



FORBRUKERRÅDET

forbrukerradet.no



FORBRUKERRÅDET 2013

FØDSELSDAGSGAVE FRA HØYESTERETT

I 2013 feiret Forbrukerrådet 60 år. Jubileumsåret har vært fylt av viktige forbrukersaker. Bursdagsgaven vi ønsket oss mest, fikk vi i Høyesterett, der en enstemmig og knusende avgjørelse sa at DNB måtte betale Ivar Petter Røeggen tilbake alt han tapte på sin investering. Norske småsparere har så langt fått tilbakebetalt 460 millioner kroner bare fra DNB som et resultat av seieren i Høyesterett.

Forbrukerrådet ønsker å gjøre det lettere for folk å hjelpe seg selv. Derfor lanserer vi stadig nye nettjenester. I februar gikk hvakostertannlegen.no på nett, så besøk tjenesten før du går til tannlegen neste gang. [Finansportalen.no](http://finansportalen.no) utvikler stadig nye tjenester. Nå kan du følge de historiske prisene på lån i din bank. En vanlig familie kan spare mange tusenlapper ved å flytte lån og forsikringer til de billigste selskapene.

Nå jobber vi for en tilsvarende tjeneste for dagligvarer, slik at det skal bli mulig å finne den beste handlekurven. Norge er et av landene med minst konkurranse i dagligvaresektoren. En dagligvareportal vil gi økt konkurranse, sunnere handlevaner og bedre utvalg.

Ikke alt kan løses på nett. Nær 100 000 ba om råd i 2013, som vanlig er det bil og bolig de fleste spør om. Har du kjøpt katta i sekken på reise, kan [Forbruker Europa](#) hjelpe deg.

I 2013 testet vi [hermetisk mat](#), [solkrem](#) og [luftkvaliteten i barnerom](#). Testene viser at vi daglig utsettes for et stort antall stoffer som kan føre til kreft, allergier og forplantningsproblemer.

Forbrukerrådet gjennomgikk garantibetingelsene til de 20 største bilmerkene, noe som førte til at flere leverandører nå tilbyr kundene [bedre garantier](#). Skriftlige budrunder ved boligkjøp er noe Forbruker-

rådet har jobbet for i mange år, og ved årsskiftet ble dette innført.

Norge har på mange områder et godt forbrukervern, men det er stadig rom for forbedringer. Forbrukerrådet har derfor utstrakt kontakt med politikere, myndigheter, tilsyn, interesseorganisasjoner, EU-kommisjonen og næringsaktører – både i Norge og internasjonalt.

Kunnskap og bedre rettigheter gir makt og muligheter. Gjennom nesten 12 000 forbrukersaker i aviser, radio og TV, nådde vi i 2013 flere forbrukere enn noensinne. Her presenterer vi noen viktige saker som fikk stor oppmerksomhet i mediene i 2013. God fornøyelse.



Forbrukerrådets direktør, Randi Flesland



Foto: Kjell Håkon Larsen.

FORBRUKERRÅDET 2013

2013 ble historiens beste medieår for Forbrukerrådet. Med nesten 12 000 medietreff i aviser, radio og TV nådde vi ut til flere forbrukere enn noensinne. Antallet forbrukere som tar direkte kontakt, holder seg fortsatt høyt, og det var for øvrig stor aktivitet gjennom hele året. Her er noen bakgrunnstall:

I 2013

- behandlet Forbrukerrådet 5593 klagesaker
- ble 77 prosent av disse sakene løst
- utgjorde tvistesummen på de sakene vi løste svimlende 185 millioner kroner
- var gjennomsnittlig saksbehandlingstid i Forbrukerrådet 75 dager
- brakte Forbrukerrådet 1406 saker inn til Forbrukertvistutvalget (FTU)
- fikk Forbrukerrådet besøk av flere tusen forbrukere
- hadde vi i overkant av 56 000 unike brukere gjennomsnittlig per uke på Forbrukerrådets nettsted sett under ett
- tok nær 100 000 forbrukere kontakt på telefon 03737, på facebook, ved besøk eller på hjelp@forbrukerradet.no
- ble Forbrukerrådets app, [Hormonsjekk](#), lastet ned 170 000 ganger



PRISTEST. Sørlandsbanker i hard konkurranse

BESTE LANDSDÉKKENDE BANK	
Bank	Rente
Sørlandsbankene	3,85%
Sparebank 1 SR-Bank	3,00%
Bilfinans Sparebank	3,00%
Handelsbanken	2,80%
DNB	2,75%
Nordea	2,75%
Sparebanken Sør	2,50%
Fiskerifjord Sparebank	2,50%
Spare og Gjensidig Sparebank	2,25%
Landsbank Sparebank	2,20%
Kviteseid Sparebank	2,20%
Sparebanken Plass	2,00%
SpareMidt-gjensidig	1,75%
Ege og Hornnes Sparebank	1,50%
Veghjem Sparebank	1,50%
Gjensidig Sparebank	1,45%
Valle Sparebank	0,85%
Arvidsjø Omega Sparekasse	0,70%

RENTEBAROMETER
Innskudd: 100 000 kroner
Dette har vært ved å låne til bankens gunstigste rente

Tusenlapper å spare på bankbytte

En sjekk av sørlandsbankenes betingelser på innskudd og boliglån viser at de minste bankene slår godt fra seg i konkurransen med de største.

reduksjon med rentebetingelser på 0,25 prosent og 0,70 prosent for...
●●● Det kan være lurt å sjekke andre bankers vilkår før man åpner en konto. SPAREBANKEN SØR Nyfjanserte Sparebanken Sør tilbyr gode vilkår for innskudd og boliglån.

BESTE LANDSDÉKKENDE BANK	
Bank	Effektiv rente
Sørlandsbankene	3,86%
DNB	3,86%
Sørlandsbankene	3,86%
Fiskerifjord Sparebank	3,94%
Landsbank Sparebank	4,07%
Bilfinans Sparebank	4,12%
Spare og Gjensidig Sparebank	4,12%
Handelsbanken	4,18%
Sparebank 1 SR-Bank	4,25%
Sparebanken Sør	4,25%
Ege og Hornnes Sparebank	4,27%
SpareMidt-gjensidig	4,27%
Valle Sparebank	4,30%
Sparebanken Vest	4,35%

Bagasjelaus, men ikkje rådlaus

For mange starter sommerferien med ein skikkelig nedtur på flyplassen når bagasjen din ikkje kjem. Forbrukerrådet gjev råd og rettleiing når uheldet er ute.

– Dersom bagasjen din er forsvunna, kan du ha krav på erstatning. Utleigg for til dømes klede og toalettsaker vil vanlegvis bli erstatta. Dette gjeld sjølv ved kortare forsinkingar, men utgift til må skildast eit nødvendig besøk, seier direktør for forbrukarservice Ingeborg Fløten i Forbrukerrådet.

Dersom forsinkinga berre er på nokre få timar, vil det vere naudsynt å ta med seg ekstra klær og toalettsaker og trusokkar, men det er ikkje rida for å skaffe deg smøkk dag. Etter vanlege erstatningsreglar skal du halde deg innanfor det som er greitt nok.

Gje melding med ein gong
Du må gi flyselskapet melding ved bagasjeforringa dersom den innsjekka bagasjen ikkje kjem fram. Det finst eit standardkjema for forsvinn og tapte bagasje som du må fylle ut. Det blir kalla PIR (Property Irregularity Report), og du får det hos den flyselskapsbetjeninga.

– Det er den beste kvittering du kan ha. Mange flyselskap vil sende inn ein original PIR for at du skal få erstatning, så spør etter skjemaet for å berge flåsen.

Efter at du har fått tilbake bagasjen, må du nemne klage skriftleg til flyselskapet og krevje erstatning for dei utgiftene forsvinnings har ført med seg. Legg ved kvitteringane for ekstrautgifter. Fristen for å krevje erstatning er 21 dagar etter at bagasjen er komen til rette.

Tapte bagasje
Har ikkje bagasjen din kome til rette innan 21 dagar etter flyginga, blir bagasjen rekna som tapt. Då har du krav på erstatning tilsvarende verdien på bagasjen.

– Det er eit tak på kor mykje du kan krevje, og maksimumsommen varierer etter kvifor land du skal reise frå eller til. Derfor fulle gjenstandar i bagasjen. Gull og smykke bør du ha i handbagasjen, seier ho.

Innanfor EU/EØS-området og ved einssidige flygingar utanfor



(Illustrasjonsfoto: Bengt Flaten)

er maksimumsgrensa på ca. 10 000 kroner. For andre flygingar sommen kunne vere stikkleg lågare. Ta ein kikk i vilkåra til flyselskapsbetjeninga, så veit du kva du kan få om at du har verdifull bagasje re vitkje mot eit gyltve: Det beste er å ha ei god reiseforsikring, avservice Ingeborg Fløten i Forbrukerrådet.

– Meiner du at du ikkje får det du har krav på, ta kontakt med Forbrukerrådet om uheldet har skjedd i Norge, og har du tapt bagasjen din i Europa kan du ta kontakt med Forbruker Europa.

460 MILLIONER KRONER TIL SMÅSPARERNE

Forbrukerrådet påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning blant annet gjennom dialog og utredninger basert på fakta og kunnskap. Det politiske arbeidet er rettet mot områder som har stor økonomisk betydning for vanlige forbrukere, hvor forbrukertilfredsheten er lav og på områder hvor det er mulig å påvirke en hel næring.

I 2000 ble Ivar Petter Røeggen overtalt av DNB til å kjøpe et såkalt lånefinansiert spareprodukt. Dette viste seg å være en svært risikofyllt «investering» med cirka 60 prosent risiko for tap. Og Røeggen tapte stort på DNBs råd. Forbrukerrådet påtok seg å føre Røeggens sak gjennom rettssystemet som en prinsippsak, det vil si at utfallet vil få betydning for andre småsparere. Høsten 2012 skulle saken endelig opp i Høyesterett. I mars 2013 ble det [full forbrukerseier](#). Dommen vakte internasjonal oppmerksomhet, og velrenommerte Wall Street Journal [dekket saken](#).

– En enstemmig dom i Røeggensaken var den bursdagsgaven vi ønsket oss mest til Forbrukerrådets 60-årsjubileum, sier forbrukerdirektør Randi Flesland.



En enstemmig og knusende avgjørelse falt 22.mars i Høyesterett, og DNB måtte betale Ivar Petter Røeggen tilbake alt det han tapte på sin investering. Foto: Kjell Håkon Larsen.

Seieren i Høyesterett har gjort at DNB alene har tilbakebetalt 460 millioner kroner så langt til bankkunder som har tapt på bankens såkalte spareprodukter.

Bankmarkedet granskes

Bare fem prosent av bankkundene bytter bank hvert år. Nær halvparten av bankkundene er med i fordelsprogrammer, som kan gjøre det vanskeligere å bytte bank. Lavere rentekostnader for bankene kommer heller ikke kundene til gode.

Forbrukerrådet har lenge ønsket en uavhengig, overordnet analyse av hvilke hindringer det er som gjør at så få bytter bank, til tross for at en vanlig familie kan spare flere tusenlapper årlig. På finansportalen.no er de mest lønnsomme bank- og forsikringsavtalene kun noen tastetrykk unna. Likevel bytter altså bare én av tjue.

Finansministeren støttet i august 2013 Forbrukerrådets krav om en gransking av hvorfor ikke flere bytter bank.

- Vi må komme dit at man lett kan bytte bank og ta med seg kontonummeret, som i telemarkedet, der man beholder mobilnummer når man skifter leverandør, sier fagdirektør Jorge Jensen.

Register mot gjeldsproblemer

Forbrukerrådet har lenge jobbet for et gjeldsregister. Det skal omfatte kredittkort og usikrede forbrukslån, som ikke fremkommer i eksisterende registre. Målet er å hindre at folk får betalingsproblemer.

Dagens behandling av søknader om kredittkort og forbruksgjeld baserer seg på betalingsanmerkninger. Men slike anmerkninger er flyktige. De er derfor ingen god indikasjon på betalingsvilje eller betalingsevne. Betalingsanmerkninger fanger heller ikke opp en gradvis forverring av en husholdnings økonomi. Et gjeldsregister er et bedre verktøy for å hindre at folk får gjeldsproblemer.

– Forbrukerrådet er derfor glade for at regjeringen høsten 2013 bestemte seg for å fortsette arbeidet med et gjeldsregister som ivaretar forbrukernes interesser. Et slikt register er også samfunnsøkonomisk svært lønnsomt. Samfunnet bruker hvert år cirka 110 millioner kroner på gjeldsordninger. Det foreslåtte gjeldsregisteret er antatt å koste tre millioner kroner, så det vil spare store beløp, og ikke minst hindre at tusenvis av nordmenn, særlig unge, havner i gjeldsproblemer, sier fagdirektør Jorge Jensen.



– Folk som oppsøker kommunale økonomiske rådgivere, er tynget av forbruksgjeld og en bukett kredittkort, sier fagdirektør Jorge Jensen. Foto: Kjell Håkon Larsen.

MER KONKURRANSE OG MINDRE GIFT

Norske forbrukere opplever manglende informasjon og få påvirkningsmuligheter overfor dagligvarebransjen, viser en [undersøkelse](#) utført av Forbrukerrådet.

– Hvis forbrukerne kunne sjekke pris og innhold før eller mens de handler, vil dette føre til økt konkurranse og positive endringer i handlevaner og kosthold, sier fagdirektør Gunstein Instefjord i Forbrukerrådet.

En nettbasert tjeneste, en dagligvareportal, er derfor [utredet](#) av Forbrukerrådet. Konklusjonen er at en nettbasert løsning, også tilpasset smarttelefoner, vil bidra til lavere pris, og at folk velger sunnere matvarer, samt ha positive effekter for miljø og etisk handel.

– Markedsportaler er viktige verktøy for å bedre konkurransen og øke forbrukernes valgfrihet. Vi er glade for at regjeringen har satt av tre millioner kroner til en dagligvareportal og håper videre på en bestilling i form av klarsignal og midler til drift, sier fagdirektør Gunstein Instefjord.

Kamp mot kjedemakten

Dagligvaremarkedet i Norge domineres av fire store kjeder. Det betyr høyere priser, dårligere utvalg og lavere kvalitet enn i mange andre land. Norgesgruppen og ICA har søkt Konkurransetilsynet om tillatelse til å samarbeide om innkjøpene til sine butikker. Rema og Coop har som motsvar varslet at de da også vil samarbeide om innkjøpene til sine butikker. Resultatet av en slik avtale vil være at dagligvaremarkedet i Norge deles mellom to aktører, noe som betyr enda mindre konkurranse, høyere priser og dårligere tilbud til norske forbrukere.

- Det siste vi trenger er færre og større aktører. Dette vil skvise små og mellomstore leverandører. I til-

legg vil få produsenter utvikle nye produkter, siden det finnes få alternative markeder, sier fagdirektør Gunstein Instefjord.

Saltsjokk til middag

For mye salt er helseskadelig. De fleste får hver dag i seg dobbelt så mye salt som helsemyndighetene anbefaler. Ferdigmat og kjøttvarer er saltverstingene, viser Forbrukerrådets [gjennomgang](#) av 45 matvarer.



For mye salt er helseskadelig. Ferdigmat er en saltversting. Hvis forbrukerne kan sjekke innhold før eller mens de handler, vil dette føre til positive endringer i handlevaner og kosthold. Foto: colourbox.com

En enkelt ferdigmiddag kan inneholde mer salt enn det som er anbefalt for et helt døgn.

- Vi er mer skuffet enn overrasket over funnene. Mer enn tre fjerdedeler av saltet vi spiser, kommer fra bearbeidet mat. Da er det påfallende at matvareindustrien skryter av egen innsats om redusert saltbruk, samtidig som vi ser at både gamle og nye produkter inneholder faretruende mye salt, sier fagdirektør Gunstein Instefjord.

Forbrukerrådet mener myndighetene må sette forpliktende mål for å få ned saltinnholdet i bearbeidet mat. Forbrukerrådet ønsker også bedre merking av innholdet i mat. Med fargekoding av fett, sukker og salt i rødt, oransje eller grønt, avhengig av om innholdet er høyt, middels eller lavt, vil det bli enklere for forbrukere å forstå hva maten inneholder og det blir enklere å velge sunt.

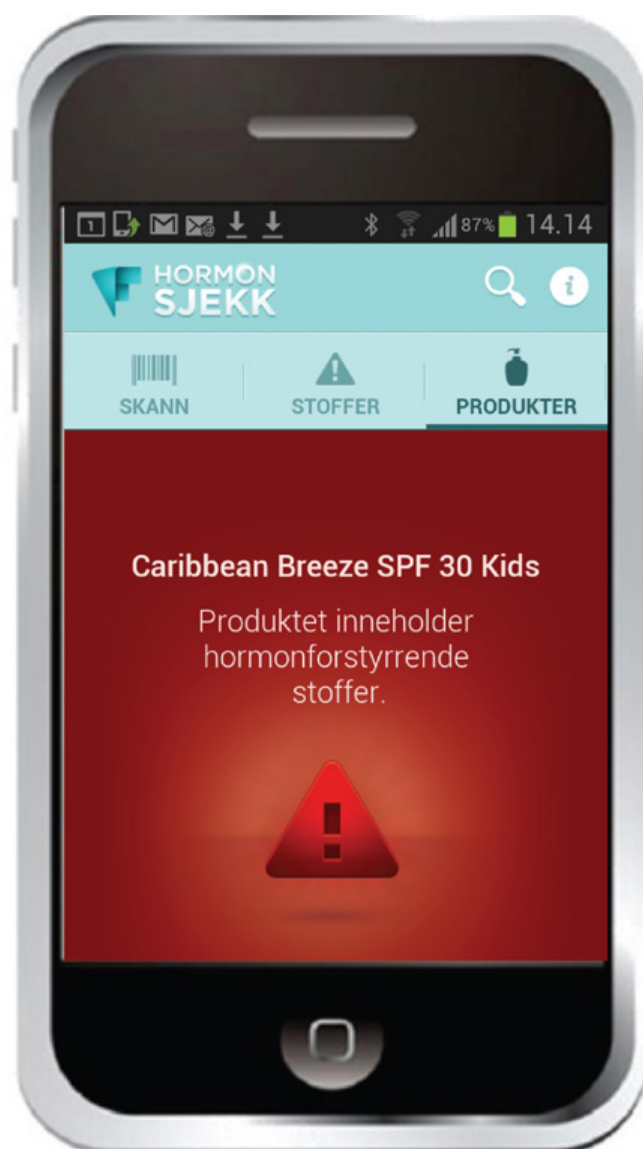
Hormoner og jus

Det er best å bli advart om mulige helseskadelige produkter før man handler. Derfor har Forbrukerrådet utviklet appen; [hormonsjekk](#), som gjør det mulig å sjekke hva ulike hud- og hårpleieprodukter inneholder av hormonhermende stoffer ved å skanne strekkoden på varen med en smarttelefon. Dermed kan man allerede i butikken velge bort produkter med tvilsomt innhold.

Ikke alle er like glade for at det blir lettere for forbrukerne å velge mindre helseskadelige varer. Importøren av A-creme, som inneholder hormonhermeren metylparaben, har saksøkt Forbrukerrådet fordi kundene handler mindre av kremen etter lanseringen av hormonsjekk. Hittil har selskapet ikke vunnet fram.

- Vi skulle gjerne sett at importøren heller brukte

energien på å erstatte metylparaben, istedenfor å saksøke Forbrukerrådet for å informere folk om det som allerede står på pakningen, sier fagdirektør Gunstein Instefjord i Forbrukerrådet.



Forbrukerrådets egen app, Hormonsjekk.

TRYGGERE Å KJØPE BOLIG

Én av fem bolighandler ender i konflikt. Forbrukerrådet har i årevis jobbet for å gjøre vårt livs største investering tryggere. Bolighandel er komplisert. Ofte skjules alvorlige feil og mangler i kryptiske formuleringer, eller kjøper oppfordres til å ta med fagfolk på visning. Å kjenne tilstanden på boligen før handelen, slik at kjøper vet hva han faktisk byr på, reduserer faren for konflikt etter handelen. For at alle skal få samme informasjon, er det utviklet en standard.

[Standarden, NS 3600](#), beskriver hva som skal undersøkes når det gjelder våtrom, kjøkken, vinduer, tak, kledning, skjevheter på gulv, drenering, grunnforhold etc. I tillegg sier standarden noe om hva som skal til for å gi bygningsdelen en bestemt tilstandsgrad. Dermed får kjøperne sikre fakta om boligen før de legger inn bud.

- Vi er sikre på at standarden vil gi forbrukerne – både kjøper og selger – større trygghet i bolighan-

delen, sier fagdirektør Thomas Bartholdsen. I 2015 vil bruk av standarden bli lovpålagt.

Skriftlige budrunder

Når man bestiller en taxi, tas samtalen opp. Men når du byr millioner for en bolig, har det kun vært krav om at meglernes skal notere budene. Forbrukerrådet har vært kritisk til denne fremgangsmåten, og fra 1. januar 2014 blir det krav om at alle bud, ikke bare det første, skal være skriftlige. Dette gir økt trygghet for boligkjøpere som kan få budlisten i etterkant.

Alle former for elektroniske meldinger som kan lagres på en betryggende måte, oppfyller kravet til skriftlighet. Det betyr at SMS og e-post vil tilfredsstille kravet, i tillegg til tradisjonelle former som brev og faks. Det utvikles også apper som vil gjøre det lett å håndtere kravet om skriftlighet, både for budgiverne og meglernes.



Foto: Kjell Håkon Larsen.

KREVER BEDRE TAXI- OG TOGTILBUD

«Taximarkedet er modent for revisjon», var vår konklusjon i Forbrukerrådets taxiutredning. Taximarkedet preges av manglende konkurranse, for lav kvalitet og en uoversiktlig prisstruktur. I tillegg gis det livslange løyver, noe som gjør det unødvendig vanskelig å fjerne personer som opplagt ikke burde kjøre taxi.

I høst inviterte vi bransjen og myndigheter til konferanse der vi diskuterte dagens og morgendagens taximarked. Vår klare oppfordring til samferdselsminister Ketil Solvik-Olsen var å igangsette en offentlig utredning (NOU). Vi trenger en ny organisering av taximarkedet som setter forbrukeren i sentrum.

I 2013 undersøkte Forbrukerrådet også hvor tilfredse kundene er med taxibransjen. Og taxikundene er langt fra fornøyde. Kvaliteten på taxitjenesten er for lav, prisen er for høy og det er for vanskelig å klage.

Forbrukerrådet mener det nå er på høy tid med en egen klagemennd for misfornøyde taxikunder, som skal gjøre det lettere å klage.



Taxikunder er langt fra fornøyde. Kvaliteten på taxitjenesten er for lav, prisen er for høy og det er for vanskelig å klage, viser en undersøkelse fra Forbrukerrådet. Foto: colourbox.com

Tog som står

Å ta toget er miljøvennlig, lettvent, raskt og komfortabelt – hvis toget går og du slipper ståplass. Dessverre sporer norske tog ofte av tidtabellen. Forbrukerrådet har [spurt togpassasjerer](#) på Østlandet hvordan de opplever reisehverdagen på sporet. Resultatet er nedslående.

– Tilbakemeldingen fra pendlerne viser at NSB og Jernbaneverket har en lang vei å gå når det gjelder informasjon til de reisende når toget ikke kommer som planlagt, sier fagdirektør Anne Haabeth Rygg i Forbrukerrådet.

Hvis toget kommer som det skal, er det gjerne overfylt. Seks av ti i Forbrukerrådets pendlerpanel sier de ofte eller alltid opplever trengsel på toget. Ni av ti sier komfort er viktig når de skal velge reisemåte.

- Skal tog være et attraktivt transportmiddel, må kapasiteten på jernbanenettet økes raskere enn planlagt, sier Anne Haabeth Rygg, fagdirektør for samferdsel i Forbrukerrådet.



– Tilbakemeldingen fra pendlerne viser at NSB og Jernbaneverket har en lang vei å gå når det gjelder informasjon til de reisende når toget ikke kommer som planlagt, sier fagdirektør Anne Haabeth Rygg i Forbrukerrådet. Foto: Kjell Håkon Larsen.

BILLIGERE TELEFON OG DATA PÅ REISE

Det finnes ingen teknisk forklaring på at det skal koste mange ganger mer å ringe fra Fredrikstad til Strømstad enn fra Fredrikstad til Hammerfest.

– De høye teleprisene reflekterer ikke de reelle kostnadene ved å krysse grensene med telefonen, sier fagdirektør Finn Myrstad i Forbrukerrådet.

[I et forslag fra EU-kommisjonen](#) skal bare kostnader som beviselig oppstår når en telefon skifter land, kunne belastes kunden. Dersom forslaget vedtas, betyr det at det blir billigere for norske forbrukere i utlandet å ringe eller lese nyheter hjemmefra. Teleselskapene vil heller ikke ha anledning til å blokkere tjenester de tjener mindre på, som for eksempel Skype.

Smale bredbånd

99 prosent av norske husstander har tilgang på surfehastigheter på minst 12 megabit per sekund. Men hva er det reelle tilbudet for forbrukerne? Selv om stadig flere har tilbud om mer kapasitet, så er det fortsatt vesentlige begrensninger når vi velger internetttilbyder.

For de fleste av oss har kun én leverandør av fiber eller kabel. Er det lagt en kabel, så er det sjelden noen andre legger en ved siden av. Og har du kabel, så ønsker du neppe å bytte til mobil- eller satellittløsninger. Kobbernettet er det heller ikke mange som ser en fremtid i. Hvis du i tillegg har en tvungen pakke med internett og tv, hva gjør du da? Det vil være en fordel for forbrukerne at de lukkede bredbåndene åpnes for konkurranse.



SYKE SYKEHUS OG SLAPPE KOMMUNER



I 2013-testen ble kommunene spurt om priser i skolefritidsordningen, saksbehandlingstid for byggesak og åpningstider i svømmehallen. Foto: colourbox.com

Forbrukerrådet har siden 2007 jevnlig testet servicenivået i norske kommuner. Målet er å se hvor lett det er for innbyggerne å få svar på vanlige spørsmål om barnehage, skole, renovasjon og andre kommunale tjenester. Vi opptretr som vanlige innbyggere og søker etter svar på våre spørsmål via telefon, e-post og kommunens nettsider.

I 2013-testen henvendte Forbrukerrådet seg til kommunene med spørsmål folk flest lurte på, som prisinformasjon om skolefritidsordningen, saksbehandlingstid for byggesak og åpningstider i svømmehallen. Dette er en svært omfattende test. Til sammen er de 428 kommunene i Norge, samt Oslo kommune med sine 15 bydeler, testet på 18 163 punkter.

Kun 36 av landets 428 kommuner leverte godt nok i 2013. Mange lover heldigvis bedring. Engasjementet rundt kommunetestene er enormt. Over 100 000 har [sjekket resultatene](#) til sin kommune. Aviser over hele landet har skrevet om testresultatene og utropt vinnere og tapere. Ordførere og rådmenn har blitt stilt til vegg, eller har solt seg i glansen.

Lav tillit til helsevesenet

Nær en av fire nordmenn mener det er veldig eller ganske sannsynlig å bli skadet under sykehusopphold i Norge, viser en [undersøkelse](#) fra Forbrukerrådet.

Undersøkelsen viser også at 28 prosent vurderer det som veldig eller ganske sannsynlig at pasienter kan bli skadet ved behandling utenfor sykehus, for eksempel hos fastlegen.

Hele fire av ti spurte oppgir at de selv, eller noen i familien, har opplevd en skadelig hendelse i forbindelse med kontakt med helsetjenesten. Av disse var det kun fire av ti som rapporterte hendelsen. Forbrukerrådet synes dette er urovekkende.

- Hvis ingen klager, vil helsevesenet fortsette som før. Pasientklager er viktige for å få frem hvordan ting faktisk fungerer. Læring kommer av erfaring, og da er det viktig at pasientene formidler erfaringene, sier fagdirektør Anne Haabeth Rygg.

STOL IKKE PÅ STOLSELGERE

Forbrukerrådet bistår forbrukerne gjennom gratis, juridisk rådgivningstjeneste. Nær 100 000 forbrukere kontaktet oss i 2013 for å få råd og veiledning.

Kjøpere av stoler og sofaer får som regel lite informasjon om bruk og vedlikehold, viser en [undersøkelse](#) utført av Forbrukerrådet. Informasjonen gis som regel muntlig. Dette fører til konflikt hvis møblene ikke lever opp til kjøpers forventning. Selger skylder som regel på feil bruk. Her er det rom for forbedringer.

- Vi mottar et betydelig antall klager knyttet til feil og mangler på sittemøbler hvert år. Undersøkelsen viser at folk trenger mer informasjon. Gjør vi noe med det, så minsker vi konfliktnivået, sier direktør for Forbrukerservice Ingeborg Flønes.

Porno til besvær

I 2013 fikk Forbrukerrådet mange henvendelser fra folk som mottok urettmessige regninger for porno eller chat. [Ikke betal](#), selv om det trues med inkasso,



råder Forbrukerrådet. Det er de som krever pengene, som skal bevise at de har et gyldig krav.

– Får du en regning du ikke kjenner til, eller er uenig i, så meld fra til inkassobyrået skriftlig. Du kan i tillegg skrive til den som skal ha pengene, men det er nok å klage til inkassobyrået. En e-post holder lenge, da har du bevis for at du har klagd, sier forbrukerservicedirektør Ingeborg Flønes.

Ikke bli skremt av trusler underveis. Når du har klagd på en regning til inkassobyrået, kan ikke saken gå til inkasso. Den som mener du skylder penger, må eventuelt gå til retten, og da er det vanligvis inkassobyrået som er part. Første instans er Forliksrådet, og blir du kalt inn, er det viktig at du møter opp.



Direktør for Forbrukerservice Ingeborg Flønes.
Foto: Kjell Håkon Larsen

DETTE LURTE VI MEST PÅ I 2013

HENVENDELSER HELE LANDET

	ANTALL
1. Bilhandel	10 819
2. Diverse om tjenester	5 630
3. Husleie	5 036
4. Diverse om varer	4 067
5. Håndverkertjenester	3 692
6. Bruktbolighandel	3 240
7. Klær og sko	2 655
8. Mobiltelefon	2 575
9. Møbler	2 458
10. Byggevarer	2 247

NÅR MAN IKKE KOMMER HJEM TIL JUL

Når [flyet](#) eller [toget](#) er innstilt eller sterkt forsinket, har du klart definerte rettigheter og krav på hjelp. Dessverre er ikke alle selskaper like flinke, verken til å informere passasjerene eller følge opp passasjerrettighetene. Forbrukerrådet har derfor hatt fokus på hvilke rettigheter du har når du ikke kommer på jobb eller hjem til familie i rett tid.

– NSB må betale passasjerene det de skylder, krever fagdirektør Anne Haabeth Rygg i forbindelse med Forbrukerrådets undersøkelse som viser at NSB er svært så hemmelighetsfulle om passasjerenes rettigheter.

Julemareritt med Norwegian

Like før jul opplevde flere hundre passasjerer å strande på ulike flyplasser langt fra hjem, ribbe og julehygge. Passasjerer og medier kontaktet raskt Forbrukerrådet. Direktør Flesland «slaktet» Norwegian's kundeinformasjon i aviser landet over, samt på [NRK nyheter](#).

- Norwegian har hatt så mange problemer at de nå må påregne forsinkelser. De kan derfor ikke lenger skyldes på omstendigheter utenfor selskapets kontroll, men må sørge for alternativ transport umiddelbart, sier fagdirektør Anne Haabeth Rygg til Aftenposten og de andre store regionavisene.

Forbrukerrådet kritiserer også Norwegian for å feilinformere passasjerene om deres rettigheter ved forsinkelser utover to timer. Norwegian skylder på fabrikkasjonsfeil og andre problemer utenfor deres kontroll.

Forbrukerrådet oppfordrer rammede passasjerer å klage til Transportklagenemnda. I påvente av behandling i nemnda, lover Norwegian å informere bedre.



FORBEDREDE BILGARANTIER

Nybilgarantiene er ofte forvirrende og uklare å forstå for vanlige bilkjøpere. Det kan bli både dyrt og konfliktskapende. Garantiene sjonglerer med år, kjørelengde og en lang rekke unntak for ulike deler.

Forbrukerrådet gjennomførte derfor en [omfattende undersøkelse](#) av hvilke garantivilkår de ulike bilmerkene tilbyr i 2011 med en oppfølging i 2013. Konklusjonen er at det er store forskjeller mellom de ulike

garantiene som tilbys.

Resultatene kommer bilkjøperne til gode. For etter at guiden ble publisert, kontaktet Forbrukerrådet bilimportørene og utfordret dem til å forbedre sine garantivilkår. Citroën- og Honda-importørene valgte å følge oppfordringen. Bransjens garantibetingelser er også forbedret fra undersøkelsen i 2011.



Forbrukerne kan nå orientere seg om hva som faktisk dekkes av garantien. Før de kjøper bil, ser de altså hvor mye trygghet de får med på kjøpet, og hvis en feil oppstår, kan de ta med seg garantiguiden med produsentens løfte og klaske i bordet. Foto: Kjell Håkon Larsen.

Bryllup med angre rett

Før du kan si ja til din utkårede, skal du [inngå omfattende avtaler](#) om mat, drikke, blomster, lokale, antrekk, fotograf og mye annet. Kjøper du brudekjolen i en nettbutikk, kan du angre deg. Kjøper du kjolen av en privatperson på nett, har du ikke denne retten. For øvrig skal varen være som avtalt. Det er viktig å inngå alle slike avtaler skriftlig, minnet Forbrukerrådet om i 2013.

- Pass på å gjøre avtaler skriftlig. Da kan du bevise din rett i etterkant. Det trøster kanskje ikke så mye ved tanken på at bare halvparten av gjestene fikk sjokoladefondant til dessert, eller at brudgommen fikk allergisjokk av forretten. Men en detaljert og tydelig kontrakt sikrer også at dere på forhånd er enige om hva som skal skje, og kan bidra til at dere får en strålende dag, sier Ingeborg Flønes som er direktør for forbrukerservice.



En detaljert og tydelig kontrakt sikrer også at dere på forhånd er enige om hva som skal skje, og kan bidra til at dere får en strålende dag. Foto: colourbox.com

BEST I TEST

Hvilket produkt eller tjeneste er best, både på ytelse, levetid, miljøpåvirkning og pris? Forbrukerrådets omfattende tester gir svaret. Her er noen av de mest omtalte tester og undersøkelser fra Forbrukerrådet i 2013.

Solkremer beskytter mot solens skadelige UV-stråler, men de inneholder ofte hormonhermende stoffer, som mistenkes å kunne gi kreft og skade forplantningsevnen. Forbrukerrådet har derfor [undersøkt](#) de vanligste kremene. Flere av de bestselgende solkremene på det norske markedet viser seg å inneholde hormonhermere. Heldigvis er det også mulig å velge gode solkremer uten skadelig kjemi.

Forbrukerrådet anbefaler småbarnsforeldre og gravide å velge bort stoffer som har dokumentert hormonforstyrrende effekt på dyr. For å være på den sikre siden er svanemerkede produkter alltid et godt alternativ.

Testen tar utgangspunkt i EUs liste over kjemikalier som mistenkes å ha hormonforstyrrende effekt på mennesker.

De beste sommerdekkene

Gode dekk kan være skillet mellom liv og død. Bremselengdene varierer voldsomt. Det samme gjør slitestyrke og støy. Men hvilke merker kan du stole på? Forbrukerrådet har i en årrekke deltatt i et omfattende [testprogram](#) som over tid dokumenterer at det er enorme kvalitetsforskjeller mellom de beste og dårligste dekkprodusentene. Continental inntar en soleklar førsteplass.

Hva puster barn inn?

Luften i et vanlig norsk barnerom kan inneholde [flere hundre kjemikalier](#), noen kan være helseskadelige. Kjemikaliecocktailen stammer fra klær, leker, møbler, maling og andre hverdagsprodukter. Hormonforstyrrende kjemikalier kan være årsak til blant annet kreft, ADHD og diabetes.

- Barn er ekstra sårbare fordi de spiser og drikker



mer i forhold til egen kroppsvekt, og de oppholder seg mer på bakken. Derfor eksponeres de for flere kjemikalier. Det at kroppene deres fortsatt er i vekst og utvikling, gjør dem i tillegg ekstra sårbare, sier forbrukerdirektør Randi Flesland. Forbrukerrådet krever strengere regulering av disse stoffene.

Kjemisk hermetikk

Å benytte Bisfenol A i matemballasje er å gamble med forbrukernes helse, mener Forbrukerrådet, som krever totalforbud mot det skadelige stoffet. Forbrukerrådet og NRK lot to ansatte [spise hermetisk mat i to dager](#). Etter bare et døgn økte innholdet av giftstoffet bisfenol A i urinen med over tusen prosent.

– Dette er et hormonforstyrrende stoff, og dyreforsøk viser at det kan hemme utviklingen i hjernen til fosteret. Så dette hører [ikke hjemme i menneskeføde](#), slår Forbrukerrådets direktør Randi Flesland fast.

Faste tester

Barneseter og varmpumper testes jevnlig, slik at forbrukerne alltid kan velge det beste produktet. Disse testene har foregått over mange år, noe som bidrar til at produktene forbedres og stadig blir sikrere og mer effektive.

VÅRE PORTALER

Finansportalen.no

Er banken din dyr? Du har 200 billigere alternativer noen tastetrykk unna. Dette var budskapet da [Finansportalen](#) kjørte en bytt-bank-kampanje i januar. Kampanjen genererte ca 30 medieoppslag, samt årets høyeste trafikk på Finansportalen, med 31 103 besøk den 23. januar. Dermed sparte forbrukerne mange millioner kroner.

- Bytte av bank og forsikringselskap kan spare en vanlig familie for flere tusenlapper årlig, og det er lettere å bytte nå enn tidligere, sier daglig leder av Finansportalen, Elisabeth Realfsen.

Dropp unødige forsikringer

Man kan knapt kjøpe en vannkoker til et par hundrelapper uten at man tilbys å tegne en forsikring om noe skulle gå galt med produktet. Slike forsikringer er dyre og som regel helt unødvendige, da feil på produktet uansett dekkes gratis av forbrukerkjøpsloven.

Mange vanlige forsikringer, som innbo- eller reiseforsikring, dekker også tap som følge av at man er uheldig eller klønete.

- Det kan uansett lønne seg å være selvassurandør for kamera og andre ting med begrenset verdi, anbefaler daglig leder av Finansportalen, Elisabeth Realfsen.

I snitt hadde finansportalen.no 13 882 unike brukere per uke i 2013.



Daglig leder av Finansportalen Elisabeth Realfsen.
Foto: Kjell Håkon Larsen.

Forbrukerrådet.no

Tallene for forbrukerrådet.no har hatt en positiv utvikling. Vi hadde som mål å oppnå 30 000 unike brukere i uka i snitt for 2013. Vi nådde målet med god margin og endte på et snitt for 2013 på 35 966 ukentlig unike brukere.

Vi har to store trafikktopper i 2013. Den ene på i overkant av 80 000 var da vi lanserte solkremtesten i uke 28, hvor vi sjekket solkrem for hormonforstyrrende stoffer. Den andre var da vi testet kommunene. Begge testene ble svært godt mottatt av pressen, og nettmediene lenket til testene på forbrukerrådet.no. Det ga oss svært mye trafikk. Vi satte også trafikkrekord på 108 310 på forbrukerrådet.no i 2013 da vi lanserte kommunetesten. Ikke siden vi begynte målingene av trafikk på nettstedet i 2007 har vi hatt mer trafikk enn det vi hadde da vi lanserte denne testen.

The screenshot shows the homepage of Forbrukerrådet.no. At the top, there is a navigation bar with links for 'Kontakt oss', 'Presse', 'Sjåmappe', and 'Other languages'. Below this is a search bar and a 'HOVEDMENY' dropdown. The main content area is divided into three columns: 'DINE RETTIGHETER' (with links for 'Garanti og reklamasjon', 'Angre- og bytterett', 'Inkasso', 'Netthandel', 'Reklame'), 'KLAGE' (with links for 'Klage til selger', 'Behandle klagen hos Forbrukerrådet', 'Klage til klagenemnd', 'Klage på kjøp i EU', 'Klagebrev'), and 'KONTRAKTER' (with links for 'Husleiekontrakt', 'Kjøp av bruktbil', 'Kjøp av ting', 'Kjøp av håndverktjenester', 'Kjøp av fritidsbåter'). Below these are icons for 'Bolig', 'Bil', 'Økonomi', 'Reise', 'Strøm', and 'Bredbånd/mobil'. A large banner for 'Forbrukerrådets kommunetest 2013' asks 'Hvilken er best i test?' and includes a button 'Sjekk din kommune her...'. At the bottom, there are three smaller featured articles: 'TESTFAKTA: Kommunetesten 2013', 'Dette er Norges aller beste kommune', and 'Vi er 60 år! Høydepunkter fra vår historie ser du her'.

Hvakostertannlegen.no

Veldig få bytter tannlege. Dermed undersøker vi heller ikke pris og tilgjengelighet. Tidligere har det også vært krevende å måtte ringe rundt til ulike tannleger. Forbrukerrådets ferskeste tjeneste hvakostertannlegen.no gir enkelt og gratis oversikt over priser for de 15 vanligste behandlingene. Dessuten får man vite om tannlegene har parkeringsplasser, studentrabatter, universell utforming og ikke minst om de tar imot nye pasienter. Tjenesten ble lansert i februar 2013, og hadde i 2013 gjennomsnittlig 6220 unike brukere per uke, som dermed sparer store beløp. Interessen fra mediene holder seg høy.

Offentlige tannleger ikke billigst

Mange tror at den offentlige tannlegetjenesten er

billigst. Men ofte er private tannleger billigere, viser Forbrukerrådets tall fra hvakostertannlegen.no som er presentert på [NRK](http://nrk.no).

- I Oslo tar for eksempel 75 tannleger mindre betalt for en undersøkelse med to røntgenbilder enn hva det offentlige gjør, sier daglig leder Hilde Uthaug.

Det er mye å hente på enkle behandlinger som tannrens. Landsgjennomsnittet er 327 kroner for 15 minutter tannrens. Men det er mulig å få rensset tennene for helt ned i 127 kroner i Hordaland og 75 kroner i Asker. Høyeste pris er 1200 kroner. Et besøk på hvakostertannlegen.no kan dermed spare en tusenlapp.



Hvakostertannlegen.no ble lansert 15. februar 2013, og har allerede over 6000 unike brukere per uke. Skoleelev Aili RØløchen tester her tjenesten sammen med daværende helseminister Jonas Gahr Støre og forbrukerminister Inga Marte Thorkildsen, samt forbrukerdirektør Randi Flesland. Interessen fra mediene holder seg høy. Foto: Vidar Ruud.

FORBRUKERRÅDET

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning. Vår visjon er: «Vi gir forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg».

Forbrukerrådet er statlig finansiert, men fristilt politisk fra overordnet departement (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet). Direktør i Forbrukerrådet er Randi Flesland.

De ansatte i Forbrukerrådet utgjør 120 årsverk, og vår felles visjon er å gi forbrukere makt og mulighet til å ta gode valg. Forbrukerrådet har tre satsingsområder som alle skal bidra til denne visjonen: Forbrukerservice, Forbrukerpolitikk og Markedsportaler.

I 2013 besvarte Forbrukerrådet nær 100 000 henvendelser og meklet i 5593 klagesaker som gjelder angrerettloven, kjøpsloven, forbrukerkjøpsloven og håndverkertjenesteloven. Hvis partene ikke blir enige under mekling, kan Forbrukerrådet be om å få saken behandlet i Forbrukertvistutvalget (FTU) hvor saken får en bindende avgjørelse med samme virkning som en dom i domstolene. For å løse andre forbrukersaker som ikke omfattes av de nevnte lovene, er det opprettet 18 [klagenemnder](#) hvor Forbrukerrådet representerer forbrukeren i møte med representanter fra den aktuelle bransjen og en nøytral leder.

Forbrukerrådet arbeider aktivt med å bevege myndigheter, organisasjoner og næringsliv i en forbrukervennlig retning gjennom dialog, påvirkningsarbeid og utredninger basert på fakta og kunnskap. Det politiske arbeidet er rettet mot områder som har stor økonomisk konsekvens for forbrukerne, hvor forbrukertilfredsheten er lav og muligheten til å påvirke hele bransjer er stor.

Forbrukerrådets markedsportaler gir forbrukere kor-

rekt, oppdatert og sammenlignbar informasjon om produkter og tjenester før kjøpsbeslutningen. På [finansportalen.no](#) kan forbrukere sammenligne tilbud i markedet innen bank, forsikring, investering og pengeoverføringstjenester til utlandet. [Hvakos-tertannlegen.no](#) gir forbrukere sammenlignbare priser på tannlegebehandlinger og informasjon om forbrukerrettet tannhelse. Forbrukerrådet har ambisjoner om å etablere flere kvalitetssikrede markedsportaler innen udekkede områder med stor økonomisk konsekvens.

Kontakt Forbrukerrådet

- [forbrukerradet.no](#)
- hjelp@forbrukerradet.no
- forbrukertelefonen: 03737

Forbrukerrådets historie

Forbrukerrådet så dagens lys i 1953 for å gi myndighetene råd på vegne av forbrukerne.

- [Se høydepunkter fra Forbrukerrådets arbeid i forbrukernes tjeneste gjennom 60 år](#)- Les om [Forbrukerrådets historie](#)

Forbruker Europa

[Forbruker Europa](#) er med i det europeiske nettverket av forbrukerkontorer (The European Consumer Centre Network). Forbruker Europa gir gratis veiledning til norske forbrukere om rettigheter og plikter ved handel over landegrensene i EU og på Island, noe som gjør det tryggere å handle i disse landene. I tillegg veileder kontoret forbrukere fra andre EU/EØS-land om klager på varer og tjenester som er bestilt/kjøpt fra Norge.

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

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning | 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