som lå 5-10% over dagens fastlønn og maksimale resultatlønn.

Styret har fortatt en vurdering av resultatlønn for adm.dir. og konkludert med at dette ikke er et hensiktsmessig virkemiddel i forhold til Enturs virksomhet. Det sammenfaller med den konklusjon som tidligere er trukket vedr. avlønning av ledere i Enturs ledergruppe. Ny adm. dir er ansatt med en fastlønn på 2 500 000,- kr pr. år. Dette ligger innenfor den ramme som styret i forkant hadde satt for prosessen og er i tråd med selskapets lederlønnspolitik.

Lederlønnspolitikken forøvrig skal følge de overordnede retningslinjer vedtatt av styret.

I henhold til Allmennaksjelovens § 6-16 a jfr. § 5-6 tredje ledd, skal lederlønnserklæringen behandles på ordinær generalforsamling.

Styret

