



Årsrapport 2007

© Forbrugerstyrelsen
Amagerfælledvej 56, 2300 København S
Telefon 32669000 – Fax 32669100
www.fs.dk
fs@fs.dk

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

1. BERETNING	4
1.1 PRÆSENTATION AF VIRKSOMHEDEN	4
1.1.1 Styringsgrundlag.....	4
1.1.2 Opgaver/produkter	4
1.2 ÅRETS FAGLIGE RESULTATER	5
1.3 ÅRETS ØKONOMISKE RESULTATER	6
1.4 FORVENTNINGER TIL DET KOMMENDE ÅR.....	9
2. MÅLRAPPORTERING	10
2.1 UDDYBENDE ANALYSER OG VURDERINGER	12
2.1.1 Sammenfatning af faglige resultater.....	16
2.2 REDEGØRELSE FOR RESERVATION	17
3. REGNSKAB	18
3.1 ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS	18
3.2 RESULTATOPGØRELSE	18
3.3 BALANCEN	20
3.4 EGENKAPITALFORKLARING	20
3.5 OPFØLGNING PÅ LIKVIDITETSORDNING HEN OVER ÅRET	21
3.6 OPFØLGNING PÅ LØNSUMSLOFT	21
3.7 BEVILLINGSREGNSKABET (§ 27.31.01).....	21
4. PÅTEGNING AF DET SAMLEDE REGNSKAB	23
5. BILAG TIL ÅRSRAPPORTEN	24
5.1 NOTER TIL RESULTATOPGØRELSE OG BALANCE.....	24
5.1.1 Noter til resultatopgørelsen	24
5.1.2 Noter til balancen	24
5.2 INDTÆGTSDÆKKET VIRKSOMHED.....	26
5.3 GEBYRFINANSIERET VIRKSOMHED	26
5.4 SUPPLERENDE BILAG	27
5.5 SKEMATISK OVERSIGT OVER MÅLOPFYLDELSE FOR RESULTATMÅL/RESULTATKRAV	27

1. Beretning

I denne årsrapport redegøres for Forbrugerstyrelsen virksomhed. Årsrapporten tager afsæt i resultaterne fra Resultatkontrakt 2007, som blev indgået mellem Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggendes departement og Forbrugerstyrelsen. Resultatkontrakten dækker de væsentligste strategiske eksternt rettede aktiviteter og ydelser, som Forbrugerstyrelsen har varetaget i 2007.

Forbrugerstyrelsen blev ved ressortomlægning i november 2007 tilbageført til Økonomi- og Erhvervsministeriet og afrapporteringen sker i overensstemmelse med Finansministeriets cirkulæreskrivelse herom til Økonomi- og Erhvervsministeriet.

1.1 Præsentation af virksomheden

Resultatkontrakten for 2007 afspejler, at Forbrugerstyrelsen var en del af Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender ved indgåelsen af kontrakten. At Forbrugerstyrelsen efterfølgende er blevet en del af et nyt ministerium har imidlertid ikke haft væsentlige implikationer for styrelsens virksomhed, da Forbrugerstyrelsens har bibeholdt samme idégrundlag,¹ som var gældende i styrelsen, da den tidligere var en del af Økonomi- og Erhvervsministeriet. Det betyder, at der fortsat eksisterer en tæt kobling mellem Økonomi- og erhvervsministeriets mission/vision og Forbrugerstyrelsens idégrundlag.

Som en del af Økonomi- og Erhvervsministeriet er Forbrugerstyrelsen forbrugernes og erhvervslivets fælles indgang til at opnå information om forbrugerområdet. Forbrugerstyrelsen har til opgave at implementere regeringens forbrugerpolitik. Det vil sige:

- Sikre et højt beskyttelsesniveau i forhold til grundlæggende juridiske rettigheder og sikkerhed
- Understøtte den enkeltes frihed til at vælge varer og ydelser på det private og offentlige marked
- Bygge bro mellem virksomheder og forbrugere

1.1.1 Styringsgrundlag

Forbrugerstyrelsens styringsgrundlag tager afsæt i Økonomi- og Erhvervsministeriets vision og mission, herunder at skabe fremtidsrettede vækstvilkår for borgere og virksomheder i en stadig mere global verden.

På baggrund heraf har Forbrugerstyrelsen udarbejdet et idégrundlag med følgende hovedmål:

Forbrugerstyrelsens idégrundlag

Forbrugerstyrelsen arbejder for at sikre, at forbrugerforholdene i Danmark er blandt de bedste i Europa. Det skal samtidig gøre det lettere at være forbruger – og skabe vækst og velfærd.

I praksis betyder det:

- At styrelsen skal være omdrejningspunktet for udviklingen af ny forbrugerpolitik
- At styrelsen skal være en førende aktør i europæisk sammenhæng inden for forbrugerinformation og forbrugerbeskyttelse

1.1.2 Opgaver/produkter

For at realisere idégrundlaget tager styrelsen afsæt i fire overordnede opgaver/produkter, som er defineret i finansloven. Disse er:

¹ Forbrugerstyrelsen har valgt at slå mission og vision sammen til ét samlet idégrundlag.

1. Forbrugerinformation
2. Forbrugerbeskyttelse
3. Forbrugerpolitik
4. Hjælpefunktioner samt generel ledelse og administration

De tre første udgør eksternt rettede opgaver/produkter som er operationaliseret til følgende strategiske udfordringer:

Inden for hver af opgaverne i finansloven knytter sig følgende strategiske udfordringer:

Forbrugerinformation

- **Strategisk udfordring:**
Forbrugerstyrelsen skal sikre, at forbrugerne sikres fleksibel og optimal adgang til brugerbestemt forbrugerinformation. Desuden skal styrelsen være i dialog med interessenterne på rette tid og sted.

Forbrugerbeskyttelse

- **Strategisk udfordring:**
Forbrugerstyrelsen skal levere en hurtig og effektiv service af god kvalitet overfor forbrugerne.

Forbrugerpolitik

- **Strategisk udfordring:**
Forbrugerstyrelsen skal arbejde med nye løsninger og metoder til at forebygge problemer hurtigt og effektivt.

1.2 Årets faglige resultater

I dette afsnit opsummeres Forbrugerstyrelsens faglige resultater. Der tages afsæt i de fra finansloven opstillede hovedformål for Forbrugerstyrelsen. Hovedformålene er efterfølgende operationaliseret i Resultatkontrakt 2007, hvor Forbrugerstyrelsen har opstillet 21 resultatkrav.

Tabel 1. Oversigt over årets faglige resultater 2007

Produkt/opgave med underliggende strategiske udfordringer	Omkostninger (mio. kr.)	Resultatkrav		
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt
Forbrugerinformation	7,5	6	1	1
Forbrugerbeskyttelse	29,6	1	0	1
Forbrugerpolitik	10,3	11	0	0
Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner ²	30,8	-	-	-
I alt	78,2	18	1	2

Som det fremgår af tabellen, har Forbrugerstyrelsen i 2007 opfyldt 18 resultatkrav, et resultatkrav er blevet delvist opfyldt, mens to resultatkrav ikke er blevet opfyldt. 18 opfyldte resultatkrav ud af 21 svarer til en opfyldelsesgrad på 86 pct. Resultatet for året vurderes at være tilfredsstillende.

Resultatet afspejler dels en tilfredsstillende udvikling i antallet at opfyldte mål i forhold til det foregående år, dels at det har været muligt at opfylde det strategiske vigtige mål vedr. forbrugerklager

² Der knytter sig ingen resultatkrav direkte til generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner.

(relaterer sig til produktet/opgaven ”Forbrugerbeskyttelse”). Forbrugerstyrelsen har med opfyldelsen af dette mål reduceret antallet af klager, der ikke er færdigbehandlet efter 360 dage, betydeligt, samtidig med, at rammerne er skabt for en betydelig forbedret sagsbehandling fremover.

Udover de opfyldte resultatkrav er et resultatkrav blevet delvist opfyldt. Det delvist opfyldte resultatkrav relaterer sig til produktet ”Forbrugerinformation” og lanceringen af kampagnen ”Velkommen til markedet” for nystartede virksomheder. Målet er blevet sat til ”delvist opfyldt”, da kampagnen blev gennemført i 2007, men med ca. to måneders forsinkelse i forhold til aftalt tidsfrist.

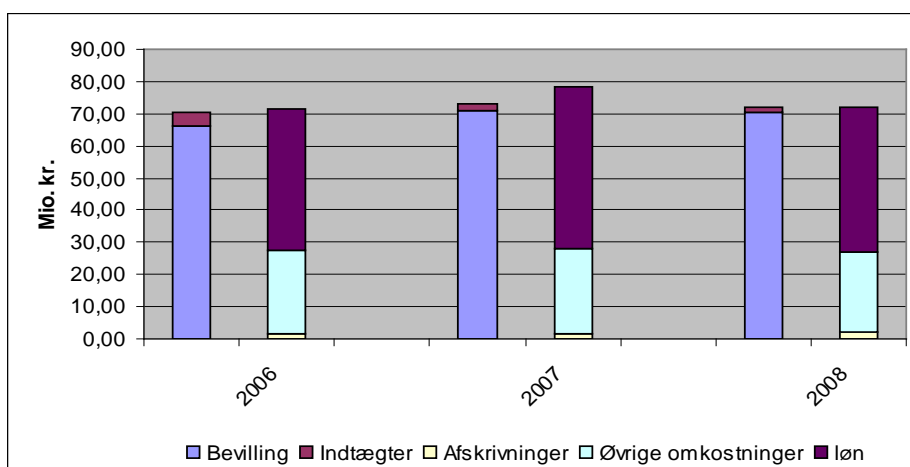
Desuden er der tale om to resultatmål, som Forbrugerstyrelsen ikke har kunnet opfylde. Det ene ikke opfyldte delmål relaterer sig til produktet ”Forbrugerbeskyttelse”, herunder digitalisering af klageadgangen for danske forbrugere, som har købt varer eller tjenesteydelser i et andet EU-land. Udgangspunktet for målet var, at Forbruger Europa³ selv skulle udvikle denne digitaliserede klageadgang. Primo 2007 blev det imidlertid fra Kommissionens side meddelt, at man ville udvikle en klageløsning, som skulle bruges af alle Forbruger Europas centre, og som ville blive tilgængelig i 2007. Løsningen blev imidlertid ikke færdigudviklet af Kommissionen i 2007.

Det sidste resultatkrav vedrører produktet ”Forbrugerinformation”. Resultatkravet relaterer sig til kampagnen ”Velkommen til markedet” og er ikke blevet opfyldt. Forbrugerstyrelsen forpligtede sig til, at 70 pct. af modtagerne af kampagnematerialet skulle svare, at materialet havde øget deres viden om forbrugerlovgivningen. Forbrugerstyrelsen har måttet konstatere, at et kendskabs- og vidensmål på 70 pct. for en direct marketing kampagne har været for optimistisk.

1.3 Årets økonomiske resultater

Forholdet mellem styrelsens indtægter og omkostninger ses af figur 1. Det fremgår heraf, at styrelsen primært finansieres af nettoudgiftsbevillingen og kun i meget begrænset omfang af indtægter. Disse indtægter er faldende i disse år, hvilket alt overvejende skal henføres til, at styrelsen er ophørt med at sælge trykte publikationer og er overgået til gratis web-baseret forbrugerinformation. Det fremgår endvidere, at styrelsen de seneste år har et merforbrug i forhold til årets indtægter. Under-skuddet er blevet finansieret af styrelsens videreførselsbeholdning.

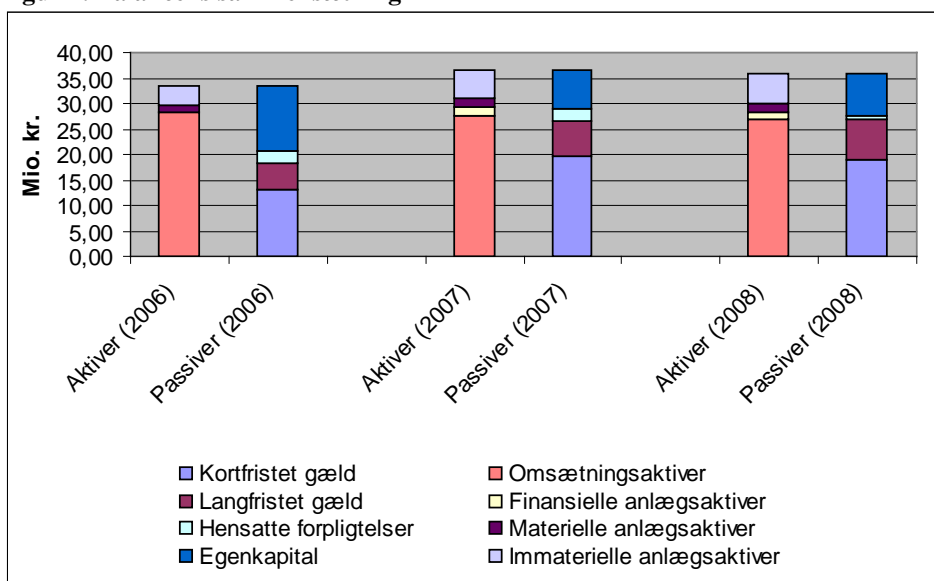
Figur 1: Indtægter og omkostninger



³ Forbruger Europa er det danske center i et europæisk netværk af forbrugercentre, der hjælper forbrugerne ved køb over grænserne i EU. Netværket består af et forbrugercenter i hvert EU-land samt Norge og Island. Forbruger Europa er organisatorisk en uafhængig enhed, idet enheden er et samarbejde mellem Forbrugerstyrelsen og EU Kommissionen. Forbruger Europa er finansieret af EU-Kommissionen og Forbrugerstyrelsen.

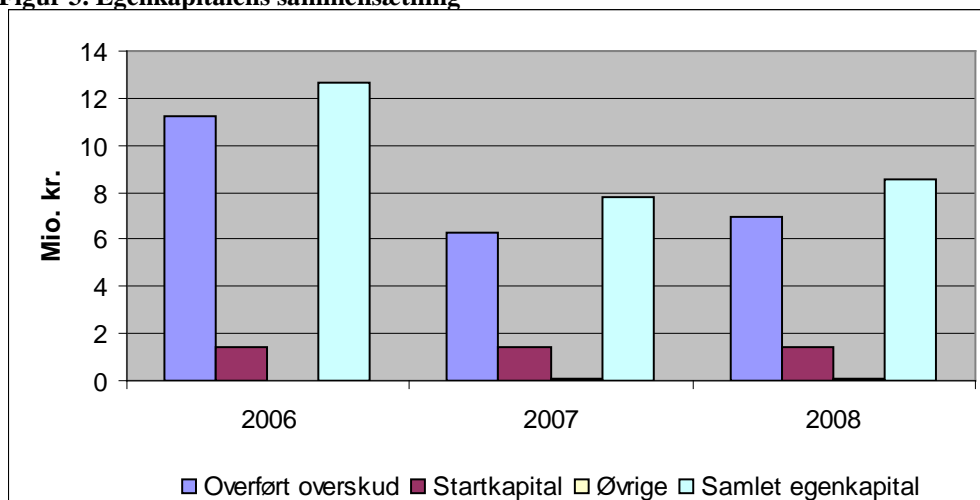
Figur 2 viser sammensætningen af styrelsens balance. Passivside dækker, udover egenkapitalen, især over styrelsens kortfristede gældsposter på knap 20 mio. kr. (gæld til leverandører m.m., skyldige feriepenge og reserveret bevilling), langfristet gæld for ca. 7 mio. kr. og hensættelser på ca. 2,3 mio. kr., jf. note 4 til balancen. På aktivside udgør omsætningsaktiver den største del på knap 28 mio. kr., heraf de likvide beholdninger godt 23 mio. kr., anlægsaktiverne udgør knap 9 mio. kr., hvoraf de immaterielle anlægsaktiver udgør knap 6 mio. kr., en stigning på ca. 2 mio. kr. i forhold til 2006 bl.a. som konsekvens af styrelsens ibrugtagning af nyt ESDH-system, de materielle anlægsaktiver stiger svagt som følge af it-anskaffelser til samlet ca. 1,7 mio. kr. De sidste ca. 1,4 mio. kr. dækker finansielle anlægsaktiver (styrelsens startkapital).

Figur 2. Balancens sammensætning



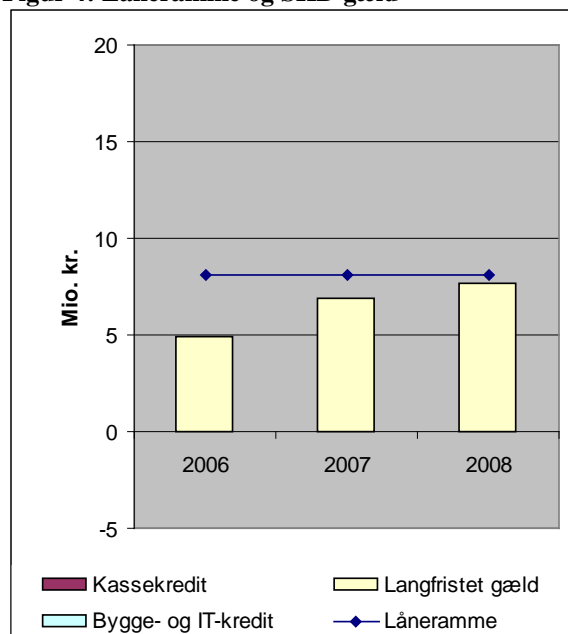
Sammensætningen af styrelsens egenkapital fremgår af figur 3. Faldet i egenkapital fra 2006 til 2007 skyldes udelukkende, at styrelsen i 2007 har et negativt resultat på ca. 4,9 mio. kr., der finansieres af det overførte overskud fra tidligere år. Herudover indgår i styrelsens egenkapital i 2007 en reserveret egenkapital på 0,11 mio. kr. Denne post dækker over en aktie, som det var obligatorisk for styrelsen at erhverve for at kunne deltage i den internationale testorganisation ICRT, jf. uddybende under afsnittet om egenkapitalforklaring. Aktien optrådte i 2006 som et finansielt anlægsaktiv på balancen, men er fra og med 2007 opført som et aktiv under værdipapirer.

Figur 3. Egenkapitalens sammensætning



Figur 4 illustrerer udnyttelsesgraden af styrelsens låneramme. Styrelsen har ingen bygge- og IT-kredit. Den langfristede gæld stiger fra 2006 til 2007 primært som følge af indførelse af nyt ESDH-system. Udnyttelsesgraden er i 2007 på ca. 85 pct. og nærmer sig i 2008 grænsen for styrelsens investeringsmuligheder. Styrelsen har derfor særligt fokus på investeringsbudgettet.

Figur 4: Låneramme og SKB-gæld



Styrelsen oppebærer, jf. tabel 2, indtægter i form af klagegebyrer fra forbrugere, der indbringer en sag for Forbrugerklagenævnet, og gebyrer fra de erhvervsdrivende i de sager, hvor forbrugeren får helt eller delvist medhold. Herudover oppebærer styrelsen gebyrer fra virksomheder under tilsyn efter betalingsmiddeloven. Disse indtægter opføres på hovedkonto 27.31.05 og tilfalder statskassen. Økonomi- og Erhvervsministeriet støtter Dansk Varefakta Nævn med et årligt tilskud. Tilskuddet administreres af Forbrugerstyrelsen.

Tabel 2. Virksomhedens administrerede udgifter og indtægter

Art	Bevillingstyper	Hovedkonti		Bevilling	Regnskab
Forskellige indtægter under Forbrugerstyrelsen	Driftsbevilling	27.31.05	Udgifter		0,4
			Indtægter	5,2	6,4
Tilskud til Dansk Varefakta Nævn	Anden bevilling	27.31.11	Udgifter	0,7	0,7
			Indtægter		

Udgiften på 0,4 mio. kr. under 27.31.05 modsvarer udgifterne til tab på debitorer.

I indtægterne på 6,4 mio. kr. indgår en indtægt på 1.869.892 kr. som vedrører Konkurrencestyrelsens andel af gebyrindtægterne ved administration af betalingsmiddeloven. Denne indtægt er overført til Konkurrencestyrelsen primo 2008.

1.4 Forventninger til det kommende år

Forbrugerstyrelsen blev i november 2007 en del af Økonomi- og Erhvervsministeriet. Som en del af dette ministerium har Forbrugerstyrelsen kunnet bibeholde det oprindelige idégrundlag. Der vil derfor også i den kommende periode blive arbejdet målrettet på at sikre idégrundlaget:

Forbrugerstyrelsen arbejder for at sikre, at forbrugerforholdene i Danmark er blandt de bedste i Europa. Det skal samtidig gøre det lettere at være forbruger – og skabe vækst og velfærd.

For at sikre at forbrugerforholdene i Danmark er blandt de bedste i Europa, har styrelsen valgt at fokusere på dimensionen ”effekt” i 2008. Dette betyder, at fokus for årets indsatsmål i endnu højere grad end tidligere bliver lagt på at dokumentere effekten af den udøvede indsats og dermed også iværksætte korrigerende initiativer, hvis dette er nødvendigt.

Følgende områder er valgt i 2008:

Forbrugerinformation

- Udvikling af ”intelligent” chatrobot (Forbruger Europa)
- Udarbejdelse af kravspecifikation for nyt forbrug.dk
- Udsendelse af nyhedsbreve om forbrugerinnovation
- Afholdelse af udviklingsmøder med erhvervsdrivende

Forbrugerbeskyttelse

- Effektive klagemuligheder i alle lande (Forbruger Europa)
- Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet

Forbrugerpolitik

- Markedsovervågning

Koncernfælles mål

- Administrative lettelser
- Lovprogram

De oplyste områder udgør det totale antal mål, som indgår i Forbrugerstyrelsen Resultatkontrakt 2008. Forbrugerstyrelsen har i samarbejde med departementet imidlertid også foretaget en prioritering af områderne, hvorefter sagsbehandlingen i Forbrugerklagenævnet; markedsovervågning og administrative lettelser har fået den højeste prioritering i 2008.

Administrative lettelser:

Styrelsen bidrager til, at regeringens målsætning om at reducere de administrative byrder for erhvervslivet med op mod 25 pct. frem til 2010 realiseres. Styrelsen skal dermed medvirke til, at Økonomi- og Erhvervsministeriet i hvert af årene frem mod 2010 kan vise en nedgang i virksomhedernes administrative byrder.

Markedsovervågning:

For at sikre, at Forbrugerstyrelsens kan bidrage med viden og prioriteringsmuligheder til det forbrugerpolitiske arbejde hen mod at skabe mere velfungerende og gennemskelige markeder, iværksættes også en betydelig indsats med markedsovervågningstiltag i 2008. Markedsovervågningen vil tage form af markedstjek, test af produkter og tjenesteydelser samt markedsanalyser.

Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet:

Forbrugerstyrelsen har i 2007 fokuseret betydeligt på at nedbringe antallet af sager med en sagsbehandlingstid på mere end 360 dage. Dette er lykkedes. Styrelsen vil i 2008 videreføre denne indsats, således at der indføres en maksimumsgrænse for, hvor mange sager der må være mere end 360 dage gamle. Derudover vil fokus i 2008 være rettet mod at reducere sagsbehandlingstiden i Forbrugerklagenævnet. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid skal i 2008 være reduceret til maksimalt 7 måneder, hvilket er en reduktion på mere end 4 måneder i forhold til resultatet i 2007.

De økonomiske rammer udgør en særlig udfordring for styrelsen i 2008, og resultatkontrakt 2008 er udarbejdet i lyset heraf. Som det fremgår af bl.a. figur 1 og kommentarerne hertil, har styrelsen de seneste år for at kunne opretholde det nuværende aktivitetsniveau finansieret en del af sine aktiviteter ved brug af styrelsens opsparring fra tidligere år. Denne mulighed foreligger ikke i 2008, og dette stiller ekstraordinære store krav til prioriteringen af initiativer og aktiviteter og en effektiv gennemførelse heraf.

2. Målrapporing

Forbrugerstyrelsen har i 2007 en opfyldelsesgrad på 86 pct. for de 21 resultatkrav, som tilsammen har udgjort styrelsens resultatmål for 2007. I bilagene til Årsrapporten afrapporteres de 21 resultatkrav under tabel 5.5.

I den efterfølgende tabel 3 sammenfattes økonomien for Forbrugerstyrelsens produkter. Af tabellen fremgår andelen af opfyldte resultatkrav i pct. Tabellen fokuserer på økonomien i relation til opdelingen på de ydelseskategorier, der er blevet produceret i 2007.

Tabel 3. Sammenfatning af økonomi for virksomhedens produkter/ydelse

Produkt/ydelse	Indtægtsført bevilling	Øvrige indtægter	Omkostninger	Andel af årets overskud	Andel opfyldte resultatkrav i pct.
Forbrugerinformation	23,2	0,5	7,5	-16,2	75
Forbrugerbeskyttelse	16,2	1,2	29,6	12,2	50
Forbrugerpolitik	9,6	-	10,3	0,7	100
Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner	22,0	0,6	30,8	8,2	-
I alt	71,0	2,3	78,2	-4,9	86

Som det fremgår ovenfor, har styrelsen i 2007 prioriteret Forbrugerklagenævnsområdet (Forbrugerbeskyttelse), hvilket også slår fuldt igennem på omkostningsfordelingen mellem ydelser i tabel 3. Tilsvarende viser tabel 3 også, at styrelsen i 2007 under Generel ledelse og administration har lagt betydelige ressourcer i anskaffelse og implementering af styrelsens nye ESDH-system.

Forbrugerombudsmanden indsatsområder i 2007

Forbrugerombudsmandens arbejde er ikke knyttet op på Forbrugerstyrelsen Resultatkontrakt og afrapporteres af den grund ikke i ovenstående tabel. Forbrugerstyrelsen stiller imidlertid sekretariatsbistand til rådighed for Forbrugerombudsmanden.

Forbrugerombudsmanden bidrager til en forbedret forbrugerbeskyttelse bl.a. igennem forebyggende foranstaltninger, herunder information til de erhvervsdrivende om reglerne, og gennem håndhævelse

af reglerne, fx ved førelse af retssager. Nedenfor fremlægges de overordnede indsatsområder for Forbrugerombudsmanden i 2007:

Ny tilsynsstrategi

1. marts 2007 offentliggjorde forbrugerombudsmanden strategien for sin tilsynsvirksomhed. Strategien opstiller 5 mål for arbejdet med den kollektive forbrugerbeskyttelse. Strategien kan ses på Forbrugerombudsmandens hjemmeside, www.forbrugerombudsmanden.dk

Indsatsområder i 2007

I 2007 har forbrugerombudsmanden haft følgende indsatsområder:

I december 2007 blev direktivet om urimelig handelspraksis implementeret i markedsføringsloven. Implementeringen af direktivet og den nye markedsføringslov, som trådte i kraft den 1. juli 2006, har bevirket, at Forbrugerombudsmanden har udstedt en vejledning om salgsfremmende foranstaltninger samt påbegyndt udarbejdelse af en gebyrvejledning samt en vejledning om købsopfordringer. Endvidere pågik der forhandlinger om ændring af teleretningslinjerne samt udstedelse af retningslinjer for markedsføring af kreditkort.

Kampagne om anvendelse af de nye digitale medier i markedsføringen over for børn og unge. Projektet forventes afsluttet primo 2008 efter en gennemgang af en række hjemmesider henvendt til børn og unge og en ændring af retningslinjerne på området.

Skiltningsbekendtgørelsen trådte i kraft 1. maj 2007. Forbrugerombudsmanden har i samarbejde med organisationerne gennemført en oplysningskampagne vedrørende overholdelse af reglerne i skiltningsbekendtgørelsen vedr. oplysning om de årlige omkostninger i procent (ÅOP). Konstaterede overtrædelser vil blive retsforfulgt.

Opfølgning på informationskampagne om lovpligtige oplysninger om fortrydelsesret ved e-handel. Mere end 280 hjemmesider fik besøg af Forbrugerombudsmanden, og af dem havde mere end 150 hjemmesider problemer med at oplyse korrekt om fortrydelsesretten. 10 internetbutikker er efterfølgende blevet politianmeldt.

Forbrugerombudsmandens europæiske forbrugerbeskyttelsessamarbejde CPC. 61 hjemmesider blev i efteråret tjekket af Forbrugerombudsmanden for korrekte prisoplysninger i forbindelse med salg af flybilletter. Der er foreløbigt blevet rejst 15 sager mod udenlandske flyselskaber gennem myndighedssamarbejdet.

Om sager generelt

Forbrugerombudsmanden modtog i 2007 ca. 2.500 klager. Det er en stigning på ca. 30 pct. i forhold til 2006. Stigningen skyldes efter Forbrugerombudsmandens opfattelse følgende forhold:

- Der er sket en øget synliggørelse af institutionen som følge af forbrugerombudsmandens tilsynsstrategi af 1. marts 2007. Et større antal eksterne aktiviteter med øget bevågenhed om institutionen er et resultat af strategien.
- Det er blandt tilsynsstrategiens mål at fremme kendskabet til forhåndsbeskedsinstituttet. En skabelon på Forbrugerombudsmandens hjemmeside har gjort det nemmere for erhvervsdrivende at få Forbrugerombudsmandens vurdering af et kommende markedsføringstiltag. Denne mulighed har et øget antal erhvervsdrivende benyttet sig af.
- Forbrugerombudsmanden tager flere konkrete sager op end tidligere. Det rygtes formentlig blandt forbrugere og erhvervsdrivende, at Forbrugerombudsmanden er lydhør og besvarer alle de indkomne henvendelser.
- Der er kommet et øget antal konkurrentklager. Som noget nyt har Henrik Øe åbnet mulighed for at behandle konkurrentklager, således at der både kan skabes bedre forbrugerbeskyttelse og lige konkurrencevilkår. Denne adgang er erhvervsdrivende glade for og har benyttet. Forbrugerombudsmanden har fordelen af, at han ofte forsynes med bevismateriale i sagerne.
- Forbrugerrådet opfordrer i stigende grad forbrugere til at klage til Forbrugerombudsmanden.
- Endelig kan den øgede tilkomst af sager skyldes, at forbrugerne er blevet mere kritiske og mere bevidste om deres rettigheder på området. Den teknologiske udvikling gør også, at det er blevet nemmere at klage.

Der er faldet en række større bøder i flere spam-sager samt på prismarkedsføringsområdet. Endelig har Forbrugerombudsmanden indgivet en række politianmeldelser på IT- og teleområdet.

VIASAT indgik i november måned et forlig med Forbrugerombudsmanden på 11 millioner, der skulle betales tilbage til nogle af selskabets kunder efter uretmæssig opkrævning af kortafgift.

2.1 Uddybende analyser og vurderinger

Forbrugerstyrelsen har på baggrund af årets faglige mål udvalgt følgende mål til uddybende analyse og vurderinger:

- Forbrugerklagenævnets sagsbehandling
- Evaluering af klagenævnslov
- Markedsovervågning
- Bedre erhvervsdialog

Desuden uddybes delmål 5.4 – Digitalisering af klageadgangen for danske forbrugere. Delmålet er ikke blevet opfyldt. Delmålet uddybes uafhængigt af øvrige delmål under hovedmålet Internationalisering.

Forbrugerklagenævnets sagsbehandling

1.1 Antallet af gamle sager må ved udgangen af 2007 højst udgøre 5-10 % af det samlede antal verserende sager.

Forbrugerstyrelsen har i 2007 haft betydeligt fokus på at nedbringe antallet af gamle verserende sager, dvs. sager med en sagsbehandlingstid på mere end 360 dage. Indsatsen for at nedbringe puklen af disse sager kan ses som en direkte konsekvens af, at der opstod uoverensstemmelse mellem Forbrugerstyrelsens målsætning om at levere hurtig og effektiv sagsbehandling af god kvalitet og det faktum, at antallet af gamle sager udgjorde knap 1.000 sager april 2006. Målsætningen om at levere hurtig sagsbehandling til de implicerede parter kunne således ikke længere opfyldes.

Som konsekvens heraf forpligtede styrelsen sig i Resultatkontrakt 2007 til at nedbringe puklen af disse sager betydeligt, således at gamle sager højst måtte udgøre 5 til 10 procent af det samlede antal verserende sager ved udgangen af 2007.

For at realisere målsætningen har styrelsen i 2007 etableret en overgangsfase, hvor en række nye ledelsesmæssige initiativer er blevet iværksat for at sikre en platform for fremtidig forbedret service inden for Forbrugerklagenævnet.

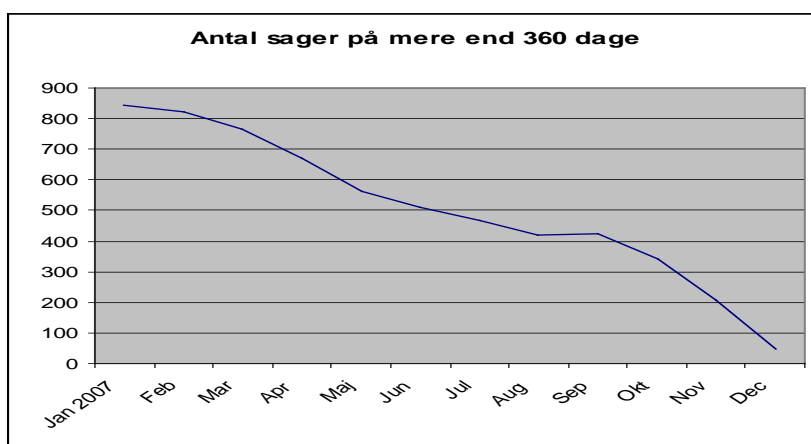
For umiddelbart at øge Forbrugerstyrelsens produktion har styrelsen iværksat følgende initiativer:

- Kammeradvokaten har afsluttet 200 sager, der enten var - eller ville blive mere end 360 dage i 2007.
- Merarbejde for de medarbejdere, der arbejder med forbrugerklager, svarende til knap to årsværk.
- Fokus på sager med en sagsbehandlingstid på mere end 360 dage er blevet opprioriteret, idet der dog samtidig har været fokus på, at nyindkomne sager er blevet håndteret.
- Andelen af sekretariatsafgjorte sager er blevet forøget.
- Der er sket procesoptimering på udvalgte sagstrin bl.a. i form af yderligere udrulning af lean-modellen og optimering af anvendelsen af sagkyndige.
- Midlertidige ansættelser er blevet gjort til fastansættelser for at sikre fuld bemanning hele året i forhold til den forudsatte bemandingsramme.

- Øget ledelsesmæssigt fokus, der bl.a. har betydet ugentlige statusmøder om sagsudviklingen mellem direktion og kontorchef, samt månedlige afrapporteringer til departementet fulgt op ad møder om udviklingen.

Desuden valgte styrelsen at udskyde en ellers planlagt implementering af en ESDH-løsning fra juni 2007 til 2008 for at minimere risikoen for, at et eventuelt kortsigtet produktionstab ved ibrugtagningen skulle betyde, at resultatmålet for 2007 ikke blev nået.

På baggrund af de forskellige initiativer, der er iværksat i løbet af 2007, er resultatkravet blevet opfyldt. Gamle sager udgjorde 3,5 procent af det totale antal verserende sager ved udgangen af 2007.



Af grafen fremgår reduktionen i antallet af sager med en sagsbehandlingstid på mere end 360 dage i løbet af 2007. 1. januar 2007 var der 844 sager med en sagsbehandlingstid på mere end 360 dage, mens tallet var 49 ultimo december 2007.

Indsatsen med at nedbringe antallet af sager med en sagsbehandlingstid på mere end 360 dage har nødvendigvis betydet en lang sagsbehandlingstid i 2007 for mange af de afsluttede sager, og afviklingen af sager med en sagsbehandlingstid på mere end 360 dage har derfor trukket den gennemsnitlige sagsbehandlingstid op. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2007 på 11,3 mdr.

Da indsatsen i 2007 imidlertid har bevirket en betydelig nedbringelse i antallet sager med en sagsbehandlingstid på mere end 360 dage, forventer Forbrugerstyrelsen derfor også at kunne nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid til maksimum 7 måneder i 2008.

Evaluering af klagenævnsreform

4.1. Evaluering af klagenævnsloven fremsendes til departementet senest den 1. maj 2007.

Lov om forbrugerklager har i 2007 været under evaluering som en del af regeringens lovovervågningsprojekt. Hensigten med loven har bl.a. været at skabe flere og bedre klagemuligheder.

Forbrugerstyrelsen har ifm. evalueringen udarbejdet en redegørelse, som er sendt til Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggendes departement i april 2007. Departementet har i maj 2007 sendt redegørelsen til Folketingets Erhvervsudvalg. Redegørelsen indeholder en vurdering af indfrielsen af lovens målsætninger og har været drøftet på to møder med ordførerne i foråret 2007.

I forbindelse med evalueringen har fokus bl.a. været på sagsbehandlingstiderne ved Forbrugerklagenævnet. Som det fremgår af de uddybende bemærkninger til afsnittet "Forbrugerklagenævnets sags-

behandling” ovenfor, er der i 2007 blevet udarbejdet en handlingsplan og iværksat en række tiltag, som forventes at have en betydelig effekt på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2008.

Af andre emner, der har været behandlet i evalueringen, kan nævnes efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser. Det har bl.a. vist sig, at hovedparten af de virksomheder, der offentliggøres på Forbrugerstyrelsens elektroniske liste – ”Firmatjek”, forsat ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelse.

Møderne med ordførerne har ikke resulteret i nogen endelige forslag til ændringer af loven. Efter at Forbrugerstyrelsen efter regeringsdannelsen i november 2007 er overgået til Økonomi- og Erhvervsministeriet, er de politiske drøftelser blevet genoptaget.

4.2. Evt. ændringsforslag udarbejdes med henblik på fremsættelse senest oktober 2007.

I forbindelse med arbejdet med evaluering af klagenævnets lov har Forbrugerstyrelsen haft et mål om at udarbejde eventuelle ændringsforslag med henblik på fremsættelse senest oktober 2007. Da udarbejdelsen af eventuelle ændringsforslag har været betinget af, at den eksterne proces omkring evalueringen har været afsluttet, vurderes delmålet opfyldt fsva. styrelsens leverancer.

Markedsovervågning

Forbrugerstyrelsens markedsovervågning består af en række aktiviteter, som gennemføres med forskellige frekvenser. En gang årligt gennemføres målingerne til ForbrugerForholdsIndekset (FFI), som offentliggøres i november sammen med en række større undersøgelser i Forbrugerredøgørelsen. Derudover gennemføres løbende test af produkter og serviceydelser, ligesom der laves mindre stikprøveundersøgelser af fx priser, kontraktvilkår etc. Disse mindre undersøgelser kaldes markedstjek. Der er således fire niveauer i overvågningen:

1. FFI som offentliggøres en gang årligt
2. Specialundersøgelse i Forbrugerredøgørelse som resultat af viden fra foregående års FFI
3. Sammenlignende test som offentliggøres løbende over året (fx privat billeasing) og
4. Markedstjek som offentliggøres løbende over året

Markedsovervågningen er en central del af Forbrugerstyrelsens vidensbaserede indsats og bidrager til at skabe bedre forbrugerforhold ved at sætte styrelsen i stand til at prioritere effektivt og sætte ind, der hvor forbrugerne oplever de største problemer. Forbrugerstyrelsen har i 2007 været i dialog med EU Kommissionen, Storbritannien, Sverige og Norge om måling af forbrugerforhold. Lande der alle har vist interesse for den danske overvågningsmodel. Endelig har Forbrugerstyrelsen udstationeret en national ekspert i EU Kommissionen med henblik på at bidrage til udvikling af en fælleskabsbaseret markedsovervågning i EU.

3.1. Forbrugerredøgørelsen skal behandles i mindst 10 landsdækkende medier, heraf et tv-medie.

Redøgørelsen blev trods den sene offentliggørelse i 2007 behandlet i mere end 14 forskellige medier, heraf to tv medier, hvilket vurderes at være tilfredsstillende og over målet.

3.2. På baggrund af de gennemførte målinger og analyser i regi af markedsovervågningen skal det være muligt i 2007 at identificere 3 nye initiativer, hvis realisering vil have en forventet positiv effekt på ForbrugerforholdsIndekset, jf. mål 7. De 3 initiativer skal efterfølgende implementeres i 2007/2008

ForbrugerForholdsIndekset viste bl.a., at tre markeder fortsat ligger i 4. kvartil, hvor markederne med de dårligste forbrugerforhold ligger. Det drejer sig om flytteservice, apotekerservice og køreun-

dervisning. De tre områder blev udvalgt til særlig behandling i 2008. Der vil blive gennemført servicetest inden for apotekerservice i 2008. Der gennemføres endvidere en specialundersøgelse for køreundervisning i Forbrugerredegørelse 2008, og der gennemføres et markedstjek i foråret 2008. Flytteservice vil ikke blive behandlet i 2008 pga. dispositionsbegrænsninger i forbindelse med forslag til finanslov 2008. Fokusområdet flytteservice er derfor besluttet udsat til 2009.

Det er forventningen, at årets initiativer vil have en positiv effekt på en eller flere af de enkeltindikatorer⁴, som konstituerer det samlede FFI, sådan at markedets fremtidige FFI-placering forbedres.

3.3. Der skal gennemføres mindst 1 markedsmåling, 3 markedsanalyser, 6 test af produkter eller tjenesteydelser og 3 markedstjek i 2007.

Der er gennemført det budgetterede antal test og undersøgelser. Effektindikationerne vurderes at være ganske gode. Fx er der efter testen af landets fitnesscentre sket en reduktion i bindingsperioder. Derudover har brancheorganisationen (DFHO) indført et etisk kodeks for deres medlemmer.

3.4. Forbrugerredegørelsen skal være klar til offentliggørelse i november 2007.

Forbrugerredegørelse 2007 var klar til offentliggørelse i november. På grund af valget og efterfølgende ressortændring blev redegørelsen imidlertid først offentliggjort i december 2007.

Bedre erhvervsdialog

6.1. 70 pct. af modtagerne i kampagnen "Velkommen til markedet" skal svare, at kampagnen har øget deres viden om forbrugerlovgivningen.

Forbrugerstyrelsen har i 2007 lanceret kampagnen "Velkommen til markedet". Ambitionen for dette mål var, at 70 pct. af modtagerne i kampagnen skulle svare, at kampagnen havde øget deres viden om forbrugerlovgivningen. Målsætningen har imidlertid ikke kunnet indfries.

Spredningen af kampagnematerialer til nye erhvervsdrivende er sket ved at udsende e-mails til de nye virksomheder, som står opført med e-mail adresse i CVR. Øvrige nye virksomheder har modtaget en adresseret tryksag.

Et kendskabs- og vidensmål på 70 pct. for denne type kampagne har vist sig at være for optimistisk. Evalueringen af den manglende målopfyldelse viser, at succeskriteriet for uopfordrede e-mails måles i få promille.

Der har altså ikke været den rette sammenhæng mellem den valgte metode og det forventede udkomme af kampagnen. Da Forbrugerstyrelsen har valgt at forsætte lanceringen af kampagnen "velkommen til markedet" i 2008, er målet justeret i enhedens kontrakt i 2008.

I 2008 vil målet derfor tage højde for den valgte metode og have følgende ordlyd: "Der gennemføres en receptionsanalyse, hvor 70 pct. af de erhvervsdrivende, der kender kampagnen skal svare, at kampagnen har øget deres viden om forbrugerlovgivningen".

6.2. Lancering af kampagnen "Velkommen til markedet" senest med udgangen af juni 2007.

Kampagnen "Velkommen til markedet" skulle i henhold til resultatkontrakten lanceres inden udgangen af juni måned. Kampagnen blev først lanceret i september 2007. Den forsinkede lancering skyldes, at der igennem en periode fandt en betydelig medarbejderudskiftning sted i den enhed, som var

⁴ ForbrugerForholdsIndekset består af følgende enkeltindeks: Forbrugertillid, Gennemsigtighed og Klageforhold.

ansvarlig for at lancere kampagnen. På grund af kampagnes betydning, blev denne derfor udsat til september, hvor det var muligt at lancere kampagnen.

6.3. På baggrund af styrelsens dataregistrering og -behandling tager styrelsen i løbet af 2007 kontakt til mindst 2 - 4 virksomheder eller brancher for at drøfte aktuelle potentielle problemer.

Forbrugerstyrelsens direktør har afholdt tre dialogmøder med virksomheder. Møderne er blevet foranlediget af, at Forbrugerstyrelsen har kunnet konstatere, at der findes forbrugerproblemer inden for disse virksomheder. Møderne er blevet konstruktivt modtaget og har medvirket til at øge opmærksomheden og viden i virksomhederne omkring forbrugerforhold. Dialogmøderne fortsættes i 2008 og antallet øges. Udbyttet forventes at stige i takt med, at datagrundlaget i Forbrugerstyrelsens forholdsvist nyudrullede ESDH-løsning forøges. Via ESDH-løsningen er det således blevet muligt at foretage dataudtræk på de ca. 40.000 henvendelser, som hvert år modtages via Forbrugerstyrelsens Hotline.

Aktiviteterne under dette mål bidrager positivt til at styrke dialogbaserede, forebyggende forbedringer af forbrugerforhold, således at risikoen for at problemer senere bliver til sager i et klagenævn eller hos Forbrugerombudsmanden alt andet lige mindskes.

Internationalisering

Delmål 5.4 - Digitalisering af klageadgangen for danske forbrugere, der klager over et køb i et andet EU land (inkl. Norge og Island). Klageadgangen udvikles som pendant til den online klageformular, der eksisterer på forbrug.dk og er klar til ibrugtagning 2007.

Forbruger Europa har endnu ikke ved udgangen af 2007 kunnet implementere en digitaliseret klageadgang i form af et online klageskema. Dette skyldes, at forudsætningerne har ændret sig i løbet af 2007.

Ved indgåelsen af Resultatkontrakt 2007 var planen, at Forbruger Europa selv skulle udvikle og bekoste en online klageformular, som danske forbrugere kunne bruge ved indgivelse af klager til Forbruger Europa. Tidligt i 2007 blev det imidlertid fra Kommissionens side oplyst, at Kommissionen ville udvikle en online klageløsning, som skulle bruges af alle Forbruger Europas centre, og som ville blive integreret med sagsbehandlingsværktøjet IT-Tool, som alle centre i forvejen er forpligtede til at bruge.

Det blev derfor besluttet at afvente denne løsning, idet udmeldingen fra Kommissionen var, at løsningen kunne tages i brug i 2007. Forbruger Europa har gentagne gange i 2007 rykket Kommissionen for en færdigudviklet digital klageløsning. Status er imidlertid, at løsningen ikke har kunnet færdigudvikles inden udgangen af 2007. På baggrund af Kommissionens seneste udmeldinger forventes det, at løsning vil være klar i løbet af første halvår 2008.

2.1.1 Sammenfatning af faglige resultater

Forbrugerstyrelsen har i 2007 opfyldt 18 af de 21 resultatkrav, som indgår i resultatkontrakten. Et resultatkrav er delvist blevet opfyldt, mens to resultatkrav ikke er blevet opfyldt. De to ikke opfyldte resultatkrav relaterer sig til opgaverne Forbrugerinformation og Forbrugerbeskyttelse, som er defineret i finansloven.

Inden for opgaven Forbrugerbeskyttelse er styrelsen ikke i kommet i mål med resultatkrav 5.4 (se skematisk oversigt over målopfyldelse for resultatmål i bilag). Dette mål har, sammen med det opfyldte mål om at reducere antallet af sager, som ikke er færdigbehandlet efter 360 dage, udgjort samtlige resultatkrav under opgaven Forbrugerbeskyttelse.

Selvom det kun er halvdelen af resultatkravene inden for opgaven Forbrugerbeskyttelse, der er opfyldt, vurderer styrelsen, at årets resultat er tilfredsstillende. Den tilfredsstillende vurdering baserer sig dels på, at den manglende opfyldelse af resultatkrav skyldes ydre omstændigheder, som styrelsen ikke har haft mulighed for at påvirke, og dels at det har været muligt at opfylde det strategisk meget vigtige mål/resultatkrav 1.1. vedr. nedbringelse af sager ældre end 360 dage.

Inden for opgaven Forbrugerinformation er et resultatkrav ikke blevet opfyldt, ligesom et resultatkrav er blevet delvist opfyldt. Det delvist opfyldte resultatkrav 6.1 afspejler en overskridelse af tidspunktet for leverancen for dette mål. Målet blev dog gennemført i 2007 med en mindre forsinkelse. Det ikke opfyldte resultatkrav skyldes, at Forbrugerstyrelsen ved formuleringen af målet har opstillet et *for* ambitiøst resultatkrav for denne type kampagner.

Disse to resultatkrav udgør 25 pct. af resultatkravene inden for Forbrugerinformation, hvilket, isoleret set, ikke vurderes tilfredsstillende. Styrelsen har af samme grund bl.a. valgt at ændre succeskriteriet for resultatkrav som vedrører kampagner i fremtidige kontrakter.

I 2007 har der været tale om 11 resultatkrav inden for opgaven Forbrugerpolitik. Samtlige mål vurderes opfyldt.

Overordnet set vurderer Forbrugerstyrelsen derfor årets resultat som værende tilfredsstillende. Styrelsen har opfyldt det strategisk vigtige mål vedr. nedbringelsen af sager, som ikke var færdigbehandlet efter 360 dage, ligesom antallet af ikke indfrieede mål (ekskl. det delvist indfrieede mål) i 2007 kun udgjorde knap 10 pct. af samtlige resultatkrav.

2.2 Redegørelse for reservation

Som det fremgår af nedenstående tabel, er der i 2007 forbrugt de reservationer, der var foretaget ultimo 2006 på i alt 3,4 mio. kr. Der er endvidere foretaget en række nye reservationer ultimo 2007 på tilsammen 1,9 mio. kr.

De tidligere års reservationer er forbrugt i overensstemmelse med deres formål og dækker over et forbrug på 2,3 mio. kr. til afvikling af et efterslæb af sager på Forbrugerklagenævnsområdet fra 2006 samt et forbrug på 1,1 mio. kr. til gennemførelse af udskudte vedligeholdelsesopgaver, tilretninger mv. i relation til Forbrugerstyrelsens forbrugerportal forbrug.dk.

Der er ultimo 2007 foretaget 4 reservationer på i alt 1,9 mio. kr. Heraf dækker den væsentligste del af reservationerne 2 udskudte/forsinkede aktiviteter på tilsammen 1,6 mio. kr.

For så vidt angår reservation til Forbrugerstyrelsens ESDH-projekt på i alt 0,8 mio. kr., havde Forbrugerstyrelsen oprindeligt besluttet, at styrelsens nye ESDH-system skulle tages i brug i 2007. Men da puklen af sager over 360 dage på Forbrugerklagenævnsområdet ikke blev afviklet med den forudsatte hastighed, blev det besluttet, at denne afvikling havde højeste prioritet, og at den risiko, ethvert nyt IT-system indebærer i en overgangsperiode, ikke kunne accepteres i 2007. Afviklingen af denne sagspukkel er direkte knyttet til reservation på FL07, hvorfor den nye reservation vedr. ESDH er en afledt konsekvens.

Reservation til nyt forbrug.dk er en konsekvens af, at Forbrugerstyrelsen påbegyndte kravsificeringen af et nyt forbrug.dk i 2007. Opgaven var kontraktstet som mål i enhedskontrakt for den ansvarlige enhed i 2007. Af flere udefra kommende forhold blev opgaveløsningen stærkt forsinket i

løbet af 2007. Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender arbejdede i 2007 med målsætninger om at indføre en koncern standard for Content Management Systems, at udvikle et generisk web design for koncernen og gennemføre en målgruppefokusering af alt webinformation på ministerområdet på de respektive hjemmesider og portaler. Initiativer, der gjorde, at den påbegyndte kravspecifikation i styrelsesregi blev sat i bero.

Alle opgaver, hvortil der er foretaget reservationer ultimo 2007, forventes afviklet i 2008.

Tabel 4. Reservation, hovedkonto

Hovedformål/opgave	Reserveret år	Reservation primo	Nettoforbrug i år	Reservation i år	Reservation ultimo	Forventet afsluttet
FKN-sager	2006	2,3	2,3	0	0	
forbrug.dk	2006	1,1	1,1	0	0	
Ny forbrug.dk	2007			0,8	0,8	2008
ESDH-projekt	2007			0,8	0,8	2008
Forbrugerombudsmandens analyse	2007			0,1	0,1	2008
Ombygning	2007			0,2	0,2	2008
Total		3,4	3,4	1,9	1,9	

3. Regnskab

Forbrugerstyrelsens regnskab er omkostningsbaseret og er aflagt i overensstemmelse med regnskabsbekendtgørelsen, Økonomisk Administrativ Vejledning samt de øvrige regler på området, herunder Vejledning om udarbejdelse af årsrapport af 8. januar 2008.

3.1 Anvendt regnskabspraksis

Ved aflæggelse af regnskab for 2007 er der anvendt samme regnskabsprincipper som i Forbrugerstyrelsens årsrapport for 2006 – dvs., at der tages 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.

Regnskabsaflæggelsen omfatter de hovedkonti, som styrelsen har haft det budget- og regnskabsmæssige ansvar for i 2007.

Til brug for udarbejdelsen af det finansielle regnskab for 2007 har styrelsen anvendt følgende datakilder: Navision, SLS og styrelsens tidsregistreringssystem M-tid.

3.2 Resultatopgørelse

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

Forbrugerstyrelsens omkostningsbaserede resultat i 2007 udviser et underskud på 4,9 mio. kr. inkl. indtægtsdækket virksomhed, jf. nedenfor tabel 5 Resultatopgørelse, der finansieres af styrelsens videreførselsbeholdning. Forbrugerstyrelsens ordinære bevilling udgjorde på FL 07 69,9 mio. kr. På TB 07 er der sket en række reguleringer, der netto betyder en nedregulering på 0,4 mio. kr. Den indtægtsførte bevilling udgør herefter 69,5 mio. kr.

I 2006 udviste Forbrugerstyrelsens regnskab et underskud på 1,2 mio. kr. På 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. i 2006. Dette forbrug er dog i overensstemmelse med reglerne indtægtsført i Forbrugerstyrelsen, således at Forbrugerstyrelsens interne regnskaber og regnskabsgodkendelse skete på korrekt grundlag. I forbindelse med bevillingsafregningen for 2007 er der sket en formalisering på statsregnskabet af førnævnte difference for 2006 således, at der nu er fuld overensstemmelse mellem statsregnskabet og Forbrugerstyrelsens regnskabsresultat.

Underskuddet i 2007 på 4,9 mio. kr. var budgetteret og forventet og skal henføres til, at styrelsen grundet styrelsens bevillingsudvikling de seneste 2 år har budgetteret med forbrug af videreførselsbeholdning. Det samlede resultat vurderes derfor som tilfredsstillende.

Tabel 5. Resultatopgørelse

Note	Resultatopgørelse	2006	2007	2008
	Ordinære driftsindtægter			
	Indtægtsført bevilling			
	Bevilling	-65.499.996	-69.500.000	-70.500.000
	Reserveret af indeværende års bevillinger	2.260.000	1.925.750	
	Anvendt af tidligere års bevilling	-2.931.000	-3.407.000	
	Indtægtsført bevilling i alt	-66.170.996	-70.981.250	-70.500.000
	Salg af varer og tjenesteydelser	-1.221.072	-743.544	
	Tilskud til egen drift	-2.370.215	-1.243.663	-1.700.000
	Øvrige driftsindtægter	-250.291		
	Ordinære driftsindtægter i alt	-70.012.573	-72.968.457	-72.200.000
	Ordinære driftsomkostninger			
	Ændringer i lagre	273.687	146.300	100.000
	Forbrugsomkostninger			
	Husleje	5.243.106	5.915.902	5.000.000
	Andre forbrugsomkostninger	19.185.255		
	Forbrugsomkostninger i alt	24.428.361	5.915.902	5.000.000
1	Personaleomkostninger			
	Lønninger	39.097.860	43.940.632	41.400.000
	Pension	5.624.060	5.770.276	5.800.000
	Lønrefusion	-2.442.153	-2.091.641	-2.000.000
	Andre personaleomkostninger	1.550.112	2.433.888	200.000
	Personaleomkostninger i alt	43.829.879	50.053.156	45.400.000
	Andre ordinære driftsomkostninger	1.224.946	20.219.328	19.500.000
	Afskrivninger	1.416.192	1.575.769	2.000.000
	Ordinære driftsomkostninger i alt	71.173.064	77.910.455	72.000.000
	Resultat af ordinær drift	1.160.491	4.941.998	-200.000
	Andre driftsposter			
	Andre driftsindtægter		-52.956	
	Andre driftsomkostninger	193.734	28.631	
	Resultat før finansielle poster	1.354.226	4.917.673	-200.000
	Finansielle poster			
	Finansielle indtægter	-320.089	-261.436	
	Finansielle omkostninger	192.302	217.159	200.000
	Resultat før ekstraordinære poster	1.226.440	4.873.395	0
	Ekstraordinære poster			
	Ekstraordinære indtægter			
	Ekstraordinære omkostninger			
	Årets resultat	1.226.439,68	4.873.395	0

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

Tabel 6. Resultatdisponering

Omflytninger, disponeringsområder	0
Disponeret til bortfald	0
Disponeret til overført overskud	-4.873.395

Forbrugerstyrelsens underskud i 2007 finansieres af styrelsens overførte overskud fra tidligere år.

3.3 Balancen

Forbrugerstyrelsens balance viser styrelsens aktiver og forpligtelser pr. 31.december 2007, jf. tabel 7. Der er udarbejdet 3 noter til balancen som følger i bilaget.

Tabel 7. Balancen

Note	Aktiver (mio. kr.)	2006	2007	Note	Passiver (mio. kr.)	2006	2007
-	Anlægsaktiver				Egenkapital		
2	Immaterielle anlægsaktiver				Startkapital		1,41
	Færdiggjorte udviklingsprojekter	3,36	5,75		Reserveret egenkapital		0,11
	Erhvervede koncessioner, patenter m.v.	0,00	0,02		Overført overskud	12,64	6,29
	Udviklingsprojekter under opførelse	0,30	0,00				
	Immaterielle anlægsaktiver i alt	3,66	5,77		Egenkapital i alt	12,64	7,81
3	Materielle anlægsaktiver			4	Hensættelser	2,68	2,30
	Grunde, arealer og bygninger	0,45	0,37		Langfristede gældsposter		
	Infrastruktur				Prioritetsgæld		
	Produktionsanlæg og maskiner				Anden langfristet gæld	4,92	6,91
	Transportmateriel				Statsgæld		
	Inventar og IT-udstyr	1,11	1,37		Langfristet gæld i alt	4,92	6,91
	Igangværende arbejder for egen regning						
	Materielle anlægsaktiver i alt	1,56	1,74		Kortfristede gældsposter		
	Finansielle anlægsaktiver	0,11	1,41		Leverandører af varer og tjenesteydelser	3,63	7,30
	Anlægsaktiver i alt	5,33	8,92		Anden kortfristet gæld	1,20	5,20
	Omsætningsaktiver				Skyldige feriepenge	4,99	5,20
	Varebeholdninger	2,05	1,90		Igangværende arbejder for fremmed regning		0,01
	Tilgodehavender	1,96	2,33		Reserveret bevilling	3,41	1,93
	Værdipapirer	0,00	0,11		Kortfristet gæld i alt	13,23	19,64
	Likvide beholdninger	24,13	23,40				
	Omsætningsaktiver i alt	28,14	27,74		Gæld i alt	20,83	28,85
	Aktiver i alt	33,47	36,66		Passiver i alt	33,47	36,66

Differencen mellem summen af immaterielle og materielle aktiver (7,5 mio. kr.) og den langfristede gæld på 6,9 mio. kr. skyldes periodisering, idet der ultimo 2007 er aktiveret for 0,6 mio. kr. som først er bogført på FF4 primo 2008.

3.4 Egenkapitalforklaring

Forbrugerstyrelsens egenkapital udgør ultimo 2007 7,8 mio. kr., hvoraf ca. 6,3 mio. kr. er overført overskud fra tidligere år. I styrelsens egenkapital indgår i 2007 en reserveret egenkapital på 0,11 mio. kr. Denne post dækker over en aktie, som det var obligatorisk for styrelsen at erhverve for at

kunne deltage i den internationale testorganisation ICRT, som muliggør, at styrelsen kan erhverve billigere produkttest til brug for forbrugerinformation, da testgennemførelsen sker i samarbejde med flere samarbejdspartnere. Aktien var i 2006 opført som et finansielt anlægsaktiv, men er fra og med 2007 opført som et aktiv under værdipapirer.

Tabel 8. Egenkapitalforklaring, mio. kr.

Egenkapital primo 2007	12,6
Startkapital primo 2007	1,4
Ændring i startkapital	0
Startkapital ultimo	1,4
Opskrivninger primo	0
Ændring i opskrivninger	0
Opskrivninger	0
Reserveret egenkapital primo	0,1
Ændring i reserveret egenkapital	0
Reserveret egenkapital ultimo	0,1
Overført overskud primo	11,2
Primoregulering/flytning mellem bogføringskredse	0
Regulering af det overførte overskud	-4,9
Overført fra årets resultat	0
Bortfald overskud ultimo	0
Overført overskud ultimo	6,3
Egenkapital ultimo 2007	7,8

Ændringen i styrelsens egenkapital skyldes udelukkende regulering som følge af årets underskud og overførslen af styrelsens aktie i ICRT til reserveret egenkapital, jf. ovenfor.

3.5 Opfølgning på likviditetsordning hen over året

Forbrugerstyrelsen har ikke på noget tidspunkt i løbet af året overskredet disponeringsreglerne for styrelsens likviditets- og finansieringskonti.

3.6 Opfølgning på lønsumsloft

Som det fremgår af tabel 9, havde styrelsen ultimo 2006 en akkumuleret opsparing på ca. 3,7 mio. kr. Regnskabet for 2007 viser et merforbrug på løn, der modsvares af styrelsens akkumulerede opsparing.

Tabel 9. Inddækning af merforbrug

År	Akk. opsparing ult. 2006	2007
Lønsumsloft	-	45,2
Lønforbrug	-	48,9
Difference	3,7	-3,7

3.7 Bevillingsregnskabet (§ 27.31.01)

Bevillingsregnskabet indeholder Forbrugerstyrelsens indtægter og udgifter på hovedkontoniveau.

Table 10. Bevillingsregnskab

Mio. kr.	Regnskab 2006	Budget 2007	Regnskab 2007	Difference	Budget 2008
Nettoudgiftsbevilling	65,5	69,9	69,5	-0,4	70,5
Nettoforbrug af reservation	0,7	0	1,5	1,5	0
Indtægter	4,2	2,2	2,3	0,1	1,7
Udgifter	-71,6	-72,1	-78,2	-6,1	-72,2
Årets resultat	-1,2	0	-4,9	-4,9	0

Forbrugerstyrelsens omkostningsbaserede resultat for 2007 viser et samlet underskud på 4,9 mio. kr.

De samlede udgifter ekskl. forbrug af reserveret bevilling på 1,5 mio. kr. udgør 76,7 mio. kr., mens indtægterne udgør 2,3 mio. kr., hvilket giver et samlet forbrug (netto) på 74,4 mio. kr. Styrelsens nettoudgiftsbevilling på FL 07 er på 69,5 mio. kr. efter korrektion på TB 07 på -0,4 mio. kr. Samlet et underskud på 4,9 mio. kr., jf. resultatopgørelsen, der finansieres af styrelsens overførte overskud fra tidligere år.

4. Påtegning af det samlede regnskab

Årsrapporten omfatter de hovedkonti på finansloven, som Forbrugerstyrelsen (CVR-nummer 10294819) er ansvarlig for: 27.31.01 Forbrugerstyrelsen, herunder de regnskabsmæssige forklaringer, som skal tilgå Rigsrevisionen i forbindelse med bevillingskontrollen for 2007.

Det tilkendes gives hermed:

1. at årsrapporten er rigtig, dvs. at årsrapporten ikke indeholder væsentlige fejlinformationer eller udeladelser, herunder af målopstillinger 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 den institution, der er omfattet af rapporten.

København den 19/4-08
Michael Dithmer
Michael Dithmer
Departementschef

København den 17/4 - 2008
L. Holck
Louise Holck
Direktør

5. Bilag til årsrapporten

5.1 Noter til resultatopgørelse og balance

5.1.1 Noter til resultatopgørelsen

Note 1: Personaleomkostninger

	2005	2006	2007	Budget 2008
Antal årsværk	99,9	99,1	98,5	99
Tilgang af medarbejdere	34	43	19	N/A
Afgang af medarbejdere	34	30	35	N/A

For 2007 er tilgang og afgang af medarbejdere opgjort ekskl. Studentermedhjælp. Styrelsen anvender i 2007 næsten udelukkende studentermedhjælp som rådgivere i styrelsens telefoniske hotline. Der er typisk stor udskiftning blandt denne gruppe. Medregnes styrelsens studentermedhjælpere er de tilsvarende tal 45 for tilgang og 58 for afgang i 2007.

5.1.2 Noter til balancen

Note 2: Immaterielle anlægsaktiviteter

	Færdiggjorte udviklings- projekter	Erhvervede koncessioner, patenter, licenser m.v.	I alt
Kostpris	6.185.490	106.312	6.291.802
Primokorrektioner og flytning ml. bogføringskredse			0
Tilgang	3.346.462	27.146	3.373.608
Afgang			
Kostpris pr 31.12.2007	9.531.952	133.458	9.665.410
Akkumulerede afskrivninger	3.307.269	90.328	3.397.597
Akkumulerede nedskrivninger	472.990	21.262	494.252
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2007	3.780.259	111.590	3.891.849
Regnskabsmæssig værdi pr. 31.12.2007	5.751.693	21.868	5.773.561
Årets afskrivninger	953.667	5.278	958.945
Årest nedskrivninger			
Årets af- og nedskrivninger	953.667	5.278	958.945
Afskrivningsperiode/år			

	Udviklingsprojekter under udførelse
Primo saldo pr. 1. januar 2007	303.500
Tilgang	
Nedskrivninger	
Overført til færdiggjorte udviklingsprojekter	-303.500
Kostpris pr. 31.12.2007	0

Note 3: Materielle anlægsaktiver

	Grunde, arealer og bygninger	Inventar og IT-udstyr	I alt
Kostpris	987.404	5.702.223	6.689.627
Primokorrekationer og flytning ml. bogføringskredse			
Tilgang		799.139	799.139
Afgang			
Kostpris pr 31.12.2007	987.404	6.501.362	7.488.766
Akkumulerede afskrivninger	389.107	5.129.396	5.518.503
Akkumulerede nedskrivninger	229.504		229.504
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2007	618.611	5.129.396	5.748.007
Regnskabsmæssig værdi pr. 31.12.2007	368.793	1.371.966	1.740.759
Årets afskrivninger	76.232	540.591	616.823
Årets nedskrivninger			
Årets af- og nedskrivninger	76.232	540.591	616.823
Afskrivningsperiode/år			

	Igangværende arbejder for egen regning
Primo saldo pr. 1. januar 2007	0
Tilgang	0
Nedskrivninger	0
Overført til færdige materielle anlægsaktiver	0
Kostpris pr. 31.12.2007	0

Note 4: hensatte forpligtelser ultimo 2007

Hensættelser	Beløb mio. kr.
ÅOP-kampagne	0,5
Projekt vedr. måling – kommunikation	0,3
Åremålsforpligtelser	0,47
Rådighedsløn	0,15
Resultatløn	0,88
I alt	2,3

5.2 Indtægtsdækket virksomhed

Tabel 11. Oversigt over akkumuleret resultat for indtægtsdækket virksomhed (i 1.000 kr.)

	2004	2005	2006	2007
Produktundersøgelser m.m.	4.249	4.559	4.583	4.583
Informationsteknisk bistand m.m.	2.145	2.356	2.477	2.571
I alt	6.394	6.915	7.060	7.154

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

5.3 Gebyrfinansieret virksomhed

Tabel 12. Resultatopgørelse for gebyrer vedr. lov om visse betalingsmidler (i 1.000 kr.)

	Årets resultat				
	2004	2005	2006	2007	I alt
Betalingsmiddellovgebyr	-51	5	141	179	274

Gebyrindtægterne vedr. betalingsmiddelloven modsvarer 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.

På Forbrugerstyrelsens regnskab indgår der en indtægt på 1.869.892 kr., som vedrører Konkurrencestyrelsens andel af gebyrindtægterne. Denne indtægt er overført til Konkurrencestyrelsen primo 2008.

5.4 Supplerende bilag

Bilag 1 Oversigt over nøgletal

Nøgletal	2005	2006	2007
Negativ udsvingsrate	15,5 pct.	16 pct.	4,46 pct.
Akk.overskudsgrad	8,8 pct.	8 pct.	8,78 pct.
Udnyttelsesgrad af lånerammen		60,5 pct.	85,35 pct.
Overskudsgrad	-	-1,7 pct.	-6,68 pct.
Bevillingsandel	-	94,6 pct.	97,28 pct.
Ekstraordinære poster	0	0	0
Tab på debitorer	-	10,5 pct.	1,23 pct.
Kapitalandel	-	2,3 pct.	2,10 pct.
Nedskrivningsrate	-	0	4,22 pct.
Afskrivningsrate	14,9 pct.	10,8 pct.	56,20 pct.
Opretholdelsesgrad	0,6 pct.	0,85 pct.	2,65 pct.
Gns. årsværkspris	0,45 mio. kr.	0,44 mio. kr.	0,5 mio. kr.
Soliditetsgrad	-	37,6 pct.	21,31 pct.
Reservationsflow	-	66,4 pct.	100 pct.
Reservationsandel	-	3,2 pct.	2,69 pct.
Akkumuleret reservationsandel	-	4,8 pct.	2,69 pct.

5.5 Skematisk oversigt over målopfyldelse for resultatmål/resultatkrav

I det følgende afrapporteres de 21 resultatkrav, som tilsammen har udgjort styrelsens resultatmål for 2007. Som det fremgår, er 18 resultatkrav opfyldt, et er delvist opfyldt, mens to ikke er opfyldt. Det bemærkes, at styrelsen endnu ikke var begyndt at anvende scorebogsprincipper i Resultatkontrakt 2007, hvorfor denne metode heller ikke indgår i opgørelsen ved denne afrapportering. Forbrugerstyrelsen er først begyndt at anvende scorebogsprincipperne ved indgåelse af Resultatkontrakt 2008.

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater
1. Forbrugerklager	1.1 Antallet af gamle* sager må ved udgangen af 2007 højst udgøre 5-10 % af det samlede antal verserende sager. (*Gamle sager er sager, der er oprettet for mere end 360 dage siden).	Opfyldt	Målet for året er opfyldt. Forbrugerstyrelsen havde ved udgangen af 2007 i alt 1404 verserende sager. Ved årets udgang udgjorde antallet af gamle verserende sager 49. Antallet af gamle verserende sager udgjorde ved årets udgang således 3,5 % af det totale antal verserende sager.
Opfyldelsesgrad for mål		Opfyldt Delvist Ikke	
		1	

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater
2. Brugerdreven innovation	2.1. Der udsendes 1 nyhedsbrev om forbrugerstatistik og trends i 2007 på baggrund af Forbrugerstyrelsens forbedrede dataregistrering.	Opfyldt	Forbrugerstyrelsen udsendte den 19. december "Nyt fra kunderne".
	2.2. Forbrugerstyrelsen igangsætter 1 fremstød i 2007 med henblik på at indgå samarbejder med brancher eller virksomheder om realisering af innovationspotentialer.	Opfyldt	Der er gennemført dialogmøder med en virksomhed. Møderne har været konstruktive, og det er vurderingen, at der er skabt grundlag for en vis efterfølgende serviceinnovation.
	2.3. Der skal gennemføres mindst 4 undersøgelser i Borgernes Forbrugerpanel i 2007.	Opfyldt	Der er gennemført følgende 6 undersøgelser i panelet i 2007: E-handel over grænser; Børns mobilvaner; Autoreparationer; Billeasing; Tilfredshedsundersøgelse af Forbrugerstyrelsens Hotline.
	2.4. Borgernes Forbrugerpanel skal udvikles, således at det kan benyttes til at dokumentere den viden, som forbrugerne ligger inde med, og dermed bidrage til forbrugerpolitiske initiativer.	Opfyldt	Borgernes forbrugerpanel er udviklet, så det er blevet muligt at udarbejde detaljerede undersøgelser blandt paneldeltagerne.
Opfyldelsesgrad for mål		Opfyldt Delvist Ikke	
		4	

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater
3. Markedsobservatning	3.1. Forbrugerreddegørelsen skal behandles i mindst 10 landsdækkende medier, heraf et tv-medic.	Opfyldt	Redegørelsen er behandlet af mindst 14 landsdækkende medier, heraf 2 TV-medier
	3.2. På baggrund af de gennemførte målinger og analyser i regi af markedsobservatningen skal det være muligt i 2007 at identificere 3 nye initiativer, hvis realisering vil have en forventet positiv effekt på Forbrugerforholdsindexet, jf. mål 7. De 3 initiativer skal efter-	Opfyldt	De udvalgte initiativer er: Test af flytteservice; test af apoteker-service og gennemførelse af en række initiativer på markedet for køreundervisning.

<p>følgende implementeres i 2007/2008</p> <p>3.3. Der skal gennemføres mindst 1 markedsmåling, 3 markedsanalyser, 6 test af produkter eller tjenesteydelser og 3 markedstjek i 2007.</p>	Opfyldt	<p>Der er gennemført 1 markedsmåling og 3 markedsanalyser i forbindelse med Forbrugerredegørelse 2007. Markedsmålingen er det årlige ForbrugerForholds-Indeks (FFI), mens de tre markedsanalyser omhandler bilreparationer, forbrugeradfærd på markedet for fødevarer og forbrugersituationen ved familieførelse.</p> <p>Der er gennemført fire produkttest (harddiskoptagere, HD-DVD/ Blue Ray afspillere, set-top bokse og smartphones). Der er gennemført to tjenesteydelsestest (fitnessydelse og billeasing).</p> <p>Der er gennemført tre markedstjek (kontaktlinser, dagligvareudbringning og børneudstyr).</p>
<p>3.4. Forbrugerredegørelsen skal være klar til offentliggørelse i november 2007.</p>	Opfyldt	<p>Redegørelsen var udarbejdet og klar til trykning i november. Offentliggørelse fandt først sted den 17. december pga. valget og ministerieskift.</p>
<p>Opfyldelsesgrad for mål</p>	<p>Opfyldt Delvist Ikke</p> <p>4</p>	

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater
<p>4. Evaluering af klagenævnsløven</p>	<p>4.1. Evaluering af klagenævnsløven fremsendes til departementet senest den 1. maj 2007.</p> <p>4.2. Evt. ændringsforslag udarbejdes med henblik på fremsættelse senest oktober 2007.</p>	<p>Opfyldt</p> <p>Opfyldt</p>	<p>Evaluering af klagenævnsløven fremsendt til Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggenders departement den 16. april 2007.</p> <p>Der er afholdt to møder mellem Familie- og Forbrugerministeren og de politiske ordfører med henblik på en politisk aftale om lov om forbrugerklager.</p> <p>Der er afholdt møde med ordførerne den 26. marts 2008. Da eventuelle ændringsforslag har været betinget af, at processen omkring evalueringen var afsluttet, har det ikke været</p>

Opfyldelsesgrad for mål	Opfyldt	Delvist	Ikke	relevant at fremsætte ændringsforslag.
	2			

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater			
5. Internationalisering	5.1. Afholdelse af EU-konference om gode kunde-forhold. Med udgangspunkt i konferencen skal der udarbejdes en manual til inspiration for små og mellemstore virksomheders klagehåndtering.	Opfyldt	Forbrugerstyrelsen har sammen med Dansk Erhverv afholdt en international konference om klagehåndtering den 5. november 2007. I forbindelse med konferencen blev fremlagt en manual med følgende titel: "Complaint Management - and Complaint Driven Innovation. Examples on how to manage complaints".			
	5.2. Der skal udvikles en MINFF EU-indsatsplan på forbrugerområdet.	Opfyldt	Oversigts- og prioriteringsliste over EU-initiativer er udviklet. Indsatsplanen har bl.a. dannet udgangspunkt for øget fokus på markedsovervågning.			
	5.3. Udvikling af "Den digitale assistent" til brugere af forbrugereuropa.dk.	Opfyldt	Den 14. februar 2007 lancerede Forbruger Europa shoppingassistenten Howard, som skal gøre det nemmere for forbrugere at undgå de bedrageriske hjemmesider på internettet og samtidig gøre det nemmere at finde de gode hjemmesider.			
	5.4. Digitalisering af klageadgangen for danske forbrugere, der klager over et køb i et andet EU land (inkl. Norge og Island). Klageadgangen udvikles som pendant til den online klageformular, der eksisterer på forbrug.dk og er klar til ibrugtagning 2007.	Ikke opfyldt	Pga. af ændrede forudsætninger har Forbruger Europa ikke kunnet implementere et online klageværktøj – se bemærkninger i afsnittet "Uddybende analyser og bemærkninger".			
Opfyldelsesgrad for mål		Opfyldt	Delvist	Ikke	3	1

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater
6. Bedre erhvervsdialog	6.1. 70 pct. af modtagerne i kampagnen "Velkommen til markedet" skal svare, at kampagnen har øget deres viden om forbrugerlovgiv-	Ikke opfyldt	Målet har ikke kunnet opnås. Effekten har været 14 pct. respons på mailhenvendelser og fire pct. på postkort-henvendelser.

	ningen.			
	6.2. Lancering af kampagnen "Velkommen til markedet" senest med udgangen af juni 2007.	Delvist opfyldt		Kampagnen "Velkommen til markedet" er lanceret med forsinkelse i september.
	6.3. På baggrund af styrelsens dataregistrering og behandling tager styrelsen i løbet af 2007 kontakt til mindst 2 - 4 virksomheder eller brancher for at drøfte aktuelle potentielle problemer.	Opfyldt		Der har været afholdt 3 dialogmøder med virksomheder/brancher.
<i>Opfyldelsesgrad for mål</i>		Opfyldt	Delvist	Ikke
		1	1	1

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater	
<i>7. Effektmålinger af Forbrugerstyrelsens indsats</i>	7.1. Forbrugerforholdsindekset skal forbedres med mindst 10 pct. over en femårig periode svarende til en stigning fra 6,5 i 2005/2006 til ca. 7,1 for 2009/2010.	Opfyldt	Forbrugerredegørelsen for 2007 viser, at den gennemsnitlige bedømmelse på FFI er steget til 6,75. Det langsigtede mål forventes således fortsat at kunne opfyldes.	
	7.2. Senest med udgangen af november 2007 er der gennemført en effektmåling. Forbrugerforholdsindekset vil danne udgangspunkt for denne måling.	Opfyldt	Den gennemsnitlige FFI-værdi er steget fra 6,61 til 6,75 svarende til en effekt af indsatsen på 2 pct.	
	Forbrugerstyrelsen har senest med udgangen af 2007 udarbejdet en vurdering af, om det er nødvendigt at supplere effektmålingerne med nye målinger eller yderligere data.	Opfyldt	Forbrugerstyrelsen har analyseret arbejdet med FFI og har ikke fundet behov for at supplerende effektmålinger på FFI-niveau (makro/meso). Behovet vurderes dog løbende.	
<i>Opfyldelsesgrad for mål</i>		Opfyldt	Delvist	Ikke
		3		

<i>Opfyldelsesgrad for samtlige mål</i>	<i>Opfyldt</i>	<i>Delvist</i>	<i>Ikke</i>
	18	1	2

Forklaring på opfyldelsesgrad:

Opfyldt = 100 pct. opfyldelse

Delvist opfyldt = Opfyldt, men med tidsoverskridelser

Ikke opfyldt = Fagligt mål er endnu ikke opfyldt