

# RESULTAT- KONTRAKT



2010

---

# Indledning

Forbrugerstyrelsen og Økonomi- og Erhvervsministeriets departement har indgået denne resultatkontrakt.

Resultatkontrakt 2010 angiver Forbrugerstyrelsens vigtigste eksternt rettede målsætninger og resultatmål i kontraktperioden. Resultatmålene er et udtryk for, hvilke kritiske succesfaktorer Forbrugerstyrelsen har udvalgt i kontraktperioden for at opnå styrelsens strategiske målsætninger.

Der er enighed blandt parterne om, at kontrakten er ambitiøs. Kontrakten skal derigennem påvirke og motivere styrelsen til at opnå markante og synlige resultater. Heri ligger også implicit, at det ikke kan forventes, at alle mål opfyldes, og at et manglende opfyldt mål således heller ikke nødvendigvis er et udtryk for, at styrelsen ikke har løst sine opgaver på acceptabel vis.

Målene i resultatkontrakten vil blive afrapporteret i Årsrapport 2010.

## 1. Forbrugerstyrelsen – præsentation

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.

### 1.1 Styringsgrundlag

#### **1.1.1 Forbrugerstyrelsen i Økonomi- og Erhvervsministeriet**

Økonomi- og Erhvervsministeriets vision er at opnå:

*Europas bedste vækstvilkår*

Ministeriets mission er at:

*Skabe fremtidsrettede vækstvilkår for borgere og virksomheder i en stadig mere global verden*

Til at understøtte realiseringen af vision og mission tager Økonomi- og Erhvervsministeriet udgangspunkt i følgende værdigrundlag:

- Vores resultater gør en forskel
- Vi viser handlekraft
- Vi har fokus på kvalitet
- Vi lytter til alle og tænker på tværs
- Vi skaber sammen en god arbejdsplads

### **1.1.2 Forbrugerstyrelsens vision og mission**

Gode forbrugerforhold er en af forudsætningerne for vækst og vel-fungerende markeder. Samtidig kan bevidste og aktivt handlende forbrugere medvirke til at skærpe konkurrencen mellem virksomhederne og motivere dem til løbende at udvikle deres produkter og ydelser.

Forbrugerstyrelsens vision er:

*Danske forbrugerforhold skal være blandt de bedste i Europa*

Visionen er det pejlemærke, der gælder for styrelsens opgaver og aktiviteter.

Forbrugerstyrelsens vision om, at danske forbrugerforhold skal være blandt de bedste i Europa kræver, at forbrugerpolitikken løbende udvikles, at markederne er gennemsigtige, at forbrugerne har tillid til de erhvervsdrivende, at de har frihed til at vælge, at de rette regler er gældende, og at de håndhæves i det daglige. Forbrugerstyrelsen er en central aktør i det arbejde.

Gode forbrugerforhold skabes i det direkte møde mellem forbrugere og virksomheder, og mødet finder sted inden for rammer, som Forbrugerstyrelsen aktivt er med til at definere.

Forbrugerstyrelsens mission er:

*Vi skaber gode rammer for samspillet mellem forbrugere og virksomheder*

Gode rammer for samspillet mellem forbrugere og virksomheder skal således sikre, at danske forbrugerforhold bliver blandt de bedste i Europa.

Forbrugerstyrelsen skal igennem håndhævelse, regulering, klagesagsbehandling, analyse, rådgivning, kommunikation og politikudvikling arbejde for, at visionen og missionen realiseres.

### **1.1.3 Vilkår**

En del af Forbrugerstyrelsens aktiviteter er bundne opgaver. Det gælder særligt håndteringen af forbrugerklager og sekretariatsbe-

tjening af Forbrugerombudsmanden, som udgør hhv. ca. 35 pct. og 20 pct. af den samlede bemanning.

Aktiviteterne inden for disse to områder er sammen med sekretariatets opgaver enten bundet af efterspørgselsbestemte forhold (forbrugernes indgivelse af klager mv.) eller øvrige krav om sikker myndighedsdrift.

Forbrugerstyrelsen har ansvaret for følgende love:

- Lov om forbrugerklager
- Lov om forbrugerforum
- Lov om markedsføring
- Lov om rejsegarantifond
- Lov om betalingstjenester
- Lov om forbud til beskyttelse af forbrugernes interesser
- Lov om forbud mod tobaksreklame
- Lov om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel

## 1.2 Fælles arbejdsprogram – årlige resultatmål 2009/2010

Økonomi- og Erhvervsministeriet udarbejder hvert år et fælles arbejdsprogram. Arbejdsprogrammet fastsætter de flerårige strategiske mål, som koncernen arbejder efter for at virkeliggøre ministeriets vision og mission. Forbrugerstyrelsen bidrager hertil med følgende resultatmål:

Strategiske mål	Årlige resultatmål AP 09/10
<b>Den faglige del af arbejdsprogrammet</b>	
De danske forbrugerforhold skal være blandt de bedste i Europa.	Der fremlægges en forbrugerpolitisk handlingsplan, som skal styrke forbrugerforholdene på en række områder, hvor forbrugerne møder særlige udfordringer, og forbrugernes klageadgang skal forbedres. <sup>1</sup>
<b>Den organisatoriske del af arbejdsprogrammer – Servicemål</b>	
Virksomheder og borgere skal opleve kvalitet og effektivitet i kontakten med virksomheder.	Forbrugerstyrelsen skal sikre, at Forbrugerklagenævnets gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager afgjort i perioden oktober 2009 til oktober 2010 ikke overstiger syv måneder.

Igennem resultatkontrakten vil det blive fremhævet, hvis der er tale om et resultatmål, som relaterer sig til Arbejdsprogrammet.

<sup>1</sup> Målet optræder i Arbejdsprogrammet for 2009/2010. Da fremlæggelsen af handlingsplanen er opfyldt inden kontraktperioden for Resultatkontrakt 2010, optræder målet ikke som et resultatmål i denne kontrakt.

## 2. Resultatmål og resultatkrav

I kontraktperioden for Resultatkontrakt 2010 har Forbrugerstyrelsen udvalgt en række resultatmål, som bidrager til at realisere styrelsens vision og mission. Udover de mål, som styrelsen har valgt at fokusere på i resultatkontraktsammenhæng, fremgår af bilag 1 en mere udførlig oversigt over styrelsens opgaver.

I tabellen nedenfor fremgår de udvalgte mål i Resultatkontrakt 2010:

Tabel 1: Schematisk oversigt over resultatmål

<b>Forbrugerinformation</b>			
<b>Resultatmål</b>	<b>Vægt</b>	<b>Budget (-/+ overhead)</b>	
1. Måltrettet information	20%	3.621.256	4.486.332
Sum over alle produkter		3.621.256	4.486.332
Samlet budget, inkl. fællesudgifter i alt			83.300.000
Kontraktens dækningsgrad		4,3%	5,4%
<b>Forbrugerpolitik</b>			
<b>Resultatmål</b>	<b>Vægt</b>	<b>Budget (-/+ overhead)</b>	
2. Strategisk markedsovervågning	20%	3.617.769	4.267.504
Sum over alle produkter		3.617.769	4.267.504
Samlet budget, inkl. fællesudgifter i alt			83.300.000
Kontraktens dækningsgrad		4,3%	5,1%
<b>Forbrugerbeskyttelse</b>			
<b>Resultatmål</b>	<b>Vægt</b>	<b>Budget (-/+ overhead)</b>	
3. Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet	25%	18.361.253	24.951.423
4. Bistand ved domstolene	10%	1.600.000	2.217.356
5. Ny forbedret klageindgang	10%	986.331	1.227.661
6. Sagsbehandling i Forbruger Europa	10%	1.087.801	1.607.589
Sum over alle produkter		22.035.385	30.004.030
Samlet budget, inkl. fællesudgifter i alt			83.300.000
Kontraktens dækningsgrad		26,5%	36,0%
<b>Koncernfælles mål</b>			
<b>Resultatmål</b>	<b>Vægt</b>	<b>Budget (-/+ overhead)</b>	
1. Administrative lettelser	5%	125.809	181.500
Sum over alle produkter		125.809	181.500
Samlet budget, inkl. fællesudgifter i alt			83.300.000
Kontraktens dækningsgrad		0,2%	0,2%

Det bemærkes, at omkostningerne i form af aktivinvesteringer ikke indgår.

---

## Forbrugerinformation

Gennemsigtighed er en forudsætning for, at forbrugerne har mulighed for at træffe informerede valg. Forbrugerinformationen skal sikre, at forbrugerne hurtigt og nemt kan finde tidssvarende og målrettet information.

Gennem valg af varer og tjenesteydelser kan forbrugerne medvirke til at skærpe virksomhedernes konkurrenceevne og motivere virksomhederne til at udvikle endnu bedre produkter og ydelser.

Forbrugerinformationen skal også skabe viden om, hvilke rettigheder man har som forbruger, og hvad man som forbruger gør, hvis noget er gået galt.

I forlængelse heraf er det afgørende, at rådgivningen er tilgængelig for både forbrugere og erhvervsdrivende, og at oplysningen og rådgivningen er til rådighed i situationer, hvor behovet er størst, og i den form der bedst egner sig til brugerens situation.

Forbrugerstyrelsens forbrugerinformation er i 2010 særligt rettet mod følgende overordnede mål:

### **Forbrugerne og erhvervsdrivende skal hurtigt og nemt kunne finde tidssvarende og målrettet information**

#### **Mål 1. Målrettet information**

Med henblik på at sikre at forbrugerne også fremover får hurtig og nem adgang til tidssvarende og målrettet forbrugerinformation, iværksættes i forlængelse af forbrugerpolitisk handlingsplan en række aktiviteter i 2010. Disse er finansieret via aftale om fordeling af globaliseringspuljen for innovation og iværksætter mv. 2010 – 2012.

Forbrugerstyrelsens **hotline** har i sin nuværende form fungeret i en årrække som en telefonhotline. Næste generation hotline bliver et nyt online-system på forbrug.dk med muligheder for selvhjælp samt målrettet rådgivning og information. Hotlinen vil blive åbnet for både forbrugere og erhvervsdrivende.

Regeringens forbrugerportal **forbrug.dk** vil blive opprioriteret som den fælles indgang til relevant forbrugerinformation fra statslige myndigheder. Mængden af forbrugerrettet information fra statslige myndigheder bliver konstant større, og forbrugerinformation findes i stadigt flere sammenhænge. Det giver på den ene side et bredt udbud af offentlig forbrugerinformation – på den anden side kan det være vanskeligt for forbrugeren at gennemskue, hvor man skal henvende sig, når et konkret behov for in-

formation opstår. En styrket portal vil gøre det nemmere at guide forbrugerne videre til relevante myndigheder og deres forbrugerinformation. Brugere af forbrug.dk vil endvidere blive tilbudt at afklare egen situation gennem interaktive værktøjer og samtidig have mulighed for at dele viden og erfaringer med andre brugere på portalen.

Som en del af forbrug.dk ønsker styrelsen endvidere at bidrage til at udvikle en funktionalitet så forbrugere og erhvervsdrivende selv kan orientere sig om afgørelser mv.

Forbrugerne interesserer sig for klimahensyn i relation til deres forbrug og ønsker at forbruge mere bæredygtigt. Forbrugerrettet information fra myndigheder om miljø, klima, fair trade, CSR mv. bliver stadigt større, og forbrugerinformation findes i stadigt flere sammenhænge. Det er imidlertid vanskeligt for forbrugerne at danne sig et overblik over relevant information om **bæredygtigt forbrug** fra det offentlige eller blot at finde den information, man har behov for, hvis ikke man kender den rette myndighed. Som led i udmøntningen af globaliseringspuljen til innovation og iværksætterier mv. 2010 – 2012 er det aftalt, at offentlig information om bæredygtighed og forbrug gøres tilgængelig via forbrug.dk, så det bliver nemmere for forbrugerne at træffe et bæredygtigt valg.

Forbrugerinformation		
<p><b>Resultatmål 1: Målettet information</b></p> <p>Forbrugere og virksomheder skal hurtigt og nemt kunne finde tidssvarende og målettet forbrugerinformation via forbrug.dk.</p>	Effekt	Antallet af besøgende på forbrug.dk stiger med 10 pct. i 2010 i forhold til måling foretaget umiddelbart inden ibrugtagning af nyt forbrug.dk i 2009.
	Kvalitet	75 pct. af de brugere, som svarer på spørgsmål vedrørende informationen på forbrug.dk, skal give udtryk for, at kvaliteten af de eftersøgte oplysninger er god.

## Forbrugerpolitik

Forbrugerstyrelsen har til opgave at bidrage til udviklingen og implementeringen af regeringens forbrugerpolitik. Dette har siden 2003 indbefattet at styrke niveauet for forbrugerbeskyttelse i Danmark, at sikre forbrugerne størst mulig valgfrihed samt at inddrage både forbrugere og virksomheder i forbrugerpolitikken.

For at nå styrelsens vision om at forbrugerforholdene i Danmark skal være blandt de bedste i Europa, er det centralt at håndtere forbrugernes nye udfordringer.

Forbrugerne står hver dag over for en række udfordringer bl.a. som følge af nye markeder, teknologier og ændrede strømninger i samfundet. Igennem analyser af disse områder kan Forbrugerstyrelsen være med til at sikre, at indsatsen målrettes netop der, hvor behovet er størst.

Analyserne af nye udfordringer er en del af Forbrugerstyrelsens markedsovervågning, der spænder fra test af produkter og tjenesteydelser til større analyser af forbrugerforholdene generelt samt udvalgte markeder og aktuelle forbrugermæssige problemstillinger. Markedsovervågningsaktiviteterne bidrager med viden om aktuelle udfordringer og kan dermed understøtte prioriteringen i det forbrugerpolitiske arbejde med henblik på at skabe gode forbrugerforhold.

Forbrugerstyrelsen har som bidrag til den fremtidige forbrugerpolitiske indsats valgt følgende resultatmål i kontraktperioden:

### **Strategisk markedsovervågning**

#### **Mål 2. Strategisk markedsovervågning**

Forbrugerstyrelsen gennemfører i kontraktperioden analyser af udvalgte markeder eller aktuelle forbrugermæssige problemstillinger med henblik på at skabe grundlag for en positiv udvikling af forbrugerforholdene. Analyserne bidrager med viden, som dels kan påvirke brancher/virksomheder til at ændre adfærd og samtidig forbedre forbrugernes mulighed for at træffe oplyste valg, dels danne grundlag for policyoplæg.

Forbrugerstyrelsen vil som led i markedsovervågningsaktiviteterne også fokusere på vurdering af offentlige ydelser i et forbrugerperspektiv.

<b>Forbrugerpolitik</b>		
<b>Resultatmål 2: Strategisk markedsovervågning</b>  Forbrugerstyrelsen skal udarbejde videnbaserede analyser og sikre ny viden om de udfordringer, som forbrugere står overfor.  Styrelsen producerer og formid-	Effekt	Antallet af presseomtaler vedrørende analyserne skal i 2010 være på mindst 350.
	Effekt	Mindst to af analyserne skal hver være genstand for mindst et landsdækkende medies egen redaktionelle behandling af stoffet.



<p>ler analyser, som kan påvirke virksomhederne til at ændre adfærd, få forbrugerne til at træffe oplyste valg og understøtte politikudviklingen.</p> <p>I regi af Forbrugerreddegørelse 2010 udarbejdes en analyse af forbrugerforholdene i Danmark (FFI). FFI-opgørelsen revideres metodisk i forhold til tidligere.</p> <p>Forbrugerstyrelsen vil derudover udarbejde mindst tre analyser af et marked og/eller en aktuel forbrugermæssig problemstilling i 2010.</p>	<p>Effekt</p>	<p>Mindst en af analyserne (ikke FFI) giver anledning til, at brancher/virksomheder igangsætter en opfølgende proces eller et initiativ, der fremmer forbrugerforholdene på det konkrete område.</p>
--	---------------	--

## Forbrugerbeskyttelse

Ordentlig forbrugerbeskyttelse indbefatter gode og klare spilleregler. Herigennem kan forbrugerne sikres et højt beskyttelsesniveau, og samtidig beskyttes seriøse virksomheder mod unfair konkurrence fra konkurrenter. Det er i samspillet mellem myndigheder, virksomheder og forbrugere, at forbrugerbeskyttelsesniveauet kan bibeholdes og forbedres yderligere.

Danmark er helt i toppen i europæisk sammenhæng, når det gælder forbrugernes tillid til de eksisterende forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger<sup>2</sup>, og langt størstedelen af alle transaktioner mellem forbrugere og erhvervsdrivende forløber uden problemer.

I en række tilfælde oplever forbrugerne imidlertid, at deres juridiske rettigheder ikke overholdes. For at sikre forbrugerne i disse sammenhænge er der bl.a. etableret et statsligt forbrugerklagenævn.

Beskyttelsesforanstaltningerne skal løbende tilpasses nye udfordringer. Det er derfor som led i udmøntningen af globaliseringspuljen til innovation og iværksætter mv. 2010 – 2012 aftalt, at forbrugernes klagemuligheder skal udvides, ligesom det er aftalt, at det skal være nemmere for forbrugerne at få overblik over, hvortil der kan klages over en mangel ved en vare mv.

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/2nd\\_edition\\_scoreboard\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/2nd_edition_scoreboard_en.pdf)

Derudover skal der strammes op overfor virksomheder, der ikke efterlever klagenævnens afgørelser.

Desuden betyder den stadig stigende e-handel mellem danske forbrugere og virksomheder uden for Danmark<sup>3</sup>, at den grænseoverskridende handel ligeledes skal indtænkes i forbrugerbeskyttelsen.

Forbrugerstyrelsen har i 2010 valgt at fokusere på en række resultatmål, som sætter fokus på at fastholde og videreudvikle et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

På den baggrund fokuseres på følgende resultatmål i relation til forbrugerbeskyttelse:

- **Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet**
- **Bistand ved domstolene**
- **Ny forbedret klageindgang**
- **Sagsbehandling i Forbruger Europa**

### **Mål 3. Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet**

Forbrugerstyrelsen er ansvarlig for sekretariatsbetjening af Forbrugerklagenævnet, som er et uvildigt klagenævn. Nævnet behandler årligt ca. 3.000 klager fra forbrugere over varer eller tjenesteydelser fra erhvervsdrivende.

For at mindske generne for både forbrugere og erhvervsdrivende er det Forbrugerstyrelsens mål at sikre, at der leveres hurtig og effektiv sagsbehandling, uden at dette går ud over kvaliteten. Det er afgørende, at både forbrugere og erhvervsdrivende er tilfredse med den service, som de får.

Som led i aftale om fordeling af globaliseringspuljen til innovation og iværksætter mv. 2010 – 2012 er det aftalt, at forbrugerne fremover kan klage over flere produkter og tjenesteydelser.

### **Mål 4. Bistand ved domstolene**

En række forbrugere oplever hvert år, at deres sag ikke efterleves af den erhvervsdrivende, selvom de godkendte, private ankenævn eller Forbrugerklagenævnet har givet forbrugeren medhold i sagen, eller selvom sagen er blevet forliget.

Den gennemsnitlige efterlevelseshøjde for sager afgjort i perioden 2004-2008 har udgjort 86 pct.

---

<sup>3</sup> 2008 Annual Report – The European Consumer Centres Network

Forbrugerne skal opleve en højere grad af sikkerhed for, at nævnenes afgørelser følges af virksomhederne. I forlængelse af lov om ændring af lov om forbrugerklager skal Forbrugerstyrelsen vejlede forbrugerne i forbindelse med retssager mod erhvervsdrivende i sager, hvor den erhvervsdrivende ikke efterlever nævnenes afgørelser, eller hvor den erhvervsdrivende forholder sig passivt til en afgørelse, som giver forbrugeren medhold.

### **Mål 5. Ny forbedret klageindgang**

Det kan ofte være vanskeligt at gennemskue, hvortil man som forbruger skal stille sin klage. På forbrugerområdet findes der således 19 klageorganer, som behandler forbrugerklager, og hvor flere har sagsområder, som for den enkelte forbruger kan synes overlappende og svære at adskille.

Som led i aftale om fordeling af globaliseringspuljen til innovation og iværksætter mv. 2010 – 2012 er det derfor aftalt, at det skal gøres lettere for forbrugerne at finde frem til rette klageorgan ved at stille en særlig web-funktionalitet til rådighed for forbrugerne. I Forbrugerstyrelsens version I af den online klageportal, der er implementeret i 2009, tilbydes en digital service, der sikrer forbrugerne mulighed for automatisk at oprette en sag i styrelsen. Ved oprettelsen af sagen i version I screenes forbrugernes klager dog fra, hvis disse ikke er egnede til behandling i styrelsen.

Videreudviklingen af en version II af klageportalen har særligt fokus på at gøre det muligt for forbrugeren at blive ledt videre til det rette klageorgan.

### **Mål 6. Sagsbehandling i Forbruger Europa**

Et stigende antal forbrugerne i Danmark vælger hvert år at købe varer eller tjenesteydelser uden for Danmark i et andet EU land. Og et større antal forbrugere oplever hvert år også skuffelser i forbindelse med handlerne.<sup>4</sup>

Hos Forbruger Europa er det muligt at modtage gode råd *før køb* af varer eller tjenesteydelser, at få *vejledning* om rettigheder og pligter som forbruger, samt *hjælp* til en klage, hvis man som forbruger oplever problemer.

---

<sup>4</sup> The European Consumer Centres Network – 2008 Annual report

## Forbrugerbeskyttelse

<p><b>Resultatmål 3: Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet</b></p> <p>Antallet af sager over 12 måneder bibeholdes på et lavt niveau i 2010.</p> <p>Forbrugerklagenævnets kompetenceområde udvides, og nævnet får mulighed for at behandle flere typer af klager. Forbrugerstyrelsen skal sikre, at Forbrugerklagenævnets gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager afgjort i perioden oktober 2009 til oktober 2010 ikke overstiger syv måneder.</p>	Effekt	Ved udgangen af 2010 udgør antallet af sager over 12 måneder maksimalt 50 sager.
	Kvalitet	Forbrugerklagenævnets gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager afgjort fra oktober 2009 til oktober 2010 må ikke overstige syv måneder (AP-servicemål).
<p><b>Resultatmål 4: Bistand ved domstolene</b></p> <p>Den gennemførte lovgivning skal sikre, at forbrugerne kan få bistand til at føre en sag ved domstolene i forbindelse med manglende efterlevelse af en klagenævnssafgørelse på forbrugerområdet.</p>	Effekt	Efterlevelsescprocenten for sager oprettet efter lovens ikrafttræden, skal overstige 86 pct.
<p><b>Resultatmål 5: Ny forbedret klageindgang</b></p> <p>Forbrugerne skal sikres bedre og mere smidig klageadgang i forbindelse med indgivelse af klager til alle godkendte, private klage- eller ankenævn.</p>	Kvalitet	75 pct. af de brugere, som svarer på spørgsmål vedrørende version 1 af klageportalen, der blev lanceret ultimo 2009, skal give udtryk for, at klageindgangen er brugervenlig.
	Aktivitet	Klageportalen videreudvikles, således at version II giver muligheden for, at forbrugerne kan klage ét sted, uanset om klagen vedrører Forbrugerklagenævnet eller godkendte, private klage- eller ankenævn.
	Kvalitet	Mindst otte af de godkendte, private klage- eller ankenævn uden sekretariatsmæssig tilknytning til Forbrugerstyrelsen, skal tilslutte sig version II af klageportalen.

<b>Resultatmål 6: Sagsbehandling i Forbruger Europa</b>  Sagsbehandlingstiden i Forbruger Europa skal bibeholdes på et lavt niveau i 2010 både for så vidt angår henvendelser og egentlige klager. Forbrugerne skal desuden opleve klageprocessen som værende mere smidig.	Effekt	Egentlige klager: I 2. kvartal 2010 skal min. 65 pct. af de klager (defineret som klagesager, der kræver mere end en enkelt e-mail), som Forbruger Europa modtager, være indsendt via en elektronisk klageformular. I 4. kvartal skal tallet udgøre 70 pct.
	Kvalitet	75 pct. af de brugere, som svarer på spørgsmål vedrørende Forbruger Europas sagsbehandling (ikke sagens udfald), skal give udtryk for, at de har været meget tilfredse eller tilfredse med sagsbehandlingen.

## Koncernfælles mål

Inden for ministerområdet indgår administrative lettelser og Lovprogrammet som koncernfælles mål i 2010.

### Mål 1. Administrative lettelser

Som led i regeringens afbureaukratiseringsplan "LET Administration" skal Forbrugerstyrelsen gennemføre forenklinger ved at skabe mere overskuelige faktureringskrav og forenklet prisoplysning. Lettelserne på faktureringsområdet skabes ved at ophæve ni bekendtgørelser og revidere markedsføringsloven. Lettelserne i forhold til prisoplysning sker på grundlag af anbefalingerne fra koncernprojektet Nem og Klar forbrugerregulering.

På faktureringsområdet indføres en generel faktureringsforpligtelse for regningsarbejde samt en mulighed for forbrugeren til at anmode om yderligere oplysninger, hvis det er relevant. Da dette erstatter ni bekendtgørelser, vil der med ændringen af markedsføringsloven ske en betydelig regelforenklings og styrkelse af genomsigtighed for såvel forbrugere som erhvervsdrivende.

Koncernfælles mål		
<b>Resultatmål 1: Administrative lettelser</b>  Forbrugerstyrelsen gennemfører i 2010 forenklinger af fakturerings- og prisoplysningskravene, således at der opnås administrative besparelser.	Aktivitet	Der ophæves ni bekendtgørelser og markedsføringsloven revideres
	Effekt	De administrative besparelser udgør 300 mio. kr.

### 3. Budgetmæssige forudsætninger

	F	Budget	Difference	BO1	BO2	BO3
	2010			2011	2012	2013
Nettoudgiftsbevilling	78,8	78,8	-	77,1	73,6	72,2
Forbrug af reserveret bevilling		0,7	-0,7	0,0	0,0	0,0
Indtægt	1,4	1,4	0,0	1,4	1,4	1,4
Udgift (omkostninger)	80,2	83,3	-3,1	78,5	75,0	73,6
Forbrugerinformation	8,7	9,5	-0,8	8,5	8,1	8,0
Forbrugerbeskyttelse	33,8	34,6	-0,8	33,1	31,6	30,9
Forbrugerpolitik	10,4	11,2	-0,8	10,2	9,8	9,6
Generel ledelse og adm.	27,3	28,0	-0,7	26,7	25,5	25,1
Årets resultat	0,0	-2,4	-2,4	0,0	0,0	0,0

Følgende skal bemærkes:

Der vil i 2010 være et forventet forbrug af reserveret bevilling på 0,7 mio. kr. i forbindelse med projekt "Forbedrede klageveje" (afskrivninger).

Der forventes et negativt driftsresultat på ca. 2,4 mio. kr. i 2010. Forbrugerstyrelsen vil finansiere dette ved at trække på overført overskud.

## 4. Formalia og påtegning

Resultatkontrakten indgås mellem Forbrugerstyrelsen og departementet. Resultatkontrakten træder i kræft den 1. januar 2010 og gælder for hele 2010. Resultatkontrakten er en del af ministeriets rullende kontraktstyring. De årlige bevillinger afhænger af årets finanslov.

Resultatkontrakten kan genforhandles i løbet af kontraktåret, hvis eksterne faktorer, som styrelsen ikke kunne eller burde have forudset, gør, at et eller flere resultatkrav ikke kan nås.

Resultatkontrakten er ikke retligt bindende og fjerner ikke ministerens beføjelser og ansvar. Ministeren har stadig det sædvanlige parlamentariske ansvar, og gældende lovgivning og hjemmelsskrav, budget- og bevillingsregler, overenskomster osv. skal følges, medmindre der på sædvanlig måde er skaffet hjemmel til fravigelse.

Resultatkontrakten ændrer ikke det almindelige over- og underordningsforhold mellem departement og styrelse.

Resultatkontrakten er i overensstemmelse med Finansministeriets henstillinger for kontraktstyring.

Status på resultatopfyldelsen i resultatkontrakten skal rapporteres, når departementet beder herom og følge departementets instrukser. Den endelige resultatopfyldelse i resultatkontrakten skal rapporteres i styrelsens årsrapport i overensstemmelse med Økonomistyrelsen og departementets vejledninger.

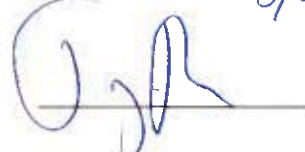
Styrelsesdirektøren har ansvaret for overholdelse af og afrapportering på resultatkontrakten samt eventuel genforhandling.

København den 5/2-2010



Departementschef Michael Dithmer

København den 3/2-2010



Direktør Tanja Franck

## 5. Scorebog

Nr.	Produkt og mål	Vægt	Delvist opfyldt (50 point)	Opfyldt (100 point)
<b>Forbrugerinformation</b>				
1	<p><b>Produkt:</b> Målrettet information</p> <p><b>Mål:</b> Forbrugerne og virksomheder skal hurtigt og nemt kunne finde tidssvarende og målrettet forbrugerinformation på forbrug.dk.</p>	20	1 resultatkrav opfyldt	2 resultatkrav opfyldt
<b>Forbrugerpolitik</b>				
2	<p><b>Produkt:</b> Strategisk markedsovervågning</p> <p><b>Mål:</b> Forbrugerstyrelsen skal lave vidensbaserede analyser og sikre ny viden om de udfordringer, som forbrugere står overfor. Styrelsen producerer og formidler analyser, som kan påvirke virksomhederne til at ændre adfærd, få forbrugerne til at træffe oplyste valg og understøtte politikudviklingen.</p> <p>I regi af Forbrugerredøgørelse 2010 udarbejdes en analyse af forbrugerforholdene i Danmark (FFI). FFI-opgørelsen revideres metodisk i forhold til tidligere.</p> <p>Forbrugerstyrelsen vil derudover udarbejde mindst tre analyser af et marked og/eller en aktuel forbrugermæssig problemstilling i 2010.</p>	20	1 resultatkrav opfyldt	3 resultatkrav opfyldt
<b>Forbrugerbeskyttelse</b>				
3	<p><b>Produkt:</b> Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet</p> <p><b>Mål:</b> Antallet af sager over 12 måneder bibeholdes på et lavt niveau i 2010.</p> <p>Forbrugerklagenævnets kompetenceområde udvides, og nævnet får mulighed for at behandle flere typer af klager. Forbrugerstyrelsen skal sikre, at Forbrugerklagenævnets gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager afgjort i perioden oktober 2009 til oktober 2010 ikke overstiger syv måneder (<b>AP-servicemål</b>).</p>	25	1 resultatkrav opfyldt	2 resultatkrav opfyldt
4	<p><b>Produkt:</b> Bistand ved domstolene</p> <p><b>Mål:</b> Den gennemførte lovgivning skal sikre, at forbrugerne kan få bistand til at føre en sag ved domstolene i forbindelse med manglende efterlevelse af en klagenævnsafgørelse på forbrugerområdet.</p>	10	-	1 resultatkrav opfyldt



5	<p><b>Produkt:</b> Ny forbedret klageindgang</p> <p><b>Mål:</b> Forbrugerne skal sikres bedre og mere smidig klageadgang i forbindelse med indgivelse af klager til alle godkendte, private klage- eller ankenævn.</p>	10	1 resultatkrav opfyldt	3 resultatkrav opfyldt
6	<p><b>Produkt:</b> Sagsbehandling i Forbruger Europa</p> <p><b>Mål:</b> Sagsbehandlingstiden i Forbruger Europa skal bibeholdes på et lavt niveau i 2010 både for så vidt angår henvendelser og egentlige klager. Forbrugerne skal desuden opleve klageprocessen som værende mere smidig.</p>	10	1 resultatkrav opfyldt	2 resultatkrav opfyldt
<b>Koncernfælles mål</b>				
1	<p><b>Produkt:</b> Administrative lettelser</p> <p><b>Mål:</b> Forbrugerstyrelsen gennemfører i 2010 forenklinger af fakturerings- og prisoplysningskravene, således at der opnås administrative besparelser.</p>	5	1 resultatkrav opfyldt	2 resultatkrav opfyldt

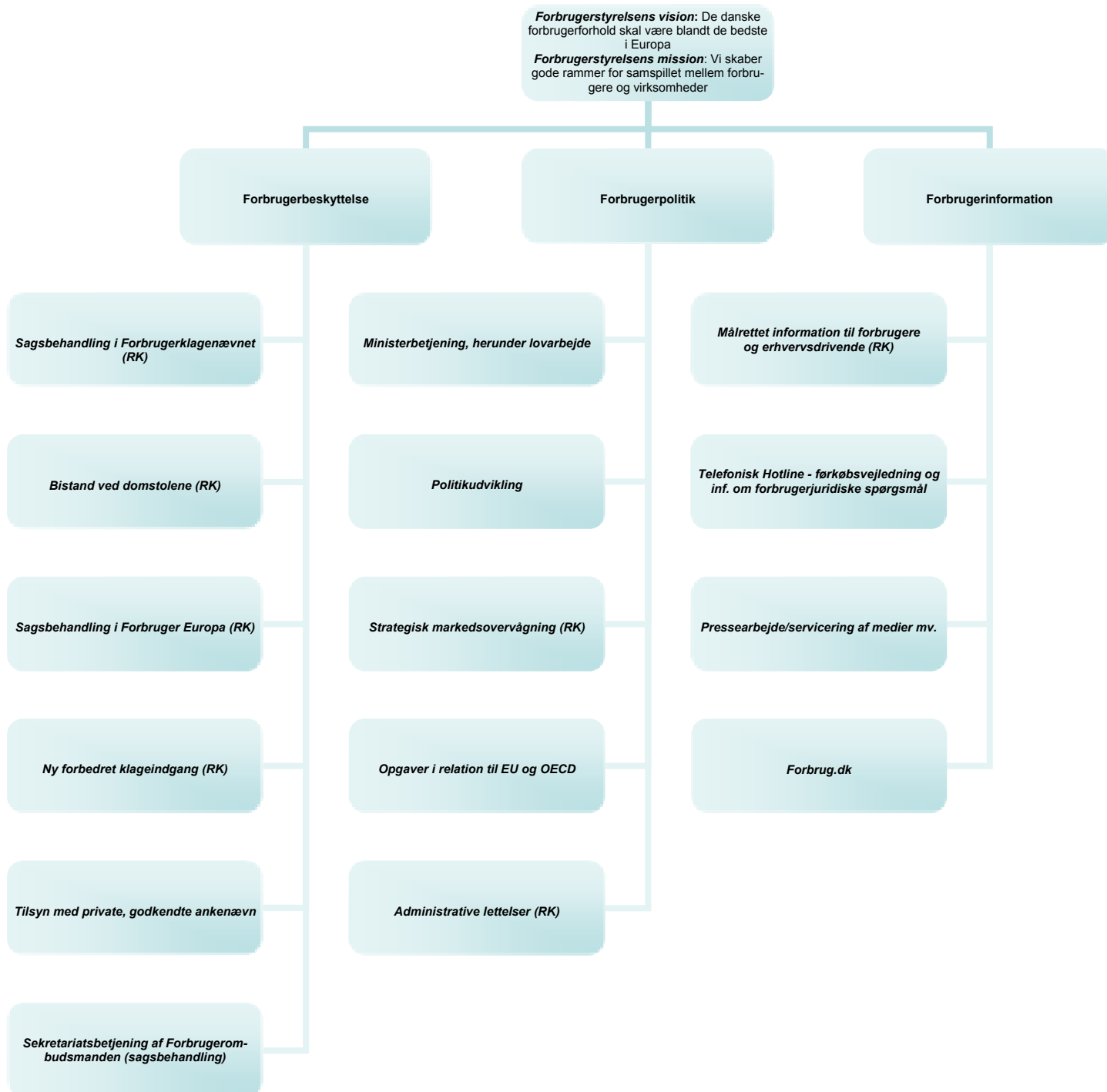
En budgetafvigelse inden for det enkelte resultatmål på mere end 20 pct. medfører en reducere af scoren med 25 point.

Forbrugerstyrelsen har udvalgt følgende resultatmål som værende af særlig strategisk betydning i kontraktperioden:

- Resultatmål 1) Målettet information
- Resultatmål 2) Strategisk markedsovervågning
- Resultatmål 3) Sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet

# Bilag 1. Forbrugerstyrelsens opgavehierarki

Forbrugerstyrelsens opgavehierarki er visualiseret nedenfor.



---

## Bilag 2. Måling af strategiske målsætninger

Forbrugerstyrelsen har for resultatkontrakterne 2008 og 2009 opstillet en række målepunkter for styrelsens strategiske arbejde frem til 2010.

Målepunkterne har været følgende:

Tilfredshed med forbrug.dk og tilhørende sites.

Forbrug.dk skal være i top 3 af sammenlignelige sites.

Forbrugerstyrelsen skal opnå gode resultater i løbende inter-sentanalyser.

Sagsbehandlingstiden skal fastholdes på et lavt niveau.

Fortsat meget få sager, der er ældre end 1 år.

Enhedsomkostningerne for behandlingen af en sag skal over en periode reduceres.

Forbrugerforholdsindekset 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.

Forbrugerstyrelsen vil i Årsrapport 2010 redegøre for opfyldelsen af disse målepunkter.

Forbrugerstyrelsen har fra 2010 videreudviklet sin strategi, så den afspejler de nuværende udfordringer, som styrelsen står overfor.

Som en integreret del af styrelsens nye strategi skal der fastlægges nye målepunkter for de kommende år. Dette vil ske i 2010 og vil blive indarbejdet i kommende resultatkontrakter.

De nye målepunkter vil blive fastlagt på baggrund af de kerneopgaver, som styrelsen varetager. Det betyder, at visse målepunkter vil blive videreført i justeret form.