



RANDI FLESLAND OM FORBRUKERÅRET 2012

Forbrukerrådet jobber for å gi deg makt og mulighet til å ta gode valg som forbruker. Det innebærer at du skal få all viktig informasjon før du handler. Du skal også kunne velge sunne og trygge produkter. Enkelt sagt, skal ingen få lov til å lure deg. Men skjer det allikevel, skal vi hjelpe deg.

Vi ønsker å gjøre det enkelt for forbrukerne å hjelpe seg selv. I 2012 lanserte vi derfor nye nettsider, som skal gjøre det enda lettere for deg å finne ut av rettighetene dine. Om du har en bil som ikke går, eller en snekker som aldri kommer, er forbrukerrådet.no stedet å begynne. Her finner du også kontrakter som kan sørge for at du unngår problemer, og hjelp til å klage hvis de allikevel oppstår. På finansportalen.no finner du beste bank- og forsikringsavtale for deg. Nå kan du også finne pris og service på tannbehandlingen hos hvakostertannlegen.no.

Vi har på mange områder et godt forbrukervern i Norge. Men vi har ennå ikke tilstrekkelig makt og mulighet som forbrukere. Det arbeider vi for å gjøre noe med - både her i landet og internasjonalt. Vi har derfor utstrakt kontakt med politikere, myndigheter, tilsyn, interesseorganisasjoner og næringsaktører. Vi påvirker og bidrar i utvikling av lovgivning, vi samarbeider med europeiske forbrukerorganisasjoner, og deltar i ekspertgrupper i EU-kommisjonen.

I 2012 meklet vi i flere enn 5000 konflikter mellom forbrukere og selgere. Over 100 000 ba oss om råd av ulik art. De fleste spurte om kjøp av bil, og kjøp og leie av bolig er også ofte tema. Vi ivaretar også forbrukernes interesser i om lag 20 klagenemnder. Forbruker Europa hjelper deg hvis du har problemer med en selger i et EU/EØS-land.

Gjennom media klarte vi å hjelpe enda flere. Med mer enn 9000 treff i avisene i tillegg til TV-oppslag fikk vi spredt kunnskap både om nåværende forbrukerrettigheter, og sagt fra om hvordan de bør forbedres. Her har vi samlet noen av mediasakene fra 2012 for å gi deg et bilde av forbrukeråret 2012.

Randi Flesland

Forbrukerrådets direktør, Randi Flesland



FORBRUKERRÅDET I MEDIA 2012

FORBRUKERSERVICE

Refset kravstor kommune

I mai fikk innbyggerne i Værøy krav om kommunale avgifter i posten. Problemet var at kravene skrev seg helt tilbake til 2004, og hadde allerede vært foreldet i flere år. Rådmannen skrev at dersom ikke regningene ble betalt innen 14 dager, ville kommunen gå til tvangsinnfordring. Det var imidlertid ikke lovhjemmel for kravene, og det eneste de viste til i brevet, var at det var unntatt offentlighet. Det reagerte Torgeir Øines på, Forbrukerrådets regiondirektør i Nordland:

«Brevet kan ikke oppfattes som noe annet enn en ren trussel mot innbyggerne i kommunen. Slik skal ikke kommuner opptre overfor innbyggerne sine.»

Deretter lovet rådmannen bot og bedring, og at noe lignende ikke ville gjenta seg.

Klagestorm utløste advarsel

Det skal mye til før Forbrukerrådet advarer folk mot å bruke et firma, men det gjorde vi hos Forbrukerinspektørene på NRK1 i januar. Det var etter gjentatte initiativ til dialog over tid, uten at firmaet viste vilje til å rydde opp. Såpass dårlig behandlet nemlig Norsk Radonregister AS forbrukerne, forklarte Ingeborg Flønes.

«De skremte folk til å kjøpe deres tjenester, sendte faktura uten at noen hadde inngått en avtale, og leverte heller ikke til de som betalte for det.»





Endelig garanti

I 2009 kom nasjonal reisegaranti, som sørger for at passasjerene får igjen penger når kollektivtransporten svikter. Forbrukerrådet har arbeidet for at fylkene skal innføre ordningen, og i Rogaland fulgte endelig det fylkeskommunale ruteselskapet Kolumbus opp. Garantien vil blant annet innebære at passasjerer kan få dekket utgiftene til drosje eller privatbil med inntil 500 kroner.

«Ordningen er stort sett i tråd med den nasjonale reisegarantien, og det er på tide at Kolumbus innfører den», sier regiondirektør Edith Kristin Nøkling i Forbrukerrådet i Rogaland.

Bransjens ansvar å unngå mobilkrøll

Hva skal en mobiltelefon tåle? En undersøkelse fra Forbrukerrådet viste at det er et stort gap mellom hva forbrukerne forventer at en mobil skal tåle, og hva bransjen mener. Så ulike virkelighetsoppfatninger skaper konflikter. Forbrukerrådet satte derfor opp en liste med krav til bransjen.

«Følger bransjen våre krav, vil misforholdet mellom bransjens syn på hva smarttelefoner skal tåle, og hva forbrukeren forventer bli mindre. Slik får vi redusert antall konflikter», konkluderte forbrukerdirektør Randi Flesland.

Klagestorm til Forbruker Europa

Forbruker Europa opplevde tidenes klagestorm i 2012. Firmaet det handlet om var Formlife, et dansk firma som solgte slankeprodukter. Forbrukerne bestilte en rimelig prøvepakke, men uten at det forelå noen avtale om abonnement, fortsatte Formlife å trekke penger fra kundenes konti.

Forbrukerrådet arbeidet derfor for å få bankene til å rydde opp, og tilbakeføre pengene som ble trukket uten korteierernes tillatelse. Vi lagde standard klagebrev for misfornøyde kunder, og gjorde det klart at vi forventet at bankene ryddet opp.

Bankene fulgte oppfordringen fra Forbrukerrådet, og sa opp avtalen med firmaet. Forbrukere som klaget, fikk også pengene tilbakeført til kontoene sine. I desember gikk Formlife konkurs.

Lovbrudd og dårlig service hos nettbutikkene

Nordmenn handler stadig mer på internett, og Forbrukerrådet er opptatt av at forbrukernes rettigheter skal tas vare på også her. Forbrukerrådet i Skien undersøkte derfor nettbutikkens forbrukervennlighet. Det gikk for eksempel på om informasjon om angrerett og reklamasjon var tilgjengelig, og hvor lett det var å komme i kontakt med nettbutikkene. Regiondirektør Jo Inge Bjørntvedt fortalte at de dessverre tok mange i både lovbrudd og dårlig service.

«Det er allikevel hyggelig å observere at mange av butikkene nå har ordnet opp - det var jo målet med undersøkelsen.»

TESTER

Forbrukerrådet tester kjøkkenmaskiner

En kjøkkenmaskin er en hel liten investering, og i butikken er det vanskelig å vurdere annet enn designet. Forbrukerrådet har derfor testet hva det er verdt å bruke pengene på.

Det viste seg at Kenwood, som gjorde det aller best, presterte svært mye bedre enn de dårligste. Prisforskjellene var store, men Jogrim Aabakken, som er produkttestansvarlig i Forbrukerrådet, fant at det er mye å tjene på å saumfare markedet.

«Testvinneren har en anbefalt utsalgspris på 6.000 kroner, men de fleste forhandlere nøyer seg med 4.000 kroner. Er du god til å lete, skal du ikke se bort fra at du kan finne testvinneren til enda lavere priser.»

Forbrukerrådet tester vinterstøvler for barn

Det er litt av en utfordring å holde små føtter tørre og varme gjennom en norsk vinter, men Forbrukerrådets test viser at flere merker leverer bra. Laboratoriene gikk grundig til verks med vårt oppdrag, og undersøkte tre avgjørende egenskaper: vann-tetthet, varmeisolering og pusteevne.

Flere leverte bra, mens noen modeller bokstavelig talt ikke holdt vann.

Den store varmepumpeguiden

Varmepumper er kompliserte produkter. Forbrukerrådet har derfor utarbeidet en stor guide som viser deg vei i pumpejungelen. Den består både av tester og veiledning.

Hvis du har som målsetting å redusere strøm-utgiftene dine, er en luft-til-luft-varmepumpe sannsynligvis den smarteste og mest kostnads-effektive investeringen du kan gjøre. Men hvilken modell skal du velge?

Svaret på dette spørsmålet er dessverre ikke så enkelt. Det er nemlig ikke mulig å gi et fasitsvar som gjelder for alle. Dette fordi vi har ulike behov. Ditt oppvarmingsbehov vil blant annet avhenge av hvor i Norge du bor, og hvor stor og godt isolert boligen din er. Men med Forbrukerrådets varmepumpeguide blir det enklere å ta et godt valg.





MAT OG HANDEL

Matprodusentene bløffet

Forbrukerrådet utførte en undersøkelse som viste at mange matprodusenter villeder forbrukerne. De gir nemlig pakningen navn eller bilder som ikke stemmer med innholdet, og forbrukerdirektør Randi Flesland krevde at bransjen måtte rydde opp i butikkhyllene.

«Det er produsentenes ansvar å være tydelige på hva de selger. Vi skal ikke være nødt til å lese ingredienslister med lupe for å vite hva vi kjøper. Jeg etterlyser mer ærlighet fra matvareprodusentene.»

Fokuset på matbløff gav resultater. Flere aktører i bransjen lovet forbedring, og Mattilsynet setter fokus på problematikken.

Rett til å velge

Det norske matmarkedet kjennetegnes av få og sterke aktører i detaljist-, grossist- og leverandørleddet. Forbrukerrådet har satt fokus på at åpenhet og konkurranse i dagligvarehandelen best sikrer gode valgmuligheter og riktig kvalitet og pris.

Forbrukerrådet satt i Matkjedeutvalget, og er også representert i lovutvalget som skal følge opp forslaget om lov om god handelsskikk.

Hormonsjekken en suksess

Hormonsjekk-appen har vært en stor suksess også i 2012. Med den finner du ut om det kan være skadelige stoffer i et kosmetikkprodukt. Det kan du sjekke allerede i butikken, slik at du kan velge vekk den risikoen. Appen er blitt lastet ned flere enn 140 000 ganger, og blitt brukt til å undersøke 2,2 millioner produkter, og har slik satt hormonforstyrrende stoffer på dagsordenen.

Hormonsjekk har fått reklamebransjens ærespris Grand Prix i Gulltaggen 2012, samt Gullblyanten 2012, bronse i Clio Awards og FNs WSA-Mobile Awards mobilpris 2012.

SAMFERDSEL

Nasjonal reiseplanlegger ett skritt nærmere

Forbrukerrådet testet hvor lett det er å planlegge kollektivreiser i Norge, og resultatet var nedslående. Dagens reiseinformasjonstjenester på nett viser seg å være direkte ubrukelige. Over halvparten av reiseforslagene var enten dårlige eller dukket ikke opp.

Regjeringen har i etterkant av testen satt fart i arbeidet med å lansere en nasjonal reiseplanlegger. NRK, Statens vegvesen og Ruter får også gå videre med utviklingen av sin reiseportal.

Flyrettigheter er for dårlig kjent

Forbrukerne kjenner ikke flyrettighetene sine godt nok. Og vi ser at flyselskapene har mye å gå på når det gjelder å fortelle om dem. Forbrukerrådet hadde flere aksjoner på flyplassene med fokus på dette i samarbeid med regionkontorene.

Forbrukerrådet jobbet aktivt for å hindre gjeninnføring av bonuspoeng på innenriks flytrafikk, fordi dette ville ha svekket konkurransen. Storting og regjering konkluderte begge med å beholde forbudet.



OFFENTLIGE TJENESTER

Manglende tillit til norsk helsevesen

Pasientsikkerhetsundersøkelsen 2012 viser en faretruende mistillit til norsk helsevesen. Den ble utført av Forbrukerrådet og Nasjonalt kunnskaps-senter for helsetjenester.

Nesten 30 prosent av befolkningen tror at norske pasienter blir skadet på sykehuset, og kun 14 prosent mener at kvaliteten på helsetjenestene er veldig god. Ikke godt nok, konstaterte Forbruker-rådet.

«Et sentralt krav til det norske helsevesenet, er at du som pasient får best mulig behandling når du har behov for det. Det er ikke et urimelig krav med tanke på hvor mye penger vi bruker på dette. Norge bør ligge helt i verdenstoppen med hensyn til behandlingskvalitet, med tanke på hvor mye ressurser vi bruker.»

Hvordan har bestemor det?

Forbrukerrådet kontaktet alle landets kommuner for å finne ut om de kartlegger brukertilfredsheten ved sine alders-, syke- og pleiehjem. Resultatet var nedslående.

Livskvaliteten til beboerne ved landets alders- og sykehjem får i det hele tatt lite oppmerksomhet. Hver tredje kommune unnlater helt å undersøke hvordan det står til. Under halvparten av kommunene har system for jevnlig brukerundersøkelser av aldersinstitusjonene.

Forbrukerrådet mener at alle kommunene må pålegges å måle og rapportere etter samme kriterier. Et slikt system vil gi mulighet for å sammenligne kvaliteten, og se om skattepengene brukes på en effektiv måte.

Hemmelighold ved norske sykehus

Kun to av 21 sykehus offentliggjør uønskede hendelser på sine hjemmesider, viste en under-søkelse utført av Forbrukerrådet.

Sykehusene er pålagt å rapportere alle pasient-skader og forhold som kunne ha ført til skade. Dessverre er det få sykehus som er åpne om uheldige hendelser, og dermed få pasienter som får kjennskap til denne statistikken før de velger sykehus.

At pasienter ikke har mulighet til å sammenligne uønskede hendelser i forbindelse med valg av sykehus, er i seg selv uheldig. Men hemmelighold av potensielt farlige situasjoner, sier også noe om kulturen ved de ulike sykehusene.



DIGITAL

TV-seerne på sidelinjen

Ett av 2012s TV-drama stod mellom Canal Digital og TV 2. Forhandlingene brøt sammen, og TV2s nisjekanaler forsvant fra Canal Digital's kanalpakker. Samtidig skrinla Kulturdepartementet forslagene fra TV-utvalget, hvor Forbrukerrådet var en aktiv deltaker.

Forbrukerrådet adresserte TV2 og Canal Digital's narrespill og departementets passivitet, uten at det tilsynelatende hjalp i denne runden. Forbrukerrådet vil nå se på alternative løsninger for å få på plass en sammenligningstjeneste av det norske TV-tilbydermarkedet.

Frie og nøytrale nett truet

Stadig flere aktører tar til orde for å bryte nettnøytraliteten i Norge. Før var det fildelingen som truet nettets eksistens. I 2012 var det TV på internett som var den påståtte synderen.

Forbrukerrådet har arbeidet aktivt for å lovfeste de frivillige retningslinjene vi har i dag, og vil arbeide videre for å få på plass en slik regulering. I dag er tilslutningen til retningslinjene for usikker, og det er få sanksjonsmuligheter, dersom noen skulle bryte med retningslinjene.





BOLIG

Stor seier for boligkundene

Eiendomsmeglingsbransjen snudde i fjor, og vil nå allikevel innføre obligatorisk boligsalgsrapport. Det gjelder for boliger som selges gjennom deres medlemmer fra 2015. Forbrukerne ønsker boligsalgsrapport på alle boliger, ifølge en undersøkelse Forbrukerrådet fikk utført av SINTEF. Oppfatningen er at flere og bedre boligsalgsrapporter vil gi større trygghet og færre konflikter. Dette har Forbrukerrådet vært en pådriver for i flere tiår.

Åpenhet om priser på meglere

Regjeringen sørget i fjor for mer åpenhet om prisene på tjenester - og dermed ble det også lettere for boligselgere å forhandle pris med eiendomsmeglere. Det er meget positivt at statsråd Inga Marte Thorkildsen pålegger bransjen større åpenhet, slik at markedet kan fungere bedre for forbrukerne.

Når det blir enklere for forbrukere å sammenligne priser, blir også konkurransen på pris skjerpet.

Selge bolig selv - ingen risikosport

Boligeiere som selger huset sitt eller leiligheten sin selv, er godt fornøyde i ettertid. De anbefaler også andre å gjøre det samme. Dette kommer fram i en undersøkelse Forbrukerrådet har gjort blant 27 boligeiere.

De fleste valgte å selge selv fordi de forventet at det skulle bli billigere. Alle sparte utgifter til eiendomsmegler, og salgssummen samsvarte i hovedsak med forventningene.

Det store flertallet sier i tillegg tydelig ifra om at de gjerne gjør det en gang til, dersom de skulle selge bolig på nytt.

FINANS

Dramatisk i Røeggen-saken

Ivar Petter Røeggen kjøpte i 2000 lånefinansierte spareprodukter av DNB, som han tapte stort på. Dette viste seg å være en høyst risikabel investering med om lag 60 prosent risiko for tap, konkluderte Forbrukerrådets direktør. Høyesterett gjorde i 2012 klart for finale i Røeggen-saken – og den gikk for vår fremste domstol i over en uke i fjor høst. Men høyst uventet og dramatisk meldte retten at Røeggen-saken skulle opp helt på nytt – i en forsterket rett med hele 11 dommere. I mars 2013 ble det full forbrukersei i Høyesterett.

Avslørte bankene

En undersøkelse fra Forbrukerrådet avslørte at banker og låneinstitusjoner bryter både med regelverk og bransjens egne normer. I nær halvparten av kundemøtene ble det nemlig anbefalt at plasseringene skulle finansieres med lån.

Lånefinansiert sparing er langt mer utbredt enn hva myndighetene synes å tro. Bankene unnlater også altfor ofte å kartlegge småsparerens økonomi, før de anbefaler dyre løsninger. Slik snubler de, og bryter både med regelverk og bransjens egne normer.

Valg av boliglån – overlatt til selger

Valg av boliglån er preget av impuls og overdreven optimisme, viste en undersøkelse Forbrukerrådet foretok. Det legges ikke til rette for at forbrukeren kan ta rasjonelle og veloverveide valg. Førstegangskjøperne går i fella, og lar seg overtale til å velge et produkt med høyere risiko enn opprinnelig tenkt. Det vanskelige språket og den lite tilgjengelige informasjonen i både avtale og skjemaer, fører også til misforståelser om låneavtalen.

Proessen er preget av raske beslutninger på for dårlig grunnlag, og det er selgerne som styrer hvilke boliglån som velges, viste Forbrukerrådets undersøkelse.





FINANSPORTALEN

Ikke vær «grått gull» for banken

Mange pensjonister flås av banken. De godtar lav rente på sparepengene og skyhøye gebyrer. Pensjon gir mindre å rutte med enn lønn, så det er ingen grunn til å være spandabel overfor banken. At man har hatt samme bankforbindelse i flere tiår, er ingen garanti for gode betingelser.

Elisabeth Realfsen, som er daglig leder i Finansportalen, kunne fortelle at en pensjonist med enkle grep kan få et par tusenlapper mer i måneden å rutte med.

- Ikke tro at du har spesielt gode betingelser fordi du har vært kunde lenge. Mange banker tjener svært godt på kunder som sjelden sjekker betingelser. Selv tenker bankene butikk, og mange pensjonister er rene gullgruven for bankene.

Pengene forsvinner på vei hjem

Når en norsk tusenlapp sendes utenlands, forsvinner hver åttende krone på veien. Kostnadene har økt kraftig fra 2011 til 2012. En undersøkelse utført av finansportalen.no på oppdrag fra Verdensbanken viste at de som sender penger til familie og venner i hjemlandet, må betale langt mer for dette enn før.

- Innvandrere og utenlandsk arbeidskraft, som skal sende penger hjem, kan tjene mye på å sjekke Finansportalen, sier Elisabeth Realfsen.



FORBRUKERRÅDET - INTERESSEORGANISASJONEN FOR ALLE FORBRUKERE I NORGE

Forbrukerrådet er en statlig finansiert, men likevel uavhengig interesseorganisasjon. Dette kan vi være fordi vi er et såkalt forvaltningsorgan med særskilte fullmakter med eget styre og egne vedtekter fastsatt ved kongelig resolusjon. Dette innebærer at vi er politisk fristilt fra overordnet departement, som er Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

Forbrukerrådets hovedkontor er i Oslo, men vi har regionkontorer i Tromsø, Bodø, Trondheim, Bergen, Stavanger, Kristiansand, Skien, Sarpsborg, Gjøvik og Oslo.

I Forbrukerrådet jobber i overkant av 130 personer. Flesteparten jobber med å besvare henvendelser og behandle klager fra forbrukere gjennom Forbrukerrådets gratis, juridiske rådgivningstjeneste. I 2012 besvarte

vi flere enn 100 000 henvendelser. Vi meglet i flere enn 5000 klagesaker, og løste 75 prosent av disse. Gjennom Forbruker Europa hjelper vi over landegrensene til nesten 3000 forbrukere årlig.

I noen tilfeller er ikke regelverket eller forbrukerbeskyttelsen god nok, og vår forbrukerpolitiske avdeling jobber for å endre på dette.

I tillegg til forbrukerrådet.no driver Forbrukerrådet også finansportalen.no. Det er en tjeneste for forbrukere som vil sammenligne tilbud innen bank, forsikring, investering og pengeoverføringstjenester til utlandet. Vårt ferskeste verktøy er hvakostertannlegen.no. Der kan forbrukerne effektivt finne og sammenligne priser på tannbehandlinger.

HVA FORBRUKERNE SPURTE OM I 2012

- 1 Kjøp/salg av bil
- 2 Husleie
- 3 Uspesifiserte tjenester
- 4 Uspesifiserte varer
- 5 Klær, sko, vesker, smykker og briller
- 6 Mobiltelefon
- 7 Møbler/belysning/inventar
- 8 Kjøp/salg av brukt bolig/fritidsbolig
- 9 Hvitevarer
- 10 PC-er/lesebrett

KONTAKT OSS

Trenger du hjelp med et forbrukerspørsmål?

Ring 03737, eller skriv til hjelp@forbrukerradet.no

FØLG OSS



facebook.com/forbrukerradet



twitter.com/forbrukerradet

BRUK OSS



FORBRUKERRÅDET

Dine rettigheter og våre meninger | forbrukerradet.no



HVAKOSTERTANNLEGEN

– EN TJENESTE FRA FORBRUKERRÅDET

Sammenligner priser på tannbehandling | hvakostertannlegen.no



FINANSPORTALEN

– EN TJENESTE FRA FORBRUKERRÅDET

Sammenligner priser innen bank og forsikring | finansportalen.no