



FORBRUKERRÅDET



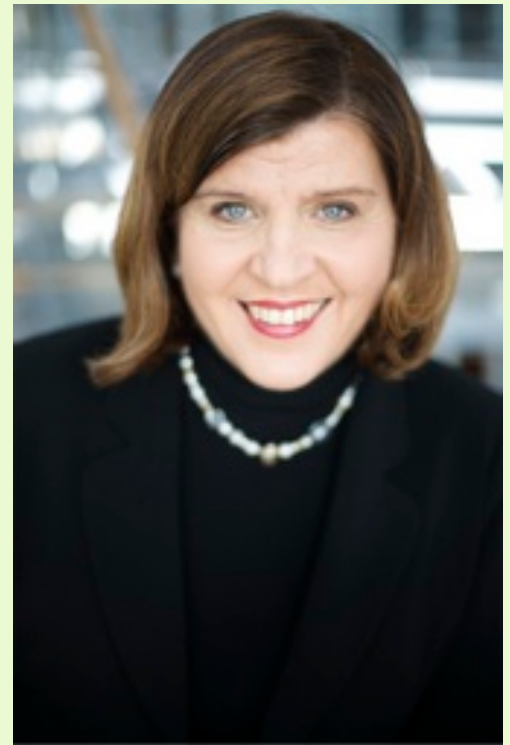
**ÅRSMELDING 2011**

## Direktørens hilsen:

Forbrukerrådet søker i sine prioriteringer å leve visjonen – *vi gir forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg*. Dette gjøres gjennom dialoger og mange ulike aktiviteter, så vel som utstrakt bruk av media. I 2011 ble 103 000 direkte henvendelser fra enkeltforbrukere håndtert med god tilbakemelding, vi løste forbrukerkonflikter til en verdi av over 125 mill. kr, og vi jobbet aktivt med massekommunikasjon på rettigheter for å bevisstgjøre forbrukerne.

Vi deltok i flere regjeringsutvalg, herunder matmaktutvalget, finanskriseutvalget og TV-utvalget, som alle leverte sine utredninger i 2011. En aktiv oppfølging av finansinstitusjoners rådgiving gjennom rettsaker (inkl. Røeggen), forbrukerundersøkelser og kontakt med Storting, Regjering og tilsyn bidro til større etisk bevissthet i finansverdenen. Innen dagligvarebransjen har Forbrukerrådet fokus på å bevisstgjøre forbrukere og beslutningstagere om effekten av matkjedenes dominans i bransjen, og det samfunnsansvar dette pålegger dem i forhold til forbrukernes velferd. Tiltakene foreslått i utredningene må bli gjennomført.

Kommunene er også dette året testet, og viser en gledelig forbedring i servicenivå siden Forbrukerrådet startet testing i 2005. Forbrukerrådet arbeider for en raskere infrastrukturbygging rundt Oslo til forbrukernes fordel både for boligprisutvikling, utvidelse av bo - og arbeidsmarkedet og kortere reisetid. Egen bolig er forbrukerens største investering, og Forbrukerrådet jobber for mer trygghet både ved bygging og kjøp av egen bolig. Innenfor det digitale marked er personvern i høysetet. Forbrukerrådet har en ambisjon om å utgjøre en forskjell, og ivareta den "lille mann". Bransjer med høy økonomisk betydning for forbrukeren, som oppleves uoversiktlig og har lav forbrukertilfredshet, er de prioriterte områdene for Forbrukerrådet. Mye er gjennomført i 2011, og enda mer står på planen i de neste årene.



*Randi Flesland*



## Sure smurfebær

Smarte telefoner tilbyr spennende løsninger, men i 2011 merket vi at forbrukerne fikk moderne problemer med på kjøpet.

Folk ringte oss, og fortalte om mystiske regninger på tusener av kroner. De hadde jo bare lastet ned et gratis spill, og latt poden leke seg i Smurf Village.

Det de ikke tenkte på, var at når du én gang har tastet inn kredittkortinformasjonen på mobilen, er den som en åpen lommebok i en in app, eller kjøp-i-program. Noen endte med å hamstre smurfebær for godt over 20.000 kroner!

Heldigvis kan du ta forholdsregler. I november hadde vi en kampanje der vi fokuserte på mobile innholdstjenester. I tillegg til kjøp-i-program advarte vi mot abonnementstjenester. Disse belastes mobilregningen og er derfor ikke så enkle å oppdage.

## Vi gir forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg

- Forbrukerrådets visjon

Å informere norske forbrukere om deres rettigheter er en av Forbrukerrådets viktigste oppgaver. Dette gjør vi både på telefon, via epost, på forbrukerradet.no og Facebook, og når vi får besøk på et av kontorene våre. I tillegg benytter vi media til å gi råd og informere om rettigheter og til å legge press på beslutningstakere, og hadde nærmere 10.000 oppslag i 2011. På de neste sidene kan du se noen av sakene som fylte avisspaltene i 2011.

### Sparte samfunnet for 125 millioner

Hvert år gir våre saksbehandlere råd og veiledning til flere enn 100 000 forbrukere. Dessuten går de inn som meglere når det har skåret seg mellom forbruker og selger.

Da de regnet ut verdien av varene og tjenestene i konfliktene de løste, ble de enda mer stolte av den jobben de gjør: i 2010 løste de konflikter til en verdi av 100 millioner kroner, og i 2011 hadde det økt til hele 125 millioner kroner!



*Ingebjørg Kiil er en av Forbrukerrådets rådgivere som hver dag hjelper forbrukere over hele landet.*



## Ulovlig av bilbransjen

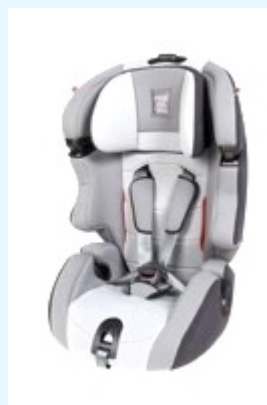
En garanti skal være til å stole på, men kjøper du ny bil, bør du studere det med liten skrift. I oktober la vi frem en undersøkelse som viste at garantiene fra flere bilmerker faktisk er ulovlige. Kravet er at garantien skal gi enda større sikkerhet enn forbrukerkjøpsloven – og her kom flere til kort. Dessuten fant vi ut at importørene sa de ga bedre vilkår enn de faktisk gjorde, mens bilselgerne ikke kunne forskjellen på garanti og reklamasjon.



## Avslørte farlig bilbarnesete

Når foreldre skal kjøpe bilsete til det kjæreste de har, er behovet for sikker kunnskap stort. I Forbrukerrådet tar vi det på alvor med omfattende og grundig testing av bilbarneseter. Vi blir både imponert – og skremt.

Det var gledelig å dele ut toppkarakter til et sete som vant på både sikkerhet og brukervennlighet. Men Jogrim Aabakken, som er ansvarlig for produkttester hos oss, forteller at ett sete rett og slett viste seg å være farlig.



- Det er trist når vi gjør illevarslende funn på sikkerhetsutstyr for våre mest sårbare, konkluderer Jogrim Aabakken om testen av bilbarnesetet Prénatal Orion Fix





## Oppfordret til utroskap

Nordmenn er et altfor trofast folkeferd. I hvertfall når det kommer til bank og forsikring. For her er det nemlig mye å spare; bruker du et par timer på Finansportalen.no, kan du spare tusener av kroner ved å bytte leverandør. De kan du sette av til strammere tider, eller unne deg ferien du drømmer om. Alt er i alle fall bedre enn å gi bort enda flere kroner til den dyreste banken.

På den store byttedagen samler hele Forbrukerrådet seg til dugnad og svarer på telefoner fra folk som vil ha hjelp til å bytte leverandør av banktjenester, strøm, forsikring eller mobilabonnementet.

## Billigst mulig kortbruk i ferien

Skal du bruke kredittkort i utlandet så pass på at du blir trukket i lokal valuta. Handler du feks. i Sverige foreslår butikken ofte at du kan betale i norske kroner, men da er det butikken som bestemmer vekslingskursen.

Husker du på dette er det som regel lurt å bruke kredittkortet så mye som mulig når du skal betale i butikker, og minimere uttak i minibanker.

Finansportalen gir råd om boliglån, kortbruk og forsikringer, alt for at norske forbrukere skal betale minst mulig i renter og gebyrer og heller sitte igjen med mer mynt i lommeboka.



## Var toget forsinket?

**Nei** Toget var i rute

Ja Mer enn 5 minutter

### Er toget i rute?

Forbrukerrådet gjennomførte i august 2011 en togtest der vi fikk folk til å laste ned en app og svare på om toget deres var i rute eller ikke. Til sammen ble appen brukt av over 1100 pendlere som rapporterte inn punktligheten til toget over 5100 ganger. Forbrukerrådet lyktes på denne måten å kartlegge omfanget av forsinkelser og skape oppmerksomhet rundt behovet for oppgradering av jernbanen på Østlandet.



### Null tull med taxi

I desember kjørte Forbrukerrådet det som kalles jamførturen (13 min/8 km) i Oslo, Stavanger og Bergen, alle byer med konkurranse i drosjemarkedet.

Resultatet viste at det er for vanskelig å velge rimeligste taxi, det er store prisforskjeller taxiselskapene imellom, og prisopplysningene på holdeplass er mangelfull.



### Synliggjorde verste flyselskaper

Forbrukerrådet synliggjorde i juni 2011 at i 10 av 15 saker var det Ryanair som ikke fulgte opp vedtak i Flyklagenemnda.

Gjennom media ga Forbrukerrådet en advarsel om at Ryanair ikke utbetalte erstatninger selv om det var fattet vedtak i nemnda.



## Tannleger overser Karius og Baktus

Kun tre av 20 tannleger tilbød god behandling i Forbrukerrådets test.

Mange overser store hull, mens andre foreslår unødvendig behandling. Det kan gi verk i både tenner og lommebok, viste Forbrukerrådets test av tannlegebransjen.

Testen skapte stor debatt, både i media og internt i tannlegebransjen. Forhåpentligvis blir det større klarhet i priser og betingelser når Forbrukerrådet i 2012 åpner nettsiden [hvakostertannlegen.no](http://hvakostertannlegen.no)



## Kommunetesting gir resultater

Kommunene blir stadig flinkere til å svare på dagligdagse henvendelser, viser Forbrukerrådets nye test av kommunal service.

Kommunene svarer på tre av fire henvendelser. Seks av ti kommuner har nå et godkjent servicenivå.



- Det er gledelig å se at alle testene våre gir resultater og at kommunene nå bedrer servicen, sier fagdirektør for offentlige tjenester, Terje Kili



## Enklere å finne beste forsikring

Norges første og eneste prissammenlikningstjeneste for skadeforsikringer ble lansert av Forbrukerrådet på [Finansportalen.no](http://Finansportalen.no) i mai 2011, i en pressekonferanse hvor blant annet statsråd Audun Lysbakken og politisk ledelse i Finansdepartementet var til stede.

Fra starten av var bare fire selskaper med i løsningen: Nemi Forsikring, Frende, Storebrand og Jernbanepersonalets Bank og Forsikring. I løpet av 2011 ble det lagt ned en betydelig innsats i å få integrert flere leverandører i løsningen og i februar 2012 er 90 prosent av markedet dekket.





## Facebook endret innstilling

Forbrukerrådet klagde høsten 2010 Facebook og spilltilbyderen Zynga inn for Datatilsynet for brudd på norsk personvernlovgivning.

Datatilsynet konkluderte med at Facebook ikke er omfattet av norsk lov, så lenge selskapet er registrert i Irland. Forbrukerrådet videresendte klagen til det irske datatilsynet, som på bakgrunn av blant annet denne saken, gjennomførte et grundig tilsyn av Facebook høsten 2011.



## Klage Playstation inn for Forbrukerombudet

Forbrukerrådet mottok i 2010 flere klager på en "oppdatering" til PlayStation 3 (PS3), som fjernet muligheten til å benytte andre operativsystemer på spillkonsollen. Klagerne nådde ikke frem hos Forbrukertvistutvalget, som mente at saken ikke var omfattet av forbrukerkjøpsloven

Forbrukerrådet tok saken videre og klagde inn produsenten Sony og PS3 til Forbrukerombudet for brudd på markedsføringsloven. Vi avventer fortsatt endelig svar fra Forbrukerombudet. Saken er også presentert for EU-kommisjonen i eget møte. Både Facebook- og PS3-saken har fått bred internasjonal oppmerksomhet.

## Tryggere boligkjøp



Det er ingen grunn til at en bolig skal ha den samme reklamasjonsfristen som en mobiltelefon. Kravet om 10 års reklamasjonsfrist for nyboliger fikk ny aktualitet da Skanska Boliger sommeren 2011 vedtok å innføre dette for egne boligbygg.

Forbrukerrådets krav retter seg også til myndighetene: 10 års reklamasjonsfrist bør lovfestes og medvirke til å disiplinere byggebransjen slik at byggefeil unngås.

Obligatorisk tilstandsrapport ved boligsalg, bedre kvalitet på takstmenn og deres rapporter, bedre nøkkelinformasjon og bedre tid i kjøpsøyeblikket, er saker Forbrukerrådet jobber med.

## Til retten på vegne av norske småsparere



Røeggen-saken gikk i lagmannsretten i fjor høst – en rettssak Forbrukerrådet betaler på vegne av klageren og over 100.000 andre bankkunder.

Etter å ha vunnet i bankklagenemnda og tingretten, tapte Røeggen saken i lagmannsretten. Forbrukerrådet jobber nå for å få saken tatt opp i Høyesterett.

Saken omhandler bankenes salg av lånefinansierte spareprodukter og om hvorvidt banken hadde lov til å selge produkter de visste det var umulig for kunden på tjene penger på.

## Vant prinsippsak mot bilselger i retten



Forbrukerrådet vant i september en rettssak på vegne av en forbruker som hadde kjøpt en Toyota Yaris Sol. Det viste seg imidlertid at bilen var en Toyota Yaris Luna og ikke var laget for nordiske forhold, noe som gjorde at bilen hadde startproblemer og kuldeproblemer i vinterhalvåret.

Forbrukertvistutvalget mente at kunden måtte godta dette, men Forbrukerrådet tok saken til retten og vant.

Retten mente at tilbakeholdelse av slik informasjon er en vesentlig mangel og ga kunden rett til å heve kjøpet.

## Liten tillit til helsevesenet



En av fire nordmenn regner det som sannsynlig å bli skadet under sykehusbehandling, viser en undersøkelse Forbrukerrådet utførte i 2011.

Samtidig avdekkes massiv underrapportering av skadelige hendelser. Helsevesenet må både ta pasientsikkerheten på større alvor, og sørge for at klagesystemet blir betydelig bedre kjent, mener Forbrukerrådet.

Den norske pasientsikkerhetsundersøkelsen er en oppfølger av en tilsvarende undersøkelse utført av EU-kommisjonen, der 26.000 innbyggere i de 27 EU-landene ble spurt om holdninger til- og erfaringer med helsevesenet.



## Hva kan vi lære av finanskrisen?

Forbrukerrådet deltok i det regjeringsoppnevnte finanskriseutvalget.

Utvalget mener at banker som ikke etterlever vedtak i finansklagenemnda som går i forbrukerens favør, må dekke forbrukerens kostnader til behandling av saken i første rettsinstans, og i høyere instanser dersom banken skulle anke.



## Unge gjeld øker

-Innfør et gjeldsregister og legg restriksjoner på rentemarginene. Det krevde direktør Randi Flesland på Barne-, likestilling og inkluderingsdepartementets konferanse om unge voksne og betalingsproblemer, «Kjøp nå – betal senere», høsten 2011.

En undersøkelse Forbrukerrådet utførte viste at unge ikke forstår hva som står i inkassobrevene. Det må finnes en norm for kravbrev og etikk i offentlige inkassorutiner, krever Forbrukerrådet.





## Hormonsjekk av kosmetikk

I november 2011 lanserte Forbrukerrådet hormonsjekk-appen som gjør at forbrukeren kan skanne kosmetikk og kroppspfleieprodukter og finne ut om produktene inneholder hormonforstyrrende stoffer. Dette ble umiddelbart en enorm suksess. Før året var omme ble det gjort langt over en million produktskanninger, og over 80 000 hadde lastet ned hormonsjekk-appen.

Siden lansering har antall produkter i Hormonsjekk blitt fordoblet, fra 3000 produkter til 6000.

Denne kampanjen er et ledd i å få Regjeringen til å lage en plan for en "giftfri hverdag" i Norge.



## Usunn konkurranse i dagligvaremarkedet

Forbrukerrådet deltok i Matkjedeutvalget som i april la frem NOUen "Mat, makt og avmakt". Rapporten konkluderte med at dagligvarebransjen er preget av at marginer og profittjag styrer utvalget i norske matbutikker, ikke forbrukernes ønsker og behov.

Forbrukerrådet har både synliggjort dagligvareportal som det viktigste forbrukerrettede tiltaket i NOUen, og deltatt i mediedebatten med tydelig standpunkt om at en lov om god handelsskikk og en ombudsmannsordning for dagligvarebransjen er viktige tiltak.



## Forbrukerrådet – forbrukernes interesseorganisasjon

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon som skal påvirke myndigheter, organisasjoner og næringsliv slik at de opptre mer forbrukervennlig enn de ellers ville gjort, og dyktiggjøre forbrukere slik at de mestrer sin rolle som forbrukere best mulig. Forbrukerrådets hovedmål er økt forbrukerinnflytelse i samfunns- og næringsliv, bidra til en forbrukervennlig utvikling og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling i dagens og fremtidens samfunn.

Forbrukerrådets organisasjon ledes av en direktør som tilsettes av styret. Forbrukerrådet har 10 regionkontor og en sentral ledelses- og politikk enhet i Oslo. Forbrukerrådet er også vertsorganisasjon for Forbruker Europa.

**Regionkontorene arbeider hovedsakelig med** dyktiggjøring av den enkelte forbruker gjennom hjelp til selvhjelp. Kontakten skjer gjennom telefontjenesten (03737), e-posttjenesten ([hjelp@forbrukerradet.no](mailto:hjelp@forbrukerradet.no)), brev og besøk. Regionkontorene utfører også skriftlig klagesaksbehandling for saker som faller inn under forbrukertvistloven og er nemndsrepresentanter på vegne av forbrukeren i de nemnder der Forbrukerrådet er part. Regionkontorene har ansvar for regionalt opplysnings- og profileringsarbeid.

**Den sentrale forbrukerpolitikkenheten i Oslo** utfører hovedsakelig påvirkningsarbeid og policyutforming gjennom dialog i Norge og Brussel. Påvirkningsarbeidet skjer på ulike arenaer, herunder samarbeid med ulike tilsyn, bransje- og næringsorganisasjoner og lobbyvirksomhet overfor politikere og næringsorganisasjoner.

Forbrukerrådet driver **Finansportalen** og starter i 2012 [hvakostertannlegen.no](http://hvakostertannlegen.no).



## Forbrukerrådet – de harde fakta

Forbrukerrådet har ca 130 ansatte fordelt på ti regionkontorer, vårt internasjonale ForbrukerEuropa-kontor, samt hovedkontor i Oslo.

Forbrukerrådet finansieres over statsbudsjettet og mottok i 2011 en bevilgning på 114 millioner kroner.

Forbrukerrådet mottok 103 000 henvendelser i 2011. Det er en økning på 3 % i forhold til 2010. 28 200 henvendelser kom via e-posttjenesten, noe som gir en økning på hele 13 % fra året før.

### Topp ti henvendelser i 2011:

- Kjøp av bil; 10 922 henvendelser (10,61%)
- Uspesifiserte varer og tjenester; 10 573 henvendelser (10,27%)
- Bolig; 9 195 henvendelser (8,93%)
- Data; 6 082 henvendelser (5,91%)
- Mobil; 5 282 henvendelser (5,13%)
- Håndverkertjenester; 4 352 henvendelser (4,23%)
- Møbler; 2 208 henvendelser (2,15%)
- Bekledning, klær og sko; 1 992 henvendelser (1,94%)
- Hvitevarer; 1 951 henvendelser (1,90%)
- TV-apparater; 1 167 henvendelser (1,13%)



## Forbrukerrådets styre 2011



Fra venstre: Styreleder Inge Takle Mæstad, nestleder Sylvi Barman-Jenssen, Tone Skau Jonassen, Trond Nilsen, Trine Lise Sundnes, Guro Fjellanger, Terje Walter Gilje, Kjell Jostein Sunnevåg (vara), Lisbeth Hjort (vara), Helga Skofteland (vara)

## Forbrukerrådets toppledergruppe 2011



Fra venstre: Direktør Randi Flesland, viseadministrerende direktør Irene Solberg, direktør for forbrukerservice Ingeborg Flønes, politisk direktør Audun Skeidsvoll, kommunikasjonssjef Julie Bianca Dahl