



MINISTERIET FOR FAMILIE-
OG FORBRUGERANLIGGENDER

Forbrugerstyrelsen

Forbrugerstyrelsens årsrapport 2006

April 2007

© Forbrugerstyrelsen

Årsrapporten udgives kun i elektronisk form og kan gratis downloades fra www.forbrug.dk

Indholdsfortegnelse

1. BERETNING	3
1.1 PRÆSENTATION AF VIRKSOMHEDEN.....	3
1.2 ÅRETS FAGLIGE RESULTATER	4
1.3 ÅRETS ØKONOMISKE RESULTAT EKSKL. INDTÆGTSDÆKKET VIRKSOMHED	6
1.4 FINANSIELLE NØGLETAL	9
1.5 FORVENTNINGER TIL KOMMENDE ÅR	9
2. MÅLRAPPORTERING.....	9
2.2 UDDYBENDE ANALYSER OG VURDERINGER.....	12
2.3 REDEGØRELSE FOR RESERVATION.....	15
3. REGNSKAB.....	16
3.1 ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS	16
3.2 RESULTATOPGØRELSE	16
3.3 BALANCEN.....	18
3.5 PENGESTRØMSOPGØRELSE	20
3.6 BEVILLINGSREGNSKABET (§ 27.31.01)	20
5. BILAG TIL ÅRSRAPPORTEN.....	22
5.1 NOTER TIL RESULTATOPGØRELSE OG BALANCE	22
5.1.1 <i>Noter til resultatopgørelsen</i>	22
5.1.2 <i>Noter til balancen</i>	22
5.2 INDTÆGTSDÆKKET VIRKSOMHED	23
5.3 GEBYRFINANSIERET VIRKSOMHED.....	23
5.7 BILAG VEDRØRENDE BEVILLINGSREGNSKABET PR. HOVEDFORMÅL.....	24
5.8 SUPPLERENDE BILAG	24

1. Beretning

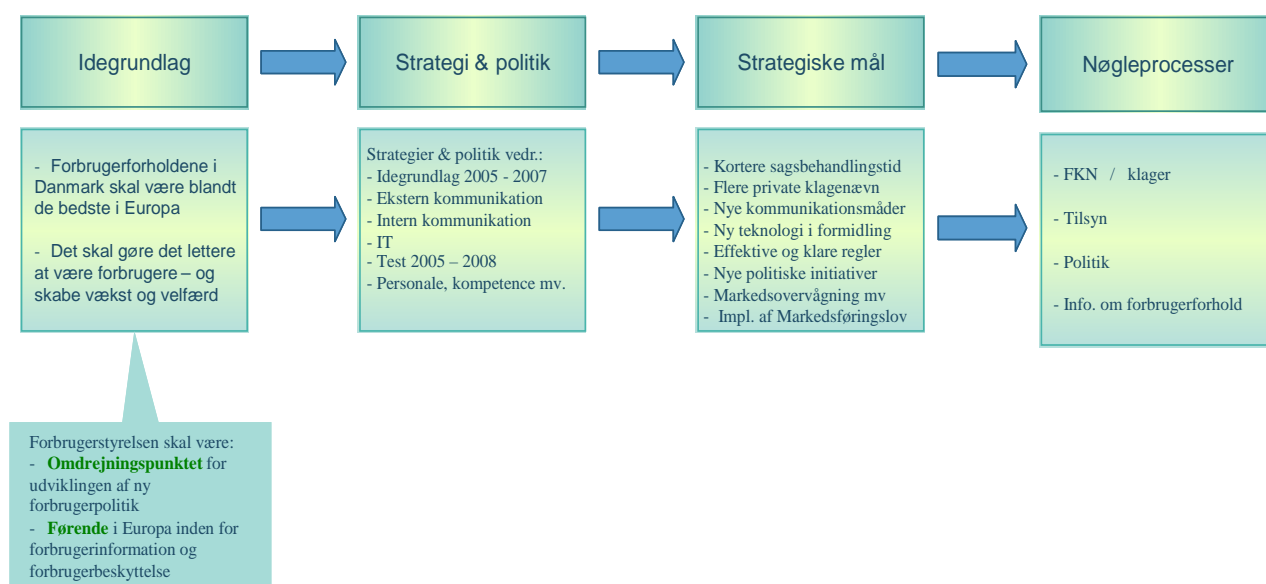
Denne årsrapport er udarbejdet efter Økonomistyrelsens ”Vejledning om udarbejdelse af årsrapport for institutioner, der deltager i forsøg med omkostningsberegninger” af 29. januar 2007. I årsrapporten redegøres for Forbrugerstyrelsens virksomhed. Årsrapporten tager afsæt i Forbrugerstyrelsens resultatkontrakt 2006, som er indgået mellem Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggendes departement og Forbrugerstyrelsen. Resultatkontrakten dækker de væsentligste strategiske brugerrettede aktiviteter og ydelser, som Forbrugerstyrelsen har varetaget i 2006.

1.1 Præsentation af virksomheden

Forbrugerstyrelsen har siden 2. august 2004 hørt under Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender. Grundlaget for Forbrugerstyrelsens virksomhed er regeringens forbrugerpolitik ”Ny Forbrugerpolitik” og vækststrategien ”Vækst med vilje”.

Forbrugerstyrelsen har som idegrundlag, at forbrugerforholdene i Danmark skal være blandt de bedste i Europa. Det skal gøre det lettere at være forbruger – og skabe vækst og velfærd.

I figuren nedenfor er det illustreret, hvorledes styrelsens overordnede kobling er mellem idegrundlag, strategi & politik, strategiske mål og nøgleprocesser i 2006:



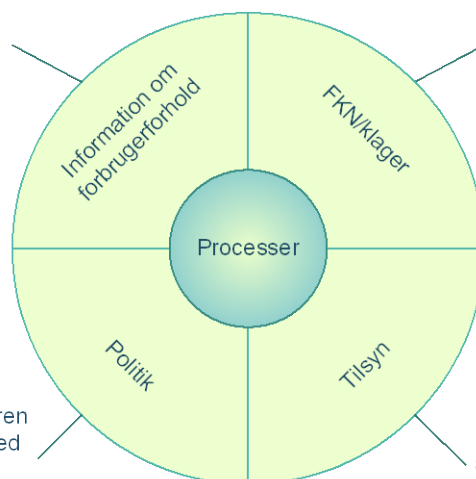
Forbrugerstyrelsen har i forbindelse med udarbejdelse af værdigrundlag og strategi for perioden 2005-2007 valgt at slå mission og vision sammen til ét samlet idégrundlag. Dette idegrundlag er en direkte udmøntning af regeringens forbrugerpolitik og skal videre ses i naturlig forlængelse af ministerområdets vision.

For at realisere styrelsens idegrundlag er der udviklet en række strategier og politikker. Der er videre heri indarbejdet strategiske mål for styrelsen. Strategiske mål er mål, som er vigtige for styrelsen at realisere succesfuldt inden for en periode af ca. 3 år. De strategiske mål er videre som udgangspunkt direkte eller indirekte afstemt med styrelsens vigtigste interessent – departementet – og hovedparten af målene er forankret i styrelsens årlige resultatkontrakter som konkrete målsætninger.

I arbejdet med at realisere de strategiske mål arbejdes der i styrelsen med fire hovedopgaver - også defineret som nøgleprocesser. For styrelsen er en nøgleproces en mere generel procesbeskrivelse for et af styrelsens centrale aktivitetsområder, jf. figur nedenfor:

Styrelsen er ansvarlig for den statslige forbrugerinformation. Som led heri udbyder styrelsen information gennem flere kanaler samt i forskellige formater og sammenhænge, bl.a. telefonisk hotline, web, publikationer, kampagner, interaktivt og via sms.

Politik som nøgleproces vedrører politikudvikling, herunder bl.a. ny lovgivning, og betjening af ministeren inden for forbrugerområdet. Som led i politikudviklingen gennemføres systematisk markedsovervågning – analyser og test af markeder/ ydelser/ produkter.



Styrelsen er sekretariatet for det offentlige Forbrugerklagenævn. Det betyder, at styrelsen i praksis håndterer forbrugernes klager over køb af varer og tjenesteydelser fra erhvervsdrivende. Styrelsen modtager hvert år ca. 3.000 klager og er som sekretariat for klagenævnet ansvarlig for sagsbehandlingen. Styrelsen godkender i forlængelse heraf private, godkendte ankenævne.

Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerombudsmanden. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at markedsføringsreglerne overholdes. Tilsynet er tilrettelagt således, at der lægges vægt på forebyggelse, forhandling og håndhævelse.

1.2 Årets faglige resultater

I forbindelse med afrapporteringen af Forbrugerstyrelsens faglige resultater tager nærværende afsnit afsæt i de fra finansloven opstillede hovedformål for Forbrugerstyrelsen, nemlig områderne forbrugerinformation og forbrugerbeskyttelse. For at kunne afdække hele virksomhedens drift tilføjes endvidere en kolonne i tabellen, som repræsenterer generel ledelse og administration.

Tabel 1.1 Oversigt over årets faglige resultater

Hovedformål	Omkostninger (mio. kr.)	Opfyldte resultatkrav Antal	Delvist opfyldte resultatkrav Antal	Ikke opfyldte resultatkrav Antal	N/A Antal
Forbrugerinformation	12,1	4	3	2	0
Forbrugerbeskyttelse	30,0	5	1	1	2
Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner	29,2				
Hovedformål i alt	71,3	9	4	3	2

I forhold til de budgetterede omkostninger på finansloven 2006 er der sket en forskydning. Således har forbruget under "Forbrugerbeskyttelse" været større end forudsat ved budgettering af FL06, jf. uddybende bemærkninger under afsnit 1.3.

Forbrugerinformation

Forbrugerstyrelsen skal understøtte den enkeltes frihed til at vælge varer og ydelser på det private og offentlige marked ved at tilvejebringe og formidle information om forbrugerrelevante forhold på et uafhængigt og objektivt grundlag. Forbrugerstyrelsen skal endvidere give virksomhederne nem og overskuelig adgang til information om forbrugerrelevante forhold.

Forbrugerstyrelsens arbejde med hovedformålet forbrugerinformation indbefatter en række forskellige aktiviteter. I Resultatkontrakt 2006 indgår følgende resultatmål, som relaterer sig til forbrugerinformation:

- Brugerdreven innovation (med 6 underliggende resultatkrav)
- Markedsinformation (med 3 underliggende resultatkrav)

Tabel 1.1 opsummerer, at Forbrugerstyrelsens indsats på området for forbrugerinformation ikke har afstedkommet den ønskede effekt i form af en høj målopfyldelse. Arbejdet med hovedformålet forbrugerinformation viser således, at fire resultatkrav er blevet opfyldt, mens de øvrige fem er blevet delvist- eller ikke opfyldt. Disse fem relaterer sig til arbejdet med brugerdreven innovation, jf. uddybende afsnit 2.2, mens resultatkrav, der relaterer sig til markedsovervågningen, alle er opfyldt. Delvist opfyldte resultatkrav relaterer sig til tidsoverskridelser.

Forbrugerbeskyttelse

Forbrugerstyrelsen skal i henhold til Resultatkontrakt 2006 sikre et højt beskyttelsesniveau i forhold til bl.a. grundlæggende juridiske rettigheder ved at forebygge og løse konflikter mellem forbrugere og virksomheder gennem bl.a. effektiv sagsbehandling af forbrugerklager samt fremme af øget brancheansvar. Derudover skal Forbrugerstyrelsen fremme god markedsinformation ved at påvirke og tilskynde virksomhederne til at markedsføre sig på korrekt og troværdig måde.

Forbrugerbeskyttelse i relation til Forbrugerombudsmanden

Fokus på forbrugerbeskyttelse relaterer sig ikke alene til styrelsens Resultatkontrakt for 2006, men knytter sig også til Forbrugerombudsmandens arbejde. Forbrugerstyrelsen stiller således sekretariatsbistand til rådighed for Forbrugerombudsmanden. Forbrugerombudsmandens bidrag til en forbedret forbrugerbeskyttelse består dels i forebyggende foranstaltninger, herunder information til de erhvervsdrivende om reglerne, dels i håndhævelse af reglerne, fx ved førelse af retssager.

I 2006 var de overordnede indsatsområder:

1. Information til de erhvervsdrivende om fortolkningen af de nye regler forud for ikrafttrædelse af den ny markedsføringslov, der trådte i kraft den 1. juli 2006. Den nye markedsføringslov indeholder blandt andet regler om reklameidentifikation, markedsføring over for børn og unge, prisoplysninger og gebyrer.
2. Information om reglerne ved e-handel – i forhold til såvel internetauktioner som e-handelsbutikker. Dette skete dels direkte til virksomhederne bag i alt 22 gennemgåede hjemmesider, dels mere bredt ved udsendelse af information om reglerne og de overtrædelser, der blev konstateret ved gennemgangen af de nævnte hjemmesider.
3. Forberedelse af internationalt samarbejde efter forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde inden for EU (CPC-samarbejdet). Samarbejdet indebærer, at hvis et firma fra et andet EU land - fx Frankrig - overtræder en EU-retsakt, som beskytter forbrugernes kollektive interesser i Danmark, kan den relevante danske myndighed bede den tilsvarende myndighed i Frankrig om at bringe overtrædelserne til ophør.

Herudover tog Forbrugerombudsmanden i en række tilfælde sager af mere principiel karakter op over for enkelte erhvervsdrivende. Som eksempler kan nævnes sager vedrørende børn og unge, skjult reklame og vildledende markedsføring.

Endelig blev der i 2006 givet bøder til en række virksomheder for blandt andet ulovlige tobaksreklamer og uanmodede e-mail reklamer.

Forbrugerombudsmanden udsender information om alle principielle sager, så andre erhvervsdrivende kan indrette sig i forhold hertil.

Forbrugerbeskyttelse i relation til Resultatkontrakt

Hovedformålet forbrugerbeskyttelse omfatter følgende resultatmål i Resultatkontrakt 2006:

- FKN sagsbehandling (4 underliggende resultatkrav)
- Private klagenævn (2 underliggende resultatkrav)
- Model for hjemrejse ved terrorangreb (3 underliggende resultatkrav)

Forbrugerbeskyttelse har også i 2006 været et vigtig og højt prioriteret område for styrelsen. Fem ud af ni resultatkrav, som omhandler forbrugerbeskyttelse, er blevet opfyldt i 2006, mens ét resultatkrav er blevet delvist opfyldt og ét resultatkrav ikke er blevet opfyldt. Desuden er der tale om to resultatkrav, som styrelsen vurderer, der bør ses bort fra. Disse er ikke længere aktuelle, da forudsætningerne herfor ikke er til stede (jf. i øvrigt afsnit 2 Målrapportering, mål 5 vedr. hjemrejseordning). Hvis der tages udgangspunkt i disse præmisser, har styrelsen opfyldt fem ud af syv resultatkrav, hvilket overordnet set vurderes tilfredsstillende.

Det må dog konstateres, at det ikke har været muligt at få antallet af verserende gamle sager i FKN-sekretariatet ned på et acceptabelt niveau. Dette vurderes ikke tilfredsstillende. Forbrugerstyrelsen har sammen med departementet fokus på forbrugerklageområdet, og der arbejdes i øjeblikket på en række initiativer for at forbedre indsatsen på dette område (se i øvrigt uddybende analyser og vurderinger i afsnit 2.2).

Sammenfatning af faglige resultater og økonomi

Forbrugerstyrelsen har i 2006 opfyldt 9 ud af 18 resultatkrav, som indgår i styrelsens Resultatkontrakt for 2006. Fire resultatkrav er blevet delvist opfyldt, mens tre ikke er blevet opfyldt. Resultatkrav, som fremtræder som delvist opfyldte, er kendetegnet ved, at resultatkravene har overskredet den fastsatte tidsplan, men efterfølgende er blevet gennemført. Desuden er der to resultatkrav, som ikke har været mulige at realisere.

Som konsekvens af vanskelighederne med at opfylde resultatkrav under Forbrugerbeskyttelse vedr. sagsbehandlingen i Forbrugerklagenævnet har styrelsen i 2006 løbende prioriteret midler til dette område, hvilket fremgår af den økonomiske oversigt i tabel 2.1. Det økonomiske fokus sammenholdt med en tæt overvågning af udviklingen under denne aktivitet fortsætter i 2007. Efter omstændighederne vurderes det samlede økonomiske resultat tilfredsstillende i forhold til de opnåede resultater, jf. uddybende om det økonomiske resultat nedenfor.

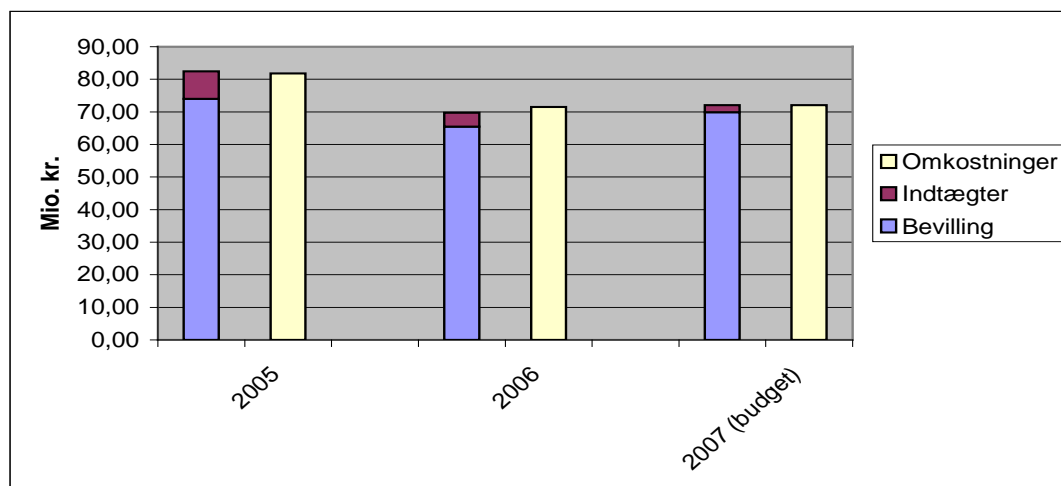
1.3 Årets økonomiske resultat ekskl. indtægtsdækket virksomhed

Forbrugerstyrelsen vurderer årets økonomiske resultat som tilfredsstillende. Der er i 2006 et underskud på 1,2 mio. kr.¹ inkl. indtægtsdækket virksomhed, hvilket er forventeligt og kalkuleret ved

¹ Forbrugerstyrelsen har regnskabsført og godkendt et underskud på 1,2 mio. kr. for 2006. Ved en fejl er der ikke ved indrapportering til Statsregnskabet taget højde for styrelsens forbrug af reserverede bevillinger i 2006, hvorfor underskuddet i denne sammenhæng udgør ca. 1,9 mio. kr., jf. uddybende herom i afsnit 3.2.

indbudgettering af forbrug af videreførselsbeholdning fra tidligere år. Der er i løbet af 2006 sket en styrkelse af området for Forbrugerbeskyttelse især ved tilførsel af yderligere ressourcer til Forbrugerklagenævnets sekretariat. Dette indebærer en reduktion af området for Forbrugerinformation, idet der dog samtidig er sket en effektivisering af dette. Styrelsens indtægter er over det seneste år faldet. Dette kan henføres til en omlægning af styrelsens publikationsstrategi, der fremover fokuserer på forbrugerinformation over nettet, samtidig med at der er sket en væsentlig reduktion i styrelsens salg af pjecer m.m., jf. figur 1.1. Generel ledelse og hjælpefunktioner indeholder udover ejendomsudgifter og hjælpefunktioner m.m. også henlæggelser og afskrivninger.

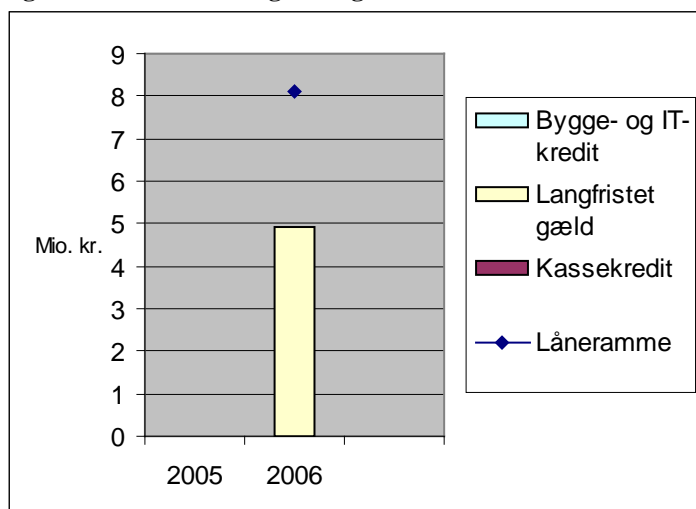
Figur 1.1 Indtægter og udgifter



Note: For 2005 er Finansloven udgiftsbaseret.

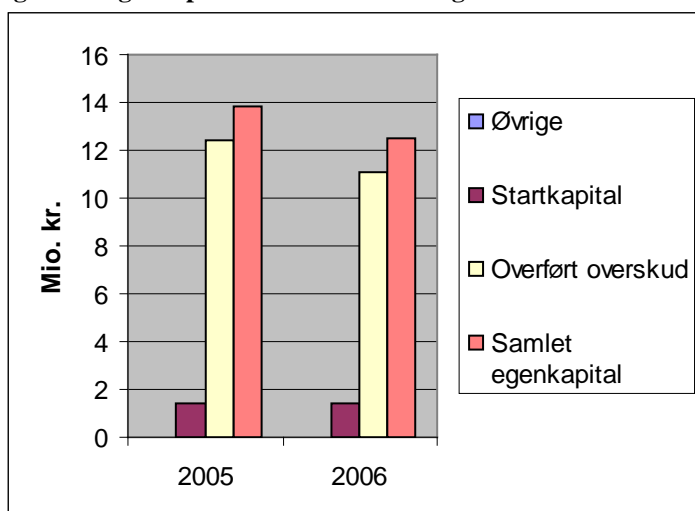
Forbrugerstyrelsen har ultimo 2006 udnyttet sin låneramme med ca. 60 pct., jf. figur 1.2. Styrelsen forventer en intensiveret udnyttelse af lånerammen i 2007 grundet implementering og ibrugtagning af nyt ESDH-system, jf. afsnit 1.5 Forventninger til det kommende år.

Figur 1.2 Låneramme og SKB-gæld



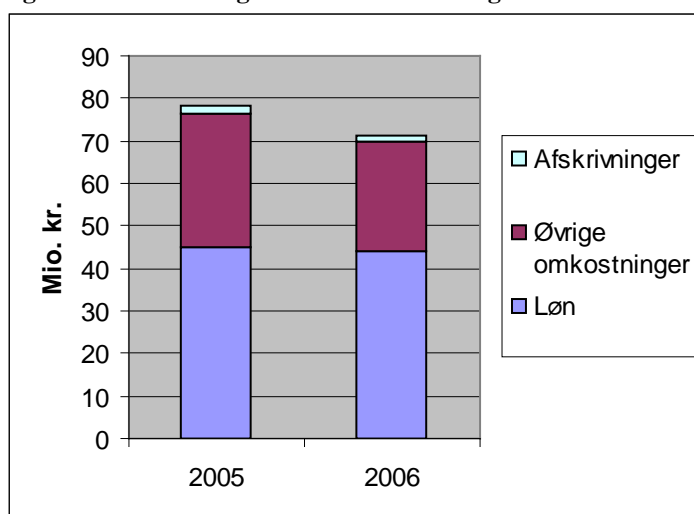
Der er uddybende redegjort for sammensætningen af Forbrugerstyrelsens egenkapital nedenfor figur 1.3 og i afsnit 3.4 Egenkapitalforklaring.

Figur 1.3 Egenkapitalens sammensætning



Som det fremgår af figur 1.4 nedenfor er styrelsens største enkeltstående post udgifter til lønninger. Øvrige omkostninger dækker primært over traditionelle overheadudgifter og udgifter til direkte understøttelse af de faglige mål. Afskrivninger relaterer sig primært til immaterielle aktiver og IT-udstyr.

Figur 1.4 Omkostningernes sammensætning



Tabel 1.2 Forbrugerstyrelsens administrerede udgifter og indtægter

Art	Bevillingstyper	Hovedkonti		Bevilling	Regnskab
Forskellige indtægter under Forbrugerstyrelsen	Driftsbevilling	27.31.05	Udgifter	5,7	2,3
			Indtægter		
Tilskud til Dansk Varefakta Nævn	Anden bevilling	27.31.11	Udgifter	0,7	0,7
			Indtægter		

Forskellige indtægter under Forbrugerstyrelsen dækker over gebyrer for administrationen af Betalingsmiddeloven og gebyrer i forbindelse med klagesagsbehandling ved Forbrugerklagenævnet.

1.4 Finansielle nøgletal

I tilknytning til årsrapporten er der i et supplerende bilag optrykt en række relevante nøgletal for Forbrugerstyrelsens økonomi. Der henvises hertil.

1.5 Forventninger til kommende år

Forbrugerstyrelsen står i de kommende år overfor en række væsentlige udfordringer, der samlet udfordrer styrelsen i forhold til, hvilke opgaver der skal prioriteres, og hvordan de skal gennemføres for at sikre gode forbrugerforhold.

Forbrugerstyrelsen vil i 2007 arbejde videre på, at styrelsen i europæisk sammenhæng skal være førende inden for forbrugerinformation og forbrugerbeskyttelse. Nøgleordene for dette bliver effektivitet, løbende forbedringer samt nytænkning.

I 2007 vil Forbrugerstyrelsen fokusere målrettet på at nedbringe puklen af gamle sager i *Forbrugerklagenævnet*. Forbrugerstyrelsen har udarbejdet en handlingsplan herfor og vil i samarbejde med departementet løbende overvåge, at dette sker.

Derudover fremlægges i 2007 en evaluering af lov om forbrugerklager, som vil pege på nogle af de områder, som kan bidrage til at sikre forbrugerne en hurtig og effektiv sagsbehandling.

Desuden vil Forbrugerstyrelsen arbejde videre med *Brugerdreven Innovation*. Ambitionen med Brugerdreven Innovation er at generere og levere viden, som kan skabe værdi for både brugere og erhvervsliv.

2. Målrapportering

I den følgende tabel 2.1 sættes Forbrugerstyrelsens økonomi i relation til opdelingen på de ydelseskategorier, der er blevet produceret inden for i løbet af 2006.

Tabel 2.1 Økonomi for virksomhedens produkter/ydelser excl. indtægtsdækket virksomhed

Produkt/ydelse	Budgetteret andel af bevil- ling	Indtægter	Nettoreservation	Omkostninger	Andel af årets overskud
Forbrugerinformation	19,6	1,3	0,5	12,1	9,3
Forbrugerbeskyttelse	24,6	1,5	0,2	30,0	-3,7
Generel ledelse og administration samt hjelpefunktioner	21,3	1,0		29,2	-6,9
I alt	65,5	3,8	0,7	-71,3	-1,3

Nedenfor følger en afrapportering af de 18 resultatkrav som tilsammen konstituerer styrelsens resultatmål for 2006. Som det fremgår, er ni resultatkrav opfyldt, fire er delvist opfyldt, mens tre ikke er opfyldt. Desuden har to resultatkrav fået bemærkningen N/A, hvilket indikerer, at disse ikke har været mulige at gennemføre pga. særlige forhold.

Table 2.2 Afrapportering af resultatmål 2006

Resultatmål	Ressourceforbrug	Ressourcekrav	Status	Opnåede resultater
1. Brugerreven innovation	Regnskab Årsværk: 680 timer. Øvrig drift 150.825 kr.	1.1. Pilotprojekt vedr. ny anvendelse af FS-viden om forbrugerforhold. Konceptet er udarbejdet inden udgangen af marts.	Delvist opfyldt	Opnåede resultater Målet for året er ikke opfyldt på grund af tidsoverskridelse. Der er udviklet koncept, som implementeres 2007. Pilotprojekt har været forelagt ForbrugerForum og departementet, som har godkendt, at der arbejdes videre med projektet/konceptet.
		1.2. Mindst seks gange i løbet af 2006 tager FS kontakt direkte til en erhvervsvirksomhed p.b.a. forbrugernes henvendelser til styrelsen og orienterer/går i dialog med virksomheden om de rejste problemer.	Ikke opfyldt	Forbrugerstyrelsen har i 2006 identificeret 2 virksomhedscases.
		1.3. Oprettelse af "Borgernes Forbrugerpanel" inden udgangen af marts 2006.	Delvist opfyldt	Målet er gennemført med forsinkelse.
		1.4. Der skal planlægges og gennemføres min. 6 udfordringer i panelet i løbet af 2006.	Ikke opfyldt	Der er gennemført 2 udfordringer i panelet i 2006.
		1.5. Særlig indsats over for børn/unge: Ibrugtagning af "De Unge Forbrugerpanel" inden udgangen af marts 2006.	Delvist opfyldt	Udført med forsinkelse.
		1.6. Der skal afholdes min. 3 møder i "De Unge Forbrugerpanel" i løbet af 2006.	Opfyldt	Der er afsendt 3 udfordringer til panelet, men afholdt 2 møder, hvor alle emner er diskuteret. Nedskrivning af antal møder er sket efter aftale med departementet, der er projektleder.
2. Markedsovervågning	Regnskab Årsværk: 4.174 timer Øvrig drift: 1.546.317 kr.	2.1. Der gennemføres/købes mindst: 1 markedsmåling, 3 markedsanalyser og 6 test af produkter og/eller tjenesteydelser.	Opfyldt	Der er gennemført følgende: 1 markeds måling, 4 markedsanalyser (alle i Forbrugerredegørelse 2006), offentliggjort 5 produkttest, 1 tjenesteydelsestest (mobiltelefoner).
		2.2. Forbrugerredøgørelsen skal være klar til offentliggørelse i november 2006.	Opfyldt	Forbrugerredøgørelse offentliggjort 9. november 2006.
		2.3. Redegørelsen skal behandles i mindst 8 landsdækkende medier.	Opfyldt	Forbrugerredøgørelse 2006 blev behandlet i 34 medier, hvoraf de 17 var landsdækkende.

3. FKN sagsbehandling	Regnskab	3.1. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 80 % af sagerne må ikke overstige 8,5 mdr.	Opfyldt	Ultimo 2006 var sagsbehandlingstiden for 80 % af sagerne 7,01 måned.
	Årsværk: 19.078 timer.	3.2. Der afsluttes min. 2.800 sager.	Opfyldt	Forbrugerklagenævnet har i 2006 afsluttet 2.845 sager
	Øvrig drift: 2.320.786 kr.	3.3. Antallet af gamle verserende sager må ved årets udgang maks. udgøre 10 % af det samlede antal verserende sager.	Ikke opfyldt	Antallet af gamle verserende sager ved årets udgang udgjorde 32,6 %.
		3.4. Der må maksimalt være bemærkninger til kvaliteten i sagsbehandlingen i 15 % af de sager, der forelægges nævnet.	Opfyldt	Der har været bemærkninger vedr. kvaliteten i 5,2 % af sagerne forelagt nævn.
4. Private klagenævn	Regnskab	4.1. Mindst én branche har givet tilsagn om og udarbejdet vedtægter for et godkendt klagenævn inden udgangen af 2006.	Opfyldt	Bedemandsankenævnet er på plads og er godkendt pr. 1. september 2006.
	Årsværk: 162 timer.	4.2. Ifølge den politiske aftale ifm. vedtagelsen af lov om forbrugerklager skal det to år efter lovens ikrafttræden undersøges i hvilket omfang, der er oprettet godkendte, private klagenævn og på hvilke områder. Der foreligger senest ved udgangen af februar 2006 et oplæg til departementet om status på de private nævn, evt. problemer og forslag til løsning og videre aktivitet.	Delvist opfyldt	Forbrugerklagenævnet har i marts måned 2006 forelagt oplæg til departementet om erfaringerne med klagenævnsreformen.
5. Udarbejdelse af model for hjemrejse	Regnskab	5.1. Forbrugersstyrelsen udarbejder en løsningsmodel, som ministeren skal godkende.	Opfyldt	Forbrugersstyrelsen har udarbejdet forskellige modeller, som har været anvendt i forhandlingssituationen.
	Årsværk: 218 timer.	5.2. Såfremt modellen forudsætter ændringer i lovgivningen og/eller indførelse af ny lovgivning, er styrelsen ansvarlig for at udarbejde lovforslag og levere det nødvendige materiale til brug for Folketingsbehandlingen.	N/A	

5.3. Når ministeren har godkendt løsningsmodellen, udarbejder FS en tidsplan for det videre arbejde, som departementet godkender. FS er forpligtet til at opfylde de tidsmæssige mål i tidsplanen. N/A

2.2 Uddybende analyser og vurderinger

I det følgende redegøres for Brugerdreven Innovation og Forbrugerklagenævnets sagsbehandling. Brugerdreven Innovation og Forbrugerklagenævnets sagsbehandling er blevet udvalgt til en nærmere analyse eftersom Forbrugerstyrelsen ikke er kommet i mål på disse områder, og fordi sagsbehandlingen udgør en af Forbrugerstyrelsen vigtigste ydelser.

Brugerdreven Innovation

Forbrugerstyrelsen har i 2006 haft fokus på en række forskellige initiativer og projekter, som relaterer sig til brugerdreven innovation. Kendetegnende for indsatsen har været et højt ambitionsniveau ift. at tænke i brugerdreven innovation, mens opfyldelsesgraden viser en diskrepans mellem mål og ambitionsniveau. Dette eksemplificeres fx ved, at to resultatkrav ikke er opfyldt, tre er delvist opfyldt, mens kun et er opfyldt.

Arbejdet med resultatkrav 1.1. vedrører udvikling af ny anvendelse af Forbrugerstyrelsens viden om forbrugerforhold. Formålet med projektet har været at tilvejebringe viden, som kan bidrage til at fremme brugerdreven innovation i virksomhederne og forbedre styrelsens forbrugerrelaterede arbejde.

Hovedformålet har været at generere og levere viden, som erhvervslivet ellers ikke ville have haft adgang til. Det er forventningen, at denne viden kan sætte danske virksomheder i stand til at innovere produkter og/eller ydelser til gavn for både forbrugere og erhvervsliv. Derudover har styrelsen det delmål, at styrelsen skal blive bedre til at innovere egne ydelser på baggrund af den viden, som er iboende i organisationen, således at indsatsen rettes mod de områder, hvor forbrugerne i særlig grad oplever problemer.

I 2006 udviklede Forbrugerstyrelsen et foreløbigt koncept for pilotprojektet, som blev afprøvet ved dialogmøder med hhv. Dell i marts-april måned og med Fona i maj måned. I maj måned fik departementet oversendt et koncept for det fremtidige arbejde med brugerdreven innovation. I oversendelsen fremgik resultater og konklusioner fra pilotprojektet samt en indstilling om, at der blev gennemført et projekt om brugerdreven innovation i form af en ny og forbedret dataregistrering.

Målet for året blev dermed indholdsmæssigt opfyldt, men det tidsmæssige mål blev ikke nået, idet projektet/konceptet ikke var fuldt ud færdigt inden udgangen af marts 2006.

Baggrunden for den tidsmæssige overskridelse kan primært søges i, at det har vist sig at tage længere tid end forventet at opnå aftaler om dialogmøder med virksomhederne. Herudover kan tidsoverskridelsen ses som et resultat af, at det undervejs i projektet viste sig mere vanskeligt end forventet at udtrække statistikker over styrelsens sager og henvendelser, ligesom det viste sig at de nuværende registreringer med fordel kunne undergå forandringer mhp. at udvide styrelsens muligheder for at bidrage med innovationsrelevant information til virksomhederne.

Disse forhold har haft den konsekvens, at det videre arbejde med brugerdreven innovation i første omgang kommer til at dreje sig om, at der bliver etableret en ny og forbedret dataregistrering, således at også dataudtræk kan blive lettere. Dette vil ske som en naturlig forlængelse af Forbrugerstyrelsens arbejde med at introducere en nyt ESDH system i organisationen i 2007/2008.

Udover arbejdet med dette resultatkrav har styrelsen haft fokus på andre områder, som relaterer sig til brugerdreven innovation. Ifm. resultatkrav 1.2 har styrelsens fokus været på at indgå dialogmøder med virksomheder om forbrugerproblemer. Forbrugerstyrelsen har i 2006 identificeret to virksomheder, hvor det er fundet relevant at indgå dialog. Det første dialogmøde blev afholdt marts 2007, mens det andet dialogmøde er aftalt, men endnu ikke afholdt. Målet er ikke blevet opfyldt på grund af omprioriteringer i den enhed, der har været ansvarlig for opgaven, som følge af stor personaleudskiftning.

Resultatkrav 1.3 vedrører oprettelse af ”Borgernes Forbrugerpanel”. I 2006 blev panelet oprettet som et digitalt forbrugerpanel på www.forbrug.dk. Panelet bruges til at få interesserede forbrugere til at forholde sig til indholdet på forbrug.dk, komme med forslag til test, nye initiativer og almene spørgsmål om forbrug. Formålet er at få inspiration til nye initiativer fra Forbrugerstyrelsen.

Med oprettelse af ”Borgernes forbrugerpanel” har Forbrugerstyrelsen ønsket at kvalificere arbejdet med målgrupper, både i forhold til forbrugeroplysning, men også i arbejdet med politikudvikling og andre udviklingsprojekter.

”Borgernes forbrugerpanel” blev udviklet og etableret i 2006. Panelet åbnede den 10. juli 2006. Etableringen af panelet blev forsinket, da Forbrugerstyrelsen ikke havde taget højde for den tid, som Datatilsynet skulle benytte til at godkende oprettelsen af et nyt register. Målet er derfor kun delvist opfyldt på grund af af tidsoverskridelsen.

Mål 1.4 Gennemførelse af seks udfordringer i forbrugerpanelet. Siden offentliggørelsen af ”Borgernes forbrugerpanel” har mere end 700 borgere tilmeldt sig, og Forbrugerstyrelsen har indtil nu stillet panelet to udfordringer:

- I juli/august, hvor rekrutteringen til panelet startede, blev forbrugerne spurgt om deres oplevede forbrugerproblemer, som de ikke selv kunne løse, samt om deres oplevelser af god kundeservice.
- I december/januar blev forbrugerpanelet spurgt om deres kendskab og holdninger til børns brug af indholdstakserede SMS'er.

På baggrund af udfordringerne har Forbrugerstyrelsen været i stand til at identificere en række forbrugerproblemer, som Forbrugerstyrelsen vil benytte som inspiration i forbindelse med nye initiativer i Forbrugerstyrelsen.

Forbrugerstyrelsen har ikke været i stand til at sende alle seks udfordringer ud i 2006, hvilket skyldes omprioriteringer i den enhed, som skulle gennemføre udfordringerne.

Mål 1.5 Ibrugtagning af ”De unges Forbrugerpanel”. De unges forbrugerpanel (www.ungidebat.dk), er blevet gennemført som et samarbejdsprojekt mellem Forbrugerstyrelsen og Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender med departementet som projektleder. De unges forbrugerpanel åbner

for, at børn og unge kan tilkendegive deres mening om nye ideer, som efterfølgende kan benyttes som input til ministeriets udarbejdelse af lovforslag og informationsmaterialer.

På ungidebat.dk fremgår råd og anbefalinger fra de unge samt ministerens svar.

Mål 1.6 Afholdelse af tre møder i De unges Forbrugerpanel. Repræsentanter fra de deltagende 9. klasser har to gange i løbet af projektet mødtes fysisk på "Ungdomsforum", dels i november 2006 og dels i februar 2007. Hensigten med disse træf har været at sammenfatte de unges debat i en række anbefalinger til forbrugerministeren. Ungdomsforum har formuleret otte anbefalinger til ministeren i relation til købeloven, samt 11 anbefalinger i relation til reklamer på nettet og seks anbefalinger i relation til mobiltelefonen som betalingsmiddel.

Antallet af fysiske møder blev ved projektets opstart fastsat til to og er dermed reduceret i forhold til Forbrugerstyrelsen oprindelige resultatkrav på tre. På de to møder er alle tre emner dog diskuteret. Dermed er det ændrede krav opfyldt.

Forbrugerklagenævnets sagsbehandling

Forbrugerstyrelsen har i Resultatkontrakten for 2006 et resultatkrav, som omhandler, at antallet af gamle verserende sager maksimalt må udgøre 10 pct. af det samlede antal verserende sager ved årets udgang. Forbrugerstyrelsen har ikke nået dette resultatkrav 3.1.

Der er i 2004 og 2005 sket en ophobning af ældre sager, hvilket har betydet, at Forbrugerstyrelsen i dag har en uacceptabelt stor pukke af ældre sager. Der er flere årsager hertil.

Ved tilblivelsen af lov om forbrugerklager forventede man, at reformen ville medføre en stærk reduktion af sagsantallet ved Forbrugerklagenævnet, med en hurtigere afvikling af verserende sager og reduktion af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid til følge. Dette byggede især på, at antallet af godkendte, private ankenævn ville øges som følge af reformen, også på områder, som hidtil havde hørt under Forbrugerklagenævnets kompetence. Der er sket en reduktion i sagsantallet ved Forbrugerklagenævnet, men det må konstateres, at det ikke er lykkedes at få afviklet de verserende sager med den forventede hastighed. Dette skyldes bl.a. karakteren af sagerne.

Klagetjek, hvor forbrugeren bl.a. vejledes om, hvilke klager der kan indbringes for nævnet, har medført, at en stor del af de sager, som tidligere blev afvist af sekretariatet, fordi de fx ikke var omfattet af nævnets kompetence, ikke længere indgives. Det har påvirket sagsantallet for indkomne sager i nedadgående retning, men har samtidig medført en forøget kompleksitet af de indkomne sager. De forholdsvis lette sager, der tidligere hurtigt kunne afvises, har tidligere medvirket til at trække den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ned.

Det kan samtidig konstateres, at nogle af de mest signifikante klageområder i øjeblikket vedrører områder med en hurtig teknologisk udvikling. Der er her tale om radio og TV, IT-varer og digitale fotoapparater. Det medfører, at der løbende opstår nye problemstillinger i forhold til produkterne, hvorfor klagepunkterne sjældent er identiske over længere tid. Behandlingen af sagerne forudsætter således, at der løbende fastlægges ny praksis. Samtidig er det oftest nødvendigt at indhente erklæringer fra sagkyndige, hvilket ligeledes er tids- og ressourcerelevende.

Derudover er der inden for de seneste fem år kommet en del ny lovgivning inden for det forbrugerretlige område, der i højere grad forudsætter anvendelse af forarbejder som fortolkningsbidrag. Det-

te gælder ikke mindst ændringerne af købelovens regler om forbruger køb som følge af gennemførelsen af forbruger købsdirektivet, samt de nye regler i forbruger aftaleloven. Samtidig har den stigende mængde af fjernsalg medført et øget antal klagesager, der vedrører fjernsalgsreglerne. Denne udvikling i sagernes karakter har betydet, at der kræves flere ressourcer end forventet i forbindelse med reformens gennemførelse.

I forlængelse af dette må det konstateres, at styrelsen har fejlvurderet det nødvendige ressourcebehov i forhold til at nedbringe andelen af verserende gamle sager i tilstrækkeligt omfang. Forbrugerstyrelsen har i 2006 ændret den negative udvikling af antal verserende gamle sager, således at kurven blev knækket i maj måned, hvor antallet af gamle verserende sager var på sit højeste. Forbrugerstyrelsen arbejder dog fortsat målrettet videre på at nedbringe denne pukkel. Dette er en tung og ressourcekrævende opgave, som har en meget høj prioritet i 2007.

På baggrund af de utilfredsstillende resultater har styrelsens ledelse iværksat korrigerende handlinger for at sikre forbrugerne en bedre service. Styrelsen har bl.a. implementeret nye metoder og arbejdsgange i sagsbehandlingen inden for rammerne af lean. Dette indebærer bl.a. fokus på de ældste sager og bidrager på sigt til at nedbringe sagspuklen. Styrelsen har derudover ad flere omgange i 2006 tilført yderligere ressourcer til den enhed, der er ansvarlig for sekretariatetsbetjeningen af Forbrugerklagenævnet. Fra 2005 til 2006 er bemanningen styrket med ca. 4,3 årsværk, og for 2007 styrkes bemanningen med yderligere 4 årsværk, så den samlet forventes at udgøre i alt ca. 33,3 årsværk i 2007.

Derudover iværksættes en række andre initiativer i løbet af 2007:

- Indgåelse af aftale med Kammeradvokaten om afslutning af verserende gamle sager.
- Iværksættelse af umiddelbart merarbejde for de medarbejdere, der arbejder med forbrugerklager.
- Styrelsen vil i endnu højere grad prioritere sagsbehandlingen af de gamle verserende sager, idet der dog samtidig er fokus på, at nyindkomne sager håndteres.
- Styrelsen vil målrettet arbejde på at øge andelen af sekretariatsafgjorte sager.
- Procesoptimering på udvalgte sagstrin, bl.a. i form af yderligere udrulning af lean-modellen og optimering af anvendelse af sagkyndige.

Effekten af disse ledelsesmæssige tiltag forventes at slå mærkbart igennem i 2007, således at puklen af gamle verserende sager med udgangen af 2007 er nedbragt betydeligt.

2.3 Redegørelse for reservation

Inden for to aktivitetsområder har det været nødvendigt at etablere reserverede bevillinger. Det ene område vedrører sagsbehandlingen af forbrugerklager, mens det andet vedrører forbrugerportalen forbrug.dk. Områderne fremgår af tabellen.

Tabel 2.3 Reservation hovedkonto

Opgave	Reserveret år	reservation primo	Nettoforbrug i år	Reservation i år	Reservation ultimo	forventet slut
FKN-sager (Forbrugerbeskyttelse)	2006	2,5	0,2	2,3	2,3	2007
forbrug.dk (Forbrugerinformation)	2006	1,6	0,5	-	1,1	2007/2008
Total		4,1	0,7	2,3	3,4	

Det første område, der er reserveret bevilling til, er sagsbehandlingen af forbrugerklager. Styrelsen skulle have afsluttet 3.600 sager i 2005, jf. Resultatkontrakt 2005, men afsluttede 3.067 sager. Styrelsen manglende således at afslutte 533 sager, som blev overført til 2006. Der blev reserveret midler på 2,5 mio. kr. til at afvikle dette sagsefterslæb fra 2005. Forbrugerstyrelsen har i 2006 afsluttet 45 sager, som relaterer sig til denne reservation. Da Forbrugerstyrelsen således fortsat har et efterslæb på 488 sager fra 2005, har der vist sig et behov for at foretage endnu en reservation ved udgangen af 2006 på 2,3 mio. kr.

Det andet område vedrører den statslige forbrugerinformation. Forbrugerstyrelsen skal bidrage til den statslige forbrugerinformation. Denne formidling sker primært igennem forbrugerportalen forbrug.dk, som styrelsen er ansvarlig for.

En organisatorisk sammenlægning af to enheder i 2005 har betydet, at der skulle afsættes ressourcer til sammenlægningen med den afledte konsekvens, at en række vedligeholdelsesmæssige opgaver måtte udskydes. De vedligeholdelsesmæssige opgaver vedrører: 1) Tilretning vedr. søgning på site, 2) Koncept til forbedring af online rådgivning på forbrug.dk, og 3) Øvrige vedligeholdelsesmæssige opgaver i relation til design med mere.

Til disse aktiviteter er der reserveret 1,6 mio. kr. i 2006 til vedligeholdelsesmæssige opgaver, jf. ovenfor 1-3. De forbrugte 0,5 mio. kr. relaterer sig primært til vedligeholdelsesmæssige opgaver i relation til design og funktionalitet.

3. Regnskab

Forbrugerstyrelsen deltager i forsøg med omkostningsbaserede bevillinger, jf. Akt 163 24/6 2004 og Finansministeriets cirkulære af 21. december 2004 om forsøg med omkostningsbevillinger. Årsrapporten er derfor udarbejdet efter Økonomistyrelsens "Vejledning om udarbejdelse af årsrapport for institutioner der deltager i forsøg med omkostningsbevillinger" af 29. januar 2007.

3.1 Anvendt regnskabspraksis

Regnskabspraksis tager udgangspunkt i de seneste regnskabsprincipper og de nærmere retningslinier i Finansministeriets Økonomisk Administrative Vejledning samt de i afsnittet om anvendt regnskabspraksis i åbningsbalancen beskrevne retningslinier. Forbrugerstyrelsen er i 2006 forsøgsinstitution i forbindelse med bevillingsreformen. Der redegøres nedenfor for ændringer hermed på balancen.

3.2 Resultatopgørelse

Regnskabet vedrører alle aktiviteter under hovedkonto 27.31.01, herunder indtægtsdækket virksomhed.

Forbrugerstyrelsens omkostningsbaserede resultat i 2006 udviser et underskud på 1,2 mio. kr. inkl. indtægtsdækket virksomhed, jf. nedenfor tabel 3.1., der finansieres af styrelsens videreførselsbeholdning. Forbrugerstyrelsens ordinære bevilling udgjorde på FL 06 66,1 mio. kr. På TB 06 er den reguleret med -0,6 mio. kr. til opbygning af fælles reserve på det samlede ministerområde til tværgående koncerninitiativer. Den indtægtsførte bevilling udgør herefter 65,5 mio. kr.

I statsregnskabet for 2006 er Forbrugerstyrelsen opført med et underskud på ca. 1,9 mio. kr. Baggrunden herfor er, at der ved en fejl i relation til Statsregnskabet for 2006 ikke er sket indberetning

af Forbrugerstyrelsens forbrug af reservationsbevilling på ca. 0,7 mio. kr. Dette forbrug er dog i overensstemmelse med reglerne indtægtsført i Forbrugerstyrelsen, således at Forbrugerstyrelsens interne regnskaber og regnskabsgodkendelse er sket på korrekt grundlag.

Det samlede resultat vurderes som tilfredsstillende.

Der er udarbejdet 1 note til resultatopgørelsen, som følger i bilaget.

Tabel 3.1 Resultatopgørelse

	Resultatopgørelse	2006	2007
Note	Ordinære driftsindtægter		
	Indtægtsført bevilling		
	Bevilling	-65.499.996	-69.900.000
	Reserveret af indeværende års bevillinger	2.260.000	
	Anvendt af tidligere års bevilling	-2.931.000	
	Indtægtsført bevilling i alt	-66.170.996	-69.900.000
	Salg af varer og tjenesteydelser	-1.221.072	-400.000
	Tilskud til egen drift	-2.370.215	-900.000
	Øvrige driftsindtægter	-250.291	-100.000
	Ordinære driftsindtægter i alt	-70.012.573	-71.300.000
	Ordinære driftsomkostninger		
	Ændringer i lagre	273.687	400.000
	Forbrugsomkostninger		
	Husleje	5.243.106	5.800.000
	Andre forbrugsomkostninger	19.185.255	15.600.000
	Forbrugsomkostninger i alt	24.428.361	21.400.000
	Personaleomkostninger		
	Lønninger	39.097.860	45.200.000
	Pension	5.624.060	
	Lønrefusion	-2.442.153	
	Andre personaleomkostninger	1.550.112	
1	Personaleomkostninger i alt	43.829.879	45.200.000
	Andre ordinære driftsomkostninger	1.224.946	2.600.000
	Afskrivninger	1.416.192	1.500.000
	Ordinære driftsomkostninger i alt	71.173.064	71.100.000
	Resultat af ordinær drift	1.160.491	-200.000
	Andre driftsposter		
	Andre driftsindtægter		
	Andre driftsomkostninger	193.734	
	Resultat før finansielle poster	1.354.226	-200.000
	Finansielle poster		
	Finansielle indtægter	-320.089	
	Finansielle omkostninger	192.302	200.000
	Resultat før ekstraordinære poster	1.226.440	0
	Ekstraordinære poster		
	Ekstraordinære indtægter		
	Ekstraordinære omkostninger		
	Årets resultat	1.226.439,68	0

Tabel 3.2 Resultatdisponering

Omflytninger, disponeringsområder	0
Bortfald	0
Resultat til videreførelse	-1.226.440 kr.

Forbrugerstyrelsens underskud i 2006 finansieres af styrelsens videreførselsbeholdning.

3.3 Balancen

Forbrugerstyrelsens balance viser styrelsens aktiver og forpligtelser pr. 31.december 2006, jf. tabel 3.3. Der er udarbejdet 2 noter til balancen som følger i bilaget.

Tabel 3.3 Balancen

Note	Aktiver (mio. kr.)	2005	2006	Note	Passiver (mio. kr.)	2005	2006
-	Anlægsaktiver				Egenkapital		
2	Immaterielle anlægsaktiver				Overført overskud		12,64
	Færdiggjorte udviklingsprojekter	3,84	3,36				
	Erhvervede koncessioner, patenter m.v.	0,04	0,00		Egenkapital i alt	-2,41	12,64
	Udviklingsprojekter under opførelse	0,00	0,30		Hensættelser	3,98	2,68
	Immaterielle anlægsaktiver i alt	3,88	3,66				
3	Materielle anlægsaktiver				Langfristede gældsposter		
	Grunde, arealer og bygninger	0,52	0,45		Prioritetsgæld		
	Infrastruktur				Anden langfristet gæld		4,92
	Produktionsanlæg og maskiner				Statsgæld		
	Transportmateriel				Langfristet gæld i alt	0,00	4,92
	Inventar og IT-udstyr	1,04	1,11				
	Igangværende arbejder for egen regning				Kortfristede gældsposter		
	Materielle anlægsaktiver i alt	1,56	1,56		Leverandører af varer og tjenesteydelser	10,69	3,63
	Finansielle anlægsaktiver	0,11	0,11		Anden kortfristet gæld	3,38	1,20
	Anlægsaktiver i alt	5,55	5,33		Skyldige feriepenge	6,45	4,99
	Omsætningsaktiver				Igangværende arbejder for fremmed regning		
	Varebeholdninger	2,32	2,05		Reserveret bevilling		3,41
	Tilgodehavender	11,31	1,96		Kortfristet gæld i alt	20,52	13,23
	Værdipapirer	0,00	0,00				
	Likvide beholdninger	2,91	24,13		Gæld i alt	24,50	20,83
	Omsætningsaktiver i alt	16,54	28,14		Passiver i alt	22,09	33,47
	Aktiver i alt	22,09	33,47				

I 2006 er Forbrugerstyrelsen forsøgsinstitution i forbindelse med omkostningsreformen. I den forbindelse er Forbrugerstyrelsens balance blevet tilpasset til omkostningsbaserede bevillinger. Der er tale om tre større ændringer, der kan ses i styrelsens balance: ændring i egenkapital, ændring i likvide beholdninger og ændringer i gældsforpligtelser.

I forbindelse med omkostningsreformen er Forbrugerstyrelsens egenkapital blevet reguleret, således at den fremover svarer til styrelsens akkumulerede videreførselsbeholdning. Tildeling af likviditet har betydet, at Forbrugerstyrelsens likvide beholdninger er øget i 2006, og der er optaget en langfristet gæld, som ultimo 2006 udgør 4,92 mio. kr. Forbrugerstyrelsens kortfristede gæld er faldet i forhold til 2005 med ca. 7,3 mio. kr.

Forbrugerstyrelsens anlægsaktiver er i 2006 stort set uændret i forhold til 2005, hvilket betyder, at summen af anskaffelser i 2006 omtrent svarer til de samlede afskrivninger. I 2007 forventer styrelsen en væsentlig stigning i anlægsaktiver grundet indførelse af nyt ESDH-system, jf. afsnit 1.5 forventninger til det kommende år.

Forbrugerstyrelsens egenkapital udgør 12,6 mio. kr., hvoraf ca. 11,1 mio. kr. er overført overskud fra tidligere år. Videreførelsen er især disponeret til gennemførelsen af Forbrugerstyrelsens ESDH-projekt (kompetenceopbygning/undervisning og foranalyser mv.), brugerdreven innovation (jf. afsnit 1.5), feriepengeforpligtelser, strategiske forbrugerpolitiske projekter og tilpasning til bevillingsudvikling.

3.4 Egenkapitalforklaring

Tabel 3.4 Egenkapitalforklaring, mio. kr.

Egenkapital primo 2006		13,8 mio. kr.
Startkapital primo 2006	1,4	
Ændringer i startkapital	0	
Startkapital ultimo 2006		1,4
Overført overskud primo 2006	12,4	
Overført overskud	- 1,2	
Overført overskud ultimo 2006		11,2
Egenkapital ultimo 2006		12,6 mio. kr.

Ændringen i styrelsens egenkapital skyldes udelukkende regulering som følge af årets underskud.

3.5 Pengestrømsopgørelse

Pengestrømsopgørelse	
Resultat før ekstraordinære poster	-1,2
+ Udgiftsførelse af af- og nedskrivninger	-1,4
+ Udgiftsførelse af hensatte forpligtelser	1,3
Ændring af driftskapital:	
+/- Ændring af tilgodehavender og varebeholdninger	9,7
+/- Ændring af kortsigtede gældforpligtelser	-5,9
Pengestrømme fra driftsaktiviteter	2,5
+/- Ændring i anlægsaktiver	-1,2
+/- Ændring i værdipapirer	
+/- betalt vedrørende ekstraordinære poster, netto	
Pengestrømme fra investeringsaktiviteter	-1,2
- Afdrag på langfristet gæld	
+ Tilgang i langfristet gæld	4,9
+/- Ændring i bygge og IT-kredit	
+/- Ændring i prioritetsgæld	
+/- Ændring i anden langfristet gæld	
Likviditetstildeling primo:	
Tildeling af likviditet FF4	-5,4
Tildeling af likviditet FF5	8,0
Tildeling af likviditet FF6	
Tildeling af likviditet FF7	12,4
Udsaldering af FF1 og FF2	
Tildeling af primolikviditet i alt	15
Pengestrømme fra finansieringsaktivitet	19,9
Årets pengestrøm	21,2
Årets pengestrøm fordelt på:	
+/- Ændring i Uforrentet konto (FF5)	10,7
+/- Ændring i Finansieringskonto (FF7)	12,8
+/- Ændring i andre likvider	-2,3
Ændring i likvider i alt	21,2
Likvide beholdninger 1. januar 2006	2,9
Likvide beholdninger 31. december 2006	24,1

Pengestrømsopgørelsen viser styrelsens pengestrømme indenfor regnskabsåret 2006. Pengestrømsopgørelsen omfatter pengestrømme fordelt på driftsaktivitet, investeringsaktivitet og finansieringsaktivitet. De væsentligste bevægelser kan henføres til at Forbrugerstyrelsen i 2006 overgik til omkostningsbaserede bevillinger og dermed til ny likviditetsordning.

3.6 Bevillingsregnskabet (§ 27.31.01)

Bevillingsregnskabet indeholder Forbrugerstyrelsens indtægter og udgifter på hovedkontoniveau. I forhold til statsregnskabet er der en afvigelse på 0,7 mio. kr., jf. uddybende herom afsnit 3.2.

Tabel 3.5 Bevillingsregnskab

Mio. kr.	Regnskab 2005	Budget 2006	Regnskab 2006	Difference	Budget 2007
Nettoudgiftsbevilling	74	66,1	65,5	-0,6	69,9
Nettoforbrug af reservation	0	0	0,7	0,7	0
Indtægter	8,4	4,2	4,2	0	2,2
Udgifter	-81,8	-70,3	-71,6	-1,3	-72,1
Årets resultat	0,6	0	-1,2	-1,2	0

Forbrugerstyrelsens bevilling var i 2005 udgiftsbaseret

Forbrugerstyrelsens omkostningsbaserede resultat for 2006 viser et samlet underskud på 1,2 mio. kr. fordelt med et underskud på den ordinære drift på 1,3 mio. kr. og et overskud på den indtægtsdækkede virksomhed på 0,1 mio. kr.

De samlede udgifter ekskl. forbrug af reserveret bevilling på 0,7 mio. kr. udgør 70,9 mio. kr., mens indtægterne udgør 4,2 mio. kr., hvilket giver et samlet forbrug (netto) på 66,7 mio. kr. Styrelsens nettoudgiftsbevilling på FL 06 er, efter korrektion på TB 06 på 0,6 mio. kr. til opbygning af reserve på ministerområdet, 65,5 mio. kr. Samlet et underskud på 1,2 mio. kr., jf. resultatopgørelsen.

I 2006 udgjorde den samlede lønudgift ca. 1,5 mio. kr. mindre end det budgetterede og det samlede forbrug af øvrig drift udgjorde ca. 3,3 mio. kr. mere end det budgetterede. Efter fradrag af forbrug af reserveret bevilling på ca. 0,2 mio. kr. på løn og ca. 0,5 mio. kr. på øvrig drift er styrelsens samlede underskud på ca. 1,2 mio. kr., der finansieres af styrelsens videreførselsbeholdning, jf. afsnit 3.3.

4. Påtegning af det samlede regnskab

Årsrapporten omfatter de hovedkonti på finansloven, som Forbrugerstyrelsen, 10294819 er ansvarlig for: 27.31.01 Forbrugerstyrelsen, herunder de regnskabsmæssige forklaringer, som skal tilgå Rigsrevisionen i forbindelse med bevillingskontrollen for 2006.

Det tilkendegives hermed:

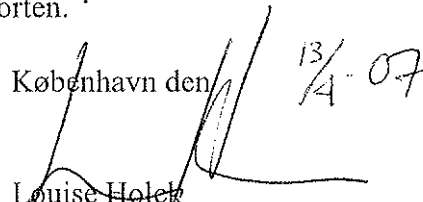
1. at årsrapporten er rigtig, dvs. at årsrapporten ikke indeholder væsentlige fejlinformationer eller udeladelser, herunder af måloppstillinger og målrapporteringen i årsrapporten er fyldestgørende,
2. at de dispositioner, som er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgåede aftaler og sædvanlig praksis, og
3. at der er etableret forretningsgange, der sikrer en økonomisk hensigtsmæssig forvaltning af de midler og ved driften af de institutioner, der er omfattet af rapporten.

København den



Henrik Nepper-Christensen
Departementschef

København den



13/4-07
Louise Holst
Direktør

5. Bilag til årsrapporten

5.1 Noter til resultatopgørelse og balance

5.1.1 Noter til resultatopgørelsen

Note 1: Personaleomkostninger

	2004	2005	2006	Budget 2007
Antal årsværk	111,2	99,9	99,1	101
Tilgang af medarbejdere	23	34	43,0	N/A
Afgang af medarbejdere	39	34	30,0	N/A

5.1.2 Noter til balancen

Note 2: Immaterielle anlægsaktiviteter

	Færdiggjorte udviklingsprojekter	Erhvervede koncessioner, patenter, licenser m.v.	I alt
Kostpris	5.985.490	106.312	6.091.802
Primokorrekationer og flytning ml. bogføringskredse			
Tilgang	200.000		200.000
Afgang			
Kostpris pr 31.12.2006	6.185.490	106.312	6.291.802
Akkumulerede afskrivninger	-2.353.602	-85.050	-2.438.652
Akkumulerede nedskrivninger	-472.990	-21.262	-494.252
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2006	-2.826.592	-106.312	-2.932.904
Regnskabsmæssig værdi pr. 31.12.2006	3.358.898	0	3.358.898
Årets afskrivninger	682.453	42.466	724.919
Årest nedskrivninger			
Årets af- og nedskrivninger	682.453	42.466	724.919
Afskrivningsperiode/år			

	Udviklingsprojekter under udførelse
Primo saldo pr. 1. januar 2006	0
Tilgang	303.500
Nedskrivninger	
Overført til færdiggjorte udviklingsprojekter	
Kostpris pr. 31.12.2006	303.500

Note 3: Materielle anlægsaktiver

	Grunde, arealer og bygninger	Inventar og IT- udstyr	I alt
Kostpris	987.404	5.013.114	6.000.518
Primokorrekationer og flytning ml. bogføringskredse			
Tilgang		689.109	689.109
Afgang			
Kostpris pr 31.12.2006	987.404	5.702.223	6.689.627
Akkumulerede afskrivninger	-312.876	-4.588.804	-4.901.680
Akkumulerede nedskrivninger	-229.504		-229.504
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2006	-542.380	-4.588.804	-5.131.184
Regnskabsmæssig værdi pr. 31.12.2006	445.024	1.113.419	1.558.443
Årets afskrivninger	76.232	615.041	691.273
Årest nedskrivninger			
Årets af- og nedskrivninger	76.232	615.041	691.273
Afskrivningsperiode/år			

	Igangværende arbejder for egen regning
Primo saldo pr. 1. januar 2006	0
Tilgang	0
Nedskrivninger	0
Overført til færdige materielle anlægsaktiver	0
Kostpris pr. 31.12.2006	0

5.2 Indtægtsdækket virksomhed

Tabel 5.1 Oversigt over akkumuleret resultat for indtægtsdækket virksomhed (i 1.000 kr.)

	2003	2004	2005	2006
Produktundersøgelser m.m.	2.309	4.249	4.559	4.583
Informationsteknisk bistand m.m.	1.755	2.145	2.356	2.477
I alt	4.064	6.394	6.915	7.060

Årets resultat er på godt 0,1 mio. kr., der primært er genereret under informationsteknisk bistand m.m.

5.3 Gebyrfinansieret virksomhed

Tabel 5.2 resultatopgørelse for gebyrer vedr. lov om visse betalingsmidler (i 1.000 kr.)

	Årets resultat				
	2003	2004	2005	2006	I alt
Betalingsmiddellovgæbyr	537	-51	5	141	632

Gebyrindtægterne vedr. betalingsmiddeloven modsvare udgifterne til administration af lov om visse betalingsmidler med tillæg af momsforbrug. Gebyret bliver opkrævet hvert år i 3. kvartal på basis af budgettet for opkrævningsåret og endelig opgørelse af forbruget det forudgående år. Gebyret fastsættes forholdsmæssigt efter kortudsteders omsætning, dog med et mindstegebyr på 1.000 kr. I 2005 var der 160 kortudstedere, heraf betalte 124 mindstegebyr.

5.7 Bilag vedrørende bevillingsregnskabet pr. hovedformål

Tabel 5.3 Oversigt over årets resultat opdelt efter hovedformål (mio. kr.) ekskl. indtægtsdækket virksomhed og incl. forbrug af reservationer

Hovedformål	Indtægter	Udgifter	Resultat
1. Forbrugerinformation	-1,8	12,1	10,3
2. Forbrugerbeskyttelse	-1,7	30	28,3
3. Hjælpefunktioner, samt generel ledelse og adm.	-1	29,2	28,2
Total	-4,5	71,3	66,8
Bevilling (nettotal)			-65,5
Resultat, netto			1,3

5.8 supplerende bilag

Bilag 1 Oversigt over nøgletal

Oversigt over nøgletal

Nr.	Navn	2005	2006
1	Akkumuleret overført overskud og startkapital	8,8	8
2	Akkumuleret udsvingsandel	15,5 pct.	16 pct.
3	Udnyttelsesgrad af lånerammen	-	60,5 pct.
4	Overskudsgrad	-	-1,7 pct.
5	Bevillingsandel	-	94,6 pct.
6	Ekstraordinære poster	0	0
7	Tab på debitorer	-	10,5 pct.
8	Kapitalandel	-	2,3 pct.
9	Nedskrivningsratio	-	0
10	Afskrivningsrate	14,9 pct.	10,8 pct.
11	Opretholdelsesgrad	0,6	0,85
12	Årsværkpris	0,45 mio. kr.	0,44 mio. kr.
13	Soliditetsgrad	-	37,6 pct.
14	Reservationsflow	-	66,4 pct.
15	Reservationsandel	-	3,2 pct.
16	Akkumuleret reservationsandel	-	4,8 pct.

Forbrugerstyrelsens bevilling var i 2005 udgiftsbaseret.