



FORBRUKERRÅDETS ÅRSMELDING 2003



FORBRUKERRÅDET

INNHold:	
50 ÅR MED FORBRUKERPOLITIKK: FORBRUKERRÅDETS STYRELEDER	4
2003 – FORBRUKERRÅDET – EN 50-ÅRING MELLOM FORTID OG FREMTID: FORBRUKERRÅDETS DIREKTØR	6
FORBRUKERRÅDET SOM PÅVIRKNINGSORGANISASJON	8
MARKEDER I ENDRING	12
RETTSHJELP	13
ANDRE VIKTIGE SAKER	14
MAT OG MILJØ	15
HJELP TIL SELVHJELP	17
FORBRUKER-RAPPORTEN	21
SKOLE OG UTDANNING	22
FORBRUKERRÅDET I MEDIENE	24
UNDERSØKELSE OM HOLDNINGER TIL FORBRUKERPOLITIKK OG FORBRUKERRÅDET	24
FORBRUKERRÅDETS REGIONAPPARAT	26
HENVENDELSER 2003	28
ORGANISASJONEN FORBRUKERRÅDET	30
REKNESKAP	32
ADRESSER	34

FOTO: GETTY IMAGES



50 ÅR MED FORBRUKERPOLITIKK

Fra **etterkrigstidens** bevisste husmødre som gikk sammen for å "Bygge Norge som det gode samfunn", til en sprek nyorienterende organisasjon med **fremtidsperspektiv**.

FORBRUKERRÅDETS STYRELEDER: 50 ÅR MED FORBRUKERPOLITIKK

50 år er lang tid for en organisasjon, og mye har skjedd siden begynnelsen. Egentlig kan vi takke etterkrigstidens bevisste husmødre for starten på norsk forbrukerpolitikk. Noen idealistiske kvinner gikk sammen for å "Bygge Norge som det gode samfunn". Når jeg snakker med de ansatte, synes jeg heldigvis å fornemme at vi fortsatt har noe av den litt idealistiske grunntonen i behold i kulturen vår.

BENTE HAUKLAND NÆSS



FOTO: SVERRE ARE TOLLÅS

Disse kvinnene startet med å drive informasjon og folkeopplysning, i første til rekke til husmødre om hvordan de best kunne utnytte maten, hva det var lurt å passe på når de kjøpte husholdningsartikler, testing av kvaliteten på nye produkter som ble tilbudt på markedet og innføring av varedeklarasjoner og kvalitetsmerking. Siden har det gått som en rød tråd gjennom Forbrukerrådets historie å drive kunnskapsformidling – vel å merke på forbrukerens premisser. Kunnskap gir som vi vet makt og innsikt.

Det innebærer et ansvar å være forbruker, mener jeg. Hvilke konsekvenser får det for jordas tålegrense om vi ikke tenker på konsekvensene av vårt økologiske fotavtrykk? Når det gjelder lang- eller kortreist mat, eller kjappe kjøp av fristende, men lavkvalitetsprodukter – som har kort levetid. Når hver nordmann i gjennomsnitt har 50m² boflate (utenom hytta) som skal varmes opp, pusses opp og driftes, blir det mye forbruk. Hvilket signal sender vi, i vår generasjon, til de yngre ved dette? Er stadig større vekst best uansett konsekvenser for andre mennesker på kloden – eller er det å ha nok best?

Etablering av et selvstendig styre i 2002 er et uttrykk for en nødvendig profesjonalisering og modernisering. Vi har nå etablert et Forbrukerpolitisk Forum hvor det sitter 25 representanter fra næringslivet, ulike tilsyn, forskningsorganisasjoner og frivillige interesseorganisasjoner. Dette skal fungere som et forbrukerpolitisk verksted hvor forbrukerpolitiske tema blir belyst fra ulike ståsteder, av deltakere som har spisskompetanse innen hvert sitt fagfelt. Her sitter styret i Forbrukerrådet ringside og skal først og fremst lytte for å få innspill. En spennende nyskaping.

Det ble i fjor etablert 10 regionkontorer med større fagmiljøer rundt i landet. Disse skal være slagkraftige i den påvirkningsrollen Forbrukerrådet har overfor regionale politikere, myndigheter, og næringsliv. Forbrukerrådet er godt skodd til å sette dagsorden med fokus på konstruktiv forbrukerpolitikk.

Forbrukerrådet leverte i fjor en høringsuttalelse til en utredning om kvalitet i norsk skole "I første rekke". Der sier vi at det gamle heimkunnskapsfaget bør moderniseres og videreutvikles til et mat- og for-

brukerfag. Skolen er i dag den eneste arena hvor alle får ta del i systematisk, pedagogisk meningsbygging, som igjen gir den enkelte kompetanse, og som igjen kan føre til økt bevissthet ved egne valg.

Av andre saker vi tok tak i i 2003, vil jeg nevne utfordringene vi har når det gjelder økt globalisering og konsekvensene det har for norske forbrukere at flere og flere rammebetingelser settes utenfor Norge, slik som EU sine maksimumsdirektiv, tjenesteleverandørenes konsesjonsvilkår for nødvendighetstjenester som strøm, bank og finans, rettigheter og plikter ved å drive boligformidling, nødvendigheten av bedre tvisteløsningsystemer og sist men ikke minst; våre krav til offentlige tjenester og konkurranseutsetting av dem. Forbrukerrådets arbeid med alle disse områdene vil fortsette i tiden fremover.

En ting er å være 50 år, en annen ting er jo at Forbrukerrådet har tenkt å leve lenge, og de ansatte ser fremover som aldri før. Jeg mener det er riktig å satse på en sterkere påvirkningsorganisasjon for å oppnå bedre forbrukerpolitiske resultater. Neste år skal vi lage en ny strategi for de viktigste

forbrukerpolitiske områdene. Dette blir en svært spennende prosess, hvor det vanskeligste blir å utelate spennende og viktige områder. Men dette er et luksusproblem for en organisasjon. Den vil ikke bli overflødig de neste 50 årene, det er jeg sikker på. Jeg ser lyst på fremtiden for en organisasjon som er så endringsvillig og klar for nye, store utfordringer og som bygger nye, solide allianser for fremtiden.

Bente H. Næss

Bente Haukland Næss
Styreleder



FOTO: GETTY IMAGES

FORBRUKERRÅDETS DIREKTØR: FORBRUKERRÅDET – EN 50-ÅRING MELLOM FORTID OG FREMTID

Forbrukerrådet fylte 50 år i 2003. Fødselsdagen var 11. september, og den ble brukt til en forsiktig, intern markering. Den utadvendte markeringen skjedde med en stor jubileumskonferanse 23. oktober med bidrag fra statsministeren, "forbrukerministeren" og fra mange forbrukerpolitiske aktører. Markeringen synliggjorde at vi både er en veletablert organisasjon med forhistorie og samtidig en sprek nyorienterende organisasjon med fremtidsperspektiv.



ERIK LUND-ISAKSEN

FOTO: SVEN-ÅRE TOLLÅS

I en kjent reklame heter det at "3 ting samtidig – det går ikke det". I Forbrukerrådet har vi i 2003 klart å ha tre ting i fokus samtidig:

- Vi har opprettholdt den daglige oppgaveløsningen med omfattende kontakt med enkeltforbrukere, myndighets- og bransjeorganisasjoner og selvsagt med media. Produksjonsstatistikken vår viser at vi har klart å opprettholde et høyt aktivitetsnivå.
- Vi har gjennomført en kort, men hektisk omstilling ved å endre kontorstrukturen – 18 fylkeskontorer er slått sammen til 10 regionkontorer. Ved årets slutt var de 10 regionkontorene fullt operative og dekker hele landet.
- Vi har startet en langsiktig utviklingsprosess som skal føre til at alle viktige sider av organisasjonen analyseres, at forbedringstiltak identifiseres og at Forbrukerrådet kontinuerlig utvikler seg til å bli en mer handlekraftig forbrukerorganisasjon med styrket påvirkningsevne.

Vi skal ikke underslå at det har vært slitsomt med tre perspektiver samtidig, men vi har klart det.

Forbrukerpolitikk

Forbrukerpolitikk har vært utfordrende i

2003 - den alminnelige forbrukerpolitikken havner litt i skyggenes dal. De politiske partiene har andre områder som de synes er viktigere å markere politikken sin på, og da er det vanskelig for Forbrukerrådet å sette i gang en diskusjon i det offentlige rom om forbrukerpolitikk. Vi gikk ut med et innspill om "varedeklarasjon" og klageordning på offentlige tjenester i kommunevalgkampen, men lyktes ikke med å sette i gang noen stor politisk debatt. Derimot viser mange situasjoner gjennom året at forbrukerpolitiske løsninger er påkrevet på enkeltområder i samfunnet. Strømkrisen vinteren 2003 førte f.eks. til stor aktivitet fra Forbrukerrådets side og satte mange viktige forbrukersituasjoner på den offentlige dagsorden. Forbrukerrådet ble åpenbart en viktig premissleverandør, også for de politiske løsningene inn mot dette markedet. Det er en utfordring for en interesseorganisasjon som vår at forbrukerpolitikk nesten bare blir synlig i tilknytning til konkrete situasjoner hvor noe ikke fungerer godt. Men krisetilfeller er ikke alltid den beste basisen for langsiktig tenkning og påvirkning.

Offentlige tjenester er et satsningsområde for Forbrukerrådet. Det gjelder både statlige og kommunale tjenester og særlig

hvor brukerne deltar i tjenestefinansieringen ved direkte betaling. I 2003 tok vi en beslutning om å komme videre fra de tidligere kravene vi har utformet ("Skienstese"), og utvikle en forbrukerpolitisk plattform som er oppdatert i forhold til utviklingen i offentlig sektor med fristilling, konkurranseutsetting etc. Det ble nedsatt en bredt sammensatt faggruppe som skal utforme utkast til faglig plattform og strategier. Utforming av forbrukerkrav til prosesser i konkurranseutsetting ble tydeliggjort som et delprosjekt. Gruppen startet en besøksturne til ulike kommuner for å skaffe seg oppdatert kunnskap om den kommunale virkeligheten og mangfoldet i kommune-Norge. Denne innsikten vil gi den forbrukerpolitiske plattformen solid troverdighet.

Faggruppen om offentlige tjenester har også fått anledning til å innlede et samarbeid med Telemarkforskning om brukerperspektivet i offentlige tjenester. Dette samarbeidet vil gi Forbrukerrådet en bedre kunnskapsbase for den videre satsingen.

Forbrukernes oppfatninger

Som interesseorganisasjon er vi naturlig nok svært interessert i forbrukernes oppfatninger om oss og om viktige forbrukerpolitiske spørsmål. Derfor ba vi MMI om å lage en stor spørreundersøkelse, og vi fikk mye medieoppmerksomhet rundt innholdet i undersøkelsen i tilknytning til jubileumsmarkeringen i oktober 2003. Undersøkelsen viste tydelig hva forbrukerne mente om "forbrukerorienteringen" i ulike bransjer: Dagligvarebransjen fikk økende tillit - kanskje fordi de viste evne og vilje til å rydde opp i egne rekker når matskandalen oppsto?

Strømbransjens aktører ble levnet liten ære for god forbrukerorientering – kanskje ikke så overraskende etter kuldegrader og priss-

jokk. Undersøkelsen ble lagt åpent ut på forbrukerportalen.no for fri avbenyttelse, og håpet er at mange bransjeorganisasjoner vil bruke den for å jobbe bevisst med å bygge tillit og troverdighet hos forbrukerne.

Vi målte også forbrukernes kjennskap til og syn på Forbrukerrådet. Det er lett å lene seg tilbake og være fornøyd med relativt gode tilbakemeldinger - vi blir oppfattet som "The good guys". Men utfordringen ble også tydelig: Vi må skjerpe oss i kampen om oppmerksomhet. For mange vet ikke konkret hva vi holder på med, og vi kan forsvinne i mengden av ulike organisasjoner som synliggjør at de holder på med forbrukersaker. MMI-undersøkelsen ga oss et faktagrunnlag å arbeide ut fra.

Allianser og samarbeid

Forbrukerrådet skal oppnå resultater gjennom påvirkning. Driftsåret 2003 har vist at vi ikke bare kan ivareta rollen som "vaktbikkje" gjennom gneldring og kritikk. God påvirkning skjer også gjennom informasjon-sutveksling og samspill med andre organisasjoner. Gjennom hele året holdt vi god kontakt med viktige aktører som Konkurransetilsynet, Kredittilsynet, Post- og teletilsynet og NVE. Jevnlige møter både på toppledernivå og på fagnivå ga oss bedre innsyn og bedre faktagrunnlag i viktige saker. Det styrket åpenbart også vår påvirkningsrolle og muligheter for langsiktige gevinster. Neste trinn er kanskje ytterligere formalisering av samarbeidet, uten at det skal true vår faglig uavhengige stilling som interesseorganisasjon.


Erik Lund-Isaksen
Direktør



FOTO: GETTY IMAGES

FORBRUKERRÅDET SOM PÅVIRKNINGSORGANISASJON

Det er en langsiktig utviklingsmålsetting at Forbrukerrådets rolle som "påvirkningsorganisasjon" skal bli mer fremtredende, og at aktivitetene knyttet til denne rollen øker i omfang og kvalitet. Det må arbeides systematisk for å sikre at fokus i all forbrukerpolitisk aktivitet er "Hva oppnår vi av påvirkning til gunst for forbrukerne overfor hvem?"

En viktig dimensjon i påvirkningsarbeidet er påvirkning av den enkelte forbruker. Suksess på dette området innebærer at enkeltforbrukere skaffer seg mer kunnskap om rettigheter og om kvalitet på ulike produktområder og derfor treffer mer gjennomtenkte og klokere valg i ulike forbrukssituasjoner. Hjelp til selvhjelp via telefon eller forbrukerportalen og utgivelse av Forbruker-rapporten er gode påvirkningsaktiviteter i denne sammenheng.

For øvrig er selvsagt politiske instanser, myndigheter og bransjeorganisasjoner de viktigste målgruppene for påvirkning. Forbrukerrådet må ha god forståelse for ulike samfunnsprosesser for å kunne finne frem til viktigste påvirkningsmål i ulike sakstyper i ulike tidsfaser.

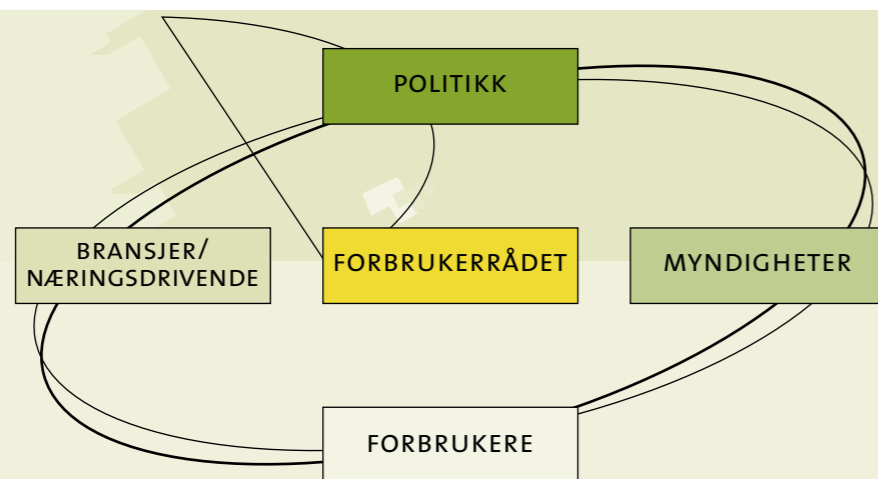
Aktivt påvirkningsarbeid kan skje ved ulike hjelpemidler og pedagogiske

metoder, f.eks.:

- Direkte kontakt med beslutningsaktører med konkrete krav på vegne av forbrukerinteressene.
- Igangsetting av offentlig debatt om viktige forbrukerpolitiske situasjoner og aktiv deltakelse i slike debatter i det offentlige rom.
- Skape mediefokus rundt illustrerende enkeltsaker.
- Opplæring av og informasjon direkte til næringsdrivende, slik at de har god kunnskap om forbrukerrettigheter.
- Føre rettsaker og bruke rettsavgjørelser for å tydeliggjøre forbrukerrettigheter.

Forbrukerrådet skal påvirke gjennom rollen som "Forbrukernes vaktbikkje". Den rollen utøves ikke bare ved skarp kritikk, men også ved langsiktig samarbeid. Det er ingen tvil om at langsiktig og god kontakt gir Forbrukerrådet økt påvirkningskraft når myndigheter og bransjer skal utforme sin policy overfor forbrukerne. Særlig stor er påvirkningskraften når vi har blitt invitert inn i prosjekter som direkte handler om "forbrukerbeskyttelse" i ulike sammenhenger.

Gjennom 2003 har Forbrukerrådet etablert gode møte- og samarbeidsrelasjoner med viktige aktører som Kredittilsynet,



Nemnd	Antall saker behandlet i 2003	Medhold	Helt eller delvis medhold
Avkortningsnemnda	98	62	
Bankklagenemnda	161		39
Bilutleienemnda	3	2	1 sak løst før beh.
Boligtvistnemnda	42	15	13 delvis medhold
Disiplinærnemnda for advokatvirksomhet	117	75	
E-nemnda (N-safe) handel via Internett	Ingen saker behandlet		
Elklagenemnda	89	9	9 delvis medhold
Forsikringskadenemnda	536	234	
Inkassoklagenemnda	15	4	
Klagenemnda for eiendomsmeglertjenester	106	22	
Klagenemnda for rutefly	20	10	
Klagenemnda for teletorgtjenester	37	16	
Klagenemnda for vask og rens	54	17	
Reklamasjonsnemnda for elektriske husholdningsapp.	8	4	
Reklamasjonsnemnda for fotografarbeider	4	1	
Reklamasjonsnemnda for gravferdstjenester	4	Ingen tatt til følge	
Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser	327		129
Reklamasjonsnemnda for takstmenn (taksering)	17		7
Teleklagenemnda	313	6	25

Konkurransetilsynet, Post- og teletilsynet og NVE. Gjennom disse tilsynenes ordinære oppgaveløsning håndterer de svært viktige sakfelt for forbrukerne, og jevnlig møter både på toppledernivå og fagnivå sikrer gjensidig forståelse og innsyn og dermed også bedre forbrukervern. Gjennom et prosjektsamarbeid med Statens Næringsmiddeltilsyn innenfor mattrygghet har Forbrukerrådet åpenbart øvd innflytelse til gunst for forbrukerne.

Samarbeid med bransjeorganisasjoner har foreløpig primært skjedd gjennom sak-

sorienterte møter og ved samarbeid i klagenemnder. I 2004 vil denne samarbeidsrelasjonen bli forsøkt foredlet. I 2003 hadde dette samarbeidet følgende omfang:

Nemndsamarbeid med bransjeorganisasjoner

Klagenemndene representerer et enkelt og billig tvistløsningssystem med en rekke ulike bransjer til beste for den enkelte forbruker og bransjen. Forbrukerrådet samarbeider om 19 ulike klagenemnder, fra boligbransjen via fly og reiseliv til bank

og forsikring. I 2003 ble det i samarbeid med bransjen opprettet ny klagenemnd for inkasso. Inkassoloven er endret og alle som søker inkassobevilling, forplikter seg til å delta i nemndsarbeidet.

Det ble i 2003 arbeidet med nye klagenemndsalternativer i samarbeid med en rekke berørte bransjer, for eksempel klagenemnd vedrørende private parkeringselskaper, felles klagenemnd på boligomsetning, en utvidet flyklagenemnd som inkluderer utenlandske selskaper samt klagenemnd for persontransportbrukere. Totalt ble 1951 saker behandlet i disse nemndene i 2003.

Samarbeid med statlige tilsyn

Forbrukerrådet har sammen med Konkurransetilsynet inngått en samarbeidsavtale som omfatter enkeltsaker og større politiske områder av felles interesse. Forbrukerrådet har også etablert faste orienteringsmøter med Post- og teleilsynet og Kredittilsynet.

I tillegg er det også i 2003 gjennomført en rekke faglige utspill mellom Forbrukerrådet og den enkelte saksbehandler i disse tilsynene. Dette er et samarbeid som følger av kontaktmøtene og en etablert rolleforståelse.

tettere samarbeid mot regionale og lokale miljøer. I 2003 har Forbrukerrådet Møre og Romsdal, Nord-Trøndelag, Sør-Trøndelag vært involvert i et tverrfaglig samarbeid med Boligforum, Skanska, Trondheim kommune, Nordbohus, NTNU, Boligprodusentene og Husbanken. Et annet prosjekt er samarbeidet "Full pakke", et samarbeid på tvers om byggesaker mellom Trondheim kommune, Husbanken og Forbrukerrådet.

Deltakelse i andre fora.

Forbrukerrådet har i løpet av 2003 deltatt i en lang rekke fora som påvirker forbrukernes kår på en rekke felt, bl.a. Nasjonal Transportplan, Statnetts Brukerråd, samt rådet og styret for Norsk Pasientskadeerstatning. Forbrukerrådet har videre deltatt i Advokat konkurranseutvalget, og i en arbeidsgruppe som har vurdert "Lovregulering av strømvtalesluttede med forbrukere". Det var Stortinget som under behandlingen av forbrukerkjøpsloven ba om at et eget utvalg skulle avklare behovet for forbrukervernregler om strøm og foreslå regler om dette. Arbeidsgruppen legger frem sin utredning for justisministeren i februar 2004. Forbrukerrådet er også representert i en arbeidsgruppe sammen med Barne- og familiedepartementet for å se på

OFFENTLIG SEKTOR: Forbrukerkrav til fristilling og konkurranseutsetting har vært en utfordring, etter at Forbrukerrådet i 2003 besluttet at offentlige tjenester er et satsningsområde. Regionsjef **TERJE KILI** ved Forbrukerrådet i Buskerud, Telemark, Vestfold har et særlig ansvar for strategier i arbeidet med statlige og kommunale tjenester.

Det har videre vært et samarbeid mellom Forbrukerrådet og Statens Næringsmiddeltilsyn. SNT har betalt prosjektmidler til Forbrukerrådet for arbeid med mat og miljø, og i tillegg har Forbrukerrådet vært representert i SNTs råd.

Regionale allianser

Forbrukerrådet ønsker at de nye og større regionkontorene kan åpne opp for et større forbrukerpolitisk arbeid, herunder et

boligtakseringen i Norge.

Alliansepartnere i Norden og EU

Forbrukerrådet har som tidligere deltatt i samarbeidet i Nordisk Ministerråds regi. Det har vært tre faste styringsgrupper, juridisk, økonomi og informasjon og produktsikkerhet. Forbrukerrådet deltar også i Nordisk Konsumentutvalg samt i Nærområdegruppen. Forbrukerrådet

har deltatt i prosjekter om basistjenester på bankområdet, flypassasjerrettigheter, fjernsalg av finansielle tjenester, om megling i forbrukersaker, om mellommannsansvaret ved salg via Internett, om nordiske forbrukersynspunkter på EUs kjemikalielovgivning, om skole- og utdanning og om mat og bærekraftsspørsmål.

Når det gjelder Nærområdearbeidet gjennomførte Forbrukerrådet i samarbeid med BFD et forprosjekt om kartlegging av behov for samarbeid med Antimonopolkontorene i Novgorod og Pskov i Russland. Videre gjennomførte BFD og Forbrukerrådet en egen konferanse om rollefordeling/funksjoner innen forbrukersektoren i Kaliningrad.

Med midler fra bl.a. UD ble det avholdt to seminarer i Riga om Markedsføringsloven og håndhevingen av denne. Forbrukerrådet har også noen alliansepartnere innen EU, først og fremst BEUC, som er en sammenslutning av europeiske forbrukerorganisasjoner.

EU er i startfasen med i et meget viktig arbeid for å sikre forbrukere minimumsrettigheter ved "tjenester av allmenn interesse". Forbrukerrådet har skrevet høring-suttalelse til EU og norske myndigheter. Forbrukerrådet ønsker at direktivet skal omfatte en lang rekke tjenester som har stor betydning for folk flest. Forbrukerrådet ser det som viktig at minimumsrettighetene defineres klartest mulig og får et tilstrekkelig høyt nivå.

EU vurderer nye regler om lovvalg på kontraktsrettens område (revidering av Romakonvensjonen). Forbrukerrådet har i høring til Justisdepartementet påpekt det urimelige i at Norge ennå ikke har ratifisert konvensjonen, med det resultat at norske forbrukere har et dårligere vern enn forbrukere i de øvrige nordiske land.

Forbrukerrådet har også arbeidet med EU's forslag om ny felles markedsføringsrett og har satt fokus på behovet for et tilstrekkelig høyt beskyttelsesnivå, slik at eksisterende

norske regler ikke svekkes.

Forbrukerrådet har i flere høringer på EU-nivå påpekt at overgangen fra minimumsdirektiver til maksimumsdirektiver (totalharmonisering) kan innebære en trussel for forbrukerne i land som allerede har et høyt beskyttelsesnivå, herunder Norge. Mens minimumsdirektivene tillot den enkelte stat å ha sterkere beskyttelse enn det fastsatte minimumsnivået, innebærer totalharmoniseringen at samtlige stater må ha nøyaktig samme nivå på forbrukerbeskyttelsen.

Forbrukerrådet har forsøkt å påvirke utviklingen av EUs fremtidige kjemikalierregelverk og har etablert et nært samarbeid med både den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUC, de andre nordiske miljø- og forbrukerorganisasjonene og DG Sanco i EU-kommisjonen på dette feltet.

Som en av initiativtagerne har Forbrukerrådet bidratt til at den internasjonale konferansen "Benefit of harm? Power and politics behind GM Food", om genmodifisert mat, ble gjennomført. Vi har deltatt på BEUC/DG Sancos konferanse om Novel Food og deltatt på Codex Alimentarius møter, der risikoanalyse og merking av mat ble vedtatt.

Forbrukerrådet har også arbeidet med Consumers International (CI) om merking av kjemikalier, bærekraftig forbruk og risikoanalyse.

Standardiseringssamarbeid

Forbrukerrådet er medlem i ANEC (den europeiske organisasjonen som ivaretar forbrukerinteressene i standardiseringsarbeidet). Fortsatt er spørsmålet om standardisering av tjenester et uavklart tema blant forbrukerorganisasjonene. Det synes som om forbrukerbevegelsen stadig har problemer med å finne en felles plattform i spørsmålet. Foruten styrerepresentasjon, deltok Forbrukerrådet i ANECs koordineringsgruppe for praktisk standardiseringsarbeid.

Gjennom medlemskap i Norges

Standardiseringsforbund og ANEC søker Forbrukerrådet å påvirke utformingen av varer og tjenester i en sikker og forbrukervennlig retning. Forbrukerrådet påvirker også konkrete standarder, ikke minst i forhold til den Internasjonale standardiseringsorganisasjonen, ISO. Forbrukerrådet har i løpet av 2003 blant annet vært involvert i utviklingen av standarden for personlig økonomisk rådgivning.

Forbrukerrådet deltar i EFTA-CCC (Consumer Consultative Committee) og er dermed EFTAs forbrukerrepresentant i ANECs styre.

Forbrukerombudet - Forbrukertvistutvalget

Forbrukerombudet fører tilsyn med markedsføringsloven. For Forbrukerrådet er det i hovedsak deres tilsyn med urimelige avtalevilkår og myndigheten til å forhandle

standardvilkår med bransjer/firmaer som er viktig. Forbrukerrådet har samarbeidet med Forbrukerombudet i utviklingen av vilkår og kontrakter i 2003, for eksempel med private parkeringselskaper. Det er denne standardavtalen som gir grunnlag for arbeidet med en parkeringsnemnd for de private parkeringselskaperne.

Forbrukertvistutvalget (FTU) er lovbestemt og treffer bindende vedtak etter forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven og angreftsloven. Saksbehandlingen skjer hos Forbrukerrådets regionale kontorer. Dersom det ikke er mulig å finne en løsning som begge parter kan leve med, avsluttes saken hos Forbrukerrådet og oversendes FTU til videre behandling. FTU er for Forbrukerrådet en helt sentral alliansepartner på klagebehandlingssiden.

MARKEDER I ENDRING

Bank og betalingstjenester

Forbrukerrådet fulgte med i bankmarkedet. Tallene viser at gebyrene ikke økte i 2003, at rentemarginen endret seg lite og at tilgjengeligheten til banktjenester var minst like god i 2003 som foregående år. Bankene er noe trege med å følge Norges

fondssparing, satte Forbrukerrådet i gang et arbeid for å se på regelverket og foreslå endringer. Forbrukerrådet er medlem i den internasjonale standardiseringsorganisasjonen, som bl.a. står bak standarder som ISO 9000-serien. Utviklingen av en internasjonal standard innen personlig

FORBRUKERPOLITIKK: Strømkrisen vinteren 2003 førte til stor aktivitet. Forbrukerrådet, ved avdelingsdirektør **TERJE SØRENSEN**, ble en viktig premissleverandør for de politiske løsningene inn mot dette markedet. Forbrukerrådet tilstreber en diskusjon også om annen forbrukerpolitikk i det offentlige rom..



FOTO: SVEN-ÅRE TOLLÅS

Banks rentenedsettelse og den følges ikke fullt ut på alle typer lån. Strukturendringer har også vært et tema i 2003, særlig i lys av etableringen av DnB/NOR.

Praksis for salg og markedsføring av aksjefond og andre fondsprodukter

For å unngå flere saker hvor eldre mennesker har blitt anbefalt langsiktig

økonomisk rådgivning går inn i sluttfasen. Det er i denne sluttfasen de nasjonale organer foretar formelle avstemminger om innholdet i standarden.

Postmarkedet

Forbrukerrådet overvåket postmarkedet og drev informasjonsvirksomhet i forbindelse med EUs postdirektiv og avvikling av

enerettsområder. Forbrukerrådet konkluderte med at denne prosessen vil åpne markeder, skjerpe konkurransen og skape større prispress. Likevel fryktes det at konkurransen bare vil virke i de store byene og blant næringslivskundene. Taperen kan vise seg å bli distrikts-Norge og den enkelte husholdning.

Energi

Forbrukerrådet har hatt fokus på konkurransesituasjonen i markedet. Det var stor medieoppmerksomhet i forbindelse med de historisk høye strømprisene vinteren 2002/2003. Som en følge av dette er det tatt initiativ til å forbedre informasjonen om kraftmarkedet overfor sluttbrukerne, i første rekke via et utspill overfor NVE om

å gi bedre informasjon om særlig prispåvirkende faktorer i strømmarkedet. For eksempel krevde Forbrukerrådet maksimalpris ved nettselskaps pliktige levering ved strømleverandørs konkurs, og koordinering av tid for bytte av strømleverandør med varslingsplikt ved prisøkninger.

Apotek - liberalisering i markedet

Forbrukerrådet gjennomførte en undersøkelse av prisene på et utvalg reseptfrie legemidler og reseptfrie røykeavvenningsprodukter både i apotek og i dagligvarehandelen i Oslo og Akershus. Forbrukerrådet har fulgt opp saken for å sikre at dagligvarehandelen starter med salg av reseptfrie legemidler.

RESEPTFRIE LEGEMIDLER: Økonomisk rådgiver **METTE N. BRYNNILDSSEN** gjorde en stikkprøveundersøkelse som viste at de dyreste apotekene er mer enn 50 prosent dyrere enn de billigste på enkelte reseptfrie legemidler. Det er de store kjedene som er dyrest. Forbrukerrådet fulgte opp for å sikre at dagligvarehandelen startet salget av reseptfri medisin.



FOTO: KNUF FALCH, SCANPIX

RETTSHJELP

PIN-koder og grov uaktsomhet

Forbrukerrådet har erklært hjelpeintervensjon (støttepart) i en sak for Høyesterett om kamuflering og oppbevaring av PIN-kode til betalingskort. Kortet ble misbrukt etter et innbrudd, og kortselskapet (DnB Kort) hevdet at forbrukeren hadde opptrådt grovt uaktsomt. Forbrukeren tapte saken i lagmannsretten, og Forbrukerrådet mener at lagmannsretten har lagt til grunn en for lav terskel i vurderingen av grov uaktsomhet. Saken skal opp for Høyesterett i mars 2004.

Tilbakebetaling av renter

Forbrukerrådet arbeidet videre i 2003 med "bankrentesaken". Bankklagenemnda kom i 2002 til at BNbank hadde satt opp lånerenten for tidlig, i strid med reglene i

finansavtaleloven. Forbrukerrådet krevde at bankene betalte tilbake ulovlig innkrevde beløp. I 2002 betalte BNbank og Storebrand Bank tilbake ca. 5 mill. kroner. I 2003 inngikk Forbrukerrådet avtale med Gjensidige Nord, Nordea og DnB som til sammen innebar at i underkant av 60 mill. kroner ble tilbakebetalt til norske bankkunder.

Prisavslag ved mangelfull montering

Forbrukerrådet har opptrådt som prosessfullmektig i en sak som gjaldt prisavslag etter mangelfull montering av kakkellovn. Forbrukeren hadde fått medhold i sitt krav om prisavslag på kr 49 500 i Forbrukertvistutvalget. Selgeren brakte saken inn for Bergen tingrett for overprøving. Det ble inngått rettslig forlik under

hovedforhandlingen. Dette ga forbrukeren krav på kr 100 000, samt vederlagsfri nedmontering av ovnen. Samlet var dette et resultat som stiller forbrukeren bedre enn vedtaket i Forbrukertvistutvalget.

Høringer

FORDEL FOR KUNDENE: Et hovedpoeng ved konkurranse er å gi kundene fordeler i form av lavere priser og bedre produkter, meldte juridisk leder **JON ANDREAS LANGE** og Forbrukerrådet i sitt høringssvar til forslaget til ny konkurranselov. Utvalgets premiss var at konkurransepolitikken skulle være fordelingsmessig nøytral. Forbrukerrådet ba derfor om at det i formålsparagrafen må stå at det skal tas særskilt hensyn til forbrukerne.

Det skal gis forskrifter til lov om elektronisk kommunikasjon. Forbrukerrådet har avgitt høringsuttalelse, der det stilles en rekke krav. Særlig viktig er kravet om at det innføres et "tak" for forbrukerens betalingsansvar ved såkalt "modemkidnapping", slik man har i finansavtaleloven ved misbruk av bankkort. På bakgrunn av lov og forskrifter, arbeider vi med opprettelse av en klagenemnd på dette området.

Forbrukerrådet har kommentert forslaget om endring i markedsføringsloven og krever forbud mot direkte reklame mot barn og unge. Det er for å se om dette er et tiltak som faktisk kan lette noe på det kjøpepresset barn og unge utsettes for. I høring om ny konkurranselov, la Forbrukerrådet vekt på at konkurranselovutvalget i sin utredning (NOU 2003:12) nesten utelukkende har fokusert på tilbudssiden

i markedet. Etterspørselssiden, herunder forbrukerne, er i stor grad utelatt. Forbrukerrådet understreket behovet for en særskilt utredning om etterspørselssiden i markedet, og ba Stortinget sørge for at en slik utredning gjennomføres. Forbrukerrådet viste også til utvalgets premiss om

at konkurransepolitikken skal være "fordelingsmessig nøytral", dvs at det er uinteressant i en konkurransepolitisk vurdering om gevinstene ved konkurranse kommer tilbudssiden til gode i form av høyere avanser, eller om den kommer forbrukerne (og andre etterspørere) til gode i form av bl.a. lavere priser. Etter Forbrukerrådets syn er et hovedpoeng ved konkurranse å gi kundene fordeler i form av lavere priser og bedre produkter. Fra et forbrukersynspunkt er det viktig å unngå at vi får en konkurransepolitikk uten praktisk betydning for forbrukerne. Forbrukerrådet var også imot utflytting av statlige tilsyn, fordi Forbrukerrådet mente det i lang tid kunne komme til å svekke tilsynsarbeidet.

Det var også høring om ny matlov. Forbrukerrådet engasjerte seg for å få den nye matloven brukerorientert og det nye Mattilsynet

ANDRE VIKTIGE SAKER

Forbrukerrådet har lenge arbeidet for å begrense forsikringselskapers adgang til å innhente og bruke opplysninger om forsikringskunders arveanlegg. Vi tok til orde for en videreføring av forbudet mot å bruke gentester, og en innføring av et forbud mot systematisk kartlegging av sykdom i nærmeste familie (såkalt familieanamnese).

Forbrukerrådet har sammen med Post- og teletilsynet og Samferdselsdepartementet utarbeidet regler som skal beskytte forbrukere mot uønsket reklame på nettet (SPAM). Det er stilt krav om at leverandører av Internett må ha et selvstendig ansvar for sikker bruk av Internett, og at dette ikke i sin helhet kan skyves over på brukerne.

CLEARING HOUSE: Forbrukerrådet v/ juridisk rådgiver **BENEDICTE BERGSENG MÆLAN** i sekretariatet har hatt ansvaret for en ordning med behandling av forbrukerklager over landegrensene. Det ble tatt opp 77 saker i Clearing House i 2003. Timeshare og leie av feriehus var de viktigste områdene.

Forbrukerrådet har hatt ansvaret for det norske Clearing House. Dette er en ordning for behandling av forbrukerklager over landegrensene. Det ble i 2003 behandlet 77 klagesaker. De viktigste saksområdene er tidspart (timeshare) og leie av feriehus.

Ved å støtte foreldreaksjonen i Oslo og konkretisere brudd på forskriften om SFO (skolefritidsordning), bidro Forbrukerrådet til at foreldre i Oslo kommune fikk tilbakebetalt 42 mill. kroner som kommunen hadde krevd for mye i betaling.

Forbrukerrådet har holdt en rekke kurs og foredrag om forbrukerkjøpsloven for ulike bransjer. De største kursene ble holdt for Oslo Handelsstand, Preus foto Norge og Confex Norge.

Forbrukerrådet har arbeidet for forbud mot kommunale utbyggingsavtaler og deltatt i debatten om dette. Etter at fokus ble satt på dette, ble det oppnevnt to ulike lovutvalg som har avgitt to ulike forslag til regulering av disse avtalene.

Forbrukerrådet har støttet Planlovutvalgets løsning av problemet.

UTBYGGINGSAVTALER: Ved såkalte «utbyggeravtaler», tvinges utbyggerne i realiteten til å bidra til finansiering av kommunale tjenester som ellers betales over skatteseddelen. Regningen sendes til boligkjøperne. Forbrukerrådets juridiske rådgiver **ARNT OLAF STILLERUD** har deltatt i debatten om utbyggingsavtaler og krevde et forbud.

MAT OG MILJØ

Forbrukerrådet har stilt krav til Statens næringsmiddeltilsyn for at de skal prioritere merking av mat, og Forbrukerrådet har deltatt i en kontroll sammen med det kommunale næringsmiddeltilsynet i Oslo. Vi har samarbeidet med Astma- og allergiforbundet, og med NRK for å finne produkter med henholdsvis azofargestoffer og feilaktiv/villedende merking generelt.

Forbrukerrådet har deltatt i Syse-utvalget, som avla sin rapport til Helsedepartementet like før jul. Rapporten gir oversikt over hvilke typer påstander uvalget

mener det er forsvarlig å ta i bruk for å gi informasjon om den helseeffekten mat i legemiddelform (for eksempel kosttilskudd), har.

Bærekraftig utvikling

Forbrukerrådet har deltatt i utvikling av Nasjonal handlingsplan for bærekraftig utvikling (Nasjonal Agenda 21) og gitt flere innspill til statssekretærutvalget. Forbrukerrådet har blant annet etterlyst en sterkere satsning på bærekraftig produksjon og forbruk, samt et mer konkret innhold i regjeringens informasjons- og

kommunikasjonsstrategi knyttet til handlingsplanen. Forbrukerrådet har også etablert et NA21-nettverk med åtte andre organisasjoner, deriblant Næringslivets Hovedorganisasjon, Kommunenes Sentralforbund og Grønn hverdag, som samarbeider for å styrke arbeidet med en bærekraftig utvikling. Nettverket sendte en felles høringsuttalelse til statssekretærutvalgets skisse til handlingsplan i august, i tillegg til organisasjonenes egne uttalelser.

Forbrukerrådet sendte også sine synpunkter til energi- og miljøkomitéen på Stortinget, da de behandlet handlingsplanen under Nasjonalbudsjettet for 2004.

Forbrukerrådet har foreslått at det opprettes forbrukerpaneler for å ta vanlig folk med på råd om hvordan vi kan legge om til et mer bærekraftig forbruksmønster.

i Stortinget, og helseministeren måtte svare på spørsmål.

Matpolitiske forbrukerpaneler

I samarbeid med bl.a. Landbruksdepartementet, Fiskeridepartementet og Barne- og familiedepartementet har Forbrukerrådet etablert forbrukerpaneler for å

- bidra til økt forbrukerinnflytelse og involvering av vanlige mennesker i politikkkutforming,
- bidra til å øke kunnskapen blant myndigheter og andre aktører på matområdet om forbrukernes synspunkter, holdninger og atferd når det gjelder spørsmål om mat og matpolitikk,
- bidra til å sette viktige matpolitiske spørsmål på dagsorden ved hjelp av en ny metode; økt debatt og fokus på forbrukerinteresser og
- skape et forum for meningsutveksling,

FOLKETS RØST OM MATEN: For å bidra til å sette viktige matpolitiske spørsmål på dagsordenen fikk Forbrukerrådet i fjor i stand forbrukerpaneler i sju fylker. I sin første rapport sa de sin mening om kjøtt – og ønsket seg bedre merking av både opprinnelse og ingredienser. **ELLEN BJØRKUM** er prosjektleder. Førstekonsulent **VIVIAN MIKALSEN** bisto fra Forbrukerrådet i Finmark og Troms i det nordligste forbrukerpanelet.



FOTO: SVEIN-ÅRE TOLLÅS

”Folkets røst om bærekraftig forbruk” er lansert som Forbrukerrådets bidrag til en involverende informasjons- og kommunikasjonsstrategi knyttet til handlingsplanen.

Kjemikalier/kosmetikk

Forbrukerrådet mottok i 2003 flere klager fra forbrukere som har fått problemer etter bruk av hårfarge- og hårblekeprodukter. Forbrukerrådet inviterte i april SNT til et møte for å diskutere problemet og oversendte også klagen. Etter oppslag i Forbruker-rapporten ble saken tatt opp

debatt og økt innflytelse.

Prosjektet, med rekruttering av deltakere, startet i januar. En konferanse om prosjektet ble åpnet av landbruksminister Lars Sponheim og barne- og familieminister Laila Dævøy.

I mars/april ble det gjennomført paneldiskusjoner i sju fylker, med tema ”Kjøtt fra gård til bord. Hva vil du vite om kjøttet du spiser?” Rapporten som oppsummerer de viktigste resultatene fra diskusjonene, viser at paneldeltakerne ønsker seg infor-

masjon om kjøttets opprinnelse, bedre ingrediensmerking, mer kompetanse blant de ansatte i butikkene og større differensiering av kjøtt.

Høstens møter i panelene hadde tema ”Mangfold, kvalitet og alternativ distribusjon - Fremtidens matvaremarked i Norge”. Det ble gjennomført diskusjoner i de sju panelene i løpet av høsten. Rapporten fra diskusjonene overleveres i februar 2004.

Ny matlov og nytt Mattilsyn

Et nytt Mattilsyn etableres fra januar 2004, og Forbrukerrådet har arbeidet for

at det skal bli et tilsyn med høy forbrukertillit. Forbrukerrådet har gitt innspill til en ny matlov slik at den skal bli så forbrukerrettet som mulig, og har bidratt til offentlighet og åpenhet i tilknytning til de vitenskapelige vurderinger som vitenskapskomiteen gjør.

Forbrukerrådet fikk gjennomslag for endringer som gir utvidet hjemmelsgrunnlag for bestemmelser om redelighet. Erstatning etter matforgiftning ble imidlertid ikke innført, slik Forbrukerrådet hadde ønsket.

HJELP TIL SELVHJELP

Besøkseksplasjon på forbrukerportalen.no

Forbrukerportalen er Forbrukerrådets viktigste kanal for å nå ut til våre målgrupper med nyttig forbrukerinformasjon. Forbrukerportalen har blant annet informasjon om lover og regelverk, produkttester og kontrakter, oppdaterte forbrukernyheter og klagehjelp. Portalen blir stadig mer kjent og populær blant forbrukere og medier, og hadde på slutten av 2003 nesten 60 000 unike brukere i måneden. (En unik bruker er en datamaskin, Forbrukerrådet måler ikke antall treff på portalen. Det er selvfølgelig mye høyere.) Portalen fikk delvis nytt design i

2003, samt ny og bedret funksjonalitet for å formidle tester og kontrakter. Den viktigste nyvinningen var imidlertid utviklingen av en interaktiv klageveileder.

Klageveilederen – klikk&klag

Klageveilederen ble lansert i juni 2003 og er en tjeneste som steg for steg hjelper forbrukeren til å løse sin egen klagesak. Med klageveilederen yter Forbrukerrådet tjenester direkte på nettet, og den er dermed et viktig ledd i arbeidet med en døgnåpen, elektronisk forvaltning. Klageveilederen gir forbrukeren oversikt over rettighetene sine, og hjelp til å skrive

KLAGEVEILEDER LANSERT: Med klageveilederen yter Forbrukerrådet fra 2003 tjenester direkte på nettet – i arbeidet med en døgnåpen elektronisk forvaltning. Rådgiverne **ØYVIND BERNTSEN** i IT seksjonen og **HALGEIR JANSEN** ved Forbrukerrådet Hedmark, Oppland, Romerike bidro sterkt til at forbrukerne fikk hjelp til å skrive klagebrev fra forbrukerportalen.

**SYNLIGHET:**

Reklamekampanjer i form av annonser på internett og i månedsblader og plakater på buss og T-bane, for å profilere forbrukerportalen.no og klageveilederen, Klikk & klag.

klagebrev til den som har levert varen eller tjenesten. Forbrukeren blir veiledet frem til det brevet som passer best til hans sak, og fyller inn sine egne personlige opplysninger. Brevet skriver han ut, undertegner og sender til den som har levert varen eller tjenesten han klager på. Hvis forbrukeren og motparten ikke blir enige, hjelper klageveilederen forbrukeren med å sende en klage til Forbrukerrådet eller en annen klageinstans. Klageveilederen er tilgjengelig både på bokmål og nynorsk. Tjenesten blir utvidet våren 2004 til også å omfatte boligspørsmål.

Synlighet

Ved siden av utviklingsoppgaver, arbeidet Forbrukerrådet i 2003 en del med å gjøre forbrukerportalen mer kjent. Forbrukerportalen generelt, og klageveilederen spesielt, ble profilert i reklamekampanjer på Internett, i forskjellige månedsblader og på buss og t-bane senhøstes 2003, under slagordet klikk&klag på forbrukerportalen. no I tillegg ble det lagt ned en betydelig innsats for å bli mer synlig i søke-

motorer på Internett, som for eksempel Google og Kvasir. Dette arbeidet er viktig, for 40-50 % av brukerne finner forbrukerportalen via slike søkemotorer.

Kraftig økning i besøket

Bedret tilgjengelighet og hyppig medieomtale, kombinert med nyttig innhold og tjenester, har medført at besøkstallene til forbrukerportalen eksploderte i 2003. Blant annet viser statistikken en økning på over 150 % fra september 2002 til november 2003. Med sine 60 000 unike brukere (se over), gjør dette oss til en betydelig internettaktør.

Gode hjelpemidler – helt gratis!

I 2003 la Forbrukerrådet ned forlagsvirksomheten. Både bøker og hefter gikk ut av salg. Forbrukerrådet besluttet at all informasjon skal være gratis tilgjengelig for brukerne. Abonnement på Forbrukerrapporten er unntatt fra dette, men både tester og kontrakter kan nå lastes ned gratis fra forbrukerportalen.no

FORBRUKERRÅDET: 50 ÅR I FORBRUKERNES TJENESTE

Den 23. oktober feiret Forbrukerrådet sitt 50-års jubileum med en stor forbrukerpolitisk konferanse i Oslo, som samlet 300 representanter for politikk, forvaltning og næringsliv.

Temaet på konferansen var forbrukerøkonomisk vinklet og hadde et fremtidsrettet perspektiv. "Hvor går vi... Hvem betaler?" spurte vi. Foredragsholderne kom både fra næringsliv, forvaltning og forskningsmiljøer, og de besvarte spørsmålet fra sine synsvinkler. Statsminister Kjell Magne Bondevik og barne- og familieminister Laila Dåvøy åpnet og holdt innlegg på konferansen. Forbrukerrådets direktør, Erik Lund-Isaksen, lanserte bl.a. i sitt innlegg resultatene fra en publikumsundersøkelse MMI gjorde for Forbrukerrådet i anledning jubileet. Undersøkelsen viste blant annet at folk langt på vei hadde funnet igjen troen på dagligvarebransjen, mens strømlev-

erandørene sliter med sitt rykte og har lav tillit hos brukerne. (Se egen omtale av resultatene av undersøkelsen side 24.)

JUBILEUM:

En egen jubileumsprofil preget alt materiell som ble produsert i forbindelse med jubileumsmarkeringene.

Statsminister
KJELL MAGNE BONDEVIK
holder sitt innlegg
for en fullsatt sal.



Foredrag:
"Forbruker i dag"
ERIK LUND-ISAKSEN
Direktør i Forbrukerrådet



Statsminister **KJELL MAGNE BONDEVIK**
og barne- og familieminister
LAILA DÅVØY var både foredrags-
holdere og ivrige tilhørere.



Foredrag:
"Forbruksvekst – veien til lykke?"
OTTAR HELLEVIK
Professor, forskningsleder ved MMI



Styreleder **BENTE HAUKLAND NÆSS** og
barne- og familieminister **LAILA DÅVØY**



Avdelingsdirektør **IRENE
SOLBERG** og statsminister
KJELL MAGNE BONDEVIK



Paneldebatt med
**JAN SCHRØDER, KNUT EGGUM
JOHANSEN, PER ROSKIFTE,
ERIK DALEN** og **ANNI ONSAGER**,
ledet av **TERJE SVABØ**.



FORBRUKER-RAPPORTEN

Forbruker-rapporten gis ut av Forbruker-rådet for å bidra til å oppnå Forbruker-rådets mål: å bedre forbrukernes stilling. Dette oppnår vi gjennom å sette forbrukerspørsmål på dagsorden og ved å dyktiggjøre forbrukerne gjennom informasjon, råd og veiledning.

Forbruker-rapporten er et fritt og uavhengig, ikke-kommersielt og reklame-fritt forbrukerblad, som ved hjelp av seriøs forbrukerjournalistikk prøver å bidra til å skape nødvendig likeverd i markedet mellom produsenter og forbrukere.

Vi ville møte leserne våre

I juni fikk redaksjonen dekorert en buss som "Forbrukerbussen", og de dro på en ukes turne til 11 østlandsbyer. Redaksjonen ble styrket med en jurist som skulle hjelpe til med å svare på juridiske spørsmål. I de enkelte byene ble det rigget opp en stand hvor vi tok imot tips, hjalp folk med forbrukerproblemer, delte ut Forbruker-rapporten og gjennomførte

portens strategi for å stanse nedgangen i opplaget 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, og har et stort gjennomslag i den øvrige presse.

Forbruker-rapportens artikler og nettsaker har ført til en rekke store presseoppslag i 2003, både i riksdekkende og regionale medier.

Tema som forlenger varighet

Også i 2003 har redaksjonen forsøkt å øke varigheten på hver utgivelse ved å ha temaseksjoner i bladet. Håpet er at forbrukerne kan finne stoff som oppleves nyttig over lengre tid. Temaene har bestått av både nyheter, tester og rettighetsinformasjon, og forsøker å belyse flere aspekter ved de sakene som tas opp. Flyreiser, bolig, priser og biler er noen tema som er berørt. Også sesongbetonte tema som julegaver, vintersport, og i

ØKER VARIGHETEN: Redaktør **JARLE OPPEDAL** i Forbruker-rapporten øker varigheten og nytten av hver utgivelse ved å ha temaseksjoner i bladet. Flyreiser, bolig og priser sto sentralt i bladet i fjor. Temaene består både av nyheter, tester og rettighetsinformasjon. Spesielt rettet mot ungdom var egne tema om reklame og kjøpepress.

en drikkevanntest. Turneen vakte stor oppsikt i lokale medier og var godt besøkt.

Hvordan går det?

Forbruker-rapporten publiserte i 2003 ti nummer, hvert på 48 sider. I tillegg ble det laget mange nyheter til forbruker-portalen.no. Ved utgangen av 2003 hadde bladet knapt 40 000 betalende abonnenter. Det er en nedgang på drøye 3 000 abonnenter eller 7,9 % fra året før. Dette er den laveste prosentvise nedgangen siden 1998. Forbruker-rap-

forbindelse med valget, er kommunale tjenester dekket. Tema rettet spesielt mot ungdom, var reklame og kjøpepress mot unge.

Temaet om flyreiser.

Forbruker-rapporten undersøkte hva det sterke prisfallet på flyreiser har hatt å si for flyreiser generelt og sikkerheten spesielt, etter at billigselskapene kom på markedet. Eksempelet vårt var det irske lavprisselskapet Ryanair. Ryanair, som ikke ville kommentere

saken mens den ble laget, reagerte skarpt i ettertid.

Liberalisering av legemiddelomsetning

Størst gjennomslag fikk Forbruker-rapportens artikler om liberaliseringen av legemiddelomsetningen. Undersøkelser som ble gjennomført, viste at liberaliseringen ikke kom forbrukerne til gode gjennom lavere priser. Redaksjonens fokus på dette temaet førte til stor medieoppmerksomhet og utallige debatter om temaet i andre halvdel av 2003.

Tester og undersøkelser

Forbruker-rapportens tester og under-

søkelser 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 2003. Forbruker-rapporten har et samarbeid med andre europeiske forbrukerorganisasjoner om testing. Flere nordiske prosjekter ble satt i gang i samarbeid med forbrukerbladene i Sverige, Danmark og Finland. I 2003 startet redaksjonen, sammen med våre europeiske søstermagasiner, et prosjekt for å undersøke bedriftenes sosiale ansvar, hovedsaklig i forbindelse med produksjonen i U-land.

SKOLE OG UTDANNING

Forbrukerrådet arbeider for å styrke forbrukerkunnskapen blant barn og unge. Målet er å utdanne selvstendige, bevisste og kunnskapsrike forbrukere. Forbrukerlære er emneområder på tvers av fag som tar for seg kunnskaper, ferdigheter og holdninger knyttet til det å være forbruker i dag.

Skole og utdanningsarbeidet gjennomføres med støtte fra Barne- og Familie-departementet (BFD) gjennomført mange ulike prosjekter i 2003.

Kommersiell press mot barn og unge

Barn og unges oppvekstmiljø er preget av økt kommersialisering, og dette bidrar til at de i økende grad er målgruppe for kommersielle budskap. Gjennomføring av BFDs tiltaksplan "Nei til kommersiell press mot barn og unge" har stått sentralt i arbeidet i 2003. Forbrukerrådet har jobbet med å redusere det kommersielle presset mot barn og unge ved bevisstgjøring gjennom kunnskap og holdningsskapende arbeid i skolen, fagdager for lærerstudent-er og etterutdanningskurs for lærere. I samarbeid med høgskolene med lærer-utdanning og fylkesmannens utdanning-savdelinger, ble det arrangert ti etter-utdanningsdager i sju fylker med tema kommersiell press. Kursdagene ble gjen-

nomført i samarbeid og med faglige bidrag fra Forbrukerombudet, Nettstedet TENK på Skolenettet og Framtiden i våre hender. Alle landets ungdomsskoler fikk tilsendt et klasesett av "Arbeidshefte om reklame" sammen med 15 eks. av Forbruker-rapporten nr. 4 - temanummer om reklame. Det ble også bevilget midler til oversettelse og trykking av arbeidsheftet til samisk.

Konferanser

Høgskoler med lærerutdanning er Forbruker-rådets viktigste alliansepartnere i arbeidet for å styrke forbrukerkunnskapen. En dagkonferanse for 50 lærerutdannere fra hele landet ble gjennomført som et ledd i denne virksomheten. En foredragsturne på flere høgskoler har også bidratt til økt interesse for arbeid med forbrukertemaer. I september ble det arrangert et faglig-pedagogisk seminar for lærere i Økonomi og informasjonsbehandling i den videregående skolen på Høgskolen i Buskerud.

Ulike informasjonskanaler

Gjennom et Infonett blir høgskoleansatte og andre interesserte informert via e-post om nyheter og tips vedrørende forbrukerlære. På Skolenettet og forbrukerportalen.no fins læringsressurser og ideer for lærere, nyhetsbrev og lenkesamlinger.

Videre støtter dette opp om utviklingen både i bruk av IKT i skolen og i det forbrukerarbeidet som gjøres i andre nordiske land mot barn og unge. SkoleMagasinet presenterer relevant fagstoff for forbrukerlære i magasinet seks årlige nummer. Målgruppen er lærere i grunnskolen og videregående skole.

Forbrukerkunnskap i første rekke

I forbindelse med Kvalitetsutvalgets innstilling (NOU 2003:16 "I første rekke") foreslo Forbrukerrådet et nytt forbrukerfag "Mat og forbruk", en videreutvikling av det nåværende heimkunnskapsfaget. Forbrukerrådet foreslo også at forbrukerkunnskap bør være en del av basiskomp-

Nordisk og europeisk samarbeid med målgruppen barn og unge

Innenfor rammen av det nordiske samarbeidet under Nordisk Ministerråd har Forbrukerrådet vært engasjert i flere prosjekter, og har blant annet gjennomført en konferanse om temaundervisning i skolen. Av andre prosjekter kan nevnes utvikling av en nordisk matportal for ungdomsskolen, et internettbasert undervisningsopplegg om sikker shopping og temaet ungdom, identitet og forbruk. Det har videre vært arbeidet med oppfølging av det baltiske samarbeidet om læreplanutvikling i de baltiske land. Forbrukerrådet deltar også i to EU prosjekter om "Consumer citizenship".



NYTT FORBRUKERFAG: I en høringsuttalelse til Kvalitetsutvalgets innstilling, foreslo prosjektleder **ELI KARLSEN** i Skoleseksjonen et nytt forbrukerfag – Mat og forbruk – som en videreutvikling av det nåværende heimkunnskapsfaget. Forbrukerrådet uttrykte samtidig skepsis til å fjerne faget Økonomi og informasjonsbehandling fra videregående skole.

etansen i den fremtidige opplæringen, og uttrykte skepsis til at det i samme melding ble foreslått å fjerne faget Økonomi og informasjonsbehandling i videregående skole.

Reklamefri skole

Forbrukerrådet mente i en høring til Utdannings- og forskningsdepartementet at skolene ikke må bli avhengige av tilførsel av midler eller sponing fra kommersielle aktører. Et forbud mot reklame i skolebøker og undervisningsmaterieell i grunnskolen bør spesifiseres i grunnskoleloven eller i forskrift, mener Forbrukerrådet.

Prosjektene ledes av Høgskolen i Hedmark og består av et nettverk av forbrukerorganisasjoner, universiteter og høgskoler med lærerutdanning med formål å utvikle pensum, metoder, forskning, litteratur og læringsressurser for forbrukerundervisning.

Forbrukerrådet er partner i det europeiske prosjektet Yomag.net, et online-magasin for ungdom, der det skrives om tema som klær, fritid, mat, musikk, media, penger, reklame m.m. i et bærekraftig perspektiv.

FORBRUKERRÅDET I MEDIENE

Ansatte i Forbrukerrådet har deltatt i og bidratt til svært mange større oppslag i sentrale, riksdekkende medier og i lokale medier i 2003.

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:

- Forbrukerrådets arbeid med og krav til strømbransjen, til dagligvarehandelen om å selge reseptfrie medisiner i butikk, krav om næringsmiddelkontroll og matmerking har nedfelt seg synlig i avisspaltene.
- Forbrukerrådets arbeid med klagenemnder, forbrukerkjøpsloven og bolig har videre 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 varsling

av renteendringer), holdninger til mat og miljø, farlige produkter, inkasso og sextelefoner.

- Større innslag i aviser, radio og fjernsyn har det også vært etter kritikk av kommunale tjenester og kommunal utleie (husleielov).

Forbrukerrådets representanter har vært også med i NRKs Norgesglasset en rekke ganger, har bidratt til og deltatt i sentrale innslag i Forbrukerinspektørene (FBI) på NRK og i mange av "TV 2 hjelper deg"s programmer. I tillegg kommer all deltakelse i lokale medier av ulikt slag og med ulik lokal eller regional innfallsvinkel.

Henter fra portalen

Det er en tydelig sammenheng mellom saker på forbrukerportalen.no og større innslag i sentrale medier. Forklaringen kan dels være at det er drevet aktiv pressearbeid på vegne av større utspill - som så er lagt ut på portalen, men også at mediene går tilbake og lager nye vrier når det er gått en stund.

og kollektivtransportselskaper ivaretar forbrukernes interesser dårligst.

Om konkurranseutsetting og makt:

- Mange mener at konkurranseutsetting av offentlige tjenester og internasjonalisering styrker forbrukernes stilling. Det er større skepsis til at rikdommen fra oljepengene og det at Norge står utenfor EU styrker forbrukernes stilling.
- Mange nordmenn ser positive sider ved privatisering og fri konkurranse.
- Et stort flertall av befolkningen ønsker at offentlige myndigheter skal ha ansvar for utdanning, sykehusdrift og eldreomsorg, samt veibygging og kollektivtrafikk.
- Handelen anses av flest (44%) å stå sterkest i markedet. Deretter kommer produsentene (31%) og kundene (16%).

Om pris:

- Det er en utbredt oppfatning at det offentlige gjennom avgifter, lover og reguleringer og finanspolitikken bidrar til at det generelle prisnivået er høyt i Norge.
- Mange nordmenn er likegyldige til priser ved småinnkjøp.

- Mange nordmenn er villige til å betale litt mer for god service, stort vareutvalg, god kvalitet, miljøvennlig og etisk produksjon.
- Mange nordmenn anser seg som prisbevisste og tror det er mange penger å spare på en handletur til Sverige.
- Folk flest opplever tildels store prisforskjeller mellom kjente butikkjeder innen forskjellige bransjer. Rema, Ikea, Hennes og Mauritz og Skandiabanken oppfattes å ha lave priser, mens Meny, DnB, 7-Eleven og Narvesen oppfattes å ha høye priser.
- 70% av befolkningen mener prisene i Norge er høye generelt sett.

Forbrukerrådets stilling sett med forbrukerøyne:

- Forbrukerrådet er kjent av 95% av befolkningen, mens 12,5% av befolkningen har selv hatt kontakt med Forbrukerrådet.
- 64% av befolkningen har positivt inntrykk av Forbrukerrådet.
- 2/3 mener at Forbrukerrådet har betydd mye for å fremme forbrukernes interesser i Norge.

UNDERSØKELSE OM HOLDNINGER TIL FORBRUKERPOLITIKK OG FORBRUKERRÅDET

I 2003 gjennomførte MMI en undersøkelse for Forbrukerrådet for å finne ut hva slags holdninger folk hadde til aktuelle forbrukerpolitiske spørsmål og til Forbrukerrådet.

Hovedmålsettingen for Forbrukerrådet var å undersøke forbrukernes tillit til ulike bransjer og institusjoner, og resultatene ble presentert på Forbrukerrådets jubileumskonferanse i oktober.

De viktigste hovedkonklusjonene fra undersøkelsen kan deles inn i noen kategorier:

Forbrukernes syn på om deres interesser blir ivaretatt:

- Folks tro på at forbrukernes interesser blir ivaretatt i ulike bransjer er begrenset. For de bransjer vi har spurt om, kommer dagligvare- og reiselivsbransjen best ut med ca. 55% som mener forbrukernes interesser blir ivaretatt i stor grad.
- Siden juni 2001 har dagligvarehandelen, matvareprodusentene, bankene og det offentlige helsevesen styrket sitt omdømme når det gjelder å ivareta forbrukernes interesser.
- Strømprodusenter, forsikringselskaper

FORBRUKERRÅDETS REGIONAPPARAT

I januar 2003 fattet styret et vedtak om ny kontorstruktur med reduksjon fra 18 fylkeskontor til 10 større regionkontor. I februar godkjente Barne- og familiedepartementet vedtaket. Bakgrunnen for vedtaket var et ønske om å etablere noe større fagmiljøer for å bidra til en mer handlekraftig forbrukerorganisasjon. Det ble besluttet hvilke kontorer som skulle bestå og hvilke som skulle legges ned. Det ble foretatt en kartlegging og lagt opp en prosess for personalutvelgelse og håndtering av dem som ikke ville/kunne bli med i ny organisasjon. Ti nye kontor og ti ledere ble tilsatt. Den første kontornedleggelsen skjedde i juni 2003. Deretter ble de berørte kontorene lagt ned i utvalgt rekkefølge ut over høsten. Ved utgangen av 2003 var sammenslåingen fullført og de ti større regionkontorene opprettet. (Se navneliste og adresser s. 34)

Kontorenes 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 til "store forbrukerpolitiske saker", når mange har det samme problem. Kontorene er også generelt svært aktive i forhold til lokalt næringsliv og media, både i forhold til aktuelle saker og også med tanke på å forebygge at forbrukerne får problemer.

I 2003 ble naturlig nok kontorenes arbeid også preget av Forbrukerrådets omstilling, men likevel mottok de til sammen ca 120 000 telefonhenvendelser og et økende antall e-posthenvendelser. I tillegg medførte det store organisatoriske endringer at kontorene fra mars fikk ett felles telefonnummer ut mot forbrukerne. Kontorene har også lagt mer vekt på det forbrukerpolitiske arbeidet i sitt område.

...OG FORBRUKERNE VAR I 2003 OPPTATT AV...

Forbrukerrådet i Oslo mottok to like-lydende klager på en møbelforretning vedrørende kjøp av to sofagrupper som hver kostet kr 45 265. Klagerne krevde omtrekking, og etter flere telefoner samt bruk av sakkyndig oppnådde kontoret som minnelig løsning at begge sofagruppene ble trukket om, uten omkostninger for forbrukerne.

En klager kjøpte og fikk installert et varmeanlegg med fyrkjele til enebolig. Anlegget virket ikke som det skulle. Klager klagde på funksjonsproblemer, at anlegget ikke var egnet i henhold til forutsetningene, og at det ikke var godkjent av kommunale myndigheter. Saken ble behandlet av Forbrukertvistutvalget, og klager fikk medhold i sitt hevingskrav på kr 72 324, samt 12 % rente fra 29. november 1999 til betaling skjer.

Klager kjøpte en brukt BMW kabriolet med elektrisk kalesjefunksjon for kr 335 000. Det ble problemer med kalesjen, og den ble levert til reparasjon seks ganger. Klager krevde så heving. Forbrukertvistutvalget ga medhold i hevingskravet på kr 235 000 med tillegg av 12 % renter av kr 335 000 fra 12. mai 1997 til betaling skjer.

Klager hadde internettilgang fra firmaet fra før, men bestilte ADSL via hjemmesiden til firmaet. Han fikk bekreftet at det ikke var noe i veien for at han kunne få ADSL og foretok selv installasjonen. Imidlertid ble ADSL ikke levert på grunn av forhold fra leverandørens side. Kunden krevde å få redusert sin regning i tråd med hva han skulle ha betalt, dersom han hadde fått ADSL fra avtalt dato. Et annet moment var dårlig kundebehandling. Forbrukerrådet arrangerte

meglingsmøte, og det ble oppnådd en minnelig løsning i tråd med klagers krav.

Forbrukerrådet i Hordaland startet opp et prosjekt for å sikre leietakers rettigheter i utleiemarkedet. Bakgrunnen er det meget pressede utleiemarkedet i Bergen. Kontoret har arbeidet for å få til en minstestandard på utleieobjektene, samt enklere muligheter for å klage. Det er blitt holdt et møte med Bergen kommune for å undersøke kommunens muligheter for å sikre en minstestandard på utleieboligene.

Forbrukerrådet i Nordland har foretatt en undersøkelse om priser i kommunale barnehager. Kontoret har arbeidet med en del forespørsler fra strømleverandører og tilbydere av bredbånd til husholdninger om krav til bruk av angrerett og angrerettskjema ved tegning av abonnementskontrakter. Det er gitt råd om praktisk gjennomføring av angreretten ved salg og markedsføring, og avklart hvordan selve angrefristen beregnes i slike tilfeller.

Kontoret har behandlet en prinsipp sak om lydgiennomgang i ny leilighet i tre-blokk. Saken gjaldt både målemetode og erstatningskrav der det var uforholdsmessig dyrt å utbedre mangelen. Saken ble oversendt boligvistnemnda.

Kontoret har arbeidet med mange bilsaker, bl.a. en om grovt mislighold fra bilverksted med hensyn til å opplyse om kostnader ved reparasjon av gammel bil og brudd på frarådingsplikten i håndverkertjenesteloven.

Forbrukerrådet i Telemark hjalp en forbruker i en bilkjøps sak, slik at kjøper fikk kompensasjon på 14 000 kroner for mangler.

Forbrukerrådet i Sør-Trøndelag har deltatt i komitéarbeid både nasjonalt og internasjonalt, vedrørende bolig. Dette har blant annet resultert i at det er utarbeidet nye forbrukervennlige kontrakter for oppføring av bolig, som nå også eiendomsme glerne vil ta i bruk.

Forbrukerrådet i Oppland har hatt flere utspill overfor kraftbransjen. Det ble oppfordret til å skifte strømleverandør

(da en av de lokale var svært dyre). Mange skiftet strømleverandør, og prisen hos den lokale leverandør gikk ned. Kontoret oppfordret også abonnentene til å lese av strømmåleren månedlig, for å kunne få en pris som var relatert til forbruk til enhver tid.

Forbrukerrådet i Troms har hatt en meglings sak om husleieøkning mellom en gruppe eldre beboere og kommunen, som var utleier. Husleieøkningen var en følge av økning i kabelTV-utgiftene for utleier, og Forbrukerrådets megling førte til at kommunen endret sine informasjonsrutiner og leiekontrakter. Kontoret har hatt et vellykket samarbeid med Grønn hverdag, særlig i forhold til arbeidet mot bruk av tropisk trevirke.

Forbrukerrådet i Rogaland har behandlet mange saker vedrørende diskutabile regninger fra teleleverandører. De fleste av disse har utgangspunkt i telefonsalg av abonnementsavtaler. En del av klagerne har ikke takket ja til tilbudet, men er allikevel blitt flyttet over. Kontoret har hjulpet mange med klager på beregningen av forbruket og faktureringen. Alle sakene har fått et positivt resultat, med frafall eller reduksjon av beløp.

Kontoret har også arbeidet med flere saker vedrørende en noe mangelfull oppføring av kjøkken eller mangler ved deler av kjøkken, evt. feilleveranser. Kontoret oppnådde gode minnelige løsninger, enten i form av reduserte restkrav eller gjennomført retting/utbedring.

Kontoret hjalp en forbruker med reklamasjon på vindusheis på en bil. Bilfirmaet avviste reklamasjonen med den begrunnelse at vindusheisen var lite brukt! Etter en lengre brevveksling godtok tilslutt importøren å dekke reparasjonen.

Klager fikk en regning på kr 4 611 etter å ha blitt utsatt for "modemkidnapping", dvs. oppringte internettoppkoblinger som forbruker ikke er oppmerksom på. Etter at Forbrukerrådet engasjerte seg, frafalt firmaet kravet.

FORBRUKERRÅDETS HENVENDELSESSTATISTIKK 2003

Forbrukerportalen.no

– hjelp til selvhjelp!

Et av Forbrukerrådets viktigste satsingsområder er hjelp til selvhjelp. Det er derfor hyggelig å se en stor økning i antallet unike brukere på forbrukerportalen.no - Forbrukerrådets sider på Internett.

Forbrukerne får hjelp på telefon 815 58 200 hos Forbrukerrådet i arbeidstiden. Men Forbrukerrådet ønsker også å hjelpe for-

Henvendelser til Forbrukerrådet i 2003

De grønne stolpene viser antall unike brukere for hver måned på forbrukerportalen.no. De gule stolpene viser antall henvendelser til Forbrukerrådet pr. telefon. Figuren viser en klar tendens til at stadig flere bruker Forbrukerrådets internett-tjeneste, forbrukerportalen.no. Samtidig med dette går antall henvendelser pr. telefon noe ned, til tross for bedre tilgjengelighet på grunn av betydelig redusert ven-

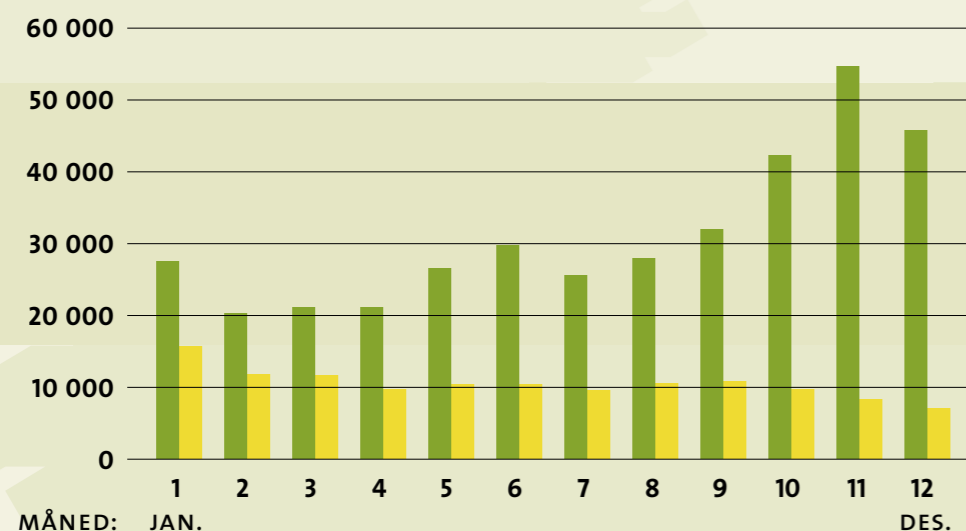
Kategorien "Biler" topper nok en gang statistikken, i likhet med Forbrukerrådets statistikk de siste årene. Dette skyldes sannsynligvis at bil er en av de største investeringer forbrukere går inn på, bare slått av bolig. "Bolig" er imidlertid, på grunn av områdets kompleksitet, naturlig nok inndelt i underkategorier som spenner om alt fra utleie til håndverkstjenester.

Den mest formidable økningen ser vi

erandør, kontraktstyper og nettleie. I tillegg hadde mange meninger og innspill til strømmarkedet generelt.

Andre kategorier med store endringer er "Fasttelefoni", med en økning fra 15. til 8. plass på statistikken. Liberalisering av telemarkedet har ikke bare ført til større valgmuligheter for forbrukeren, men stiller også store krav til kunnskaper om et relativt komplekst og uoversiktlig

HENVENDELSER TIL FORBRUKERRÅDET I 2003
VIA TELEFON (GUL) / BRUK AV PORTAL (GRØNN)



brukerne på nye måter. Forbrukerportalen.no tilbyr derfor en ny interaktiv klageveileder, der forbrukerne får hjelp til å klage på varer og tjenester de har kjøpt. Hjelpen er gjennom klagebrev som er kvalitetssikret av Forbrukerrådet, og hjelpen er tilgjengelig 24 timer i døgnet, 365 dager i året.

tetid. I tillegg til denne trenden, er også gapet mellom internett-treff og telefonhenvendelser sterkt økende. I 2003 ble det ikke registrert antall henvendelser på e-post.

Hovedtrekk

Totalt antall henvendelser i 2003 var ca. 120 000 (av disse var 5 000 henvendelser fra medier/næringsliv). Det er enkelte overordnede trekk som er verdt å merke seg.

Vesentlige endringer

Telefonhenvendelser 2003 – hyppigste kategorier

Rank 2003 (2002)	Antall henvendelser	Kategori
1 (1)	9443	Biler
2 (9)	7375	Energi
3 (2)	7111	Leie/utleie av bolig
4 (3)	6439	Mobiltelefoner mv
5 (4)	3527	Selveierbolig
6 (7)	3004	PC, Mac, datautstyr (hardware)
7 (6)	2897	Møbler
8 (15)	2794	Fasttelefoni
9 (16)	2608	Markedsføring
10 (8)	2464	TV, video, videokassetter mv
11 (5)	2411	Underholdningstjenester
12 (10)	2098	Klær
13 (33)	2059	Kjøpsrett
14 (29)	2020	Mobiltelefoni
15 (12)	1762	Vaskemaskin, tørketrommel mm
16 (11)	1541	Båter, båtutstyr
17 (14)	1535	Inkasso
18 (27)	1421	Internett
19 (29)	1363	Parkering, veg- og transportavgifter
20 (23)	1298	Kabel-tv, parabolantenne

på kategorien "Energi". Kategorien er opp fra nr. 9 i 2002 til nr. 2 i henvendelsesstatistikken for 2003. Ser man på det underliggende tallmaterialet, innebærer dette en nesten tredobling i antall henvendelser. Årsaken til dette er uten tvil de unormalt høye strømprisene, spesielt i begynnelsen av 2003. I den forbindelse var svært mange forbrukere opptatt av sine rettigheter i forhold til konkurs hos strømleverandør, skifte av lev-

marked. På den annen side går kategorien "Underholdningstjenester" (på TV, telefon og Internett) ned fra en 5. til en 11. plass på statistikken.

ORGANISASJONEN FORBRUKARRÅDET

Formålet

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
- gje bistand til forbrukarar.

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

Styret har i 2003 bestått av

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

Forbrukarpolitisk forum

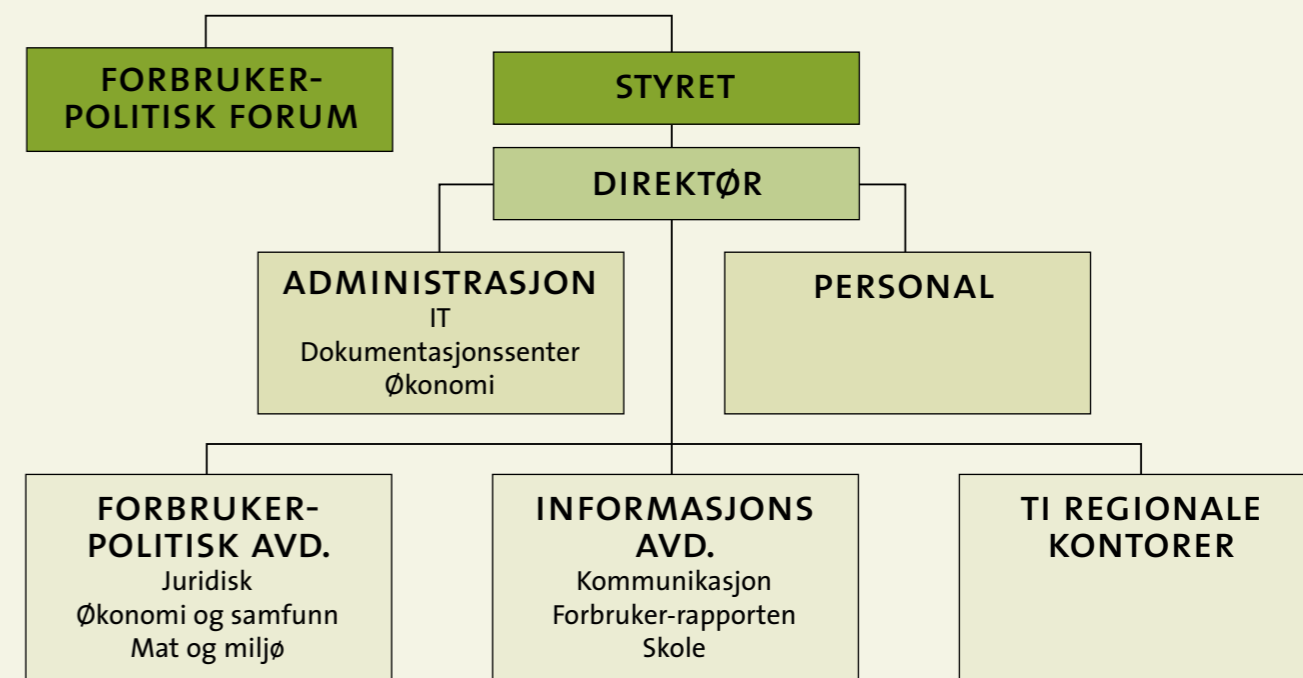
Forbrukarrådet har eit rådgjevande organ, "Forbrukarpolitisk forum", som består av inntil 25 representantar for respektive styresmakter (inkludert tilsyn), forskingsinstansar og organisasjonar (inkludert næringsorganisasjonar). Det er styret som bestemmer kva for instansar ein vil invitere, og det er presisert at det er ønskeleg med ein viss balanse mellom ulike interesser.

I § 7 i Forbrukarrådets vedtekter står det: "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 deltek i Forbrukarpolitisk forum:

- YS
- Husbanken
- Sparebankforeininga
- Kredittilsynet
- NAF
- Noregs Eigedomsmeklarforbund
- 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.



REKNESKAP 2003

Driftsinntekter og driftskostnader	Rekneskap
Sal av Forbrukar-rapporten	-8 900 000
Sal av opplysningsmateriell	-535 000
Refusjonar	-2 846 000
Andre inntekter	-3 974 000
Grunnbevilling fra BFD	-72 412 000
Driftsinntekter	-88 667 000
Lønningar	52 122 000
Eksterne tenester	3 252 000
Andre personellkostnader	1 128 000
Løn og personalkostnader	56 502 000
Drift av bygningar	12 975 000
Produksjonskostnader	6 261 000
Kontorhaldskostnader	9 546 000
Reisekostnader	3 337 000
Sal og marknadsføringskostnader	2 396 000
Møtekostnader	704 000
Kontingentar / medlemskap	621 000
Andre kostnader	22 865 000
Driftskostnader	92 342 000
Driftsresultat	3 675
Resultat finansielle postar	38 000

Ekstraordinære postar	
Ekstraordinære inntekter	-600 000
Ekstraordinære kostnader	773 000
Resultat ekstraordinære poster	173 000

Overføringar og disponeringar	
Overført resultat fra forrige år	-3 413 000
Resultat overføringar og disponeringar	-3 413 000
Årsresultat	473 000

KOMMENTARAR TIL REKNESKAPET

Rekneskapsprinsippet

Forbrukarrådet er eit Forvaltningsorgan med særskilte fullmakter og fører rekneskapet etter rekneskapsprinsippet og ikkje kontantprinsippet, med unntak av investeringar og føring av abonnementsinntektene fra Forbrukar-rapporten.

I løpet 2003 har Forbrukarrådet gjennomført ei omorganisering og har slått saman 18 kontor til 10 litt større regionkontor. Nokre tilsette har valgt å slutte med sluttederlag, medan andre har fått ventelønn. Omorganiseringa har også ført til større møte- og reiseverksamdom enn vanleg. Driftskostnadane ber preg av omorganiseringa og oppgradering i samband med lokalendringene. Det er investert i ein del nytt inventar og kontormaskiner, oppgradering av datautstyr, programvare med meir.

Forbrukarrådets aktiviteter som ikkje er inkludert i rekneskapet - prosjektmidler Forbrukarrådet har ein relativt stor ekstern finansiert aktivitet. Dette er faglege prosjekt, finansierte av bl.a. Barne- og familiedepartementet (skolesektoren), Landsbruksdepartementet (mat og miljø og forbrukerpaneler), Nordisk Ministerråd, UD og EU (Clearing House). Desse prosjekta blir gjennomført uten direkte kostnader for Forbrukarrådet. Forbrukarrådet sin andel av aktivitetane vil ofte vere personellressursar. Den totale aktiviteten for dei eksternt finansierte prosjekta utgjorde i overkant av 6. mill. kroner i 2003. Eigne rekneskap vert utarbeida for desse prosjekta, og det vert rapportert både på økonomi og fag til oppdragsgjevarar/ samarbeidspartnarar.



KONTAKTINFO

**FORBRUKERRÅDETS
PUBLIKUMSTELEFON:**
815 58 200

Postadresse:	Besøksadresse:	Tlf./E-post:	
FORBRUKERRÅDETS SEKRETARIAT			
Postboks 4594 Nydalen 0404 Oslo	Rolf Wickstrøms vei 15	23 400 500	Forbrukerrådets sekretariat: Direktør Erik Lund-Isaksen
FORBRUKERRÅDET FINNMARK, TROMS			
Postboks 1068 9261 Tromsø	Sjøgata 2	tromso@ forbrukerradet.no	Tromsø: Regionsjef Helene Falch
FORBRUKERRÅDET NORDLAND			
Moloveien 10 8002 Bodø	Moloveien 12	bodo@ forbrukerradet.no	Bodø: Regionsjef Magne Berntsen
FORBRUKERRÅDET MØRE OG ROMSDAL, NORD-TRØNDELAG, SØR-TRØNDELAG			
Postboks 671 Sentrum 7407 Trondheim	Dronningens gate 10	trondheim@ forbrukerradet.no	Trondheim: Regionsjef Roger Helde
FORBRUKERRÅDET HORDALAND, SOGN OG FJORDANE			
Østre Murallmenning 7 5012 Bergen	Østre Murallmenning 7	bergen@ forbrukerradet.no	Bergen: Regionsjef Anne Råheim
FORBRUKERRÅDET ROGALAND			
Klubbgt. 1 4013 Stavanger	Klubbgt. 1	stavanger@ forbrukerradet.no	Stavanger: Regionsjef Inger Johanne Raugstad
FORBRUKERRÅDET AUST-AGDER, VEST-AGDER			
Serviceboks 505 4605 Kristiansand S	Tordenskjoldsgt. 65 (Fylkeshuset)	kristiansand@ forbrukerradet.no	Kristiansand: Regionsjef Ole Asbjørn Lie
FORBRUKERRÅDET BUSKERUD, TELEMAR, VESTFOLD			
Gjerpens gt. 20 3708 Skien	Statens hus Gjerpens gt. 20	skien@ forbrukerradet.no	Skien: Regionsjef Terje Kili
FORBRUKERRÅDET HEDMARK, OPPLAND, ROMERIKE			
Postboks 40 2801 Gjøvik	Storgt. 8	gjovik@ forbrukerradet.no	Gjøvik: Regionsjef Undis Scheslien
FORBRUKERRÅDET OSLO			
Postboks 4595 Nydalen 0404 Oslo	Rolf Wickstrømsvei 15	oslo@ forbrukerradet.no	Oslo: Regionsjef Christina Moestue
FORBRUKERRÅDET ASKER OG BÆRUM, FOLLO, ØSTFOLD			
Postboks 317 1702 Sarpsborg	Sørлие Torget	sarpsborg@ forbrukerradet.no	Sarpsborg: Regionsjef Olav Nyhus



FORBRUKERRÅDET

FORBRUKERRÅDET

Postboks 4594 Nydalen
NO-0404 Oslo
Tlf.: 23 40 05 00

forbrukerportalen.no

