

Årsmelding
2001



FORBRUKERMAKT

Man møter av og til mennesker som hevder at forbrukere i Norge finner seg i hva som helst. Mange av oss burde nok reagere både oftere og sterkere, men det er et faktum at ca. 140.000 personer

søker råd og hjelp hos Forbrukerrådet hvert år.

I tillegg kommer 40-50.000 henvendelser til klagenemndene, slik at mer enn 10 % av husholdningene faktisk gjør noe for å ivareta egne interesser, bare innenfor vårt system. I tillegg kommer naturligvis alt det folk ordner opp i selv uten at det dokumenteres i statistikker.

Forbrukerne i Nord-Europa har mer makt enn forbrukere i mange andre deler av verden gjennom det sett av lover og regler, tilsynsorganer og klageordninger vi har. De bruker også denne makten. Forbrukerinteresser blir i større grad hørt når det gjelder regelverksutvikling enn det man ser for eksempel i Sør-Europa og USA. «Markedet skal ordne det», heter det der, noe som i stor grad betyr at næringslivet får lov til å bestemme spillereglene på egen hånd.

Over hele verden skjer nå det samme. Næringslivet ønsker samme vilkår og regelverk som konkurrentene. Nasjonale myndigheter verken tør, vil eller kan gi egne regelverk for å ivareta forbrukerinteresser, dersom det kommer i strid med internasjonale regelverk eller svekker eget næringslivs konkurransevne. Matsminkedirektivene og det langt viktigere patentdirektivet er eksempler på dette. Kugalskap er et dramatisk eksempel på hva som kan skje når myndigheter hører for mye på næringsinteressene.

En utvikling mot stadig større og fler-nasjonale konserner betyr også større og nye forbrukerpolitiske utfordringer. Særlig i vår del av verden er stadig flere bransjer dominert av noen få aktører. At det styrker næringslivets makt på bekostning av forbrukernes, er det ingen tvil om. Dette griper man stort sett ikke inn overfor fra myndighetenes side. Denne utviklingen øker forbrukernes behov for et sterkt forbrukerapparat. Å la den enkelte forbruker møte denne utviklingen uten et tilpasset lov- og

regelverk er en politikk som vil svekke forbrukernes rettigheter og interesser.

Merkeordninger, databaser og nettverk er eksempler på tiltak som både norske og internasjonale myndigheter bør se betydningen av og ta et større ansvar for enn det som gjøres i dag.

Gjennom de muligheter som gis ved en stadig mer omfattende bruk av internett, ser vi en utvikling mot en ny forbrukeraktivisme. Den «politiske forbruker» vil gjøre seg mer og mer gjeldende, også i Norge. I en situasjon hvor nasjonale myndigheters makt svekkes, bør det tas større ansvar for å benytte, utvikle og styrke denne muligheten også fra myndighetenes side.



Forbrukerrådets leder
Bente Haukland Næss er
viseadministrerende direktør i
REMBRA.

Forbrukerrådet

Opplag: 2000 – 2/2002

Design: SCRIPTORIET, grafisk formgivning

Trykk: Grønland Grafiske

SETT BRUKEREN I FOKUS

Forbrukerkrav og offentlige tjenester

Geografisk funksjonshemming

Etter Forbrukerrådets mening er det en selvfølge at man kan stille krav til kommunene og kvaliteten på deres tjenesteproduksjon. Forbrukere er generelt opptatt av tilgjengelighet, valgfrihet, trygghet og pris. Disse forutsetningene er i dag til en viss grad ivaretatt når det gjelder kjøp av varer og tjenester av private. Her sikrer lovverket at vi har reklamasjonsrett, bytterett, prisavslag osv. hvis leverandøren ikke oppfyller de forpliktelser som er definert i lovverket. Disse forutsetningene gjelder for hele landet.

Kjøper jeg en mikrobølgeovn, har jeg klare og like rettigheter uansett om jeg bor i Alta eller i Skien. Trenger jeg derimot rent vann i springen, barnehageplass, spesialundervisning, sykehjemsplass, hjemmehjelp eller andre kommunale tjenester er forutsetningene og rettsvilkårene mindre presise, mindre forpliktende og langt mindre forutsigbare.

Resultatet er at forskjellene i tilgjengeligheten, valgfriheten, tryggheten og prisen til dels er enorm mellom kommunene. Generalsekretær Lars Ødegård i Norges Handikapforbund, som er nestleder i Forbrukerrådet, sa i et foredrag under Forbrukerrådets landsmøte i 2001: «Den verste funksjonshemming du kan få, ser ut til å være geografisk funksjonshemming.» Det er etter Forbrukerrådets mening et paradoks at jo mer grunnleggende

betydning tjenesten har for våre liv – for livskvalitet og helse – desto vanskeligere er det å få likhet for loven, dekning av grunnleggende behov til en pris tilpasset egen situasjon. Vi bør diskutere om dette ikke burde lede til et krav om at det legges inn et minstenivå i de rettighetslover som fastlegger de kommunale oppgavene.

Felles minstemål

Et minstemål på kommunale tjenester bør knyttes til en rettslig standard som fastlegges gjennom lovendringer. Innholdet i slike standarder kan f. eks. fastlegges gjennom serviceavtaler mellom Kommunenes Sentralforbund og Forbrukerrådet. Slike avtaler bør også kunne inneholde opprettelsen av tvisteløsningsorganer, for eksempel klagenemnder med representanter for kommuner og brukere som kan trekke opp nærmere grenser for tjenestenivået. Dersom utviklingen jeg har beskrevet ovenfor likevel fortsetter, vil dette måtte få betydning for den enkelte innbyggers rettslige situasjon overfor kommunen.

I dag reguleres innbyggernes klageadgang etter forvaltningsloven og kommuneloven. Forbrukerrådet mener at de tradisjonelle klageordninger etter disse lovene ikke er tjenlige i en situasjon der brukers rettigheter som forbruker er dominerende. Dersom partene ikke er villige til å respektere en avgjørelse i en klagenemnd, må muligheten til å få prøvd saken rettslig være til stede.

Miljøansvar

Vi satte fokus på forbrukeransvar og et mer bærekraftig forbruksmønster også i 2001. Jeg tror at press fra bevisste forbrukere vil øke fokus på miljøpolitikk fremover. Bevisste forbrukere har med kunnskap og holdninger å gjøre. I 2001 besøkte ca. 15 000 våre nettsider hver uke, og vi utviklet et 10 vekttalls etterutdanningskurs i forbrukerlære. Dette, sammen med Forbruker-rapportens 48 000 abonnenter, ny bok om Lov og rett for forbrukeren, undervisningsmaterieell og temahefter, er med på å bevisstgjøre oss på våre rettigheter, men også på konsekvensene av vårt forbruk. Hver enkelt av oss har et ansvar for å få til en endring i retning av mer bærekraftig produksjon og forbruk. Rådet har imidlertid også pekt på at det offentlige, både som lovgiver og gjennom sin rolle som innkjøper, har et stort ansvar.

Økt forbrukerinnflytelse!

Takk for godt samarbeid i 2001 til alle på fylkeskontorene og i sekretariatet. Jeg gleder meg fortsatt over å få være med på å arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunn og næringsliv, bidra til en forbrukervennlig utvikling og fremme tiltak som kan bedre forbrukerens stilling i dagens og fremtidens samfunn.

Med vennlig hilsen

Bente Haukland Næss

Bente Haukland Næss
Rådsleder

I 2001 hadde Forbrukerrådet landsmøte i Skien. Der ble organisasjonens nye strategi for de neste årene vedtatt. Det er ingen tilfeldighet at strategien denne gang ble hetende «Markeder i balanse». Her trekker vi opp de viktigste politiske utfordringene, slik vi ser det. Stikkord som globalisering, offentlige tjenester, internasjonalt arbeid osv. vil stå i fokus. Landsmøtet ble avsluttet med en oppsummering vi har kalt «Skiens-tesene». Disse tesene legger premissene for hvilke hensyn politikere og samfunnet må ta når man nå starter arbeidet med å omstille offentlig sektor. Omstillingen skal vel skje til brukernes beste?

Forbrukermakt er nødvendig

Det er etter min mening utrolig at Norges største partier ikke har forstått at et fungerende marked både har en tilbuds- og en etterspørselsside. Det er ikke nok at forholdene legges til rette for tilbudssiden. Uten sterke og bevisste forbrukere vil ikke markedet virke. Uten en sterk etterspørselsside blir samfunnet vanskeligere å styre.

Man snakker ofte om at det er markedskreftene som gjør dette og hint. Etter min oppfatning er dette en feilslutning. Det avgjørende er hvem som har makten i markedet. Svært ofte er det «produsentkreftene» (tilbudssiden) som har fått for stor makt på bekostning av «forbrukerkreftene» (etterspørselssiden). Energimarkedet, flymarkedet og apotekmarkedet er etter min oppfatning klare eksempler i Norge. Det samme skjer også internasjonalt. Spørsmålet blir hvordan forbrukerne skal få del i de økonomiske mulighetene som globaliseringen gir. Når markedsrett (og dermed politisk makt) samles på stadig færre hender nasjonalt og internasjonalt, hva slag konkurransepolitikk/forbrukerpolitikk skal til for å styrke forbrukernes posisjon? Hva betyr sammensmeltningen av IT, tele og mediemarkedet for konkurransen og forbrukernes valg?

«Vi må ha samme rammevilkår som våre konkurrenter», heter det fra næringslivet over hele verden. Det betyr enda mer makt i produsentenes hender. Etter min oppfatning låner myndighetene i de fleste land øret til denne typen argumentasjon i alt for stor grad.

Tror man at den man gir makt i et marked ikke vil bruke den? Hvorfor finner vi oss i det som forbrukere og velgere?

Her er vi ved det jeg ser som hovedutfordringen framover. Når landegrensene blir borte og nasjonale myndigheter mister makt, så er det første de gjør å delta med liv og lyst i byggingen av nye grenser. Denne gangen ikke på egne vegne, men på vegne av selskaper som i stadig større grad blir internasjonale. Bibelen skriver om syv underverker og syv landeplager. Etter min oppfatning er opphavsretten i kombinasjon med konsentrasjon i de fleste markeder og skjulte prosesser i politikk og marked, i ferd med å bli den åttende.



Forbrukerrådets direktør
Per Anders Stalheim

Forbrukeraktivisme

Markedet belønner kjøpekraft. Det blir sjelden konkurranse om de kunder som ikke kan betale. Problemet forsterkes gjennom myndighetenes politikk. Det blir stadig flere regler, påbud, gebyrer osv., som i realiteten øker den minsteinntekten man må ha for å leve. Hvordan skal man da sikre tilbudet til «ulønnsomme» kunder og områder både nasjonalt og internasjonalt? Man vet at markedet ikke vil ordne det. En bedrift kan velge bort kunder. Et samfunn kan ikke velge bort innbyggere.

Jeg vil låne Anne-Lise Bakkens karakteristikk av moderne forbrukere:

- «Det gode liv er nå».
- «Kollektive løsninger må være tilpasset mitt behov».
- «Jeg finner meg ikke i det».

Den store utfordringen for oss som arbeider med å ivareta forbrukernes interesser, blir å bruke muligheten til åpen informasjonsflyt via internett til å styrke forbrukernes posisjon og «organisere» dem som ikke lar seg organisere på tradisjonell måte. For nasjonale myndigheter blir det stadig viktigere at det eksisterer uavhengige organisasjoner og institusjoner som kan opptre på forbrukernes vegne, når myndighetene ikke selv kan gjøre det på grunn av internasjonale avtaler. Vi ser det klart i den økte satsingen på forbrukerpolitikk i Europa.

Vi har sett det i den internasjonale kampanjen mot at genmodifisert mat innføres på markedet uten at forbru-

kerne får vite og velge. Vi har sett det og vil få se det stadig oftere i rettssaker der forbrukerorganisasjoner, institusjoner og aktivister, vil forsøke å bruke rettsvesenet til å ta igjen både markeds- og politisk makt. Fremtidens globale markeder vil etter min oppfatning derfor kunne bli karakterisert ved en forbrukerpolitikk der sentrale stikkord vil være: forbrukeraktivisme, forhandlinger og rettssaker.

Økt satsing på informasjon

Slik jeg ser det er informasjon og håndtering av informasjon, kjernepunktet for en fungerende etterspørselsside. Informasjonen som sendes ut i markedet, må være korrekt, tilstrekkelig, sammenliknbar og forståelig.

Etter hvert som stadig flere markeder dereguleres og konkurranseutsettes, og ettersom produktene i markedet blir stadig mer kompliserte, vil jeg si: informasjonen må også være håndterbar for mottakeren. Det vil si at både den totale informasjonsmengden, men også informasjonen om enkeltprodukter, må være slik at forbrukerne kan og ønsker å benytte den til å bli effektive etterspørere. Ser vi på en vanlig forbrukers hverdag og de mengder av markedsinformasjon han eller hun eksponeres for, og som skal nyttiggjøres for kjøpsbeslutninger, oppdager vi fort at dette kan bli uhåndterbart.

En av de viktigste forutsetningene for at etterspørselssiden skal bli i stand til å spille sin rolle som pådriver og regulator i forhold til markedets produsenter

blir derfor å effektivisere informasjonsinnhentning og behandling. Dersom forbrukerne ikke blir i stand til å spille denne rollen, enten fordi informasjonsmengden blir for stor, for komplisert eller fordi håndteringen tar for lang tid, vil vi feilaktig tro at vi har et fungerende konkurransemarked, mens vi i virkeligheten har et system som er styrt av tilbudssiden.

Sett brukeren i fokus og ikke pengene!

Helsevesenet kjennetegnes ved det vi kan kalle tredjepartsfinansiering. I et normalt marked er det hver enkelt av oss som både bestiller, betaler og bruker tjenesten. I helsemarkedet er det ikke slik. Det er fagfolk som bestiller, det er det offentlige som betaler, og det er du og jeg som er brukere. I tillegg er det noen som skal utføre tjenesten. I den trekant som utgjøres av betaler, bestiller og utfører, kan det skapes markedsituasjoner der hensynet til brukeren ikke nødvendigvis er det mest fremherskende.

Jeg mener at store deler av det tjenestetilbudet vi mottar fra det offentlige kan ses som et forsikringstilbud. Særlig gjelder dette innenfor helse- og omsorgstjenester, der det i stor grad er tilfeldigheter og genetikk som avgjør i hvilken grad vi vil ha behov for tjenestene. Kostnadene vil ofte være så store at det bare vil være en svært liten del av befolkningen som vil ha råd til å dekke dem av egen lomme. Med et slikt perspektiv har både det skattefinansierte

norske helsevesen og det amerikanske privatfinansierte helsevesenet ett felles problem:

Problemet heter penger, og er selvsagt styrende både innenfor det norske offentlig finansierte og det amerikanske forsikringsfinansierte helsevesenet. Det som betaleren (i Norge det offentlige) er redd for, er at når den som betaler er en annen enn den som bestiller og bruker, risikerer man et overforbruk utover det som strengt tatt er nødvendig.

Fra betalerens synspunkt er det ikke unaturlig at man velger å ty til konkurranse for å holde kostnadene nede og forbedre tilbudet. Her er man imidlertid ved ett av de store paradoksene i markeder der tredjepartsfinansiering er nødvendig og ønskelig. Mer konkurranse og mer penger gir ikke nødvendigvis lavere kostnader eller bedre tilbud. Tall som viser andel av nasjonalproduktet som ulike land bruker til helsesektoren, viser at USA er det land som bruker suverent mest på helse. Det er det landet som har mest marked. Det er også det landet der en stor andel av befolkningen knapt nok har noe helsetilbud å snakke om.

Ved omleggingen av sykehussystemet i Norge, må man derfor sette krav til resultater for at ikke pengene skal bli borte.

Forbrukerrådets siste landsmøte

Som nevnt hadde Forbrukerrådet landsmøte i Skien i 2001, det siste i Forbrukerrådets historie. Forbrukerrådet skal få nye vedtekter, bli et forvaltningsorgan med særskilte fullmakter, og vi får

et forbrukerpolitisk forum som erstatning for Landsmøtet. Det gjenstår å se om vi får til et aktivt og interessert forum som kan være en viktig premissleverandør til et nytt styre. Forumet skal settes sammen av 25 ulike organisasjoner, tilsyn og etater, alle med interesse for forbrukerpolitikk. Jeg håper og tror vi skal få det til. Det viktigste er tross alt økonomien, og Forbrukerrådet skal fortsatt få sin grunnbevilgning over statsbudsjettet. I tillegg skal vi kunne bruke våre inntekter. Her ligger det en spesiell utfordring.

Det er ikke lett å tjene penger på forbrukerinformasjon. Det ser vi f.eks. på avisenes nettsatsing. Hvordan skal vi tjene penger uten å gå på akkord med våre egne holdninger og uten at vi endrer vesentlig karakter? Jeg håper vi fortsatt kan være en organisasjon som har hele folkeregisteret som medlemsmasse. For å unngå å bli et konsulent-selskap for næringslivet, må vi stille ekstra strenge krav til vår egen inntjening og ikke bli for fokusert på økonomi.

«Skal du ikke modernisere Forbrukerrådet?» blir jeg spurt av andre i forvaltningen. Jeg må si jeg stusser over spørsmålet. Er det noe vi har gjort i Forbrukerrådet så er det å modernisere og effektivisere. Vi har gjennom en lang periode levd under så trange budsjetter at det har vært nødvendig. Vi har likevel opprettholdt servicen til forbrukerne i fylkene. Det har vi gjort gjennom å kutte sterkt sentralt, særlig i administrative funksjoner og gjennom å arbeide på andre måter. Vi hjelper nå langt flere

med færre ansatte enn for 15 år siden. Vi har modernisert måten vi når fram til folk på via internett. Vi burde gjort mer, men det har vi ikke hatt økonomi til. Vi har imidlertid fått jevnlig ros for utviklingen av internettssidene våre.

Det er imidlertid ikke den type modernisering som blir etterspurt. Den modernisering man tenker på, er å kutte i fylkesapparatet for å bli færre ansatte på færre kontorer. Det er klart man kan gi folk råd, selv med færre kontorer. Det man imidlertid glemmer er den makt som ligger i å ha et forbrukerkontor i hvert fylke. Og er det noe det er mangel på i dag hvor næringsinteressene i stor grad får det som de vil, så er det forbrukermakt.



Per Anders Stalheim
Direktør



«MARKEDER I BALANSE»

Forbrukerrådets strategiplan for 2002-2005 ble vedtatt på Forbrukerrådets landsmøte i juni 2001. Strategiplanen tar for seg noen utviklingstrekk og en rekke forbrukerpolitiske utfordringer som Forbrukerrådet ser for seg i årene fremover.

De viktigste utviklingstrekkene som strategiplanen fokuserer på er globalisering, kommunikasjonsteknologi og problemstillinger i forbindelse med overgang fra privat til offentlig eierskap. De forbrukerpolitiske utfordringene som er prioritert for Forbrukerrådet i de neste årene, er først og fremst bærekraftig forbruk, internasjonale utfordringer og engasjement, informasjonsteknologi, matvarespørsmål, boligspørsmål, offentlige tjenester, standardisering, personlig økonomi og gjeldsproblemer, informasjon og forbrukerundervisning.

Påvirkning, dyktiggjøring og bistand

Forbrukerrådets virksomhet vil også i neste fireårsperiode være tredelt. For det første vil Forbrukerrådet utforme forbrukerpolitiske standpunkter for at myndigheter og næringsliv skal gi forbrukerne bedre rammebetingelser. For det andre skal vi drive informasjonsvirksomhet for å sette folk i stand til å klare seg selv, fordi informasjon er et viktig virkemiddel i opinionsdannelsen for fremme av forbrukerpolitiske standpunkter. For det tredje skal vi hjelpe forbrukere med klagesaker og informasjon.

Bygging av allianser og samarbeid med andre om forbrukerpolitiske tiltak vil bli en viktig arbeidsform i planperioden. Det blir nødvendig å bruke muligheten til åpen informasjonsflyt via internett til å styrke forbrukernes posisjon og «organisere» dem som ikke lar seg organisere på tradisjonell måte.

Det vil i perioden bli arbeidet med å

øke Forbrukerrådets tilgjengelighet. Ny informasjonsteknologi gir oss muligheter for å øke tilgjengeligheten både i forhold til eksterne målgrupper via internett og internt i organisasjonen. Likevel er Forbruker-rapporten fortsatt Forbrukerrådets viktigste informasjonskanal.

Informasjon

Forbrukerrådet vil arbeide for at vår forbrukerpolitisk forankrede informasjon skal være dominerende i det offentlige utspill på forbrukerområdet.

Informasjonen skal sikre at markedet blir mer gjennomskjult og velfungerende ved bl.a. å informere om forskjellen mellom gode og dårlige produkter og tjenester, sikre at forbrukerne kjenner sine rettigheter og plikter og settes i stand til å ivareta sine egne interesser, sikre at den enkelte forbruker ikke blir lurt eller kommer i fare, påvirke offentlig debatt slik at næringsliv og myndigheter tar hensyn til forbrukerne, og supplere tilsynsoppgaver ved hjelp av bl.a. uavhengige vare- og tjenesteundersøkelser.

Gjennom alle henvendelsene fra forbrukere, undersøkelser og tilbakemeldinger, har Forbrukerrådet et unikt grunnlag for å kunne gi informasjon av høy kvalitet. All informasjon vi gir skal være lett tilgjengelig og tilrettelagt for ulike målgrupper.

Forbrukerrådet har ambisjoner om å bli et døgnåpent forbrukerråd. Som ledd i dette vil vi lansere en ny forbrukerportal.

Forbrukerrådet vil arbeide for forbrukerinformasjon om produkters miljø-

aspekter og sammenhengen mellom miljø og forbruk. Tester og vare- og tjenesteinformasjon skal fortsatt brukes som et viktig virkemiddel for å styrke forbrukernes posisjon i ulike markeder.

Forbrukerundervisning av barn og unge vil være et viktig område for å styrke barn og unges posisjon i forhold til kommersielt press.

Forbrukerpolitiske prioriteringer:

I en situasjon med økt konkurranse og bruk av markedet som styringsmekanisme, vil Forbrukerrådet arbeide for:

- å sikre at alle forbrukere kan ta del i de fordeler utviklingen gir.
- at alle forbrukere skal få god tilgjengelighet til nødvendige tjenester uavhengig av økonomi og geografiske avstander, og uavhengig av om tjenestene tilbys av det offentlige eller det private næringsliv.
- å stille forbrukerkrav til offentlige kontroll- og tilsynsorganer, og samarbeide med slike organ om å ivareta forbrukernes interesser.
- å øke antallet prinsipielle forbrukersaker for domstolene for å styrke rettsvernet for forbrukerne.
- at forbrukerne gis rettigheter også i forhold til tjenester levert av det offentlige, og vi arbeider for grunnleggende forbrukerkrav til trygghet og kvalitet på matvarer.
- at varers kvalitet også når det gjelder miljø og produksjonsmåter omfattes av de tradisjonelle kjøpsrettslige bestemmelsene.

Internasjonalt arbeid

Økt internasjonalisering og felles regelverk gjør det nødvendig å arbeide internasjonalt på alle saksområder. Forbrukerrådet vil motarbeide internasjonalt press på norske regler som innebærer at forbrukernes rettigheter svekkes, bl.a. på personvern, offentlighet og opphavsretter. EU og Norden vil være viktige arenaer for norsk forbrukerpolitikk. Vi må videreføre det nordiske samarbeidet og kontakten med BEUC og CI, samtidig som vi må bygge opp internasjonale allianser og nettverk. Forbrukerrådet vil i kommende periode styrke den generelle forbrukerpolitiske kompetansen som i hovedsak bygger på fagområdene samfunnsvitenskap, økonomi, jus og informasjonsformidling.



For interesserte som vil lese mer i strategiplanen, henviser vi til Forbrukerrådets nettsider www.forbrukerradet.no eller du kan bestille dokumentet via Forbrukerrådets sekretariat.

STAT OG KOMMUNE – SETT NEDENFRA

Forbrukerrådets siste Landmøte ble avholdt i Skien. Ett av hovedtemaene på møtet i 2001 var «Forbrukerne og forvaltningen – stat og kommune sett nedenfra» med foredrag av bl.a. politisk rådgiver Hilde Kristine Thorkildsen, Arbeids- og Administrasjonsdepartementet med tittelen «Fornyelsesprogrammet – fra papirflytting til tjenesteyting». Rådets leder Bente Haukland Næss snakket om «Forbrukerkrav til det offentlige». «Er kommunen bare tjenesteyter/kommunen – tjenesteyter og politikutførere» het innlegget til direktør Gunnar Gussgard, Kommunenes Sentralforbund. «Innbyggerne som forbrukere i et rettighetsperspektiv» var innlegget til generalsekretær Lars Ødegård i Norges Handikapforbund.

Skien-tesene – Forbrukerkrav til det offentlige:

Landsmøtets tema ble oppsummert med det vi har kalt Skien-tesene.

Resolusjoner fra møtet

Posttjenester:

«(..) Forbrukerrådets landsmøte mener at posttjenester er et nødvendighetsgode på lik linje med strøm- og vannforsyning. En god og landsdekkende posttjeneste er en forutsetning for den enkeltes velferd og sysselsetting, og utgjør en viktig del av et moderne samfunns infrastruktur. Formålet med Postens konseksjon skal være å sikre et landsdekkende tilbud om formidling av leveringspliktige tjenester av god kvalitet og til rimelige priser gjennom effektiv bruk av ressursene i et offentlig postnett. (..)»

Flypriser:

«(..) Forbrukerrådets landsmøte krever at norske myndigheter ved neste rulling av anbudsutlysningene vinter og vår 2003, legger vekt på den særlige rolle flytransport har i våre nordligste fylker. Landsmøtet forutsetter at man legger opp til et system der prissettingen ved å bruke stamrutenettet internt i Distrikts-Norge blir mer rettferdig. (..)»

Boligmarkedet – ungdom og andre vanskeligstilte:

«(..)Forbrukerrådets landsmøte mener det er opp til kommunene å tilrettelegge

tomteareal til nyetablerere, og opp til Husbanken å sørge for økonomi. Husbanken bør i større grad informere kommunene, herunder kommunepolitikere om de aktuelle ordningene. Videre har alle kommunene et ansvar for å sørge for at innbyggerne får kunnskaper om og tilgang til de lån og støtteordninger som myndighetene har stilt til rådighet. Kommuner vegrer seg i noen grad for å gå inn på statlige ordninger med billige lån, fordi de er redde for tap. Forbrukerrådets landsmøte oppfordrer kommunene til å ta i bruk de gjeldende regler fra Husbanken, til å tenke på tvers av de enkelte budsjetter og til å gripe aktivt tak i dette problemet. (..)»

Forenkling av plan- og bygningsloven:

«Plan- og bygningslova må forenklast! (..) Forbrukerrådets landsmøte krev derfor at styresmaktene foretar ein gjennomgang av byggiesaksreglane som gjeld i lov- og forskriftsverk etter plan- og bygningslova med tanke på å forenkle og gjere regelverket meir oversiktle, og å redusere dei meirkostnadene som kjem av eit omfattande regelverk.»

Bruk av fastavgifter:

«I markeder som nylig er blitt liberalisert, ser vi ofte at prisene går ned i områder der det er konkurranse, mens fastavgiften ofte står stille, eller går opp. Forbrukerrådets landsmøte ber Kon-

kurransetilsynet vurdere forbud mot denne formen for prissetting i slike markeder.»

Ny teknologi:

«Tilgjengelighet for alle. Forbrukerrådets landsmøte mener at myndighetenes fokus på bruk av ny teknologi i hovedsak har vært kostnads-, effektivitets- og næringsrettet, jfr. Nærings- og handelsdepartementets handlingsplan fra 1998, Norge – en utkant i forkant. Det er i liten grad lagt vekt på hvilke brukersystemer denne teknologien skaper og hvordan dette påvirker og preger folks hverdag. Det er derfor behov for å øke bevisstheten hos myndigheter og næringsliv omkring de brukerrelaterte problemstillingene som den nye teknologien skaper. (..)»

Tilgjengelighet på NRK 2:

«Forbrukerrådets landsmøte opprettholder kravet om en differensiert lisensavgift, til alle lisensbetalere kan tilegne seg NRK2. Etter Landsmøtets oppfatning bør norske myndigheter se utbyggingen av NRK2 i sammenheng med utviklingen av teknologisk infrastruktur i sin helhet.»

Trygg mat:

«Forbrukerrådets landsmøte krev at all mat som finst i Noreg skal være helsemessig trygg utan omsyn til pris og kvalitet. (..)»

Etisk handel:

«(..)Forbrukerrådets landsmøte hilser velkommen at en stadig voksende del av forbrukerne ønsker å ta andre hensyn i betraktning når de står overfor et annet valg i en kjøpsituasjon enn rene pris- og kvalitetsvurderinger; de ønsker å handle

etisk riktig. Det må derfor bli lettere å være en etisk forbruker, slik at man kan ta hensyn til arbeidsforhold, dyrevelferd, miljø, menneskerettigheter og andre etiske aspekter når man opptrer som forbruker i et marked. (..)»

SKIENS-TESENE

Forbrukerkrav til det offentlige

1. Sett brukerne i fokus.
2. Forvaltningsskjønn må ikke være formynderi – brukerne vet best.
3. Det er lov å ta menneskelige hensyn i jobben.
4. Skap klare leveringsbetingelser med rettigheter og plikter.
5. Lag klageordninger hvor (for)brukerne er representert.
6. Skap klare ansvarforhold. Unngå at kommunen skylder på leverandøren når tjenesten er konkurranseutsatt.
7. Innsyn og offentlighet må råde. Anbudsvilkår er ikke forretningshemmeligheter.
8. Gjør konkrete brukerundersøkelser.
9. (For)brukerrettigheter er også menneskerettigheter.
10. Et samfunn kan ikke velge bort sine innbyggere.



RÅDET UTtaler SEG

Rådet er Forbrukerrådets øverste politiske organ. Viktige forbrukerpolitiske saker blir derfor forelagt

Rådet for uttalelse og vedtak.

Vedtakene er av svært ulik karakter, og emnene er utrolig varierte. Men alle har det til felles at de er viktige forbrukerpolitiske ytringer.

Rådet hadde selvfølgelig også en sentral rolle i utarbeidingen av ny strategiplan for 2002-2005.

Noen vedtak fra 2001 Skal Posten fram?

«Rådet var i utgangspunktet positiv til omleggingen av posten, men uttrykte i tillegg bekymring for at omleggingen primært kunne komme befolkningstette områder til gode, og at kundene i distriktene, eldre og uføre ville kunne få et dårligere tilbud.

For å unngå en slik utvikling har Rådet i sine kommentarer til forskjellige forslag til konsesjon hevdet at det er nødvendig å øke presisjonsnivået i konsesjonen. En konsesjon er som kjent en tillatelse til å drive virksomhet innefor et bestemt område der konsesjonsgiver også definerer hvilke motytelser selskapet må levere for å oppnå konsesjon. Vår kritikk har i hovedsak vært at myndighetenes krav har vært for generelt formulert, og at man derfor har gitt Posten for fritt spillerom.

Rådet konkluderte med at synspunktene ikke var blitt tatt hensyn til. Forslaget til konsesjon er tvert imot et langt skritt i feil retning i forhold til det forslag til konsesjon som Post- og Teletilsynet la fram i midten av januar i år. Etter Rådets mening bryter departementets forslag til konsesjon på flere områder faktisk med EUs postdirektiv. (...)»

I strid med Stortingets forutsetninger – gentesting

«Forslaget fra et offentlig utvalg om at forsikringsselskapene skal kunne innhente og bruke opplysninger om arveanlegg, er i strid med Stortingets klare intensjoner, uttaler Forbrukerrådet. Ingen skal kunne diskrimineres på

grunn av sine genetiske disposisjoner.

I et vedtak fra sitt møte 13. mars reagerer Rådet sterkt på at forslaget går i stikk motsatt retning av det som var hensikten med utvalget, nemlig å begrense forsikringsselskapenes adgang til å hente inn helseopplysninger. Rådet viser til innstillingen da saken ble behandlet i 1997, og der det blir sagt klart fra at det er behov for en lovregulering når det gjelder å avgrense den retten forsikringsselskapene i dag har til å innhente, bruke og lagre helseopplysninger.

Utvalgets vurderinger og forslag på dette punktet bør ikke bli gjenstand for ordinær lovgivningsprosess, men legges fram for Stortinget som en egen sak, for eksempel i en Stortingsmelding, mener Rådet. Saken er mangelfullt utredet. Rådet slutter seg til mindretallets syn når det gjelder at forbudet mot gentesting må være absolutt og uavhengig av forsikringssum. (...)»

Oppvekst med prislapp? Om kommersialisering og kjøpepress mot barn og unge

«Nyborg-utvalget» ble oppnevnt ved kongelig resolusjon 10. november 1999. Av utvalgets mandat går det fram at regjeringen hadde som målsetting å redusere det kommersielle presset rettet mot barn og unge, og samtidig gjøre dem bedre i stand til å møte det presset som de blir utsatt for i form av reklame og markedsføring. Utvalget fikk som oppgave å komme med forslag til tiltak og virkemidler som ville gjøre regjeringen i stand til å nå denne målsettingen. Som en del

av dette ble utvalget bedt om å beskrive trekk ved kjøpspåvirkningen av barn og ungdom, og å sammenstille kunnskap om virkningene av det kommersielle presset som barn og unge blir utsatt for. Rådet er glad for at utvalget peker på alle aktørenes ansvar, og at man ikke gjør dette til et ansvar bare for foreldre. Rådet vil særlig understreke det offentlige ansvar for barn og unges oppvekstvilkår og næringslivets selvstendige etiske ansvar for de metoder som tas i bruk i markedsføringen overfor barn og unge.

Rådet har med interesse merket seg utvalgets vurderinger og forslag til tiltak. Rådet er enig i at forbruk og forbruksvare er blitt en naturlig del av den moderne oppvekst. Barn og unges forbruk er ikke lenger bare en del av familiens totale forbruk. Barn har som et resultat av samfunns- og velstandsutviklingen blitt gitt anledning til å utvikle egne individuelle preferanser. Denne utviklingen forsterkes av at barn og unge i økende grad utsettes for kommersielt press som følge av mangel på offentlige tilskudd. Rådet er enig med utvalget som peker på det uheldige i at private aktører går inn og kombinerer markedsføring av sine produkter med tilbud om å øke kvaliteten på offentlige eller halvoffentlige tilbud.

Rådet vil på den bakgrunn hevde at myndighetenes mulighet til å dempe den kommersielle påvirkningen rettet mot barn er større enn hva utvalget gir uttrykk for. Rådet vil for eksempel peke på at lokale og nasjonale arrangører av ulike sportsarrangement ville kunne vært mindre avhengig av kommersielle

sponsorer for å få gjennomført planlagte arrangement, hvis lokale eller nasjonale myndigheter hadde vist større vilje til å støtte disse arrangørene (ofte lokale sportsklubber) med offentlige midler.

Skolen er ennå ikke i samme grad som andre arenaer der barn og unge ferdes preget av kommersialisering, selv om motepresset elevene i mellom er betydelig. Omstilling og reduserte driftsmidler har medført at ikke alle skoler mener de har tilstrekkelige ressurser til å møte de oppgaver de er pålagt. Av den grunn har enkelte skoler sett seg nødt til å åpne døren på gløtt for næringslivet. Rådet vil beklage denne utviklingen og støtter utvalget i at grunnskolen bør erklæres som frisone for kommersiell påvirkning. Det bør lovfestes et forbud mot reklame i lærebøker og undervisningsmaterieell i grunnskolen. (...)»

Borettslagsloven

«Rådet ønsker å fremme boligsamvirkets betydning for boligbyggingen og boligeierskapet i Norge. I et lengre perspektiv snakker vi om dramatiske

endringer. I 1920 bodde 95% av befolkningen i Oslo i hus eiet av andre (St. Halvard nr. 3. 2000). Økonomisk utvikling, boligsamvirket, Husbanken og andre offentlige tiltak har til sammen ført til at mer enn 80 % av husholdningene i dag eier sin bolig selv. Dette har vært viktig forbrukerpolitisk.

Eierskap er makt. Dette gjelder også i boligmarkedet. Den spredningen i eierskap som har vært utgangspunktet for norsk boligpolitikk, har også bidratt til å spre makt. For forbrukerne er det et viktig gode å eie sin egen bolig. (...)»

Rådet er derfor enig i at det er viktig å videreføre boligsamvirket, og at det er nødvendig å tilpasse reglene til dagens samfunn. Endringer i borettslovene må imidlertid ikke svekke boligkooperasjonen som maktfaktor i boligmarkedet. Rådet anser at de endringene som utvalget foreslår er hensiktsmessige, og at de vil styrke andelseierens stilling. Rådet finner det blant annet svært positivt at salg av nye borettslagsboliger vil bli regulert av bestemmelsene i bustadsoppføringsloven eller avhendingsloven. (...)»



Rådets medlemmer er fra venstre: Margot Vandvik, Hildur Fallmyr, Gunnar Cussgård, Bente Haukland Næss, Lars Ødegård, Liv Margareth Thorkelsen, Richard Edvardsen og Solveig L. Stakkestad. Øyvind Rongevær var ikke til stede.

VIKTIGE FORBRUKER- POLITISKE SAKER

Noen stikkord som viser hvor spennende og omfattende forbrukerpolitikk er: elektronisk handel, telekommunikasjon, boligspørsmål, økologisk mat, kugalskap, kjemikalier, genmodifisert mat, regnskog, forbrukertillit, personlig økonomi, fondssparing, rentemarginer, teleklager, postordre, kjøpslov og en uendelig rekke andre områder som er viktige for deg og meg.

Elektronisk handel

Forbrukerne mangler fortsatt tillit til internetthandel, viser en rekke undersøkelser. Forbrukerrådet har hatt en gjennomgang av retningslinjene for Nsafe og utarbeidet regler for «god oppførsel» fra nettbutikkens side. Handel på mobilnettet ser ut til å komme for fullt. Dette reiser en rekke problemstillinger omkring angrenerett, prisopplysninger, betalingsløsninger osv. Vi har skrevet høring om innføring av EUs direktiv om elektronisk handel i norsk rett.

Telekommunikasjon

Det er forhandlet fram et nytt forslag til regelverk på teletorgområdet. Forbrukerrådet mener at regulering fortsatt er nødvendig, men at regelverket må oppdateres snarest. Nummerportabilitet på mobiltelefon er innført i løpet av året. Dette betyr at man kan ta med seg sitt gamle mobilnummer selv om man skifter teleoperatør. Det har vært arbeidet med å sikre kundenes mulighet til å finne ut hva samtalen koster.

Forbrukerrådet har videre, blant annet i møter med Datatilsynet og Forbrukerombudet, arbeidet for at Telenor skal lagre sin samtalettrafikk lenge nok til å sikre kundenes mulighet til å få etterprøvd sine regninger.

Boligspørsmål

Det er satt i gang arbeid for å danne en felles klagenemnd for samtlige aktører i

eiendomsmeglerbransjen. Det er en klagenemnd i arbeid, men den er begrenset til medlemmer av Norges Eiendomsmeglerforbund. Det er videre skrevet høringer til forslaget om nye lover for boligbyggelag og borettslag. Vi har arbeidet mye for å få til endringer i lov om eiendomsmegling. Det arbeides nå med å kartlegge virkningene av den nye husleiloven for å vurdere behovet for justeringer. Videre er det satt i gang arbeid for å få oversikt over størrelsen på kommunale gebyrer i forbindelse med oppføring av egen bolig.

Finansielle tjenester

Det har vært mange problemer med «misbruk» av betalingskort. Forbrukerrådet mener det må være mulig å «hacke» seg fram til pinkoder. Men vi har foreløpig ikke fått gjennomslag for vårt syn. Forbrukerrådet får så mange henvendelser om misbruk at vi vil fortsette arbeidet med saken.

Vi har kritisert DnB for bankens praksis med å bringe kortmisbrukssaker inn for domstolene, der banken ikke får medhold i bankklagenemnda. I tillegg kritiseres bankens praksis med å trekke saker fra behandling i nemnda i de tilfeller der banken har grunn til å tro at den ikke får medhold. Mange kunder har følt seg presset av banken til å oppgi sitt krav på grunn av den økonomiske risikoen en domstolsbehandling innebærer.

Vi har også bl.a. forsøkt å få satt ned

inkassosalærene og å få økt kontrollen og sanksjonsmulighetene mot selskaper som bryter god inkassoskikk.

Forbrukerrådet mener det bør ryddes opp i forsikringsselskapenes tariffer. De er vanskelige og uoversiktlige. Vi har sendt brev til Finansnæringens Hovedorganisasjon og Sparebankforeningen angående Bankklagenemndas uttalelse om at det skal gå minst 6 uker før kunden skal betale høyere renter på sitt boliglån. Flere banker bryter denne regelen.

2001 har videre vært preget av henvendelser fra enkeltpersoner som er blitt lurt til å kjøpe aksjefonds og livrente i høy alder. Etter vår mening har banken/livselskapet informert for dårlig i kjøpsøyeblikket og utnyttet kundens manglende kunnskaper og innsikt. All informasjon er skjedd muntlig, og kunden har ikke forstått konsekvensene. I ett tilfelle fikk kunden tilbakeført kr 100 000 + renter etter at vi tok kontakt med selger.

Vi har på et mer generelt grunnlag kritisert fondsforvalterne for å være alt for optimistiske når det gjelder beregning av forventet avkastning i aksjefond. Flere konkrete tilfeller av markedsføring har vært innklaget til Forbrukerombudet.

Vi har videre foreslått at bankene skal være pliktige til å oppgi en forventet totalsum på gebyrer i betalingsformidling. Dette vil gjøre forbrukeren bedre i stand til å sammenlikne priser. Vi har

gjentatte ganger oppfordret kunder til å være aktive i bankmarkedet ved å bytte bank.

Vi har også argumentert sterkt for at tinglysningsgebyret for lån må fjernes. Dette gebyret virker konkurransehindrende fordi færre bytter bank enn det som ellers ville ha vært tilfelle.

Klagebehandling og rettshjelp

I oktober ble det opprettet et norsk «Clearing House», et europeisk forbrukerråd. Dette er et nasjonalt kontaktpunkt for informasjon og formidling av klagesaker som går ut over det enkelte lands grenser. Opprettelsen av dette nettverket (EEJnet) er gjort i samarbeid mellom EU og EØS landene.

Vi mener at det er behov for en ordning som gir Forbrukerrådet adgang til å få prøvet prinsipielle forbrukerspørsmål rettslig. Slik situasjonen er i dag er denne muligheten liten. Men noen saker har vi hatt: Vi har vunnet en sak for tingretten om selgers opplysningsplikt når han selger brukte varer på vegne av andre.

Forbrukerrådet støtter også opp om prinsipielle spørsmål ved å opptre som hjelpeintervenient i retten. Vi har således erklært hjelpeintervensjon i en sak som skal opp til behandling ved Borgarting lagmannsrett vedrørende kortmisbruk. Forbruker har tidligere fått medhold både i bankklagenemnda og i tingretten.

Internasjonalt samarbeid

Arbeidet med opprettelsen av den norske «Clearing House» er allerede nevnt. I tillegg er det skrevet høringer om innføring av EUs «forbudsdirektiv», som innebærer at man ved grenseoverskridende salg skal kunne gripe inn overfor næringsdrivende som handler i strid med en eller flere av EUs forbrukerverndirektiver. Forbrukerrådet har arbeidet aktivt for å få gjennomslag for prinsippet om «reklamens bindende virkning», blant annet i vår høringsuttalelse om endringer i markedsføringsloven vedrørende garantier, og i våre innspill i forbindelse med EUs forslag om ny europeisk markedsføringsrett.

Det er videre gjennomført et nordisk prosjekt om flypassasjerers rettigheter ved forsinkelser og kanselleringer. Forbrukerrådet deltar i flere styringsgrupper i regi av Nordisk Ministerråd,



bl.a. i juridisk gruppe, produktsikkerhet og informasjon og økonomi.

Forbrukerrådet deltar i det europeiske standardiseringsarbeidet, i hovedsak gjennom ANEC, som er de europeiske forbrukerorganisasjonenes samordningssekretariat. Viktige tema i standardiseringsarbeidet er at EU-kommisjonen i økende grad godtar industriens standarder, som er utarbeidet uten forbrukerrepresentasjon, om vi skal gå inn for standarder for klagehåndtering, og om slike standarder eventuelt kommer til å svekke mer juridisk funderte ordninger som allerede finnes i enkelte land. Forbrukerrådet deltok også i det internasjonale trafikksikkerhetsarbeidet.

Flere klagenemnder

Vi har kommet til enighet med Braathens, Widerøe og SAS om opprettelsen av en klagenemnd for flypassasjerer. Det vil i tiden fremover bli arbeidet for å utvide klagenemnda også med deltagelse fra de utenlandske flyselskapene som flyr på Norge.

Det er i løpet av året utarbeidet en avtale med Norske Inkassoselskapers Forening om opprettelse av en ny klagenemnd for inkassosaker. Det er Forbrukerrådets håp at nemndas virksomhet kan komme i gang i løpet av våren 2002.

Arbeidet med å opprette en klagenemnd for bilutleie er satt i gang. Utkast til avtale om opprettelse og drift av en slik klagenemnd er oversendt bransjeforeningen.

Strøm og strømmålere

Vi har i flere sammenhenger framsatt krav om at strømmålere må kontrolleres på samme måte som bensinmålere og varehandelens vekter blir. Det er påvist feil i målerne, og forbrukerne har ingen mulighet til å kontrollere dette selv. Vi har oppfordret forbrukerne til å bli prisbevisste og å bytte strømleverandør.

Luftfart

Vi har vært sterkt kritiske til SAS' oppkjøp av aksjer i Braathens. I den forbindelse har vi pekt på uheldige sider av sterk eller tilnærmet total markedsrett. Forbrukerrådet har støttet Konkurransetilsynets arbeid i saken. Vi har videre vært engasjert i at inngangsbarrierene i luftfartsmarkedet må senkes. Dette kan gjøres ved å sette restriksjoner for bruk av lojalitetskort, samt se på andre konkurransehindrende ordninger, for eksempel passasjeravgift og reisebyråavtaler. I tillegg har vi arbeidet for å fremme flypassasjerenes rettigheter bl.a. gjennom nordisk samarbeid.

Mat og miljø

I 2001 har Forbrukerrådet arbeidet med mat og miljøspørsmål i flere forbindelser og i samarbeid med flere ulike instanser/organisasjoner. Forbrukerrådet har arbeidet spesielt med merkespørsmål, genmodifisert mat, mulighet for forbrukere til å kunne velge økologisk mat, kjemikalier i forbrukerprodukter og organisering av tilsyn og kontroll av mat i markedet.

Internasjonalt samarbeid

Forbrukerrådet har deltatt på møter i regi av FN-organet Codex alimentarius. Codex er et internasjonalt standardiseringsorgan for landbruk og matproduksjon. Temaet i Ottawa var merking med fokus på genmodifisert mat og helsepåstander, i Tokyo var temaet krav til risikovurderinger og analyser i forbindelse med godkjenning og salg av genmodifisert mat. Og i Paris var det risikovurderinger og føre-var prinsippet plass i internasjonale standarder for mat som ble diskutert.

Økologisk mat

Forbrukerrådet har arbeidet for å bedre forbrukernes muligheter til å velge økologisk mat og å bedre deres kunnskaper om slik mat. Vi har bl.a.:

- videreutviklet vår nettinformasjon om hvor forbrukerne kan få tak i økologiske matvarer og lenket til andre nettstedet med nyheter og fakta om temaet.
- i samarbeid med 9 fylkeskontorer foretatt stikkprøver i ca. 35 dagligvarebutikker. Vi sammenliknet pris- og sortiment på ca. 20 økologiske og tradisjonelle matvarer.
- deltatt i Landbruksdepartementets arbeid med å utvikle scenarier for økologisk landbruk i 2010.
- vært representert i Markedsrådet for økologiske matvarer i Statens Landbruksforvaltning.

BSE – kugalskap

Forbrukerrådet har arbeidet for større åpenhet om mulige helsekonsekvenser av «kugalskap» og fokusert på føre-var holdning til temaet. Vi har bl.a. deltatt i Landbruksdepartementets arbeidsgruppe om bruk av kjøttbenmel, vi har stilt krav til import av tarm og gelatin og vi har krevd en rekke tiltak som kan ha betydning for å trygge maten på dette feltet. Opplysningene finner du på Forbrukerrådets nettsider. (Se nederst).

Kjemikalier

Forbrukerrådet har fortsatt arbeidet for økt åpenhet om produkters innhold av helse- og miljøfarlige kjemikalier med mål om å få bort helse- og miljøfarlige stoffer i produkter. Vi har undertegnet fem hovedkrav til en bedre europeisk kjemikaliepolitikk:

- full rett til å vite, også hvilke kjemiske stoffer som finnes i produkter
- en endelig frist for uavhengig vurdering av de kjemiske stoffene som finnes på markedet, krav om at alle stoffer skal godkjennes
- utfasing av tungt nedbrytbare og bioakkumulerbare stoffer
- krav om at mer farlige stoffer skal byttes ut med mindre farlige stoffer
- stans i alle typer utslipp av farlige stoffer til miljøet innen 2020

Forbrukerrådet har utarbeidet synspunkter på EUs hvitbok om fremtidig kjemikaliepolitikk. Vi krever forenkling og helhetstenkning. Det er ikke nok at man bare tar hensyn til næringslivet.

Genmodifisert mat

Forbrukerrådet deltok også på møtet i merkekomiteen i Codex, hvor regler for bruk av helsepåstander og merking av genmodifisert mat stod på dagsorden. Komiteen kom ikke til enighet om merking av genmodifisert mat, da USA ikke anerkjenner forbrukernes rett til å velge på dette området.

Forbrukerrådet arrangerte i august et seminar om godkjenning av genmodifiserte organismer og genmodifisert mat. Vi satte fokus på godkjenningsprosessen, samt hvilken rolle forskere har både når det gjelder å vurdere søknader, men også gjennom ordinær forskningsaktivitet. Behovet for mer uavhengig forskning på området og behovet for å bygge opp uavhengige forskningsmiljøer kom sterkt fram under seminaret.

Tilsyn, kontroll og forbrukerinnflytelse

Åpenhet, tillit og forbrukerinnflytelse må prege organiseringen av tilsyn og kontrollrutiner. Dette er en forutsetning for at forbrukerne skal kunne ha tillit til varer på markedet.

Forbrukerrådet har i 2001 vært sterkt engasjert i aktiviteter som er knyttet til å skulle forbrukerrette mat- og landbrukspolitikken i Norge. En forbrukerretting



innebærer bl.a. mer åpenhet knyttet til analyseresultater og risikovurderinger, klart skille mellom faglige og politiske vurderinger, reell mulighet for allmennheten til å komme til orde og bevissthet om mulige interessekonflikter mellom ulike aktører.

Regjeringen bestemte i sommer at tre statlige tilsyn og de kommunale næringsmiddeltilsyn skulle slås sammen til ett statlig organ med ansvar for mat fra jord/vann til forbruker. Forbrukerrådet arbeider aktivt for at tilsynet skal bli forbrukerrettet og ha høy tillit.

Nettadresser:

www.forbrukerradet.no

Om mat og matpolitikk: www.forbrukerradet.no/forbrukerrapporten/arkivet/helse
www.forbrukerradet.no/nyhetsarkiv/mat/

Rapporten om kjøttbenmel kan du finne her: www.landbrukstilsynet.no

INFORMASJON

Forbruker-rapporten, verdens beste forbrukerportal, bøker, brosjyrer, kontrakter og opplæring i forbrukerlære. Informasjon har alltid vært viktig for Forbrukerrådet.



Forbruker-rapporten

Forbruker-rapporten setter forbrukernes interesser på dagsorden. Redaksjonen publiserer 10 utgaver i året og har betydelig gjennomslagskraft på markedet og i mediene. Ved utgangen av 2001 hadde bladet ca. 48 000 abonnenter. I tillegg har Forbruker-rapporten mange lesere på nett, der det daglig publiseres nyheter og aktuelt stoff.

Seriøs forbrukerjournalistikk bidrar til å skape nødvendig likeverd i markedet mellom produsenter og forbrukere. Å gjøre forbrukerne bevisste på pris, kvalitet og rettigheter tjener derfor også et politisk formål. Totalt ble det publisert 54 større og mindre tester og undersøkelser i 2001.

Prisbelønnet

I mai 2001 ble Forbruker-rapporten tildelt fagpressens viktigste utmerkelse: fagpresseprisen for beste blad. I begrunnelsen heter det bl.a. at Forbruker-rapporten med stor hell har modernisert sitt produkt. Forbruker-rapporten driver spennende journalistikk, og bladet har fått en tiltalende og dynamisk form. Nyhetsformidlingen på nett viser at Forbruker-rapporten har klart å finne nye målgrupper. I tillegg til bladprisen fikk Forbruker-rapporten også prisen for beste forside.

Daglige nyheter

Nettsatsingen er en viktig del av Forbruker-rapportens virksomhet. I tillegg til daglige nyheter er internett godt egnet til å formidle testresultater på pro-

dukter og tjenester. Bladabonentene har fri tilgang til all informasjon på nettet, mens ikke-abonnenter kan kjøpe undersøkelser enkeltvis i Forbrukerrådets nettbutikk.

Tester og undersøkelser

Forbruker-rapportens tester og undersøkelser bidrar til at forbrukerne kan gjøre gode valg. Testene fører også til at det blir bedre produkter og tjenester, og at myndighetene kan sette høyere krav til kvalitet og sikkerhet.

16 tester ble gjennomført i samarbeid med ICRT, testsamarbeidsorganet for europeiske forbrukerorganisasjoner, 6 tester i samarbeid med andre nordiske land, 23 tester og undersøkelser ble initiert av Forbruker-rapporten, alene eller i samarbeid med norske forskningsmiljøer, det var 10 prisundersøkelser og 3 meningsmålinger blant egne lesere.

Kvalitet og nettnyheter

Forbruker-rapporten må hevde seg i et tøft marked. De fleste avisene har egne forbrukersider, og konkurransen er følgerlig stor. Som et ikke-kommersielt produkt, uten annonser og med et lite markedsføringsbudsjett taper Forbruker-rapporten fortsatt terreng, slik den har de siste årene. Forbruker-rapportens strategi for å motarbeide nedgangen i antallet abonnenter har vært å satse på høy kvalitet i bladet, flere tester og større fokus på nettet. Forbruker-rapporten publiserer minst en nettnyhet hver dag. På FR-markedet kan lesere kan gå inn for å se på eller kjøpe enkelttester.

Stor gjennomslagskraft

Forbruker-rapportens artikler og nettsaker har ført til en rekke store presseoppslag i 2001.

- ✓ Butikken gir oss 200.000 tonn søppel (nr. 1/01)
- ✓ Stopp Schjøtt-Pedersens straffegebyrer (nr. 2/01)
- ✓ Turoperatører mot barnesex (nr. 3/01, tema-nummer om reiser)
- ✓ Ikke betal for råtne grønnsaker (nr. 4/01, temanummer om mat)
- ✓ Sportsbransjen blind for etikk (nr. 5/01)
- ✓ Svensk biff er best (nr. 6/01)
- ✓ Bare småpenger på tapt bagasje (nr. 7/01)
- ✓ Bolligmeklere opererer som forsikringsagenter (nr. 8/01)
- ✓ Ikke vis fram fødselsnummeret til alle (nr. 9/01)
- ✓ Q-kua ikke god som Tine's (nr. 10/01)



Forbruker-rapporten gir på nett også tilgang til en egen produktguide, en produktdatabase til hjelp for alle dem som ønsker å få en oversikt over hvilke produkter som finnes på markedet, komplett med priser og produktdata. Produktguiden er en tjeneste som er levert av ConsumerDesk.

Internasjonalt

Forbruker-rapporten har et utstrakt samarbeid med andre europeiske forbrukerorganisasjoner. Flere nordiske prosjekter ble satt i gang i samarbeid med forbrukerbladene i Sverige, Danmark og Finland. Norge representerer Norden i en kjernegruppe som planlegger produkt- og tjenesteundersøkelser i Europa.

Kommunikasjon og markedsføring Fokus på nett – verdens beste forbrukerportal

Forbrukerrådet fortsatte sin internettsatsing i 2001. Målet med dette arbeidet er å lansere «verdens beste forbrukerportal» i løpet av sommeren 2002. Her skal forbrukere, journalister og fagfolk finne det forbrukerstoffet de trenger når de trenger det. Portalarbeidet er et viktig virkemiddel for å nå Forbrukerrådets overordnede mål: å gjøre forbrukerne i stand til å ta de beste valgene.

Tester publisert i Forbruker-rapporten i 2001

NR 1

Ferdigretter
Kjøleskap
Hjemme-pc
Brukstest tekanner
Pristest verktøy
Pristest eiendomsめglere

NR 2

Byggesaksbehandling i utvalgte norske kommuner
Digitale kamera
Tørketromler
Pristest pakkepost
Nettbank-betaling

NR 3

Brukstest: Gameboy
Selvgjort og velgjort på CD og minidisk
Vaskemaskiner
Kjøle- og frysenskap: Billig kulde

NR 4

Brukstest: Woker
Vaffeljern
Hårfjerningsapparater

NR 5

Kommunale nettsider
Fjellutstyr
Allværsjakker
Brukstest: Offroad-sykler
Store tv-apparater
Kabinkofferter
Pristest: Vinglass
Gressklippere
Mobiltelefoner

Det er ambisiøst å ha «verdens beste forbrukerportal» som arbeidstittel på et nettilbud. Men det er ikke lett å være forbruker heller. Forbrukerrådet ser at det blir mer og mer du som forbruker må kunne noe om. Du skal gjøre det rette enten det dreier seg om valg av bankforbindelse, håndverker, strømleverandør eller møbelhandel. Med stadig større produkttilfang og økende konkurranse har det blitt komplisert å orientere seg i forbrukerlandskapet – og vanskelig å vite hvem du kan stole på.

Forbrukerrådet er en samfunnsaktør som utelukkende har forbrukerens beste for øye. Derfor er det viktig at vi når ut til flest mulig med vår informasjon, og at informasjonen kommer i en form folk kan gjøre seg nytte av. I den nye portalen skal forbrukerne finne nyheter og faktainformasjon, regelverk og klagesaksveiledninger, oversikt over svar på spørsmål vi ofte får, og også informasjon fra de viktigste eksterne kildene til relevant forbrukerstoff. Portalen vil bli bygget ut i flere omganger, og vi tar sikte på å lansere fase 1 sommeren 2002.

Forbrukerrådets nettbutikk, der du kan kjøpe abonnement på Forbrukerrapporten, bøker og kontrakter, vil også bli mer brukervennlig enn den er i dag. I 2001 registrerte vi 7 670 bestillinger direkte i nettbutikken vår. Kjøpene gav Forbrukerrådet en brutto inntekt på 630 000 kroner. Tilsvarende tall for 2000 var 3 900 bestillinger og kr 240 000 i brutto inntekt; en økning på over 200 prosent.

Nettsidene er populære allerede i dag.

Alt i alt er det generert mer enn 3,2 mill. sidevisninger på www.forbrukerradet.no. I tillegg kommer visninger i nettbutikken vår. Gjennomsnittlig registreres det over 76 500 visninger på Forbrukerrådets nettsider hver uke. Dersom vi antar at hver bruker i gjennomsnitt ser på fem sider, betyr det at vi har om lag 15 000 brukere i uka.

Den største toppen i antall visninger per uke finner vi overraskende nok midt på sommeren. I uke 26 til 28 var det stor pågang. I denne perioden var moms-debatten svært aktuell, og mange gikk kanskje inn på Forbrukerrådets sider i den nye momshverdagen. Forbruker-rapporten publiserte en mye omtalt barnesete-test, og satte fingeren på aktuelle temaer som høye vekslingsgebyr og problemer med uspesifisert feriemål i dette tidsrommet. Alt dette var utvilsomt saker som trakk publikum til www.forbrukerradet.no. Vi ser en annen topp i uke 43. Her er det Forbruker-rap-

portens kritiske søkelys på tilbudene fra Norsk Familieøkonomi som gjør utslaget, i tillegg til en mye sitert sak om prisforskjeller på tannregulering.

Nyttig faktainformasjon

Forbrukerrådet har et stort batteri med faktainformasjon myntet på forbrukeren. Ved utgangen av året har vi 16 ulike faktablad som tar for seg sentrale problemer når det gjelder eiendomsmevling, kjøp, salg og leie av bolig, personlig økonomi, kjøp og bytte av varer, pakkereiser og tidspart (timeshare). Faktabladene er gratis, og fås ved det lokale forbrukerkontoret eller på www.forbrukerradet.no.

Viktige kontrakter

Alt i alt har Forbrukerrådet nå 11 kontraktsformularer i sin portefølje. Kontraktene gir forbrukerne trygghet når de skal handle bolig, kjøretøy eller tjenester. Det folk kjøper mest av er husleiekontrakten og kontrakt for kjøp av

bruktbil. Forbrukerrådet solgte over 14 000 kontrakter i 2001.

Eiendomsmevling – konferanse

KOMM-seksjonen (se s. 22) arrangerte sammen med juridisk seksjon en konferanse om eiendomsmevling den 26. september. Temaet var «Eiendomsmevling – er lov og praksis betryggende for forbrukeren?» Konferansen rettet seg mot profesjonsmarkedet, og satte søkelys både på dagens regelverk og praksis, og på meglers rolle som uavhengig mellommann på den ene siden og som selger av eierskifteforsikringer på den andre. Konferansen kvalifiserte som etterutdanning for advokater. Forbrukerrådet samlet drøye 100 eiendomsmevler, advokater og andre bolig- og forbrukerinteresserte til meningsutveksling på Rica Sjølyst konferansesenter. Arrangementet var vellykket, og ble godt mottatt av både eksterne deltakere og interne krefter.

Spennende bøker

Boka «Lov og rett for forbrukeren» er Forbrukerrådets store stolthet på bokfronten. Her er all informasjon som er viktig i forbrukernes hverdag samlet mellom to permer. Boka fremstiller på en enkel og lettfattelig måte hvordan forbrukeren kommer best ut av en handel – enten det dreier seg om kjøp av varer, tjenester eller bolig. Boka gir også tips om hva du bør tenke på når du tegner kontrakt med en leverandør, når bilen blir tauet bort eller du får et uventet inkassokrav. I boka er det også utkast



til hva du bør skrive i et klagebrev. «Lov og rett for forbrukeren» kom ut i ny utgave i 2001, og kan kjøpes ved det lokale forbrukerkontor, i bokhandel eller i Forbrukerrådets nettbutikk.

For øvrig har Forbrukerrådet 14 bøker og hefter for salg. Også her er det stort spenn i temaene; fra kokebok for glutenfri mat på den ene siden til håndbøker om arv, forsikring og bygging av bolig på den andre. Forbrukerrådet solgte i alt 17 300 bøker i år 2001.

Ny giv for Forbruker-rapporten

KOMM-seksjonen har ansvar for å drifte og markedsføre Forbruker-rapporten. Ved utgangen av 2001 hadde bladet ca. 48 000 abonnenter. Forbruker-rapporten er dermed det 25. største av Fagpressens 220 medlemsblader. Trenden er at frafallet av abonnenter blir mindre år for år,

Tester publisert i Forbruker-rapporten i 2001

NR. 6
Biffkjøtt
Scootere
Sykkelhjelmer
Hjemme-pc
Pristest: Blekkpatroner
Støvsugere

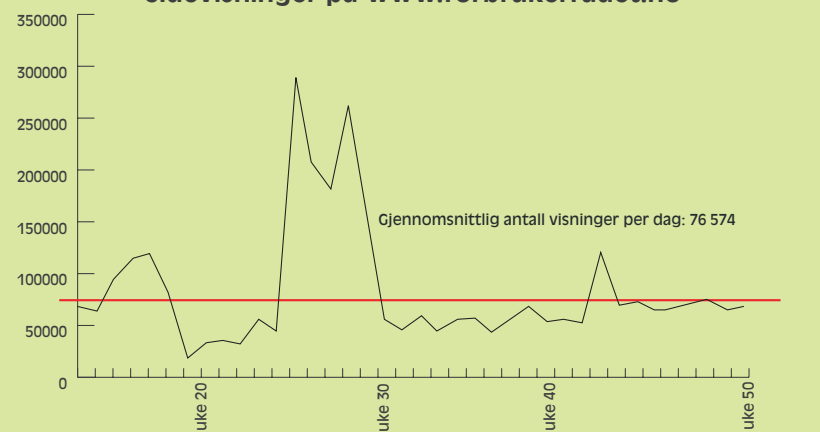
NR. 7
Utdanningstilbud
Billbarneseter
Ryggsekker
Skrivere
Digital-kameraer
Kjøle-/svaleskap

NR. 8
Servicetest: Bibliotek
Boligventilasjon
Pristest: Kjøkkeninnredning
Oppvaskmaskiner

NR. 9
Servicetest: Forbrukerrådet
Bruktest: hockeyskøyter
Brødbakemaskiner
Bruktest: ansiktskremer
Digitale videokamera

Nr. 10
Smakstest: melk/yoghurt
Termospotpanner
Kompaktkamera
Pristest: Framkalling
DVD-spillere
Barnepulver

Sidevisninger på www.forbrukerradet.no



Hjemmebrent til jul

Den dyreste CD-brenneren er ikke nødvendigvis den beste. Bli abonnent og få tilgang til tester, kontrakter og nyheter på internett, så gjør du tryggere kjøp. Dessuten får du 10 utgaver i året av Forbruker-rapporten i posten, med stoff du kan imponere både deg selv og andre med.

Bli abonnent for kr 225,- pr. år, på www.forbrukerrapporten.no eller ring kundeservice, telefon: 22 58 69 71

FORBRUKER
RAPPORTEN

Boligkjøp fra A til Å

Forbruker-rapporten gir deg tips og ideer om kjøp og salg av bolig. Som abonnent får du aktuelt nyhetsstoff og tilgang til nyttige tester og kontrakter. Dessuten får du 10 utgaver av Forbruker-rapporten i posten – med stoff du kan imponere både deg selv og andre med.

Bli abonnent for kr 225,- pr. år, på www.forbrukerrapporten.no eller ring kundeservice, telefon: 22 58 69 71

FORBRUKER
RAPPORTEN

Skaff deg svar på spørsmålene dine

Det er fort gjort å gjøre et dårlig kjøp. Bli abonnent og få tilgang til tester, kontrakter og nyheter på internett. I tillegg får du 10 utgaver i året av Forbruker-rapporten i posten – med stoff du kan imponere både deg selv og andre med.

Bli abonnent for kr 225,- pr. år, på www.forbrukerrapporten.no eller ring kundeservice, telefon: 22 58 69 71

FORBRUKER
RAPPORTEN

og det er gledelig. Med virkning fra årsskiftet er abonnementsordningen til Forbruker-rapporten lagt om. Vi valgte å gå bort fra tilbudet med to abonnementsstyper, til å gi alle abonnenter de samme fordelene når det gjelder fri tilgang på tester og kontrakter de kan laste ned fra nettsidene våre. Prisen for et abonnement er nå 225 kroner.

Fra oktober 2001 til januar 2002 gjennomførte vi en annonsekampanje for Forbruker-rapporten. Hovedbudskapet i kampanjen var å reklamere for det nye abonnementsstilbudet, og å profilere Forbruker-rapporten som et moderne og aktuelt blad. Vi annonserte i ukeblader, på internett og i noen tidskrifter og aviser.

Intern nyvinning

Forbrukerrådets informasjonsavdeling ble omorganisert i 2001. Det mest synlige resultatet av dette er at kommunikasjons- og markedsføringsseksjonen (KOMM) ble født. Det er KOMM som har ansvar for utviklingen av Forbrukerrådets portal. I tillegg til det ressurskrevende arbeidet med å bygge en bedre netttjeneste for organisasjonen, produserer og utvikler KOMM-seksjonen Forbrukerrådets arsenal av faktainformasjon og kontraktsformularer. Vi skal utvikle intranettet i Forbrukerrådet, vi driver forlagsvirksomhet, vi arrangerer konferanser og vi er drifts- og markedsavdeling for bladet Forbruker-rapporten

Skole og utdanning Etter- og videreutdanning av lærere – fokus på forbrukerlære

Rådgivningsgruppa for Forbruker-undervisning i skolen har i samarbeid med Barne- og familiedepartementet prioritert etter- og videreutdanning av lærere i 2001.

Det ble gjennomført flere møter mellom høyskoleansatte fra sju høyskoler med lærerutdanning og representanter for skoleprosjektet. Vi satte fokus på forbrukerlære i lærerutdanningen og initierte til samarbeid på og mellom høyskolene. Møtene er også en oppfølging av de årlige dagskonferansene for høyskoleansatte. Rådgivningsgruppa arrangerte en etterutdanningskonferanse i Oslo med ca. 60 deltakere. Hovedsakelig ansatte i allmennlærerutdanningen, men også noen øvingslærere og representanter for Forbrukerrådets fylkeskontorer deltok. Tema for konferansen var reklame og kjøpepress.

Læremidler og fjernundervisning

Det er laget et idéhefte i forbruker-undervisning for grunnskolen. Heftet er gratis og er sendt til alle grunnskoler i landet. Forbrukerrådet har også samarbeidet med forlag om materiell til skolen, bl. a. har vi bidratt med forbrukerstoff til en ny lærebok til bruk i heimkunnskap innenfor lærerutdanningen. I 2001 har det blitt satt i gang et nytt 10 vekttalls videreutdanningsstudium i forbrukerlære i samarbeid med Høgskolen i Hedmark.

Skolearbeidet på nettet

Det er opprettet et elektronisk infonett om forbrukerlære. Infonetten er en kanal for å nå høyskoleansatte og andre interesserte med nyheter og tips vedrørende forbrukerlære. Samarbeidet mellom Forbrukerrådet, Barne- og familiedepartementet og Læringscenteret om å utvikle forbrukerlære på Skolenettet har fortsatt i 2001. Aktuelle læringsressurser er lagt ut på nettet under <http://skolenettet.is.no> Forbrukerrådet er partner i det europeiske prosjektet Yomag.net, et online-magasin for ungdom der det skrives om tema som klær, fritid, musikk, mat, media, penger og reklame.

SkoleMagasinet

Som et supplement til nettstedene har det vært egne fagsider i bladet «Skolemagasinet» om forbrukerlære i skolen. Relevant fagstoff har blitt presentert i alle 6 numre av magasinet i 2001. Alle aktuelle artikler fra SkoleMagasinet er lagt inn på Skolenettet.

Videregående skole

I januar ble det arrangert en faglig-pedagogisk dag for lærere i videregående skole på Høgskolen i Buskerud. Blant temaene var Skolenettets sider for faget økonomi og informasjonsbehandling. Vi har også vært engasjert i arbeidet med å beholde faget «Økonomi og informasjonsbehandling» i videregående skole.

Nordisk og europeisk samarbeid

Forbrukerrådet deltar i et nordisk nettverk for forbrukerundervisning og har i

2001 hatt sekretær og ledelse for nettverket. Det har videre vært arbeidet med oppfølging av det baltiske samarbeidet gjennom et eget prosjekt om læreplanutvikling i de baltiske land.

Vi er også med i et treårig EU prosjekt «Consumer education and teacher training: Developing consumer citizenship» – som ledes av Høgskolen i Hedmark i samarbeid med Forbrukerrådet og BFD. Sju europeiske lærerutdanningsinstitusjoner og forbrukerorganisasjoner er med i prosjektet.



Skoleadresser:

<http://skolenettet.is.no>
www.yomag.net

OG FORBRUKERNE

VAR OPPTATT AV...

Fylkeskontorenes arbeid er i stor grad preget av enkelthenvendelser og problemer forbrukere er opptatt av i hverdagen. Det er mye av dette som kan bli «store forbrukerpolitiske saker» hvis det er mange som har samme problem.



Hedmark

Det har vært svært stor kontakt med media, noe som har hatt bra forebyggende effekt.

Har bidratt til en bedre ordning for legitimasjon/refleks for småskolebarnas skolebuskjøring.

Flere stortingsrepresentanter har vært hospitanter på kontoret.

Oppland

Har med hell hatt mange meglingsmøter med partene i større klagesaker. Har vært aktivt framme i forhold til småbutikker, småskalaprodusenter, økologisk produksjon og lokalprodusert mat. Har hatt mange foredrag om disse temaene.

Buskerud

Har arbeidet med at registrerte inkassoopplysninger brukes i kredittopplysningsøyemed. Har også arbeidet med bruktbilkjøp.

Har hatt mange håndverkertjenestesaker og hjelp bl.a. en eldre dame som var blitt lur for 70 000 kroner for maling av huset og utbedring av veranda. Saken ble brakt ut i radio og tv, og en annen snekker utbedret arbeidet gratis.

Vestfold

Etter innsats fra Forbrukerrådet har Sandefjord kommune trukket krav om husleieøkning for kommunens leietakere. Andebu kommune har revidert

sitt budsjett i tråd med bestemmelsene om husleieregulering i husleieloven. Vestfold kraft har lagt om sine faktureringsrutiner i tråd med forskriften til energiloven, slik vi tolket den.

Telemark

Får ut mye informasjon til forbrukerne bl.a. via en fast spalte i pressen, og har ellers hatt mange mediautspill. Har hatt avklarende diskusjon med Porsgrunn kommune om forståelsen av gebyrregulativet og med Skien kommune vedrørende dårlig vannkvalitet. Kontoret har også undersøkt hvite- og brunevarebransjens praksis mht. forholdet mellom garanti og reklamasjonsrett.

Aust-Agder

Har fått Arendal kommune til å innrømme feil vedrørende endring av barnehagesatser, slik at foreldrene har fått tilbakebetalt med renter nesten 1,5 mill. kroner. Kontoret har en populær spørsmål og svar-spalte i fylkets største avis. Man har generelt klart å etterleve Forbrukerrådets serviceerklæring vedrørende saksbehandlingen.

Vest-Agder

Har hatt et godt samarbeid med Fylkesmannen, og vært med på sentrale møter og bl.a. lagt fram «Skiens-tesene». Fikk satt fokus på kvaliteten på midt-dagsmaten til de eldre i Kristiansand kommune ved å foreta en test. Fikk

medhold av Konkurransetilsynet vedrørende annonseutforming for pris på sexannonser. Holdt foredrag for sosialkontor om forbrukernes rettigheter.

Rogaland

Har arbeidet effektivt for forbedring av ordningen med bompengeringen på Nord-Jæren.

Har hatt mange henvendelser om klager på regninger for sextelefoner. Har hatt omfattende kontakt med næringslivet i undervisningsøyemed. Har sørget for at saker ikke havner i rettsapparatet og dermed spart store summer både for det offentlige og forbrukerne.

Hordaland

Har arbeidet mye med eiendomsdeling, boligproblematikk, og bl.a. fått i stand samarbeidprosjekt med Leieboerforeningen for å bedre utleiemarkedet i Bergen.

Har i samarbeid med Forbrukerutvalget gjennomført undersøkelse av hvordan offentlige kontorer sikrer brukernes personvern. Undersøkelsen førte til flere forbedringer.

Sogn og Fjordane

Har fått slettet krav på urettmessige sextelefonregninger i samtlige saker som er tatt opp med kontoret. Har laget mange brevmalere og standardbrev til hjelp til selvhjelp for publikum.

Har forbrukerspalte i avisene.



Møre og Romsdal

Har hatt mange møter med foreninger, bedrifter og offentlige instanser i informasjons- og påvirkningsøyemed. Har laget et eget notat med gode råd til husbyggere. Dette er brukt i lokalpressa. Har arbeidet med Ferdinand Finnesaken fram mot avklaring.

Sør-Trøndelag

Deltatt på «Byggdagene» i samarbeid med Husbanken, Byggesakskontoret/Trondheim kommune og Enøk-senteret. Har fått gjennomslag for Forbrukerrådets syn på flere punkter overfor eiendomsmeglerbransjen. Har i samarbeid med Forbrukerombudet satt søkelys på markedsføringen i postordrebransjen.

Nord-Trøndelag

Har hatt mange forbrukerpolitiske saker gjennom Forbrukerutvalget. Har satt fokus på eiendomsmeglerbransjens arbeidsmetoder og priser, og dessuten hjulpet forbrukere til å foreta kjøp/salg av bolig uten megler. Har medvirket til at Trygdeetaten har fått mulighet til å utøve skjønn i saker hvor regelverket virker urimelig.

Nordland

Har fokusert på flypriser, bildrivstoff-utgifter, dyre og dårlige servicetelefoner, bredbåndproblematikk m.m. Har informert mye om husleielovens regler, spesielt overfor unge leietakere. Kontoret har også undersøkt priser på kommunale tjenester i fylket.

Troms

Bidratt til omgjøring av kommunalt vedtak angående mer enn fordobling av annonsert vannavgift. Fikk gjennomslag i forhold til Forbrukernettet om at krav som er eldre enn 6 måneder automatisk skal bli slettet. Fikk også gjennomslag i en reisebyråsak, der klager fikk refundert deler av turens beløp pga. mangler ved hotellet.

Finnmark

Har vært aktive i media og satt fokus på viktige forbrukersaker. Arbeidet spesielt mye med festekontrakter, bygg/bolig, motorkjøretøyer og teletjenester. Har bidratt til at kommuner, KS og statlige etater endrer seg positivt mht. forbrukerrettet tenkning.

Forbrukerrådets statistikk

I 2000 mottok Forbrukerrådet omtrent 140 000 henvendelser fra forbrukere. Dette representerer omtrent 8 % av alle norske husholdninger. Forbrukeren får ikke bare hjelp i konkrete saker, henvendelsene er også viktig bakgrunnsmateriale for vårt forbrukerpolitiske engasjement.

Et nytt elektronisk registreringssystem ble tatt i bruk i 2001. Etter omfattende utprøving er systemet fullt operativt fra 1. januar 2002. Det avanserte systemet vil gjøre det mulig å hente ut sofistikerte analyser ikke bare av brede bransjekategorier, men også av enkeltaktører og enkeltmarkeder. Vi vil derfor få et meget godt verktøy i vårt arbeid.

På grunn av overgangen til nytt sys-

tem, vil Forbrukerrådet ikke publisere samlede tall for 2001. Fra og med 2002 vil vi imidlertid komme tilbake med et langt bedre system.

Stadig mer komplekse markeder vil bidra til en fortsatt økning i antall henvendelser. Til tross for at vi ikke offentliggjør tall for året, har de enkelte kontorene registrert henvendelser både i det gamle og det nye systemet. Fylkeskontorene har derfor god oversikt over sine egne henvendelser, selv om de ikke er statistisk sikre. Det er ingenting som tyder på at 2001 har vært særlig forskjellig fra tidligere år. Norske forbrukere har fortsatt omtrent de samme problemer som tidligere, bruktbil, håndverkertjenester, utleie av bolig, ulike juridiske spørsmål osv. har vært gjengangere også i 2001.

Forbrukertvistutvalget (FTU)

Forbrukertvistutvalget mottok i 2001 i alt 531 saker fra Forbrukerrådets kontorer i fylkene.

655 saker ble avsluttet i FTU, herav 598 ved vedtak og 57 uten vedtak. Beholdningen pr. 31.12.2001 var 318 saker, en nedgang på 124 fra forrige årsskifte.

I 2001 skjedde det et overraskende stort fall i saksinntaket på hele 18,8 %. I lys av 2 års kraftig fall i 1997-98, fulgt av 2 års mer moderat økning, er det kanskje ikke så rart at det igjen skjer et fall, men fordi praktisk talt hele nedgangen har skjedd i annet halvår, er størrelsen bemerkelsesverdig. Oslo og Akershus står som vanlig for langt den høyeste

mengde saker. Dette kontorets andel er på 25,6 %. Avsluttede saker er i 2001 nesten 9,2 % lavere enn året før, noe som dels skyldes en mer normal vedtaksmengde etter rekordtallet i 2000, og dels et uvanlig lavt antall henleggelses uten vedtak.

Bruktbil på topp som vanlig

Vedtakens fordeling på vare- og tjenesteteggrupper varierer fra år til år. Bruktbil er fremdeles den dominerende varegruppen, men bilgruppen som helhet har sunket til ca. 20,7 % av vedtakene, noe som er uvanlig lavt. Klager på datautstyr har gått tilbake. For de fleste varegruppene er det stabilt eller noe tilbakegang, mens gruppene håndverkertjenester har økt, med særlig kraftige hopp for bygningsarbeid og rørlegging. Økning i disse gruppene kan trolig ses i sammenheng med uvanlig mange saker om oppussing av bad. Samlet utgjør vedtak i tjenestesaker nå 27,1 %, mot vanlig ca. 20 %.

57 saker ble henlagt. Dette skyldes bl.a. 49 forlik, eller at klagen er trukket tilbake av andre grunner.

Det tar tid - 9 til 10 måneder

Den tid det tar fra en sak kommer inn fra Forbrukerrådet og til vedtak sendes til kunngjøring for partene, har i flere år vært nedadgående. Høsten 2001 var tiden omtrent den samme som på tilsvarende tid året før, gjennomsnittlig mellom 9 og 10 måneder. Vi regner med at den betydelige reduksjonen i saksinntaket i annet halvår 2001, vil gi utslag i

redusert saksbehandlingstid i 2002. Selve saksbehandlingsmodellen medfører imidlertid en del tidsbruk, slik at det kan bli vanskelig å komme under et gjennomsnitt på 6 måneder. 11 saker ble brakt inn for domstolene etter realitetsavgjørelse i FTU.



LANDSMØTET – ØVSTE ORGAN I FORBRUKARRÅDET

Landsmøtet

Landsmøtet er samansett av 71 delegatar.
21 av dei blir peika ut av desse landsomfattande organisasjonane:

Akademikernes Fellesorganisasjon,
Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon,
Landsorganisasjonen i Norge (3),
Landsrådet for norske ungdomsorganisasjoner (2),
Nasjonalforeningen for folkehelsen,
Norges Bondekvinnelag,
Norges Handikapforbund,
Norges Husmorforbund,
Norges Idrettsforbund,
Norges Kooperative Landsforening,
Norges Leieboerforbund,
Norges Naturvernforbund,
Norges Velforbund,
Norsk Lærerlag,
Norsk Pensjonistforbund,
Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund.

I tillegg blir 1 delegat oppnemnt av fylkestinget eller fylkesutvalet i kvar fylkeskommune (til saman 19), 1 delegat blir valt av forbrukarmøtet i kvart fylke (til saman 19), Barne- og familiedepartementet, BFD, oppnemner 8, og personalet i Forbrukarrådet vel 4 delegatar.

Organisering i fylke og kommunar
Fylkestinget i kvar fylkeskommune skal etter vedtektene for Forbrukarrådet velje eit forbrukarutval som samordnar arbeid til beste for forbrukarane i fylket i sam-

arbeid med dei kommunale organ som har ansvar for forbrukarspørsmål.

Åtte fylke har valt å leggje ned forbrukarutvalet. Desse fylka kan likevel sende delegat til Forbrukarrådets landsmøte, og fylkeskommunen kan vere høyringsinstans i saker av forbrukarpolitisk interesse.

Eit forbrukarmøte blir normalt halde i kvart fylke annakvart år – same året som landsmøtet. Kvar kommune kan ha inn-til to representantar på forbrukarmøtet. Organisasjonar i fylket som er engasjert

Landsmøtet møter annakvart år for å velje medlemmer til Rådet. Halvparten av dei åtte medlemmene står på val kvar gong, og valperioden er på fire år. Leiaren av Rådet blir utnemnt av Kongen i statsråd for fire år med høve til å bli oppnemnt for nye to år. På annakvart møte skal landsmøtet også ta stilling til Forbrukarrådet sin strategi for dei neste fire åra.

Rådet

Etter landsmøtet i 2001 og gjeldande frå 1. juli same år, har Rådet følgjande medlemmer:

Bente Haukland Næss, leiar
Gunnar Gussgard, oppnemnd av Barne- og familiedepartementet
Øyvind Rongevær, LO
Lars Ødegård, Norges Handikapforbund
Hildur Fallmyr, Nord-Trøndelag fylke
Margot Vandvik, Norsk Pensjonistforbund
Liv Margareth Thorkelsen, Norsk Lærerlag
Solveig L Stakkestad, Møre og Romsdal fylke
Richard Edvardsen, Troms fylke.

i forbrukarsaker, kan få høve til å delta med ein representant kvar. Det er no svært få deltakarar frå kommunane og dei lokale organisasjonane på forbrukarmøta.

Drift av organisasjonen

Forbrukarrådet har kontor i kvart fylke. Oslo og Akershus har felles kontor, og i Troms er det forutan kontoret i Tromsø ei avdeling i Harstad.

Fylkeskontora har den daglege kontakten med forbrukarane, og dei er dessutan sekretariat for forbrukarutvalet i det enkelte fylke.

Sekretariatet førebur sakene for Rådet, følgjer opp initiativ og vedtak som Rådet gjer, og tek også opp viktige forbrukarspørsmål med utgangspunkt i dei retningslinjene Rådet trekkjer opp.

Ved utgangen av 2001 hadde Forbrukarrådet 55 årsverk i sekretariatet og 75 ved fylkeskontora, til saman 130 årsverk. I tillegg kjem 6 årsverk for Marknadsrådet og Forbrukartvistutvalet.

Forbrukarrådet har utarbeida ei serviceerklæring. Den finst på Forbrukarrådets nettsider www.forbrukerradet.no

Samarbeid og representasjon

Forbrukarrådet samarbeider med ei rekke offentlege og private institusjonar utanom organisasjonane som sender delegatar til landsmøtet. Det gjeld særleg dei andre forbrukarinstitusjonane – Forbrukarombodet, Statens institutt for forbruksforskning, og Forbrukartvistutvalet (FTU), forutan Barne- og familiedepartementet som Forbrukarrådet administrativt høyrer til.

Når det gjeld tiltak for å betre forbrukarrettane, f.eks. initiativ til nye lover og forskrifter, medfinansiering av opplysningsmateriell m.v., samarbeider Forbrukarrådet ofte med andre departement som har ansvar for lovgiving, t.d. Justisdepartementet, Landbruksdepartementet og Finansdepartementet. Av dei mange offentlege organa som Forbrukarrådet samarbeider med, kan nemnast Konkurransetilsynet, Statens råd for ernæring og fysisk fostring, Statens forureiningstilsyn, Statens næringsmiddeltilsyn og Kommunenes Sentralforbund. Blant dei private organisasjonane Forbrukarrådet hadde samarbeid med i 2001, nemner vi Handels- og Servicenæringas Hovudorganisasjon og Noregs Handikapforbund. Forbrukarrådet var ved utgangen av 2001 representert i nær 50 ulike landsomfattande og regionale styre, råd og utval.



Rekneskap 2001

Utgifter	Rekneskap	St.prp.nr.1 inkl. tillegg
Lønn og godtgjering	47.982.037	
Generell kontordrift	17.970.225	
Drift av bygningar	9.920.814	
Totalt ordinær drift	75.873.076	69.418.000
Flyttekostnader	2630.557	1.600.000
Spesielle utgifter	3.329.593	1.076.000
FTU og Marknadsrådet	3.500.976	3.053.000
Totale utgifter	85.334.202	75.147.000
Inntekter	Rekneskap	St.prp.nr.1 inkl. tillegg
Forbrukar-rapporten	8.906.960	10.471.000
Opplysningsmateriell	1.284.186	2.610.000
Oppdragsinntekter	3.351.631	1.030.000
Andre inntekter	1.954.629	243.000
Refusjon arbeidsmarknadstiltak	702.826	
Refusjon fødselspengar	780.441	
Refusjon sjukepengar	1.317.371	
FTU og Marknadsrådet	149.195	
Totale inntekter	18.447.239	14.354.000

Arbeidet til Forbrukerrådet er i all hovudsak tredelt, noko som også viser seg i måten arbeidet er organisert på. Dei lokale forbrukerråda har ca. 80 % av verksemda bunden opp i klagesaks-handtering og service til forbrukarane. Den eine av dei to fagavdelingane i sekretariatet konsentrerer seg om forbrukarpolitiske aktivitetar som påverk-

nad av næringsliv og politikarar. Informasjonsavdelinga lagar informasjonsprodukt i ulike variantar, inkl. Forbrukar-rapporten, bøker, kontraktar, internettsider m.m.

Lønnskostnader og husleige for sekretariatet og fylkeskontora utgjer ein stadig aukande del av driftskostnadene. Når generell kontordrift skal dekke pro-

duksjon av bøker, Forbrukar-rapporten og marknadsføring ved sida av dei ordinære kontorutgiftene, blir det lite «frie midlar» som kan brukast til opplæring og investeringar.

Underskotet på ca. 3 millionar kroner syner at kostnadsramma ikkje er stor nok, trass i nedbemanning.

Sekretariatet har i 2001 flytta til Nydalen. Sjølv flyttinga kosta meir enn vi fikk dekt inn via statsbudsjettet.

Inntektssvikten kjem i stor grad av den auka konkurransen, og fordi Forbrukerrådet ikkje er i stand til å auka marknadsføringa av Forbrukar-rapporten.

Forbrukerrådet hadde også i 2001 store «meirinntekter». Størstedelen av andre inntekter kan direkte knytast til auka kostnader. Vi har blant anna arbeida aktivt for å få delfinansiert ein del av dei større testane vi gjennomfører. Andre inntekter er elles refusjon av utgifter, utleigeinntekter, støtte frå pasientombod og fylkesutval, og seminaravgift på arrangement som vi har gjennomført.

Østfold

Kirkegt. 63, Sarpsborg
Postboks 317, 1702 Sarpsborg
Tlf. 69 12 66 50
Faks 69 12 66 55
fr-ostfold@forbrukerradet.no

Oslo og Akershus

Rolf Wickstrømsvei 15, Oslo
Postboks 4595 Nydalen, 0404 Oslo
Tlf. 23 400 650
Faks 23 400 651
fr-osloak@forbrukerradet.no

Hedmark

Parkgt. 36, Hamar
Statens Hus, Postboks 4326,
2308 Hamar
Tlf. 62 55 14 80
Faks 62 55 14 81
fr-hedmark@forbrukerradet.no

Oppland

Storgt. 8, Gjøvik
Postboks 40, 2801 Gjøvik
Tlf. 61 13 74 40
Faks 61 13 74 41
fr-oppland@forbrukerradet.no

Buskerud

Hauges gt. 3/7, 3019 Drammen
Tlf. 32 25 40 50
Faks 32 83 89 05
fr-buskerud@forbrukerradet.no

Vestfold

Baglergt. 1, Tønsberg
Postboks 578, 3101 Tønsberg
Tlf. 33 31 56 18
Faks 33 31 63 12
fr-vestfold@forbrukerradet.no

Telemark

Statens hus, Gjerpens gt. 20, 3708 Skien
Tlf. 35 58 61 30
Faks 35 52 69 30
fr-telemark@forbrukerradet.no

Aust-Agder

Vestre gt. 2, 4836 Arendal
Tlf. 37 02 37 19
Faks 37 02 12 94
fr-aagder@forbrukerradet.no

Vest-Agder

St.Hansgt. 1, Kristiansand
Serviceboks 505, 4605 Kristiansand S
Tlf. 38 07 60 00
Faks 38 07 60 11
fr-vagder@forbrukerradet.no

Rogaland

Klubbg. 1, 4013 Stavanger
Tlf. 51 85 80 80
Faks 51 85 80 81
fr-rogaland@forbrukerradet.no

Hordaland

Østre Murallmenning 7, 5012 Bergen
Tlf. 55 23 79 80
Faks 55 23 79 85
fr-hordaland@forbrukerradet.no

Sogn og Fjordane

Langebruvegen 15, 6801 Førde
Postboks 43, 6801 Førde
Tlf. 57 82 20 39
Faks 57 82 15 71
fr-sognfj@forbrukerradet.no

Møre og Romsdal

Torget 1, Molde
Postboks 455, 6401 Molde
Tlf. 71 25 76 77
Faks 71 25 70 10
fr-moreroms@forbrukerradet.no

Sør-Trøndelag

Peter Egges plass 2, Trondheim (inngang fra Kjøpmannsgata)
7005 Trondheim
Tlf. 73 89 24 70
Faks 73 89 24 71
fr-sortrlag@forbrukerradet.no

Nord-Trøndelag

Statens hus, Strandv. 38, Steinkjer
Postboks 2534, 7734 Steinkjer
Tlf. 74 16 80 00
Faks 74 16 82 63
fr-nordtrlag@forbrukerradet.no

Nordland

Moloveien 12, Bodø (1.etg.)
Moloveien 10, 8002 Bodø
Tlf. 75 54 79 00
Faks 75 54 79 09
fr-nordland@forbrukerradet.no

Troms

Fr. Langes gt. 20, Tromsø
Postboks 1068, 9261 Tromsø
Tlf. 77 60 76 40
Faks 77 60 76 41
fr-troms@forbrukerradet.no

Avd. Harstad

Rikard Kaarbøs gt. 2, Harstad
Postboks 164, 9482 Harstad
Tlf. 77 00 23 30
Faks 77 00 23 31
fr-harstad@forbrukerradet.no

Finnmark

Markedsgt 21-25
Postboks 1305, 9505 Alta
Tlf. 78 44 98 50
Faks 78 44 98 55
fr-finnmark@forbrukerradet.no



FORBRUKERRÅDET
Rolf Wickstrøms vei 15
Postboks 4594, Nydalen
0404 Oslo

www.forbrukerradet.no
post@forbrukerradet.no

Telefon: 23 40 05 00
Telefaks: 23 40 05 04