

ÅRSRAPPORT

Statsregnskapet 2014 – Årsavslutning og
innrapportering





Innholdsfortegnelse

Del I Leders beretning	4
Del II Introduksjon til virksomheten og hovedtall.....	7
Forbrukerrådets styringspyramide i 2014	7
Forbrukerrådets organisasjon.....	8
Utvalgte nøkkeltall fra Årsregnskapet.....	9
Del III Årets aktiviteter og resultater	11
Forbrukerpolitikk	11
Forbrukerservice.....	14
Markedsportaler	16
Kommunikasjon	18
Eksterne prosjekter.....	19
Del IV Styring og kontroll i virksomheten	20
Administrative forhold.....	20
Redusere og fjerne "tidstyver" i forvaltningen.....	20
Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser	20
Sikkerhet og beredskap	21
Turnover.....	21
Inkluderende arbeidsliv og personalforvaltning	21
Varslingsrutiner	23
Oppfølging av saker til Riksrevisjonen	23
Rapportering og resultatoppfølging	23
Virksomhets- og regnskapsrapportering.....	23
Måloppnåelse Risikovurdering.....	23
I forbindelse med risiko og effektivitetsarbeidet.....	24
ble det bl.a.	24
V. Vurdering av framtidsutsikter	24
VI. Årsregnskap.....	28
Ledelsens kommentar til regnskap 2014	28
Virksomhetens formål	28
SRS – Statlig regnskapsstandard.....	28
Endringer i forhold til tidligere perioder	28
Kjøp av tjenester/investeringer	29
Regnskapsprinsipper - virksomhetsregnskapet.....	29
Utviklingstrekk	31



Regnskap med noter – SRS, Statlig regnskapsstandard33



Del I Leders beretning

Forbrukerrådets ledelse er tilfreds med måloppnåelsen i 2014. Resultatene for året er stort sett i samsvar med forventningene og målene som ble satt.

Forbrukerrådets visjon :
Vi gir forbrukerne makt og mulighet til å gjøre gode valg.

Forbrukerrådets hovedsatsingsområder er

- Forbrukerpolitikk, som i 2014 jobbet med markedene bolig, digital, finans, mat og handel, offentlig persontransport og offentlige tjener.
- Forbrukerservice, med klagesaksbehandling og mekling
- Markedsportaler med Finansportalen.no og Hvakostertannlegen.no.

I løpet av 2014 fikk Forbrukerrådet en tilleggsbevilgning for å utvikle en ny strømprisoversikt som skal dekke alle produkter i forbrukermarkedet. Dette arbeidet ble startet høsten 2014 i godt samarbeid med NVE og Konkurransetilsynet. Forbrukerrådet er svært tilfreds med at Regjeringen har bevilget penger til dette viktige arbeidet. Forbrukerrådet setter stor pris på at Regjeringen har sett nytten og viktigheten av å starte utvikling av en pensjonsløsning på Finansportalen.no. Pensjonsområdet er stadig viktigere for norske forbrukere. Det er vesentlig at forbrukerne forstår konsekvensene av sine valg i dette markedet. Å ta feil valg kan ha stor betydning for deres fremtidige pensjon.

Forbrukerpolitisk prioritering av de seks ovennevnte markeder ble gjort ut ifra hvilke områder som har størst økonomisk betydning for forbrukerne, om det er lav tilfredshet med disse markedene, og om Forbrukerrådet hadde mulighet til å gjøre en forskjell på vegne av forbrukerne.

I 2014 har Forbrukerrådet hatt stort fokus på kjøp og salg av bolig, hvor blant annet kjøpsprosessen, rollen til eiendomsmeglere og takstmenn har vært vesentlige områder. Det har vært jobbet med å få frem en god standard for en teknisk tilstandsrapport for eiendommer som skal selges. Dette lyktes gjennom NS 3600. Forventningen var bruk av denne fra 1.1.2015. Forbrukerrådet er misfornøyd med at eiendomsmeglerforetakene gjennom Eiendom Norge i siste øyeblikk trakk seg fra denne kvalitetsøkingen i informasjonsmaterialet.

Forbrukerrådet er fornøyd med den gjennomslagskraft våre tester av kommunale informasjonstjenester får. Testene har i mange kommuner nå blitt det man måler seg opp mot. Imidlertid er det bekymringsfullt at bare 37 av 428 kommuner fikk godkjent på informasjonstjenestene sine på Forbrukerrådets test.

Personvern har vært et viktig område i 2014 og Forbrukerrådet har fått mye oppmerksomhet for sitt arbeid med brukervilkår på nettjenester. Forbrukerrådet er glad for at store, internasjonale selskaper endrer brukervilkårene i en mer forbrukervennlig retning. Her gjenstår fortsatt mye arbeid. Det er bekymringsfullt at forbrukere må gi fra seg så mye kontaktdata for nye digitale løsninger. Man kan nesten si at kontaktdata er blitt den nye valutaen, og bringer stor lønnsomhet til bransjen.

På finansområdet har også personvern kommer mer i fokus. Sikkerhet og personvern har blitt stadig viktigere etter hvert som forbrukerne bruker nettjenester i bankene og mobilen som betalingsløsning.

I 2013 vant Forbrukerrådet enstemmig i Høyesterett på vegne av småspareren Røeggen. Denne prinsipielle saken har i ettertid hatt stor betydning. Bankene har tilbakebetalt til kundene over en halv milliard kroner. I tillegg er det blitt mer fokus på etikk og god



forretningskikk, reglene er skjerpet, forbrukervernet bedret og det kan se ut som forbrukerne er mer bevisste i bankkunderollen.

På området mat og handel har det viktigste arbeidet konsentrert seg om maktstrukturene i dagligvaremarkedet, trygg mat med riktig merking, og arbeidet med å få politikere til å vedta en handlingsplan for giftfri hverdag etter mønster av våre naboland. Forbrukerrådet har i tillegg til å ha appen «Hormonsjekken» blant annet gjennomført en rekke tester for å tiltrekke oppmerksomheten til hormonforstyrrende og giftige stoffer i kosmetikk, matemballasje og leker. Forbrukerrådet er også svært fornøyd med at vi vant i lagmannsretten og ble tilkjent saksomkostninger i den såkalte A-cremesaken. A-creme tapte markedsandeler og eierne mente Forbrukerrådets app «Hormonsjekken» var grunnen. De anla sak og mente Forbrukerrådet hadde opptrådt uansvarlig. Forbrukerrådet vant saken i 2 rettsomganger.

Forbrukerservice fikk også i 2014 nær hundre tusen henvendelser fra forbrukerne, fordelt på telefon, e-post og besøk. Forbrukerne søker råd og løsninger, og Forbrukerrådets saksbehandlere hjelper forbrukerne til å få rett når de har rett. Det var en stor øking i klagesaker, og det ble arbeidet mye i 2014 for å effektivisere saksbehandling og perfeksjonere muntlig mekling. Man lyktes å få ned saksbehandlingstiden fra 75 til 63 dager til tross for 31 % øking i klagesaker inn til Forbrukerrådet. 75% av klagesakene løses i Forbrukerrådet, slik at kun 1 av 4 går videre til Forbrukertvistutvalget for endelig avgjørelse. Forbrukerrådet er svært tilfreds med å bli tildelt rollen som ansvarlig for å bygge opp det nye utenrettslige tvisteløsningstilbudet i Tromsø.

Markedsportaler er et viktig virkemiddel for å oppnå transparens i ulike markeder hvor det er komplisert for forbrukerne å orientere seg. I tillegg er portalene effektive kanaler for dialog og kontakt med forbrukerne. Finansportalen.no startet et prosjekt i 2014 for å automatisere datainnhenting fra bankene og et større prosjekt for bedre brukeropplevelse og design. Siden lansering i 2008 har Finansportalen.no blitt utvidet med mange kalkulatorer og tjenester, bl.a. Send penger hjem. Dette førte til behov for ny struktur og brukervennlighet. Det er også startet et arbeid med å lage en «min side». Dette er viktig for å gjøre det enklere for forbrukerne å benytte seg av tjenestene, særlig på forsikringsområdet.

Forbrukerrådet er svært fornøyd med at vi gjennom Hvakostertannlegen.no nå kan se at det skjer noe i markedet. Vi har registrert at prisene har gått ned, og at vi har over 4 000 unike brukere i gjennomsnitt i uka på denne tjenesten er mer enn forventet.

Hvakostertannlegen.no har utviklet nye grafiske presentasjoner for å gjøre det enklere å orientere seg om markedet i tillegg til enklere søk. Det er også gledelig at Hvakostertannlegen.no nå har, i samarbeid med Helse og sosialdepartementet, Helsedirektoratet og Tannlegeforeningen, startet arbeidet med å få inn opplysninger og priser fra kjeveortopedier. Det er her forbrukerne legger igjen store beløp, i tillegg til at det bevilges store beløp til refusjoner over statsbudsjettet.

Samtlige kjerneområder har en høy synlighet i media. Dette er viktig både for å opplyse og bevisstgjøre forbrukerne så vel som å påvirke beslutningstagere til bedre forbrukerbeskyttelse og en mer forbrukervennlig hverdag. Vi er svært fornøyd med Forbrukerrådets høye mediesynlighet med over 9 700 oppslag i 2014. I tillegg ser vi at antall eksponeringer har gått opp fra 1 258 millioner forrige år til 1 379 millioner eksponeringer. Selv om det var noe færre saker, nådde vi flere gjennom oppslag i større medier. Forbrukerrådet er stolt av at forbrukersaker får slikt høyt fokus i media.



Administrativt har det i 2014 blitt gjennomført en rekke effektiviseringstiltak og kvalitetshevende tiltak, noe som er gledelig. Forbrukerrådet har gjort en god jobb i å identifisere både interne og eksterne tidstyver.

Den samlede ressursbruken ble holdt innenfor godkjent bevilgning. I tillegg har Forbrukerrådet et «engangstilskudd» som kan overføres til 2015. Dette gjelder resten av saksomkostningene Forbrukerrådet ble tilkjent etter den såkalte Røeggensaken, der Forbrukerrådet vant over DNB i Høyesterett. I tillegg er Forbrukerrådet godt fornøyd med å bli tilkjent saksomkostninger etter å ha blitt anmeldt i A-cremesaken. Dette er en liten buffer for Forbrukerrådet slik at vi kan stå rustet til å utføre større utredninger ved behov. I tillegg reduserer dette den økonomiske risikoen ved fremtidige rettsaker. For nærmere detaljer vises det til del VI Årsregnskap.

Forbrukerrådet er en kompetansebedrift og bruker naturlig nok det meste av bevilgningen på lønn på faste medarbeidere. Forbrukerrådet har 10 regionkontor. Videokonferanser har i 2014 blitt effektivt utnyttet. Dette henger naturlig sammen med at IKT-infrastrukturen er betraktelig forbedret i 2013 og 2014.

Forbrukerrådet er også fornøyd med å bli sertifisert som Miljøfyrtårn i 2014.

For å minimere risikoen på økonomiområdet gjennomførte Forbrukerrådet overgang til DFØ (Direktoratet for økonomistyring) i 2014. Overgangen var krevende, men er nå vel gjennomført. Forbrukerrådet fører regnskap etter regnskapsprinsippet, noe som har medført en del utfordringer i forhold til DFØs systemer. Dette vil vi være i dialog med DFØ om i 2015.

I 2014 fikk Difi et oppdrag av Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet for å gå gjennom Forbrukerrådets struktur og arbeidsoppgaver. Difi skal også se på grensesnittet mellom Forbrukerrådet og Forbrukerombudet. Forbrukerrådet bidrar mer enn gjerne i dette arbeidet.

Det har totalt vært lite turnover i 2014 (5,4%), og sykefraværet er også godt innenfor målene i IA avtalen.

Det er for meg som administrerende direktør en glede å kunne konstatere at ledere og medarbeidere i Forbrukerrådet på en utmerket måte har bidratt til at årets oppnådde resultater er gode.

Oslo, 27. februar. 2015

Randi Flesland
Administrerende Direktør
Forbrukerrådet

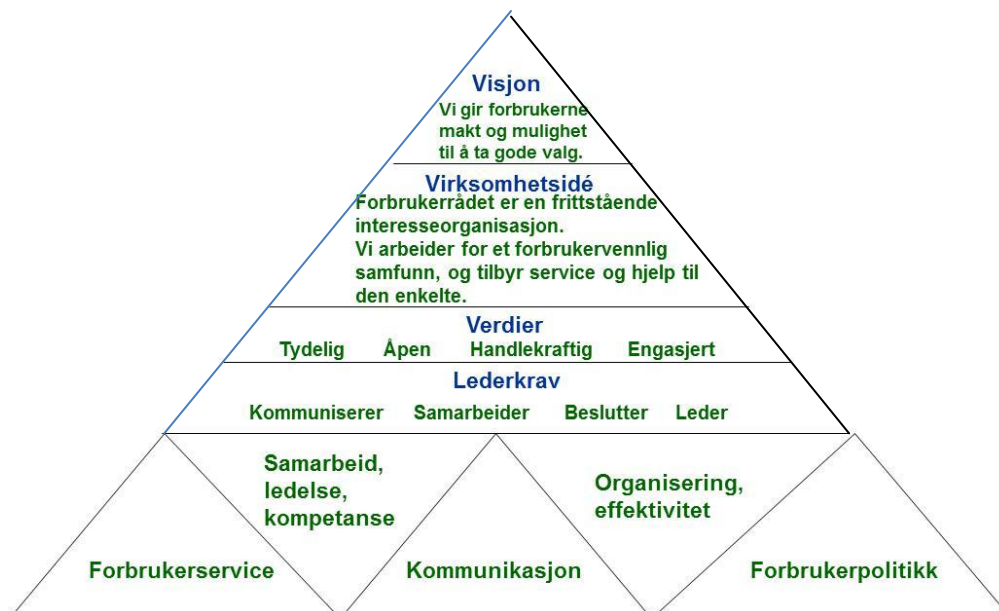


Del II Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Forbrukerrådet ble opprettet i 1953 og er i dag et forvaltningsorgan med særskilte fullmakter, underlagt Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. Forbrukerrådet mottar en grunnbevilgning over statsbudsjettet og er gitt fritak fra det statlige bevilgningsreglementets § 4. Forbrukerrådet omfattes derfor ikke av bruttobudsjetteringsprinsippet for statlig virksomheter og disponerer selv sine inntekter. Forbrukerrådet får sin grunnbevilgning på en 50 post, og tildeling til Markedsportaler på post 51. Regnskapsprinsippet følges for alle regnskapene Forbrukerrådet utarbeider.

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

Forbrukerrådets styringspyramide i 2014



Forbrukerrådets visjon er: Vi gir forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg.

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

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

Forbrukerrådet har et hovedkontor i Oslo og 10 regionkontor, plassert i Oslo, Gjøvik, Sarpsborg, Skien, Kristiansand, Stavanger, Bergen, Trondheim, Tromsø og Bodø.



Forbrukerrådets organisasjon



Forbrukerrådet hadde i 2014 107,6 årsverk som dekkes av tildelt grunnbevilgning. I tillegg har Forbrukerrådet Finansportalen.no og Hvakostertannlegen.no bevilgning på post 51. Forbruker Europa inngår også i Forbrukerrådets konsern. Totalt var det i 2014 ca. 118 årsverk. I løpet av 2014 ble det bevilget ressurser til å starte et utviklingsarbeid for en strømprisportal. Konkurransetilsynet ønsker å legge ned sin Kraftprisportal fordi den dekker for lite av markedet. Forbrukerrådet fikk oppdraget med å utvikle en helt ny portal som skal dekke alle strømprodukter som tilbys på markedet.

Budsjetterte årsverk 2014

Antall årsverk på hovedkontoret i Oslo	44,90
Antall årsverk fordelt på 10 regionkontor	62,70
Antall årsverk Finansportalen.no, Hvakostertannlegen.no og Forbruker Europa	10

Antall årsverk belastet grunnbevilgningen - i Fred Olsensgt 1 i Oslo

Stab	28,82
• Administrasjon/personal økonomi	
• Juridisk enhet	
• Kommunikasjonsenhet	
• Fakta/analyse	
Forbrukerpolitisk avdeling	13,08
Markedsportaler	2
Direktør	1



Finansportalen.no	5
Hvakostertannlegen.no	1
Forbruker Europa	4

Ledelsen består av:

Direktør Randi Flesland
Assisterende direktør: Irene Solberg
Stabsdirektør: Tone Skaare
Forbrukerpolitisk direktør: Audun Skeidsvoll
Forbrukerservice direktør: Ingeborg Flønes

Forbrukerrådets styre ledes av Anne Kathrine Slungård

Utvalgte nøkkeltall fra Årsregnskapet

Grunnbevilgningen post 50	Antall årsverk 107,60	
Tildeling	107 351 000	100 %
Inntekt etter avskrivning og aktivering	109 935 089	102,41%
Andre inntekter	1 372 798	1,28 %
Lønnskostnader av grunnbevilgningen	77 630 804	72,31 %
Bygninger/husleie	9 654 139	8,99 %
Andre driftskostnader	22 765 257	21,21 %
Resultat/overført neste år	1 257 688	1,17 %
Finansportalen post 51	Antall årsverk 5	
Tildeling	10 534 000	100 %
Inntekt etter avskrivning og aktivering	10 266 514	97,46
Lønnskostnader	4 260 735	40,45 %
Bygninger/husleie	401 712	3,81 %
Andre driftskostnader	4 623 092	43,89%
Resultat/overført neste år	980 972	9,31%
Hvakostertannlegen.no, post 51	Antall årsverk 1	
Tildeling	2 139 000	100 %
Lønnskostnader	863 252	40,36 %
Bygninger/husleie	80 422	3,76 %
Andre driftskostnader	1 496 257	69,95 %
Resultat/overført neste år	-300 931	-14,07
Strømprisportal utvikling, post 51	Antall årsverk 0	
Tildeling	4 000 000	100 %
Andre driftskostnader	307 748	7,69 %
Resultat/overført neste år	3 692 252	92,31 %



Forbruker Europa, bevilgning	Antall årsverk 4	
Bevilgning 50/50 EU og Forbrukerrådet *	3 361 553	100 %
Lønnskostnader	3 059 660	91,02 %
Bygninger/husleie	321 290	9,56 %
Andre driftskostnader	355 182	10,57 %
Resultat/overført neste år	-374 579	-11,14 %
Konsernregnskap	Antall årsverk 117,60	
Tildeling post 50 og post 51	124 024 000	100%
Inntekt etter avskrivning og aktivering	127 320 276	102,66%
Andre inntekter	3 656 094	2,95 %
Lønnskostnader	85 788 772	69,17 %
Bygninger/husleie	10 457 562	8,43 %
Andre driftskostnader	29 475 084	23,77 %
Resultat/overført neste år	5 255 403	4,24 %



Del III Årets aktiviteter og resultater

Forbrukerpolitikk

Forbrukerrådets politiske virksomhet er tuftet på visjonen om å sikre norske forbrukere «Makt og mulighet til å gjøre gode valg» og FNs internasjonale forbrukerrettigheter. De omhandler forbrukers rett til:

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

Forbrukerrådet har i 2014 jobbet for å sikre forbrukere en klar og tydelig representasjon i offentligheten gjennom å rette søkelys mot sentrale forbrukerpolitiske saker hvor forbrukernes velferd har vært utsatt. Blant de viktigste sakene kan nevnes fortsatt arbeid med «Røeggensaken»¹, «Matmaktsaken» hvor Forbrukerrådet har vært en klar og tydelig stemme for bedre utvalg, riktig kvalitet og riktige priser i norsk dagligvarehandel, digitale brukervilkår, og «Handlingsplan for en Giffri hverdag» hvor Forbrukerrådet gjennom videreføring av hormonsjekk.no (en app beregnet på å dyktiggjøre forbrukerne i kjøpsøyeblikket), kjemikalietester (leker, klær, kosebamser og solkrem), fagkonferanser og politisk påvirkning har bidratt til at saken har kommet på den politiske agenda i de fleste politiske partier. Vi har også organisert et tverrnordisk fagseminar sammen med Nordisk Råd på Stortinget. Som et ledd i påvirkningsarbeidet for å øke oppmerksomheten rundt den pågående debatten om en giffri hverdag, mottok for eksempel alle Stortingsrepresentantene en liten julegave fra Forbrukerrådet som inneholdt skadelige kjemikalier. I ettertid kan vi fortelle at arbeidet bar frukter med et enstemmig vedtak i stortingskomiteen i januar 2015.

Forbrukerrådet har hatt et omfattende arbeid opp mot viktige beslutningstakere innenfor media, forskningsmiljøer, næringsliv, bransjeorganisasjoner, tilsyn, politiske miljøer og interesseorganisasjoner i 2014. Samlet har Forbrukerpolitisk avdeling i Forbrukerrådet hatt i overkant av 700 møter med nasjonale- og internasjonale politiske og næringspolitiske miljø (bransjeorganisasjoner, lobbyorganisasjoner, fagmiljø, enkeltbedrifter, tilsyn, interesseorganisasjoner) i løpet av året – med et gjennomsnitt på i underkant av 60 i måneden. Tilsvarende har Forbrukerpolitisk avdeling i Forbrukerrådet hatt rundt 700 kontakter med journalister i 2014.

Av de større prosessene som har medført mye kontakt med ulike eksterne miljøer nevnes at Forbrukerrådet høsten 2014 deltok i debatten om endrede betingelser for norsk netthandel – hvor grensen for forenklet tollbehandling og fortollingsgebyr stod sentralt. De sentrale aktivitetene i denne saken var å sikre at fortollingsgebyr står i forhold til den avgiftsfrie verdien av kjøp på nett og sikre at forbrukerpolitiske saker (nedfelt i de ulike partienes partiprogram) blir realitetsbehandlet i den løpende politiske debatt. Også den tidligere nevnte «Matmaktsaken» er en sak hvor omfattende kontakt med ulike eksterne miljø har blitt benyttet i kombinasjon med tilstedeværelse i det offentlige ordskifte via media, foredrag og blogger. Gjennom oppnevning og deltakelse i to forskjellige offentlige utvalg har denne saken blitt ivaretatt².

¹ Forbrukerrådet førte i 2013 rettsak og vant frem i Høyesterett på vegne av småsparer Røeggen

² «Markedsbalanseringsutvalget» og utvalget knyttet til «Lov om god handelsskikk»



Avsluttende ble det i 2013 gjennomført et omfattende prosjekt for å utrede, opplyse og omorganisere markedet for taxitjenester. Arbeidet inkluderte utarbeidelse av egen utredning «Taximarkedet» med høringsrunde, konferanse og påfølgende påvirkningsarbeid. Dette prosjektet ble videreført i 2014 med mange ulike aktiviteter. Saken er nå til politisk behandling – og vil sannsynligvis bli avgjort våren 2015.

Av mer kampanjeorienterte aktiviteter kan det nevnes at Forbrukerrådet sammen med BEUC og 16 andre forbrukerorganisasjoner i september gjennomførte en kampanje for opprinnelsesmerking på kjøtt som ingrediens i bearbejdede produkter. Til kampanjen ble det gjennomført en opinionsundersøkelse som viste at et stort flertall ønsket slik merking (9 av 10) og det ble utarbeidet et slideshow på sosiale medier om temaet.

I september 2014 arrangerte Forbrukerrådet og Matvett en dyktiggjøringsaktivitet ved navn «Restetorsdag». I tillegg til hovedarrangementet i Bærum, stilte nesten alle regionskontorene på stands. Tilbakemeldingene på denne aktiviteten ble god både fra publikum, presse og samarbeidspartene. Målet med kampanjen var å rette fokus mot den økende utfordringen som ligger i økt forbruk og kast av mat, og hvordan husholdningene kan forebygge unødvendig matavfall gjennom smartere forbruk. Mediedekningen ble svært god, blant annet med oppslag i de fleste distriktssendingene til NRK, Dagsrevyen og TV2 Nyhetskanalen. I tillegg til en rekke oppslag i nett- og papiravisene. Ellers lagde både Nordlys og Oppland Arbeiderblad egne nett-tv-saker. Responser i sosiale medier ble også god.

Forbrukerrådet jobber aktivt for å påvirke reguleringer gjennom BEUC, som er den europeiske paraplyorganisasjonen for alle forbrukerorganisasjoner i Europa.

Forbrukerrådet deltar aktivt i flere av BEUCs ekspertgrupper og sammen med BEUC på lobbyvirksomhet i Kommisjonen og EU parlamentet. Forbrukerrådet har i 2014 fortsatt vårt omfattende engasjement gjennom internasjonale organisasjoner/arenaer som BEUC, ECCG, TACD og ANEC i vårt påvirkningsarbeid mot politiske beslutningstakere i EU-kommisjonen og EU-parlamentet. Av sentrale prioriterte prosesser Forbrukerrådet har jobbet aktivt med kan nevnes: Forslag til europaparlaments- og rådsforordning om tiltak vedrørende EUs indre marked for elektronisk kommunikasjon (og endring av direktiv 2002/20/EF, 2002/21/EF og 2002/22/EF samt forordning (EF) nr. 1211/2009 og forordning 531/2012), Regulering av hormonforstyrrende stoffer 'Community strategy for endocrine disruptors' ([COM\(1999\)706](#)). Kloning, ernæringsmerking og "Novel food", Utenrettslig tvisteløsning, Flyforordningen (revisjon av regelverk), Betalingstjenestedirektivet II 'Payment service directive 2' og forordning om interbankgebyrer for betalingskorttransaksjoner, tiltak mot gjeldsproblemer i Europa (European Economical and Social Committee), Personvernforordningen 'General Data Protection Regulation' og Brukskontodirektivet 'Payment Accounts Directive'.

Forbrukerrådet har i 2014 videreført sin rolle i arbeidet med nye standarder basert på føringerne lagt i REGULATION (EU) No 1025/2012 on European standardisation.

Forbrukerpolitisk avdeling i Forbrukerrådet har gjennom styrekomiterepresentasjon i ANEC, ledelse av det nordiske standardiseringsnettverket (finansiert gjennom Nordic Innovation) og gjennom ledelse av Fagråd forbrukersaker i Standard Norge arbeidet for å sikre forbrukeres interesser i standardiseringsarbeidet – både på nasjonalt, nordisk, europeisk og internasjonalt nivå.

Andelen forbrukerrepresentanter (på relevante fagområder) i har i 2014 vært omtrent uendret fra tidligere år. I 2014 var det 20 forbrukerrepresentanter i Komitéer for utarbeidelse av Norsk Standard, 37 i nasjonale speilkomiteer, 5 i europeiske (CEN)



komiteer eller arbeidsgrupper, 8 i internasjonale (ISO) komiteer eller arbeidsgrupper og 3 i arbeidsgrupper via ANEC. Av den samlede forbrukerrepresentasjon i standardiseringsarbeid har Forbrukerrådet deltatt i 8 standardiseringsprosesser – hvorav halvparten internasjonale.

Høsten 2013 startet Forbrukerrådet arbeidet med en revidering av egen strategi for forbrukerrepresentasjon i standardisering. Dette arbeidet ble satt på vent grunnet arbeid med Forbrukerrådets egen strategi («Smart Forbrukermakt 2015-2020»). Arbeidet ble høsten 2014 satt i gang pånytt. Arbeidet med Forbrukerrådets egen strategi for forbrukerrepresentasjon i standardisering vil bli slutført våren 2015.

Forbrukerrådet har i 2014 videreført sin kapasitet knyttet til å fremskaffe fakta som grunnlag for politisk arbeid gjennom fortsatt satsning på fakta og analyse som grunnlag for politikkkutforming. Konkret har dette skjedd gjennom videreføring av internt fagmiljø for analyse og utredning, tett kontakt og samarbeid med eksterne fagmiljø som SIFO, Vista Analyse mfl. og gjennom deltakelse i Forum for Forbrukerundersøkelser (FFU) i samarbeid med BLD, FO og SIFO. Det er satt i gang flere nye samarbeidsprosjekter – deriblant flere mindre utrednings- og markedsanalyser og noen større dybdestudie som «Eldre som forbrukere». Sistnevnte ble ferdigstilt i begynnelsen av inneværende år (2014).

Forbrukerrådet har i 2014 videreført den etablerte strategi for bærekraftig- og etisk forbruk i hele organisasjonen. For det forbrukerpolitiske arbeidet i Forbrukerrådet betyr dette at all policyproduksjon har blitt kvalitetssikret mot vår overordnede politikk med dette som utgangspunkt.

Konkret betyr dette at Forbrukerrådet har arbeidet for økt bevissthet og satsning på bærekraftige valg gjennom blant annet et omfattende påvirkningsarbeid for å bedre billett-, informasjon- og nasjonale reisegarantiordninger innen kollektiv personreisetransport. Videre gjennomførte Forbrukerrådet den mer aksjonsrettede aktivitet med navnet «Restetorsdag» hvor det gjennom en landsdekkende kampanje ble fokusert på hvordan vi som forbrukere kan forebygge unødvendig matavfall gjennom smartere forbruk.

Avslutningsvis har Forbrukerrådet i 2014 videreført Hormonappen (hormonsjekk.no). Hormonappen er en av flere viktige aktiviteter i Forbrukerrådets påvirkningsarbeid for å få på plass en «Handlingsplan for en giftfri hverdag» for norske forbrukere.

Styringsparametere:	Resultatkrav	Resultat:
Antall oppslag i media (i estimert verdi)		109 millioner kr
Antall besøk forbrukerpolitisk blogg	Antall besøk skal være høyere enn i 2013	93 000
Antall gjennomførte fagkonferanser	Det skal gjennomføres minst tre fagkonferanser	6

Styringsparametere:
Antall oppslag i media



Det ble i 2014 generert medieomtale for en verdi i underkant av 109 millioner kroner basert på det forbrukerpolitiske saksfelt i Forbrukerrådet. Forbrukerpolitisk avdeling i Forbrukerrådet har stått for rundt halvparten av oppslagene Forbrukerrådet samlet sett har hatt i media i 2014.

Besøk på forbrukerpolitisk blogg.

Det ble i 2014 i snitt skrevet 9 blogger i måneden i FR om varierte tema innen de seks prioriterte politikkområdene – Bank og finans, Bolig, Mat og handel, Offentlige tjenester, Samferdsel og Digitale tjenester. Samlet sett hadde de forbrukerpolitiske bloggene i Forbrukerrådet ca.60.000 lesere i 2013. I 2014 ble det oppnådd en økning på 33.000 lesere – sammenlignet med foregående 2013. Samlet sett hadde de forbrukerpolitiske bloggene 93.000 lesere i 2014 – noe som gir en ukentlig leserskare på 1.800. Mange av bloggene genererte i etterkant oppslag i media og ledere i ulike aviser.

Antall gjennomførte fagkonferanser innenfor prioriterte politikkområder.

«Hvordan sikre forbrukerne en giffri hverdag». Seminaret ble avholdt i juni 2014 på Stortinget. Seminaret hadde 76 påmeldte. Av disse var det 13 parlamentarikere fra de nordiske landene. Det var ellers representanter fra norske fagmyndigheter, forskningsinstitutter, samt forbrukerorganisasjoner fra Norge, Sverige, Danmark og Island og den europeiske paraplyorganisasjonen på forbrukersiden BEUC. I tillegg var Norsk Industri og bransjeorganisasjonen KLF påmeldt. Forbrukerrådet arrangerte også seminaret «Matmerking» på Litteraturhuset i mai 2014 sammen med Legeforeningen, Polyteknisk forening og NITO. Seminaret var fulltegnet med ca. 180 deltakere på Litteraturhuset i Oslo.

På fagområdet Bank og finans ble det i 2014 gjennomført to fagkonferanser. Den første «Du selger deg billig» var en oppfølger av tilsvarende konferanse i Trondheim i slutten av november 2013 og ble avholdt i februar 2014. Den handlet om mobile banktjenester og personvern. Denne gangen ble den ferdige rapporten «Du selger deg billig» presentert. Den andre var en fagkonferanse om barneforsikring i november 2014 i Oslo. Den siste konferansen var en rundebordskonferanse i Forbrukerrådets lokaler.

Videre var Forbrukerrådet i november arrangør sammen med NAL og arkitektbedriftene av en halvdagskonferanse om «Boligkvalitet og boligpriser» på Litteraturhuset i Oslo. Konferansen trakk ca. 200 deltakere og inkluderte presentasjoner av næringslivsaktører og myndigheter samt presentasjon og debatt av rapporten «Nybygd bolig - ikke så dyrt likevel». Avslutningsvis var Forbrukerrådet i august arrangør sammen med NITO takst av «Boligkjøperkurs» i NITOs lokaler, med rundt 90 deltakere. Konferansen inkluderte deltakelse – og innlegg - fra både forbrukerpolitisk avdeling og forbrukerservice i Forbrukerrådet.

Forbrukerservice

Forbrukerrådet mottok i 2014 nesten hundre tusen henvendelser, som er på tilsvarende nivå som i 2013. Henvendelsene kom på telefon (03737), e-post (hjelp@forbrukerradet.no)/kontaktskjema på forbrukerradet.no, besøk på regionkontorene og brev. Andel henvendelser på telefon (03737) var 64%. Dette er en nedgang fra tidligere år. Andelen fra e-post/kontaktskjema var 30% og antallet henvendelser har vært på noenlunde samme nivå de siste årene. I tillegg mottok Forbrukerrådet 817 henvendelser per brev.



Forbrukerrådet mottok 7 275 klagesaker i 2014 og avsluttet 7 309 klagesaker. Forbrukerrådet avsluttet 31% flere klagesaker i 2014 enn 2013 (10% flere klagesaker korrigert for Uno Life AS, se nedenfor). Forbrukerrådet løste også i 2014 3 av 4 klagesaker (løsningsprosent på 75 %). Saksbehandlingstiden er nå i gjennomsnitt nede i 63 dager for hele året. Dette er en reduksjon fra 75 dager året før.

Styringsparametere:	Resultatkrav	Oppnådd i 2014
Antall henvendelser fra forbrukere på hhv. Forbrukertelefonen, e-post, brev og besøk på regionkontorene		87 418 (tilsvarende nivå som 2014)
Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet		7309 (økning på 31% fra 2014)
Antall og andel av klagesaker som er løst i Forbrukerrådet	Tre av fire klagesaker	Tre av fire klagesaker løst (75%)
Behandlingstiden for klagesakene i Forbrukerrådet	Behandlingstiden skal være lavere enn i 2013 (75 dager)	63 dager

Forbrukerrådet har i 2014 for første gang gjennomført brukerundersøkelse på egen klagesaksbehandling. Både klager og innklaget ble spurt om ulike aspekter ved saksbehandlingen i Forbrukerrådet og totalt sett hvor fornøyd man er med saksbehandlingen. Resultatene rapporteres kvartalsvis og blir tilgjengeliggjort for hvert enkelt regionkontor for oppfølging.

Både klager og innklaget er godt fornøyd med saksbehandlingen i Forbrukerrådet og det har vært en liten fremgang kvartal for kvartal. De som ikke har fått medhold i klagesaken er naturlig nok mindre fornøyd. Forskjellen i fornøydhet med saksbehandlingen mellom klager og innklaget er ikke stor, og Forbrukerrådet oppfattes som profesjonelle og nøytrale i sin saksbehandling.

I løpet av høsten ble det innført elektronisk klageskjema på forbrukerradet.no. Dette er et av flere tiltak som er satt i gang i løpet av 2014, for ytterligere å effektivisere saksbehandlingen. Ved å ta i bruk elektronisk klageskjema gjør vi det enda enklere å klage til Forbrukerrådet, og det kan så langt også se ut til at flere forbrukere sender inn en klagesak.

I 2014 fikk Forbrukerrådet 6 470 henvendelser og 1 178 klagesaker på ett firma; Uno Life AS. Firmaet ringte opp forbrukere og tilbød en gratis prøvepakke på to helsekostprodukter (slanking og omega 3). Dette viste seg i ettertid å være en abonnementsordning. Når forbruker prøvde å komme seg ut av avtalen, fikk de problemer både fordi firmaet hadde dårlige/ingen rutiner for klagehåndtering og fordi mange av fordringene var solgt til en tredjepart (selskaper som driver med fakturakjøp og factoring). Forbrukerrådet har aldri tidligere opplevd en slik klagestorm på ett enkelt firma. Forbrukerombudet har også behandlet sak mot firmaet. Firmaet er nå konkurs.

Forbrukerrådet fikk tildelt ekstra midler i Statsbudsjettet for 2015 og skal nå mekle på nye områder. Arbeidet med å forberede utvidelsen i Forbrukerrådet ble påbegynt i 2014, og vil fortsette for fullt i 2015. Med det utvidede tvisteløsningstilbudet vil norske forbrukere ha et godt tilbud for behandling av klager ved kjøp/salg av varer og tjenester mellom forbruker og næringsdrivende.



Forbrukerrådet har oppfordret flyselskapene til å bli mindre hemmelighetsfulle om forbrukernes rettigheter, men opplever i praksis at flypassasjerene fortsatt ikke får den informasjonen de har krav på ved for eksempel forsinkelser. I juni 2014 lanserte Forbrukerrådet en flykalkulator på forbrukerradet.no, med det formål å gjøre kompliserte flyrettigheter enkle å forstå for forbruker. Flykalkulatoren beregner hva forbruker har krav på av mat, penger eller hotell – i det hun trenger det. Flykalkulatoren ble lansert med flyplassaksjoner over hele landet og fikk mye oppmerksomhet i media.

I juni kom det ny angrerettlov og høsten 2014 gjennomførte Forbrukerrådet en nettsweep hvor 150 nettsteder ble testet på om de hadde fått med seg den nye angrerettloven. Kun 1 av 7 viste tegn til å ha fått med seg den nye angrerettloven. Foruten at nettsweepen skapte mye medieoppmerksomhet om den nye angrerettloven, tok over halvparten av dem som ble testet i etterkant kontakt med Forbrukerrådet for å få bistand til å oppdatere sine nettsider til å tilfredsstille kravene i den nye loven.

Forbruker Europa, Norges kontor i ECC-nettverket, har behandlet ca. 1 700 saker i 2014, saker som gjelder kjøp og salg på tvers av landegrensene i EU/EØS-området. Størstedelen av sakene gjelder netthandel. I tillegg er det fortsatt en del saker på timeshare og kjøp av bil, som norske forbrukere har problemer med. Forbruker Europa er informasjonspunkt for tjenstedirektivet i Norge. Saker i media i 2014 har handlet om timeshare, chargeback og ellers rettigheter/informasjon som vi som forbrukere skal være oppmerksom på ved reise i EU/EØS-området.

I og med at andel klager på netthandel øker har Forbruker Europa kontoret i Norge engasjert seg i dette området i 2014. Det har blant annet brukt tid på å informere inkassoselskap om uheldig praksis overfor forbrukerne ved grensekryssende netthandel. Forbruker Europa deltok også i 2014 i en arbeidsgruppe i ECC-nettverket som så på netthandel og betalingskort (kredittkortrettigheter). Undersøkelsen viste at 4 av 10 har opplevd ett eller flere problemer en eller flere ganger ved netthandel, og at mange forbrukere ennå ikke har forstått (har kunnskap om) fordelene med å bruke kredittkort når selger ikke gjør opp for seg.

Markedsportaler

Markedsportalene Forbrukerrådet har ansvar for (Finansportalen.no og Hvakostertannlegen.no) er etablert for å fremme forbruker- og konkurransepolitiske mål. Pris- og kvalitetsbevisste forbrukere kan bidra til økt konkurranse, riktige priser og effektivitet i økonomien.

Offentlige markedsportaler skal bidra til at den enkelte forbruker i størst mulig grad får fullstendig og oppdatert informasjon om alternative valg som er tilgjengelige i markedet. Målet er at portalene skal gi forbrukerne innsikt i valgmulighetene før kjøpsbeslutninger tas, slik at de kan høste størst mulige fordeler i markedet og utøve forbrukermakt.

Forbrukerrådet fikk i 2014 ansvar for å utvikle en ny strømprisportal og startet arbeidet høsten 2014. I 2014 fikk også Forbrukerrådet ansvar for å starte arbeidet med å utvikle en løsning for pensjonsprodukter på Finansportalen.no.



Finansportalen.no

Finansportalen.nos trafikk

Direkte trafikk på Finansportalen.no økte fra cirka 14.000 til cirka 16.000 unike brukere per uke – en økning på 17,2 prosent. At Finansportalen.nos trafikk har økt mer enn den samlede trafikken, innebærer at Finansportalen.nos markedsandel har økt. En mulig forklaring kan være en «modning» i markedet, og at kjennskapet til Finansportalen har økt. Dette vil først kunne fastslås etter årets «bytteundersøkelse», som iverksettes i disse dager. I undersøkelsen har vi også kjennskapsmål.

Målingene av trafikken på alle digitale sammenlikningsverktøy for finansielle tjenester som bruker Finansportalen.no data (All trafikk) kom på plass i 2013. Måltallet for denne trafikken (All trafikk) var 23.000 unike brukere i uken. Resultatet i 2014 ble 26.000 - en overopplysning av målet med 13 prosent, og en vekst på 9,9 prosent fra 2013.

Ifølge Opoint var det 585 oppslag med henvisning til Finansportalen.no i perioden – altså noe nedgang sammenlignet med 2013, da antallet var 801. Nedgangen i medieoppslag henger sammen med en presset bemanningssituasjonen fra 1. april og ut året.

”*Send Penger Hjem-løsningen*” i Finansportalen.no skal utvikles til å vise priser og produktvalg for pengetransaksjoner gjennom banker til alle Euro-land. – Dette målet er ikke nådd på grunn av redusert bemanning på grunn av sykdom i store deler av 2014.

Som ledd i implementeringen av en mer effektiv teknisk plattform foretok Finansportalen.no en overgang til skytjenesten Amazon Web Services.

I løpet av våren/sommeren 2014, implementerte finansportalen et forbedret brukergrensesnitt for bankenes innrapportering. Arbeidet med forenkling av bankenes innrapportering vil også gis høy prioritet i 2014.

I tillegg startet Finansportalen.no i 2014 arbeidet med ny brukeropplevelse og design, og starten på et prosjekt «min side». Implementering er planlagt til 2015 og 2016.

Hvakostertannlegen.no

Sammenlignet med det første driftsåret, februar 2013 til desember 2013, er antall besøkende per dag økende. Det var mindre fokus på pressemeldinger i 2014, og derav mindre topper av besøkende.

Det var 80 saker hvor hvakostertannlegen.no ble omtalt i 2014, mot 248 saker i 2013.

Endringer på prispakker. I samarbeid med Den norske tannlegeforeningen og Helsedirektoratet ble det foretatt endringer på 5 av prispakkene. Endringene ble kommunisert til de 2 300 leverandørene av priser og informasjon. Tannlegene er en yrkesgruppe som til daglig ikke jobber med IKT, og mange bruker kvelder og helger til å gjøre administrativt arbeid.

Utvikling av datafeed til tredjepart – datadeling. I tråd med Forbrukerrådets politikk om deling av data, ble det utviklet et API for levering av data. Hvakostertannlegen.no, deler mye av data fra databasen. Både organisasjonsnummer, kontaktinformasjon, fasiliteter og priser. Det ble signert en avtale for datadeling med legelisten.no. Ytterligere to har signert avtale og skal i gang med visning av våre data våren 2015.



Utvikling av nytt design med fokus på infografikk. Infografikk er visuell visning av statistikk. Målsettingen med infografikk er å bli mer synlig og gjøre det enklere å sammenlikne for eksempel åpningstiden. En annen målsetting er at journalister selv kan finne tall og laste ned rapporter. Lansering skjer i første kvartal 2015.

Lansering av Facebook og Google+. Målsettingen med bruk av sosiale medier for hvakostertannlegen.no er først og fremst for å øke antall besøkende til nettstedet. Tjenesten har opparbeidet mange besøkende og «likes» på kort tid. Antall besøkende til hvakostertannlegen.no fra sosiale medier har følgelig økt.

Styringsparametre:	Resultatkrav	Oppnådd i 2014
Gjennomsnittlig antall unike brukere av Finansportalen.no per uke, inkl. unike brukere fra nettsider Forbrukerrådet distribuerer data til	Minst 23 000	26 000
Gjennomsnittlig antall unike brukere av Finansportalen.no per uke		16 400
Gjennomsnittlig antall unike brukere av Hvakostertannlegen.no per uke	Minst 4 000	4 000

Kommunikasjon

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

Forbrukerrådet har i 2014 gitt relevant forbrukerinformasjon gjennom Forbrukerradet.no, Finansportalen.no, Hvakostertannlegen.no og Forbrukereuropa.no, sosiale medier, Forbrukertelefonen 03737, e-post, klagenemnder, skriftlig kontakt, regionskontorene og et bredt medienærvær. Informasjonsvirksomheten har støttet opp om norske forbrukeres oppfatning av seg selv som informerte, trygge og godt beskyttet.

Videre har Forbrukerrådet gjennomført ulike kampanjer for å informere om rettigheter og gjort det enklere for forbrukerne å ta gode valg.

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

Forbrukerrådet har derfor hatt et eksternt kurs om Forbruker Jus sammen med Juristenes utdanningssenter og Help forsikring.

Styringsparametere:	Resultatkrav	Oppnådd i 2014
Antall oppslag i media	Antallet skal være høyre enn i 2013 (11 700)	9 700
Antall gjennomførte forbrukerpolitiske kampanjer	Det skal gjennomføres minst tre kampanjer	3
Antall nyhetsbrev om forbrukerpolitiske problemstillinger	Det skal utgis minimum seks nyhetsbrev	7
Gjennomsnittlig antall unike brukere av Forbrukerrådet.no per uke	Minst 35 000	43 679



Forbrukerrådet har også hatt 3 mediekampanjer med rettighetsstoff om bil gjennom hele året, sommerrelaterte forbrukertema i sommerferien, og en julekampanje med julerelatert forbrukerstoff på årets slutt.

Forbrukerrådet er en godt synlig aktør i det norske mediebildet. Selv om antallet medietreff har falt fra 2013 til 2014, er Forbrukerrådet eksponert for flere i 2014 sammenlignet med året før. Det vil med andre ord si at Forbrukerrådet er nevnt i færre oppslag, men at vi når flere gjennom oppslag i større medier med større nedslagsfelt.

Nedgangen i antall medieoppslag henger sammen med at det i 2013 var flere større saker hvor Forbrukerrådet var nevnt. Både hestekjøttssaken, kommunetest og Røeggensaken genererte flere runder med oppslag der Forbrukerrådet var med. Samme type saker har det vært færre av i 2014.

Eksterne prosjekter

Forbrukerrådet har også i 2014 fått tilskudd til ulike prosjekter. I 2014 fikk Forbrukerrådet innvilget midler til Veileder ny angrerettlov, Informasjonsprosjekt håndverktjenester, brukervilkår i e-bokmarkedet og utvikling av digitale verktøy for personlig økonomi for ungdom. Alle prosjektene ble finansiert av Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. I tillegg fikk Forbrukerrådet tilskudd fra Nordisk Ministerråd til et prosjekt om giftfri hverdag i Norden. Det vises for øvrig til Kap. VI, Vedlegg 6 Foreløpig regnskap eksterne prosjekter.



Del IV Styring og kontroll i virksomheten

Administrative forhold

Redusere og fjerne "tidstyver" i forvaltningen

Det ble nedsatt en arbeidsgruppe for arbeidet, ledet av assisterende direktør – for å få forankring i toppledelsen i Forbrukerrådet.

Alle medarbeidere ble oppfordret til å rapportere inn det de mente var tidstyver, eksterne og interne. I tillegg hadde Forbrukerrådet en idédugnad med alle mellomlederne i organisasjonen. Det ble utarbeidet oversikter over tidstyvene.

Forbrukerrådets toppledergruppe diskuterte de ulike tidstyvene og besluttet hvilke tidstyver Forbrukerrådet skulle rapportere inn til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet via Difis skjema-system.

Forbrukerrådet rapporterte inn følgende:

- WebSak og sakspapirer til FTU med manuelle rutiner
- Registrering av system for Tidstyver – Difis verktøy
- Acos og WebSak – for få og sjeldne oppgraderinger
- DFØ og lite brukervennlig grensesnitt
- SRS regnskapsoppsett – for omfattende for små etater
- Offentlig innkjøpsregelverk er for omfattende
- For komplisert og tidkrevende regelverk for reiser
- For lange og unødvendige veiledninger i Statens personalthåndbok
- Manuelle systemer i klagenemnder
- Manglende e-postadresser til foretak i Brønnøysundregistrene
- Dårlig søkemotor i Folkeregisteret

Rapporten ble sendt Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet 20. august 2014.

De foreslått interne tidstyvene vil organisasjonen fortsette å arbeide med i 2015 og rapportere til departementet innen 1. juni 2015 iht krav i Tildelingsbrevet.

Sosiale hensyn i offentlige anskaffelser

Forbrukerrådet har få anskaffelser hvor sosial dumping eller menneskerettigheter kommer inn i bildet. Det er få aktuelle bransjer Forbrukerrådet kjøper inn varer og tjenester hvor sosial dumping er utbredt. Men Forbrukerrådet har utarbeidet enkle kjørerregler som ansatte følger. I tillegg følger Forbrukerrådet anskaffelsesregelverket og stiller alltid krav til skatteopplysninger og HMS rapporter.

I den interne «oppskriften» for innkjøp har vi bl.a. nedfelt følgende:

«Ved innkjøp der dere vurderer det som aktuelt, skal det også stilles krav til grunnleggende menneske- og arbeidstakerrettigheter. Dette skal da nedfelles i kontrakten.»

Forbrukerrådet har utarbeidet maler for offentlige innkjøp som kommer inn under Lov om offentlige anskaffelser. I disse malene er også denne setningen tatt med. Det er også innlemmet i mal for kontrakter.



Forbrukerrådet har i tråd med gjeldende policy stilt alle relevante krav i forbindelse med innkjøp.

Sikkerhet og beredskap

Forbrukerrådet utarbeidet en Beredskapsplan i 2013 og har i hele 2014 fulgt opp relevante deler av den. Alle avdelinger og regionkontor har gjennomgått planen.

Beredskapsgruppen i Forbrukerrådet ledes av assisterende direktør og består ellers av Stabsdirektør, It-sjef, personalsjef, kommunikasjonsjef og hovedverneombud.

Beredskapsgruppen har rapportert hendelser til ledergruppen. Det er innrapportert 5 hendelser i 2014. Det omfatter forbrukere som i samtale med våre medarbeidere truer med å ta livet sitt, eller kommer med trusler på telefon eller e-post fordi de ikke får medhold. I ett tilfelle tok personalsjefen kontakt med Namnsfogden. I alle tilfellene har prosedyrene vi har utarbeidet fungert godt.

I tillegg er det gjennomført 2 beredskapsøvelser i 2014. En på regionkontoret i Stavanger og en i Fred Olsensgt 1. Øvelsene fungerte etter planen, men vi oppdaget at det var flere som ikke visste hvor førstehjelpskoffertene var – så de er nå plassert mer synlig og sentralt. Rapporteringen i etterkant fungerte også slik det var planlagt. I Stavanger fikk de «besøk» av 2 studenter som var svært kranglete og ubehagelige (innleide studenter) og i Oslo var en ansatt skadet og blødde/besvimte og hun fikk førstehjelp, og ambulanse ble «oppringt».

Beredskapsgruppen hadde på forhånd varslet organisasjonen om at i uke x vil det skje øvelser, men ikke hvor. Alle ansatte ble oppfordret til å forberede seg på, og gjennomgå, prosedyrene i beredskapsplanen.

I tillegg har det i flere av Forbrukerrådets lokaler vært gjennomført brannøvelser i regi av utleier.

Nesten alle ansatte har i 2014 gjennomført førstehjelpskurs.

Turnover

Turnoveren var i 2014 på 5,4 % (7 ansatte). Dette er det samme lave nivået som foregående år. De to siste årene er lavere enn «normalen» fra tidligere år (2013: 5,4 %, 2012: 14 %, 2011: 10,4 %, 2010: 9,6 %, 2009: 9,6 %).

Inkluderende arbeidsliv og personalforvaltning

HMS-systemet og IA-avtalen for Forbrukerrådet følges opp iht retningslinjene. IA-avtalen ble fornyet i 2014. Det legemeldte sykefraværet er i 2014 betydelig lavere enn foregående år, godt under nivået for offentlig administrasjon for øvrig og godt under vårt IA-mål. Sykefraværet var totalt på 4,16 %.



For å sikre kontinuerlig og bredt forankret oppmerksomhet på sykefraværsoppfølging rapporteres sykefraværsstatistikken til Samarbeidsutvalget og Styret jevnlig. Langtidssyke følges opp etter Navs retningslinjer og individuell tilpassing og tilrettelegging gjøres ved behov.

Forbrukerrådet har hatt 5 personer på arbeidstreningstiltak i samarbeid med Nav i 2014. Det har vært varierende lengde og stillingsprosent, men totalt ca. 2 årsverk. Forbrukerrådet har i 2014 tatt inn én ny lærling.

Forbrukerrådet forsøker å rekruttere bredere og appellerer til personer med innvandrerbakgrunn og personer med nedsatt funksjonsevne om å søke i alle våre stillingsannonser. Våre arbeidsplasser er godt tilrettelagt for ansatte med nedsatt funksjonsevne.

Eldre arbeidstakere ivaretas som alle andre ut fra individuelle behov, men tiltak som redusert stillingsprosent og overgang til mindre krevende arbeidsoppgaver, benyttes målrettet for å forlenge deres yrkesaktivitet.

Kompetanseutvikling foregår systematisk gjennom "Forbrukerserviceskolen" og "Forbrukerpolitikerkolen", så vel som opplæringsprogram for nemndsrepresentanter. Nyansatte gjennomgår et introduksjonsprogram som er et strukturert opplegg, og gjennomføres hvert halvår. I 2014 utviklet Forbrukerrådet, med støtte fra Hta 2012-2014 kompetansemidler, et 45 minutters e-læringskurs for å understøtte våre etiske retningslinjer. Kurset er gjort obligatorisk. I forbindelse med overgang til DFØ på personal- og økonomisystemer har det vært gjennomført betydelig opplæring tilpasset de ulike brukergruppene.

Kjønnsfordeling

	Kjønnsfordeling		Lønn % fordeling	
	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner
Totalt 2014	39,2 %	60,8 %	50,6 %	49,4 %
Totalt 2013	39,4 %	60,6 %	51,1 %	48,9 %
Toppleidelse -14	16,7 %	83,3 %	48,2 %	51,8 %
Toppleidelse -13	16,7 %	83,3 %	48,7 %	51,3 %
Mellomledelse -14	45,5 %	54,5 %	49,7 %	50,3 %
Mellomledelse -13	45,5 %	54,5 %	49,6 %	50,4 %
Seniorrådgivere -14	33,3 %	66,7 %	51,3 %	48,7 %
Seniorrådgivere -13	51,9 %	48,1 %	51,1 %	48,9 %
Rådgivere -14	38,6 %	61,4 %	50,2 %	49,8 %
Rådgivere -13	30,0 %	70,0 %	49,6 %	50,4 %
Førstekonsulent -14	31,3 %	68,7 %	52,4 %	47,6 %
Førstekonsulent -13	60,0 %	40,0 %	49,8 %	50,2 %
Konsulent -14	50,0 %	50,0 %	47,8 %	52,2 %
Konsulent -13	20,2 %	79,8 %	49,6 %	50,4 %

Det er i Forbrukerrådet i dag ikke signifikante lønnsforskjeller som med rimelighet kan tilskrives diskriminering av kvinner. Kvinner er i overtall i de fleste stillingsgrupper og utgjør halvparten av alle ledere. Menns stillingsprosent er 99 i gjennomsnitt og kvinners er 95, men Forbrukerrådet har ingen som jobber ufrivillig deltid.



Varslingsrutiner

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

Oppfølging av saker til Riksrevisjonen

Forbrukerrådet har ikke fått noen anmerkninger fra Riksrevisjonen i 2014.

Rapportering og resultatoppfølging

Virksomhets- og regnskapsrapportering

Forbrukerrådet gjennomførte overgang til DFØ 1. april 2014. Dette har medført en god del ekstraarbeid og regnskapsrapport pr 30. juni ble ikke utarbeidet fordi det ble oppdaget feil i systemene. Dette ble rettet og regnskapsrapport ble utarbeidet pr 31. juli og oversendt departementet. Rapport 31.09 ble utarbeidet og oversendt departementet i henhold til tidsplan.

Måloppnåelse Risikovurdering

Det ble i 2014 i forbindelse med diskusjoner om utlevering av data til private gjennomført risikovurdering av hva som vil skje med Forbrukerrådets omdømme om dataene fra finansportalen.no og Hvakostertannlegen.no blir misbrukt og fremstillingene ikke er komplette. Dette vil medføre at forbrukerne blir villedet og ikke veiledet. Forbrukerrådet følger kravet til utlevering av data, men har utarbeidet en distribusjonsavtale for å kunne kontrollere at de som mottar dataene ikke misbruker dem. Det er et bevisst forhold til hvilke konsekvenser det får for Forbrukerrådet om vi deler våre data uten å sette betingelser for gjenbruk for å sikre riktig kvalitet.

I forbindelse med strategiarbeidet ble det i 2014 gjennomført et arbeid hvor Forbrukerrådet vurderte en rekke forbrukermarkeder. Etter følgende modell

- Områder med vesentlig betydning for vanlige forbrukere
- Områder som har scoret lavt eller utviklet seg negativt på forbrukertilfredshetsindeksen (Market Performance Index)

Forbrukerrådets prioritering basert på FNs forbrukerrettigheter og utviklingstrekk:

- Områder der valgmulighetene og informasjonen er dårlig
- Områder som ivaretar sunnhet, sikkerhet og miljø dårlig.
- Områder med mulighet for Forbrukerrådet å representere forbrukerinteressene effektivt
- Områder som forventes å øke i betydning for forbrukeren



På området *offentlige tjenester* har Forbrukerrådet etter samme modell brukt Innbyggerundersøkelsen fra Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) i kartleggingen av forbrukernes situasjon.

Gjennomgangen førte til at Forbrukerrådet for perioden 2015 til 2020 ikke lenger skal arbeide politisk på området Persontransport/samferdsel bl.a. fordi rettstilstanden er god, men det gjenstår en del på etterlevelse – og det skal Forbrukerrådet fortsette å arbeide med – men da i et dyktiggjøringsperspektiv.

Hele organisasjonen er innrettet på å identifisere og håndtere risiko hos forbruker i større grad enn interne risikovurderinger.

I forbindelse med beredskapsarbeidet ble det gjennomført en større risikoanalyse for områdene personalet og trusler, bygninger og IKT. Dette endte med en risikotabell med risiko = sannsynlighet x konsekvens. De med høyest score ble det så utarbeidet prosedyrer på.

I forbindelse med risiko og effektivitetsarbeidet

ble det bl.a.

- besluttet overgang til DFØ –delservicemodell. Sårbarheten ble for stor ved å drifte alt på egne maskiner og systemer.
- Elektroniske klageskjema er utviklet og implementert
- Elektronisk kontaktskjema er utviklet og implementert
- Elektronisk rekrutteringsmodul som også genererer korrekte søkelister er implementert
- Nytt kundesentersystem er utarbeidet og implementeres 1 halvår 2015
- Nye retningslinjer for saksbehandling er utvidet og revidert for å effektivisere klagesaksbehandlingen
- Oppgradering WebSak er gjennomført for å få det bedre tilpasset Forbrukerrådets spesielle behov i forbindelse med klagesaksbehandlingen
- Prosjekt OEP ble startet
- Oppdatert rutiner for innkjøp og nye maler for anbud og kontrakter ble utarbeidet
- Prosjektbeskrivelser med faste maler og rapporteringer ble utarbeidet
- Det er laget regler for at fakturaer som skal knyttes til kontrakter, skal ha WebSak nr ved registrering i DFØ systemet ved utbetaling
- Søkte EU midler og fikk innvilget midler til nytt henvendelsesregistreringssystem
- Utarbeidet beredskapsgruppe/system for fremtidige Uno Life firmaer
- Revidert beredskapsplan og gjennomført øvelser

V. Vurdering av framtidsutsikter

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet ba i 2014 Difi utrede Forbrukerrådets organisasjon og rolle, inkl grensesnittet mot Forbrukerombudet. Regionstrukturen skal også vurderes. Difi skal levere sin innstilling sommeren 2015. Dette er et spennende arbeid for organisasjonen. Forbrukerrådet har siden opprettelsen i 1953 levd godt med både politikk, dyktiggjøring og service til enkeltforbrukere. Dette mener ledelsen er en styrke og at det gir store synergier at alle tre elementene er i samme organisasjon. Denne kombinasjonen



bidrar også til å gi Forbrukerrådet sin tyngde, den nødvendige legitimitet og et godt omdømme som er vesentlig for å skape resultater for forbrukeren. Dette vil ledelsen arbeide for at Difi tar inn i sin utredning. Forbrukerrådets regionstruktur betyr mye for norske forbrukere og synliggjøringen i regionen betyr at Forbrukerrådet har større gjennomslagskraft blant lokale leverandører, og fremstår som den regionale garantisten for ivaretagelse av forbrukerrettighetene for innbyggerne. Forbrukerrådet har utviklet og forbedret sin organisasjon og sine leveranser kontinuerlig de siste årene, og fremstår nå med både mer kompetanse, mer tyngde, mer synlighet og flere forbrukerseire enn tidligere. Dette er viktig å ha med seg i eventuelle vurderinger av endringer.

Forbrukerrådet fikk i 2014 i oppdrag av regjeringen å etablere en helt ny tvisteløsningsorganisasjon i Tromsø. Etablering av 15 nye stillinger i løpet av 2015 er et stort løft for organisasjonen, og Forbrukerrådet vil arbeide hardt for å leve opp til Regjeringens forventninger. Det er viktig for Forbrukerrådet at det blir enkelt for forbrukerne å henvende seg til Forbrukerrådet, og vi skal arbeide for at det blir like effektivt å komme i kontakt med organisasjonen enten man skal ha hjelp til «gamle» oppgaver eller de nye oppgavene.

Som nevnt tidligere i rapporten, arbeider Forbrukerrådet kontinuerlig med forbedringer av system og egen organisasjon for å fjerne tidstyver. Dette er et arbeid vi vil fortsette å ha fokus på i fremtiden.

I ny strategi for 2015-2020 «Smart forbrukermakt» har Forbrukerrådet bl.a. satt digitalisering som et gjennomgående aspekt i alt vi skal utføre og arbeide med i tiden framover. Dette er i tråd både med effektivisering og digitalisering i vår kontakt med forbrukerne, men også i det forbrukerpolitiske arbeidet har digitalisering en stor plass.

Blant de viktigste megatrendene i samfunnet i perioden er fortsatt globalisering, rask teknologisk utvikling, forbruksvekst, urbanisering, migrasjon og folkevekst, samt voksende informasjonstilgang. Dette påvirker markedsstrukturene og aktørenes forhold til hverandre, og derfor også forbrukernes posisjon.

Forbrukernes utfordringer endres i takt med at samfunnet endres. Den stadig sterkere globaliseringen visker ut de nasjonale grensene, og nye markeder oppstår samtidig som andre markeder forsvinner i høyt tempo. Vekst i den globale kjøpekraften bidrar til økt etterspørsel og økt konkurranse på tvers av de nasjonale grensene. Den digitale teknologitvillingen muliggjør helt nye markeder, og dermed nye varer og tjenester som bryter med tidligere handlemønstre og betalingsformer. Digitaliseringen forenkler hverdagen, samtidig som den gir nye utfordringer.

Forbrukerhverdagen er i kontinuerlig endring. Urbanisering skaper press på tilgang og leveranser av en rekke varer og tjenester. Økt miljø- og helsebevissthet setter nye krav og forventninger til alle typer forbruk. Nye kommunikasjonskanaler skaper endrede rammebetingelser for folks levemåte, så vel som nye muligheter for samfunnsmessig deltakelse og innflytelse. Nasjonale markeder kjennetegnes stadig mer av dominerende aktører som kontrollerer hele verdikjeden innenfor sine markedsområder. Også offentlige tjenester blir mer markedsstyrt, og sosial identifikasjon blir stadig sterkere individorientert. I denne samfunnsutviklingen er Forbrukerrådets samfunnsoppdrag å ivareta forbrukerinteressene. Forbrukerrådets strategiplan for årene 2015-2020 *Smart forbrukermakt* angir retning, ambisjonsnivå og de strategiske veivalg for vårt arbeid de neste fem årene. Forbrukerrådet kan bruke sin posisjon og sine ressurser på en best mulig måte for å styrke forbrukernes stilling. Forbrukerrådet vil jobbe for å sikre forbrukere i sårbare situasjoner.



I en globalisert verden hvor internasjonale aktører er sentrale premissgivere, er det viktig at Forbrukerrådet deltar i de internasjonale fora som er egnet til å fremme forbrukerinteressene. EØS-avtalen flytter svært mye av utviklingen av nye regler som påvirker forbrukere i Norge, til Brussel. Gjennom markedsfokusering og konkurranse som virkemiddel, vil EU fortsatt være en sterk påvirkningsfaktor i norsk forbrukervirkelighet. Dette krever at Forbrukerrådet er til stede og påvirker der regel- og lovutforming skjer. Forbrukerrådet vil derfor fortsette samarbeidet både på nordisk, europeisk og internasjonalt nivå.

Forbrukerrådet vil være spesielt aktive inn mot EU. Vi vil fortsette å delta aktivt i arbeidet til BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), som er paraplyorganisasjonen for europeiske forbrukerorganisasjoner, og i ANEC (European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation AISBL), som er den internasjonale standardiseringsorganisasjonen. Standardisering er et viktig virkemiddel for å forenkle og effektivisere.

Mesteparten av det forbrukerpolitiske interessearbeidet vil fortsatt være rettet mot sentrale norske beslutningstakere og opinionsdannere. Gjennom en bred metodisk tilnærming og med ønske om effektiv ressursbruk og målrettet arbeid har vi valgt ut fem prioriterte satsingsområder for den kommende femårsperioden.

Teknologiutviklingen, med blant annet Internettets muligheter, bidrar til at svært mye av kommersiell virksomhet, offentlig samhandling med borgerne og sosial kommunikasjon mellom individer er digitalisert. Dette gir store muligheter for å ivareta forbrukernes interesser på en god måte. Relevant og tilgjengelig informasjon i kjøpsøyeblikket, blant annet ved hjelp av digitale verktøy, vil styrke forbrukerens evne til bevisste valg og bruk av forbrukermakt. Forbrukerrådet vil i den kommende femårsperioden forsterke sin innsats på det digitale området.

Mange tradisjonelle markeder er i endring som følge av nye kommunikasjonsformer og nye forbruksformer. Bytteøkonomien brer seg i tradisjonelle bransjer som hotell og taxibransjen, viljen til å leie i stedet for å eie, og økt handel mellom forbrukere. Gratisøkonomien på nettet har allerede i mange år begeistret forbrukere. Det blir stadig tydeligere at betalingen skjer i annen valuta enn penger. Kontaktdata er den nye valutaen, og forbrukerne selger seg for billig fordi de har for liten kunnskap om eget personvern. Dette skaper nye utfordringer for både forbruker og bransjene. I tillegg er det nye utfordringer forbrukerne ikke har tenkt gjennom, f.eks. forsikringsdekning når du deler leilighet med andre.

I et samfunn med en rekke markedsaktører og store endringer i produkt- og tjenestetilbudet kan det være vanskelig for forbrukeren å skaffe seg den nødvendige oversikt.

Forbrukerrådets markedsportaler gjør markedet mer transparent gjennom å sammenlikne tilbud fra ulike leverandører på en enkel og oversiktlig måte i sanntid. Vi vil i den kommende strategiperioden øke antall markedsportaler og bidra til økt tilgjengelighet gjennom formidling på eksisterende og nye teknologiske plattformer. Dette vil også effektivisere Forbrukerrådets kommunikasjon med forbrukerne. Informasjonen vil være tilgjengelig 24/7 – når de trenger det.

Et vesentlig kjennetegn ved det moderne samfunn er selve rettsliggjøringen. Dette er en utvikling der stadig større områder og flere detaljer i samfunnet blir regulert av lover, og hvor domstoler og andre rettslige organer tar større plass på bekostning av politikk og forvaltning. Det fører også til at Forbrukerrådet, som andre interesseorganisasjoner, i økende grad formulerer sine krav som rettskrav. Utviklingen går i en retning der politikerne tildeler borgerne rettigheter ved lovvedtak, mens borgerne selv må håndheve sine rettigheter overfor de aktuelle tjenesteleverandørene. Dette øker behovet for tilgang til juridisk bistand og for effektive utenomrettslige tvisteløsninger. I tråd med EUs direktiv vil



Norge tilbyr mekling på flere områder i den kommende strategiperioden. En viktig satsing er å kunne tilby mer effektive tjenester av god kvalitet overfor forbrukere. Forbrukerrådet vil i tiden fremover løse saker bedre, hurtigere, mekle mer og på nye områder.

Gjennom *Smart forbrukermakt* vil Forbrukerrådet bidra til å sette forbrukerspørsmål på dagsordenen i samfunnsdebatten og bedre forbrukerens posisjon i markedet.



VI. Årsregnskap

Ledelsens kommentar til regnskap 2014

Virksomhetens formål

Iht Forbrukerrådets vedtekter § 1:

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

I tråd med oppdraget har Forbrukerrådet utviklet sin visjon: «Vi gir forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg».

SRS – Statlig regnskapsstandard

Forbrukerrådets regnskap er delt inn i ulike avdelingsregnskap i tråd med de ulike bevilgningene. Det skal rapporteres i forhold til bevilgningene på Kap 860 post 50 (grunnbevilgningen) og Kap 860 post 51 (Finansportalen.no, Hvakostertannlegen.no og Strømprisportalen). I tillegg føres det separat regnskap for Forbruker Europa. Det presenteres et samlet regnskap (konsern) som er grunnlaget for SRS regnskapet.

Det totale SRS regnskapet med noter, samt en samlet konsernbalanse med noter vil bli utarbeidet etter gjeldende regler for regnskapsføring.

Endringer i forhold til tidligere perioder

Forbrukerrådet har med virkning fra 01.04.2014 blitt delservice kunde av DFØ. Overgangen medførte noen endringer i kontoplanen som ett resultat av justeringer i forhold gruppering av enkelte konti. Endringene har ingen resultatmessige påvirkning.

Forbrukerrådet ble i 2014 tilkjent saksomkostninger etter «A-cremesaken». Forbrukerrådet ble stevnet for retten etter app-en Hormonsjekkens store suksess. Markedsandelen for A-creme sank dramatisk og Forbrukerrådet ble stevnet inn for retten av firmaet som eier A-creme. Forbrukerrådet fikk medhold i at Forbrukerrådet ikke hadde opptrådt uansvarlig og ble tilkjent saksomkostninger på 806 000 kr. Totalt brukte Forbrukerrådet ca 1.2 mill kr på saken over 2 år.

I tillegg vant Forbrukerrådet, som kjent, en enstemmig dom i Høyesterett i mars 2013. Dette var en prinsippsak mot DNB på såkalte strukturerte spareprodukter på vegne av småsparere i Norge, en sak som gikk under navnet «Røeggensaken». I den anledning ble Forbrukerrådet tilkjent saksomkostninger på kr 4 750 000. Dette er «engangspenger» ledelsen er bevisst på må benyttes til større utredninger og som en buffer i forhold til fremtidige rettsaker.

Det samlede driftsregnskapet for Forbrukerrådet utgjorde 5 763 398 kr. fordelt på følgende måte:



Grunnbevilgningen inkl. saksomkostninger A-cremesaken	1 346 859
Finansportalen	980 972
Hvakostertannlegen.no	- 300 931
Strømprisportalen	3 692 252
Forbruker Europa	17 352
Avsetning fleksitid og overførte feriedager	26 894

Driftsregnskapet for 2014, inkl saksomkostninger A-cremesaken, viser et mindreforbruk/overskudd på ca. 1.2 mill kr ndg grunnbevilgningen.

Kjøp av tjenester/investeringer

I 2014 fortsatte Forbrukerrådet investeringene knyttet til IKT infrastruktur. Det ble også kjøpt konsulent tjenester i forbindelse med strategiarbeidet, juridiske tjenester i forbindelse med A-cremesaken, overgang til DFØ mm. Dette er spisskompetanse Forbrukerrådet ikke besitter selv, eller som organisasjonen ikke er tjent med å ha internt. Finansportalen.no og Hvakostertannlegen.no har først og fremst investeringer på IKT siden ved utvikling og forvaltning av databaser og ny funksjonalitet. Forbruker Europa finansieres 50/50 EU kommisjonen og Forbrukerrådet. Forbruker Europas budsjett og regnskap godkjennes av EU kommisjonen.

Forbrukerrådet lanserte sitt første e-læringskurs om etiske dilemma i 2014- med tildelte midler fra Difi. Dette e-læringsprogrammet er nå tatt i bruk for utvikling av et undervisningsopplegg i personlig økonomi. Det lanseres en pilot i begynnelsen av 2015.

Regnskapsprinsipper - virksomhetsregnskapet

Årsregnskapet er satt opp i samsvar med de anbefalte statlige regnskapsstandardene (SRS).

BALANSE

Balansen er satt opp etter samme prinsipper som tidligere år. Overgangen til DFØ har medført en endring i prinsippet for periodisering av kostnader. Forbrukerrådet må for å få et korrekt periodisert regnskap korrigere for kostnader bokført i 2014 som gjelder 2015 og kostnader som er bokført i 2015 som gjelder 2014. Resultatet blir en økning av henholdsvis andre fordringer og annen kortsiktig gjeld. Tallene for øvrig er sammenlignbar med tilsvarende tall for 2013.

INNETEKTER

Salg av tjenester inntektsføres i takt med utførelsen.

KOSTNADER

Kostnader har etter overgangen til DFØ i 2014 blitt periodisert på den perioden DFØ bokfører kostnaden. Forbrukerrådet har gjennom periodisering av kostnader i forbindelse med årsoppgjøret overstyrt bokførte periode og korrigert i henhold til den periode (år) hvor aktivitetene oppstår.



PENSJONER

Pensjoner kostnadsføres i takt med lønnsutbetalingene

KLASSIFISERING OG VURDERING AV BALANSEPOSTER

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

Omløpsmidler vurderes til anskaffelseskost. Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

Anleggsmidler vurderes til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger.

IMMATERIELLE EIENDELER

Kostnader i forbindelse med utvikling av Forbrukerportaler er balanseført.

VARIGE DRIFTSMIDLER

Varige driftsmidler er balanseført og avskrives over driftsmidlenes økonomiske levetid. Standardregelen er følgende avskrivningsperioder

Portaler avskrives over 60 måneder

Inventar avskrives over 60 måneder

Fast bygningsinventar vurderes individuelt

Datamaskiner og annet ikt utstyr avskrives over 36 måneder

Andre driftsmidler vurderes individuelt, normalt enten 36 eller 60 måneder

FINANSIERING AV PERIODISERTE POSTER

Omløpsmidler/kortsiktig gjeld

Nettobeløpet av alle balanseposter, med unntak av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler, har motpost i avregning bevilgningsfinansiert virksomhet eller ikke inntektsført bevilgning. Avregningen gir således et uttrykk for statens eierkapital når det gjelder kortsiktige poster og eventuelle finansielle anleggsmidler.

Anleggsmidler

Balanseført verdi av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler har motpost i regnskapslinjen ikke inntektsført bevilgning knyttet til anleggsmidler. Dette representerer finansieringen av disse anleggsmidlene. Ved tilgang av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler balanseføres anskaffelseskostnaden. Samtidig går anskaffelseskostnaden til reduksjon av resultatposten inntekt fra bevilgninger og til økning av balanseposten ikke inntektsført bevilgning knyttet til anleggsmidler.

Avskrivning av anleggsmidler kostnadsføres. I takt med gjennomført avskrivning inntektsføres et tilsvarende beløp under inntekt fra bevilgning. Dette gjennomføres ved at finansieringsposten ikke inntektsført bevilgning knyttet til anleggsmidler oppløses i takt med at anleggsmidlet forbrukes i virksomheten. Konsekvensen av dette er at avskrivningene har en resultatnøytral effekt.

INVESTERINGER I AKSJER OG ANDELER

Investeringer i aksjer og andeler balanseføres normalt til kostpris. Dette gjelder både langsiktige og kortsiktige investeringer. Mottatt utbytte og andre utdelinger inntektsføres som annen finansinntekt. Bokførte verdi utgjør en nedskrevet 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 kundefordringer en uspesifisert avsetning for å dekke antatt tap. Det er i 2014 ikke foretatt noen avsetning for tap. I 2014 er det bokført konstatert tap på fordringer på totalt ca. 20 500 kr.

SELVASSURANDØRPRINSIPP

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

STATENS KONSERNKONTOORDNING

Statlige virksomheter omfattes av statens konsernkontoordning. Konsernkontoordningen innebærer at alle innbetalinger og utbetalinger daglig gjøres opp mot virksomhetens oppgjørskontoer i Norges Bank. Det ble i 2014 gjennomført en mini anbudskonkurranse i regi av DFØ uten at dette resulterte i noe bytte av bank.

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

Opptjent virksomhetskapskapital

Forbrukerrådet har gjennom fullmakt fått unntak fra bruttoprinsippet og har derfor adgang til å overføre resultat av drift til påfølgende budsjettertermin. De ulike markedsportaler vil disponere beløpene til oppgraderinger og vedlikehold. Forbruker Europa som får 50 % av sine inntekter i euro og rapporterer i euro er svært sårbare for endringer i valutakurser. Beløpet gjør at de er i stand til å møte et agiotap.

Forbrukerrådet har gjennom spesielt 2 saker (Røeggen og A-creme) blitt tilkjent saksomkostninger. Styret har bestemt at 3 500 000 kr. skal settes av som en reserve for å kunne kjøre flere prinsipielle saker.

KONTANTSTRØMOPPSTILLING

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den direkte modellen tilpasset statlige virksomheter.

Utviklingstrekk

Lønn

Forbrukerrådets største post er Lønn faste medarbeider. Andelen av grunnbevilgningen til lønn har de siste årene økt i tråd med at det ikke gis full kompensasjon for lønns- og prisvekst. I 2014 utgjorde lønn og sosiale kostnader 72 % av grunnbevilgningen. Regnskapsført lønn og sosiale kostnader i 2014 er ca. kr 77 mill for grunnbevilgningen. Regnskapsført lønn iht SRS-regnskapet som gjelder konsernet Forbrukerrådet er 85 mill. Det inkluderer da Forbrukerrådet (grunnbevilgningen), Finansportalen.no,



Hvakostertannlegen.no og Forbruker Europa. Forbrukerrådet er en kompetansebedrift, og er avhengig av å tiltrekke seg dyktige medarbeidere. Det er bekymringsfullt at så mye av bevilgningen må brukes til lønn på bekostning av andre områder.

Bygninger og vedlikehold

Forbrukerrådet har kontorer 10 ulike steder i Norge. Bygningers drift inkl vedlikehold ble i 2014 på 9 654 139 kr i 2014. Dette utgjør 9 % av grunnbevilgningen. Noe av nedgangen skyldes at Forbrukerrådet ved Finansportalen.no og Hvakostertannlegen.no tidligere ble belastet med interne overføringer, mens vi nå regnskapsfører det direkte. Flytting i 2013 i Oslo førte også til lavere husleie, og det er reforhandlet noen husleiekontrakter på regionkontorene.

Drift

Desentralisert struktur innebærer at Forbrukerrådet har en del utgifter til infrastruktur, dvs. bygninger, datalinjer, telefoni etc. Ut over dette avsettes det midler til kompetanseutvikling, prosjekter for å kunne levere enda mer kunnskaps- og faktabasert politikk, og utviklingsprosjekter på portalene for å følge med endringer i teknologi og samfunnsutviklingen.

Finansportalen.no

Finansportalen.no fikk i 2014 kr 10 534 000 over Kap 860 post 51. Finansportalen.no har i 2014 regnskapsført lønn og sosiale kostnader på 41 % av bevilgningen.

Investeringer i Finansportalen.no er først og fremst forvaltningsavtaler og driftsavtaler i forbindelse med databaser og videreutvikling av portalen og tjenestene på portalen. Utviklingsprosjektene fortsetter i 2015.

Hvakostertannlegen.no

Hvakostertannlegen.no ble lansert i februar 2013. Hvakostertannlegen.no fikk i 2014 en bevilgning på kr 2 139 000 over Kap 860 post 51. Hvakostertannlegen.no brukte 40 % av bevilgningen til lønn og sosiale kostnader i 2014. Investeringer i Hvakostertannlegen.no er først og fremst forvaltningsavtaler og driftsavtaler i forbindelse med databaser og videreutvikling av portalen og tjenestene på portalen. Det er ikke planlagt store endringer i dette bildet i 2015, men noe ny funksjonalitet, bla. Timebestillingsfunksjon er på prosjektstadiet.

Strømprisoversikt

Konkurransetilsynets kraftprisdatabase inneholder bare en liten del av produktene i markedet. Det ble derfor enighet mellom tilsynet og Forbrukerrådet om at en helt ny portal



bør utvikles i regi av Forbrukerrådet. Dette er også i tråd med tidligere utredninger om at det er samfunnsøkonomisk lønnsomt at man samler portaler i forbrukermarkeder hos Forbrukerrådet. Konkurransetilsynet og Forbrukerrådet har derfor arbeidet for å få til dette.

Forbrukerrådet fikk i 2014 en tilleggsbevilgning på kr 4 mill for å utvikle en ny strømprisdatabase. I 2014 etablerte Forbrukerrådet et samarbeid med NVE og Konkurransetilsynet, og det ble utarbeidet en kravspesifikasjon for utviklingsarbeidet. Anbudet ble sendt ut før jul 2014 og utviklingsfirma er valgt ut i januar 2015.

Forbruker Europa

Forbruker Europa finansieres av Forbrukerrådet og EU-kommisjonen. Det er EU-kommisjonen som godkjenner budsjett og regnskap. Forbruker Europas regnskap blir endelig avsluttet midt i året etter regnskapsåret er over.

Oslo, 27.2. 2015

Randi Flesland

Direktør

Regnskap med noter – SRS, Statlig regnskapsstandard

Resultatregnskap			
	Note	31.12.2014	31.12.2013
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	127 320 726	121 610 124
Inntekt fra gebyrer	1	0	0
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	2 278 710	2 353 050
Salgs- og leieinntekter	1	1 907 079	5 675 071
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	1	0	0
Andre driftsinntekter	1	7 750	56 987
Sum driftsinntekter		131 514 265	129 695 232
Driftskostnader			
Lønn og sosiale kostnader	2	85 788 772	81 846 015
Varekostnader		0	0
Andre driftskostnader	3	34 876 735	38 648 193
Avskrivninger	4,5	4 860 261	5 076 068
Nedskrivninger	4,5	0	0
Sum driftskostnader		125 525 768	125 570 276
Driftsresultat		5 988 497	4 124 956
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	0	0
Finanskostnader	6	25 099	111 861
Sum finansinntekter og finanskostnader		-25 099	-111 861
Inntekter fra eierandeler i selskaper mv.			
Utbytte fra selskaper mv.	6	0	0
Sum inntekter fra eierandeler i selskaper mv.		0	0
Resultat av periodens aktiviteter		5 963 398	4 013 095
Avregninger			
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	15		
Sum avregninger		0	0
Periodens resultat (til virksomhetskapital)			
Disponeringer	8	5 763 398	3 813 096
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Inntekter av avgifter og gebyrer direkte til statskassen	9		
Avregning med statskassen innkrevingsvirksomhet	9		
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd til andre	10	200 000	200 000
Avregning med statskassen tilskuddsforvaltning	10		
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		200 000	200 000

Balanse - Eiendeler

EIENDELER	Note	31.12.2014	31.12.2013
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Forskning og utvikling	4	0	0
Rettigheter og lignende immaterielle eiendeler	4	3 740 222	6 608 102
Sum immaterielle eiendeler		3 740 222	6 608 102
II Varige driftsmidler			
Bygninger, tomter og annen fast eiendom	5	0	0
Maskiner og transportmidler	5	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	5	3 890 710	3 339 432
Anlegg under utførelse	5	0	0
Beredskapsanskaffelser	5	0	0
Sum varige driftsmidler		3 890 710	3 339 432
III Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i datterselskaper	11	0	0
Investeringer i tilknyttet selskap	11	0	0
Investeringer i aksjer og andeler	11	1	1
Obligasjoner og andre fordringer		0	0
Sum finansielle anleggsmidler		1	1
Sum anleggsmidler		7 630 932	9 947 535
B. Omløpsmidler			
I Varebeholdninger og forskudd til leverandører			
Varebeholdninger	12	0	0
Forskuddsbetalinger til leverandører	12	0	0
Sum varebeholdninger og forskudd til leverandører		0	0
II Fordringer			
Kundefordringer	13	65 325	198 622
Fordringer ansatte	14	216 864	209 115
Andre fordringer	14	1 773 882	558 424
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	16	300 000	486 750
Sum fordringer		2 356 071	1 452 911
III Kasse og bank			
Bankinnskudd	17	31 195 234	25 304 192
Andre kontanter og kontantekvivalenter	17	0	0
Sum kasse og bank		31 195 234	25 304 192
Sum omløpsmidler		33 551 305	26 757 103
Sum eiendeler		41 182 237	36 704 638

Balanse - Virksomhetskapital og gjeld			
	Note	31.12.2014	31.12.2013
VIRKSOMHETSKAPITAL OG GJELD			
C. Virksomhetskapital			
I Innskutt virksomhetskapital			
Innskutt virksomhetskapital	8	0	0
Sum innskutt virksomhetskapital		0	0
II Opptjent virksomhetskapital			
Opptjent virksomhetskapital	8	9 816 419	4 053 020
Sum opptjent virksomhetskapital		9 816 419	4 053 020
Sum virksomhetskapital		9 816 419	4 053 020
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelser			
Ikke inntektsført bevilgning knyttet til anleggsmidler	4, 5	7 630 931	9 947 534
Andre avsetninger for forpliktelser		0	26 370
Sum avsetning for langsiktige forpliktelser		7 630 931	9 973 904
II Annen langsiktig gjeld			
Øvrig langsiktig gjeld		0	0
Sum annen langsiktig gjeld		0	0
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		1 932 903	3 509 608
Skyldig skattetrekk		3 016 828	2 771 296
Skyldige offentlige avgifter		3 197 393	3 202 052
Avsatte feriepenger		7 248 951	7 214 519
Forskuddsbetalte, ikke opptjente inntekter	16	1 865 086	1 463 795
Annen kortsiktig gjeld	18	6 473 727	4 516 444
Sum kortsiktig gjeld		23 734 888	22 677 714
IV Avregning med statskassen			
Avregning bevilgningsfinansiert virksomhet (nettobudsjetterte)	15	0	0
Ikke inntektsført bevilgning (nettobudsjetterte)	15	0	0
Sum avregning med statskassen		0	0
Sum gjeld		31 365 819	32 651 618
Sum virksomhetskapital og gjeld		41 182 237	36 704 638

Kontantstrømpoppstilling etter den direkte modellen for nettobudsjetterte virksomheter

<i>Kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter</i>	31.12.2014	31.12.2013
Innbetalinger		
innbetalinger av bevilgning1	-125 004 122	-119 273 274
innbetalinger fra salg av varer og tjenester	-2 149 418	-5 731 745
innbetalinger av tilskudd og overføringer fra andre	-2 278 710	-2 353 050
innbetaling av refusjoner	-3 180 721	-4 373 462
Sum innbetalinger	-132 612 971	-131 731 530
Utbetalinger		
utbetalinger av lønn og sosiale kostnader	85 788 428	84 894 714
utbetalinger for varer og tjenester for videresalg og eget forbruk	37 951 908	36 185 248
utbetalinger av renter	25 099	1 637
utbetalinger av skatter og offentlige avgifter	212 836	-141 982
utbetalinger av tilskudd og overføringer til andre	200 000	200 000
Sum utbetalinger	124 178 270	121 139 617
Netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter * (se avstemming)	-8 434 700	-10 591 913
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter		
utbetalinger ved kjøp av varige driftsmidler	2 543 658	2 739 217
Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter	2 543 658	2 739 217
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter		
innbetalinger av virksomhetskaptal		
tilbakebetalinger av virksomhetskaptal		
Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	0	0
Effekt av valutakursendringer på kontanter og kontantekvivalenter		
Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter	-5 891 042	-7 852 696
Avstemming	31.12.2014	31.12.2013
periodens resultat (til virksomhetskaptal)	-5 763 398	-3 813 096
ordinære avskrivninger	-4 860 261	-5 076 068
nedskrivning av anleggsmidler	0	-110 224
endring i ikke inntektsført bevilgning knyttet til anleggsmidler	2 316 603	2 336 850
endring i kundefordringer	-133 297	-141 736
endring i leverandørgjeld	1 540 146	-674 856
endring i ikke inntektsført bevilgning 1	-401 291	136 864
endring i andre tidsavgrensningsposter	-1 133 202	-3 249 649
Netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter*	-8 434 700	-10 591 913

Oppstilling av bevilgningsrapportering for regnskapsår 2014

Samlet tildeling i henhold til tildelingsbrev					
Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling	
860	Basisbevilgning/Forbrukerradet	50		107 351 000	
860	Finansportalen/Markedsportaler	51		10 534 000	
860	Hvakostertannlegen.no/Markedsportaler	51		2 139 000	
860	Strømportalen/Markedsportaler	51		4 000 000	
<i>Sum utgiftsført</i>				124 024 000	
Beholdninger rapportert i likvidrapport ¹⁾			Note*	Regnskap 2014	
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank			17	25 304 192	
Endringer i perioden				5 891 042	
<i>Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank</i>			17	31 195 234	
Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (201412)					
Konto	Tekst	Note*	2014	2014	Endring
0677.50.00293	Beholdninger på konto(er) i Norges Bank	17	31 195 234	25 304 192	5 891 042

Note 1 Driftsinntekter

	31.12.2014	31.12.2013
Inntekt fra bevilgninger		
Årets bevilgning fra overordnet departement*	125 004 122	117 897 000
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler av årets bevilgning	-2 543 658	-2 739 217
+ utsatt inntekt fra forpliktelse knyttet til investeringer (avskrivninger)	4 860 261	5 076 068
Andre poster som vedrører bevilgninger (spesifiseres)	0	1 376 274
Sum inntekt fra bevilgninger	127 320 726	121 610 124
<i>*Vesentlige tildelinger skal spesifiseres per post på egne linjer.</i>		
<i>** Benyttes av virksomheter som får arbeidsgivers andel av pensjon dekket via sentral bevilgning til SPK.</i>		
Inntekt fra gebyrer		
Gebyrer	0	0
Sum inntekt fra gebyrer	0	0
Inntekt fra tilskudd og overføringer		
<i>Inntekt fra tilskudd og overføringer fra andre statlige forvaltningsorganer / etater</i>		
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	0	0
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer fra andre statlige forvaltningsorganer / etater	0	0
<i>Inntekt fra tilskudd og overføringer fra andre</i>		
Tilskudd fra EU	1 963 761	1 699 946
Andre tilskudd/overføringer	314 949	516 240
Andre tilskudd	0	136 864
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer fra andre	2 278 710	2 353 050
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	2 278 710	2 353 050
Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekter	1 628 206	5 594 766
Prosjektinntekter (Salgsinntekt tjenester, avgiftsfri)	0	0
Inntekter fra undervisningsoppdrag	3 000	0
Garantier, service og leie	275 873	80 305
Sum salgs- og leieinntekter	1 907 079	5 675 071
Gevinst ved avgang av anleggsmidler*		
Salg av eiendom	0	0
Salg av maskiner, utstyr mv.	0	0
Salg av andre driftsmidler	0	0
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	0	0
<i>*Vesentlige salgstransaksjoner skal kommenteres, og det skal angis eventuell øremerking av midlene.</i>		
Andre driftsinntekter		
Uopptjent inntekt	0	0
Andre inntekter	7 750	56 987
Sum andre driftsinntekter	7 750	56 987
Sum driftsinntekter	131 514 265	129 695 232

Note 2 Lønn og sosiale kostnader

	31.12.2014	31.12.2013
Lønninger	61 267 340	59 992 220
Feriepenger	7 556 125	7 133 836
Arbeidsgiveravgift	10 198 034	9 637 575
Pensjonskostnader*	8 228 076	7 356 278
Sykepenger og andre refusjoner	-3 180 721	-4 340 583
Styre, møte og utvalgsgodtgjørelse	255 772	126 632
Honorarer pliktig	112 570	184 234
Andre ytelser	1 351 576	1 755 822
Sum lønn og sosiale kostnader	85 788 772	81 846 015

Antall årsverk:	119	125
------------------------	------------	------------

*** Nærmere om pensjonskostnader***Virksomheter som betaler pensjonspremie selv:*

Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret.

Premiesats for 2014 er 12,35 prosent. Premiesatsen for 2013 var 11,41 prosent.

Virksomheter som ikke betaler pensjonspremie selv:

Virksomheten betaler ikke selv pensjonspremie til Statens pensjonskasse (SPK), og kostnad til premie er heller ikke dekket av virksomhetens bevilgning. Premie dekkes i samsvar med sentral ordning i staten.

Det er i regnskapet lagt til grunn en estimert sats for beregning av pensjonskostnad.

Premiesatsen for 2014 er av SPK estimert til xx,x prosent. Benyttet premiesats for 2013 var yy,y prosent.

Pensjonene er kostnadsført basert på denne satsen multiplisert med påløpt pensjonsgrunnlag i virksomheten. Vi viser for øvrig til note 1 om resultatføring av kalkulatoriske inntekter til pensjoner.

Note 3 Andre driftskostnader

	31.12.2014	31.12.2014
Husleie	7 984 715	8 307 157
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	20 601	16 858
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	2 452 246	2 908 785
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	462 838	3 499 545
Mindre utstyrsanskaffelser	2 888 903	2 386 023
Leie av maskiner, inventar og lignende	3 242 517	1 913 694
Konsulenter og andre kjøp av tjenester fra eksterne	8 142 833	9 467 524
Reiser og diett	2 367 204	2 367 209
Øvrige driftskostnader*	7 314 878	7 781 398
Sum andre driftskostnader	34 876 735	38 648 193

*Spesifiseres ytterligere dersom det er andre vesentlige beløp som bør fremgå av regnskapet.

Note 4 Immaterielle eiendeler

	31.12.2014	31.12.2014
	Rettigheter mv.	Sum
Anskaffelseskost pr. 01.01.2014		
Tilgang 2014	31 468 180	31 468 180
Avgang anskaffelseskost i 2014	588 371	588 371
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i 2014	0	0
Anskaffelseskost 31.12.2014	32 056 551	32 056 551
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.2014	24 860 078	24 860 078
Nedskrivninger i 2014	0	0
Akkumulerte avskrivninger pr. 01.01.2014	0	0
Ordinære avskrivninger i 2014	3 456 252	3 456 252
Akkumulerte avskrivninger avgang i 2014	0	0
Balanseført verdi 31.12.2014	3 740 222	3 740 222
Avskrivningssatser (levetider)	5 år / lineært	

Note 5 Varige driftsmidler

	31.12.2014	31.12.2014
	Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l.	Sum
Anskaffelseskost 01.01.2014	12 635 195	12 635 195
Tilgang i 2014	1 955 287	1 955 287
Avgang anskaffelseskost i 2014	0	0
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i 2014	0	0
Anskaffelseskost 31.12.2014	14 590 482	14 590 482
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.2014	9 295 763	9 295 763
Nedskrivninger i 2014	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.2014	0	0
Ordinære avskrivninger i 2014	1 404 009	1 404 009
Akkumulerte avskrivninger avgang i 2014	0	0
Balanseført verdi 31.12.2014	3 890 710	3 890 710

Avskrivningssatser (levetider)

3-15 år lineært

Note 6 Finansinntekter og finanskostnader

	31.12.2014	31.12.2013
Finansinntekter		
Renteinntekter	0	0
Agiogevinst	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum finansinntekter	0	0

Finanskostnader

Rentekostnad	25 099	1 637
Nedskrivning av aksjer	0	110 224
Agiotap	0	0
Annen finanskostnad	0	0
Sum finanskostnader	25 099	111 861

Utbytte fra selskaper mv.

Mottatt utbytte fra selskap 1	0	0
Mottatt utbytte fra selskap 2	0	0
Mottatt utbytte fra selskap 3...	0	0
Sum mottatt utbytte	0	0

Grunnlag beregning av rentekostnad på investert kapital

	31.12.2014	01.01.2014	Gjennomsnitt i perioden
Balanseført verdi immaterielle eiendeler	3 740 222	6 608 102	5 174 162
Balanseført verdi varige driftsmidler	3 890 710	3 339 432	3 615 071
Sum	7 630 931	9 947 534	8 789 233

Antall måneder på rapporteringstidspunktet:

12

Gjennomsnittlig kapitalbinding i år 2014:

8 789 233

Fastsatt rente for år 2014:

1,79 %

Beregnet rentekostnad på investert kapital:*

157 327

*Beregnet rentekostnad på investert kapital skal kun gis som noteopplysning. Den beregnede rentekostnaden skal ikke regnskapsføres.

Note 8 Innskutt og opptjent virksomhetskaptal

Virksomhetskaptal kan bare opptjenes etter særskilt fullmakt fra Stortinget. Det skal gis hjemmelshenvisning i note til regnskapet

Virksomhetene kan ikke etablere virksomhetskaptal innenfor den bevilgningsfinansierte virksomheten, se note 15. Opptjent virksomhetskaptal tilsvarer dermed resultatet av aktiviteter finansiert fra oppdrag

Innskutt virksomhetskaptal			
Innskutt virksomhetskaptal IB			0
Endring i innskutt virksomhetskaptal			0
Innskutt virksomhetskaptal 31.12.2014			0
Opptjent virksomhetskaptal			
Opptjent virksomhetskaptal IB			4 053 020
Underskudd bevilgningsfinansiert virksomhet belastet opptjent virksomhetskaptal			0
Overført fra årets resultat			5 763 398
Opptjent virksomhetskaptal 31.12.2014			9 816 419
Opptjent virksomhetskaptal er fordelt på følgende måte			
	IB 01.01.14	Årets resultat	UB 31.12.14
Forbrukerrådet grunnbevilgning	3 507 331	1 346 859	4 854 190
Finansportalen	1 610 866	980 972	2 591 838
Hva koster tannlegen	1 316 811	-300 931	1 015 881
Strømprisportalen	0	3 692 252	3 692 252
Forbruker Europa	55 126	17 352	72 478
Avsetning fleksitid og overførte feriedager	-2 437 114	26 894	-2 410 220
Totalt	4 053 020	5 763 398	9 816 419

Forbrukerrådet er gjennom tildelingsbrev for 2014 gitt følgende fullmakter

Unntak fra bruttoprinsippet i statlige virksomheter (unntakt fra § 3 fjerde ledd i bevilgningsreglementet), det vil si at Forbrukerrådet selv disponerer sine inntekter

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

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

Note 10 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.2014	31.12.2013
Overføring til andre statlige regnskaper	0	0
Tilskudd og stønader fra staten til andre ¹	200 000	200 000
Sum utbetalinger av tilskudd til andre	200 000	200 000

¹ Tilskudd til Standard Norge

Note 13 Kundefordringer

	31.12.2014	31.12.2013
Kundefordringer til pålydende	65 325	198 622
Avsatt til forventet tap (-)	0	0
Sum kundefordringer	65 325	198 622

Note 14 Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2014	31.12.2013
Forskuddsbetalt lønn	8 000	0
Reiseforskudd	0	0
Personallån	65 600	105 199
Andre fordringer på ansatte	143 265	103 916
Forskuddbetalt frankering	135 290	126 541
Forskuddsbetalte kostnader	1 638 592	113 765
Påløpt inntekt	0	314 725
Andre kortsiktige fordringer	0	3 394
Sum andre kortsiktige fordringer	1 990 746	767 539

Note 16 Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Forskuddsbetalte, ikke opptjente inntekter		
	31.12.2014	31.12.2013
Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordring)		
Rest driftsbidrag fra Kommissjonen til Forbruker Europa	300 000	486 750
Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter	300 000	486 750
Forskuddsbetalte, ikke opptjente inntekter (gjeld)		
	31.12.2014	31.12.2013
Prosjekt 1: Pengeoverføring til utlandet	-124 226	-124 226
Prosjekt 2: FR 60 år	0	-163 702
Prosjekt 3: Nordisk samarbeide	-12 480	-85 920
Prosjekt 4: Difi kompetansemidler	-314 537	-489 216
Prosjekt 5: Ordningsarbeide	-370 186	-555 731
Prosjekt 6: Veileder ny angrerettlov	0	-45 000
Prosjekt 7: Giftfri hverdag i Norden	36 456	0
Prosjekt 8: Infoprojekt håndverkertjenesten	-499 160	0
Prosjekt 9: Brukervilkår e-bokmarkedet	-230 952	0
Prosjekt 10: Digitale verktøy Finansportalen	-350 000	0
Sum forskuddsbetalte, ikke opptjente inntekter	-1 865 086	-1 463 795
Note 17 Bankinnskudd, kontanter og lignende		
	31.12.2014	31.12.2013
Innskudd statens konsernkonto (nettobudsjetterte virksomheter)	31 195 234	25 304 192
Øvrige bankkontoer	0	0
Håndkasser og andre kontantbeholdninger	0	0
Sum bankinnskudd og kontanter	31 195 234	25 304 192
Note 18 Annen kortsiktig gjeld		
	31.12.2014	31.12.2013
Skyldig lønn	141 535	320 826
Skyldige reiseutgifter	0	0
Avsatt pensjonspremie	1 841 402	0
Annen gjeld til ansatte	2 112 375	2 143 564
Påløpte kostnader	2 291 613	2 036 988
Annen kortsiktig gjeld	86 802	15 066
Gjeld til datterselskap mv.	0	0
Sum annen kortsiktig gjeld	6 473 727	4 516 444