



Forbrukertrender 2018, del 2

Samlet klagestatistikk

Innhold

Sammendrag	4
Innledning	5
De fleste klager løses mellom kjøper og tilbyder	6
Forbrukerorganisasjonene samlet	6
Klagene	7
Bilkostnader på topp.....	7
Finans og forsikring.....	7
Boligområdet.....	8
Kollektiv transport	9
Kommunikasjonstjenester og IKT.....	9
Stabil statistikk	10
Fører klagen frem?	11
Henvendelsene	12
Bolig og bil	12
Kommunikasjonstjenester og IKT.....	13
Annet og ukjent	14
Oppsummering	15
Utfordringer	16
Forbrukerrådets forslag til tiltak	16
Appendiks: Om de enkelte organisasjonene.....	17
Forbrukerrådet.....	18
Forbrukertilsynet.....	18
Forbrukerklageutvalget.....	19
Forbruker Europa.....	19
Klagenemnder (Nemnd)	19

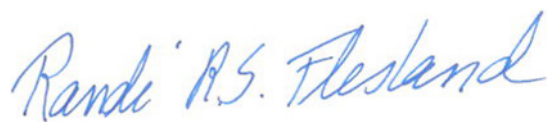
Forord

I tildelingsbrevet for 2017 bad Barne- og likestillingsdepartementet Forbrukerrådet om å «legge fram en oppsummering av tilstanden på det forbrukerpolitiske området i Norge, gjerne med råd angående politiske tiltak. Gjennomgangen bør bygge på den kunnskapen Forbrukerrådet erverver både gjennom interessevirksomheten, informasjonsarbeidet, og de bistands- og meklingsoppgaver som organisasjonen utfører.»

Dette er andre utgave av rapporten Forbrukertrender. Rapporten oppsummerer arbeidet på forbrukerfeltet i Norge ved å sammenstille tilgjengelig statistikk fra forbrukerorganisasjonene i 2017. Rapporten kartlegger også utviklingen som skjer innenfor helse- og omsorgssektoren for å søke å ivareta forbrukernes rettigheter i det raske digitale skiftet (se del 1 av denne rapporten).

Vi håper at Forbrukertrend-rapporten vil være en ressurs for forbrukermyndighetene ved å definere viktige muligheter og utfordringer i forbrukerpolitikken.

Oslo, 15. mars 2018



Randi R.S. Flesland

Sammendrag

Denne sammenstillingen av statistikk på forbrukerområdet omfatter de organisasjonene som sorterer under Barne- og likestillingsdepartementet, og består av tall fra Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet (tidligere Forbrukerombudet) og Markedsrådet, Forbrukerklageutvalget (tidligere Forbrukertvistutvalget), Forbruker Europa og 15 klagenemnder¹.

Det skilles mellom klager og henvendelser. Klagene er oftest tvister som forsøkes løst, mens henvendelsene vanligvis er spørsmål om råd og veiledning. De organisasjonene vi har samlet statistikk fra, mottok 36 152 klager samlet i 2017, en vekst på 7,1 prosent eller 2399 klager fra året før. Veksten er den samme som årene før og er altså stabil over tre år. Alle organisasjonene med unntak av Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget hadde vekst i klageinngangen i 2017. Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget er tett knyttet sammen ved at Forbrukerklageutvalget får saker fra Forbrukerrådet. Nær halvparten av klagene (48 %) kommer inn til nemndene og hver fjerde (25 %) til Forbrukerrådet. Henvendelsene har på sin side minket med 8,1 prosent, fra 84 625 til 77 804. Forbrukerrådet får mer enn åtte av ti henvendelser (84 %).

Det klages mest på bil, bank og bolig. De aller fleste klagene gjelder biltilknyttede kostnader, og blant disse er det parkering (5469 klager) og brukte biler (3076 klager) som topper. Derneft kommer finans og forsikring, hvor skadeforsikring topper (1915 klager) foran bank og betalingstjenester (1030 klager). Bolig og håndverkere er nummer tre, og på dette området er leie av bolig på topp (2030 klager) etterfulgt av håndverkertjenester (1196 klager) og innredning (959 klager). Av enkeltmarkeder skiller også flyklager (3534 klager) og tekniske produkter som mobil og data (1017 klager) seg ut som store klageområder.

Blant henvendelsene handler det mye om bil og bolig. Øverst troner brukte biler (8189 henvendelser), leie av bolig (3811 henvendelser), håndverkere (2966 henvendelser) og mobiltelefoner og datamaskiner (2746 henvendelser).

I nemndene går i gjennomsnitt hver tredje sak i forbrukerens favør. Forbrukerrådet megler i forbrukertvister og løser sju av ti saker. Stort sett tar det noe tid å få gjennomført mekling i en sak, i de fleste tilfeller er saksbehandlingstiden et sted rundt 10 til 15 uker.

	Klager og henvendelser 2017	Total 2017	Klager 2017	Andel klage 2017	Henvendelser 2017	Andel henvendelser 2017
Forbrukerrådet	74 675	65,5 %	9 209	25,5 %	65 466	84,1 %
Nemndene	20 893	18,3 %	17 326	47,9 %	3 567	4,6 %
ForbrukerTilsynet	13 252	11,6 %	5 422	15,0 %	7 830	10,1 %
Forbruker Europa	3 596	3,2 %	2 655	7,3 %	941	1,2 %
Forbrukerklageutvalget	1 540	1,4 %	1 540	4,3 %	-	-
Sum	113 956	100,0 %	36 152	31,7 %	77 804	68,3 %

Figur F1: Oversikt over de overordnede tallene for alle organisasjoner (både klager og henvendelser), 2017

1 Det finnes 14 klagenemnder der Forbrukerrådet er med som representant for forbrukerhensynet: Brukerklagenemnda (bredbånd og mobil), Elklagenemnda, Takstklagenemnda, Eiendomsmeglingsnemnda, Boligtvistnemnda, Parkeringsklagenemnda, Pakkereisenemnda, Transportnemnda – Kollektivreise, Transportnemnda – fly, Inkassoklagenemnda, Finansklagenemnda Skade, Finansklagenemnda Person, Finansklagenemnda Eierskifte og Finansklagenemnda Bank. I tillegg har vi inkludert statistikk fra Husleietvistutvalget som ligger under Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

Innledning

Forbrukerområdet er delt inn i flere organisasjoner som på hver sin måte hjelper forbrukerne, enten gjennom informasjon eller ved å påvirke rammebetingelsene. Disse organisasjonene er Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet (tidligere Forbrukerombudet) og Markedsrådet, Forbrukerklageutvalget (tidligere Forbrukertvistutvalget) og Forbruker Europa, og alle hører til under Barne- og likestillingsdepartementet. Det finnes også 14 klagemennder der Forbrukerrådet er deltaker. I tillegg regner vi Husleietvistutvalget som del av nemndene i denne rapporten. Dette utvalget sorterer under Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Forbruksforskningsinstituttet SIFO og Stiftelsen Miljømerking regnes også som en del av forbrukerorganisasjonene, men har ikke statistikk som passer i denne rapporten.

Med unntak av nemndene er alle forbrukerorganisasjonene helt eller delvis offentlig finansiert og løser problemer for forbrukerne på forskjellig vis. Forbrukerrådet, Forbrukerklageutvalget og klagemenndene løser tvister mellom forbrukere og leverandører, mens Forbrukerrådet, Forbruker Europa og Forbrukertilsynet hjelper enkeltforbrukere i tillegg til at de har oppgaver av mer generell karakter i form av å påvirke, informere og ivareta forbrukernes stilling.

Felles for alle organisasjonene er at de årlig lager sine egne oversikter over arbeidet som er gjort. I et forsøk på å vise hva som foregår på forbrukerområdet, har vi her satt sammen statistikken fra de enkelte organisasjonene til en forbrukerstatistikk. Tallene er hentet fra de omtalte organisasjonene selv.

Å sette sammen forskjellige organisasjoners statistikk byr naturlig nok på utfordringer. Det vil være forskjeller i hva som telles, hvor alvorlig det man teller er, hvordan man teller det, og når eller om man registrerer og teller en publikumskontakt.

EU har innført en standardisert kategorisering for statistikk på forbrukerområdet. Denne opererer med ni sektorer og drøyt 90 markeder under disse sektorene. Ikke alle forbrukerorganisasjonene har innført denne kategoriseringen, og det er usikkert om alle finner det hensiktsmessig å gjøre det. Dette betyr at vi må legge til grunn noen forutsetninger for å få alt inn i samme statistikk. Vi har brukt EUs nye kategorier som utgangspunkt for sammenstillingen. Når en organisa-

sjon ikke har brukt disse kategoriene, har vi overført organisasjonens egne kategorier til de «beste mulige EU-kategori». Vi har også benyttet «Annet»-kategorier når tvilen har vært for stor, eller saken faktisk er registrert som «Annet». Noe vil etter alt å dømme også gå tapt i overføringen.

Organisasjonenes publikumskontakt kan deles inn i to hovedkategorier, klager og henvendelser. Av disse to kategoriene er klager den mest alvorlige og den som krever flest ressurser.

Eksempler på klager er tvistesaker som håndteres av de organisasjonene som megler og løser tvister, og andre typer saker som saksbehandles formelt hos alle.

Eksempler på henvendelser er telefonspørsmål, enklere forespørsler på e-post, tips og informasjonsforespørsler som enkelt kan kvitteres ut, men som det likevel er interessant å holde oversikt over.

Siden tallstørrelsene er så forskjellige og Forbrukerrådets tall så dominerende, vil de minste organisasjonenes tall lett drukne i Forbrukerrådets tall om vi bare bruker ren telling. Derfor skiller vi statistikken i to deler, der én del gjelder henvendelser og den andre klager. Det er totalt 36 152 klager i systemet, og ingen har alene over halvpartene av klagen, så det er altså ingen voldsom dominans. Nemndene samlet får inn knapt halvparten av klagen, mens Forbrukerrådet får inn hver fjerde klage. Det registreres 77 804 henvendelser totalt, og Forbrukerrådet dominerer klart med sine 65 466 henvendelser (84 %).

Selv om tallene virker store, er det viktig å huske på at hele befolkningen er forbrukere, og at det foregår et enormt antall forbrukshandlinger hvert år. I de tilfellene der forbrukerne finner grunn til å klage, løses de aller fleste konflikter mellom den næringsdrivende og forbrukeren. Slik sett er de næringsdrivende selv det største og viktigste klageorganet for forbrukerne. Forbrukerorganisasjonene trår først til når dette ikke fører frem.

De fleste klager løses mellom kjøper og tilbyder

Forbrukerrådet har gjennom en landsrepresentativ klageundersøkelse i 2013² vist at de aller fleste konflikter løses mellom den næringsdrivende og forbrukeren. Forbrukerne får som oftest medhold, og de er fornøyde med behandlingen i butikken.

Slik sett er de næringsdrivende også det største og viktigste klageorganet for forbrukerne. Det å arbeide for god og anstendig forretningspraksis i alle bransjer er selve kjernen i et forbrukervennlig samfunn. Forbrukerorganisasjonenes klageordninger er løsningen først når de to partene ikke kommer til enighet.

Hva gjør forbrukeren når det er grunn til å klage?

- Halvparten (52 %) av alle forbrukere mener de har opplevd å kjøpe noe som det er rimelig å klage på i løpet av et år.
- 72 prosent av disse har klaget, og ni av ti av dem (91 %) klaget bare til butikk/selger og anså seg ferdig med saken der.
- Av dem som klaget, fikk åtte av ti (82 %) medhold. Bare 7 prosent fikk nei, og 8 prosent hoppet av saken uten resultat.
- Seks av ti var fornøyde med behandlingen butikken ga når de klaget, og 27 prosent var misfornøyd.

Forbrukerorganisasjonene samlet

Slår man sammen statistikken fra alle forbrukerorganisasjonene, er det i 2017 registret 113 956 klager og henvendelser til sammen. Det er en nedgang på 2,6 prosent fra 2016. Nedgangen foregående år var også på 2 prosent, så nedgangen er stabil.

Statistikken fordeler seg på 77 804 henvendelser, ned 8,1 prosent fra året før, og 36 152 klagesaker, opp 7,1 prosent fra året før. De største endringene finner vi i antall henvendelser til Forbrukerrådet, som har gått ned med omtrent 4200, eller 6 prosent, og i antall henvendelser til nemndene, som har gått ned med rundt 2200 henvendelser, eller 38 prosent. Flere av nemndene registrerer ikke henvendelser, og tallene herfra er usikre og varierende.

Veksten i klagesaker kan tilskrives nemndene, som har en vekst på 18 prosent eller 2636 saker.

Balansen mellom klager og henvendelser er i endring. De siste tre årene har klagesakene økt med 15 prosent, mens henvendelsene har gått tilbake 13 prosent. I 2017 er forholdet mellom klager og henvendelser 32 prosent klager mot 68 prosent henvendelser. I 2015 var det 26 prosent klager mot 74 prosent henvendelser.

Selv om det totale antallet publikumskontakter går ned, ser det ut til at konfliktviljen øker. Det er lett å tenke seg at konfliktnivået øker, men vi kjenner ikke årsaken til veksten i klagesaker. Det kan hende at tvisteløsnings-tilbudene blir mer kjent, og at det alltid har vært uløste konflikter som vi ikke har fanget opp tidligere, og som forbrukerorganisasjonene nå får inn flere av.

Av henvendelsene har 84 prosent kommet inn til Forbrukerrådet, 10 prosent til Forbrukertilsynet og 5 prosent til de 15 forskjellige nemndene. De fleste nemndene registrerer ikke henvendelser særskilt. Det betyr at tallene for antall henvendelser til nemndene ikke er dekkende. Når det gjelder henvendelser, er det tallene fra Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet og Forbruker Europa som er noenlunde sikre. Disse tre får da også inn 19 av 20 henvendelser.

Av klagesakene har 48 prosent kommet inn til nemndene, 25 prosent til Forbrukerrådet, 15 prosent til Forbrukertilsynet, 7 prosent til Forbruker Europa og 4 prosent Forbrukerklageutvalget. Antall klagesaker til nemndene vokser mest, og disse klagesakene utgjør dermed en økende andel av tvisteløsningene. Klagetallene bygger på saker som behandles skriftlig, og registreringen er dermed sikrere enn henvendelsestallene.

² Forbrukerrådets befolkningsundersøkelse fra 2013: <http://www.forbrukerradet.no/forbrukertrender>

Klagene

Bilkostnader på topp

Den sektoren som topper klagestatistikken for hele forbrukerområdet samlet, er **biltilknyttede kostnader**. Tre av ti klager som havner hos forbrukerorganisasjonene, tilsvarende 10 176 klager eller 28 prosent, handler om markedene *bil* og *parkering*. Og de aller fleste klagene gjelder *parkering* (15,1 % av alle klager). Bakgrunnen er Parkeringsklagenemndas høye antall klager. Dette er den nemnda som mottar suverent flest klager, med 5369 klager alene i 2017. Parkeringsklagenemnda behandler omtrent dobbelt så mange klager den neste nemnda på listen, Flyklagenemnda, og like mange klager som hele boligområdet til sammen. En mulig årsak til veksten kan være at det blir flere biler og færre og dyrere parkeringsplasser. Mange virker også spesielt irriterte over parkeringsgebyrene.

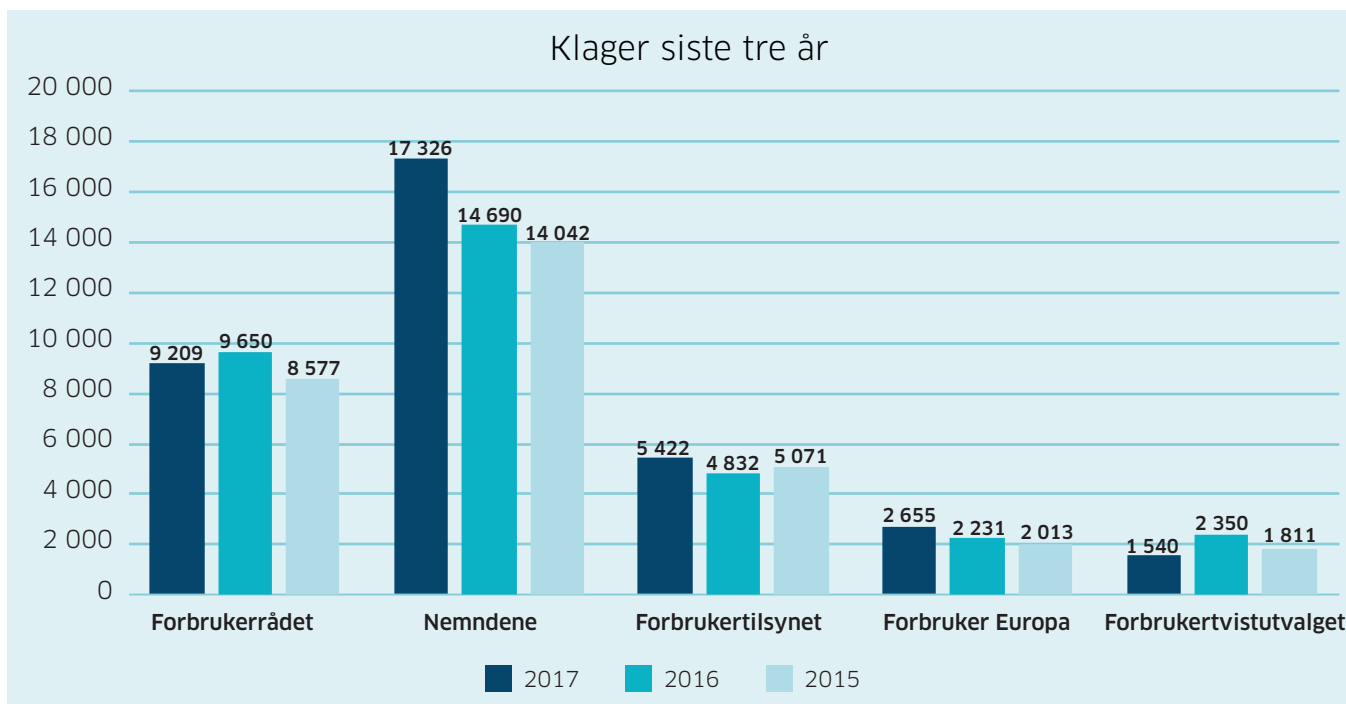
Markedet *brukte biler* scorer nest høyest i sektoren, med 3076 klager, eller 8,5 prosent av alle klagene. Her er det Forbrukerrådet som mottar flest klager (2058). Av disse, gikk 709 klagesaker videre til avgjørelse i Forbrukerklageutvalget. *Leiebil* og *bilreparasjoner* scorer henholdsvis 1,7 prosent og 1,0 prosent. *Nye biler* og *bilutleie* står for 0,6 prosent hver (drøyt 200 klager hver).

Brukte biler er klart størst også hos Forbrukerklageutvalget, med nærmere halvparten av klagene (46 %).

Finans og forsikring

Den nest største sektoren med hensyn til antall klager er **finans og forsikring**, med 5782 eller 16,0 prosent av klagene. Her er det markedet *skadeforsikring* som volder mest besvær, med 1915 klager eller 5,3 prosent av alle klagene. Derneft finner vi *banktjenester* med 1030 klager eller 2,8 prosent av alle klagene. Begge disse markedene scorer høyt fordi Finansklagenemnda Skade og Finansklagenemnda Bank er store nemder som mottar mange klager. Markedene *syke- og ulykkesforsikring*, *inkasso* og *eierskifteforsikring* er betydelige med henholdsvis 2,8 prosent, 2,2 prosent og 1,9 prosent av klagene. Også på disse markedene er det Finansklagenemnda som mottar så godt som alle klagene.

Inkasso-klagene har vokst voldsomt de siste tre årene og er nesten tredoblet fra 2015 – fra 280 til 709 saker. Årsaken til veksten er uklar og må kartlegges.



Figur F2: Antall klager til forbrukerorganisasjonene de siste tre årene

Markeder som *investeringer, lån og kreditt* kommer alle ut med klageandeler på under 1 prosent hver. *Boligkjøpforsikring* er det markedet innenfor finans og forsikring hvor det er færrest klager. I 2015 og i 2016 kom det ikke inn noen klager. I 2017 kom det inn 1 klage, og den gikk til Forbrukerrådet.

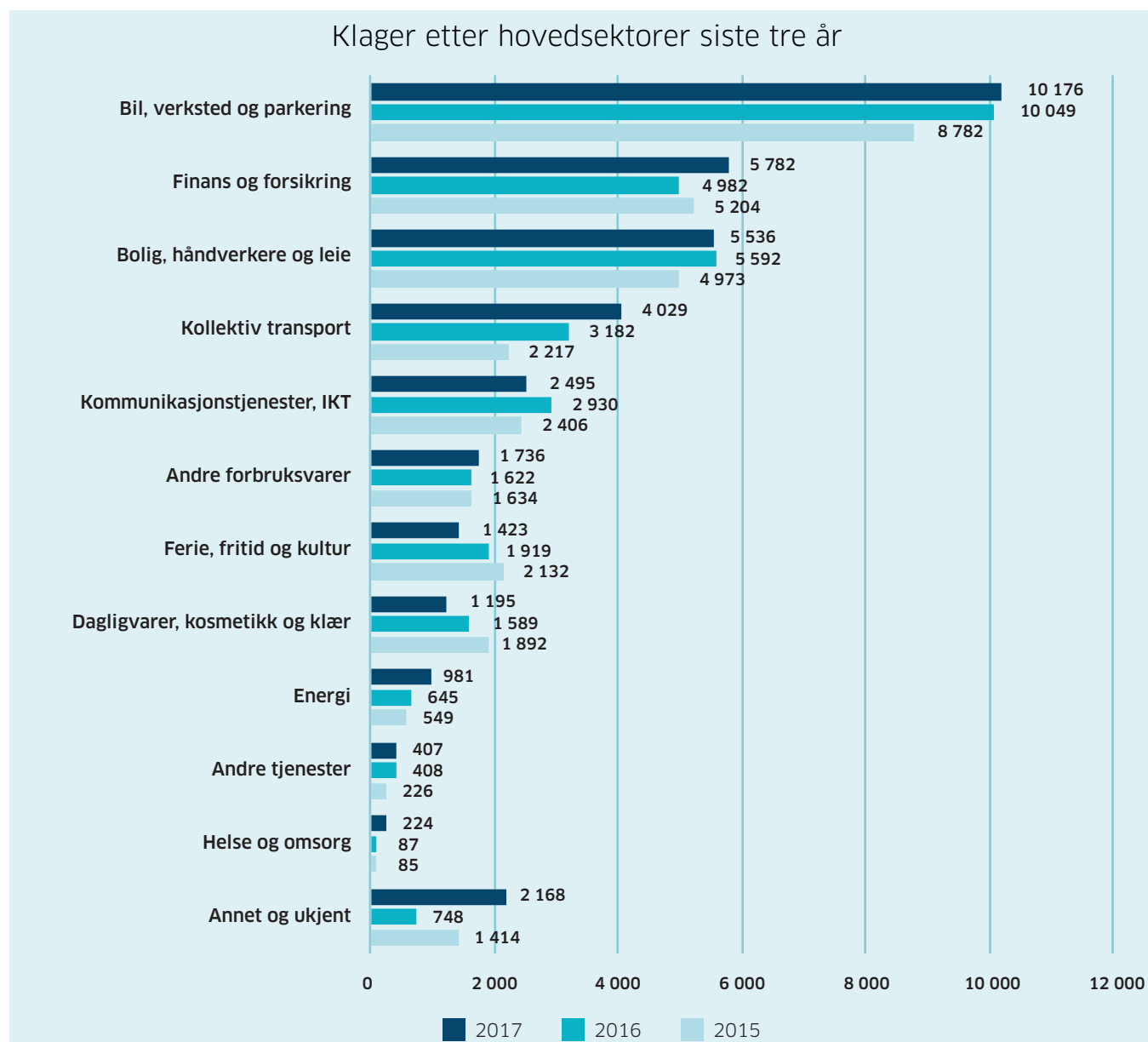
Boligområdet

Den tredje store sektoren er **boligtilknyttede kostnader**, som mottar 5536 eller 15,3 prosent av alle forbrukerklagene. Det største markedet i sektoren er *leie av bolig* med 2030 klager eller 5,6 prosent av alle klagene. Nesten alle klagene som gjelder boligleie, går

til Boligtvistutvalget. Boligtvistutvalget er den tredje største nemnda i denne oversikten.

Håndverkertjenester er det nest største markedet med 3,3 prosent, og sammen med *byggevarer* (0,9 %) står det for 1510 klager (4,2 %). *Møbler og innredning* står for 959 klager eller 2,7 prosent. Innenfor disse tre markedene er det Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget som mottar flest klager.

Eiendomsmeglere og takstmenn står for 445 klager eller 1,2 prosent. Her er Forbrukertilsynet og nemndene som mottar flest klager. Kjøp av bolig kalles i forbrukerverdenen *oppføring og kjøp av ny bolig* og *kjøp av*



Figur F3: Antall klagesaker fra 2017, 2016 og 2015 fordelt på sektorer for hele forbrukerfamilien samlet

brukt bolig og står for 145 klager eller 0,4 prosent til sammen.

Grunnen til at det mye omtalte boligmarkedet scorer så lavt, er nok trolig at særlig *kjøp av brukt bolig*, det klart største markedet, er regulert slik at både kjøper og selger velger å forsikre seg i bolighandelen. Og antall klager på boligselgerforsikring (tidligere eierskifteforsikring) er som nevnt under forsikringsmarkedene betydelig (1,9 %).

Dels går sakene også under radaren for forbrukerorganisasjonene ved at forsikringsselskap som Protector, som tilbyr boligselgerforsikring, har hatt sin egen nemnd – Klagenemnda for Eierskifteforsikring. I 2017 ble nemnda nedlagt og erstattet av et organ som heter Klagekontoret for Eierskifteforsikring. Nemnda hadde i 2015 110 saker, senere tall har vi ikke funnet. I tillegg ble det tatt ut 600 stevninger mot selskapene som selger eierskifteforsikring, og de samme selskapene mottok over 9000 henvendelser i tilknytning til forsikringen i 2015.³

Det er kjent fra andre undersøkelser Forbrukerrådet har gjort, at hver femte bolighandel fører til misnøye og klager.⁴

Kollektiv transport

Den fjerde største sektoren med hensyn til antall klager er **kollektiv transport**, med 4029 eller 11,1 prosent klager, noe som utgjør mer enn en tidel av alle klagesakene. Nesten alle, eller 3534 saker, handler om fly. Klagene er fordelt på alle organisasjonene, men de fleste stammer fra nemndene, der Flyklagenemnda er den som mottar nest flest, med 2714 saker i 2017. Flyklagenemndas saksinnangang har vokst kraftig fra 2016, hele 29 prosent. Hos Forbruker Europa utgjør flyklagene 732 saker, noe som er over en fjerdedel av Forbruker Europas saker. Hos Forbrukertilsynet står flyklagene for 50 klager og hos Forbrukerrådet for 38 klager.

Transportklagenemnda - kollektivreiser har tatt over for nemndene som tidligere behandlet saker som gjaldt jernbane, buss og trikk. Den fikk i 2017 inn 288 saker, som er mer enn en dobling fra året før, da det kom inn

112 saker. Denne nemnda mottok så godt som alle klagenene på disse kollektivreisemåtene.

De andre kollektivreisemåtene er ubetydelige, med bare promiller i andel. Det kom inn 20 klager både på *taxi* og på *sjøveis transport*.

Kommunikasjonstjenester og IKT

En temmelig stor sektor er **kommunikasjonstjenester og IKT**, hvor det er kommet inn 2495 klager eller 6,9 prosent av alle klagenene. Det største problemmarkedet her er det som kalles *IKT-produkter*, det vil i hovedsak si *mobiler* og *datamaskiner*. Disse produktene kom det inn 1017 klager på. De aller fleste kom inn til Forbrukerrådet (928).

Klagene i resten av sektoren består av klager på *kommunikasjonstjenester*, altså mobil-, internett- og tv-tjenester. Brukerklagenemnda har mottatt 456 klager og Forbrukertilsynet over 600. Mye handler om mobiltjenester og markedsføringen av dem. Vi ser en mangedobling i klagenene på internett-tjenester fra et lavt nivå. Det skyldes nok en endring av kategoriseringen. Forbrukerrådet får mest klager på TV-tjenester i denne sektoren. Sektoren som et hele er den mest stabile og har vokst med 4 prosent siste år når det gjelder antall klager.

	Endring 2015-2017	Klager antall 2017
Helse og omsorg	164%	224
Kollektiv transport	82%	4 029
Andre tjenester	80%	407
Energi	79%	981
Bil, verksted, parkering	16%	10 176
Bolig, håndverkere, leie	11%	5 536
Finans og forsikring	11%	5 782
Andre forbruksvarer	6%	1 736
Kommunikasjonstjenester, IKT	4%	2 495
Ferie, fritid, kultur	-33%	1 423
Dagligvarer, kosmetikk, klær	-37%	1 195
Sum	15%	36 152

Figur F4: Endringer i antall klager i hovedsektorene, 2015-2017

3 Tallene er hentet fra Forbrukerrådets rapport Forsikringer ved bruktbolighandel <http://www.forbrukerradet.no/forbrukertrender>

4 Forbrukerrådets befolkningsundersøkelse fra oktober 2014 og desember 2016 <http://www.forbrukerradet.no/forbrukertrender>

Stabil statistikk

Forbrukeruniverset preges ofte av snakk om trender, nye produkter og lange blikk fremover. Ser vi oss tilbake, finner vi ut hvordan det gikk. Sett under ett er forbrukerstatistikken temmelig stabil, imidlertid skjer det endringer i tyngdepunktet. Antall klager stiger, og henvendelsene går ned. Antall klager steg med knapt 15 prosent fra 2015 til 2017. Stigningen var helt stabil, med 7,1 prosent begge årene.

De tre største sektorene med hensyn til antall klager, **bil, finans/forsikring** og **boligtilknyttede kostnader**, har en snittveksten på 14,7 prosent, med henholdsvis 16, 11 og 11 prosent. Aller mest stiger helseområdet (164 %), men her er det samlede antallet klager bare 224, så det utgjør kun en promille av alle klagenes. Forbruker Europa mottar mange av disse klagenes, og ifølge dem handler det i stor grad om helserelaterte abonnementsfeller. **Kollektivtransport**, som er en stor sektor, og **energisektoren** dobler seg nesten begge to, og antall klager øker med rundt 80 prosent.

Fly dominerer totalt i kollektivsektoren, og nesten hele klageveksten på 65 prosent de to siste årene er knyt-

tet til dette markedet. Forsinkelser og kanselleringer av flygninger får lett store konsekvenser for de reisende. Samtidig koster det fortsatt en del å fly, så klageretningen er lav. Det er også gode rettigheter i flysektoren, så det kan være noe å hente på å klage. Det skal heller ikke store endringer i negativ retning til for et eller flere flyselskap før det rammer svært mange, noe som kan gi store utslag på statistikken.

I sektoren **energi** er det *elektrisitet* som er det store markedet i Norge. Hele veksten i antall klager i energisektoren, som er på 79 prosent, gjelder strømmarkedet. Vi tror at mye av veksten kan tilskrives forhold rundt nye strømmålere.

To sektorer har nedgang i antall klager, **ferie, fritid og kultur** med 33 prosent og **dagligvarer, kosmetikk og klær** med 37 prosent. *Timeshare og ferieklubber* har gått kraftig ned fra 133 til klager i 2015 til 1 klage i 2017. Antall klager på *fritidstjenester* har gått ned over 90 prosent, og for *kosmetikk og toalettartikler* er klagenes halvert.

	Totalt antall 2017	Snitt % alle 2017	Totalt antall 2016	Totalt antall 2015	Endring i % 2015-2017
Vei, bompenger, parkering	5469	15,1 %	4760	4411	24%
Luftfart	3534	9,8 %	3022	2148	65%
Brukte biler	3076	8,5 %	3521	3146	-2%
Leie av bolig	2030	5,6 %	1652	1608	26%
Boligforsikring	1915	5,3 %	1785	1844	4%
Håndverkertjenester	1196	3,3 %	1344	1102	9%
Betalingskonto og betalingstjenester	1030	2,8 %	858	1260	-18%
Mobil og data	1017	2,8 %	1600	1190	-15%
Syke- og ulykkesforsikring	1000	2,8 %	906	937	7%
Møbler og innredning	959	2,7 %	1135	912	5%
Elektrisitet	958	2,6 %	635	535	79%
Inkasso	799	2,2 %	543	284	181%
Eierskifteforsikring	672	1,9 %	648	650	3%
Andre transportmidler	605	1,7 %	800	513	18%
Klær og Skotøy	588	1,6 %	557	462	27%
Elektroniske artikler (TV, radio, småelektro)	516	1,4 %	486	370	39%
Andre kommunikasjonstjenester	485	1,3 %	522	728	-33%
Internett-tjenester	453	1,3 %	38	45	907%
Eiendomsmeikling og takst	445	1,2 %	494	414	7%
Fritidsartikler	396	1,1 %	446	243	63%

Figur F5: Antall klager per marked topp 20

Fører klagen frem?

Generelt vil henvendelser, som oftest er spørsmål om råd og veiledning, tips eller innspill, bli besvart i telefonsamtalen eller gjennom et direkte svar. Det føres derfor naturlig nok ikke oversikter over utfallet av henvendelsene.

Klagesakene er som oftest tvister mellom forbruker og næringsdrivende eller mellom forbrukere som handler med hverandre. De organisasjonene som behandler klager, oppgir selv at klagen grovt sett tar mellom knapt 10 uker og drøyt 15 uker å behandle. Det finnes omstendigheter som gjør at noen får lengre behandlingstid i perioder, opp i et halvt år. Det foreligger et alminnelig krav om at saksbehandlingstiden skal være maks 90 dager fra saken er opplyst.

Klagenemndene, som samlet sett er det største klageorganet med nesten halvparten av alle tvistene, registrerer utfallet av sakene. Samlet viser det seg at sakene avgjøres til fordel for forbrukeren gjennomsnittlig i hver tredje sak. Lavest tall i forbrukernes favør har Transportklagenemnda – Kollektivreiser med ca. 10 prosent, og høyest har Transportklagenemnda – Pakkereiser med ca. 55 prosent.

I likhet med Transportklagenemnda har Finansklagenemnda flere undernemnder. Disse har imidlertid jevnere utfallsprosent, om enn lavere tall til fordel for forbrukeren. Finansklagenemnda har et utfall i forbrukerens favør på mellom 20 og 26 prosent avhengig om saken avgjøres i nemnd eller sekretariat.

Mange saker avgjøres i nemndenes sekretariat, og en del avgjøres i selve nemnda. Det er en viss forskjell på utfallet avhengig av hvor avgjørelsen tas. Saker som avgjøres i nemndene, faller ut i forbrukerens favør i noe høyere grad enn de som avgjøres i sekretariatene.

Forbrukerrådet megler i drøyt 9000 tvister, og i 2017 ble sju av ti saker (70 %) løst gjennom kontakten med Forbrukerrådet. De fleste av sakene som ikke finner sin løsning i Forbrukerrådet, kan gå videre til Forbrukerklageutvalget, som får sitt sakstilfang fra Forbrukerrådet.

I Forbrukerklageutvalget finner sakene sin rettslige avgjørelse. Her får i grove trekk knapt én av tre klager medhold, én av tre får delvis medhold, og den siste tredjedelen får ikke medhold.

Forbrukerrådet har de siste par årene også meglet i saker som faller utenom Forbrukerklageutvalget og klagenemndene. I disse sakene er løsningsprosenten to av tre saker (65 %).

De aller fleste forbrukere klager først til selgeren (91 %). Når forbrukerne klager til selger, oppgir de at de får medhold i åtte av ti saker (82 %)⁵. Det betyr at de fleste som klager, får medhold, men det blir vanskeligere jo lenger ut i klagekjeden man kommer. Det er ikke unaturlig, da det på dette tidspunktet er klart at partene er uenige og at tidligere dialog ikke har ført fram.

5 Forbrukerrådets befolkningsundersøkelse fra 2013: <http://www.forbrukerradet.no/forbrukertrender>

Henvendelsene

I motsetning til det som er tilfelle for klagestatistikken, er henvendelsesstatistikken helt og holdent dominert av én aktør – Forbrukerrådet. Bare hver sjettede henvendelse rettes til en av de andre organisasjonene. Henvendelsene er en god og tidlig indikator på hva som skjer blant forbrukerne. Å følge med på henvendelsene er svært nyttig for å forstå hva som skjer, og ikke minst hva som har skjedd, og dermed se utviklingstrekk.

Henvendelsene til Forbrukerrådet har falt fra rundt 100 000 for fem år siden til 65 000 nå. Dette er dels villet og dels et resultat av utviklingen. Begge deler handler om at forbrukerne i dag har muligheten til å hjelpe seg selv på nettet.

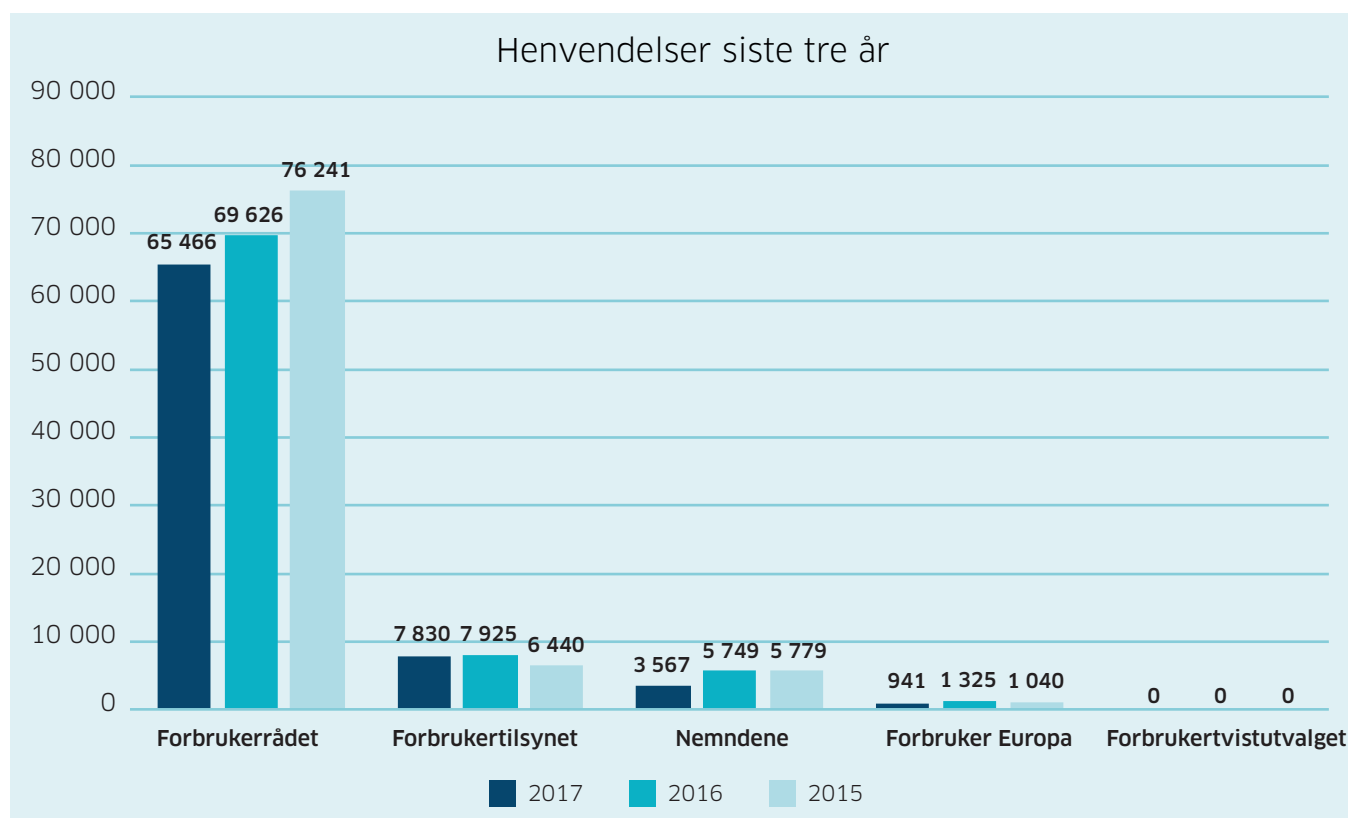
Bolig og bil

Det er flest henvendelser i sektoren **boligtilknyttede kostnader**. Mer enn hver femte av de knapt 78 000 henvendelsene gjelder *bolig*. Dette utgjør 17 411 henvendelser eller 22,4 prosent. Størst i sektoren er markedet *leie av bolig*. Her kommer det inn 3811 hen-

vendelser, som utgjør 4,9 prosent av alle henvendelsene. Henvendelsene som gjelder leie av bolig, kommer i sin helhet til Forbrukerrådet. Boligtvistnemnda, som behandler klagen som gjelder dette markedet, registrerer ikke henvendelser.

Markedet som mottar nest flest henvendelser, er *håndverkertjenester* med 2966 henvendelser eller 3,8 prosent. Så godt som alle håndverkerhenvendelsene kom til Forbrukerrådet. Legger vi til *byggevarer* med sine 1176 henvendelser, står varer og tjenester knyttet til vedlikehold og oppussing for 4146 henvendelser. *Kjøp av ny bolig* genererer også mange henvendelser. Her kom det inn 1606 henvendelser (2,1 %), og de var nokså likt fordelt mellom Forbrukerrådet og Boligtvistnemnda.

Markedet *tjenester knyttet til fast eiendom*, som omfatter henvendelser om *eiendomsmeglere* og *takstmenn*, er også stort. Med 2122 henvendelser utgjør det 2,7 prosent av alle henvendelsene. To tredjedeler av henvendelsene har kommet inn til Forbrukerrådet og rundt én tredjedel til de to klagenemndene Takstklagenemnda og Eiendomsmeglernemnda.

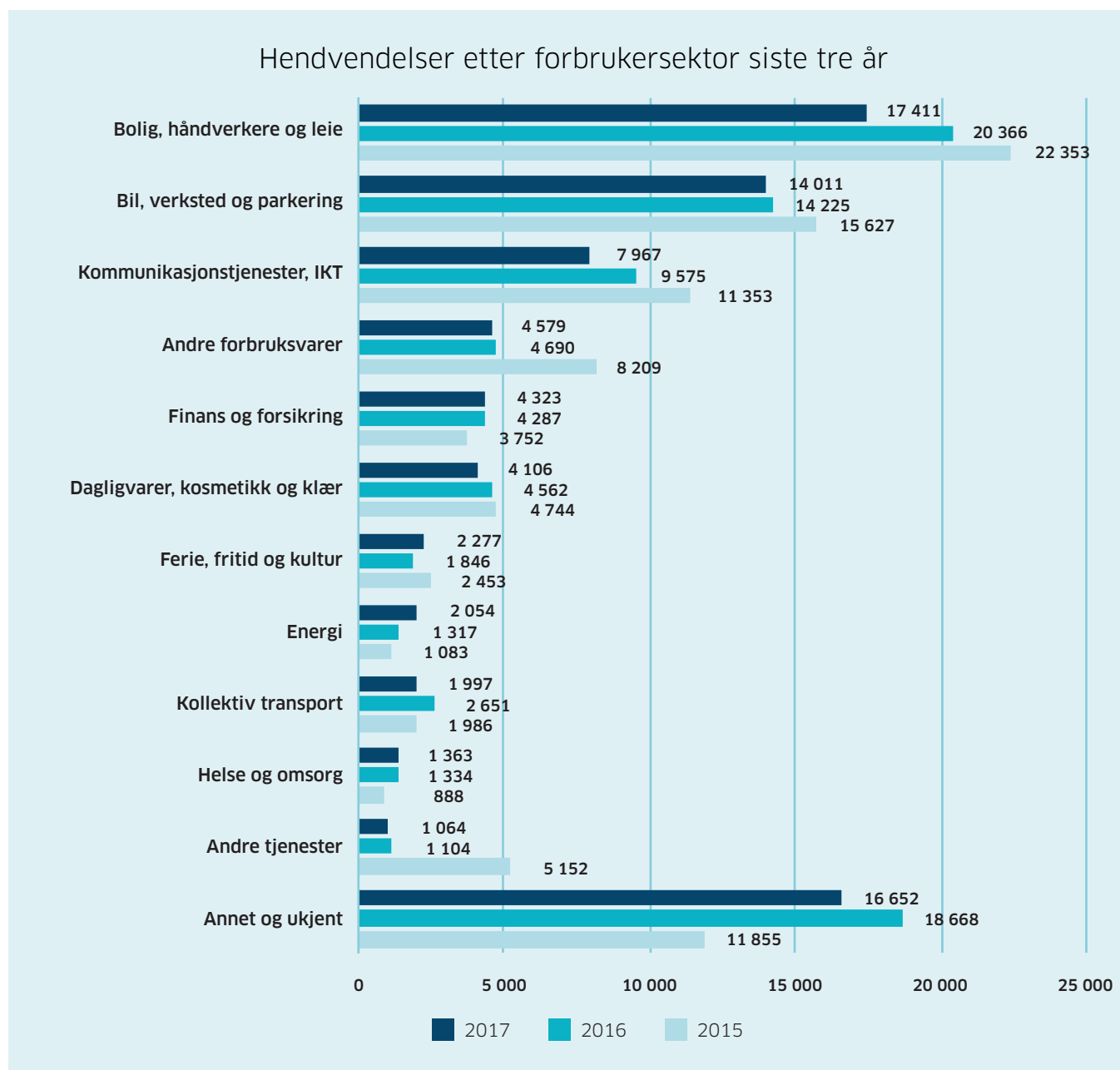


Figur F6: Henvendelser til forbrukersektoren etter overordnet kategori

Forbrukerrådet har alltid fått mange henvendelser om **bil og biltilknyttet forbruk**, og i 2017 var tallet 14 011. Det er mer enn hver sjettede henvendelse eller 18 prosent. Det er selve kjøretøyet som genererer henvendelsene, og *brukte biler* dominerer stort. 8189 henvendelser eller 10,1 prosent gjelder brukte biler, 1297 henvendelser gjelder *nye biler*, og 2111 gjelder *andre kjøretøy*. *Reparasjon av biler* står for 946 henvendelser. Med unntak av Forbrukertilsynets 114 henvendelser om nye biler er det Forbrukerrådet som får alle bilhenvendelsene.

Kommunikasjonstjenester og IKT

IKT-produkter og kommunikasjonstjenester er den tredje største sektoren med hensyn til antall henvendelser (7967 henvendelser eller 10,2 %). De fleste henvendelsene i sektoren gjelder mobil og data-produkter, med ca. 2746 henvendelser. Alle disse har gått til Forbrukerrådet. Brukerklagenemnda får drøyt 1200 henvendelser om kommunikasjonstjenester, og her får også Forbrukerrådet og Forbrukertilsynet et par hundre henvendelser hver. Forbrukerrådet får også over 1200 henvendelser om internett-tjenester og over 1000 henvendelser om mobiltjenester.



Figur F8: Antall henvendelser til forbrukerorganisasjonene 2017, 2016 og 2015.

	Totalt antall 2017	Snitt % alle 2017	Totalt antall 2016	Totalt antall 2015	Endring i % 2015-2017
Brukte biler	8 189	10,5 %	7 962	10 172	-19%
Leie av bolig	3 811	4,9 %	4 323	4 752	-20%
Håndverkertjenester	2 966	3,8 %	2 830	3 550	-16%
Mobil og data	2 746	3,5 %	3 262	4 039	-32%
Møbler og innredning	2 595	3,3 %	2 698	3 448	-25%
Eiendomsmegling og takst	2 122	2,7 %	3 525	3 166	-33%
Andre transportmidler	2 111	2,7 %	2 165	2 478	-15%
TV, Radio, småelektrisk etc.	2 052	2,6 %	2 166	2 068	-1%
Elektrisitet	1 961	2,5 %	1 241	907	116%
Større husholdningsapparater	1 846	2,4 %	2 106	1 920	-4%
Klær og Skotøy	1 765	2,3 %	1 897	1 775	-1%
Luftfart	1 654	2,1 %	2 275	1 638	1%
Andre kommunikasjonstjenester	1 649	2,1 %	2 551	3 185	-48%
Oppføring og kjøp av ny bolig	1 606	2,1 %	2 197	2 169	-26%
Internett-tjenester	1 336	1,7 %	1 476	1 527	-13%
Nye biler	1 297	1,7 %	1 301	34	3 715%
Byggevarer	1 176	1,5 %	1 204	900	31%
Mobiltelefon tjenester	1 173	1,5 %	963	1 108	6%
Næringsmidler	1 087	1,4 %	1 305	1 465	-26%
Inkasso	1 026	1,3 %	945	947	8%

Figur F9: Antall henvendelser per marked topp 20, 2017

Annet og ukjent

Den nest største sektoren med hensyn til antall henvendelser er den uspesifikke kategorien **annet og ukjent**, som har fått 21,4 prosent av alle henvendelsene. Det betyr at ca. 16 600 henvendelser havner i denne sektoren. Legger vi til at det finnes et par kategorier som bare er litt mer spesifikke, for eksempel *tjenester annet* med nesten 1100 henvendelser og *forbrukervarer annet* med nesten 4600 henvendelser, har vi ca. 22 300 henvendelser som ikke blir plassert eller lar seg plassere i mer meningsfulle kategorier. Det tilsvarer nesten tre av ti henvendelser (28,7 %). Dette er en indikasjon på at det ikke alltid er lett å plassere henvendelser i de forhåndsbestemte kategoriene.

Bakgrunnen er trolig ofte at de forhåndsdefinerte markedskategoriene ikke passer til det som er henvendelsens eller problemets hovedkarakteristika. Abonnementsfeller knyttet til slankeprodukter vil for eksempel først og fremst være en abonnementsfelle og ikke et slankeprodukt for den organisasjonen som mottar henvendelsen. Det å lokke noen inn i et abonnement er det sentrale kjennetegnet. Dermed blir henvendelsen registrert som en abonnementsfelle. Men i

markedskategoriologikken, som er grunnlaget for statistikken slik EU vil ha den, skal den for eksempel kategoriseres som helsekost eller næringsmidler. Angrerett og internettsvindel er andre eksempler på at enten lovgrunnlaget eller kanalen er mer sentral for organisasjonen som jobber med problemet, enn det som er kjøpt. De forhåndsbestemte kategoriene oppleves ikke som relevante nok for problemet, og løsningen blir samlekategori. Andre ganger kan det rett og slett være vanskelig å velge, også med samme løsning. Dessverre reduserer dette kunnskapspotensialet og tilfanget som ligger i registreringen.

Sammenstillingen av statistikk for hele forbrukerfamilien blir mye mer usikker enn nødvendig, i alle fall det som gjelder henvendelser. Det senker kvaliteten på tallene og hindrer oss i å gjøre gode analyser. Dersom myndighetene ønsker at arbeidet med å utvikle felles statistikk skal fortsette, bør det utarbeides fruktbare løsninger som kan fungere for alle, og det bør legges klare føringer på statistikk- og registreringsarbeidet hos alle organisasjonene. Forbrukerrådet har etablert et registreringssystem der man kan registrere både marked, årsak og kanal. Da kan man sortere både på kryssende aspekter og på marked om man vil.

Oppsummering

Å sammenstille forbrukerstatistikken for hele forbrukerområdet bidrar til å tydeliggjøre hvilke utfordringer forbrukerne har, og hvilke relative størrelser det er mellom de områdene som skaper vansker. Den sammenstilte statistikken av klagesaker synliggjør hva forbrukerne trenger hjelp til etter kjøp, hva som går galt, og hva det strides om. Henvendelsene er mer en lyttepost for tendenser.

Det er noen vansker med sammenstillingen som bunn i forskjellig praksis i registreringen hos de forskjellige organisasjonene. For å gjøre sammenstillingen av statistikken enklere og mer presis i fremtiden anbefaler vi fortsatt at alle organisasjonene går raskt over til EUs nye standard for statistikk- og registreringsarbeid.

I statistikken skilles det mellom klager og henvendelser. Klagene har grunnlag i en konkret tvist der den aktuelle tvisteløsning-enhet enten mekler, gir råd til begge parter eller får en rettslig bindende avgjørelse. Henvendelser er innspill eller spørsmål som oftest er enklere. Samlet kom det inn 36 152 klager i 2017, en vekst på 7,1 prosent eller 2399 klager fra 2016. Denne veksten er helt lik veksten fra 2015 til 2016. Det er en bred vekst i klageinngangen i 2017. Av klagenene går 48 prosent til nemndene og 25 prosent til Forbrukerrådet.

Henvendelsene har på sin side minket med 8,1 prosent, fra 84 625 til 77 804. Forbrukerrådet får mer enn åtte av ti henvendelser (84 %). Forbrukerrådet står for den store nedgangen, med 4160 færre henvendelser. Forbrukertilsynet får drøyt 10 prosent av henvendelsene og har hatt en stabil henvendelsesinngang. Disse to får 19 av 20 henvendelser.

Forbrukerne klager mest på bil, bank og bolig og aller mest på biltilknyttede kostnader, og her er det parkering (5469) og brukte biler (3076) som får flest klager. Deretter kommer finans og forsikring, hvor skadeforsikring topper (1915 klager) foran bank og betalingstjenester (1030 klager). Bolig og håndverkere er nummer tre, og på dette området er leie av bolig på topp (2030 klager) etterfulgt av håndverkertjenester (1196 klager) og innredning (959 klager). Av enkeltmarkeder skiller også flyklager (3534 klager) og tekniske produkter som mobil og data (1017 klager) seg ut som store klageområder.

Blant henvendelsene handler det mye om bil og bolig. Øverst troner brukte biler (8189 henvendelser), leie av bolig (3811 henvendelser), håndverkertjenester (2966 henvendelser) og mobiltelefoner og datamaskiner (2746 henvendelser).

I nemndene går i gjennomsnitt hver tredje sak i forbrukerens favør. Forbrukerrådet megler i forbrukertvisiter og løser sju av ti saker. Stort sett tar det noe tid å få avgjort en sak, og i de fleste tilfeller er saksbehandlingstiden et sted mellom 10 og 15 uker.

Forbrukermarkedene er forskjellige. Noen markeder reguleres best gjennom lovverket, som for eksempel handelssektoren gjennom forbrukerkjøpsloven. Andre markeder har ikke egen særlovgivning. På disse områdene vil dialog med bransjen, utvikling av standarder og nemndsbehandling være viktig.

Selv om det er forskjell på klager og henvendelser, er det stort sammenfall mellom hva klagen og henvendelsen handler om. Bolig og bil er på topp begge steder, kommunikasjonstjenester, IKT-produkter og finans og forsikring likeså.

Utfordringer

Statistikken viser at markedene for bolig- og biltilknyttet forbruk har høyt konfliktnivå og høyt hjelpebehov. Disse markedene kjennetegnes av at mange private sitter på begge sider. Hvorvidt slike strukturelle kjennetegn ved markedene representerer særskilte utfordringer må identifiseres, og det må utvikles løsninger som kan hindre mange konflikter, spesielt med tanke på den voksende delingsøkonomien.

Det finnes også ting statistikken ikke viser. Vi har her samlet statistikken fra forbrukerorganisasjonene som sorterer under Barne- og likestillingsdepartementet, som har ansvar for forbrukerområdet.

Det finnes også mange andre organisasjoner og tiltak som hjelper forbrukerne. Vi har nevnt at de aller fleste konflikter løses direkte mellom kjøper og selger. Mange enkeltbedrifter som mottar mange like saker, har egne klageorganer, blant annet det ovennevnte forsikringsselskapet Protector. Det finnes flere andre, både bransjebaserte og kommersielle, for ikke å glemme klageordningene i offentlig sektor. Bilbransjen har for eksempel Klagenemnda for bilsaker, som behandler rundt ti saker i året. Dagligvarebransjen har Matbransjens Faglige Utvalg, som behandlet rundt 30 saker i 2017.

Det er et gode at forbrukerne har klagemuligheter og kan få hjelp. Men uavhengighet er også et gode som fort kan gå tapt dersom tilbyderne i for stor grad kan behandle klager på seg selv.

Det finnes kommersielle klageorganer som tilbyr tjenestene sine til både forbrukere som vil ha hjelp med enkeltsaker, og til næringsdrivende som vil flytte ut sin egen klagebehandling. Et eksempel her er selskapet som driver nettsiden Klagehjelp.no, som representerer forbrukere, helst mange om gangen, i mer eller mindre kjente saker. Paradoksalt nok er tjenestene utført på en måte som har ført til at Forbrukerrådet og Forbrukertilsynet har mottatt mange henvendelser om selskapet. Forbrukerrådet har mottatt såpass mange henvendelser på Klagehjelp.no at selskapet er blitt nummer 18 på listen over selskaper som er gjenstand for flest henvendelser.

For å forstå fullt ut hva som foregår i hele forbrukerspektoren, og ikke bare i den delen forbrukerorganisasjonen har kontroll over, må det være en ambisjon å

skaffe oversikt over omfanget og praksisen til alle alternative forbrukerklagehjelper.

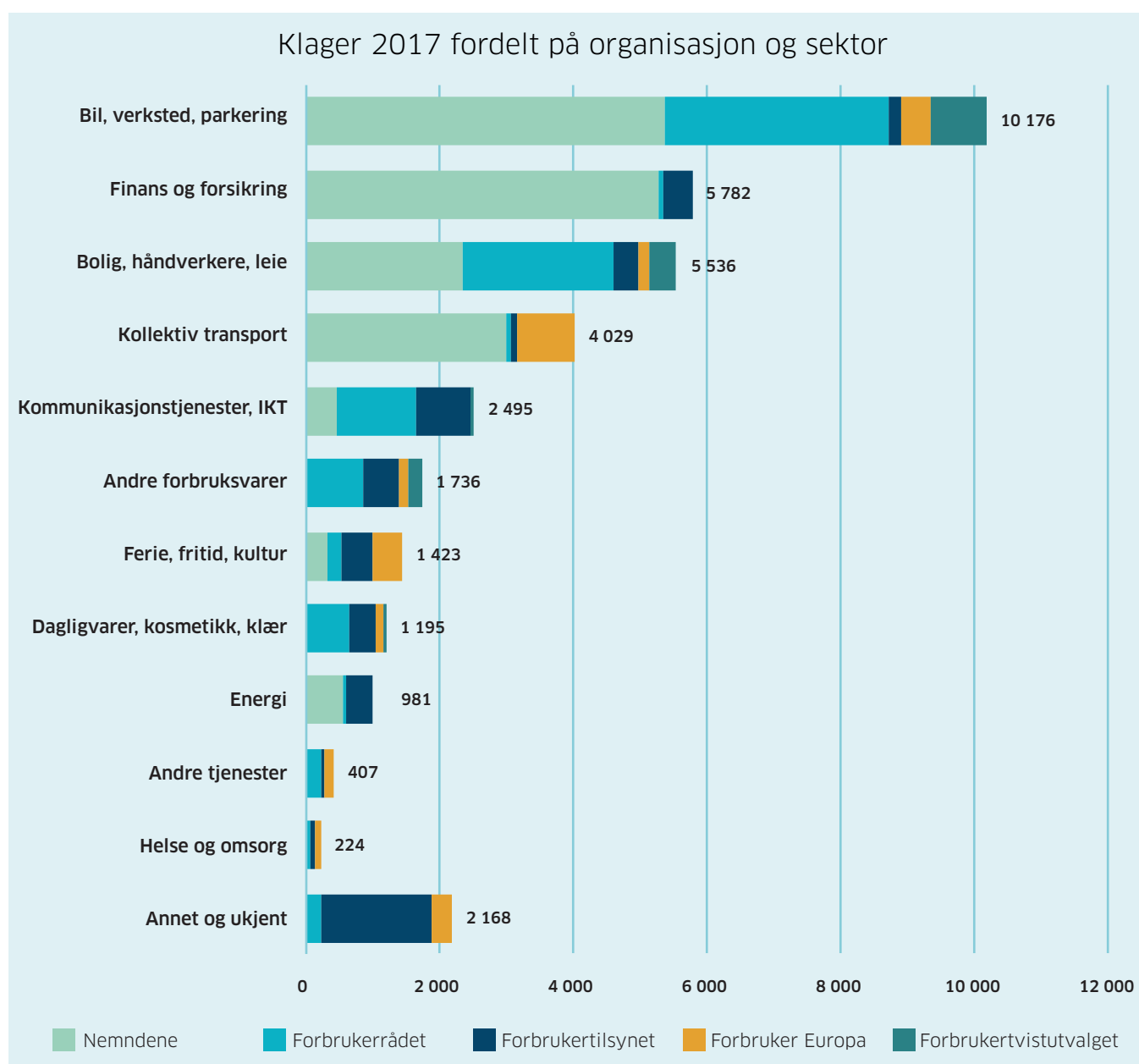
I tillegg er forbrukerbegrepet knyttet til tjenester i offentlig sektor ikke helt avklart og i endring. Det finnes flere titalls ulike muligheter for å klage og få løst tvister i offentlig sektor, og et stort spenn i type saker som meldes inn og hvilken status klageren blir tilskrevet, om det er borger, bruker, forbruker osv. Innenfor offentlig tvisteløsning som Forliksrådet er det vanskelig å få oversikt i hvilken grad de løser forbrukerkonflikter. Etter å dømme gjør de det. I 2016 hadde Forliksrådet oppe nesten 80.000 saker. Hvis en andel av disse er forbrukersaker, vil det utgjøre en markant andel i forbrukerstatistikken.

Forbrukerrådets forslag til tiltak:

- En overordnet, samlet statistikk på hele forbrukerområdet kan gi verdifull innsikt i planleggingen av tiltak og områder som skal bedre forbrukerhverdagen. For å gjøre sammenstillingen av statistikken enklere og mer presis i fremtiden bør forbrukermyndighetene kreve og påskynde en rask overgang til EUs nye standard for statistikk- og registreringsarbeid i alle forbrukerorganisasjonene.
- Alle relevante klageinstanser som retter seg mot enkeltpersoner, dette være seg forbrukere, borgere eller betalere, bør kartlegges. Dette for å kartlegge utfordringene innen forbrukerområdet som helhet. Et slikt arbeid vil være verdifullt med tanke på innretting og dimensjonering av tiltak, og et godt grunnlag for gode rammebetingelser og fremtidig regulering.
- Noen forbruksområder kan se spesielt konfliktfylte ut, selv etter at tiltak som tvisteløsning er innført. Vi bør finne ut om strukturelle kjennetegn ved markedene representerer særskilte utfordringer, og utvikle løsninger som kan hindre mange konflikter. Det bør settes i verk en utredning på området med spesielt fokus på markedsstruktur og markedspraksis.

Appendiks: Om de enkelte organisasjonene

De enkelte forbrukerorganisasjonene hjelper forbrukerne på forskjellig vis. Forbrukerrådet er den største av organisasjonene og har normalt lagt beslag på ca. 7 av 10 kroner som bevilges til forbrukersektoren. Nemndene faller utenom denne betraktningen, da de er bransjefinansiert. Her følger litt om den enkelte organisasjons viktigste arbeidsområder og klagetilfang. Forbrukertilsynet fører tilsyn på området markedsføring og standardkontrakter. Forbrukerklageutvalget tar seg av tvister på områder som reguleres av de sentrale forbrukerlovene forbrukerkjøpsloven, håndverkstjenesteloven og angrerettloven. Forbrukerrådet mekler i tvister som faller inn under disse lovene, og i alle andre forbrukersaker som ikke dekkes av en klagenemnd.



Figur F10: Klageandeler fordelt på sektorer for de enkelte organisasjonene

Forbrukerrådet

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

Forbrukerrådet er finansiert av staten.

Forbrukerrådet tar imot henvendelser og klager fra forbrukere. Henvendelsene gir Forbrukerrådet verdifull informasjon om hva som rører seg på forbrukerfeltet. De som kontakter Forbrukerrådet, blir forsøkt hjulpet der og da. Har forbrukeren en klagesak, forsøker Forbrukerrådet å løse saken gjennom megling. En del av klagen går videre til behandling i Forbrukerklageutvalget.

I 2017 mottok Forbrukerrådet 65 466 henvendelser, ned 6 prosent fra året før. Det kom inn 9209 klagesaker, ned 4,6 prosent fra året før, som var et foreløpig toppår.

Forbrukerrådet utfører også et omfattende kommunikasjonsarbeid for å styrke kunnskapen om rettigheter og gi forbrukerne verktøy til selv å ta seg frem i forbrukerjungelen. Markedsportalene gir forbrukerne mulighet til trenge gjennom kompliserte prisbilder og skaper transparens som gjør det enkelt å sammenligne produkter og tjenester.

Via markedsportalene Finansportalen, Hvakostertannlegen og Strømprisportalen gir Forbrukerrådet ca. 53 000 unike brukere hjelp hver uke. I tillegg bidrar Forbrukerportalen til at over 53 000 selvhjelpes hver uke. Videre er dagligvareapplikasjonen lastet ned ca. 50 000 ganger.

Forbrukertilsynet

Forbrukertilsynet (tidligere Forbrukerombudet) er en offentlig tilsynsmyndighet som jobber for å gjøre markedene enklere og tryggere for forbrukerne. Forbrukertilsynet arbeider først og fremst med å forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige vilkår i kontrakter og andre former for ulovlig handelspraksis rettet mot forbrukerne.

Forbrukertilsynet gir veiledning til næringsdrivende, kan bruke økonomiske sanksjoner og driver informasjonsvirksomhet. De bidrar også til at forbrukernes rettigheter ivaretas, og til at forbrukerne kan ta informerte valg. Forbrukertilsynet behandler klager fra forbrukere

og næringsdrivende, men tar også opp saker på eget initiativ. Forbrukertilsynet kan forby næringsdrivende å fortsette med å bruke et ulovlig markedsføringstiltak eller ulovlige avtalevilkår. Vedtak kan klages inn for Markedsrådet. Forbrukertilsynet kan illegge mulkt og gebyr.

I 2017 kontaktet i overkant av 13 000 personer Forbrukertilsynet. I 2017 mottok Forbrukertilsynet 7830 spørsmål og enklere henvendelser, omtrent det samme som året før. En del av kontaktene er klager og saksbehandles i Forbrukertilsynet. I 2017 kom det inn 5422 klager, opp 12,2 prosent fra året før.

Forbrukerklageutvalget

Forbrukerklageutvalget er et domstollignende forvaltningsorgan som avgjør tvister i forbrukersaker som gjelder kjøp av varer, håndverkertjenester og angrerett. De har retts- og tvangskraft. Med forbrukersak menes avtaler mellom en forbruker og en næringsdrivende. Forbrukerklageutvalget behandler også tvister i forbindelse med kjøp av varer mellom privatpersoner.

Antall saker som kommer til Forbrukerklageutvalget, har vært stabilt økende fra ca. 600 saker ved årtusenskiftet til 2350 saker i 2016. I 2017 falt imidlertid saksmengden til 1540 saker, en nedgang på hele 34,5 prosent, over en tredjedel. Sakene

som Forbrukerklageutvalget behandler, kommer fra Forbrukerrådet. Det er vanskelig å si noe sikkert om hva som er årsaken til nedgangen, dette kunne vært interessant å undersøke videre.

Utfallet av sakene i Forbrukerklageutvalget fordeler seg grovt sett i tre like deler – helt medhold (28,5 %), delvis medhold (33 %) og ikke medhold / henleggelse (34 %). 4,5 prosent av sakene ble avvist. Forbrukerklageutvalget behandler også saker som gjelder handel mellom to forbrukere. Dette utgjør normalt en mindre andel av sakene, mellom 10 og 20 prosent.

Forbruker Europa

Forbruker Europa ble etablert i starten av 2006 som en egen seksjon i Forbrukerrådet. Forbruker Europa er med i et europeisk nettverk av forbrukerkontorer, som er opprettet av Europakommisjonen (European Consumer Centres Network – ECC-Net).

Forbruker Europa skal informere forbrukerne om hvilke rettigheter de har når de handler varer og tjenester på tvers av landegrensene i EU, og bistå ved eventuelle tvister. Driften av kontoret finansieres av Forbrukerrådet og EU-kommisjonen, som betaler én halvpart hver.

Forbruker Europa mottok 3596 klager og henvendelser i 2017. De kom fra norske forbrukere som har handlet i utlandet, eller utenlandske forbrukere som har handlet i Norge. Nivået var omtrent det samme som året før. Rundt tre fjerdedeler er klager, og rundt én fjerdedel er henvendelser. Klagene og henvendelsene fordeler seg naturlig på forbruksområder som er grenseoverskridende, som *flyreiser, kultur og underholdning*, typiske ferietjenester, som *billeie, hotell og timeshare*, samt *bruktimport av biler*.

Klagenemnder (Nemnd)

Det finnes mange forbruksområder, og reguleringen av dem er til dels fragmentert. Nemndene har vokst frem fra rundt 1980. Fra 1.7.2017 ble lov om klageorganer for forbrukersaker gjennomført, noe som har gitt felles rammebetingelser for godkjente klagenemnder.

Det finnes 14 nemnder der Forbrukerrådet er med som representant for forbrukerhensynet. I tillegg har vi Husleietvistutvalget som ligner på disse nemndene, men som faller inn under Kommunal og moderniseringsdepartementet, og der Forbrukerrådet ikke er avtalepart. Vi har satt sammen statistikk fra alle disse 15 nemndene.

Digital og infrastruktur

Brukerklagenemndas (456 saker) største klagegruppe gjelder gebyrer for brudd på bindingstid, både for bredbåndstjenester og for mobiltjenester. Deretter kommer feilfakturerings, manglende overholdelse av avtaler (bredbånd), mobile innholdstjenester og manglende overholdelse av avtaler (mobiltelefonstjenester). Saksmengden har vært stabil de to siste årene (444 saker i 2016).

Elklagenemnda (557 saker) har flest saker som gjelder måling og målefeil, strømforbruk, jordfeil, strømgjeld, avregning, etterberegning og etterfakturerings, forbruksprofil, stipulering og ventetariff. Saksmengden er kraftig økende og vokste med 40 prosent siste år (398 saker i 2016 og 338 i 2015).

Bolig

Takstklagenemnda (49 saker) tar i mange saker stilling til om takstmannen har utført oppdraget i samsvar med god takstmannsskikk slik den vurderes av nemnda. Saksmengden har vært stabil siste år (50 saker i 2016).

Eiendomsmeglingsnemnda (207 saker) har flest saker som gjelder manglende eller feilaktige opplysninger og misnøye med meglers saksbehandling, blant annet når det gjelder annonsering og håndtering av kjøper-/selgerforhold. Derne st kommer klager på budgivning etterfulgt av klager på meglers utlegg/vederlag/honorar. Saksmengden har vært stabil siste år (215 saker i 2017).

Boligtvistnemnda (103 saker) får relativt mange saker med krav om dagmulkt for anført forsinket overlevering. Ellers har nemnda behandlet mange saker om anførte mangler ved overflater, sprekker/glipper mellom veggplater, mangler ved malearbeider og mangler knyttet til parketlagte gulv. Nemda har omtrent doblet saksmengden men tellemåten er endret, så oppgitt saksmengde er stabil (56 saker i 2016).

Husleietvistutvalget (1990 saker) behandler alle typer tvister i boligleieforhold i fire fylker. Husleietvistutvalget sitt virkeområde er Hordaland, Akershus, Oslo og Trøndelag. I tillegg til saker i disse geografiske områdene, kan Husleietvistutvalget behandler forbrukersaker der det er næringsdrivende som utleier uansett bosted i landet. I de andre fylkene må husleietvister mellom private løses i sivile domstoler, vanligvis i forliksrådet. Husleietvistutvalget har en klar vekst i antall saker, opp 21,1 prosent fra 2016 (1643 saker i 2016 og 1599 i 2015).

Transport og reiseliv

Parkeringsklagenemnda (5369 saker) behandler hovedsakelig klager på plassering av billett/ptillatelse, skilting og oppmerking av parkeringsområder og andre rimelighetsspørsmål. Av spesielle og nye utfordringer for nemnda oppgis ny teknologi for betaling/registrering av parkering og tastefeil ved mobilbetaling. Parkeringsklagenemnda er den nemnda som mottar desidert flest klager, og saksmengden øker stadig, opp 13,7 prosent siste år (4723 saker i 2016 og 4373 i 2015).

Pakkereisenemnda (311 saker) mottar hovedsakelig klager som gjelder forsinkelser, hotellstandard og mangler. Saksmengden er stabil (313 saker i 2016).

Transport – Kollektiv (288 saker) behandler hovedsakelig klager på billettgebyrer og forsinkelser. Klagene på billettgebyrer dominerer og står for 75 prosent av sakene i nemnda. I 2017 har også saker som gjelder buss, trikk o.a. blitt innlemmet i nemda, noe som har gitt en økning fra forutgående år på 11 saker.

Transport – fly (2714 saker) mottar først og fremst saker som gjelder krav om standarderstatning ved forsinkelse og kansellering, med forsinkelse som største klageårsak. Saksmengden har vært sterkt økende med en oppgang på 29 prosent (2111 saker i 2016).

Finans

Inkassoklagenemnda (789 saker) får saker som gjelder omtvistede krav etter avtaler inngått via internett, for eksempel tegning av ulike abonnementer, bestilling av prøvepakker på ulike produkter og innmelding i datingsider. Saksmengden har vært sterkt økende med en oppgang på 45 prosent siste år, det vil si nesten en dobling fra året før (542 saker i 2016 og 280 i 2015).

Finansklagenemnda Skade (1871 saker) behandler et stort antall tvister knyttet til forsikring av bygning og innbo. Antall saker er stabilt (1752 saker i 2016 og 1816 saker i 2015).

Finansklagenemnda Person (978 saker) har de store tvisteområdene knyttet til livs-, uføre-, gjelds- og pensjonsforsikring og yrkesskadeforsikring. Saksmengden er stabil (904 saker i 2016 og 933 i 2015).

Finansklagenemnda Eierskifte (670 saker) behandler hovedsakelig spørsmål om hvorvidt selger har gitt mangelfulle eller uriktige opplysninger om eiendommen. Saksmengden er stabil (648 i 2016).

Finansklagenemnda Bank (974 saker) har flest spørsmål knyttet til betalingsformidling, og i denne kategorien finner vi blant annet misbruk av betalingskort. Bankenes frarådingsplikt og opplysningsplikt er også tvistetema som forekommer hyppig. Saksmengden er ganske varierende. Den har gått opp 25 prosent siste år, men gikk ned 35 prosent året før (780 saker i 2016 og 1206 i 2015).

