



Årsrapport 2008

© 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 FORBRUGERSTYRELSEN	4
1.1.1 Styringsgrundlag.....	4
1.2 ÅRETS FAGLIGE RESULTATER	4
1.3 ÅRETS ØKONOMISKE RESULTATER	5
1.4 FORVENTNINGER TIL DET KOMMENDE ÅR.....	7
1.4.1 Faglige mål.....	8
1.4.2 Økonomi.....	8
2. MÅLRAPPORTERING	8
2.1 OPGAVER OG RESSOURCER.....	8
2.2 FORBRUGEROMBUDSMANDEN	9
2.3 UDDYBENDE ANALYSER OG VURDERINGER	10
2.4 REDEGØRELSE FOR RESERVATION	14
3. REGNSKAB	15
3.1 ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS	15
3.2 RESULTATOPGØRELSE	15
3.3 BALANCEN	16
3.4 EGENKAPITALFORKLARING	17
3.5 OPFØLGNING PÅ LIKVIDITETSORDNING HEN OVER ÅRET	18
3.6 OPFØLGNING PÅ LØNSUMSLOFT	18
3.7 BEVILLINGSREGNSKABET (§ 08.24.01).....	18
4. PÅTEGNING AF DET SAMLEDE REGNSKAB	20
5. BILAG TIL ÅRSRAPPORTEN	21
5.1 NOTER TIL RESULTATOPGØRELSE OG BALANCE.....	21
5.1.1 Noter til resultatopgørelsen	21
5.1.2 Noter til balancen	21
5.2 SKEMATISK OVERSIGT OVER MÅLOPFYLDELSE FOR RESULTATMÅL/RESULTATKRAV	22
5.3 INDTÆGTSDÆKKET VIRKSOMHED	27
5.4 GEBYRFINANSIERET VIRKSOMHED	28
5.5 OPGAVER OG RESSOURCER.....	28
5.5.1 Over- og merarbejde.....	28
5.5.2 Forbrugerstyrelsens elforbrug.....	29
5.5.3 Forbrugerstyrelsens varmeforbrug.....	29
5.5.4 Forbrugerstyrelsens vandforbrug.....	29
5.5.5 Klare mål for brugerrettede opgaver.....	29

1. Beretning

Forbrugerstyrelsen redegør i denne årsrapport for de opnåede økonomiske og faglige resultater i perioden januar til december 2008. Årsrapporten tager afsæt i de resultater, som er blevet aftalt i Resultatkontrakt 2008¹ mellem Økonomi- og Erhvervsministeriets departement og Forbrugerstyrelsen. Resultatkontrakten dækker de væsentligste strategiske eksternt rettede aktiviteter og ydelser, som Forbrugerstyrelsen har varetaget i afrapporteringsperioden. Afrapporteringen sker i overensstemmelse med Finansministeriets cirkulæreskrivelse herom.

1.1 Præsentation af Forbrugerstyrelsen

Forbrugerstyrelsen er én af i alt ni styrelser under Økonomi- og Erhvervsministeriet. De øvrige styrelser er Danmarks Statistik, Erhvervs- og Byggestyrelsen, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, Finanstilsynet, Konkurrencestyrelsen, Patent- og Varemærkestyrelsen, Sikkerhedsstyrelsen og Søfartsstyrelsen.

Forbrugerstyrelsen har til opgave at implementere regeringens forbrugerpolitik. Det indbefatter, at:

- 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

Økonomi- og Erhvervsministeriets mission og vision² sætter rammerne for valg af idegrundlag. Forbrugerstyrelsen har valgt at slå mission og vision sammen til ét idegrundlag. Idégrundlaget lyder:

- 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 dels skal være omdrejningspunkt for udviklingen af ny forbrugerpolitik og dels være en førende aktør i europæisk sammenhæng inden for forbrugerinformation og forbrugerbeskyttelse.

Til at understøtte virkeliggørelsen af idégrundlaget tager styrelsen udgangspunkt i et værdigrundlag³ og en række strategiske målsætninger. Værdigrundlaget er den måde, styrelsen lægger vægt på at udføre sit arbejde, mens de strategiske målsætninger afspejler hvilke konkrete indsatsområder, som Forbrugerstyrelsen vil fokusere på for at sikre, at idégrundlaget i sidste ende kan realiseres. De strategiske målsætninger er knyttet op på hovedopgaverne, som er defineret i Finansloven: Forbrugerbeskyttelse, forbrugerinformation og forbrugerpolitik.

1.2 Årets faglige resultater

I dette afsnit opsummeres Forbrugerstyrelsens faglige resultater. De faglige resultater tager afsæt i de i finansloven opstillede hovedformål for Forbrugerstyrelsen. Der indgår endvidere to koncernfælles mål med tre underliggende resultatkrav, som er udmeldt af Økonomi- og Erhvervsministeriet. De 20 resultatkrav udgør samlet Forbrugerstyrelsens Resultatkontrakt 2008.

¹ <http://www.forbrug.dk/fs/omfs/resultatkontrakter/>

² Økonomi og Erhvervsministeriet mission er at skabe fremtidsrettede vækstvilkår for borgere og virksomheder i en stadig mere global verden, mens visionen omhandler at opnå Europas bedste vækstvilkår, så det er attraktivt at bo, arbejde og drive virksomhed i Danmark.

³ Forbrugerstyrelsens værdigrundlag: 1) Vores resultater skal gøre en forskel, 2) Vi udviser mod og handlekraft, 3) Vi lytter til alle og tænker på tværs, 4) Vi har fokus på kvalitet, og 5) Vi skaber sammen en god arbejdsplads.

Da to af resultatkravene ikke har kunnet opgøres på grund af manglende eksterne tilbagemeldinger, vil den efterfølgende opgørelse tage udgangspunkt i de 18 resultatkrav, som har kunnet opgøres.

Tabel 1. Oversigt over årets faglige resultater 2008

Produkt/ydelse	Omkostninger mio. kr.	Andel opfyldte resultatkrav
Forbrugerinformation	7,5	5/8
Forbrugerbeskyttelse	27,2	3/3
Forbrugerpolitik	9,2	4/4
Koncernfælles mål, herunder lov- program og administrative lettelser	*	2/3
Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner	29,9	-
I alt	73,8	14/18

* I opgørelsen indgår ikke omkostninger i relation til de Koncernfælles mål. Dette skyldes, at omkostningerne forbundet hermed er registreret under de overordnede hovedområder i finansloven.

Som det fremgår af tabel 1, har Forbrugerstyrelsen i 2008 opfyldt 14 resultatkrav, mens fire resultatkrav ikke er blevet opfyldt. 14 opfyldte resultatkrav ud af 18 svarer til en opfyldelsesgrad på 78 pct. Resultatet afspejler en mindre tilbagegang i forhold til resultatet for 2007.

Resultatet for 2008 vurderes generelt tilfredsstillende. Forbrugerstyrelsen har med en stor indsats inden for det strategisk vigtige forbrugerbeskyttelsesområde bidraget til at opfylde styrelsens målsætning om at levere hurtigt, effektiv og tilfredsstillende sagsbehandling for både forbrugere og erhvervsdrivende, der får en sag behandlet i Forbrugerklagenævnet (se i øvrigt afsnit 2.3 Uddybende analyser og vurderinger).

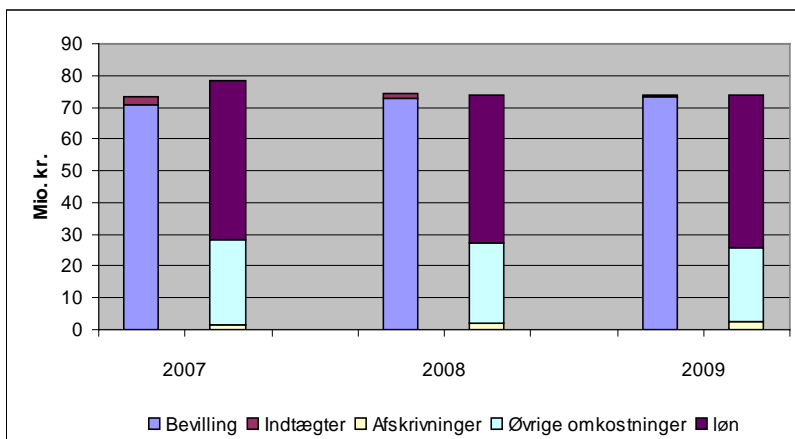
Derudover har styrelsen opfyldt samtlige resultatkrav inden for hovedområdet Forbrugerpolitik. Forbrugerstyrelsens forbrugerpolitik har i 2008 været udgjort af markedsovervågnings- og testvirksomhed samt den årlige Forbrugerreddegørelse. Tilsammen udgør disse en central del af Forbrugerstyrelsens vidensbaserede indsats og bidrager til at skabe bedre forbrugerforhold ved at sætte styrelsen i stand til at prioritere bedre og sætte ind, hvor forbrugerne oplever de største problemer.

Der har i Resultatkontrakt 2008 været fire resultatkrav, som styrelsen ikke har opfyldt. Dels har de tekniske fejl i Forslag til lov om ændring af lov om en rejsegarantifond oversteget bagatelgrænsen i forhold til de retningslinjer, der er opstillet i retningslinjerne i notat om Juridisk Sekretariats lovtekniske gennemgang af 10. juni 2006, dels har styrelsen ikke rettidigt fået udarbejdet en kravspecifikation i forbindelse med udviklingen af den næste generation af den offentlige forbrugerportal forbrug.dk. Derudover opnåede forbrug.dk ikke det maksimale antal netkroner⁴ i Bedst på nettet, ligesom målet vedrørende udsendelse af nyhedsbreve om forbrugerinnovation ikke har kunnet opfyldes, da Forbrugerstyrelsen pga. af ændringer i udsendelsesmetode ikke kan opføre målet.

1.3 Årets økonomiske resultater

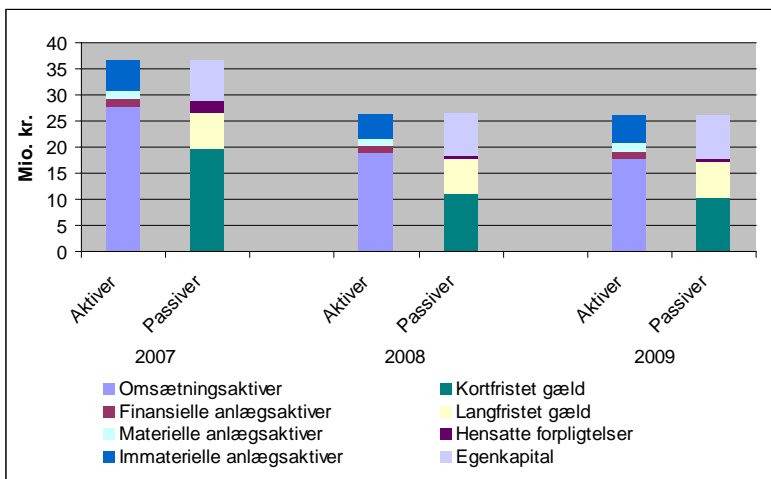
Forholdet mellem styrelsens indtægter og omkostninger ses af figur 1. Det fremgår heraf, at styrelsen primært finansieres af nettoudgiftsbevillingen og kun i begrænset omfang af indtægter. Indtægterne er faldet i de seneste år, hvilket alt overvejende kan henføres til, at styrelsen kun i begrænset omfang sælger trykte publikationer og er overgået til gratis webbaseret forbrugerinformation.

⁴ Netkroner er et udtryk for kvaliteten af offentlige hjemmesider. Der bliver målt på følgende parametre: Navigation, webformidling, digital selvbetjening, åbenhed, nytteværdi, teknisk tilgængelighed for handicappede brugere og Webformidling. Der kan maksimalt opnås 5 netkroner.

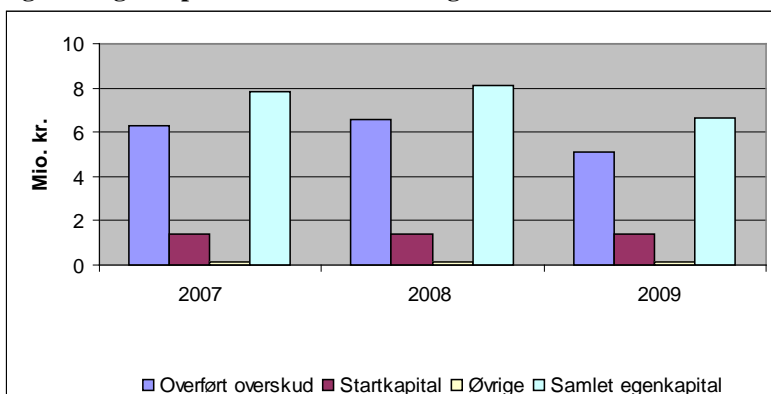
Figur 1. Indtægter og omkostninger

Figur 2 viser sammensætningen af styrelsens balance. På aktivsiden udgør omsætningsaktiver den største del på knap 19 mio. kr. Heraf udgør de likvide beholdninger 15,5 mio. kr. og anlægsaktiverne 7,8 mio. kr., hvoraf de materielle anlægsaktiver udgør 1,5 mio. kr. (afspejlende et fald på 0,3 mio. kr. i forhold til 2007), mens immaterielle anlægsaktiver udgør 4,9 mio. kr. (afspejlede et fald på 0,9 mio. kr. i forhold til 2007). De sidste ca. 1,4 mio. kr. dækker finansielle anlægsaktiver (styrelsens startkapital).

Passivsiden dækker, udover en egenkapital på 8,1 mio. kr. ultimo 2008, især over styrelsens kortfristede gældsposter på 11,2 mio. kr. (gæld til leverandører m.m., skyldige feriepenge og reserveret bevilling), langfristet gæld for 6,7 mio. kr. og hensættelser på 0,6 mio. kr.

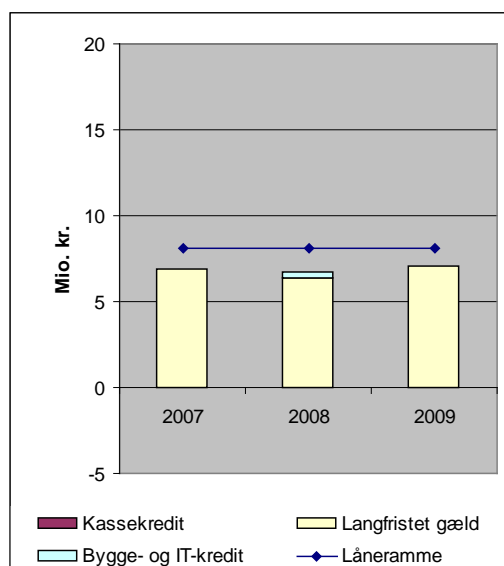
Figur 2. Balancens sammensætning

Sammensætningen af styrelsens egenkapital fremgår af figur 3. Stigningen i egenkapital fra 2007 til 2008 skyldes alene årets resultat på 0,3 mio. kr.

Figur 3. Egenkapitalens sammensætning

Figur 4 illustrerer udnyttelsesgraden af styrelsens låneramme. Styrelsens bygge- og IT-kredit udgør 0,2 mio. kr. som følge af, at udviklingsprojektet Online-assistenten er under gennemførelse. Den langfristede gæld er faldet fra 2007 til 2008 med 0,5 mio. kr. Udnyttelsesgraden er i 2008 på 81 pct. Som følge af de begrænsede investeringsmuligheder har styrelsen særligt fokus på investeringsbudgettet.

Figur 4. Låneramme og SKB-gæld



Styrelsen oppebærer indtægter i form af klagegebyrer fra forbrugere, der indbringer en sag for Forbrugerklagenævnet, og gebyrer fra 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 08.24.01 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	08.24.05	Udgifter		0,5
			Indtægter	5,2	1,6
Tilskud til Dansk Varefakta Nævn	Anden bevilling	08.24.11	Udgifter	0,7	0,7
			Indtægter		

Udgiften på 0,5 mio. kr. under 08.24.05 modsvarer udgifterne til tab på debitorer.

I opgørelsen af indtægterne på 1,6 mio. kr. indgår en modregning for en indtægt på 1.869.892 kr. som vedrører Konkurrencestyrelsens andel af gebyrindtægterne ved administration af betalingsmiddeloven i 2007. Denne indtægt er overført til Konkurrencestyrelsen primo 2008.

1.4 Forventninger til det kommende år

Det er Forbrugerstyrelsens ambition at bidrage til, at forbrugerforholdene i Danmark hører til de allerbedste i Europa. Det skal samtidig gøre det lettere at være forbruger – og skabe vækst og velfærd. For at opnå dette, har Forbrugerstyrelsen for 2009 opstillet en række resultatmål og –krav. Disse er udtryk for, hvilke områder Forbrugerstyrelsen har valgt at prioritere for at opnå idegrundlaget.

1.4.1 Faglige mål

Nedenfor listes de overordnede mål, som indgår i Forbrugerstyrelsens Resultatkontrakt 2009.

Forbrugerinformation	<i>Forbedret gennemsigtighed i klagesagsbehandling - Track and Trace</i>	<i>Web 2.0 – Aktuel og relevant forbrugerinformation via brugerinddragelse</i>	
Forbrugerbeskyttelse	<i>Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet – kvalitet og effektivitet</i>	<i>Sagsbehandling i Forbruger Europa – kvalitet og effektivitet</i>	<i>Mere effektivt klagenævssystem og mulig ny rejsegarantiordning</i>
Forbrugerpolitik	<i>Forbrugerpolitisk handlingsplan</i>	<i>Markedsovervågning – Forbrugerredegørelse, analyser og test</i>	<i>Evaluering af Markedsføringsloven</i>
Koncernfælles mål	<i>Administrative lettelser</i>	<i>Virk.dk</i>	

Ud af målene er udvalgt tre mål som har en særlig strategisk betydning for Forbrugerstyrelsen indsats i 2009. Disse er:

- *Forbrugerpolitisk handlingsplan*
- *Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet – kvalitet og effektivitet*
- *Mere effektivt klagenævssystem og mulig ny rejsegarantiordning*

1.4.2 Økonomi

Manglende mulighed for finansiering via opsparingsmidler i 2008 har været en særlig udfordring med henblik på at opretholde det aktivitetsniveau, der i de senere år kun har været muligt som følge af styrelsens anvendelse af opsparede midler. De økonomiske rammer for 2009 stiller også store krav til prioriteringen. For at opretholde et tilfredsstillende aktivitetsniveau vil en del af styrelsens aktiviteter skulle finansieres ved brug af opsparede midler fra tidligere år.

2. Målrapportering

I Forbrugerstyrelsens Resultatkontrakt 2008 indgår i alt 20 resultatkrav. To af disse resultatkrav har ikke kunnet opgøres på grund manglende eksterne tilbagemeldinger. I bilagene til årsrapporten afreporteres samtlige 20 resultatkrav i tabelform.

2.1 Opgaver og ressourcer

I den efterfølgende tabel 3 sammenfattes økonomien for Forbrugerstyrelsens produkter. Af tabellen fremgår andelen af opfyldte resultatkrav. Tabellen fokuserer på økonomien i relation til opdelingen på de ydelseskategorier, der er blevet produceret i 2008.

Tabel 3. Sammenfatning af økonomi for virksomhedens produkter/ydelse

Produkt/ydelse (Mio. kr.)	Indtægtsført bevilling	Øvrige indtægter	Omkostninger	Andel af årets over- skud	Andel op- fyldte resul- tatkrav
Forbrugerinformation	11,1	0,2	7,5	3,8	5/8
Forbrugerbeskyttelse	29,9	0,1	27,2	3,4	3/3
Forbrugerpolitik	13,1	0,6	9,2	4,5	4/4
Koncernfælles mål, herunder lovprogram og administrative lettelser	-	-	-	-	2/3
Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner	18,8	0,3	29,9	-11,4	-
I alt	72,9	1,2	73,8	0,3	14/18

Det er ikke muligt direkte at sammenholde det budgetterede forbrug og det realiserede forbrug, idet der er anvendt forskellige fordelingsnøgler. Forbrugerstyrelsen er ved at redefinere sin fordelings-

nøgle med henblik på at sikre en nøgle, der mere præcist kan fordele omkostningerne efter de forskellige formål.

Styrelsen har i 2008 anvendt betydelige ressourcer på området Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner til implementering af nyt ESDH, ligesom der er anvendt ressourcer på opbygning af nyt afrapporteringssystem (business intelligence).

2.2 Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmandens arbejde er ikke knyttet op på Forbrugerstyrelsens resultatkontrakt og afreporteres af den grund ikke i tabel 3 i kolonnen vedrørende andel opfyldte resultatkrav. Da Forbrugerstyrelsen imidlertid stiller sekretariatsbistand til rådighed for Forbrugerombudsmanden, gennemgås i det efterfølgende nogle af Forbrugerombudsmandens vigtigste indsatsområder i 2008.

2.2.1 Forbrugerombudsmandens indsatsområder i 2008

Forbrugerombudsmanden bidrager til en forbedret forbrugerbeskyttelse bl.a. gennem forebyggende foranstaltninger, herunder information til de erhvervsdrivende om reglerne, og gennem håndhævelse af regler, fx ved at føre retssager.

Forbrugerombudsmandens indsatsområder

Forbrugerombudsmanden har i løbet af året deltaget i en lovforberedende arbejdsgruppe under Finanstilsynet vedrørende gennemførelse af direktivet 2007/64/EF om betalingstjenester i det indre marked. Det er hensigten, at loven om betalingstjenester skal træde i kraft 1. november 2009. Samtidig ophæves lov om betalingsmidler. Forbrugerombudsmanden skal føre tilsyn med de forbrugerbeskyttende regler i den nye lov.

Forbrugerombudsmanden har i 2008 færdigforhandlet og udstedt en revision af teleretningslinjerne. Endvidere har Forbrugerombudsmanden udstedt en vejledning om den nye gebyrregel i markedsføringsloven samt en vejledning om den nye bestemmelse om købsopfordringer i markedsføringsloven.

Herudover har Forbrugerombudsmanden påbegyndt forhandlinger om retningslinjer for adresseløse forsendelser (nej-tak-ordninger), retningslinjer om markedsføring af SMS-lån, retningslinjer om brug af miljømæssige udsagn i markedsføringen af biler samt en revision af prismarkedsføringsvejledningen.

Som opfølgning på sin oplysningskampagne i 2007 vedrørende overholdelse af reglerne om ÅOP⁵ har Forbrugerombudsmanden iværksat en konsulentundersøgelse, der ved anvendelse af mystery shopping på stikprøvebasis skal afdække, i hvilket omfang virksomhederne efterlever reglerne.

I nordisk regi har Forbrugerombudsmanden igangværende forhandlinger om en revision af forbrugerombudsmandenes nordiske standpunkt til e-handel og en revision af den nordiske vejledning om brug af etiske og miljømæssige påstande i markedsføringen.

I regi af CPC⁶ har Forbrugerombudsmanden deltaget i en fælleseuropæisk sweep⁷ af danske og udenlandske hjemmesider, der tilbyder indholdstakserede tjenester til mobiltelefoni. Kommissionen har på initiativ af Forbrugerombudsmanden iværksat en række workshops om lovvalgsregler, offent-

⁵ Årlige omkostninger i pct.

⁶ Consumer Protection Cooperation-netværket

⁷ En sweep er en undersøgelse, der har til formål at afdække problemer med lovgivningen på et afgrænset område og skabe opmærksomhed om problemerne.

liggørelse af navne på erhvervsdrivende i forbindelse med fælles sweeps samt sagsflow og svarfrister på anmodning om håndhævelse i henhold til håndhævelsesforordningen.

Forbrugerombudsmanden i regi af ICPEN⁸ gennemført en sweep af danske hjemmesider vedrørende overholdelse af teleretningslinjernes krav til indholdet af forbehold ved markedsføring af bredbåndshastighed og oplysning om mindstepris.

Om sager generelt

Forbrugerombudsmanden modtog i 2008 ca. 2.700 sager, hvilket er en beskedent stigning i forhold til 2007, hvor antallet af indkomne sager udgjorde ca. 2.500 sager.

Endelig er der i 2008 faldet to større bøder på hhv. 200.000 kr. og 400.000 kr. i sager om vildledende prismarkedsføring. Sagerne udspringer af Forbrugerombudsmandens stikprøvekontrol af tilbudskataloger i efteråret 2004 og er de sidste i rækken af sager, der blev taget op.

2.3 Uddybende analyser og vurderinger

I dette afsnit uddybes ikke-opfyldte resultatkrav. Derudover gennemgås de resultatkrav, der ikke har kunnet opgøres. Afsnittet afsluttes med en gennemgang af opfyldte resultatkrav, som har været særligt vigtige for Forbrugerstyrelsen i kontraktperioden.

Følgende resultatkrav uddybes som følge af manglende opfyldelse:

- *Delmål 2.1 Udarbejdelse af kravspecifikation*
- *Delmål 2.3 En tilsigtet afledt effekt af udarbejdelse af kravspecifikationen er, at forbrug.dk i 2008 skal opnå 5 netkroner i Bedst på nettet*
- *Delmål 3.1 Antallet af virksomheder, som tilmelder sig mailinglisten til nyhedsbrevet, skal udvise en relativ stigning fra primo 2008 til ultimo 2008, afspejlende antallet af udsendelser til nye virksomheder i de to perioder*
- *Delmål 9.2 I ingen lovforslag er der tekniske fejl, der overstiger bagatelgrænsen. Vurderet af departementets juridiske sekretariat*

Desuden uddybes det resultatmål, som styrelsen ikke har kunnet opgøre resultatet af. Dette er:

- *Mål 5 Forbruger Europa*

Derudover er følgende to resultatmål med 5 underliggende resultatkrav udvalgt til uddybende bemærkninger:

- *Mål 1 Udvikling af ”intelligent chatrobot*
- *Mål 6 Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet*

2.3.1 Ikke realiserede resultatkrav

Delmål 2.1 Udarbejdelse af kravspecifikation

Forbrugerstyrelsen er i gang med at udvikle den næste generation af den offentlige forbrugerportal forbrug.dk, og styrelsen har haft et resultatkrav om udarbejdelse af en teknisk kravspecifikation. Resultatkravet er ikke opfyldt inden for tidsfristen.

Tidsoverskridelsen skyldes, at Forbrugerstyrelsen har fejlvurderet den tid, der skulle afsættes til valg af leverandør på design og informationsarkitektur. Derudover har en fratrædelse betydet forsinkelse.

⁸ The International Consumer Protection and Enforcement Network

Med henblik på at begrænse den tidsoverskridelse, som er resultatet af tab af medarbejderkompetence og efterfølgende tidsforbrug til rekruttering og introduktion af ny medarbejder i funktionen, har Forbrugerstyrelsen allokeret en intern webmedarbejder til jobbet som koordinator. Denne prioritering har begrænset tidsoverskridelsen.

Med henblik på at sikre at projekter ikke forsinkes på grund af unødigt afgang af medarbejdere har styrelsen løbende fokus på at gøre Forbrugerstyrelsen til en endnu bedre og attraktiv arbejdsplads. Derudover har styrelsen fokus på, at potentielle tidsoverskridelser i projekter kan minimeres ved at udarbejde veldokumenterede risiko-analyser.

Forbrugerstyrelsen reviderede tidsfrist for resultatkravet er 1. kvartal 2009.

Delmål 2.3 En tilsigtet afledt effekt af udarbejdelse af kravspecifikationen er, at forbrug.dk i 2008 skal opnå 5 netkroner i Bedst på nettet

Det er Forbrugerstyrelsens ambition, at den offentlige forbrugerportal forbrug.dk skal være af meget høj kvalitet. En måde at vurdere kvaliteten af forbrug.dk er igennem benchmark med andre offentlige hjemmesider.

Forbrugerstyrelsen har i 2008 benchmarket sig med andre offentlige hjemmesider om at blive Bedst på Nettet.⁹ Bedst på Nettet måler kvaliteten af offentlige hjemmesider på følgende parametre: Navigation, webformidling, digital selvbetjening, åbenhed, nytteværdi, teknisk tilgængelighed for handicappede brugere og Webformidling.

Forbrugerstyrelsen opnåede ikke resultatkravet om at få fem netkroner i kvalitetsvurderingen Bedst på Nettet i 2008. Forbrug.dk fik samlet set 147 point ud af 200 mulige i kvalitetsvurderingen, svarende til fire netkroner.

For at sikre kvaliteten af forbrug.dk har Forbrugerstyrelsen gennemgået tilbagemeldingerne fra Bedst på nettet og har på det grundlag udpeget hvilke centrale forbedringsområder, der kan iværksættes fremadrettet. Der er tale om følgende områder: Webformidling, digital selvbetjening, åbenhed og nytteværdi, teknisk tilgængelighed for handicappede brugere og korrekte netpublikationer efter statens retningslinjer.

Delmål 3.1 Antallet af virksomheder, som tilmelder sig mailinglisten til nyhedsbrevet, skal udvise en relativ stigning fra primo 2008 til ultimo 2008, afspejlende antallet af udsendelser til nye virksomheder i de to perioder

Det har ikke været muligt at opføre, om målet er opfyldt i 2008 på grund af metodiske forhold. Den valgte metode til spredning af kampagnematerialer til nye erhvervsdrivende var oprindeligt udsendelse af e-mails til nye virksomheder, som stod opført med e-mail adresse i CVR. Øvrige nye virksomheder modtog en adresseret tryksag. Da det blev klart, at denne udsendelsesmetode ikke fungerede efter hensigten i de første udsendelser, blev udsendelsesmetoden ændret til primært at foregå via medierne.

Denne formidlingskanal har imidlertid haft den konsekvens, at det ikke har været muligt at identificere, hvor mange nye virksomheder Forbrugerstyrelsen når ud til, og dermed heller ikke om der faktisk har fundet en relativ stigning sted i antallet af efterfølgende tilmeldinger til nyhedsbrevet.

Delmål 9.2 I ingen lovforslag er der tekniske fejl, der overstiger bagatelgrænsen. Vurderet af departementets juridiske sekretariat

⁹ Det er Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, der står bag Bedst på Nettet (www.bedstpaanettet.dk/).

Som en del af de koncernfælles mål har Forbrugerstyrelsen forpligtet sig på, at opfylde resultatkravet om, at der ikke forekommer tekniske fejl i lovforslag. Dette mål er ikke blevet opfyldt.

Juridisk Sekretariat har foretaget en lovteknisk gennemgang af Forslag til lov om ændring af lov om en rejsegarantifond efter retningslinjerne i notat om Juridisk Sekretariats lovtekniske gennemgang af 10. juni 2006. Juridisk sekretariatet har på den baggrund vurderet, at antallet af tekniske fejl, der overstiger bagatelgrænsen, udgør én fejl.

For at lignende fejl ikke vil forekomme i fremtidige lovforslag, har styrelsen udpeget en lovteknisk koordinator, som vil sikre, at lovforslag følger retningslinjerne i notat om Juridisk Sekretariats lovtekniske gennemgang af 10. juni 2006.

2.3.2 Resultatmål som ikke har kunnet opgøres

I Forbrugerstyrelsens Resultatkontrakt 2008 indgår to resultatkrav, som ikke har været mulige at opgøre. Resultatkravene gennemgås i det efterfølgende.

Mål 5 Forbruger Europa

Det er en af Forbrugerstyrelsens EU-mærkesager, at der skal være effektive klagemuligheder i alle lande. Forbruger Europa¹⁰ har i Resultatkontrakt 2008 bidraget med et resultatmål, hvorigennem udenlandske forbrugere skal opleve, at der er effektive klagemuligheder i Danmark.

I relation til målet er der formuleret følgende effektmål:

Delmål 5.1 Danmark skal være i top 5 blandt Forbruger Europa centrene i forhold til antal modtagne klager fra udenlandske forbrugere, der kan overføres til eksisterende klagenævn

Delmål 5.2 Danmark skal være i den bedste halvdel for så vidt angår sager (afsluttede) i 2008 fra udenlandske forbrugere – forstået som løst til forbrugers fordel eller overført til eksisterende klagenævn

Forbrugerstyrelsen kan i forbindelse med opgørelsen til brug for årsrapporten ikke afgøre, hvorvidt effektmålene er opfyldt. For så vidt angår opfyldelsen af delmålene, har Forbrugerstyrelsen haft brug for data fra Kommissionen. Styrelsen har anmodet Kommissionen om statistikudtræk til brug for dokumentation af effektmålene, men trods gentagende rykkere har styrelsen ikke modtaget de efterspurgte informationer.

Kommissionen har i mail til Forbrugerstyrelsens direktør af 22. januar 2009 meddelt, at Kommissionen af forskellige omstændigheder ikke har kunnet levere de efterspurgte data i 2008. Det fremgår, at Kommissionen forventer at kunne levere de efterspurgte data i anden halvdel af 2009.

På grund af den sene tilbagemelding fra Kommissionen, har Forbrugerstyrelsen ikke haft mulighed for at genforhandle målet med departementet.

2.3.3 Strategisk vigtige resultatmål for Forbrugerstyrelsen

Mål 1. Udvikling af "intelligent" chatrobot

Som led i styrelsens målsætning om at sikre, at det skal være lettere at være forbruger, har Forbruger Europa og Forbrugerstyrelsen i 2008 haft fokus på at indføre ny brugerrettet teknologi. Teknologien har dels haft til hensigt at gøre det lettere for forbrugerne at tilvejebringe relevante informationer på de tidspunkter, hvor forbrugerne efterspørger informationen, og dels at kunne identificere, hvad der

¹⁰ 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.

rører sig af problemer/spørgsmål hos forbrugerne, for derigennem at kunne prioritere den fremadrettede (brugerdrevne) information.

Delmål 1.1 Markedsføring og lancering af 1. version af chatrobot

Chatrobotten EMMA¹¹ blev lanceret i en betaversion i 1. halvdel af september. Betaversionen blev pilottestet af Forbrugerstyrelsens ansatte med henblik på at sikre, at der var overensstemmelse mellem de svar/resultater, som var lagt ind i systemet, og de mulige spørgsmål, som brugerne kunne tænkes at stille. Efter den interne pilottest og efterfølgende tilretninger blev chatrobotten lanceret i den endelige version ultimo september 2008. I forbindelse med lanceringen blev chatrobotten markedsført igennem udsendelse af nyhedsbrev til medierne, samt på Forbruger Europas egen hjemmeside.

Delmål 1.2 Chatrobotten skal kunne besvare mindst 100 af de typisk stillede spørgsmål til Forbruger Europa

Igennem den nye onlinerådgiver tilbydes forbrugerne en høj service og rådgivning 24 timer i døgnet omkring en lang række typiske spørgsmål om handel over grænserne. Onlinerådgiveren giver fx svar på spørgsmål om flyrejser, mistet bagage, leveringsomkostninger og fortrydelsesret.

Ved udgangen af 2008 kunne rådgiveren besvare ca. 140 af de typisk stillede spørgsmål. Dette svarer til, at EMMA kunne besvare 40 pct. flere typiske stillede spørgsmål end aftalt i resultatkontrakten.

Forbruger Europa følger løbende op på de spørgsmål, der stilles til chatrobotten, herunder ikke mindst de spørgsmål som EMMA ikke har kunnet besvare. Den viden, som indsamles fra forbrugerne bliver således et vigtigt instrument i bestræbelsen på løbende at opdatere chatrobotten i overensstemmelse med brugernes behov.

Delmål 1.3 Ultimo 2008 skal brugerne helt eller delvist have svar på mindst 25 pct. af de generelle forbrugerspørgsmål (defineret som værende ikke individafhængig), der stilles inden for de dækkede områder

Forbruger Europa har fået udarbejdet en test af dialogerne på onlinerådgiveren i perioden primo oktober til ultimo december 2008. Der er i perioden i alt afgivet ca. 900 svar. Testen viser, at brugerne har fået helt eller delvist svar på 360 spørgsmål, svarende til 40 pct. af alle henvendelser. Målet er dermed indfriet.

Et større antal af de øvrige svar er generelle standardsvar, som typisk guider brugeren videre til et andet sted på hjemmesiden, hvor der kan læses mere om det pågældende emne.

Mål 6 Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet

Forbrugerstyrelsen er ansvarlig for det statslige forbrugerklageområde. Forbrugerklagenævnet er en uafhængig klageinstans, som årligt behandler knap 3.000 klager fra forbrugere over varer eller tjenesteydelser fra erhvervsdrivende. Forbrugerstyrelsen sekretariatsbetjener klagenævnet. For at mindske generne for begge parter er det styrelsens målsætning at levere hurtig og effektiv sagsbehandling, hvor både forbruger og erhvervsdrivende er tilfredse med den service, som de får.

Delmål 6.1 Plan for reduktion af liggetiden/optimering af sagsflow udvikles og implementeres

Der har i 2008 været iværksat en række initiativer med henblik på, at reducere sagernes liggetid og optimere sagsflow. Indsatsen har været tydeligst omkring de organisatoriske og styringsmæssige forhold. Det har bl.a. resulteret i, at teamstrukturen nu er integreret i sekretariatet, samt at proces- og

¹¹ www.forbrugereuropa.dk/

målstyringskulturen er forankret hos medarbejderne og understøttes af nyudviklede styringsredskaber og principper for sagsbehandlingen.

Delmål 6.2 Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Forbrugerklagenævnet reduceres til maksimalt syv måneder pr. sag

Forbrugerstyrelsen har med en stor indsats i 2008 fortsat den positive udvikling inden for klagenævnsoområdet, som blev igangsat i 2007. Mens den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2007 var knap 1 år, er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid reduceret til seks måneder og 21 dage ved udgangen af 2008. En næsten halvering af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har bidraget til at opfylde målsætningen om at levere hurtigt, effektiv og tilfredsstillende sagsbehandling for både forbrugere og erhvervsdrivende, der får en sag behandlet i Forbrugerklagenævnet.

Delmål 6.3 Ved udgangen af 2008 udgør antallet af sager over 12 måneder maksimalt 50

Med et balanceret fokus på både gennemsnitlig sagsbehandlingstid og antal gamle sager, har Forbrugerstyrelsen sikret, at et snævert fokus på det ene – reduktion af sagsbehandlingstiden – ikke sker på bekostning af en tilvækst i antallet af gamle sager.

Da antallet af gamle sager var på sit højeste i april 2006 udgjorde disse næsten 1.000 sager. Med en fokuseret indsats er disse sager imidlertid nedbragt betydeligt, således er antallet af sager med en sagsbehandlingstid på mere end 360 dage er nedbragt til 36 ved udgangen af 2008.

2.4 Redegørelse for reservation

Som det fremgår af nedenstående tabel, er der i 2008 forbrugt 1,3 mio. kr. af de reservationer, der var foretaget ultimo 2007 på i alt 1,9 mio. kr. Den resterende reservation på 0,6 mio. kr. vedrører Forbrugerstyrelsens forbrugerportal forbrug.dk. Reservationen dækker over udskudte/forsinkede aktiviteter og videreføres til 2009. Der er endvidere foretaget tre nye reservationer ultimo 2008 på tilsammen 1,5 mio. kr. Reservationerne vedrører: 1) før-/nu priser (Forbrugerombudsmanden), 2) EPOS (implementering af HR-værktøj) og 3) Forbedrede klageveje.

De tidligere års reservationer er forbrugt i overensstemmelse med deres formål, hvoraf den væsentligste del udgør 0,8 mio. kr. til Forbrugerstyrelsens ESDH-projekt.

For så vidt angår reservation til Forbedrede klageveje på 1,0 mio. kr. hidrører midlerne fra aktstykke nr. 161 af 2. juni 2008 om etablering af ny IT-løsning til at sikre forbedrede klageveje. De reservede midler omfatter bistand til konsulenthjælp m.v.

Styrelsen er som led i et HR-projekt inden for ØEM ved at implementere et HR-system – EPOS. Implementering er igangsat i 2008 og forventes færdiggjort primo 2009. Reservationen på 0,1 mio. kr. omfatter konsulentbistand til implementering.

I 2008 blev der planlagt en undersøgelse af før/nu-priser i Forbrugerombudsmandens regi. Projektet blev ikke realiseret, da forhandlinger om de nye retningslinjer ikke kunne afsluttes. Undersøgelsen forventes udført i 2009.

Alle opgaver, hvortil der er foretaget reservationer ultimo 2008, forventes afviklet i 2009.

Opgave (Mio. kr.)	Reserveret år	Reservation primo	Nettoforbrug i år	Reservation i år	Reservation ultimo	Forventet slut
Ny forbrug.dk	2007	0,8	0,2	0	0,6	2009
ESDH-projekt	2007	0,8	0,8	0	0	
Forbrugerombudsman- dens Analyse	2007	0,1	0,1	0	0	
Ombygning	2007	0,2	0,2	0	0	
Før/nu priser	2008			0,4	0,4	2009
EPOS	2008			0,1	0,1	2009
Forbedrede klageveje	2008			1,0	1,0	2009
Total		1,9	1,3	1,5	2,1	

3. Regnskab

Forbrugerstyrelsens regnskab er omkostningsbaseret og er aflagt i overensstemmelse med regnskabsbekendtgørelsen, Økonomisk Administrativ Vejledning samt øvrige regler på området, herunder Vejledning om udarbejdelse af årsrapport af 18. december 2008.

3.1 Anvendt regnskabspraksis

Ved aflæggelse af regnskab for 2008 er der anvendt samme regnskabsprincipper som i Forbrugerstyrelsens årsrapport for 2007 – 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 2008.

Til brug for udarbejdelsen af det finansielle regnskab for 2008 har styrelsen anvendt følgende datakilder: Navision, SLS og styrelsens tidsregistreringssystem M-tid.

3.2 Resultatopgørelse

Regnskabet vedrører alle aktiviteter under hovedkonto 08.24.01, herunder indtægtsdækket virksomhed.

Forbrugerstyrelsens omkostningsbaserede resultat i 2008 udviser et overskud på knap 0,3 mio. kr. inkl. indtægtsdækket virksomhed, jf. nedenfor tabel 5 Resultatopgørelse. Forbrugerstyrelsens ordinære bevilling udgjorde på FL 08 70,5 mio. kr. På TB 08 er der sket en række reguleringer, der netto betyder en merbevilling på 2,6 mio. kr., heraf 2,0 mio. kr. fra aktstykke nr. 161 af 2. juni 2008 om etablering af ny IT-løsning til at sikre forbedrede klageveje.

Den indtægtsførte bevilling udgør herefter 73,1 mio. kr.

Det samlede resultat vurderes som tilfredsstillende.

Tabel 5. Resultatopgørelse¹²

¹² Det bemærkes, at sumtallene – fremhævet i de grå rækker – er opgjort på baggrund af decimaltal for ører (de faktiske tal), mens de tal, der fremgår før/over sumtallene, er afrundede tal. Hvis de enkelte poster lægges sammen, kan der derfor forekomme en mindre variation ift. sumresultaterne.

Resultatopgørelse		2007	2008	2009
Note 1	Ordinære driftsindtægter			
	Indtægtsført bevilling			
	Bevilling	-69.500.000	-73.100.000	-75.000.000
	Reserveret af indeværende års bevillinger	1.925.750	1.518.413	
	Anvendt af tidligere års bevilling	-3.407.000	-1.336.175	-1.683.015
	Indtægtsført bevilling i alt	-70.981.250	-72.917.762	-76.683.015
	Salg af varer og tjenesteydelser	-743.544	-419.820	-520.000
	Tilskud til egen drift	-1.243.663	-640.989	
	Øvrige driftsindtægter			
	Ordinære driftsindtægter i alt	-72.968.457	-73.978.570	-77.203.015
	Ordinære driftsomkostninger			
	Ændringer i lagre	146.300	390.015	20.000
	Forbrugsomkostninger			
	Husleje	5.915.902	5.806.146	5.460.000
	Andre forbrugsomkostninger			
	Forbrugsomkostninger i alt	5.915.902	5.806.146	5.480.000
	Personaleomkostninger			
	Lønninger	43.940.632	44.850.632	43.157.000
	Pension	5.770.276	6.204.621	6.000.000
	Lønrefusion	-2.091.641	-2.875.001	-750.000
Andre personaleomkostninger	2.433.888	-1.163.289	-407.000	
Personaleomkostninger i alt	50.053.156	47.016.964	48.000.000	
Andre ordinære driftsomkostninger	20.219.328	18.374.812	20.735.798	
Afskrivninger	1.575.769	2.020.006	2.500.000	
Ordinære driftsomkostninger i alt	77.910.455	73.607.943	76.735.798	
Resultat af ordinær drift	4.941.998	-370.627	-467.217	
Andre driftsposter				
Andre driftsindtægter	-52.956	-62.374		
Andre driftsomkostninger	28.631	223		
Resultat før finansielle poster	4.917.673	-432.779	-467.217	
Finansielle poster				
Finansielle indtægter	-261.436	-198.276		
Finansielle omkostninger	217.159	362.878	467.217	
Resultat før ekstraordinære poster	4.873.395	-268.177	0	
Ekstraordinære poster				
Ekstraordinære indtægter				
Ekstraordinære omkostninger				
Årets resultat	4.873.395	-268.177	0	

Der er udarbejdet en note til resultatopgørelsen, som følger i bilaget

Tabel 6. Resultatdisponering

Omflytninger, disponeringsområder	0
Bortfald	0
Resultat til videreførsel	268.177

Forbrugerstyrelsens overskud i 2008 forøger styrelsens overførte overskud fra tidligere år til 6,6 mio. kr.

3.3 Balancen

Forbrugerstyrelsens balance viser styrelsens aktiver og forpligtelser pr. 31.december 2008, jf. tabel 7. Der er udarbejdet 3 noter til balancen som følger i bilaget.

Tabel 7. Balancen

Note	Aktiver (mio. kr.)	2007	2008	Note	Passiver (mio. kr.)	2007	2008
	Anlægsaktiver				Egenkapital		
2	Immaterielle anlægsaktiver				Startkapital	1,41	1,41
	Færdiggjorte udviklingsprojekter	5,75	4,49		Reserveret egenkapital	0,11	0,11
	Erhvervede koncessioner, patenter m.v.	0,02	0,01		Overført overskud	6,29	6,56
	Udviklingsprojekter under opførelse	0,00	0,37				
	Immaterielle anlægsaktiver i alt	5,77	4,87		Egenkapital i alt	7,81	8,08
3	Materielle anlægsaktiver			4	Hensættelser	2,30	0,58
	Grunde, arealer og bygninger	0,37	0,29				
	Infrastruktur				Langfristede gældsposter		
	Produktionsanlæg og maskiner				Prioritetsgæld		
	Transportmateriel				FF4 langfrister gæld	6,91	6,41
	Inventar og IT-udstyr	1,37	1,19		FF6 Bygge- og IT-kredit	0,00	0,24
	Igangværende arbejder for egen regning				Statsgæld		
	Materielle anlægsaktiver i alt	1,74	1,48		Langfristet gæld i alt	6,91	6,65
	Finansielle anlægsaktiver						
	Statsforskrivning	1,41	1,41		Kortfristede gældsposter		
	Øvrige finansielle anlægsaktiver				Leverandører af varer og tjenesteydelser	7,30	1,86
	Finansielle anlægsaktiver i alt	1,41	1,41		Anden kortfristet gæld	5,20	2,12
	Anlægsaktiver i alt	8,92	7,76		Skyldige feriepenge	5,20	5,12
	Omsætningsaktiver				Igangværende arbejder for fremmed regning	0,01	
	Varebeholdninger	1,90	1,51		Reserveret bevilling	1,93	2,11
	Tilgodehavender	2,33	1,62		Kortfristet gæld i alt	19,64	11,21
	Værdipapirer	0,11	0,11				
	Likvide beholdninger				Gæld i alt	28,85	18,44
	FF5 Uforrentet konto	10,75	10,43		Passiver i alt	36,66	26,52
	FF7 Finansieringskonto	11,42	4,89				
	Andre likvider	1,23	0,20				
	Likvide beholdninger i alt	23,40	15,52				
	Omsætningsaktiver i alt	27,74	18,76				
	Aktiver i alt	36,66	26,52				

Differencen mellem summen af immaterielle og materielle aktiver (6,4 mio. kr.) og den langfristede gæld på 6,7 mio. kr. skyldes periodisering, idet der ultimo 2008 dels er aktiveret for 0,1 mio. kr. som først er bogført på FF6 primo 2009 og afskrivningerne for 4. kvartal 2008 først er bogført på FF4 primo 2009.

3.4 Egenkapitalforklaring

Forbrugerstyrelsens egenkapital udgør ultimo 2008 8,1 mio. kr., hvoraf 6,6 mio. kr. er overført overskud fra tidligere år.

Tabel 8. Egenkapitalforklaring, mio. kr.

Egenkapital primo 2008	7,8
Startkapital primo 2008	1,4
Ændring i startkapital	
Startkapital ultimo	1,4
Opskrivninger primo	
Ændring i opskrivninger	
Opskrivninger	
Reserveret egenkapital primo	0,1
Ændring i reserveret egenkapital	
Reserveret egenkapital ultimo	0,1
Overført overskud primo	6,3
Primoregulering/flytning mellem bogføringskredse	
Regulering af det overførte overskud	
Overført fra årets resultat	0,3
Bortfald overskud ultimo	
Overført overskud ultimo	6,6
Egenkapital ultimo 2008	8,1

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

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 2007 ingen akkumuleret opsparing. Regnskabet for 2008 viser et mindreforbrug på 0,2 mio. kr. I lønforbruget på 47 mio. kr. indgår en udgift på 0,4 mio. kr., der ikke er omfattet af lønsumsloftet. De 0,4 mio. kr. dækker over 122.655 kr. vedrørende indtægtsdækket virksomhed, 113.000 kr. vedrørende en national ekspert i EU og 189.098 kr. til rådgigheds løn (fratrædelsesordning). Herudover er der hensat 0,4 mio. kr. som reservation til projektet Forbedrede klageveje.

Tabel 9. Inddækning af merforbrug

År	Akk. opsparing ult. 2006	2007	2008
Lønsumsloft	-	45,2	47,2
Lønforbrug	-	48,9	47,0
Difference	3,7	-3,7	0,2

3.7 Bevillingsregnskabet (§ 08.24.01)

Bevillingsregnskabet indeholder Forbrugerstyrelsens indtægter og udgifter på hovedkontoniveau.

Tabel 10. Bevillingsregnskab

(Mio. kr.)	Regnskab 2007	Budget 2008	Regnskab 2008	Difference	Budget 2009
Nettoudgiftsbevilling	69,5	70,5	73,1	2,6	75,0
Nettoforbrug af reservation	1,5	0	-0,2	-0,2	1,7
Indtægter	2,3	1,7	1,3	-0,4	0,5
Udgifter	-78,2	-72,2	-73,9	-1,7	-77,2
Årets resultat	-4,9	0	0,3	0,3	0

Forbrugerstyrelsens omkostningsbaserede resultat for 2008 viser et samlet overskud på 0,3 mio. kr.

De samlede udgifter ekskl. forbrug af reserveret bevilling på -0,2 mio. kr. udgør 74,1 mio. kr., mens indtægterne udgør 1,3 mio. kr., hvilket giver et samlet forbrug (netto) på 72,8 mio. kr. Styrelsens nettoudgiftsbevilling på FL 08 er på 73,1 mio. kr. efter korrektion på TB 08 på 2,6 mio. kr. Samlet et overskud på 0,3 mio. kr., jf. resultatopgørelsen.

4. Påtegning af det samlede regnskab

Årsrapporten omfatter de hovedkonti på finansloven, som Forbrugerstyrelsen (CVR-nummer 10294819) er ansvarlig for: 08.24.01 Forbrugerstyrelsen, herunder de regnskabsmæssige forklaringer, som skal tilgå Rigsrevisionen i forbindelse med bevillingskontrollen for 2008.

Det tilkendes gives hermed:

1. at årsrapporten er rigtig, dvs. at årsrapporten ikke indeholder væsentlige fejlinformationer eller udeladelser, herunder at 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

3/4-09

Michael Dithmer

Michael Dithmer
Departementschef

København den

27/3-09

Tanja Franck
Direktør

5. Bilag til årsrapporten

5.1 Noter til resultatopgørelse og balance

5.1.1 Noter til resultatopgørelsen

Note 1: Personaleomkostninger

	2005	2006	2007	2008	Budget 2009
Antal årsværk	99,9	99,1	98,5	102,9	102,1
Tilgang af medarbejdere	34	43	19	34	N/A
Afgang af medarbejdere	34	30	35	22	N/A

For 2007 og 2008 er tilgang og afgang af medarbejdere opgjort ekskl. studentermedhjælp.¹³

5.1.2 Noter til balancen

Nedenstående noter 2-4 relaterer sig alle til tabel 7. Balancen

Note 2: Immaterielle anlægsaktiviteter

	Færdiggjorte udviklingsprojekter	Erhvervede koncessioner, patenter, licenser m.v.	I alt
Kostpris	9.531.952	133.458	9.665.410
Primokorrektioner og flytning ml. bogføringskredse			0
Tilgang	146.483		146.483
Afgang			
Kostpris pr 31.12.2008	9.678.435	133.458	9.811.893
Akkumulerede afskrivninger	4.712.467	99.377	4.811.844
Akkumulerede nedskrivninger	472.990	21.262	494.252
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2008	5.185.457	120.639	5.306.096
Regnskabsmæssig værdi pr. 31.12.2008	4.492.978	12.819	4.505.797
Årets afskrivninger	1.405.198	9.049	1.414.246
Årest nedskrivninger			
Årets af- og nedskrivninger	1.405.198	9.049	1.414.246
Afskrivningsperiode/år			

	Udviklingsprojekter under udførelse
Primo saldo pr. 1. januar 2008	0
Tilgang	366.251
Nedskrivninger	
Overført til færdiggjorte udviklingsprojekter	0
Kostpris pr. 31.12.2008	366.251

¹³ Det bemærkes, at tallene for antal årsværk i 2008 samt til- og afgang af medarbejdere ikke er identiske med Personalestyrelsens tal. Personalestyrelsen har oplyst Forbrugerstyrelsen, at differencen mellem Forbrugerstyrelsens og Personalestyrelsens tal skyldes en forskellig opgørelsesmetode. Personalestyrelsen har på den baggrund anbefalet Forbrugerstyrelsen, at Forbrugerstyrelsens metode anvendes ved opgørelsen af årsværk mv.

Note 3: Materielle anlægsaktiver

	Grunde, arealer og bygninger	Inventar og IT- udstyr	I alt
Kostpris	987.404	6.501.362	7.488.766
Primokorrektioner og flytning ml. bogføringskredse			
Tilgang		341.785	341.785
Afgang			
Kostpris pr 31.12.2008	987.404	6.843.147	7.830.551
Akkumulerede afskrivninger	465.339	5.658.924	6.124.263
Akkumulerede nedskrivninger	229.504		229.504
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2008	694.843	5.658.924	6.353.767
Regnskabsmæssig værdi pr. 31.12.2008	292.561	1.184.223	1.476.784
Årets afskrivninger	76.232	529.528	605.760
Årest nedskrivninger			
Årets af- og nedskrivninger	76.232	529.528	605.760
Afskrivningsperiode/år			

	Igangværende arbejder for egen regning
Primo saldo pr. 1. januar 2008	0
Tilgang	0
Nedskrivninger	0
Overført til færdige materielle anlægsaktiver	0
Kostpris pr. 31.12.2008	0

Note 4: Hensatte forpligtelser ultimo 2008

Hensættelser	Beløb mio.kr.
ÅOP-kampagne	0,3
Kommunikationsmåling	0,2
Underskudsgaranti	0,1
I alt	0,6

5.2 Skematisk oversigt over målopfyldelse for resultatmål/resultatkrav

I Forbrugerstyrelsens Resultatkontrakt 2008 indgår 20 resultatkrav. I den efterfølgende opgørelse er 2 resultatkrav sat til N/A, da det ikke har været muligt at opgøre disse pga. manglende tilbagemeldinger fra eksterne samarbejdspartnere. De 2 resultatkrav indgår derfor ikke i opgørelsen.

På den baggrund kan Forbrugerstyrelsens resultat for 2008 opgøres til 14 opfyldte resultatkrav, mens fire resultatkrav ikke er blevet opfyldt. Graden af opfyldelse svarer til 78 pct.

Forbrugerinformation

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater	Budget og regnskab
1. Udvikling af ”intelligent” chatrobot. <i>Der udvikles en ”intelligent” chatrobot, som kan svare på en lang række generelle forbruger-spørgsmål inden for udvalgte områder (fx e-handel, flyrejser, og reklamation/garanti), ligesom der opsamles viden til fremadrettet udvikling/innovation.</i>	1.1 Markedsføring og lancering af 1. version af chatrobot.	Opfyldt	Chatrobotten Emma blev lanceret i endelig version samt markedsført i sep. 2008	B: 208.437 kr. (ex overhead) R: 204.840 kr.
	1.2 Chatrobotten skal kunne besvare mindst 100 af de typisk stillede spørgsmål til Forbruger Europa.	Opfyldt	Emma har kunnet svare på ca. 140 typisk stillede spørgsmål.	
	1.3 Ultimo 2008 skal brugerne helt eller delvist have svar på mindst 25 pct. af de generelle forbruger-spørgsmål (defineret som værende ikke individafhængig), der stilles inden for de dækkede områder.	Opfyldt	Brugerne har fået helt eller delvist svar på 40 pct. af de stillede spørgsmål.	
Score		3/3		

Forbrugerinformation

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater	Budget og regnskab
2. Udarbejdelse af kravspecifikation for nyt forbrug.dk <i>Der udarbejdes kravspecifikation for nyt forbrug.dk. Implementering foregår 2009.</i>	2.1 Udarbejdelse af kravspecifikation.	Ikke opfyldt	Valget af leverandør på design og informationsarkitektur har taget længere tid end beregnet. Desuden har medarbejderafgang svækket fremdrift.	B: 807.461 kr. (ex overhead) R: 220.032 kr. <i>Forklaring: Pga. omstændighederne er 0,5</i>
	2.2 Der opstilles trafikmål for nyt forbrug.dk i benchmark med sammenlignelige sites er i top 3.	Opfyldt	På baggrund af trafiktallene i 2008 samt et vækstsmål på fem pct. er 2009-trafikmålet 1.700.000 unikke besøgende.	<i>til direkte øvrig drift ikke blevet anvendt. Aktiviteterne er videreført til 2009 og indgår i reservationen vedrørende 2009.</i>
	2.3 En tilsigtet afledt effekt af udarbejdelsen af kravspecifikationen er, at forbrug.dk i 2008 skal opnå 5 netkroner i Bedst På nettet.	Ikke opfyldt	Forbrug.dk har i 2008 opnået 4 netkroner.	
Score		1/3		

Forbrugerinformation

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater	Budget og regnskab
3. Udsendelse af nyhedsbreve om forbrugerinnovation <i>På baggrund af Forbrugerstyrelsens forbedrede dataregistrering udsendes tre nyhedsbreve om forbrugerinnovation til abonnenter og nystartede virksomheder.</i>	3.1 Antallet af virksomheder, som tilmelder sig mailinglisten til nyhedsbrevet, skal udvise en relativ stigning fra primo 2008 til ultimo 2008, afspejlende antallet af udsendelser til nye virksomheder i de to perioder.	Ikke opfyldt	Udsendelsesmetoden har ændret form i løbet af 2008. Nyhedsbrevet blev oprindeligt udsendt via mail, hvilket blev ændret til udsendelser via hhv. Dansk Erhverv og medierne. Metodisk er det derfor ikke muligt at opgøre en eventuel relativ stigning i antal tilmeldinger til mailinglisten.	B: 296.383 kr. (ex overhead) R: 133.170 kr. Forklaring: I målet var der budgetteret 60.000 kr. til direkte øvrig drift men forbrugt 10.000 kr. grundet ændring i udsendelsesmetode. Desuden kan iagttages et mindreforbrug af timer, hvilket bl.a. kan henledes til ændringerne i udsendelsesmetoden.
Score		0/1		

Forbrugerinformation

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater	Budget og regnskab
4. Afholdelse af udviklingsmøder med erhvervsdrivene <i>Der afholdes minimum fem udviklingsmøder med konkrete virksomheder/organisationer om serviceforbedringer på baggrund af Forbrugerstyrelsens forbedrede dataregistrering.</i>	4.1 På baggrund af hvert af de afholdte møder udvikles og iværksættes i gennemsnit 2 konkrete initiativer, der skal bidrage til at sikre forbedringer for virksomhederne, forbrugerne og/eller Forbrugerstyrelsen.	Opfyldt	Der er afholdt fem udviklingsmøder med virksomheder. Som opfølgning på samtlige møder er enten iværksat eller udviklet initiativer.	B: 54.550 kr. (ex overhead) R: 63.360 kr. Forklaring: Merforbruget relaterer sig til et større timeforbrug end budgetteret.
Score		1/1		

Forbrugerbeskyttelse

Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater	Budget og regnskab
5. Forbruger Europa <i>Det er en af Forbrugerstyrelsens EU-mærkesager, at der skal være effektive klagemuligheder i alle</i>	5.1 Danmark skal være i top 5 blandt Forbruger Europa centrene i forhold til antal modtagne klager fra udenlandske forbrugere, der kan overføres til eks-	N/A Kan ikke opgøres	Resultatkrav kan ikke dokumenteres, da Forbrugerstyrelsen ikke har modtaget data fra Kommissionen.	B: 2.575.924 kr. (ex overhead) R: 2.270.635 kr. Forklaring: Der har

<i>Markedsovervågningen har form af markeds- tjek, test af produkter og tjenesteydelser samt markedsanalyser.</i>	7.2	Offentliggørelse af Forbrugerredøgørelse 2008 nov. indeholdende markeds- overvågning (Forbrugerforholdsindekset) samt tre markedsanalyser (tema- kapitler).	Opfyldt	Forbrugerredøgørelse 2008 blev offentlig- gjort 22. okt. 2008.
	7.3	I forlængelse af de gen- nemførte målinger og ana- lyser i 2008 udvælges tre initiativer, hvis realisering vil have en forventet posi- tiv indflydelse på Forbru- gerforholdsindekset i de kommende år.	Opfyldt	Tre initiativer er ud- valgt til opfølgning. Der er tale om: Post- væsenet, håndværks- markederne og marke- det for køreundervis- ning. Forbrugerstyrel- sen har i 2008 iværk- sæt flere initiativer, mens resten implemen- teres i 2009.
	7.4	Forbrugerforholdsindekset skal i 2008 udvise en for- bedring i forhold til gen- nemsnittet for 2005/2006.	Opfyldt	Den gennemsnitlige FFI-værdi er steget fra 6,1 (2005/2006) til 6,87 i 2008.
Score			4/4	

Koncernfælles mål				
Resultatmål	Resultatkrav	Status	Opnåede resultater	Budget og regnskab
8. Administrative lettelse <i>Styrelsen skal medvirke til, at regeringens mål- sætning om at reducere de administrative byrder for erhvervslivet med op mod 25 pct. frem til 2010 realiseres. Styrelsen skal samtidig medvirke til, at Økonomi- og Erhvervs- ministeriet i hvert af årene frem mod 2010 kan vise en nedgang i virksomhe- dernes administrative byrder.</i>	8.1 Styrelsen skal inden 1. oktober 2008 understøtte Økonomi- og Erhvervs- ministeriets overordnede mål om samlede nettolet- telser på to pct. ved at nedbringe de administra- tive byrder med netto 438 mio. kr.	Opfyldt	Målet er opfyldt. Forbru- gerstyrelsen har inden for tidsfristen oversendt for- slag til departementet vedr. nedbringelser af de administrative byrder for minimum 438 mio. kr.	<i>B: 100.916 kr. (ex over- head) R: 67.140 kr. Forklaring: 10.000 kr. til direkte øvrig drift er ikke blevet anvendt. Desuden har der været begrænset aktivitet på målet i den periode, hvor Forbru- gerstyrelsen afventede departementets beslut- ning om videre strategi.</i>
Score			1/1	

Koncernfælles mål				
<i>Resultatmål</i>	<i>Resultatkrav</i>	<i>Status</i>	<i>Opnåede resultater</i>	<i>Budget og regnskab</i>
9. Lovprogram	9.1 I ingen lovforslag er der væsentlige processuelle problemer. Økonomi- og Erhvervsministeriets procedurer for høring over lovforslag og frister fastsat i ministerbetjeningsvejledningen og i Håndbog i Folketingsarbejdet skal være overholdt. Vurderes af de lov-ansvarlige i departementet.	Opfyldt	Målet er vurderet opfyldt af departementet.	B: 674.577 kr. (ex overhead) R: 220.140 kr. <i>Forklaring: Der har været mindre aktivitet på målet end forventet. Dette viser sig dels ift. budgettet på 20.000 kr. til direkte øvrig drift, som ikke er anvendt og dels timeforbruget, som har været mindre end forventet. Differencen skyldes, at Forbrugerstyrelsen ikke havde mulighed for at vurdere det reelle omfang af arbejdet med lovprogrammet ved budgetlægningen.</i>
<i>Alle lovforslag er uden væsentlige tekniske fejl, indholdsmæssige eller processuelle problemer.</i>	9.2 I ingen lovforslag er der tekniske fejl, der overstiger bagatelgrænsen. Vurderet af departementets Juridiske Sekretariat.	Ikke opfyldt	Departementets juridiske sekretariat har vurderet, at der har været tale om en teknisk fejl, der har oversteget bagatelgrænsen.	
Score		1/2		

5.3 Indtægtsdækket virksomhed

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

	2005	2006	2007	2008
Produktundersøgelser m.m.	4.559	4.583	4.583	4.583
Informationsteknisk bistand m.m.	2.356	2.477	2.571	2.582
I alt	6.915	7.060	7.154	7.165

Årets resultat er på godt 0,01 mio. kr., der er genereret under informationsteknisk bistand m.m.

Produktundersøgelser m.m. dækker over styrelsens tidligere laborativirksomhed, mens Informationsteknisk bistand m.m. omfatter fx sekretariatsbetjening af private klagenævn, salg af informationsteknisk bistand, udarbejdelse og salg af informationsmateriale, undervisnings- og kursusvirksomhed, rådgivnings-, analyse, og udredningsarbejde samt edb-programmer og internetløsninger m.v.

5.4 Gebyrfinansieret virksomhed

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

	Årets resultat				I alt
	2005	2006	2007	2008	
Betalingsmiddellovgebyr	5	141	179	134	459

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.

Tabel 13: Oversigt over nøgletal

Nøgletal	2005	2006	2007	2008
Negativ udsvingsrate	15,5 pct.	16,0 pct.	4,5 pct.	4,7 pct.
Akk.overskudsgrad	8,8 pct.	8,0 pct.	8,8 pct.	9,0 pct.
Udnyttelsesgrad af lånerammen		60,5 pct.	85,4 pct.	80,9 pct.
Overskudsgrad	-	-1,7 pct.	-6,7 pct.	0,4 pct.
Bevillingsandel	-	94,6 pct.	97,3 pct.	98,6 pct.
Ekstraordinære poster	0,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.
Tab på debitorer	-	10,5 pct.	1,2 pct.	0,0 pct.
Kapitalandel	-	2,3 pct.	2,1 pct.	3,0 pct.
Nedskrivningsrate	-	0,0 pct.	4,2 pct.	4,1 pct.
Afskrivningsrate	14,9 pct.	10,8 pct.	56,2 pct.	66,1 pct.
Opretholdelsesgrad	0,6 pct.	0,9 pct.	264,8 pct.	24,2 pct.
Gns. Årsværkspris	0,5 mio. kr.	0,4 mio. kr.	0,5 mio. kr.	0,5 mio. kr.
Soliditetsgrad	-	37,6 pct.	21,3 pct.	30,5 pct.
Reservationsflow	-	66,4 pct.	100,0 pct.	72,0 pct.
Reservationsandel	-	3,2 pct.	2,7 pct.	2,1 pct.
Akkumuleret reservationsandel	-	4,8 pct.	2,7 pct.	2,9 pct.

5.5 Opgaver og ressourcer

5.5.1 Over- og merarbejde

<i>Over- og merarbejde</i>	2007	2008
	1000 kr.	
Merarbejde	692	96
Overarbejde	117	84
I alt ekskl. konverterings-/merarbejdsaftaler	809	180
Andel af lønsummen	1,7 pct.	0,4 pct.

Af de nedenstående tabeller 5.5.2-5.5.4 fremgår styrelsens grønne regnskab. Som det fremgår, har styrelsens indsats på samtlige områder bevirket en forbrugsreduktion på mellem syv og ti pct. Under de enkelte tabeller listes et udpluk af de tiltag, der har været iværksat mhp. at forbedre styrelsens grønne regnskab.

5.5.2 Forbrugerstyrelsens elforbrug

<i>Elforbrug</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>Udvikling i pct.</i>
Forbrugerstyrelsens elforbrug i Kwh.	312.660	304.733	- 3 pct.
Forbrugerstyrelsen elforbrug i Kwh/årsværk	3.174	2.961	- 7 pct.

Forbrugsreducerende initiativer: Printere sættes i dvale, opsætning af bevægelsessensorer, udskiftning af el-armatur, udskiftning af ventilationssystemer, sluk lys kampagner, fokus på udendørs belysning, udskiftning af varmepumper.

5.5.3 Forbrugerstyrelsens varmeforbrug

<i>Fjernvarme</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>Udvikling i pct.</i>
Forbrugerstyrelsens fjernvarmeforbrug i m3	18.490	17.001	- 8 pct.

Forbrugsreducerende initiativer: Installation af intelligente varmepumper og ventilation.

5.5.4 Forbrugerstyrelsens vandforbrug

<i>Vandforbrug</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>Udvikling i pct.</i>
Forbrugerstyrelsens vandforbrug i m3	907	823	- 10 pct.

Forbrugsreducerende initiativer: Opsætning af vandbesparende toiletter, tætning af utætte vandhaner og cisterner.

5.5.5 Klare mål for brugerrettede opgaver

<i>Klare mål for sagsbehandlingen</i>	
Målsætning for sagsbehandlingstid	7 mdr.
Årets resultat	6 mdr. 21 dage

Forbrugerstyrelsen ønsker igennem klare mål, at skabe åbenhed omkring brugerrettede opgaver. Målsætningen for 2008 har været at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Forbrugerklagenævnet til maksimalt 7 måneder. Forbrugerstyrelsen fik nedbragt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i hele 2008 til 6 måneder og 21 dage.