



Forbrukerrådet

P.b. 4594 Nydalen  
NO-0404 Oslo

Besøksadresse:  
Rolf Wickstrøms vei 15  
0486 Oslo

Publikumstelefon:  
815 58 200  
Sekretariatet,  
tlf.: 23 40 05 00



FORBRUKERRÅDET  
ÅRSMELDING 2002

post@forbrukerradet.no  
forbrukerportalen.no

## INNHOLD

Forbrukerrådets leder	3
Forbrukerrådets direktør	5
Viktige saker i 2002	6
Forbrukerrådet informerer	14
Fra fylkene	19
Organisasjon og drift	24
Rekneskap 2002	28
Forbrukerrådet i fylka	30



BENTE HAUKLAND NÆSS

## NYE VEDTEKTER, NYTT STYRE OG NY STRATEGI



### STORE ENDRINGER

2002 var et år med store endringer for Forbrukerrådet. Siden den første regjeringen Bondevik la fram Stortingsmelding 40 "Om forbrukerpolitikk og organisering av Forbrukerrådet" i 1999, har debatten gått i ulike fora om hvordan det nye Forbrukerrådet skal se ut i framtiden. Det endte med at regjeringen vedtok i siste statsråd før sommeren i fjor å omgjøre Forbrukerrådet til et forvaltningsorgan med utvidede fullmakter, en såkalt 50-post på statsbudsjettet. I de nye vedtektene heter det at det skal velges et styre som har full frihet til å utøve forbrukerpolitisk arbeid og makt, at det skal opprettes et forbrukerpolitisk Forum, og at det skal ha en regional struktur.

Styret ble valgt i august og har altså bare virket i 1/2 år. Det består av leder Bente Haukland Næss, nestleder Lars Ødegård, Ellen Stensrud – vara Kari Kjenndalen, Sylvi Barman-Jenssen – vara Karin Kjølmoe, Ralph Norberg – vara Dag Endal,

Inge Takle Mæstad – vara Hans Hansen, Helene Falch – vara Terje Kili.

Det første styret tok tak i var naturligvis å arbeide seg fram til en strategi for et nytt forbrukerråd, innenfor de rammebetingelser som ble gitt av Stortinget. De økonomiske rammene ble forøvrig verken økt eller endret i forbindelse med endringen. Styret arbeidet hele høsten med spørsmålet: Hva er det viktigste å bruke tid og ressurser på når vi ikke kan gjøre alt vi mener er viktig og nødvendig?

Etter en omfattende analyse kom styret til at det er nødvendig å satse på store og sterke enheter som hver for seg vil kunne ha både bredde- og spisskompetanse til å møte de store utfordringene vi vet vil komme. Styret vil fortsatt at Forbrukerrådet skal hjelpe mange enkeltmennesker med store og små forbrukerproblemer, men har også bestemt at det skal satses mer på forbrukerpolitikk, forebyggende påvirkningsarbeid nasjonalt og internasjonalt, og



Forbrukerrådet

Opplag: 1500 - 3.2003

Design og trykk: Grafia Kommunikasjon AS

## UTFORDRENDE TIDER



PER ANDERS STALHEIM

dyktiggjøring av oss som forbrukere ved å styrke Forbrukerportalen.

Styret er sikker på at det i løpet av 2003 vil bli etablert sterke enheter som til sammen vil gi forbrukerne i Norge et enda bedre forbrukervern og en enda sterkere stemme. Et forbrukerråd som kan tale vår sak mot de sterke markedskreftene og det offentlige som ikke alltid ser verden "nedenfra".

### STADIG STØRRE UTFORDRINGER

Utfordringene ved å være forbruker blir bare større og større. Det er ikke lett å vite hvilke rettigheter vi har etter den nye forbrukerkjøpsloven, hvordan vi skal gå fram dersom ting ikke fungerer som de skal, eller tjenesten ikke holder hva den lovet. Hvordan sammenlikne forsikringspriser, strømleverandører, telefonitilbud osv.? Vi orker rett og slett ikke å sjekke alt mulig før vi bestemmer oss for noe – og vi vil ikke bruke så mye tid til å undersøke og sammenlikne priser heller. Vi drukner i tilbud om å bruke pengene våre på dette og hint. Vi trenger mer enn noen gang et sterkt og godt organisert forbrukerråd som kan gjøre noe av dette for oss – slik at det ikke er hver og en av oss alene mot de ressurssterke markedskreftene.

På den andre siden følger det ansvar også, mener jeg, med det å være en forbruker i Norge i dag. Våre samlede valg som forbrukere får konsekvenser for andre. Vi har et enormt bruk og kast kjøpemønster – vi er blitt rike på ting, men samtidig fattige på tid i vårt samfunn. Når unge jenter sier at shopping er deres største hobby, når Frelsesarmeens bruktbuikk får inn nye klær med prislappen på i sine klesbokser, da har vi i Forbrukerrådet også et ansvar for å fokusere på vårt forbruksmønster. Styret gjorde et vedtak i 2002 om bærekraftig forbruk (se side 24). Det vil vi følge opp i år.

Jeg valgte selv å bruke mye tid i fjor på å ta del i prosjekter som innebærer styrking av forbrukerundervisningen i skolen. Jeg mener det er mer påkrevet og nødvendig enn noensinne å være en bevisst forbruker. Stille spørsmål om hvordan varer er produsert, hva de

inneholder, om det finnes reservedeler, om det finnes klageordninger – ta bevisste valg som bygger på egne verdivalg. Det krever trening som alt annet – og skolen er den beste arena for å trene på å tilegne seg livsferdighet. Det finns mye godt materiell om dette, og Forbrukerrådet er med i både nordiske og internasjonale prosjekt. De unge kan for eksempel gå inn på nettsidene til skolenettet.ls.no og www.YOMAG.net

### EN VETERAN SLUTTER OG EN NY SJEF BEGYNNER.

Per Anders Stalheim sluttet som direktør i Forbrukerrådet i 2002. I 12 år har han ledet denne viktige virksomheten. Han har preget den forbrukerpolitiske ideologien like lenge og lært organisasjonen å tenke nedenfra. Hvordan ser verden ut fra den enkeltes ståsted – hvordan virker systemet fra forbrukerens ståsted?

Styret takker Per Anders Stalheim for en lang og formidabel innsats for oss forbrukere. Samtidig sier vi velkommen til vår nye direktør Erik Lund-Isaksen. Han skal nå lede det nye Forbrukerrådet som står foran nye og store utfordringer.

Lykke til!

BENTE HAUKLAND NÆSS

### ÅPENHET OG TILLIT

Det er ikke tvil om at forbrukertenkning trengs. Stadig ser vi at lovgivere, tilsyn og domstoler ikke ser hvordan systemene må virke, dersom de skal nå sine mål.

Statens Næringsmiddeltilsyn fant helsefarlige hygieniske forhold i restauranter og butikker. Det ville ikke være nok for forbrukerne å vite at slik var det, hvis de ikke hadde fortalt hvilke steder dette gjaldt. Det ville da skje to ting: Man lot være å bruke den sterkeste styringsmekanismen vi har – markedet. Samtidig ville vi fortelle de seriøse at de ikke kan forvente bedre vilkår enn dem som jukser.

Jeg er derfor svært fornøyd med at Statens Næringsmiddeltilsyn høsten 2002 kom på banen og offentliggjorde navnene på alle steder og forhold som de fant kritikkverdige. Åpenhet og tillit er avgjørende for alle bransjer.

At konkurrenter og myndigheter også gjør feil, er ingen unnskyldning. I så fall virker ikke systemet. Da sier man igjen at det lønner seg å rømme fra ansvaret. Den som ikke følger spillereglene, tjener mest.

### STOR SEIER I RENTESPØRSMÅLET

Forbrukerrådet gikk til søksmål mot BNbank for å få avklart hvilke varslingsfrister bankene kan bruke når de setter opp lånerenten.

Forbrukerrådet og banknæringen er uenige om tolkingen av finansavtaleloven. Ifølge loven skal en renteøkning på utlån til forbruker varsles med en frist på minst seks uker. Unntaket er ved ekstraordinære endringer.

Det er dette unntaket BNbank viste til, da den i juli 2000 sendte brev til låntakerne med beskjed om at renten på boliglån ville øke 0,4 prosent. Ifølge banken hadde pengemarkedsrenten utviklet seg slik at dette var forsvarlig. En forbruker fant seg imidlertid ikke i dette, og med hjelp fra Forbrukerrådet klagde hun saken inn for Bankklagenemda. Nemnda konkluderte

med at en endring på 0,4 prosent ikke kunne regnes som vesentlig, og ga klageren medhold. Dermed måtte BNbank betale tilbake det kunden hadde betalt ekstra i rente.

Da BNbank ikke ville la vedtaket komme alle sine eksisterende kunder til gode, ville Forbrukerrådet fremme søksmål mot banken. BNbank inngikk forlik og tilbakebetalte det ekstra innbetalte rentebeløpet til alle sine kunder. Storebrand Bank gjorde det samme. Nå avventer vi hva Nordea vil gjøre. Dette er en stor seier for den enkelte forbruker og store beløp spart for den enkelte – og det viser hvor viktig det er at Forbrukerrådet tar opp slike saker.

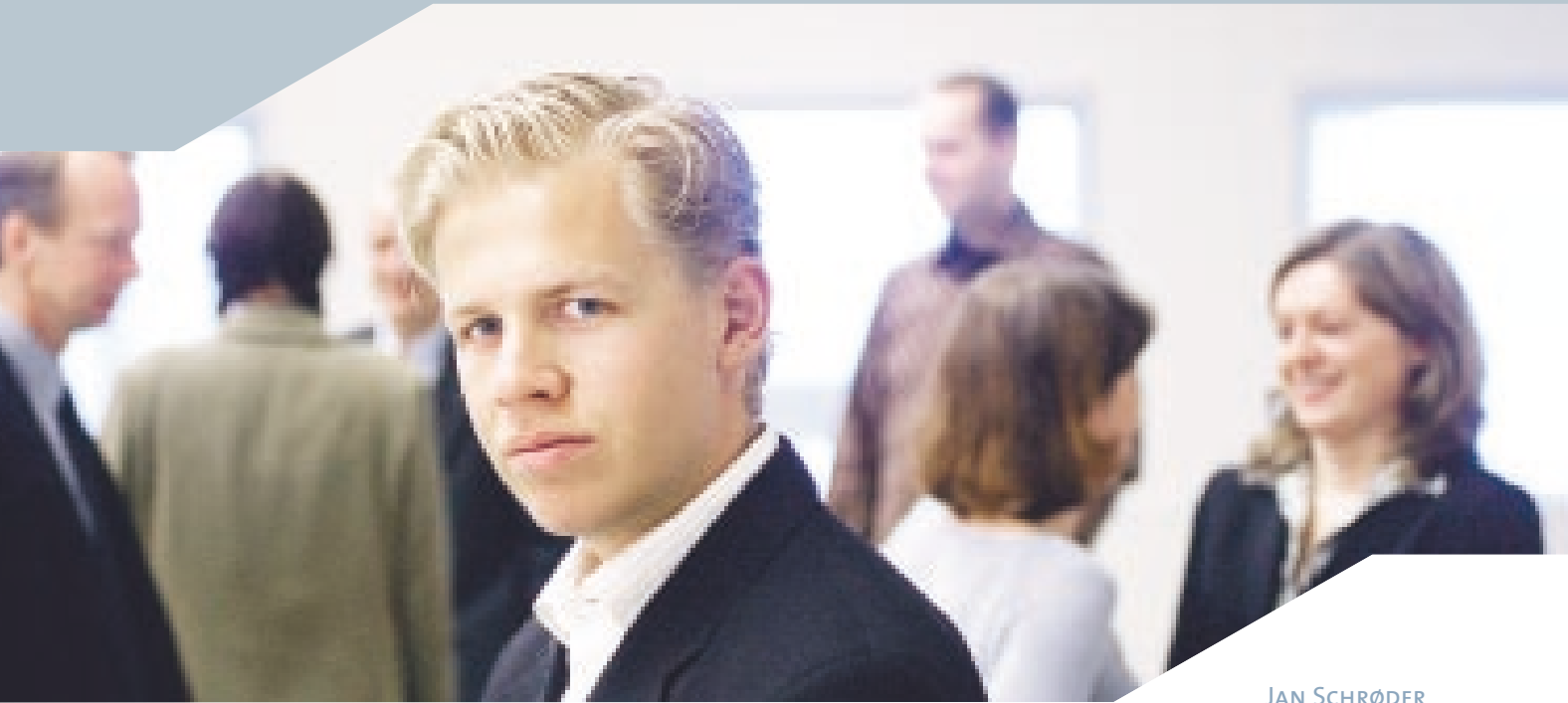
### INTERNASJONALT ARBEID BLIR ENDA VIKTIGERE

Rammebetingelsene for norske forbrukere bestemmes mer og mer internasjonalt. Det er derfor viktig at Forbrukerrådet også har ressurser til å delta i det som skjer av regelverksendringer bl.a. i EU. 2002 har vært et år med betydelig aktivitet på den internasjonale arena. Det er ikke lenger nok at saksbehandlerne i Forbrukerrådet arbeider med et saksområde i Norge. Sakene er oftere og oftere preget av internasjonale spilleregler. Dette stiller store krav til Forbrukerrådet som organisasjon. Organisasjonen må sette av ressurser til å kunne arbeide mer internasjonalt.

### TAKK FOR MEG

Jeg vil benytte anledningen til å takke for meg som direktør. Det har vært 12 spennende år, og jeg overlater nå direktørstolen til Erik Lund-Isaksen i trygg forvisning om at forbrukerpolitikken ikke vil bli mindre viktig og spennende i årene som kommer.

PER ANDERS STALHEIM



JAN SCHRØDER

Mange uheldige pengeplasseringer kunne vært unngått med bedre og fylldigere informasjon i forkant av kjøp av fond. Økonom og seksjonssjef **Jan Schrøder** i Forbrukerrådet krevde i fjor at kjøperne må få bedre opplysning både om mulig avkastning og risiko. Kredittilsynet kom på banen med forslag om bedre orientering fra selgerne, både før og etter kjøp av fondsandeler.

Foto: Bo Mathisen

## VIKTIGE FORBRUKERPOLITISKE SAKER I ÅRET SOM GIKK



**Forbrukerrådet er en interesseorganisasjon med stor spennvidde i meninger. Strømpriser, matvarekvalitet, forsikringstilbud, teletjenester, angrerett, produktsikkerhet, gebyrer, betalingsfrister, dyrehelse, miljø og bærekraft, luftfart og selskapsreiser viser bare noe av spennvidden i det vil holder på med. Ofte og oftere har sakene også en internasjonal dimensjon.**

### INTERNASJONALT ARBEID

2002 har vært et år med betydelig økt aktivitet på den internasjonale arena i forhold til tidligere. Dette gjelder Nærområdene (tidligere Sovjet) i øst og EU. Forbrukerrådets engasjement i Baltikum økte vesentlig som følge av bilateralt prosjektsamarbeid finansiert via UD-midler. Samtidig har Forbrukerrådet i samarbeid med Barne- og familiedepartementet vært toneangivende når det gjelder det nordiske samarbeidet på forbrukersektoren i Nærområdene.

### NORDISK SAMARBEID

I hovedsak skjer det nordiske samarbeidet i Nordisk Ministerråds regi. Forbrukerrådet har vært representert i de tre faste styringsgruppene på forbrukersektoren, dessuten deltatt i arbeidet i Øst-Europa. Forbrukerrådet hadde også formannsvervet i Nordisk Konsumentutvalg (NKU) i 2002. Forbrukerrådet deltok i arbeidet med å få opprettet en færøisk forbrukerorganisasjon. Hvitboken om "Nye styringsformer i EU" var et viktig tema i 2002. Hvitboken inneholdt mange gode forslag til alternative styringsformer, men Forbrukerrådet påpekte samtidig at dersom forbrukerorganisasjonene skulle følge opp intensjonene og forventningene til deres rolle i beslutningsprosessen, måtte de tilføres økte ressurser.

### FORBRUKERRÅDETS ENGASJEMENT I BALTIKUM

Det ble i 2002 etablert et samarbeid med UD om prosjektoppdrag i Estland og Latvia. Det ble også bevilget prosjektmidler til opplæringsseminarer om markedsføringslovverket og håndheving av dette, samt om produktsikkerhetsloven og håndheving av denne.

### BEUC

#### (DEN FELLESEUROPEISKE FORBRUKERORGANISASJONEN)

I løpet av 2002 har vi vært vitne til en viss dreining av EUs politikk på forbrukerområdet – fra minimums-direktiver til maksimumsharmonisering. Dette innebærer at man beveger seg fra prinsippet om en felles minimumslovgivning hvor det enkelte medlemsland står fritt til å vedta sterkere beskyttelseslover, til at ingen medlemsland kan ha strengere lovgivning enn det man er blitt enige om for EU. Det er først og fremst gjennom den felleseuropeiske forbrukerorganisasjonen, BEUC, at Forbrukerrådet har rettet sin aktivitet. BEUCs synspunkter blir ofte tatt til følge, samtidig som BEUC ofte får kjennskap til saker som er i emning på et meget tidlig stadium i prosessen.

### ANEC (DEN EUROPEISKE FORBRUKER- ORGANISASJONEN FOR STANDARDISERING)

Det viktigste temaet som har vært diskutert i ANEC de siste par årene, er spørsmålet om standardisering av tjenester. Spørsmålet er brakt på bane dels fordi standardisering og liknende tiltak har blitt betraktet som en erstatning eller et supplement til ordinær lovgivning, og dels fordi innflytelsesrike globale konserner har stilt seg positive til alternativer til ordinær lovgivning.

Forbrukerrådet krevde at lovregulering eller standardisering o.l. måtte vurderes i hvert enkelt tilfelle, ut i fra hva forbrukerinteressene er best tjent med.

### EEJ-NET – ET EUROPEISK NETTVERK

EU arbeider med å lage felles markedsføringsregler for EØS-området. Forbrukerrådet frykter at beskyttelsesnivået på den felles europeiske markedsføringsretten vil bli svakere enn det vi har i Norge.

Forbrukerrådet er med i et europeisk "forbrukerråd". Dette er et nasjonalt kontaktpunkt for informasjon og klagesaker som går ut over det enkelte lands grenser. Nettverket kalles EEJ-Net. Forbrukerrådet har i 2002 deltatt i en internasjonal arbeidsgruppe om videre utvikling av EEJ-Net, herunder hvorledes systemet skal virke, utvikling av bl.a. klageskjema og internettsider.

### FINANSIELLE TJENESTER

De som vil kjøpe andeler i fond, bør få bedre informasjon om både mulig avkastning og risiko, mener Forbrukerrådet. Det har vært en økning av saker i Bankklagenemnda og i Forsikringsklagenemndene dette året. I Bankklagenemnda har det vært en økende mengde saker med spørsmål om rådgivningsplikten er ivaretatt overfor kundene ved investeringer i fond og obligasjoner.

I fusjonen mellom DnB og Storebrand krevde Forbrukerrådet at Konkurransetilsynet skulle gripe inn mot en ny, stor aktør på liv-siden. Forbrukerrådet mente at et fusjonert selskap ville fått alt for stor markedsrett.



Både BNbank og Storebrand bank betalte i fjor tilbake over fem millioner kroner til kundene sine. Forbrukerrådet mente de hadde krevd for mye inn i rentefordel da de satte opp renten med for kort varsel i 2000. Forbrukerrådets jurist **Paal Bjønness** har også bedt andre bankkunder ta kontakt med banken sin - og kreve tilbake det banken ulovlig har innkrevd i rentefordel.

Foto: Bo Mathisen



PAAL BJØNNESS

Forbrukerrådet førte sak for en tidligere oljearbeider som var blitt ufør. Saken gjaldt bortfall av gjeldsforsikringsdekning for uførhet i forbindelse med en mindre refinansiering. Forbrukerrådet mente banken hadde misligholdt sin veilednings- og informasjonsplikt. Forbrukeren vant saken i Bankklagenemnda, men banken aksepterte ikke avgjørelsen. Forbrukerrådet anla derfor sak for domstolene på vegne av forbrukeren. Banken inngikk deretter forlik som innebar fullt medhold til forbruker.

Forbrukerrådet har engasjert seg i saker der det virker som om banker/verdipapirforetak selv tar kontakt med eldre, potensielle kunder pr. telefon for å avtale et møte. I møtet med kunden gis det lite skriftlig informasjon, og det er i ettertid vanskelig å vite hva som egentlig skjedde. Forbrukerne føler seg lurte til å investere i langsiktige prosjekter – noe de umulig kan ha fordel av. Det kan virke som om foretaket gir mangelfull informasjon om blant annet gebyrer og risiko ved kjøp av aksjefond, og det kan virke som om de utnytter folks manglende forståelse og kunnskap. I tillegg får ofte selgeren provisjon av salget.

Forbrukerrådet har vært i dialog med Finansnæringens Hovedorganisasjon angående forsikrings-selskapenes beregning av netto avkastning på livsforsikring. Forbrukerrådet arbeidet med forsikrings-selskapenes topssystem (skjulte rabatter), der forsikrings-selskapene tilsynelatende har hatt en praksis der de presenterer en "fiktiv" lavere pris på

forsikringspremie for kunden ved tegningstidspunktet, for så å øke premien dramatisk året etter.

Forbrukerrådet skrev brev til Finansdepartementet angående Samspar Norge (økonomisk forening) på bakgrunn av foreningens økonomiske situasjon og tilbakemelding fra forbrukere som hadde innskudd i foreningen. Forbrukerrådet mente medlemmene i Samspar Norge er blitt villedet av den informasjonen som er gitt av foreningen, og at medlemmene har blitt oppmuntret til å spare penger i foreningen, uten at de har blitt fortalt hvilken risiko det innebar. Vi ba derfor i brevet at Finansdepartementet skulle gripe inn i forholdet. Finansdepartementet trakk tilbake dispensasjon fra Lov om finansieringsvirksomhet.

#### STANDARDISERING OG KRAV TIL ØKONOMISK RÅDGIVNING

På grunn av svært mye medieoppmerksomhet rundt mangelfull, uetisk og direkte feilaktig økonomisk rådgivning etter det betydelige børsfallet den senere tid, gikk Forbrukerrådet hardt ut i pressen og krevde strengere krav til økonomiske rådgivere. I dag kan hvem som helst kalle seg nettopp "økonomisk rådgiver". Som et ledd i dette arbeidet, har Forbrukerrådets representant blitt oppnevnt som National Expert for Norge i den internasjonale standardiseringsorganisasjonens gruppe ISO 222 "Personal Financial Planner".

Gruppen skal utarbeide en internasjonal standard på området, og har pr. i dag omtrent 30 medlemmer fra

hele verden. I gruppens arbeid blir formelle krav til grunnutdanning, faglig oppdatering, etiske perspektiver og krav til grunnsertifisering gjennomgått. I tillegg vil det utarbeides sanksjonsmidler overfor sertifiserte personer som bryter med standarden.

## RETTSHJELP

### FORBRUKERKJØP

En ny forbrukerkjøpslov trådte i kraft 01.07.02. Forbrukerrådet har vært en meget aktiv premissleverandør og lobbyist, og fått gjennomslag på flere viktige punkter før loven ble vedtatt. Etter at loven trådte i kraft, har ansatte i Forbrukerrådet vært svært aktive med informasjon om den nye loven og holdt en rekke kurs. Forbrukerrådet planlegger i tillegg et nettkurs om forbrukerkjøp.

### TELEKOMMUNIKASJON

I høringen til lov om elektronisk kommunikasjon tok Forbrukerrådet på nytt opp spørsmålet om fakturering av telefontjenester. Forbrukeren får regning på samtaler han eller hun mener de ikke har ringt. Det mest problematiske for Forbrukerrådet i denne forbindelsen er "seks telefonene", som faller inn under dette området. Vi har overfor Samferdselsdepartementet sterkt kritisert fakturering som alene er basert på en nummerhenvisning, og bedt om et forbud mot dette i markedsføringsloven. Vi har nå foreslått at dette forbudet tas inn i lov

om elektronisk kommunikasjon og at forbudet gjelder alle elektroniske medier, også internett. Forbrukerrådet vil ha et system hvor tilbyderne tvinges til å etablere systemer hvor innringer må identifisere seg på en bedre måte.

### ADVOKATORORDNINGEN

I 2002 var Forbrukerrådet involvert i 10 rettsaker. I slike saker settes det fokus på forbrukerrettslige problemstillinger, der retten i mange tilfeller gir klarere retningslinjer å forholde seg til i de tilfellene der forbrukersiden ikke kommer til enighet med bransjer/myndigheter. Dette er positivt i seg selv, siden forbrukertvister i liten grad er oppe for domstolene pga. den økonomiske risiko det innebærer. Ordningen synes å ha en preventiv effekt, ved at bransjer vet at det innebærer en risiko ikke å rette seg etter forbrukernes ønsker i de tilfellene Forbrukerrådet involverer seg i.

### TVISTEMÅLSUTVALGETS FORSLAG TIL NY SIVILPROSESS

Forbrukerrådet har fått gjennomslag for mange av sine synspunkter i forslaget til ny tvistemålslov. Utvalget foreslår bl.a. innføring av gruppesøksmål, etablering av en ny småkravsprosess som skal gjøre det enklere for "folk flest" å få en rettslig behandling av sitt krav. Det foreslås nye fleksible saksomkostningsregler, og det fokuseres på organisasjoners muligheter til å opptre i rettssystemet på vegne av sine medlemmer.

Leiene i de kommunale boligene i Oslo ble i fjor varslet kraftig opp. Forbrukerrådet kritiserte urimelig høy leie i forhold til standarden - og ba om taksering. Kommunen ga etter og lovte at leilighetene skulle takseres før leien ble fastsatt. Men fortsatt strides det om hva som er "gjengs leie". Forbrukerrådet og boligjurist **Christina Moestue** vil nå selv sørge for å få noen leiligheter taksert for å gå kommunen etter i sømmene.

Foto: Bo Mathisen



CHRISTINA MOESTUE

#### KLAGENEMNDER

Samarbeid med ulike bransjer om klagenemnder er et strategisk viktig arbeid for Forbrukerrådet. Via nemndene har Forbrukerrådet opprettet et billig og enkelt tvisteløsningssystem for forbrukerne. Det er bransjene selv som betaler for nemndsarbeidet.

Forbrukerrådet samarbeider p.t. med ulike bransjer om 20 klagenemnder, fra boligbransjen via fly og reiseliv til bank og forsikring.

Flyklagenemnda ble opprettet i 2002, og på slutten av året ble den utvidet i og med at Norwegian sa ja til å delta. I tillegg fikk vi opprettet Klagenemnd for leie av biler og felles Klagenemnd for takstmenn. Forbrukerrådet har vært representert i det offentlig oppnevnte Advokatkonkurransutvalget, som avla sin rapport høsten 2002, NOU 2002:18 "Rett til rett. En vurdering av konkurranseforholdene i markedet for juridiske tjenester". Utvalget skulle foreslå måter å få juridiske tjenester rimeligere og lettere tilgjengelig for folk flest. En rekke tiltak blir foreslått, bl.a. opprettelse av en portal med informasjon til publikum om hvor og hvordan de skal forholde seg ved behov for juridiske tjenester, innføring av skriftlige oppdragskontrakter mellom advokat og klient som i bedre grad tar opp pris og definerer oppdragets omfang, dessuten avskaffelse av moms på juridiske tjenester.

#### DROSJEMARKEDET I NORGE

Forbrukerrådet foretok en omfattende prisunder-

søkelse i drosjemarkedet, og vi kritiserte det kompliserte taksametersystemet til næringen. Forbrukerrådet mener at markedet ikke fungerer tilfredsstillende for enkeltforbrukerne.

#### APOTEKMARKEDET

Forbrukerrådet har startet med prisundersøkelse av reseptfrie legemidler og røykeavvenningsprodukter. Undersøkelsen skal gjentas når røykeavvenningsproduktene kommer ut i supermarkeder, kiosker og bensinstasjoner i 2003. Forbrukerrådet stiller seg positiv til reseptfrie medisiner ut i dagligvarebutikkene.

Forbrukerrådet har vært positiv til en indekspris, dvs. en gjennomsnittspris på et utvalg av generiske legemidler som refunderes av Rikstrygdeverket. Dersom apotek eller kunde vil ha et dyrere produkt, må de dele den ekstra kostnaden. Vi mener videre at det er viktig at de rabatter som gis, kommer kundene til gode.

#### BRANSJEAVTALEN FOR BØKER

Forbrukerrådet er skeptisk til bransjeavtalen mellom Den norske Bokhandlerforening og Den norske Forleggerforening i bokmarkedet, fordi den tillater at forlag (som etter oppkjøp av en større andel av bokhandlerleddet) sitter på begge sider av bordet og forhandler fram en avtale som plikter og tillater forlag å sette fastpris på sine utgivelser.

#### STRØMMARKEDET

På slutten av året var det stor aktivitet på grunn av de høye strømprisene. Forbrukerrådet har i media bl.a. advart forbrukere mot å ta opp kredittlån med høy rente for å betale strømregningen. Forbrukerrådet mener Konkurransetilsynet må fastsette en maksimalpris for strøm som leveres etter at en kraftleverandør går konkurs eller får betalingsproblemer. Netteierne har leveringsplikt, men som midlertidige monopolister, kan de ta urimelig høye priser. Forbrukerrådet mener også at det er uheldig at det tar lenger tid å bytte kraftleverandør enn hva fristen er for å varsle prisendring på strøm. Tiden bør være like lang.

Forbrukerrådet vil også pålegge strømleverandørene å ta betalt på etterskudd, og oppfordrer forbrukerne til å unngå strømleverandører som tar forskuddsbetaling.

#### DAGLIGVAREMARKEDET

I samarbeid med Aftenposten har Forbrukerrådet sett nærmere på kostnadsnivået i Norge. Aftenposten hadde en artikkelserie der de fulgte prisen på utvalgte varer fra produsent, via grossist, til butikkhyllene hos detaljist.

Som reaksjon på landbruksminister Sponheims uttalelser om "harry" svenskehandel, påpekte Forbrukerrådet at norsk mat i følge Forbrukerrapportens tester kommer dårligere ut når det gjelder kvalitet, enn svensk mat. I et brev til

Sponheim, påpeker vi bl.a. følgende: "Det norske markedet for produksjon og distribusjon av mat er kanskje mer enn noe annet markeds politisk styrt. Det er derfor underlig at landbruksministeren benytter nedsettende termer om nordmenn som handler i Sverige der kvaliteten er høyest. Er man som minister misfornøyd med handlemønsteret, bør man ta de nødvendige politiske grep".

Forbrukerrådet kritiserte Norsk Landbrukssamvirke, som konkluderte at norsk mat er billigst i Europa. Forbrukerrådet hevdet at undersøkelsen ikke holdt mål når det gjelder det metodiske.

#### MAT OG MILJØ

##### GENMODIFISERT MAT

Forbrukerrådet vil bidra til økt bevissthet knyttet til fordeler og ulemper med genmodifisert mat hos allmennheten, næringsaktørene, politikere og myndigheter i inn- og utland. Forbrukerrådet ønsker forbrukervennlige merkeregler for GMM, og deltok i diskusjonen om felles europeisk forbrukerposisjon i forhold til de nye reglene for merking, sporbarhet etc. for genmodifisert mat og for i EU. Forbrukerrådet ønsker at myndighetene skal ha kontroll med genmodifisert materiale i økologisk dyrefor.

Forbrukerrådet mener miljø, hensyn til samfunnsnytte og bærekraftig utvikling skal vurderes på lik linje



LINE ANDERSEN OG HELGA SKOFTELAND

Mange forbrukere henvendte seg i fjor høst til miljørådgiver **Line Andersen** og jurist **Helga Skofteland** etter å ha fått helseskader etter bruk av hårfjerningsmidler av typen "Veet". Forbrukerrådet ba importøren umiddelbart å stoppe all markedsføring og trekke hårfjerningsproduktene ut av markedet. Det ble ikke imøtekommet. Importøren måtte endre markedsføringen: behandlingen kan ikke lenger kalles "blid", "skånsom" og "mild"...

Foto: Bo Mathisen



med helse i godkjenningen av GMM. Økt åpenhet i alle ledd i både godkjenningsprosess og kontroll av GMM, samt en åpen offentlig diskusjon om behov for GMM. Forbrukerrådet har krevd bedre rammebetingelser for uavhengig forskning både på helse- og miljøkonsekvenser av GMM. Genmodifisert mat som kommer på markedet skal være trygg, og produksjonen av slik mat skal ikke være i konflikt med bærekraftig utvikling.

#### MERKING AV MAT

Forbrukerrådet arbeider for at regelverket for merking av mat og andre frivillige merkeordninger er i tråd med forbrukerkrav og -ønsker. Forbrukerrådet vil bidra til at det utarbeides et informativt og godt regelverk (nasjonalt, på europeisk nivå og til utvikling av internasjonale standarder - Codex) samt informasjon til forbruker om saken.

#### ØKOLOGISK MAT

Ved å bedre forbrukernes kunnskaper om økologisk mat ved bl.a. å offentliggjøre prisundersøkelser og arbeide for å få midler til markedsføring av økologisk mat, ønsker Forbrukerrådet å bedre mulighetene til å kunne velge økologiske matvarer.

#### ORGANISERING AV TILSYN OG KONTROLL.

En organisering og administrering av tilsyn i Norge (og i EU) som gir god mulighet for forbrukerinnflytelse, åpenhet og tillit til kontrollorganer og departement med ansvar for kontroll, er viktig for Forbrukerrådet. Forbrukerrådet er representert i

ulike styrer råd og utvalg. Prosjektet "Matpolitiske forbrukerpaneler" er finansiert av Landbruksdepartementet. Det skal etableres paneler med vanlige forbrukere med deltakere fra syv fylker. Panelene skal diskutere ulike spørsmål om mat.

#### BÆREKRAFTIG UTVIKLING

Forbrukerrådet ønsker å bidra til at forbrukermønsteret endres i retning av bærekraftig utvikling, og skal jobbe for å integrere hensynet til bærekraftig utvikling i arbeidet i alle deler av organisasjonen.

#### HELSE- OG MILJØFARLIGE STOFFER

Forbrukerrådet presenterte sitt syn på forslaget i Ot.prp. "Om lov om rett til miljøinformasjon og deltakelse i offentlige beslutningsprosesser av betydning for miljøet", og Forbrukerrådet har deltatt aktivt i arbeidet med EUs kjemikalielovgivning, bl.a. i prosjektet "Nordiske forbrukerkrav til et fremtidig europeisk kjemikalierregelverk". Der er målet å påvirke regelverket som nå utvikles i EU i mest mulig forbrukervennlig retning.

Forbrukerrådet ønsker økt åpenhet om produkters innhold av helse- og miljøfarlige kjemikalier. Forbrukerrådet vil hindre at forbrukere blir villedet av udokumenterte eller feilaktige miljøpåstander i markedsføring av produkter.

## SAMARBEID MELLOM MEDIENE OG SEKRETARIATET

Ansatte i Forbrukerrådets sekretariat har deltatt i og bidratt til svært mange større oppslag i sentrale, riksdekkende medier i 2002.

#### HAR SATT DAGSORDENEN

Foruten aktuelle kommentarer til løpende begivenheter som fusjoner, farlige produkter, priser o.l., har Forbrukerrådet også satt dagsordenen for debatten med en rekke innspill og temaer.

Vårt arbeid med klagenemnder, forbrukerkjøpsloven, bolig og kommunale byggepriser har vakt betydelig interesse i mediene – og er satt på kartet gjennom utspill fra Forbrukerrådet.

Det samme gjelder tele, inkasso, krav til bankene (særlig BNbank/Storebrand bank og krav om varslingsrenteendringer), holdninger til miljø og farlige produkter, strømpriser, inkasso og sextelefoner. I større innslag i aviser, radio og fjernsyn har det også vært etter kritikk av kommunale tjenester som barnehage (kjøpslov) og kommunal utleie (husleielov).

#### HENTER FRA FORBRUKERPORTALEN

Det er en tydelig sammenheng mellom saker på forbrukerportalen og større innslag i sentrale medier. Forklaringen kan dels være at det er drevet aktivt pressearbeid på vegne av større innspill, men også at mediene går tilbake og lager nye vrier når det er gått en stund. Mye av pressearbeidet legges i dag ned i artikler og utspill på portalen. Derfra henter mediene mange av sine oppslag.



ELI REKSTAD, SVEINUNG  
NEDREGOTTEN OG GRO-ELLEN LINNÅS

19. juni åpnet vi forbrukerportalen.no. Portalen gjør det mulig å utnytte den store bredden i Forbrukerrådets informasjonstilbud på områder som bolig, mat, telefoni, kraft, bank og forsikring osv. Målet er å gi forbrukerne det de trenger, når de trenger det - enten det er vi selv som eier informasjonen, eller andre. Forbrukerportalen er en del av Forbrukerrådets arbeid med døgnåpen forvaltning, og blir videreutviklet i 2003.

Foto: Bo Mathisen

## UT TIL FOLKET!

**Forbrukerrådet har en aktiv profil utad, og produserer også mye fakta- og nyhetsstoff på egne nettsider. I tillegg utgir vi bladet Forbruker-rapporten, som supplerer med forbrukerjournalistikk på et like vidt emneområde. Skole- og utdanning og arbeidet med å få forbrukerlære inn i skolen er også et viktig område for Forbrukerrådet.**

### — VIA NETTET

Arbeidet med forbrukerportalen.no var et stort prosjekt i 2002. Portalen gjør det mulig å utnytte Forbrukerrådets store tilfang av fakta og nyheter på en mye bedre måte – til glede både for brukerne våre og oss selv. Aktiviteten på forbrukerportalen er stor, og besøket stiger raskt.

På forbrukerportalen er innholdet ordnet i et emnekart. Emnekartet definerer hvordan de ulike temaene henger sammen, og fremhever det som til enhver tid

er relevant. Leser du for eksempel en sak om sprøytemidler på jordbær, foreslår vi (og systemet) også at du tar en titt på andre saker som vi har på emnet mat, på landbruk eller på dagligvarer. På denne måten ønsker vi å appellere til utforskertrangen hos brukerne, og øke bruksverdien av det brede informasjonstilbudet vårt.

#### MODERNISERINGSPROSJEKT OG ÅPEN PROGRAMVARE

Forbrukerrådet har i sin strategiplan for perioden lagt vekt på å arbeide for bruk av åpen programvare. Forbrukerportalen.no er basert på den åpne standarden Zope. Bruk av slike løsninger støtter uavhengige utviklingsmiljøer verden over, og fravær av lisenskostnader frigjør midler til tilpassing og foredling av nettjenesten. Tjenestene kan derfor bli bedre for forbrukerne.

Forbrukerportalen er et ledd i realiseringen av et døgnåpent og tjenesteytende forbrukerråd på nett. Det skal ikke være nødvendig for forbrukerne å vite hvordan forvaltningen er organisert, og informasjon

og tjenester skal være tilgjengelig uavhengig av tid og sted.

#### ET FAKTABLAD FOR ALT SOM ER ILLE?

Med Forbrukerrådets vide arbeidsområde og ca. 140 000 henvendelser i året, er det naturlig at vi har et bredt spekter av faktainformasjon. All faktainformasjonen publiseres på forbrukerportalen.no, i tillegg til at den trykkes på papir og distribueres bl.a. via våre fylkeskontorer, servicekontorer og bibliotek. Faktainformasjonen foreligger både på bokmål og nynorsk.

Den nye forbrukerkjøpsloven, som trådte i kraft 1. juli, førte til mange endringer i materiellet. I tillegg justerte vi regelverksinformasjonen på områder som husleieloven, inkasso, kjøp av fast eiendom, timeshare og garantier og reklamasjonsrett. Bolig og eiendom har også stått i fokus i 2002, og vi har produsert en ny kontrakt for salg av eiendom "som den er". Kontrakten trykker stillingen til forbrukere som selger eiendom mot senere tvister om salget.

#### ØKENDE SALG VIA FORBRUKERPORTALEN

Forbrukerportalen er en viktig salgskanal for de produktene vi selger. Det er fremdeles kontraktene som selger best, både i papirformat og som elektronisk dokument. Mange benytter seg av sjansen til å kjøpe og umiddelbart laste ned kontrakter for kjøp av bruktbil, fritidsbåt eller fast eiendom via forbrukerportalen.

I 2002 er det solgt en del tester via forbrukerportalen, gamle slagere som test av vaskemaskiner, oppvaskmaskiner, og støvsugere holder stand. Forbruker-rapporten fikk mye oppmerksomhet i forbindelse med en test av utendørsmaling.

#### MARKEDSFØRING

Forbrukerportalen.no er den mest effektive kanalen å markedsføre bladet Forbruker-rapporten i. Hele 65 prosent av alle nye abonnenter tegner abonnement via nettsidene! Vi ser tydelig at gode nettsaker fra redaksjonen påvirker abonnementsstilgangen positivt. Annonsekampanjen som profilerte Forbruker-rapporten som et blad som "gir deg svar på spørsmålene dine" fra foregående høst, ble videreført i 2002. Før jul profilerte vi Forbruker-rapportens gavetilbud.

I 2002 begynte Forbruker-rapporten å utgi temanummer. For å utnytte dette, sendte vi ut gratis-eksemplarer og informasjon til mottakere som ville interessere seg for det enkelte tema; vi sendte helsennummeret til legekontor, reisennummeret til utvalgte reisebyrå etc.

Et av temanumrene var viet tester av husholdningsapparater – et område mange er interessert i. Dette nummeret kjørte vi en egen kampanje for på busser og T-baner i Oslo og Akershus. Bladet hadde en skikkelig pangsak, og oppmerksomheten rundt denne og selve busskampanjen gav god respons.





Elkjøp bruker millioner av kroner på å markedsføre lavprisprodukter. Men da Forbruker-rapporten undersøkte markedet systematisk, viste det seg at de råbillige tilbudsproduktene ofte var "utsolgt" – eller at Elkjøps selgere mente at produktene ikke var gode nok. I elektrobutikken styres nemlig kjøpsrådene av selgernes provisjonssatser. Dette måtte Elkjøp innrømme, og lovet å endre sine salgssystemer. **Barth Tholens** er redaktør i Forbruker-rapporten.

Foto: Bo Mathisen



BARTH THOLENS

#### VI VILLE VITE MER OM VÅRE KUNDER

Kampen for å få nye abonnenter er ikke enkel når man har små økonomiske ressurser til rådighet. Da blir det ekstra viktig å sette inn tiltak der vi tror effekten kan bli størst. For å finne ut det, trenger vi systematisk kunnskap om nåværende og potensielle abonnenter. Forbrukerrådet har derfor jobbet en del i 2002 med å forbedre beslutningsgrunnlaget for videre markedsføring. Ved å foredle abonnementsdatabasen og gjennomføre en stortilt leserundersøkelse blant Forbruker-rapportens 43 500 abonnenter, har vi fått dokumentert hvem som er kundene våre, og hva de liker og interesserer seg for.

Responen på leserundersøkelsen var svært god, med en svarprosent på 25 prosent. Abonnentene liker temasatsingen, bruker testene aktivt, setter pris på at bladet ikke har reklame og er skeptiske til særlige endringer av konseptet. Leserene blir i stor grad påvirket av Forbruker-rapportens tester når de skal kjøpe produkter eller tjenester. Ni av ti lesere mente at bladet tester produkter de er interessert i, og 85 prosent stoler mer på Forbruker-rapportens tester enn tester som andre medier publiserer.

Den typiske abonnenten er en mann mellom 40 og 60 år. Han har høgskole- eller universitetsutdannelse, har middels inntekt, og bor sammen med én eller flere personer. Han er gjennomgående svært fornøyd med bladet, og er en lojal abonnent. Men så gjør han også et godt kjøp med ti nummer av Forbruker-

rapporten, samt har fri tilgang til alle tester og Forbrukerrådets kontrakter på forbrukerportalen for bare 225 kroner.

I 2002 samarbeidet vi også med Handelshøyskolen BI, studiet i Integrert Markedskommunikasjon. Mange av studentene valgte å gjøre et casestudium av Forbruker-rapporten. De la ned store ressurser i analyse av produktet, markedsføringen og målgruppa, og kom med mange nyttige råd og tips og et vell av kreative forslag på både produktutvikling og markedsføring. Dette er verdifull kunnskap som vi tar med oss videre.

#### – VIA FORBRUKER-RAPPORTEN

Forbruker-rapporten publiserer månedlige blad-utgivelser og mange nyheter på forbrukerportalen.no. Ved utgangen av 2002 hadde bladet 43 500 betalende abonnenter. Ca. 3000 brukere er daglig innom forbrukerportalen.no der også redaksjonen publiserer nyheter.

Seriøs forbrukerjournalistikk bidrar til å skape nødvendig likeverd i markedet mellom produsenter og forbrukere. Å gjøre forbrukerne bevisste om pris, kvalitet og rettigheter har derfor også et politisk formål.

#### TEMA SOM FORLENGER VARIGHET

Redaksjonen har i 2002 med hell forsøkt å øke varigheten på hver utgivelse ved å introdusere tema-seksjoner i bladet. Klær, pasientrettigheter, mat, bank og forsikring og el-produkter er noen av de temaene som er blitt behandlet i stor bredde. Temaene har bestått av både nyheter, tester og rettighetsinformasjon. Forbrukere kan finne stoff som kan oppleves som nyttig over lengre tid.

Mest oppsikt vakte tema-nummeret som inneholdt åtte tester av husholdningsapparater. Under tittelen "Elkjøp lurur deg" satte Forbruker-rapporten fokus på at el-kjeden konsekvent fraråder sine kunder å kjøpe tungtannonserte lavprisprodukter, for så å anbefale dyrere produkter som Elkjøp har større fortjeneste på. Ledelsen i Elkjøp la seg flat for kritikken, og lovet å rydde opp.

#### 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. Totalt ble det publisert 44 tester og undersøkelser i 2002.

Forbruker-rapporten har et utstrakt samarbeid med andre europeiske forbrukerorganisasjoner om testing. Flere nordiske prosjekter ble satt i gang i samarbeid med forbrukerbladene i Sverige, Danmark og Finland.

#### KVALITET OG NETTNYHETER

I 2002 sank opplaget av Forbruker-rapporten fra 48 000 til 43 500. Forbruker-rapportens strategi for å motarbeide nedgangen i antallet abonnenter har vært å satse på høy kvalitet i bladet, flere tester og større gjennomslagskraft på nettet. Forbruker-rapporten ønsker også mest mulig publisitet om både tester og nyheter. Forbruker-rapportens artikler og nettsaker har ført til en rekke store presseoppslag i 2002, både i riksdekkende og regionale medier.

#### – VIA SKOLE OG UTDANNING

Forbrukerrådet har vært engasjert på mange områder når det gjelder forbrukerundervisning i 2002. Med støtte fra Barne- og familiedepartementet er det utført en rekke prosjekter.

#### ETTER - OG VIDEREUTDANNING AV LÆRERE

##### FJERNUNDERVISNING

Det ble gjennomført et 10 vekttalls videreutdanningsstudium i forbrukerlære i samarbeid med Høgskolen i Hedmark. I samarbeid med Barne- og familiedepartementet ble det arrangert en dagskonferanse i forbrukerlære. Dette var den 6. årlige etterutdanningskonferansen for lærerutdannere, noe som etter hvert har gitt ringvirkninger og resultater i arbeidet med å styrke forbrukerlære i skolen.

Det er utarbeidet en kurspakke i forbrukerlære, og det ble gjennomført fire kursdager for lærere i grunnskolen i Telemark og Vest-Agder. Lokalt har Forbrukerrådet i fylkene bistått lærere og elever med forelesninger og materiell.

#### FORBRUKERRÅDET HAR ETABLERT ET INFONETT OM FORBRUKERLÆRE

Her blir høyskoleansatte og andre interesserte informert via e-post om nyheter og tips vedrørende forbrukerlære fire ganger i året.

#### SKOLENETTET

Samarbeidet mellom Forbrukerrådet, Barne- og familiedepartementet og Læringscenteret om å utvikle forbrukerlære på Skolenettet har fortsatt i 2002. Aktuelle læringsressurser er lagt ut på nettet under skolenettet.ls.no.

#### SKOLEMAGASINET

Som et supplement til nettstedene har det vært egne fagsider i bladet «SkoleMagasinet» om forbrukerlære i grunnskolen og videregående skole. Relevant fagstoff har blitt presentert i alle 6 numre av magasinet i 2002.

#### MATERIELL

Forbrukerrådet har i samarbeid med Fylkesmannen i Østfold og Barne- og familiedepartementet bidratt til et nytt ressurshefte for grunnskolen, "Personlig økonomi – ny håndbok i forbrukerlære". Forbrukerrådet har også utgitt et nytt "Arbeidshefte om reklame" i samarbeid med Forbrukerombudet, Avis i Skolen og Sosial- og helsedirektoratet.

#### VIDEREGÅENDE SKOLE

I mars ble det arrangert et faglig-pedagogisk seminar for lærere i videregående skole på Høgskolen i Buskerud. En undersøkelse av elevers kompetanse i IT når de begynner i videregående skole ble utført. Læreplanutvikling og eksamensformer i faget økonomi og informasjonsbehandling har vært sentrale tema.

#### NORDISK OG EUROPEISK SAMARBEID

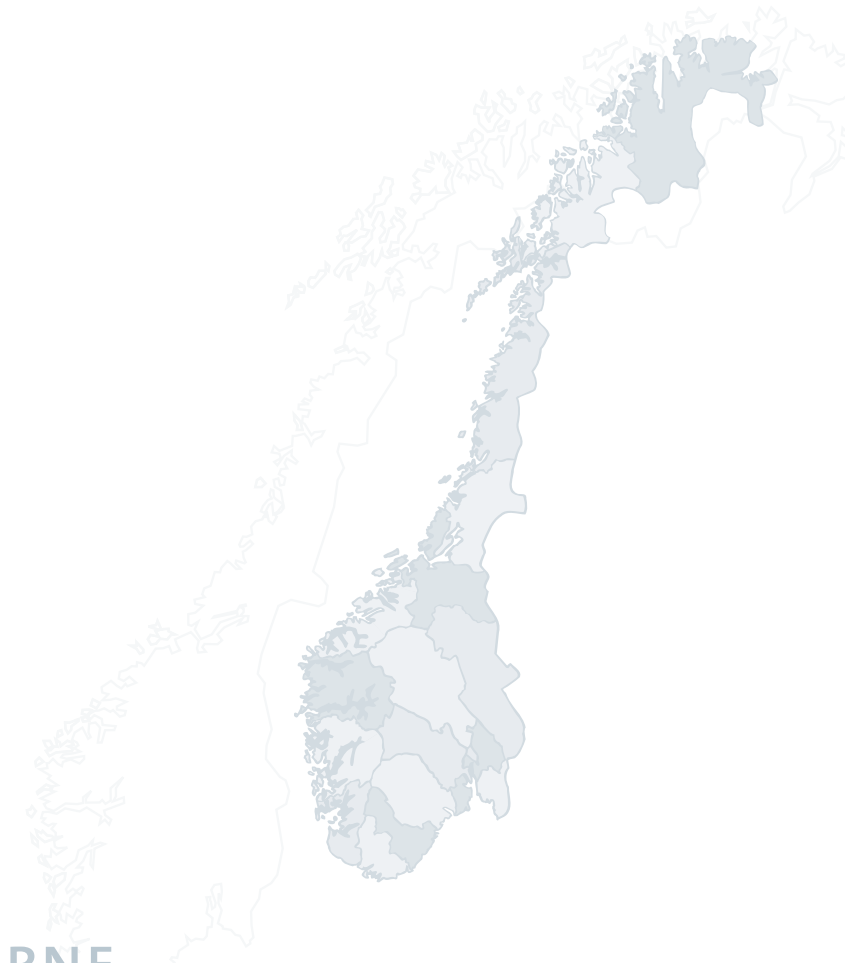
Forbrukerrådet deltar i et nordisk nettverk for forbrukerundervisning og har i 2002 ledet nettverket. Det har videre vært arbeidet med oppfølging av det baltiske samarbeidet gjennom et eget prosjekt om læreplanutvikling i de baltiske land.

Forbrukerrådet 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 Barne- og familiedepartementet. Sju europeiske lærerutdanningsinstitusjoner og forbrukerorganisasjoner er med i prosjektet. Startkonferanse for dette prosjektet ble holdt på Hamar.

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, reklame m.m.

#### TVERRSEKTORIETT KUNNSKAPSPROSJEKT RETTET MOT UNGDOM OM MAT

Skole- og utdanningsseksjonen i sekretariatet deltok i et nordisk forprosjekt med formål å bedømme behovet for og innholdet i et nytt undervisningsmaterieell på matområdet. Vi vil også være representert i hovedprosjektet som går over perioden 2002-2004. Målet er å øke ungdoms forståelse og kunnskap om forskjellige typer mat gjennom et nytt og spennende undervisningsmateriale for grunnskolen. Aktuelle tema vil være mat og kultur, mat og helse, etikk/produksjonsformer.



...OG FORBRUKERNE  
VAR I 2002 OPPTATT AV...



**Fylkeskontorenes arbeid er i stor grad preget av enkelthenvendelser og problemer som forbrukerne er opptatt av i hverdagen, Det er mye av dette som kan bli "store forbrukerpolitiske saker" hvis det viser seg at mange har samme problem. Kontorene er også svært aktive i forhold til lokalmediene, som er interessert i konkrete saker fra sitt distrikt.**

#### ØSTFOLD

Kontoret var aktivt i forhold til Råde kommunes utleie av kommunale boliger og prisøkninger. Saken endte med at kommunestyrets vedtak om husleieøkning ble erkjent ugyldig, kravene ble redusert, og det ble tilbakebetaling pluss 12 % rente. Denne saken har skapt ringvirkninger i Østfold, og kontoret har også hatt henvendelser fra andre kommuner andre steder i landet som har ønsket å kvalitetssikre sine husleiesaker. En kommune (Fredrikstad) ønsket et møte med oss i forkant av en tilsvarende omlegging, med positivt resultat for både kommune

og innbyggere. Østfoldkontoret deltar også i SIFOs prosjekt: "Forbruk og miljø i fem europeiske byer" hvor Fredrikstad er en av dem.

#### OSLO OG AKERSHUS

Har gjennom meklings bl.a. hjulpet en forbruker med å få hevet kjøp av sofa til 60 000 kroner der bl.a. stoffet revnet i skjøtene. Har også hatt møter med flere store aktører innenfor brede felt for forbrukerne, slik som kabel-tv, vaktelskap, data og møbler. Etter møtene har firmaene innrettet seg etter Forbrukerrådets anbefalinger, og det har senere kommet svært få klager på disse firmaene. I et meklingsmøte vedrørende en kjøkkenleveranse fikk forbrukeren tilgodesett 70 000 kroner av sitt opprinnelige krav på 80 000 kroner.

#### HEDMARK

Har fått Telenor til å innføre et standardisert erstatningsbeløp på kr 10 pr. dag ved langvarig (over 3 dager) brudd i fasttelefonforbindelsen, og å prioritere

reparasjon for dem som har trygghetsalarm. Kontoret har fått to kommuner til å gå bort fra varslete husleieøkninger i kommunale boliger, ved å vise til at de må overholde husleielovens bestemmelser. Har fått en kommune til å gi prisavslag pga. for dårlig innelima i en barnehage.

#### OPPLAND

Kontoret har samarbeidet med bl.a. Fylkesmannen og SND i prosjektet "Småskalamat i Oppland", hvor målet er å bedre distribusjonen av lokale produkter og økologiske produkter ut til dagligvarebutikkene. Kontoret har deltatt aktivt i jernbaneforum i fylket med formål å bedre togtilbudet på Gjøvikbanen og Dovrebanen. Kontoret har også satt fokus på vannkvalitet og vannavgift.

#### BUSKERUD

Har arbeidet aktivt vedrørende abonnenter som ikke mottar signaler fra NRK 2. Har også arbeidet mye med saker vedrørende teletjenester, kraftmarkedet og dessuten kvalitet og balanserte kontraktsvilkår på ulike offentlige tjenester.

#### VESTFOLD

Har fått en stor aktør i hvitevaremarkedet til å slutte å opplyse om at varen har 20 års levetid. Har bidratt til minnelig løsning av flere saker vedrørende dørsalg av støvsugere. Har fått alarmfirma til å frafalle oppsigelsesgebyr ved å peke på at det fra firmaet var gitt mangelfull informasjon om dette. Har opprettet informasjonssamarbeid med Servicekontoret i Horten kommune. Har satt fokus på tjenester som må være allment tilgjengelige gjennom bl.a. undersøkelse om funksjonshemmedes tilgang til kommunale tjenester i fylket.

#### TELEMARK

Har informasjonsspalte i flere aviser, og har nådd en målsetting om å ha et stor oppslag hver uke. Har hjulpet en rekke bil- og båtkjøpere med å få gjennomslag for rettmessig reklamasjon eller heving. Har gjort Forbrukerrådets "Skiensteseer" kjent i fylket. Har hatt særlig fokus på kollektivtrafikken i fylket.

#### AUST-AGDER

Har hjulpet flere kommuner med å gå igjennom, rette opp og forbedre de standard leiekontraktene som kommunene benytter seg av. Har også fått Arendal kommune til å bedre sine rutiner for bistand til psykisk utviklingshemmede. Har satt et kritisk søkelys på Postbankens virksomhet vedrørende salg av fondsandeler, spesielt til eldre personer. En dame på 93 år har fått tilbake 45 000 kroner. Aust- og Vest-Agder har gjennomført en omfattende undersøkelse i samtlige kommuner i Agder vedrørende vann- og avløpsavgifter.

#### VEST-AGDER

Har påvirket til at flere kommuner endrer forskriftene for VAR-tjenester (vann, avløp og renovasjon), slik at disse blir mer rettferdige i forhold til forbruk. Lagt fram Skienstesene på møter med kommunal administrasjon og politisk ledelse. Har holdt kurs for ansatte ved servicekontor og sosialkontor. Har vært aktiv m.h.t. ulovlig økning av husleie, noe som i en enkelt sak førte til at flere fikk tilbakebetalt mange tusen kroner.

#### ROGALAND

Har arbeidet aktivt i forbindelse med nytt bomstasjonssystem i fylket, og fått gjennomslag for flere krav for forbedring av de økonomiske sidene for forbrukerne. Har fått en kommune til å redusere avgifter til alenepersoners husholdninger. Har fått endret et biblioteks urimelige inkassogebyrer. Har løst en bedragerisak hvor det ble kjøpt mobiltelefoner for vel 10 000 kroner.

#### HORDALAND

Har hatt møter med de største merkeforhandlerne i bilbransjen og oppnådd at noen har endret sin reklamasjonspolitik til fordel for forbrukerne. Har etter klager fra mange forbrukere gått offentlig ut mot et nytt firma som solgte brukte hvitevarer som ikke virket. Har medvirket til at Telenor nå tilbyr et program som umuliggjør ufrivillig oppkobling mot (dyre) servere i fjerne land.



I Stavanger ble det etablert en bompengeordning, med etterfølgende klager på angivelige ulovlige bomstasjoner, bomstasjoner kun for brikkebetalere, mangelfull informasjon, straffegebyr, manglende vekslpenger, doble krav etc. Forbrukerrådet i Rogaland med underdirektør **Inger Johanne Raugstad** engasjerte seg sterkt i saken, og fikk gjennomslag for krav om pengeautomater i alle bomstasjonene, og at folk uten korrekt kontantbeholdning kunne få betale i ettertid.



42 prosent av alle nybygde hus i Norge har byggeskader. Det slo en hovedoppgave ved NTNU fast. Mange skader oppdages først når det er for sent, og gir boligeieren store ekstra kostnader: Hele 33 000 kroner i gjennomsnitt! Bolig er et satsingsområde for Forbrukerrådet, og vi har nedsatt en boliggruppe for å videreutvikle kompetansen vår. Lederen i gruppa er underdirektør i Sør-Trøndelag **Roger Helde**, som også var veileder for den nevnte hovedoppgaven.

#### SOGN OG FJORDANE

Har arbeidet med å få flere kommuner til å følge Forbrukerombudets retningslinjer for barnehage- og SFO-kontrakter. Har informert grundig i media og på skoler om reglene i husleieloven. Har tatt opp med Luftfartsverket at det på Florø lufthavn gis bøter, når parkeringstiden overskrides som følge av flyforsinkelser og kanselleringer.

#### MØRE OG ROMSDAL

Har hjulpet en forbruker med å få tilbake 7 000 kroner fra Telenor i forbindelse med manglende

varsel for oppheving av abonnement. En forbruker har fått tilbake 7 000 kroner i en sak etter at kontoret tok den opp via "TV2 hjelper deg". Har samarbeidet med advokat vedrørende en sak som ga forbruker 1 500 000 kroner i erstatning for hus.

#### SØR-TRØNDELAG

Sør-Trøndelag-kontoret har vært svært aktive på boligsektoren. De har avgitt høringsuttalelser til Plan- og bygningsloven og husleieloven, og de arrangerte flere kurs på ulike områder innen temaet bolig. De har, sammen med forbrukerpolitisk avdeling i



Foto: Bo Mathisen

sekretariatet, hjulpet seks kunder med å bringe BNbanksaken, vedrørende tolkning av finansavtaleloven m.h.t. varsel om renteoppgang, inn for Trondheim tingrett. Saken ble løst ved forlik og førte til at banken betalte tilbake over 5 millioner kroner til sine kunder.

#### NORD-TRØNDELAG

Har gjennom samarbeid med forbrukerutvalget tatt opp problemet med det voksende antall spilleautomater. Det ble oppnådd resultater på landsbasis med at antallet automater er vedtatt halvert. Har hjulpet mange forbrukere med å vinne fram mot eiendomsbesittere som har krevd alt for høye tomtefesteavgifter.

#### NORDLAND

Har tatt stikkprøver av postgangen fra Oslo til Nord-Norge med henblikk på å teste postens egne målsettinger om fremsendingstider. Har i samarbeid med Forbrukerutvalget arbeidet med flypriser fra Nord-Norge. Har undersøkt fremkommelighet og priser på servicetelefoner, særlig konsentrert om billettbestillinger og teleleverandører. Har undersøkt priser og andre vilkår i kommunale barnehager i 45 kommuner.

#### TROMS

Har gjennom god dialog med bransjen fått løsning i flere saker vedrørende kles- og skokjøp. Har meklet fram løsning i privatskolesak, slik at klager fikk alle

skolepengene tilbake. Var raskt ute med advarsel om risiko med forskuddsbetaling av strøm, og fikk ingen henvendelser i etterkant fra forbrukere i forbindelse med strømselskap som gikk konkurs.

#### FINNMARK

Har hjulpet mange forbrukere bl.a. i saker vedrørende boligløsøre, hvite- og brunevarer. Kontoret har hjulpet forbrukere mot en mer pågående og grundig inkassovirksomhet enn tidligere. Har også hjulpet mange via informasjonsvirksomhet vedrørende feste-kontrakter. Har prioritert arbeidet med kommunale tjenester og bl.a. avgitt høringsuttalelser til kommunale forskrifter.

## HENVENDELSER

I 2002 mottok Forbrukerrådet omtrent like mange henvendelser til kontorene som tidligere år, ca. 137 000 totalt. Henvendelser etter kjøp, dvs. forbrukere som lurer på hva de skal gjøre etter en konkret kjøpsituasjon utgjør hoveddelen, og ca. 5000 endte som skriftlige saker.

Henvendelsene er gruppert etter følgende hovedkategorier (i tillegg kommer noen få administrative spørsmål):

Hovedkategorier:	
Varer	66 498
Tjenester	56 721
Forbrukerrådets materiell	2 727
Generelle politiske spørsmål	9 775

#### I gruppen varer finner vi følgende:

Boligløsøre, hvite- & brunev., tele/IT, møbler	26 238
Kjøretøy, campingvogn, båt	16 786
Fast eiendom, byggevarer, faste innredninger	11 909
Klær, fottøy, smykker, ur, utstyr/leker til barn	5 518
Diverse	3 151
Sport, fritid, kroppspleie, dyr	2 062
Nærings- og nytelsesmidler	834

#### Tjenester er oppdelt i:

Tjenester på fast eiendom	20 911
Transport-, post-, tele-, tv- & netjtjenester	15 848
Bank, finans, forsikring, husholdningsøk.	5 831
Ferie, fritid, undervisning	4 196
Tjenester på løsøre	3 565
Advokattjenester	2 392
Diverse	2 000
Pers. tjenesteyting (sosial-, helse- og kropp)	1 978

## KLAGENEMNDENE

Det er etablert 20 klagenemnder som Forbrukerrådet samarbeider med. Til sammen behandlet de ferdig 1 829 saker i 2002.

Klagenemnd	Ant. behandlede saker
Avkortingsnemnda	168
Bankklagenemnda	121
Disiplinærnemnda for advokatvirksomhet	120
Forsikringsklagenemnda	468
Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser	313
Teleklagenemnda	136

De resterende nemndene har færre saker.



## FORBRUKERRÅDETS ØVERSTE POLITISKE ORGAN

Rådet var Forbrukerrådets øverste politiske organ fram til 1. juli 2002. Administrasjonen la fram viktige politiske saker for Rådet – som så fattet vedtak i saken.

### NOEN VEDTAK FRA 2002:

Opphevelse av åpningstidsloven – endringer i lov om helligdager og helligdagsfred: "Forbrukerrådet går inn for at det enkelte utsalgssted nå kan bestemme når butikken skal være åpen på hverdager ut ifra lokale handlemønstre og forbrukernes behov. Forbrukerrådet ønsker økt konkurranse i dagligvarehandelen og er derfor enig i Regjeringens forslag om å oppheve åpningstidsloven."

#### FORBRUKERRÅDET OG BÆREKRAFTIG UTVIKLING

"Forbrukerrådet ønsker å bidra til at forbruksmønsteret endres i retning av bærekraftig utvikling, og skal jobbe for å integrere hensynet til bærekraftig utvikling i arbeidet i alle deler av organisasjonen.

Forbrukerrådet mener at:

- vi alle må erkjenne at forbrukerne i de rike landene har et ansvar for å redusere sitt totale forbruk av ressurser
- forbrukerne har rett på troverdig og relevant informasjon om alle produkter og tjenester i et bærekraftsperspektiv, og at dette ikke bare handler om miljø, men også om andre etiske aspekter som rettferdig fordeling, arbeidstakerforhold, lokalfolks rettigheter og menneskerettigheter
- forbrukerne har rett på mer bærekraftige valgmuligheter, både når det gjelder tilgjengelighet og pris på produkter og tjenester
- den overordnede samfunnsplanleggingen, f.eks. innenfor samferdsels- og energisektoren, og bruken av økonomiske virkemidler, må legges til rette for mer bærekraftige forbruksløsninger
- myndighetene og næringslivet nasjonalt og internasjonalt har et særlig stort ansvar for en bærekraftig utvikling, både fordi de selv forbruker og fordi de legger mange av premissene for oss andre
- all offentlig politikk må følge en bærekraftig retning.

Forbrukerrådet vil også sette i verk flere tiltak for å gjøre den daglige driften av egen organisasjon mer bærekraftig."

Etter 1. juli var det styret som ble øverste politiske myndighet:

### SØKSMÅL MOT BANKER

#### SAKSSAMMENDRAG

I anledning renteforhøyelsen for drøye to år siden økte en del banker renten på lån til forbrukere, uten å ta hensyn til 6-ukersfristen i finansavtalelovens § 50 nr. 3. Forbrukerrådet har reagert på dette, og reiste blant annet søksmål på vegne av seks forbrukere mot BNbank. Det ble inngått forlik med banken, hvor banken forpliktet seg til å tilbakebetale fullt ut til sine låntakere. Det er nå også inngått frivillig avtale med Storebrand bank om det samme uten at Forbrukerrådet måtte gå til søksmål. Disse to bankene er således i ferd med å tilbakebetale i under-

kant av 10 mill. kroner til norske forbrukere. En storbank står nå for tur, Nordea, og vi ønsker styrets godkjenning på at søksmål kan reises, dersom dette viser seg å bli nødvendig, og at Forbrukerrådet kan pådras utgifter i den forbindelse.

"Styret i Forbrukerrådet aksepterer at søksmål reises ved Oslo Tingrett mot Nordea, dersom det er nødvendig, for å avklare det nærmere innhold i finansavtalelovens § 50 nr. 3, og for å sørge for at bankens lånekunder får tilbakebetalt et beløp som nå uberettiget tilbakeholdes av banken. Styret aksepterer videre at Forbrukerrådet også søker å få klargjort spørsmålet om Forbrukerrådets mulighet til, som part, å reise søksmål mot banken." Vedtaket var enstemmig.



Det nye styret til Forbrukarrådet blei utnemnd i august. Frå venstre: Leiar **Bente Haukland Næss**, **Kari Kjenndalen** (vara for **Ellen Stensrud**), **Inge Takle Mæstad**, nestleiar **Lars Ødegård**, **Sylvi Barman-Jenssen**, **Ralph Nordberg** og representant for dei tilsette **Helene Falch**.

Foto: Vidar Knai, Scanpix

## ORGANISASJONEN FORBRUKARRÅDET



### VI BLEI ENDRA!

Forbrukarrådet har sidan etableringa i 1953 hatt egne vedtekter, og vore politisk uavhengig av departementet. Landsmøtet har i alle år vore øvste politiske myndigheit.

Representantar frå 20 ulike organisasjonar møtte på kvart landsmøte. Landsmøtet valde medlemmar til Rådet, medan Rådets leiar vart utpeika av departementet. Direktøren hadde ansvaret for den daglege drifta og var økonomisk og administrativt ansvarleg.

I Statsbudsjettet for 2002 varsla Barne- og familie-departementet at dei ønska å gjere Forbrukarrådet om til eit forvaltningsorgan med særskilde fullmakter frå 1. juli 2002. Med eit styre som øvste politiske, men også som økonomisk og administrativ eining. For å førebu overgangen blei det oppretta ei Interimsgruppe som fekk i mandat å utrede alle sider ved overgangen, både dei økonomiske og administrative konsekvensane frå å gå over frå kontantprinsippet

til rekneskapsprinsippet, til å utrede styret sitt ansvar, og rollefordelinga mellom styret og direktøren. Interimsgruppa skulle også utrede Forbrukarrådet si økonomiske stilling og legge fram eventuelle handlingsalternativ for organisering av Forbrukarrådet.

Interimsgruppa leverte innstillinga si i juni 2002 og anbefalte at Forbrukarrådet blei organisert med færre, men større kontor enn de 18 fylkeskontora som har eksistert sidan 70-talet. Grunngevinga var både økonomisk og politisk for at Forbrukarrådet skulle stå sterkare rusta til å møte framtidens krav. Rapporten blei brukt som eit grunnlagsdokument for det nye styret som blei oppretta frå 1. juli 2002.

#### NYE VEDTEKTER

Frå same dato fekk Forbrukarrådet nye vedtekter der det går klart fram at organisasjonen skal vere eit forvaltningsorgan med særskilde fullmakter, og at ein i Statsbudsjettet vil få ei basisløyving for drift av organisasjonen, og at ein i framtida kan nytte egne inntekter.

#### FORMÅLET MED ORGANISASJONEN GÅR FRAM AV § 2:

”Forbrukarrådet sine hovudoppgåver er å ivareta forbrukarane sine interesser ved blant anna å:

- drive påverking overfor styresmakter, organisasjonar og næringsdrivande,
- auke kunnskapen til forbrukarane gjennom informasjon, råd og rettleiing, og
- gje bistand til forbrukarar.

Forbrukarrådet skal vere med på å sette forbrukarspørsmål på dagsorden i samfunnsdebatten.”

#### NYTT STYRE

Barne- og familiedepartementet utnemnde det første styret:

- **Leiar Bente Haukland Næss** – viseadministrerende i Rembra
- **Nestleiar Lars Ødegård** – generalsekretær i Handikapforbundet
- **Ellen Stensrud** – vara **Kari Kjenndalen**
- **Sylvi Barman-Jenssen** – vara **Karin Kjølmoe**
- **Ralph Norberg** – vara **Dag Endal**
- **Inge Takle Mæstad** – vara **Hans Hansen**
- **Helene Falch** – vara **Terje Kili**

#### FORBRUKARPOLITISK FORUM

Landsmøtet blei lagt ned. I § 7 kjem det fram at ein skal opprette eit rådgjevande organ, Forbrukarpolitisk forum, ”som skal bestå av inntil 25 representantar for respektive styresmakter (inkludert tilsyn), forskingsinstansar og organisasjonar (inkludert næringsorganisasjonar)”. Det er styret som bestemmer kva for instansar ein vil invitere, og det er presisert at det er ønskeleg med ein viss balanse mellom ulike interesser.

I § 7.2. kjem det fram kva for rolle forumet skal ha: ”Forumet skal vere rådgjevande overfor Forbrukarrådets styre i forbrukarpolitiske spørsmål. Forumet skal uttale seg om Forbrukarrådets strategi og planar før desse blir vedtatt av styret. Forumet

sender forslag på kandidatar til 4 medlemmer (med personlege varamedlemmer) i Forbrukarrådets styre til departementet. Styret i Forbrukarrådet kan be forumet om å uttale seg om forbrukarpolitiske spørsmål. Forumet kan også sjølv ta opp saker og gje utsegner på eige initiativ. Forumet kan vidare ta initiativ til forbrukarpolitiske konferansar eller høringar, og vere med på å arrangere desse i samarbeid med Forbrukarrådet”.

#### DESSE ORGANISASJONANE DELTAR I FORBRUKARPOLITISK FORUM I DEN FØRSTE TOÅRSPERIODEN:

YS, Husbanken, Sparebankforeininga, Kredittilsynet, NAF, Noregs Egedomsmeklarforbund, Transport Økonomisk Institutt, Akademikarane, LO, Coop, Noregs Leigebuarforbund, Landslaget for norske ungdomsorganisasjonar, Bedriftsforbundet, Noregs Kvinne- og Familieforbund, Naturvernforbundet, Konkurransetilsynet, Finansnærings Hovudorganisasjon, Statens Næringsmiddeltilsyn, Senter mot etnisk diskriminering, Forbrukarutvalet i Hedmark, Forbrukarutvalet i Nord-Trøndelag, Kristent nettverk for miljø og rettferd, Forbrukarombodet, Statens Institutt for forbruksforskning og Kommunanes Sentralforbund.

#### FRÅ KONTANTPRINSIPPET TIL REKNESKAPSPRINSIPPET

Forbrukarrådet har i 2002 vore i ein overgangsfase også når det gjeld økonomien. Omgjeringa til eit forvaltningsorgan med særskilde fullmakter innebar at organisasjonen rekneskapsmessig måtte dele opp året i to ulike ”selskap”. Det eine blei ført etter kontantprinsippet, slik dei fleste andre statlege etatar gjer. Det andre blei ført etter rekneskapsprinsippet. I tillegg førte dette med seg store endringar når det gjeld måten ein fører rekneskap over feriepengar, pensjonar og arbeidsgjevaravgift mm. Det var stor uvisse kring kor store desse beløpa ville bli. I RNB (Revidert Nasjonalbudsjett) fekk Forbrukarrådet tildelt ei ekstraløyving til omstillinga, basert på den kunnskapen og dei opplysningane ein hadde på det tidspunktet.



Foto: Bø Mathisen

## REKNESKAP 2002

UTGIFTER	REKNESKAP	ST.PRP.NR. 1 inkl. alle ekstraløyvingar
Lønn og godtgjering	56 655 000,00	
Generell kontordrift	18 668 000,00	
Drift av bygningar	10 253 000,00	
<b>Totalt ordinær drift</b>	<b>85 576 000,00</b>	<b>84 581 000,00</b>
Oppdragskostnader	5 057 000,00	2 155 000,00
<b>TOTALE UTGIFTER</b>	<b>90 633 000,00</b>	<b>86 736 000,00</b>
INNTEKTER	REKNESKAP	ST.PRP.NR. 1
Forbruker-rapporten	9 266 000,00	7 420 000,00
Opplysningsmateriell	1 024 000,00	2 688 000,00
Oppdragsinntekter	5 057 000,00	2 061 000,00
Andre inntekter	1 732 000,00	250 000,00
Refusjon arbeidsmarknadstiltak	928 000,00	
Refusjon lærlingar	16 000,00	
Refusjon fødselspengar	733 000,00	
Refusjon sjukepengar	995 000,00	
<b>TOTALE INNTEKTER</b>	<b>19 751 000,00</b>	<b>12 419 000,00</b>
Årets driftsresultat	3 435 000,00	0,00
<b>TOTALT</b>	<b>74 317 000,00</b>	<b>74 317 000,00</b>

Ordinær drift for året viser ingen større avvik. Det budsjetterte underskotet blei dekt opp ved at stillingar som blei ledige, blei halde ledig i 4 månader for å spare lønnsmiddel. Positivt var det likevel at inntektene i samband med sal av abonnement på Forbruker-rapporten ikkje gjekk ned i forhold til 2001. Som det kjem fram av rekneskapsoversikten, har organisasjonen hatt store oppdragsinntekter, men dette er inntekter som fører til direkte utgifter. Tilleggsløyvinga gjennom RNB blei større enn det rekneskapsmessige resultatet viste seg å ende opp med, mellom anna fordi satsane for berekning av

pensjonar blei lågare enn Forbrukarrådet forventa. I tillegg fekk organisasjonen full kompensasjon for årets lønnsgliding og innsparingane på lønn blei høgare enn forventa fordi fleire enn normalt slutta. Til saman førte dette til eit rekneskapsmessig overskot.

Det samla resultatet for 2002 viser derfor eit rekneskapsmessig overskot på kr 3 435 000. Utan dei ekstraordinære inntektene, som er eit resultat av RNB og kompensasjonen for lønnsglidinga, ville resultatet vore eit overskot på kr 175 000. (Ekstraordinære renteinntekter var på kr 170 000.)

## FORBRUKARRÅDET I FYLKA

Frå 10.03.2003 har forbrukerråda i fylka

felles telefonnummer: 815 58 200



### OSLO OG AKERSHUS

Rolf Wickstrømsvei 15  
0486 Oslo  
P.b. 4595 Nydalen  
0404 Oslo  
Faks 23 40 06 51  
osloak@  
forbrukerradet.no

### HEDMARK

Parkgt. 36  
Hamar  
Statens Hus  
P.b.4326  
2308 Hamar  
Faks 62 55 14 81  
hedmark@  
forbrukerradet.no

### TELEMARK

Statens hus  
Gjerpens gt. 20  
3708 Skien  
Faks 35 52 69 30  
telemark@  
forbrukerradet.no

### ROGALAND

Klubbgt. 1  
4013 Stavanger  
Faks 51 85 80 81  
rogaland@  
forbrukerradet.no

### MØRE OG ROMSDAL

Torget 1  
6413 Molde  
Faks 71 20 61 81  
moreroms@f  
forbrukerradet.no

### NORDLAND

Moloveien 12  
Bodø (1.etg.)  
Moloveien 10  
8002 Bodø  
Faks 75 54 79 09  
nordland@  
forbrukerradet.no

### FINNMARK

Markedsgt 21-25  
Alta  
P.b. 1305  
9505 Alta  
Faks 78 44 98 55  
finnmark@  
forbrukerradet.no

### ØSTFOLD

Hundskinnvn. 96  
Sarpsborg  
P.b. 317  
1702 Sarpsborg  
Faks 69 97 20 15  
ostfold@  
forbrukerradet.no

### BUSKERUD

Hauges gt. 3/7  
3019 Drammen  
Faks 32 83 89 05  
buskerud@  
forbrukerradet.no

### AUST-AGDER

Vestre gt. 2  
4836 Arendal  
Faks 37 02 12 94  
aagder@  
forbrukerradet.no

### HORDALAND

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

### SØR-TRØNDELAG

Peter Egges plass 2  
(inng. Kjøpmannsgata)  
7005 Trondheim  
Faks 73 89 24 71  
sortrlag@  
forbrukerradet.no

### TROMS

Fr. Langes gt. 20  
Tromsø  
P.b. 1068  
9261 Tromsø  
Faks 77 60 76 41  
troms@  
forbrukerradet.no

### OPPLAND

Storgt. 8  
Gjøvik  
P.b. 40  
2801 Gjøvik  
Faks 61 13 74 41  
oppland@  
forbrukerradet.no

### VESTFOLD

Baglergt. 1  
Tønsberg  
P.b. 578 Sentrum  
3101 Tønsberg  
Faks 33 01 63 51  
vestfold@  
forbrukerradet.no

### VEST-AGDER

St.Hansgt. 1  
Kristiansand  
Serviceboks 505  
4605 Kristiansand S  
Faks 38 17 60 11  
vagder@  
forbrukerradet.no

### SOGN OG FJORDANE

Langebruvegen 15  
6801 Førde  
P.b. 43  
6801 Førde  
Faks 57 82 15 71  
sognfj@  
forbrukerradet.no

### NORD-TRØNDELAG

Statens hus  
Strandv. 38  
Steinkjer  
P.b. 2534  
7734 Steinkjer  
Faks 74 16 82 63  
nordtrlag@  
forbrukerradet.no

### AVD. HARSTAD

Rikard Kaarbøs gt. 2  
Harstad  
P.b. 164  
9482 Harstad  
Faks 77 00 23 31  
harstad@  
forbrukerradet.no

