



Del 3: Samlet klagestatistikk

April, 2019

Samlet klagestatistikk

I tildelingsbrevet for 2018 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 2018.

For å søke å ivareta forbrukernes rettigheter og muligheter kartlegger rapporten også utviklingen som skjer innenfor bruktbilomsetning, et vanskelig marked for forbrukerne og et marked i sterk endring i det raske digitale skiftet (se del 1 av denne rapporten).

I tillegg har vi sett på sirkulær økonomi, på rådgivningsroboter og EUs forbrukermåling Consumers Market Scoreboard. (Se del 2 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 2019



Inger Lise Blyverket

Sammendrag

Denne sammenstillingen av statistikk på forbrukerområdet omfatter Forbrukerorganisasjoner som sorterer under Barne- og likestillingsdepartementet, og nemder som behandler forbrukerklager. Sammenstillingen består av tall fra Forbrukerrådet (FR), Forbrukertilsynet (FOT), Markedsrådet (MR), Forbrukerklageutvalget (FKU), Forbruker Europa (FE), og 17 Klagenemnder¹ (nemnd).

I statistikken skilles det mellom klager og henvendelser. Klagene er oftest tvister som forsøkes løst, mens henvendelser er alt fra tips og innspill til spørsmål og råd. Som oftest er dette henvendelser det er enkelt å svare på, og som ikke medfører saksbehandling.

Til de organisasjonene vi har samlet statistikk fra, kom det i alt 37 848 klager i 2018, en vekst på 4,7 prosent. I antall er dette en økning på 1696 klager fra 2017. Veksten er noe lavere enn tidligere år, men kan likevel karakteriseres som stabil siden 2015. Totalt har klagetallene økt med 20 prosent fra 2015 til 2018.

Nemndene har hatt en stor vekst i klageinngangen det siste året, med 26 prosent. Alle de andre organisasjonene har hatt en svak nedgang i antall klager i 2018. Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget er tett knyttet sammen gjennom at Forbrukerklageutvalget får sine saker fra Forbrukerrådet. På klageområdet dominerer nemndene sterkt. Godt over halvparten av klagene (58 prosent) kommer til nemndene, og nær hver fjerde (24 prosent) til Forbrukerrådet.

Henvendelsene har på sin side sett en svak nedgang på 3,6 prosent, fra 77 804 i 2017 til 75 059 i 2018. Forbrukerrådet får mer enn 8 av 10 henvendelser.

Det klages mest på *bil og bolig* og aller mest på *biltilknyttede kostnader*. Blant disse er det *parkering* (5389 klager) og *brukte biler* (2922 klager) som topper statistikken.

Dernest kommer *finans og forsikring* hvor den nye *trafikkforsikringsavgiften* skaper mye misnøye. I alt har det kommet 2513 klager på avgiften, og det i løpet av bare ni måneder. Disse klagene er kategorisert sammen med finans- og forsikringsklagene fordi Finansklagenemnda behandler klagene. Videre

¹ Det er 14 godkjente klagenemnder for forbrukersaker. Det er Finansklagenemnda med klagenemnder for bank, forsikring (eierskifte, person, skade) og inkasso. Nytt i 2018 var at Finansklagenemnda behandlet klager på trafikkforsikringsavgift. I tillegg har vi Pakkereisenemnda, Elklagenemnda, Parkeringsklagenemnda, Brukerklagenemnda (bredbånd og mobil), Takstklagenemnda, Eiendomsmeglernemnda, Boligtvistnemnda. Alle disse nemndene er Forbrukerrådet avtalepart i. Andre nemnder er Husleietvistnemnda og Håndverkertjenestenemnda, og Transportklagenemnda med klageordninger for fly og kollektivtransport, Sjøtransport er forankret i egen forskrift.

utgjør skadeforsikring 1961 klager, foran bank og betalingstjenester med 1107 klager.

Klager på bolig og håndverkere er nummer tre, og på dette området kommer leie av bolig på topp (1822 klager), sammen med håndverkertjenester og innredning. Av enkeltmarkeder skiller også flyklager (4362 klager), strømklager (1162 klager) og tekniske produkter som mobil og data seg ut som store klageområder.

I tillegg til det nye området trafikksikringsavgift som kom inn på topp i sitt første år, har luftfart (23 prosent opp), inkasso (35 prosent opp) og strøm (21 prosent opp) vært de store vekstområdene i 2018.

Også blant henvendelsene handler det mye om bil og bolig. Øverst troner brukte biler (8968 henvendelser), leie av bolig (3325 henvendelser), håndverkere (3002 henvendelser) og mobiltelefoner og datamaskiner (2776 henvendelser).

Forbrukere som klager, kan imidlertid ikke forvente at de automatisk får medhold i sine klager. I nemndene og deres sekretariater går grovt sett hver fjerde sak i forbrukerens favør. Forbrukerrådet megler i forbrukertvister og løser sju av ti saker. Stort sett tar det noe tid å få avgjort en sak, og saksbehandlingstiden er i de fleste tilfeller et sted mellom fem og femten uker. Noen steder er det i tillegg ventetid før saken behandles.

	Klager og henvendelser Antall	Andel %	Klager Antall	Klager %	Henvendelser Antall	Henvendelser %
Forbrukerrådet	70 006	62,0 %	9 038	23,9 %	60 968	81,2 %
Nemndene	23 541	20,8 %	21 830	57,7 %	1 711	2,3 %
Forbrukertilsynet	14 661	13,0 %	4 694	12,4 %	9 967	13,3 %
Forbruker Europa	3 259	2,9 %	846	2,2 %	2 413	3,2 %
Forbrukerklageutvalget	1 440	1,3 %	1 440	3,8 %	-	
Sum	112 907	100,0 %	37 848	33,5 %	75 059	66,5 %

Figur 1 Oversikt overordnede tall for alle organisasjonene. Både klager og henvendelser. Antall og prosent, 2018

Innhold

1.	Innledning	9
2.	De fleste klager løses mellom kjøper og tilbyder	11
3.	Forbrukerfamilien samlet	12
4.	Klagene	14
4.1.	Bilkostnader på topp	14
4.2.	Finans og forsikring.....	15
4.3.	Boligområdet.....	16
4.4.	Kollektivtransport	17
4.5.	Kommunikasjonstjenester og IKT.....	18
5.	Klagevekst.....	19
6.	Fører klagen frem?	22
7.	Henvendelsene.....	23
7.1.	Bolig og bil	24
7.2.	Kommunikasjonstjenester og IKT.....	27
7.3.	Annet og ukjent	27
8.	Oppsummering	29
9.	Utfordringer	31
 Om de enkelte organisasjonene		33
	Forbrukerrådet (FR).....	34
	Forbrukertilsynet (FOT).....	34
	Forbrukerklageutvalget (FKU)	35
	Forbruker Europa (FE)	35
	Klagenemnder (nemnd).....	36
	Digital- og infrastruktur.....	36
	Bolig.....	36
	Transport og reiseliv	37
	Finans	37

1. Innledning

Forbrukerområdet er delt inn i flere organisasjoner som på hver sin måte hjelper forbrukerne direkte, ved å behandle klager eller megle, gi informasjon og ved å påvirke rammebetingelsene. Disse organisasjonene kalles gjerne «forbrukerfamilien». Familiemedlemmene er:

Forbrukerrådet (FR), som er en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning. Forbrukerrådet driver interessepolitisk påvirkningsarbeid og tar også imot henvendelser og klager fra forbrukere.

Forbrukertilsynet (FOT), som 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 forbrukere. **Markedsrådet (MR)** er ankeinstans for vedtak fattet av Forbrukertilsynet.

Forbrukerklageutvalget (FKU), som er et domstollignende forvaltningsorgan som avgjør tvister i forbrukersaker som gjelder kjøp av varer, håndverkertjenester og angrerett.

Forbruker Europa (FE), som skal informere forbrukere om deres rettigheter når de handler varer og tjenester på tvers av landegrensene i EU, og bistå ved eventuelle tvister.

Alle de nevnte er organisasjoner under Barne- og likestillingsdepartementet (BLD).

Det finnes også 17 **klagenemnder**² (nemnd) som behandler klager i forbrukersaker på forskjellige markeder. Forbrukerrådet er deltaker i disse, med unntak av Husleietvistutvalget og Håndverkerklagenemnda. **Forbruksforskningsinstituttet SIFO**, som nå er del av OsloMet og **Stiftelsen Miljømerking** anses også som del av forbrukerfamilien, 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 ulike måter. Forbrukerrådet, Forbrukerklageutvalget og klagenemndene løser tvister mellom forbrukere og leverandører, mens Forbrukerrådet, Forbruker Europa og Forbrukertilsynet hjelper enkeltforbrukere, i tillegg til at alle tre har oppgaver av mer generell karakter i form av å påvirke, informere og ivareta forbrukernes stilling i samfunnet.

² Se Note 1

Felles for alle organisasjonene er at de årlig lager egne oversikter over arbeidet som er gjort. I et forsøk på å gi et samlet bilde av hva som foregår på hele forbrukerområdet, har vi i denne rapporten samlet 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, og når eller om man skal registrere og telle en publikumskontakt.

EU har innført en standardisert kategorisering for statistikk på forbrukerområdet. Denne opererer med ni sektorer for klager og henvendelser herunder drøyt 90 markeder. 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 likevel valgt å bruke EUs nye kategorier. Der den enkelte organisasjonen ikke har brukt disse kategoriene, har vi plassert tallene i den kategorien vi mener passer best. Vi har også benyttet «Annet»-kategorier når tvilen har vært for stor, eller der saken er registrert som «Annet». Noe vil etter alt å dømme også gå tapt i «oversettelsen».

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

Eksempler på klager er tvistesaker som håndteres av de organisasjonene som megler og løser tvister. Det er saker der det klages, og der forbruker og leverandør ikke blir enige og trenger hjelp til å løse saken.

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

Siden tallstørrelsene er så forskjellige mellom klager og henvendelser, og Forbrukerrådets tall for henvendelser er så dominerende, vil de minste organisasjonenes tall lett drukne i Forbrukerrådets tall. Derfor skiller vi statistikken i to deler, der en del gjelder henvendelser og den andre gjelder klager.

Totalt mottok organisasjonene i 2018 37 848 klager. Når det gjelder klager, dominerer nemdene. Nemndene mottar nærmere seks av ti klager, mens Forbrukerrådet får omtrent hver fjerde klage. Når det gjelder henvendelser, ble det registrert 75 059 henvendelser totalt i 2018, hvorav Forbrukerrådet mottok 60 968. I alt 81 prosent av henvendelsene går altså til Forbrukerrådet.

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

2. De fleste klager løses mellom kjøper og tilbyder

Forbrukerrådet har gjennom en landsrepresentativ klageundersøkelse i 2013³ vist at de aller fleste konflikter løses mellom den næringsdrivende og forbrukeren. Forbrukeren får som oftest medhold, og de er også fornøyde med behandlingen de får i butikken.

Hva gjør forbrukeren når det er grunn til å klage?

Halvparten (52 prosent) av alle forbrukere mener de har opplevd å kjøpe noe som det er rimelig å klage på, i løpet av ett år.

72 prosent av disse har klaget, og 9 av 10 (91 prosent) klaget bare til butikk/selger og anså seg ferdig med saken der.

Av de som klaget, fikk 8 av 10 (82 prosent) medhold. Bare 7 prosent fikk nei og 8 prosent avsluttet saken uten resultat.

6 av 10 var fornøyd med behandlingen butikken ga når de klaget, og 27 prosent var misfornøyd.

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 for et forbrukervennlig samfunn. Forbrukerorganisasjonenes klageordninger er løsningen først når de to partene ikke kommer til enighet.

³ Landsrepresentativ spørreundersøkelse foretatt sommeren 2013 av Forbrukerrådet.

3. Forbrukerfamilien samlet

Slår man sammen statistikken fra hele forbrukerfamilien, er det i 2018 registrert 112 907 klager og henvendelser til sammen. Dette er en nedgang på 0,9 prosent fra 2017. Nedgangen de to foregående årene var også på rundt to prosent

Statistikken fordeler seg på 75 059 henvendelser, ned 3,6 prosent fra 2017, og 37 848 klagesaker, opp 4,7 prosent. Størst utslag på endringene gjør Forbrukerrådets nedgang i antall henvendelser med omtrent 4500, tilsvarende sju prosent, og nemndenes nedgang på rundt 1900 henvendelser. Stadig færre av nemndene registrerer henvendelser, og tallene herfra er derfor usikre og varierende. Forbrukertilsynet har hatt en sterk vekst i antall henvendelser, med over 2100 (27 prosent) flere henvendelser enn året før. Forbruker Europa har også en sterk vekst, noe som først og fremst skyldes en omkategorisering⁴ av henvendelser og klager i 2018.

Klagesakenes vekst kan tilskrives nemndene, hvor veksten er 26 prosent, eller nesten 4500 saker. De andre klageorganene har på sin side en nedgang i klagetallene. Men den samlede nedgangen oppveier ikke nemndenes vekst. Det nye «elementet» som har dukket opp hos Finansklagenemnda, klager på trafikkforsikringsavgiften, utgjør alene en vekst på litt over 2500 klager. Motsatt står Forbruker Europas omkategorisering for en nedgang på drøyt 1800 saker.

Balansen mellom klager og henvendelser er i sterk endring. Siden 2015 har klagesakene vokst 20 prosent, mens henvendelsene har gått tilbake 16 prosent. I 2018 er forholdet mellom klager og henvendelser en tredel (33,5 prosent) klager mot to tredeler (66,5 prosent) henvendelser. I 2015 var andelene henholdsvis 26 prosent mot 74 prosent.

Selv om totaltallet på antall publikumskontakter går ned, ser det imidlertid ut til at konfliktviljen øker. Det er lett å tenke seg at selve konfliktnivået har økt, men vi kjenner ikke årsakene til veksten i klagesaker. En annen forklaring kan være at tvisteløsningstilbudene helt enkelt har blitt mer kjent, og at vi fanger opp flere uløste konflikter enn før.

Av henvendelsene er 81 prosent til Forbrukerrådet, 13 prosent til Forbrukertilsynet og 6 prosent til de øvrige organisasjonene. De fleste nemndene registrerer ikke henvendelser særskilt. Det betyr at henvendelser for nemndene ikke er dekkende. Det er tallene fra Forbrukerrådet og Forbruker Europa som er noenlunde sikre som henvendelsestall. Forbrukertilsynet opplyser at de ikke registrerer telefonhenvendelser, kun skriftlige henvendelser. Disse tre får inn nesten 19 av 20 henvendelser.

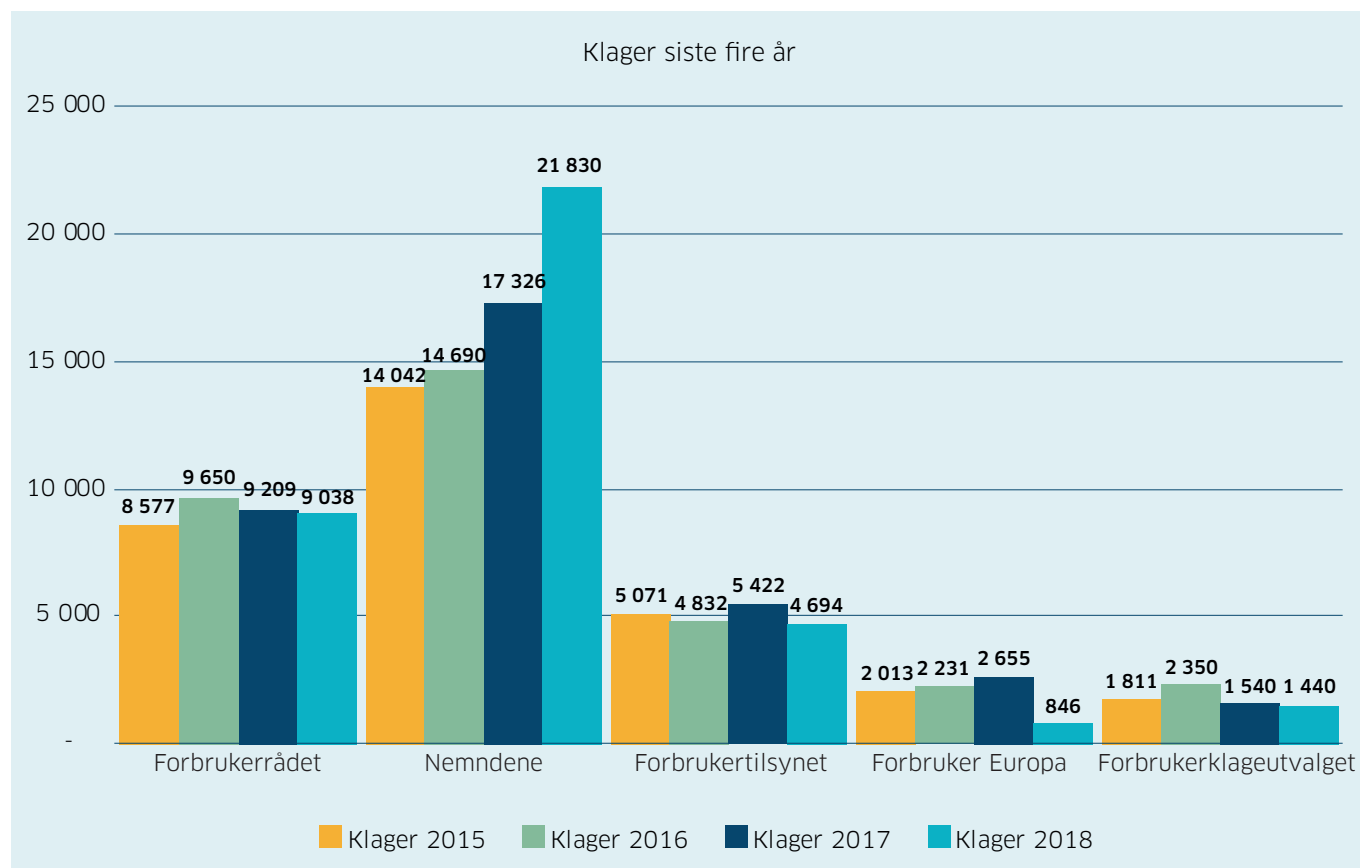
Av klagesakene er henholdsvis 58 prosent kommet til nemndene, 24 prosent til Forbrukerrådet, 12 prosent til Forbrukertilsynet, 2 prosent til Forbruker Europa

⁴ Forbruker Europa har etter en gjennomgang funnet at svært mange av de henvendelsene de får, best kategoriseres som henvendelser, og ikke klager som tidligere. Derfor blir det mange flere henvendelser enn før og tilsvarende færre klager.

og 4 prosent til Forbrukerklageutvalget. Nemndene vokser mest og utgjør dermed en økende andel av tvisteløsningene. Klagetallene bygger på saker som behandles skriftlig, og registreringen er dermed sikrere enn henvendelsestallene.

4. Klagene

Figur 2 Antall klager til forbrukerorganisasjonene 2015-2018.



4.1. Bilkostnader på topp

Den sektoren som topper klagestatistikken for hele forbrukerområdet samlet sett, er **biltilknyttede kostnader**.

Mer enn hver fjerde klage som havner hos forbrukerorganisasjonene, tilsvarende 9794 klager, handler om *bil eller parkering*. Størst innenfor sektoren er markedet *parkering* med 14,2 prosent av alle klager. Bakgrunnen er *Parkeringsklagenemndas* store antall klager. Dette er den klart største nemnda, med 5286 klager alene i 2018. Parkeringsklagenemnda har vært størst i flere år, og har også hatt en sterk vekst over flere år. Vi kjenner ikke årsaken til veksten, men en plausibel forklaring kan være økende irritasjon over parkeringsgebyrene.

Dernest scorer markedet *brukte biler* nest høyest innenfor kategorien, med 2922 klager, tilsvarende 7,7 prosent av alle klagene. Her er det klagene til *Forbrukerrådet* som står for de fleste klagene (2209). Sammen med *Forbrukerklageutvalgets* 691 klager, står disse to organisasjonene for nesten alle bruktbilklagene. Vedlikehold og reservedeler scorer henholdsvis 0,8 og 0,6 prosent. Nye biler og bilutleie står for rundt 0,5 prosent hver (knappt 200 klager hver).

Bruktbil er klart størst også hos *Forbrukerklageutvalget*, med nærmere halvparten av klagen (48 prosent). Forbrukerklageutvalget får alle sine saker fra *Forbrukerrådet*, og tallene må ses i sammenheng med Forbrukerrådets tall.

«Andre transportmidler» er med i hovedkategorien biltilknyttede kostnader og utgjør 1,6 prosent av alle klager (593 klager).

4.2. Finans og forsikring

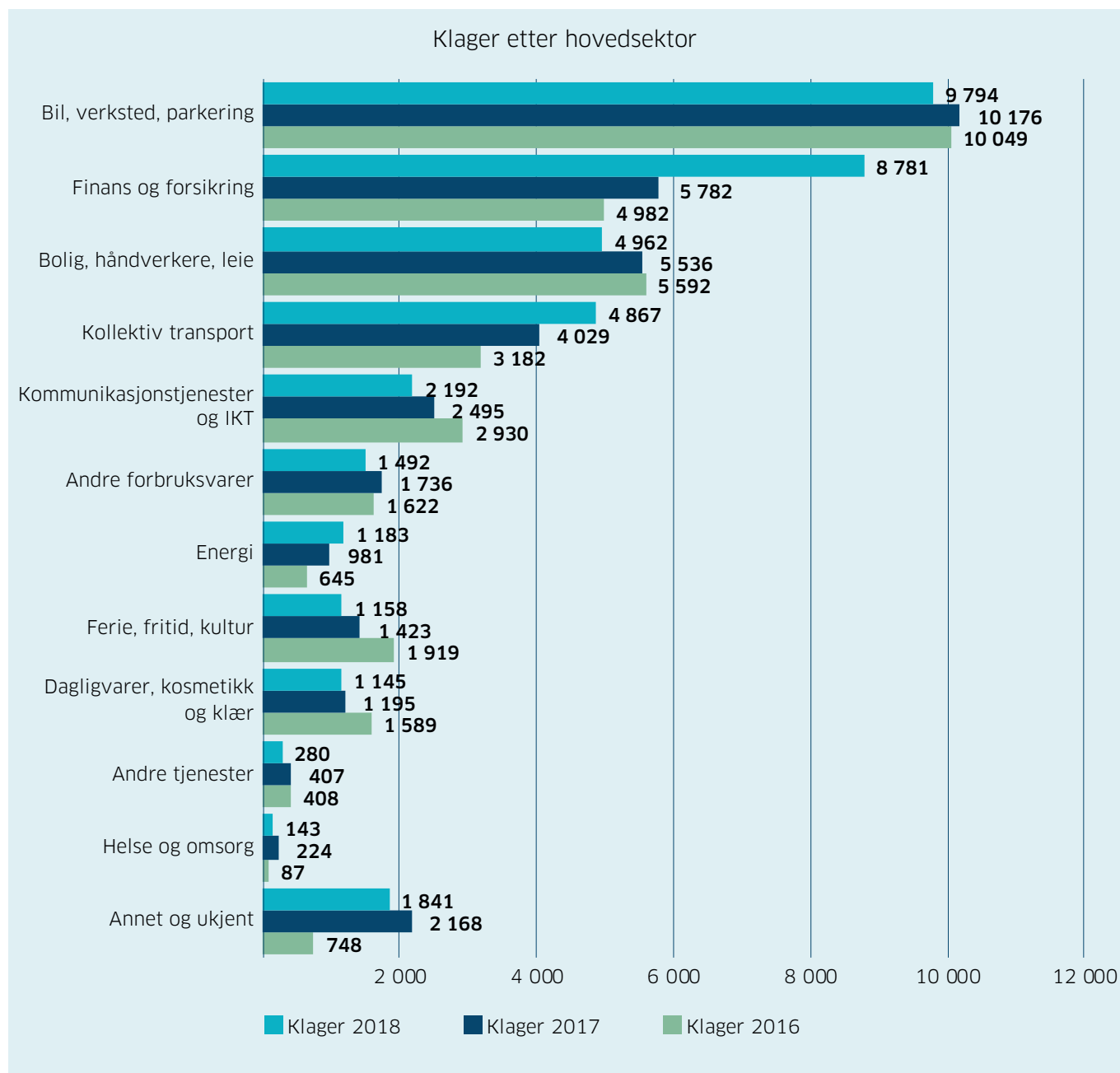
Den nest største sektoren er **finans og forsikring** med 8781 klager. Den tilsvarer 23,2 prosent av det forbrukerne totalt klager på. Innenfor dette området er det, som tidligere nevnt, kommet et nytt klageelement, nemlig trafikksikringsgebyret. Forsikringselskapene måtte fra 2018 begynne å drive inn trafikksikringsavgiften, den tidligere årsavgiften, sammen med ansvarsforsikringen. Det er innført dagbøter for å betale for sent. Det er Finansklagenemnda som behandler klager på dette gebyret. I løpet av mindre enn ett år er dette blitt det største klageelementet på finansområdet, med 2513 klager. Det kan diskuteres om trafikksikringsavgiften skulle sorteres under bilkostnader eller finans og forsikring. Vi har valgt å følge logikken knyttet til at det er Finansklagenemnda som tar klagen. Trafikksikringsgebyrene er lagt under kategorien *Annet finansielt*.

Skadeforsikring volder stort besvær for en del forbrukere, med 1961 klager eller 5,2 prosent av alle klagen. I oversikten er skadeforsikring delt i to – *skadeforsikring bil* og *skadeforsikring bolig*. Deretter finner vi *bank-tjenester (betalingstjenester og betalingskonto)*, med 1107 klager. *Inkasso* følger hakk i hel, med 1080 klager. Alle disse markedene kommer høyt fordi *Finansklagenemnda Skade*, *Finansklagenemnda Bank* og *Finansklagenemnda Inkasso* er store nemder med mange klager, som dominerer på sine klageområder. *Syke- og ulykkesforsikring* og *eierskifteforsikring* er også betydelige, med henholdsvis 2,7 prosent og 1,8 prosent av klagen. Også på disse markedene er det Finansklagenemnda som står for så godt som alle klagen på området.

Inkassoklagen har vokst voldsomt siden 2015 og er nesten firedoblet – fra 280 saker i 2015 til 1080 saker i 2018. Det har vært en sterk vekst i antallet inkassosaker, og klagen ser ut til å vokse i takt. Norge har uforholdsmessig mange saker sammenlignet med våre naboland.

Områder som *investeringer, lån og kreditt* kommer alle ut med klageandeler på langt under en prosent hver. *Boligkjøperforsikringen* er det markedet innenfor finans og forsikring hvor det er færrest klager. I 2015 og i 2016 var det ingen klager, i 2017 kom det én klage og i 2018 er vi tilbake på ingen registrerte klager.

Figur 3 Antall klagesaker fra 2018, 2017 og 2016 fordelt på sektorer for hele forbrukerfamilien samlet.



4.3. Boligområdet

Den tredje store sektoren er **boligtilknyttede kostnader**, som i 2018 utgjør 4962 eller 13,1 prosent av alle forbrukerklagene. Det største markedet innenfor sektoren er leie av bolig, med 1822 klager. Boligleie stammer omtrent i sin helhet fra Boligtvistutvalget. Boligtvistutvalget er den fjerde største nemnda i denne oversikten.

Håndverkertjenester er nest størst, med 2,7 prosent, og som sammen med *byggvarer* (0,9 prosent) til sammen står for 1348 klager (3,6 prosent). *Møbler og*

innredning står for 837 klager eller 2,2 prosent. Innenfor disse tre markedene er det klagen til Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget som dominerer.

Eiendomsmeglere og takstmenn står for 410 klager. Her er det klagen til Forbrukerombudet og nemndene som dominerer. Det å kjøpe bolig kalles i forbrukerverdenen *oppføring og kjøp av ny bolig og kjøp av brukt bolig*, og på dette området var det 127 klager.

Grunnen til at det er så få klager på det omtalte boligmarkedet, er nok trolig at særlig *bruktbolighandelen*, som er klart hyppigst forekommende, er regulert slik at både kjøper og selger velger å forsikre seg i bolighandelen. Men antall klager på boligselgerforsikring (tidl. eierskifteforsikring) er betydelig, og utgjør 1,8 prosent.

Dels går sakene også under radaren for forbrukerorganisasjonene ved at forsikringsselskap som tilbyr boligselgerforsikring, for eksempel Protector, har sitt eget klageorgan; Klagekontoret For Eierskifteforsikring (KKFE)⁵. Dersom man er uenig i avgjørelser som tas her, må man klage videre til Finansklagenemnda. I enkelte tilfeller blir sakene fremmet for retten.

Det er kartlagt at det ble det tatt ut 600 stevninger mot de selskapene som selger eierskifteforsikring, og de samme selskapene mottok over 9000 henvendelser i tilknytning til forsikringen i 2015⁶.

Det er kjent fra andre undersøkelser Forbrukerrådet⁷ har gjort, at hver femte bolighandel fører til misnøye og klager.

4.4. Kollektivtransport

Den fjerde sektoren som utgjør mer enn en tidel av klagesakene, er **kollektivtransport** med 4867 saker, eller 12,9 prosent av alle klagesakene. Nesten alle, 4362 saker, handler om *luftfart*. Klagen er fordelt på alle organisasjonene. Mesteparten stammer fra nemndene. Flyklagenemnda er den nest største av alle nemndene, med 4141 saker i 2018. Flyklagenemndas saksinngang vokser kraftig, hele 53 prosent fra 2017. Dette er en dobling fra 2016. Hos Forbruker Europa utgjør flyklagen 143 saker, noe som er en sjettedel av Forbruker Europas saker. Hos Forbrukertilsynet og hos Forbrukerrådet utgjør flyklagen 39 klager.

Kollektivreisenemnda har tatt over for nemndene som tidligere behandlet klager på jernbane, buss og trikk, og alle klager på denne type kollektivreiser kommer hit. Nemnda fikk i 2018 inn 377 saker, mer enn en tredobling fra 2016, da det kom 112 saker.

⁵ <http://www.klagekontoret.no>

⁶ Tallene er hentet fra Forbrukerrådets rapport «Forsikringer ved bruktbolighandel»

⁷ Forbrukerrådets befolkningsundersøkelse fra oktober 2014 og desember 2016.

De andre kollektivreisemåtene er «neglisjerbare», med bare promiller i andel av totalen. I 2018 kom det henholdsvis 33 klager til Forbrukerrådet og Forbrukertilsynet på *taxi* og til sammen 28 på *sjøveis transport*.

4.5. Kommunikasjonstjenester og IKT

En temmelig stor sektor er *kommunikasjonstjenester og IKT*, hvor det er kommet 2192 klager, eller 5,8 prosent av alle klagene. Det største problemmarkedet her er det som kalles *IKT-produkter*, det vil i hovedsak si *mobiler og datamaskiner*. Disse produktene kom det inn 934 klager på. Det aller meste kom til Forbrukerrådet med i alt 861 klager.

Resten av sektoren består av klager på *kommunikasjonstjenester, mobil-, internett- og tv-tjenester*. Dette utgjør til sammen 1157 klager, som fordeler seg med henholdsvis 337 klager på *internett-tjenester*, 295 klager på *mobiltjenester* og 62 klager på *TV-tjenester*. Andre *kommunikasjonstjenester* står for 423 klager, og 409 av disse kan tilskrives Brukerklagenemnda. Forbrukertilsynet står for majoriteten av resten, med over 600 klager. Mye handler da om mobiltjenester og markedsføring av disse.

5. Klagevekst

Forbrukeruniverset preges ofte av snakk om trender, nye produkter og lange blikk fremover. Ser vi oss tilbake, får vi svar på hvordan det gikk. Sett under ett er forbrukerstatistikken med klager og henvendelser temmelig stabil, om enn svakt fallende. Knappt en prosent ned siste år og rundt tre prosent ned de to foregående. Men skiller vi mellom klager og henvendelser, ser vi at antallet klager stiger og henvendelsene går ned. Antallet klager steg f.eks. med 20 prosent fra 2015 til 2018. Stigningen fra 2017 til 2018 var på knappe fem prosent, mot omtrent sju prosent begge de to foregående årene.

Figur 4 Endringer i klagetall innenfor hovedsektorer fra 2017 til 2018.

KLAGER	Endring 2017 - 2018	2018 (antall)
Finans og forsikring	52 %	8 781
Kollektiv transport	21 %	4 867
Energi	21 %	1 183
Bil, verksted, parkering	-4 %	9 794
Dagligvarer, kosmetikk, klær	-4 %	1 145
Bolig, håndverkere, leie	-10 %	4 972
Kommunikasjonstjenester, IKT	-12 %	2 192
Andre forbruksvarer	-14 %	1 492
Annet og ukjent	-15 %	1 841
Ferie, fritid, kultur	-19 %	1 158
Andre tjenester	-31 %	280
Helse og omsorg	-36 %	143
Totalt	5 %	37 848

Aller mest stiger klager på området kollektivtransport, som er mer enn doblet siden 2015; fra 2217 klager i 2015 til 4867 i 2018. Det store spranget står imidlertid Transportklagenemnda for fly for, fra 1704 klager i 2015 til 4141 i 2018. Forsinkelser og kanselleringer av flygninger får lett store konsekvenser for de reisende. Samtidig koster det fortsatt en del å fly, noe som gjør klageskelen lav. Det er også gode rettigheter innenfor flysektoren, og det kan fort være noe å hente på å klage. Det skal heller ikke store endringer i negativ retning til for at et eller flere flyselskap rammer svært mange, noe som vises tydelig på statistikken.

Også energiområdet har vokst siden 2015, med en økning fra 549 klager i 2015 til 1183 klager i 2018. Det er strømområdet som utgjør størsteparten av veksten. Elklagenemnda er nesten tredoblet og får nå inn 795 klager, og Forbrukertilsynet mottar 330 klager. Det har skjedd en del endringer på strømområdet de siste årene, for eksempel nye strømmålere, noe som kan være med å forklare økningen.

I rene tall stiger *finansområdet* mest med 3577 klager, fra 5204 i 2015 til 8781 i 2018. Dette tilsvarer 69 prosent. Nesten hele veksten har skjedd i 2018, da et nytt klageelement dukket opp hos Finansklagenemnda, nemlig trafikkforsikringsavgiften. I 2018 begynte forsikringsselskapene å drive inn trafikkforsikringsavgiften og med dette fulgte klagen: hele 2513 på mindre enn et år. I tillegg har inkassoklagene steget med omtrent 800 klager fra 2015.

Den underliggende oppgangen for hele klageområdet er på 20 prosent, så en sektor som ikke vokser i tall, får en relativ nedgang i klageandelen. Sektoren *Boligtilknyttede kostnader*, hvor *håndverkere og husleie* inngår, har ikke endret seg siden 2015. I 2015 hadde sektoren 4973 klager, og i 2018 var antallet 4962. Ingen endring i antall, men en mindre relativ svekkelse i forhold til totalen. Både *kommunikasjon og IKT* og *andre forbruksvarer* holder seg også stabile. Begge har hatt en nedgang på ni prosent siden 2015. *Biltilknyttede kostnader og andre tjenester* har økt med henholdsvis 12 og 24 prosent på tre år og holder seg dermed relativt stabile.

Figur 5 Antall klager per marked – topp 20.

Marked	Totalt Antall 2018	Andel i % 2018	Totalt Antall 2017	Endring i % 2017-2018	Totalt Antall 2015	Endring % 2015-2018
Vei, bompenger, parkering	5 389	14,2 %	5 469	-1 %	4 411	22 %
Luftfart	4 362	11,5 %	3 534	23 %	2 148	103 %
Brukte biler	2 922	7,7 %	3 076	-5 %	3 146	-7 %
Annet finansielt (trafikkforsikringsavgiften)	2 702	7,1 %	86	3 042 %	79	3 320 %
Skadeforsikring	1 961	5,1 %	1 938	1 %	1 881	4 %
Leie av bolig	1 822	4,8 %	2 030	-10 %	1 608	13 %
Elektrisitet	1 162	3,1 %	958	21 %	535	117 %
Betalingskonto og betalingstjenester	1 107	2,9 %	1 030	7 %	1 260	-12 %
Inkasso	1 080	2,9 %	799	35 %	284	280 %
Håndverkertjenester	1 013	2,7 %	1 196	-15 %	1 102	-8 %
Syke- og ulykkesforsikring	1 004	2,7 %	1 000	0 %	937	7 %
Mobil og data	934	2,5 %	1 017	-8 %	1 190	-22 %
Møbler og innredning	837	2,2 %	959	-13 %	912	-8 %
Eierskifteforsikring	670	1,8 %	672	-0 %	650	3 %
Andre transportmidler	593	1,6 %	605	-2 %	513	16 %
TV, radio, hjemmeelektronikk	547	1,4 %	516	6 %	370	48 %
Klær og skotøy	523	1,4 %	588	-11 %	462	13 %
Andre kommunikasjonstjenester	423	1,1 %	491	-14 %	728	-42 %
Eiendomsmegling og takst	410	1,1 %	445	-8 %	414	-1 %
Pakkereiser	400	1,1 %	379	6 %	372	8 %

6. Fører klagen frem?

Generelt vil henvendelser, ofte i form av spørsmål, tips eller innspill, bli gjort ferdig i telefonsamtalen eller gjennom e-postsvar. Det føres derfor naturlig nok ikke oversikt over utfallet av henvendelsen.

Klagesakene er som oftest tvister mellom forbruker og næringsdrivende eller mellom forbrukere som handler med hverandre. De av organisasjonene i forbrukerfamilien som behandler klager, oppgir selv at klagenes grovt sett tar mellom 5 og 15 uker å behandle. Noen har i tillegg ventetid før saksbehandlingen begynner. Det er også omstendigheter som gjør at noen saker får lengre behandlingstid i perioder, opptil et halvt år. Det foreligger et alminnelig krav om at saksbehandlingstiden skal være maks 90 dager.

I klagenemdene, som samlet sett er det største klageorganet, med godt over halvparten av alle tvistene, blir utfallet av sakene registrert. Samlet viser det seg at sakene avgjøres til fordel for forbrukeren i grovt sett hver fjerde sak. Trafikksforsikringsavgiften er kilde til over 2500 saker/klager, og bare knapt to prosent avgjøres til forbrukers fordel. De aller fleste er behandlet i nemndas sekretariat. I selve nemnda er det behandlet 33 slike saker av mer prinsipiell karakter, og her får forbruker medhold i hver tredje sak. Lavest tall i forbrukernes favør har Transportklagenemnda Kollektiv med 10 prosent, og høyest har Pakkereisenemnda og Finansklagenemnda Eierskifte, begge med omtrent 45 prosent.

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, går i noe høyere grad i forbrukerens favør enn om saken avgjøres i sekretariatene.

Forbrukerrådet megler i drøyt 9000 tvister, og i 2018 fant nærmere sju av ti saker (68 prosent) sin løsning i kontakten med Forbrukerrådet. De fleste av sakene som ikke finner sin løsning i Forbrukerrådet, kan gå videre til Forbrukerklageutvalget, som får hele sitt sakstilfang fra Forbrukerrådet.

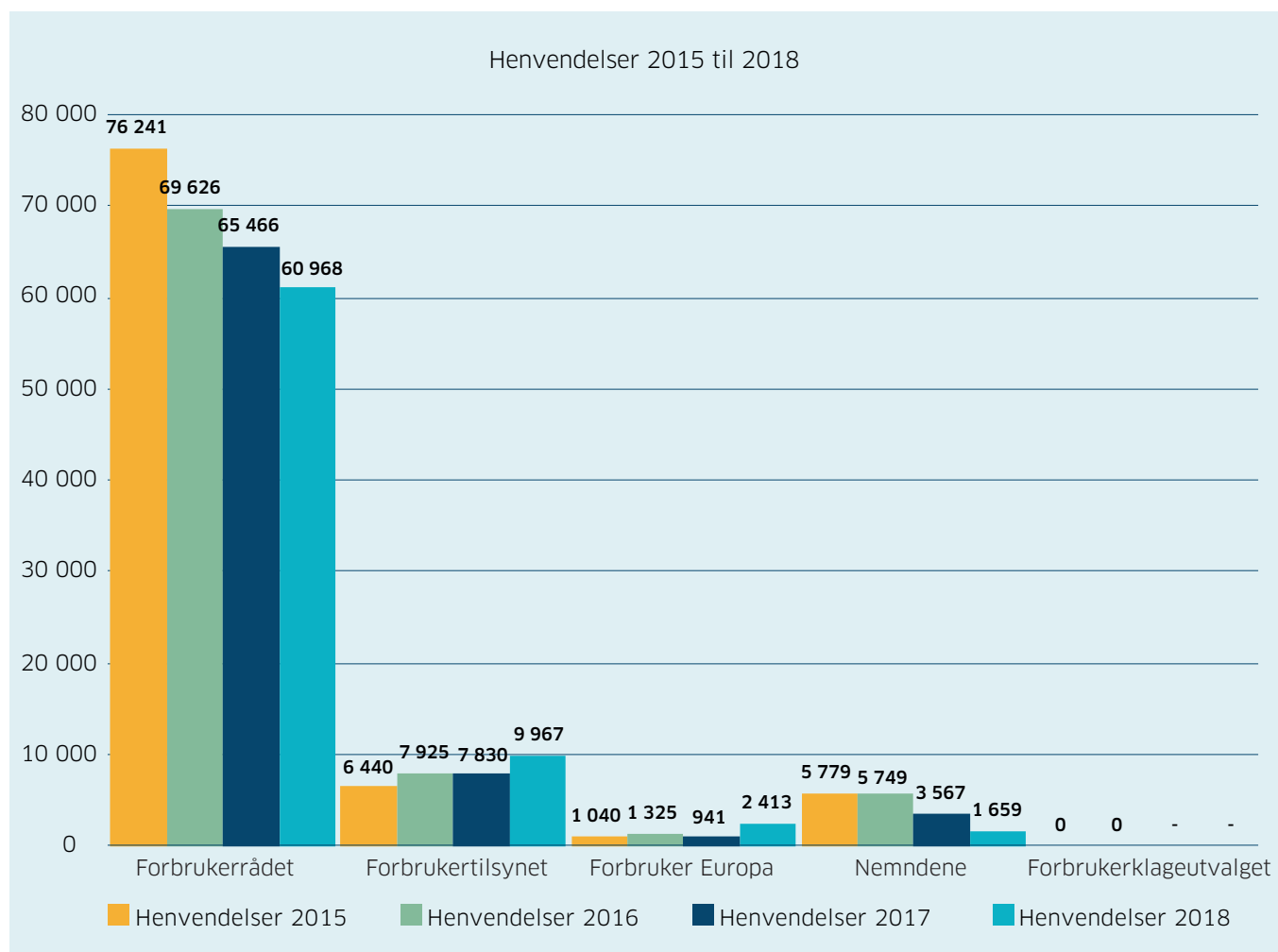
I Forbrukerklageutvalget avgjøres forbrukertvister, og i grove trekk får drøyt en av fire klager medhold (27 prosent), en av tre får delvis medhold (32 prosent) og fire av ti får enten ikke medhold (36 prosent) eller blir avvist (4 prosent).

Men når forbrukerne klager til butikken eller selgeren, oppgir de selv at de får medhold i åtte av ti saker (82 %)⁸. De aller fleste klager først til selgeren (91 %). Det betyr at de fleste som klager, enten direkte i butikken eller senere, får medhold, men det blir vanskeligere jo lenger ut i «klagekjeden» man kommer. Dette er kanskje ikke så unaturlig, siden de fleste som går videre med en klage, har fått nei først.

⁸ Landsrepresentativ spørreundersøkelse foretatt sommeren 2013 av Forbrukerrådet.

7. Henvendelsene

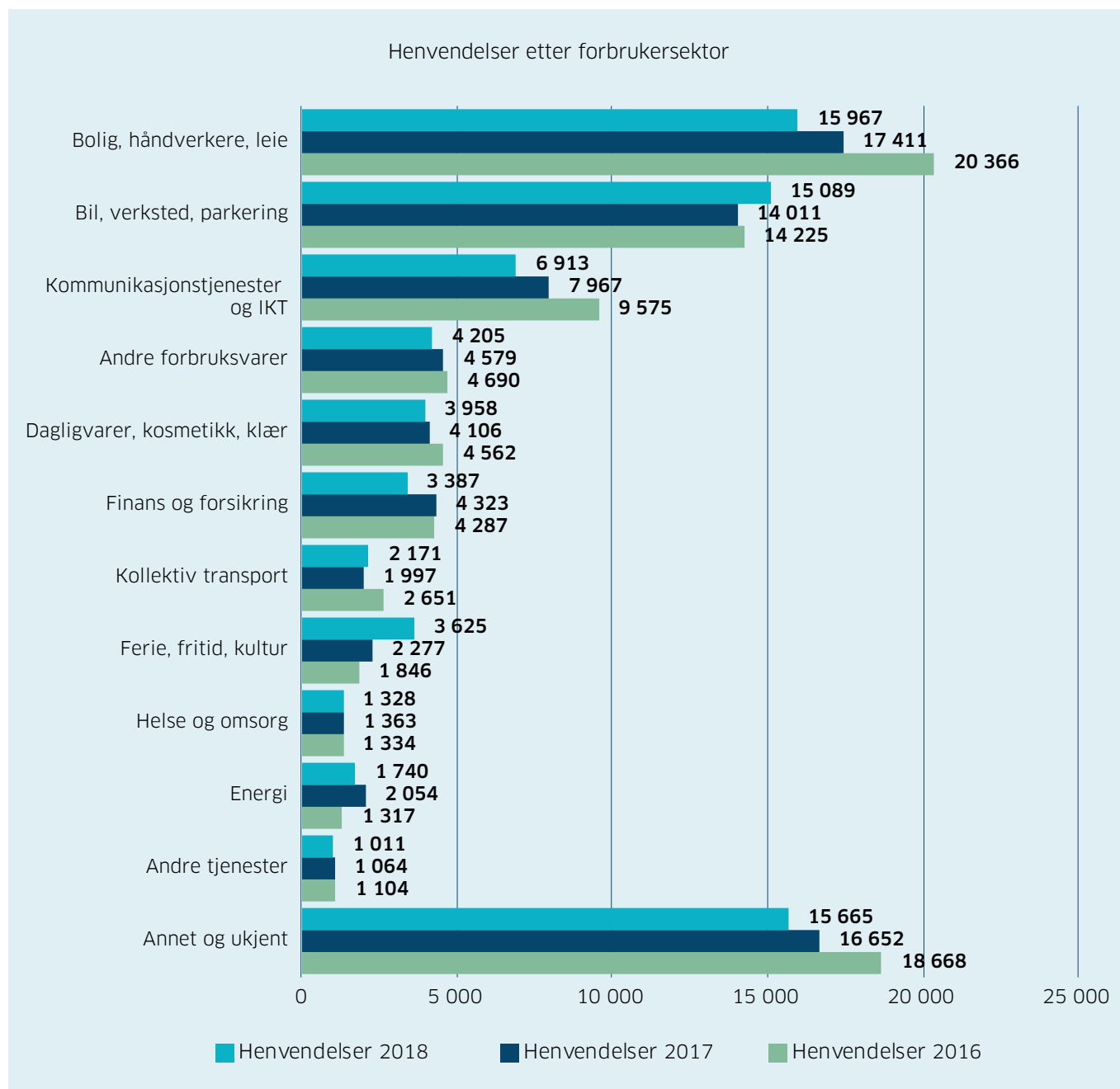
Figur 6 Antall henvendelser til forbrukerorganisasjonene siste fire år.



I motsetning til hva som er tilfelle for klagestatistikken, er henvendelsesstatistikken helt og holdent dominert av én aktør – Forbrukerrådet. Mindre enn hver femte henvendelse skjer til en av de andre organisasjonene i «forbrukerfamilien». Henvendelsene er en god og tidlig indikator på hva som skjer blant forbrukerne. Å følge med på henvendelsene er derfor svært verdifullt for å forstå hva som «rører seg», og ikke minst hva som *har* skjedd, slik at man kan se utviklingstrekk.

Forbrukerrådets henvendelser har falt fra rundt 100 000 i 2012 til 60 000 i 2018. Dette er dels en villet utvikling fra organisasjonen og dels et resultat av samfunnsutviklingen. Begge deler handler om at forbrukeren hjelper seg selv på nettet.

Figur 8 Henvendelser til forbrukersectoren etter overordnet kategori.



7.1. Bolig og bil

Det er flest henvendelser innenfor området *boligtilknyttede kostnader*. Mer enn hver femte av de 75 000 henvendelsene gjelder *boligen*. Dette utgjør 15 967 henvendelser, eller 21,3 prosent av alle henvendelser i 2018. Størst innenfor sektoren er markedet for *leie av bolig*. Her kom det 3325 henvendelser i 2018. Henvendelsene om leie av bolig kommer i sin helhet til Forbrukerrådet. Boligtvistnemnda, som tar klagen på området, registrerer ikke henvendelser.

Antall *henvendelser om håndverkertjenester* var 3002. Så godt som alle håndverkerhenvendelsene kom til Forbrukerrådet. Legger vi til *byggevarer* med sine 1149 henvendelser, står varer og tjenester knyttet til vedlikehold og oppussing for 4151 henvendelser. Da blir markedet det nest største blant henvendelsene i 2018.

Kjøp av ny bolig genererer også mange henvendelser. I alt ble det 1350 henvendelser, mest til Forbrukerrådet (832 henvendelser), og resten stort sett til Boligtvistenemnda.

Kategorien *tjenester knyttet til fast eiendom*», hvor henvendelser om *eiendomsmeglere* og *takstmenn* registreres, er også stor. Med 1522 henvendelser utgjør denne kategorien 2,0 prosent av henvendelsene totalt. Tre fjerdedeler av henvendelsene kom til Forbrukerrådet, og rundt en fjerdedel til de to klagenemndene takstklagenemnda og eiendomsmeglernemnda.

Forbrukerrådet har alltid fått mange henvendelser om *bil og biltilknyttet forbruk*. I 2018 var det 15 089 henvendelser, noe som tilsvarer hver femte henvendelse. Det er selve kjøretøyet som genererer henvendelsene, og *brukte biler* dominerer. 8968 henvendelser gjelder brukte biler, 1303 henvendelser gjelder *nye biler* og 1868 gjelder *andre kjøretøy*. *Reparasjon av bilene* står for 1216 henvendelser og *reservedeler og tilbehør til bilen* står for 725 henvendelser. Til sammen blir det 1941 henvendelser. Det er Forbrukerrådet som får alle bilhenvendelsene, med unntak av Forbrukertilsynets 146 henvendelser om nye biler.

Figur 9 Antall henvendelser per marked – topp 20.

Marked	Totalt Antall 2018	Andel i % 2018	Totalt Antall 2017	Endring i % 2017-2018	Totalt Antall 2015	Endring % 2015-2018
Brukte biler	8 968	12,0 %	8 189	10%	10 172	-12%
Leie av bolig	3 325	4,4 %	3 811	-13%	4 752	-30%
Håndverkertjenester	3 002	4,0 %	2 966	1%	3 550	-15%
Mobil og data	2 776	3,7 %	2 746	1%	4 039	-31%
Møbler og innredning	2 738	3,7 %	2 595	6%	3 448	-21%
Andre transportmidler	1 868	2,5 %	2 111	-12%	2 478	-25%
Luftfart	1 867	2,5 %	1 654	13%	1 638	14%
Klær og skotøy	1 770	2,4 %	1 765	0%	1 775	-0%
Elektrisitet	1 590	2,1 %	1 961	-19%	907	75%
Eiendomsmegling og takst	1 527	2,0 %	2 122	-28%	3 166	-52%
Større husholdningsapparater	1 516	2,0 %	1 846	-18%	1 920	-21%
Andre fritidstjenester	1 409	1,9 %	498	183%	449	214%
Oppføring og kjøp av ny bolig	1 350	1,8 %	1 606	-16%	2 169	-38%
Nye biler (ikke egen kategori i 2015)	1 303	1,7 %	1 297	0%	34	3 732%
TV, radio og hjemmeelektronikk	1 231	1,6 %	2 052	-40%	2 068	-40%
Vedlikehold og reparasjon av kjøretøy	1 216	1,6 %	946	29%	1 497	-19%
Andre kommunikasjonstjenester	1 170	1,6 %	1 649	-29%	3 185	-63%
Byggevarer	1 149	1,5 %	1 176	-2%	900	28%
Næringsmidler	1 123	1,5 %	1 087	3%	1 465	-23%
Andre forbruksvarer	1 074	1,4 %	538	100%	4 677	-77%

7.2. Kommunikasjonstjenester og IKT

IKT-produkter og kommunikasjonstjenester er den tredje største henvendelsessektoren. I 2018 kom det 6913 henvendelser innenfor denne sektoren. Sektoren består i hovedsak av mobil- og dataprodukter, med 2776 henvendelser til Forbrukerrådet. Innenfor kommunikasjonstjenester får Brukerklagenemnda drøyt 900 henvendelser, og på kommunikasjons-tjenesteområdet får også Forbrukerrådet og Forbrukertilsynet noe over hundre henvendelser hver. Det kommer inn litt over tusen henvendelser hver om både internett-tjenester og mobiltjenester. Majoriteten kommer til Forbrukerrådet, men også Forbrukertilsynet registrerer et par hundre henvendelser på mobiltjenester.

7.3. Annet og ukjent

Den nest største sektoren er den uspesifikke kategorien *annet og ukjent*, med 20,9 prosent av alle henvendelsene, i antall 15 665 henvendelser. Legger vi til kategorien *andre tjenester* med drøyt tusen henvendelser og *andre forbruker-varer* med litt over 4200 henvendelser, har vi ca. 20 900 henvendelser som vi ikke helt vet hva omhandler, annet enn at de ikke har latt seg registrere i mer meningsfulle kategorier. Det tilsvarer nesten tre av ti henvendelser (27,8 prosent). Dette er nok dessverre en indikasjon på at det ikke alltid er lett å registrere henvendelser i de forhåndsbestemte kategoriene. At det ikke er helt lett, er kanskje også noe av grunnen til at ikke alle registrerer henvendelser.

Bakgrunnen er trolig ofte at de forhåndsdefinerte markedskategoriene ikke passer til det som er henvendelsen eller problemets hovedkjennetegn. Eksempelvis vil abonnementsfeller knyttet til slankeprodukter først og fremst være en abonnementsfelle, og ikke et slankeprodukt for den organisasjonen som får henvendelsen. Selve det å lokke noen inn i abonnement er det sentrale kjennetegnet. Derfor blir det registrert som abonnementsfelle. Men i markedskategoriologikken, som er grunnlaget for statistikken slik EU vil ha den, skal det havne på for eksempel helsekost eller næringsmidler. Angrerett og internettsvindel er andre eksempel på at enten lovgrunnlaget eller hvor svindelen foregår er viktigere for organisasjonen som jobber med problemet, enn hva som er kjøpt. De forhåndsbestemte kategoriene oppleves ikke 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.

Spesielt Forbrukertilsynet, som jobber med markedsføring og kontrakter, står overfor problemer som er felles for mange markeder. I Forbrukertilsynets presentasjon av egen statistikk er for eksempel henvendelsene (tipsene) listet opp etter størrelse og i følgende kategorier: *spam* er størst, dernest *falske nettbutikker/nettsvindel*, *prisopplysninger*, *finansielle tjenester* og *skjult reklame*.

Også Forbruker Europa møter stadig dette. Vanskene er noe mindre for Forbrukerrådet. Nemndene er opprettet etter marked, og det gjør utfordringen langt mindre for dem.

Alt i alt gjør dette at 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. Vil myndighetene at man forsøker å trekke kunnskap ut av det tilfanget av tall vi har, for eksempel ved at vi fortsetter med og utvikler den felles statistikken som vises her, bør det utarbeides fruktbare løsninger som kan virke 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.

Det er snart bare Forbrukerrådet, Forbruker Europa og Forbrukertilsynet som registrerer henvendelser. Stadig færre av nemndene gjør det. Av de 17 nemndene vi har med i denne oversikten, har vi kun fått henvendelsestall fra fire nemnder. De andre registrerer dem ikke. Selv Forbrukertilsynet, som registrerer skriftlige tips og råd, registrerer ikke telefonhenvendelser. Årsaken er en hensiktsmessighetsvurdering. Det krever ressurser, og det gir ikke tilstrekkelig overskuddsinformasjon ut over det de får ved å registrere skriftlige henvendelser, og det er vanskelig å prioritere ressurser til dette ut fra organisasjonens formål.

Også nemder som ikke registrerer henvendelser begrunner det på samme måte.

For Forbrukerrådet er henvendelsene et stort og viktig informasjonstilfang.

For forbrukerstatistikken hadde det vært interessant å komplettere med henvendelser og publikumskontakt fra alle organisasjonene.

8. Oppsummering

Å sammenstille forbrukerstatistikken for hele forbrukerområdet bidrar til å tydeliggjøre hva som «plager» forbrukerne mest, og hvilke områder som skaper størst vansker. Den sammenstilte statistikken viser gjennom klagesakene hva forbrukerne trenger hjelp til etter kjøp, hva som går galt, og hva det strides om. Henvendelsene er mer en lytte-post som viser hva folk spør om på forhånd, hva de lurer på, og hva de «plages av». Det ser ut til, og er for så vidt naturlig, at klagesakene registreres mer nøyaktig enn henvendelsene.

Sammenfatningen er utfordrende på grunn av forskjellig praksis i registreringsarbeidet hos de ulike organisasjonene. For å gjøre sammenfatningen av statistikken enklere og mer presis i fremtiden anbefaler vi fortsatt en rask samordning av statistikkarbeidet hos alle organisasjonene. Gjerne en overgang til EUs standard for statistikk- og registreringsarbeid.

I statistikken skilles det mellom klager og henvendelser. Klagene er i sin natur mer alvorlige, og er som regel tvister som skal løses, eller klager som må saksbehandles. Henvendelser er innspill eller spørsmål som oftest er enklere å «kvittere ut». Organisasjonene mottok i alt 37 848 klager i 2018, en vekst på 4,7 prosent. Veksten er noe mindre enn den fra et år tidligere. Nemndene har hatt stor vekst i klageinngangen i 2018, med hele 26 prosent. De andre organisasjonene, Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet, Forbrukerklageutvalget og Forbruker Europa har hatt en liten tilbakegang. 58 prosent av klagene går til nemndene og 24 prosent til Forbrukerrådet.

Henvendelsene har på sin side minket med 3,6 prosent, til 75 059 i 2018. Forbrukerrådet får mer enn åtte av ti av alle henvendelsene. Forbrukerrådet står også for den store nedgangen i antallet, med 4498 færre henvendelser. Forbrukertilsynet får drøyt 13 prosent av henvendelsene og har hatt en kraftig økning med 2137 flere henvendelser. Forbrukerrådet og Forbrukertilsynet får til sammen 19 av 20 registrerte henvendelser.

Det klages mest på bil, bolig og finansielle produkter. Aller mest klages det på *biltilknyttede kostnader*, og blant disse er det *parkering* (5389 klager) og *brukte biler* (2922 klager) som er størst. Der nest kommer *finans og forsikring*, hvor *trafikkforsikringsgebyr* topper (2513 klager) foran *skadeforsikring* (1961 klager) og *bank- og betalingstjenester* (1107 klager). *Bolig og håndverkere* er nummer tre, og på dette området er *leie av bolig* på topp (1822 klager), *håndverkertjenester* (1013 klager) og *innredning* (837 klager) øverst. Av enkeltmarkeder skiller også *flyklager* (4362 klager) og *inkasso* (1080 klager) seg ut som store klageområder.

Blant henvendelsene handler det mye om bil og bolig. Øverst troner *brukte biler* (8968 henvendelser), *leie av bolig* (3325 henvendelser), *håndverkere* (3002 henvendelser) og *mobiltelefoner og datamaskiner* (2776 henvendelser).

Forbrukere som klager, kan ikke forvente at de automatisk får medhold i sin klage. I nemndene går i gjennomsnitt hver fjerde sak i forbrukerens favør.

Forbrukerrådet megler i forbrukertvister 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 rundt 5–15 uker.

Forbrukerne klager innenfor mange ulike markeder, hvorav noen har større betydning enn andre. Det betyr ikke det samme for forbrukeren om huset må repareres for en million, eller om du finner to råtne bær i jordbærkurven. Derfor er tiltakene også forskjellige. I noen markeder er det gunstig å forebygge gjennom regulering, som for eksempel i handelssektoren gjennom forbrukerkjøpsloven. Andre markeder er ikke like strukturerte, som markeder der forbrukere handler seg imellom. Tiltakene blir da snarere å hjelpe de forbrukerne som kommer uheldig ut, gjennom for eksempel tvisteløsningsordninger.

Selv om det er forskjell på klager og henvendelser, er det stort sammenfall mellom hva klagene og henvendelsene handler om. Bolig og bil er begge på topp i både klage- og henvendelsesstatistikken. Det samme gjelder kommunikasjons-tjenester, IKT-produkter, finans og forsikring.

9. utfordringer

Statistikken viser altså at markedene for bolig- og biltilknyttet forbruk har et høyt konfliktnivå og høyt hjelpebehov. I tillegg til å representere dyre forbrukselementer kjennetegnes disse markedene også av at svært mange private sitter på begge sider. Da har man to forbrukere, begge ventelig uproffe, som skal handle med hverandre, noe som kanskje er konfliktdrivende i seg selv. Håndverkermarkedene kan med sine mange svært små leverandører i praksis ligne på privat-privat-markedene. Hvorvidt slike strukturelle kjennetegn ved markedene representerer særskilte utfordringer, må identifiseres, og løsninger som kan hindre konflikter, må skapes. Spesielt med tanke på den voksende delingsøkonomien.

Det finnes også ting statistikken ikke viser. Vi samler inn informasjon som er tilgjengelig gjennom organisasjonene som tilhører den såkalte forbrukerfamilien, og gjennom nemndene som løser tvister på forbrukerområdet.

Likevel finnes det mange andre organisasjoner og tiltak som hjelper forbrukerne. Vi har nevnt at de aller fleste konflikter løses direkte mellom kjøper og selger. Også enkeltbedrifter med mange like saker har egne klageorganer, som for eksempel forsikringsselskapet Protector. De store kollektivselskapene, som NSB og busselskapene i de store byene, har tradisjon for å ordne opp selv. Det finnes også flere andre, både bransjebaserte og kommersielle, for ikke å glemme klageordninger i offentlig sektor. Bilbransjen har for eksempel Klagenemnda for bilsaker, som behandler ca. 10 saker i året, og dagligvarebransjen har sitt Matbransjens Faglige Utvalg, som behandlet en håndfull saker i 2018.

Det er et gode at forbrukerne har klagemuligheter og kan få hjelp. Men uavhengighet er også et gode som fort kan gå tapt om den enkelte næringssaktør kan behandle forbrukerklager som gjelder en selv.

Det finnes kommersielle klagevarianter som tilbyr sine tjenester til forbrukere og til næringsdrivende som vil flytte ut sin egen klagebehandling. Et eksempel her er nettsiden Klagehjelp.no. De representerer forbrukere, helst mange om gangen, i mer eller mindre kjente saker. Men paradoksalt nok på en måte som gjorde at mange henvendte seg om dem til Forbrukerrådet og Forbrukerombudet i 2017. Henvendelsene til Forbrukerrådet var så mange at selskapet havnet i toppen av listen over henvendelser i 2017. Selskapet slo seg selv konkurs tidlig i 2019.

For å forstå fullt ut hva som foregår i hele forbrukersektoren, ikke bare i den delen forbrukerfamilien har kontroll over, må det være vår ambisjon å skaffe oversikt over omfanget og praksisen til alle disse alternative hjelpene.

I tillegg er forbrukerbegrepet knyttet til tjenester innenfor offentlig sektor i endring, og ikke helt avklart. Det finnes mange titalls muligheter for å klage og få løst tvister i det offentlige. Men det er stort spenn i hva de søker å løse, og hvilken rolle de anser klageren for å ha, for eksempel pasient, borger, bruker eller forbruker.

Det er ikke gitt at klager etter for eksempel forvaltningsloven treffer det som er problemet ved en gitt tjenesteleveranse. Søppelkaoset sist år illustrerer problemene med å klage på fullt betalte, konkurranseutsatte kommunale tjenester.

Innenfor offentlig tvisteløsning, for eksempel forliksrådene, er det vanskelig å få oversikt over i hvilken grad de løser forbrukerkonflikter. Etter alt å dømme gjør de det. I 2016 hadde forliksrådene oppe nesten 80 000 saker. Det skal ikke stor andel forbrukersaker til for at det vil bety mye i forbrukerstatistikken.



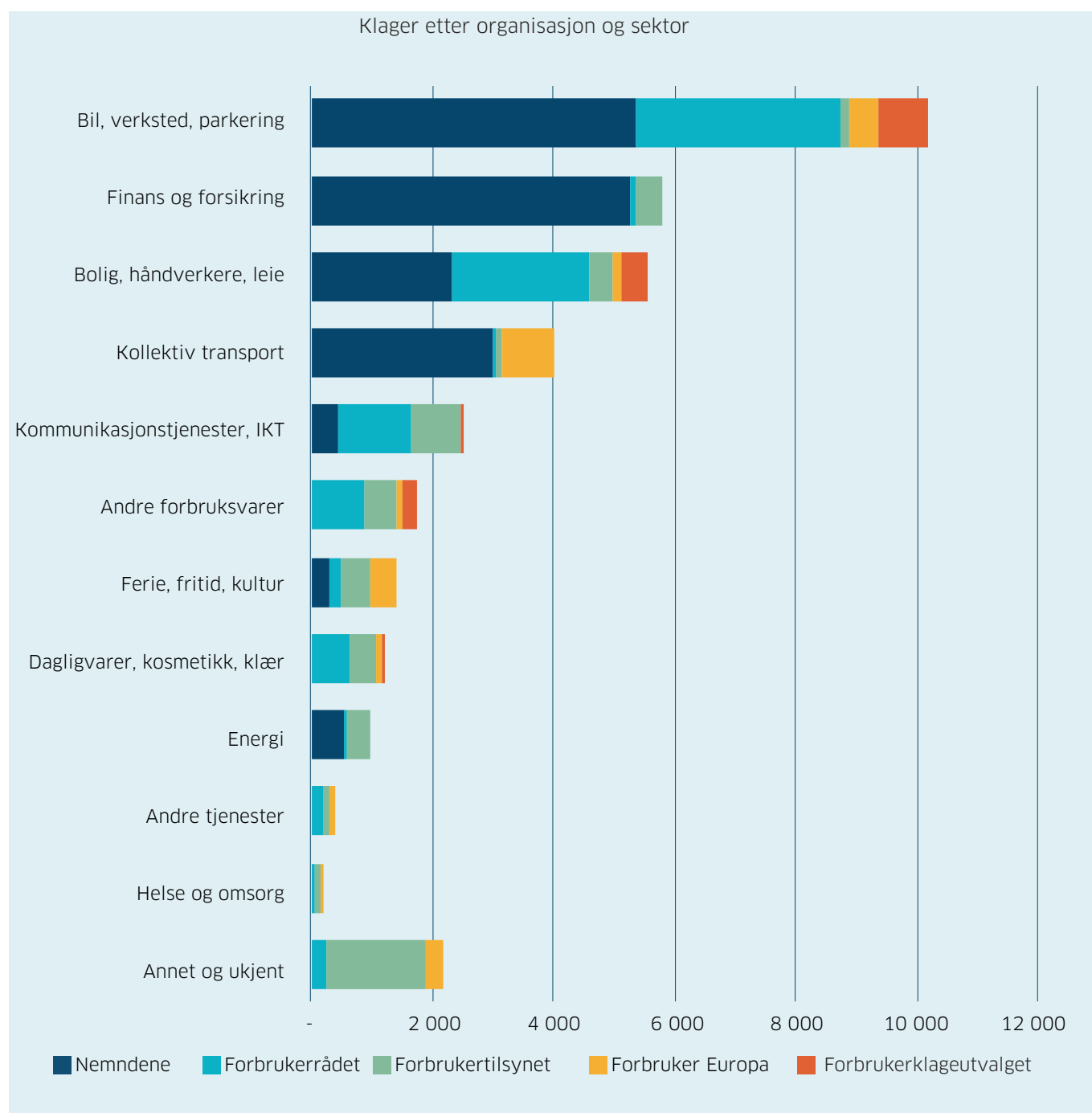
Tiltak:

- En overordnet, samlet statistikk på hele forbrukerområdet kan gi verdifull innsikt i planleggingen av tiltak og områder for å bedre forbrukerhverdagen. For å gjøre sammenfattingen av statistikken enklere og mer presis i fremtiden bør forbrukermyndighetene kreve og påskynde en rask samordning av statistikk- og registreringsarbeid hos alle organisasjonene, gjerne ved bruk av EUs standard.
- Hele forbrukerområdet bør kartlegges for å se alle problemene og hvilke løsninger som finnes. Det bør brukes ressurser på å registrere henvendelser og publikumskontakt, for best mulig kunnskapsgrunnlag. Dette vil være ytterst verdifullt for innretting og dimensjonering av tiltak, og det vil også være et godt grunnlag for strategier for gode rammebetingelser og eventuell regulering.
- Noen forbruksområder kan se spesielt konfliktfylte ut, selv etter at tiltak som tvisteløsningsordninger er innført. Det må identifiseres hvorvidt strukturelle kjennetegn ved markedene representerer særskilte utfordringer, og det må jobbes frem løsninger som kan hindre konflikter. Det bør settes i verk en utredning på området, med spesiell vekt på markedsstruktur og markedspraksis. Forbrukerrådet forsøker nå å kartlegge området bruktbil, som alltid har vært konfliktfylt.

Om de enkelte organisasjonene

De enkelte organisasjonene i forbrukerfamilien hjelper forbrukerne på forskjellig vis. Forbrukerrådet er den største av organisasjonene og har normalt lagt beslag på ca. sju av ti kroner som bevilges til forbrukersektoren. Nemndene faller utenom denne betraktningen, da de er bransjefinansiert. Her følger litt om den enkelte organisasjons dominerende arbeidsområder og klagetilfang.

Figur 10 Klageandeler fordelt på sektorer for de enkelte organisasjonene.



Forbrukerrådet (FR)

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning. Forbrukerrådet driver et omfattende interessepolitisk påvirkningsarbeid som er finansiert av staten.

Forbrukerrådet tar også 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. Er det en klagesak, forsøker Forbrukerrådet å løse saken gjennom medling. En del av klagen går videre til behandling i Forbrukerklageutvalget.

I 2018 mottok Forbrukerrådet 60 968 henvendelser, ned 6,9 prosent fra året før. Det kom 9038 klagesaker, ned 1,9 prosent fra året før.

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

Via tjenestene *Finansportalen*, *Hvakostertannlegen* og *Strømprisportalen* gir Forbrukerrådet ca. 62 000 unike brukere hjelp hver uke. I tillegg bidrar Forbrukerrådet.no til at over 51 000 får «hjelp til selvhjelp» hver uke.

Forbrukertilsynet (FOT)

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 forbrukere.

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 gjøre 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 ilegge mulkt og gebyr.

I 2018 kontaktet nærmere 14 700 personer Forbrukertilsynet, fordelt på 9967 spørsmål, tips og enklere henvendelser, en vekst på over 27 prosent fra året før. En del av publikumskontakten er klager, som saksbehandles i Forbrukertilsynet. I 2018 mottok tilsynet 4694 slike klager, ned 13,4 prosent fra året før.

Forbrukerklageutvalget (FKU)

Forbrukerklageutvalget er et domstollignende forvaltningsorgan som avgjør tvister i forbrukersaker som gjelder kjøp av varer, håndverkertjenester og angrerett. Utvalget 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.

Antallet saker 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, og i 2018 til 1440 saker. Det utgjør en nedgang på 6,5 prosent sist år. Sakene som Forbrukerklageutvalget behandler, kommer fra Forbrukerrådet. Det har skjedd endringer i måten partene kan bestemme seg for å ta en sak videre fra Forbrukerrådet til Forbrukerklageutvalget. Dette er trolig hovedårsaken til nedgangen.

Utfallet av sakene i Forbrukerklageutvalget fordeler seg grovt sett på tre like deler, med en liten draging mot delvis medhold for den som klaget. Fordelingen er *helt medhold* (27 prosent), *delvis medhold* (32 prosent) og *ikke medhold / henleggelse* (36 prosent). 4 prosent av sakene ble avvist. Forbrukerklageutvalget behandler også saker med handel mellom to forbrukere. Dette utgjør normalt en mindre andel av sakene, mellom 10 og 20 prosent.

Forbruker Europa (FE)

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

Forbruker Europa skal informere forbrukere om deres rettigheter 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 med en halvpart hver.

Forbruker Europa mottok 3259 klager og henvendelser i 2018; en nedgang på 9,4 prosent fra 2017. Klagene/henvendelsene kom fra norske forbrukere som har handlet i utlandet, eller fra utenlandske forbrukere som har handlet i Norge. Rundt en fjerdedel er klager og rundt tre fjerdedeler er henvendelser. Tidligere år har denne fordelingen vært omvendt, men i 2018 er klagene og henvendelsene sett på med nye øyne, og hva som faller i kategorien klager, og hva som betegnes som henvendelser, er endret. Dette har selvsagt innvirkning på sammenligningstallene. Klagene og henvendelsene omhandler forbruksområder som krysser landegrensene, som *flyreiser, kultur og underholdning*, typiske ferietjenester som *billeie, hotell og timeshare*, samt *brukt-import av biler*.

Klagenemnder (nemnd)

Det finnes mange forbruksområder, og reguleringen av dem er forskjellig fra område til område. Noe tar Forbrukerrådet seg av, annet går til Forbrukertilsynet, og mange områder faller utenom de to. Her har det vokst frem nemnder som løsning fra rundt 1980.

Forbrukertilsynet fører tilsyn på området markedsføring og standardkontrakter. Forbrukerklageutvalget tar seg av tvister på områder som reguleres av de sentrale forbrukerlovene, henholdsvis forbrukerkjøpsloven, håndverker-tjenesteloven og angrerettloven. Forbrukerrådet megler i tvister som faller inn under disse lovene, og i alle andre forbrukersaker som ikke dekkes av en klagenemnd.

Det finnes 17 nemnder som løser tvister på forbrukerområdet. I 15 av disse er Forbrukerrådet med som representant for forbrukerne. I Husleietvistutvalget og Håndverkerklagenemnda er Forbrukerrådet ikke er avtalepart.

Vi har satt sammen statistikk fra alle disse 17 nemndene.

Digital- og infrastruktur

Brukerklagenemnda (409 saker) sin største andel av klager gjelder klager på gebyr for brudd på bindingstid, både for bredbånds- og mobiltjenester. Deretter kommer feilfakturer og manglende overholdelse av avtale for henholdsvis bredbånds- og mobiltelefonetjenester. Saksmengden har vært stabil de tre siste årene (mellom 400 og 450 saker).

Elklagenemnda (795 saker) har flest saker som gjelder måling og målefeil, avtaleinngåelse, leverandørskifte, prisvarsling, strømforbruk, strømrkning, avregning, etterberegning og etterfakturer. Saksmengden er kraftig økende og vokste med 40 prosent siste to år (557 saker i 2017 og 398 i 2016).

Bolig

Takstklagenemnda (52 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 svært stabil de siste årene, med rundt 50 saker årlig.

Eiendomsmeulingsnemnda (211 saker) får saker med manglende eller feilaktige opplysninger og misnøye med meglers saksbehandling, blant annet annonsering og håndtering av kjøper-/selgerforhold. Deretter kommer klage på budgivning og klage på meglers utlegg/vederlag/honorar. Saksmengden har vært svært stabil de siste årene.

Boligtvistnemnda (85 saker) får relativt mange saker med krav om dagmulkt for anført forsinket overlevering. Ellers har nemnda behandlet mange saker vedrørende anførte mangler ved overflater, sprekker/gliper mellom veggplater, mangler ved malearbeider og mangler knyttet til parketlagte gulv. Saksmengden er omtrent doblet, men tellemåten er imidlertid endret, og saksmengden anses derfor som stabil (103 saker i 2017).

Husleietvistutvalget (1787 saker) behandler alle typer tvister i boligleieforhold i de fire fylkene Oslo, Akershus, Hordaland og Trøndelag. Utvalget virker som en domstol og behandler saker om leie av bolig. Sakene løses ved megling eller avgjørelse. I fylker uten husleietvistutvalg må man løse konflikter annerledes, for eksempel i forliksrådet. Dette har vi ikke statistikk over. Husleietvistutvalget har hatt en vekst i nivået på antall saker (1990 saker i 2017 og 1643 saker i 2016).

Transport og reiseliv

Parkeringsklagenemnda (5286 saker) har hovedsakelig klager på plassering av billett eller parkeringstillatelse, 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. Nemnda har lagt ut en rekke prinsippavgjørelser på sine sider. Parkeringsklagenemnda er den klart største nemnda og har stabilisert sakstallet en del over 5000 klager (5369 saker i 2017).

Pakkereise (386 saker) får hovedsakelig saker knyttet til forsinkelser, hotellstandard og mangler som klagegrunner. Stabil saksmengde på over 300 saker, dog med en økning på over 20 prosent fra 2017 til 2018, men det var en nedgang fra 2015 (311 saker i 2017 og 313 i 2016).

Transportklagenemnda Kollektiv (377 saker) behandler hovedsakelig klager på billettgebyr og forsinkelser. Billettgebyr er dominerende, med 75 prosent av sakene. Derneft kommer forsinkelser og innstillinger. Nemnda fikk i 2017 med buss, trikk og lignende, og man ser da en økning fra de 111 sakene 2016 som bare gjaldt jernbane, via 288 saker i 2017, til årets nivå på 377. Dette er en flerdobling på to år.

Transportklagenemnda Fly (4141 saker) Hovedmengden saker er krav om standarderstatning ved forsinkelse og kansellering, med forsinkelse som største klageårsak. Sterkt økende saksmengde med en dobling på to år fra et allerede høyt nivå (fra 2111 saker i 2016, via 2714 i 2017, til årets nivå på over 4000 saker).

Transportklagenemnda Sjø (16 saker) Nemnda opererer på samme måte som de to andre transportklagenemndene, og har holdt på med sitt nåværende mandat i to år. De fleste sakene kategoriseres som *andre forhold*, ellers gjelder sakene forsinkelse og innstilling her også. Stabil saksmengde (18 saker i 2017).

Finans

Inkassoklagenemnda (1076 saker) får saker som gjelder omtvistede krav etter avtaler inngått via internett, eksempelvis tegning av ulike abonnementer, bestilling av prøvepakker på ulike produkter og innmelding på datingsider. De største saksmengdene går på inkassokompetanse, -tvister og -varsling. Det har vært en sterk økning i antallet inkassosaker i Norge, og Norge skiller seg fra nabolandene med et uvanlig høyt antall inkassosaker. Sterk og jevnt økende saksmengde med nær en firedobling siden 2015 (789 saker i 2017, 542 saker i 2016 og 280 i 2015).

FinKN Skade (1902 saker) behandler et stort antall tvister knyttet til forsikring av bygning og innbo, reise, båt og bil. Bolig og bil er størst innenfor skadeområdet. Har et stabilt antall saker (1871 saker i 2017, 1752 saker 2016 og 1816 saker i 2015).

FinKN Person (921 saker) har de store tvisteområdene knyttet til livs-, uføre-, gjeld- og pensjonsforsikring og yrkesskedeforsikring. Yrkesskade og livsforsikringer utgjør de to største feltene på området. Nemnda har en stabil saksmengde (978 saker i 2017, 904 saker i 2016 og 933 i 2015).

FinKN Eierskifte (669 saker) behandler saker som gjelder prisavslag eller erstatning etter kjøp av brukt bolig, eller spørsmål om regress. Har hovedsakelig spørsmål om selger har gitt mangelfulle eller uriktige opplysninger om eiendommen. Nemnda har en stabil saksmengde (670 i 2017 og 648 i 2016).

FinKN Bank (1029 saker) har flest spørsmål knyttet til betalingskort, utlån og den mer generelle kategorien *andre banktjenester*. Rådgivning og innskudd dukker også opp som tvistetema. Ganske varierende saksmengde mellom 780 saker i 2016 og 1206 saker i 2015. I 2017 hadde de 974 saker.

FinKN TFF-gebyr (2513 saker) er et nytt område for Finansklagenemnda og gjelder trafikkforsikringsgebyr. Det at forsikringsselskapene fra andre kvartal 2018 skulle drive inn årsavgiften for bil sammen med ansvarsforsikringen, gjorde at Finansklagenemnda fikk ta klagen. Det at forsinket betaling utløste dagsbøter, fikk fart i klageinngangen. Etter bare tre kvartal er denne sakstypen større enn noen andre i Finansklagenemnda. Det er uklarhet om eierforholdene til kjørtøy som ofte utløser dagbøter og dermed klager.

