

FORBRUKERRÅDETS POSISJON

FORBRUKERMELDINGEN

Meld. St. 25 (2018–2019), «Framtidas forbrukar - Grøn, smart og digital»



Forbrukermeldingen gir mulighet til å synliggjøre forbrukernes behov og situasjon, men på mange områder gir meldingen dessverre få eller ingen føringer for ny politikk. Dermed fremstår også regjeringen passiv innenfor flere viktige forbrukerpolitiske områder.

Innledning

Stortinget har i de senere årene diskutert forbrukerpolitiske spørsmål i forbindelse med lovforslag og årlige budsjettbehandlinger. Det er imidlertid lenge siden Stortinget ble invitert til en bred og overordnet diskusjon om forbrukerpolitikk. Den siste meldingen om forbrukerpolitikken var St.meld. nr. 40 (1998-99), og før det St.meld. nr. 44 (1977-78).

Flere trekk i samfunnsutviklingen gjør det naturlig og viktig med en gjennomgang og drøfting av forbrukerpolitikken. Stikkordmessig kan særlig nevnes utfordringer knyttet til digitalisering, klima- og miljø, økende globalisering, utvikling – og endring – i forbrukernes kjøpekraft, endringer i vare- og tjenestetilbudet, konkurransen og strukturen i ulike markeder med mer.

Tema som av regjeringen gis en spesiell gjennomgang i denne meldingen, er den digitale hverdagen, gjeld og kreditt, boligmarkedet, bærekraftig forbruk, dagligvaremarkedet, forbrukerutfordringer med arbeidslivskriminalitet og medvirkning til en felles europeisk forbrukerpolitikk.

Meldingen har også et eget kapittel om organiseringen av forbrukerapparatet. Gitt at disse endringer er i prosess – og Stortinget informert – vil ikke Forbrukerrådet kommentere hovedtrekkene i organiseringen, men påpeke tiltak innen gjeldende organisering der det er behov for forbedringer.

For Forbrukerrådet (og sektoren) er dette en viktig melding. Meldingen gir mulighet til å synliggjøre forbrukernes behov og situasjon på ulike områder, samtidig som den også gir anledning til en bred og overordnet diskusjon om forbrukerpolitikken i Stortinget og offentligheten.

Hovedpunkter

Forbrukerrådet mener at meldingen gir en bred tilnærming til forbrukerpolitikken, og at de viktigste områdene er omtalt. Flere av kapitlene har imidlertid en deskriptiv tilnærming, og det gis få eller ingen føringer for ny politikk. Dermed fremstår også regjeringen passiv – eller fraværende på tiltakssiden – innenfor flere viktige forbrukerpolitiske områder.

Med tittelen – «Framtidas forbrukar – grønn, smart og digital» gis det høye forventninger til tema som dekker disse kapitlene. De delene av meldingen som



er knyttet til digital utvikling, fremstår også gjennomarbeidet. Når det gjelder bærekraftig forbruk, er det imidlertid grunn til å uttrykke skuffelse. Med utgangspunkt i at forbruk av varer og tjenester er en vesentlig bidragsyter til de miljø- og klimautfordringer vi står overfor, hadde vi forventet en grundigere diskusjon av nødvendigheten av å redusere og endre forbruket, og at det legges til rette for at det blir enklere å ta mer miljøvennlige valg som forbruker.

Både innen bærekraft og andre områder som markedsføring og arbeidslivskriminalitet, preges tiltakssiden også av at mer av ansvaret legges på forbruker. Opplæring, undervisning og god forbrukerkompetanse er viktig, men har begrensninger. Det er et politisk ansvar å legge til rette for at det blir enklere å ta gode valg som forbruker.

Forbrukerrådet er også skuffet over behandlingen av en internasjonal forbrukerpolitikk. Det meste av norsk forbrukerregulering utformes gjennom direktiv og forordninger fra Brussel. Av den grunn hadde vi forventet en grundigere diskusjon om mangler og utfordringer ved dagens regelverk og en tydeligere retning og prioritering for fremtidig arbeid. Ikke minst gjelder dette utfordringer knyttet til konvergens; at varer og tjenester i dag stadig oftere blir koplet sammen til helhetlige produkt. Meldingen fremstår som passiv på rettighetsutviklingen knyttet til denne viktige markeds- og samfunnsutviklingen.

Offentlige tjenester er ikke omtalt, og dette er en stor mangel ved meldingen. Offentlig sektor tilbyr en rekke individuelle tjenester. Alle som er avhengig av og mottar en tjeneste, trenger vern, rettigheter og informasjon.

DEL I: Innledning og utviklingstrekk

Kap 1-3: Innledning og utviklingstrekk, sammendrag

Regjeringen beskriver formålet med forbrukerpolitikken som «å styrkje forbrukarane si stilling som den svake part i marknaden». Videre argumenteres det i meldingen med at det har skjedd store endringer i samfunnet siden forrige melding, og at rollen som forbruker er i endring. Regjeringen ønsker å legge rammene for en fremtidsrettet forbrukerpolitikk med vekt på EUs fellesmarked, digitalisering, miljø og bærekraft, tilgang til kostbar kreditt og arbeidslivskriminalitet. Det er positivt at regjeringen identifiserer overordnede utviklingstrekk – selv om Forbrukerrådet opplever at andre sentrale utviklingstrekk er fraværende – eller tonet ned i meldingen.

Forbrukerrådet mener

- at beskrivelsen av sentrale utviklingstrekk ikke er dekkende. Områder som klima og miljø, sirkulærøkonomi, økende bruk av kjemikalier (produksikkerhet) og grenseoverskridende forbrukerutfordringer som globalisering, standardisering og handelsavtaler, bør vektlegges mer.
- at endringer i forbrukerrollen der forbruker blir mer involvert i produksjonen og en stadig raskere utvikling fra varekjøp til tjenestekjøp, må bli gjenstand for en grundig diskusjon med fokus på hvilke konsekvenser dette har for både rettighetsutvikling og håndhevelse. Behovet for «fremtidssikrede» forbrukerrettigheter må ivaretas. Det bør oppnevnes et eget offentlig utvalg som skal utrede endringer i forbrukerrollen og konsekvenser for rettighetsarbeidet.

Del II – Et fremtidsrettet forbrukerapparat

Kap 4 - Et fremtidsrettet forbrukerapparat

Regjeringen gir en kort deskriptiv gjennomgang av dagens norske forbrukerapparat med oppstilling av oppgaver og virkemidler – samt tilsvarende i våre nordiske naboland. Videre gis det en gjennomgang av sentrale evalueringer og utviklingstrekk i forbrukerapparatet i perioden 1995 til dags dato med



vekt på Forbrukerrådets (FR) og Forbrukertilsynets (FoT) roller, nøytraliteten i FRs sak- og tvisteløsning og ønske om mer konsolidert- og effektiv behandling av forbrukerklager, analyse og FoU-arbeid.

Forbrukerrådet mener:

- at det er positivt at regjeringen ønsker å effektivisere og styrke tilsyns- og tvisteløsningstilbudet samt gi Forbrukertilsynet (FoT) en sentral rolle i å innhente forskning og analyse.
- at det er positivt at regjeringen anerkjenner Forbrukerrådets behov og kompetanse for å analysere problemstillinger som gjelder forbrukern, men vi skulle gjerne sett tiltak for ytterligere å styrke Forbrukerrådets analyse- og utredningsarbeid.
- at forbrukerinformasjon- og markedsportalarbeidet bør styrkes. Forbrukerrådet etterlyser et samlet digitalt løft for å sikre fremtidig ressursallokering, innovasjon og drift.
- at nemndssektoren må styrkes og konsolideres for økt kvalitet og effektivitet for forbrukerne. Et økt samarbeid mellom bransjenemnder – med de tiltak som er foreslått og beskrevet i Forbrukerrådets «Nemndenes Hus»-rapport (2016) vil bidra til en fremtidssikring av nemndssektoren i Norge.
- at det bør utredes og utvikles en fremtidig digitaliserings- og utviklingsstrategi av førstelinjetjenester rettet mot forbruker.

Kap 5 - En internasjonal forbrukerpolitikk

Forbrukerhverdagen blir stadig mer internasjonal. Varer, tjenester og data krysser i dag landegrensene som aldri tidligere. Det meste av norsk forbrukerpolitikk,- regulering og håndheving utformes gjennom strategier, pakker, direktiv og forordninger fra Brussel.

Samlet sett har det blitt mer krevende å sikre ivaretagelse av norske interesser i regelverksutformingen i EU de senere årene. I regjeringens Europameldingen Meld. St. 5 (2012–2013) fremgår det klart at EUs politikk- og regelverksutvikling har endret seg betydelig de siste ti år (fra regelverk på enkeltområder, basert på forslag fra Kommisjonen, til utvikling av sektorovergrepene politikk og regelverk). Derfor er det viktigere enn noen gang å ha nasjonale posisjoner tidlig i prosessen og følge hele prosessen fra idéstadiet til endelig vedtak og implementering.

Forbrukerrådet legger i dag ned en betydelig innsats både i regional (skandinavisk), europeisk og global forbrukerpolitikk- og regelverksutforming. Først og fremst gjennom utrednings- og påvirkningsaktiviteter i samarbeid med internasjonale interesseorganisasjoner som BEUC (Den europeiske forbrukerorganisasjonen), TACD (dialogplattform for transatlantisk forbrukerdialog), CI (Consumer International) og ANEC (europeisk organisasjon for forbrukerrepresentasjon innen standardisering).

I noen tilfeller retter også Forbrukerrådet aktiviteter direkte mot beslutningstakere i regjering, parlament og næringslivsorganisasjoner internasjonalt.

Regjeringen gir i meldingen en kort og deskriptiv gjennomgang av regjeringens pågående internasjonale engasjement gjennom EU, OECD og FN – med vekt på EU. Videre gis det i meldingen en gjennomgang av noen sentrale utviklingstrekk ved det europeiske samarbeidet og utvikling av felles forbrukervernregler, med kort drøfting av minimums- vs. maksimumsharmonisering og noen utvalgte EU/EØS-regler, f.eks. de to direktivforslagene i pakken «A New Deal for Consumers» (NDFC).

Forbrukerrådet finner det uheldig at det i en tid med økende grenseoverskridende og internasjonal handel ikke nevnes konsekvenser for forbrukerne av internasjonale handelsavtaler eller plattformer. Heller ikke standardisering og viktigheten av forbrukerrepresentasjon i internasjonalt standardiseringsarbeid nevnes i meldingen.



Sist, men ikke minst skulle Forbrukerrådet gjerne sett en mer helhetlig tilnærming fra regjeringen knyttet til håndhevings- og tilsynssektoren nasjonalt i arbeidet med å sikre norske forbrukere trygge og sikre produkter og tjenester i grenseoverskridende handel.

Regjeringen viser liten vilje til prioritering, retning- eller satsing på forbrukerpolitikk- og regelverksutforming internasjonalt.

Forbrukerrådet mener

- at regjeringen i større grad bør sikre nasjonale posisjoner innen forbrukerpolitikk- og regelverksutforming i tråd med føringene i Meld. St. 5 (2012–2013) Europautredningen.
- at arbeidet med standardisering må styrkes. Forbrukerrådet utarbeidet i 2018 en «Strategi for forbrukerrepresentasjon i standardisering» basert på en beste praksis-utredning gjennomført med støtte av Nordic Innovation i 2013. Ved å gjennomføre tiltakene i strategien vil en kunne sikre en tydeligere prioritering av forbrukerrepresentasjon i standardisering og styrket nasjonalt- og internasjonalt forbrukervern.
- at regjeringen må sikre en sterkere koordinering av håndhevings- og tilsynssektoren i det internasjonale arbeidet for å sikre norske forbrukere trygge og sikre produkter og tjenester. Rollen til Direktoratet for samfunnsberedskap og sikkerhet må bl.a. i større grad tydeliggjøres.
- at regjeringen aktivt må støtte opp om og implementere forslaget om kollektiv forbrukerrepresentasjon (direktivforslag 2 i NDFC). Forslaget innebærer en vesentlig styrking av forbrukernes muligheter for håndhevelse av egne rettigheter og en styrking av de grunnleggende forbrukerrettighetene. Etter Forbrukerrådets oppfatning vil et mer tilgjengelig og effektivt vern av forbrukernes kollektive interesser

styrke forbrukernes grenseoverskridende interesser.

Del III – Den digitale hverdagen

Kap. 6 – Forbrukerrettigheter, personvern og konkurranse i den digitale økonomien

Forbrukerhverdagen blir stadig mer digital og internasjonal, og vi er i verdenstoppen når det kommer til å ta i bruk digitale tjenester. Ettersom digitale tjenester og plattformer i liten grad kjenner landegrensler, vil styrking av våre rettigheter og håndheving av regelverk være avhengig av et sterkt internasjonalt samarbeid. Det er derfor positivt at forbrukermeldingen legger vekt på det internasjonale samarbeidet i EU/EØS, OECD og FN.

Meldingen gir en god beskrivelse av virkeligheten. Datadreven innovasjon bringer med seg en rekke muligheter i form av nye tjenester, samtidig er det sentralt at man håndterer de utfordringene som oppstår. Innsamlingen av data kan gå på bekostning av personvernet og andre grunnleggende forbrukerrettigheter. Måten informasjonen blir samlet inn og brukt på, er i mange tilfeller lite transparent og gir få reelle muligheter for brukeren til å begrense deling eller bruk av sine persondata. Det er også utfordringer knyttet til «innelåsende effekter», manglende interoperabilitet mellom tjenester, urimelige avtalevilkår og manglende valgfrihet som følge av monopollignende tendenser. Derfor er det spesielt viktig med samarbeid mellom ulike tilsyn som håndhever ulikt relevant lovverk for å se dette i sammenheng.

Forbrukerrådet støtter forslaget om å utarbeide en forbrukerpolitisk strategi for den digitale hverdagen. God forbrukerinformasjon og kunnskapsheving er viktig for å sette brukerne i stand til å orientere seg og ta gode valg. En slik strategi bør også ta opp i seg hvordan forbrukerhverdagen blir påvirket av at en økende mengde beslutninger blir tatt på bakgrunn av algoritmer og bruk av kunstig intelligens¹.

I stortingsmeldingen foreslås det også å innføre en sertifisert merkeordning for personvern. Hvilke kriterier som settes, og hvordan en slik merkeordning

¹ Se Forbrukerrådets innspill til regjeringens KI-strategi: <https://fil.forbrukerradet.no/wp->

content/uploads/2019/08/innspill-til-regjeringens-strategi-for-kunstig-intelligens.pdf



blir utformet, er avgjørende for i hvilken grad ordningen vil bidra til å styrke forbruker- og personvernet. En eventuell merkeordning må ha strenge, gjennomsliktige kriterier og være etterprøvbare. Det er viktig å ha med seg at merkeordninger kun gjelder i kjøpsøyeblikket, mens produktene ofte endrer seg over tid. Derfor er det en fare for at merkeordninger *kan* bidra til å skape falsk trygghet. Vi bidrar gjerne med innspill til den foreslåtte strategien og til utarbeidelsen av en merkeordning.

Regjeringen tar opp IKT-sikkerhet i internettilkoblede forbrukerprodukter. Forbrukerrådet er enig i beskrivelsen i stortingsmeldingen. Bindende minstekrav for IKT-sikkerhet i tilkoblede forbrukerprodukter er nødvendig. Det bør også utvikles veiledere for næringsdrivende som skal lage eller selge slike produkter². Forbrukerrådet bidrar gjerne, og vil jobbe parallelt mot EU-kommisjonen knyttet til arbeidet med blant annet «Cybersecurity Act» og revideringen av radioutstyrsdirektivet³.

Forbrukerrådet mener

- at det er positivt at regjeringen vil styrke det internasjonale samarbeidet, opprette «digital clearinghouse» mellom ulike relevante tilsyn og utarbeide en forbrukerpolitisk strategi for den digitale hverdagen.
- at Norge bør innta en offensiv, internasjonal rolle i å sikre forbrukernes rettigheter i digitale markeder.
- at en eventuell merkeordning for personvern må ha strenge, forståelige og etterprøvbare kriterier.
- at det må settes minstekrav for sikkerhet i internettilkoblede produkter.

Kap. 7 - Den digitale hverdagen til barn og unge

Dagens barn og unge vokser opp i en digitalisert verden og blir tidlig høykonsumenter av internett og sosiale medier. I en OECD-undersøkelse blant europeiske 15-åringer ligger norske ungdommer på topp i Europa i daglig tid brukt på internett. Det er

² Se mer grundige innspill fra Forbrukerrådets høringssvar til «NOU 2018:14 - IKT - sikkerhetsutvalget» <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2019/04/nou-201814-ikt-sikkerhetsutvalget-horingsuttalelse.pdf>

derfor positivt og viktig at regjeringen setter søkelys på den digitale hverdagen til barn og unge. Selv om barn og unge i dag har god kunnskap om IKT, har teknologien også åpnet for nye markedsføringsmetoder. Barn og unge er sårbare forbrukere, da de er i en fase av livet preget av fysisk, psykisk og sosial endring, og fordi de er storforbrukere av digitale tjenester.

Regjeringen gir etter Forbrukerrådets vurdering en god virkelighetsbeskrivelse av den digitale hverdagen til barn og unge. Vi deler også vurderingen om at barn og unge i dag utsettes for et stort markedsføringspress. Forbrukerrådet vil på den bakgrunn etterlyse en mer offensiv politikk fra regjeringens side. Forbrukerrådet støtter at barn og unges digitale forbrukerkompetanse må kartlegges og ivaretas, men at barn og unge gjøres mer i stand til å stå imot markedsføring, er ikke tilstrekkelig.

Forbrukerrådet mener

- at markedsføringslovens barnekapittel må gjennomgås for å sikre at barn og unge er godt nok beskyttet også i møte med de markedsføringsmuligheter dagens og framtidens teknologi gir.
- at barn og unge har krav på effektiv beskyttelse mot markedsføring av usunn mat og drikke, og at gjeldende regulering må gjennomgås med det som utgangspunkt. Dagens regulering er ikke tilstrekkelig i møte med sosiale medier og en digital hverdag. Gjeldende regulering gir i hovedsak forbud mot markedsføring rettet mot barn til og med 12 år, mens ungdommer i for stor grad er ubeskyttet.

Kap. 8 – Digital kompetanse, deltakelse og tilgang

³ Se Forbrukerrådets innspill til ny regulering om datasikkerhet og personvern for radioutstyr: <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2019/06/2019-06-17-horingssvar-nkom-radioutstyrsdirektivet-og-ladere-endelig.pdf>



Norge ligger langt fremme når det gjelder bruk av internett og tilgang til IKT-utstyr. Digitalisering og nedbygging av manuelle tjenester øker imidlertid kravene til selvhjelp. Det er derfor viktig og positivt at regjeringen fokuserer på digital kompetanse og skal utarbeide en ny handlingsplan for universell utforming.

Helse- og velferdsteknologi er i rask utvikling. Internettilkoblede helseverktøy, slik som mobilapper, kan gi informasjon og motivasjon ved sykdomsoppfølging og livsstilsendring. Apper for trening og kosthold, prevensjon, graviditet og diabetesoppfølging tas i bruk i stort omfang. Produktene innen treningsteknologi måler blant annet hjerterytme, puls, oksygenmetning og kroppstemperatur, og gir stadig mer avanserte tilbakemeldinger på søvnkvalitet, løpeteknikk, styrkeøvelser, dietter m.m. Slike enheter genererer også store mengder sensitiv brukerdata.

Disse opplysningene kan på den ene siden være nyttige for å levere en god tjeneste som kan gi god helsegevinst, men kan også overføres til uvedkommende tredjeparter på en måte som setter sentrale personvernprinsipper under press. Forbrukerrådet har utført en rekke tester som viser at dette ikke bare er en trussel, det skjer allerede. Foreløpig finnes det ikke en overordnet kvalitetskontroll av slike digitale helseverktøy. Fra et forbrukerståsted er dette problematisk. I et marked i rask endring som innenfor e-helse, er det sterke incentiver for å komme raskt ut i markedet med nye produkter for å vinne markedsandeler. Det er krevende for den enkelte forbruker å orientere seg i et marked med svært mange aktører og vanskelig å forstå hvordan teknologien fungerer. En forbruker som ønsker helseforbedring, kan dessuten være villig til å prøve mye for å oppnå dette.

Det er positivt at regjeringen legger opp til en portal for hverdagsteknologi. Likevel ser vi at markedet for digitale helseverktøy i dag mangler et system for kvalitetssikring og kontroll. Forbrukerrådets tidligere tester har vist at en del produkter ikke overholder

gjeldende regler for grunnleggende rettigheter. Det mener Forbrukerrådet ikke er godt nok.

Forbrukerrådet mener

- at det er behov for en ordning med kvalitetskontroll som synliggjør om produkter måler korrekt, er brukervennlige og følger grunnleggende forbrukerrettigheter.
- at det må finnes lett tilgjengelig informasjon om kvalitetssikrede digitale tjenester og produkter.
- at myndighetene til enhver tid må sikre tilsyn med at tilbydere av digitale tjenester og produkter følger gjeldende regelverk. Brudd på regelverk må få konsekvenser.

Kap 9 - Netthandel og digital forbrukerinformasjon

Netthandelen har hatt og har fortsatt en sterk vekst og nå handler 3 av 4 forbrukere i Norge på nett. Det er derfor viktig at regjeringen i forbrukermeldingen gir en gjennomgang av status og utfordringer ved netthandel og digital forbrukerinformasjon. For forbruker er netthandel en god mulighet til å få enkel tilgang til mange markeder, varer og tjenester. Utfordringer er falske nettbutikker, villedende brukertaler og abonnementsfeller. Likeså manglende opplysninger om pris, rettigheter, klagemuligheter og kontaktinformasjon.

Forbrukerrådet deler regjeringens klare målsetting om at forbruker skal ha korrekte opplysninger før, underveis og etter kjøp på nett. Forbrukerrådet er glad for de klare signalene i meldingen om at lover og regler skal følges, og at regjeringen vil prioritere tilsyn med næringsdrivende når det gjelder markedsføring og salg av varer og tjenester til forbruker over nett, som del av styrkingen av Forbrukertilsynet.

Forbrukerrådet mener

- at det er viktig å prioritere arbeidet med å sikre trygg netthandel.



- at internasjonalt samarbeid er nødvendig for å etablere klare kjøreregler og tettere samarbeid mellom tilsyn.

- at det må bli enklere å få oversikt over og sammenlikne ulike tilbud i bredbåndsmarkedet.

Kap. 10 – Tilgang til bredbånd med høy hastighet

Forbrukernes etterspørsel etter mobildata og økt kapasitet/hastighet gjennom bredbånd vil fortsette. Det er derfor positivt at stortingsmeldingen presiserer at det er et mål for regjeringen at alle husstander skal ha tilbud om høyhastighetsbredbånd.

Forbrukerrådet mener det må være en offentlig oppgave å legge til rette for at alle har tilgang på høyhastighetsbredbånd. Bredbånd bør derfor sidestilles med annen kritisk infrastruktur, som for eksempel vei og strøm. Prinsipielt støtter vi derfor regjeringens forslag om bredbånd som rettighet, selv om det settes relativt lave kapasitetskrav med 10 eller 20 mbit/s nedstrømhastighet. Vi vil samtidig understreke at forslaget om bredbånd som rettighet ikke må bli en sovepute for videre utbygging. Forbrukerrådet etterlyser derfor en overordnet strategi og plan for hvordan vi skal nå målsettingen om høyhastighetsbredbånd for alle.

Vi er enige i at konkurransen i bredbånd- og mobilmarkedet er for dårlig, og støtter opp om de virkemidlene som er valgt for få på plass et tredje, landsdekkende mobilnett.

Bredbåndsmarkedet er preget av få, lokale tilbydere i kategorien 100 mbit/s høyhastighetsbredbånd. For å sikre økt konkurranse bør det jobbes aktivt for å bryte opp lokale monopoldannelser. Det er også viktig med åpenhet om hvor bredbåndstilbyderne kan levere bredbånd, hvilken teknologi som benyttes og hvilken hastighet som tilbys. Vi støtter derfor forslaget om å legge til rette for bedre sammenlikningstjenester i bredbåndsmarkedet.

Forbrukerrådet mener

- at regjeringen bør prioritere å få på plass et tredje mobilnett og bryte opp lokale monopoldannelser i bredbåndsmarkedet.
- at regjeringen bør legge en overordnet plan/strategi for hvordan alle skal få tilgang på høyhastighetsbredbånd.

Del IV – Prioriterte områder

Kap 11 - Forbrukerutfordringer kredittmarkedet

Regjeringen har som utgangspunkt at gjeldsutviklingen i norske husholdninger ikke er økonomisk bærekraftig. Utgangspunktet harmonerer med situasjonsbeskrivelsen til både nasjonalt og internasjonalt fagmiljø, som i konsensus påpeker at gjeldsutviklingen utgjør en risiko for finansiell stabilitet – og dermed fremtidig forbrukervelferd. Dersom rentene stiger til et mer normalt nivå, vil husholdningene bruke stadig mer av sin inntekt til å betjene gjeld. Det vil i sin tur gå på bekostning av annet forbruk. I 2019 opplever vi relativt lavt rentenivå, stor tilgang på utlån fra bankene og aggressiv markedsføring – spesielt på forbrukskreditt som representerer den dyreste gjelda for forbrukere.

I denne situasjonen er det lett for forbrukere å ta på seg mer gjeld enn hva de klarer å håndtere i det lange løp. Norske myndigheter og forbrukermeldingen identifiserer dette. Det har derfor kommet flere tiltak fra myndighetshold, i form av regler som muliggjør gjeldsregistre, innskjerpinger i reglene for salg og markedsføring av så vel boliglån som forbrukslån. Finanstilsynet og Forbrukertilsynet utfører aktivt tilsyn og korrigerer virksomhetenes markedsatferd løpende. Det vurderes innskjerpinger i form av ny inkassolov og større ansvar for utlånere i utkast til ny finansavtalelov. Disse tiltakene er tilstrekkelig beskrevet i meldingen og vil trekke i retning av å dempe gjeldsveksten hvis de blir realisert. Forbrukerrådet støtter i utgangspunktet mangfoldet av tiltak som vil kunne dempe gjeldsoppbyggingen blant forbrukere. Spørsmålet er bare om foreslåtte tiltak er tilstrekkelig.

Regjeringen konkluderer med at kunnskap om personlig økonomi er viktig. Hvor mange av de



fremtidige utfordringene som kan løses med å øke ungdommens kunnskap om personlig økonomi, er uklart. For det første er det ikke blant de unge vi ser de største utfordringene. Forekomsten av gjeldsproblem er størst blant menn i 45-55-årsalderen. Gjeldsproblemene henger svært ofte sammen med havarert næringsvirksomhet, sykdom, arbeidsledighet og samlivsbrudd, og disse faktorene er langt mer utslagsgivende enn manglende økonomisk kunnskap. For det andre tar det mange år før skoleelevene vil være fullverdige forbrukere i finansmarkedet. Finansmarkedet er i stor teknologisk endring, og det er vanskelig å forutse hvordan finansmarkedet vil se ut om ti år – bortsett fra at det vil være annerledes enn i dag. Forbrukere klarer å håndtere tjenester og markeder de ikke har fått spesiell opplæring i, hvis brukervennligheten og gjennomsiktigheten er god nok. Generasjon Milleniums bruk av sosiale medier kan stå som et eksempel. Fremveksten av delingsøkonomi kan stå som et annet. Forbrukerrådet advarer derfor regjeringen om å innrette for mye av virkemiddelapparatet på å øke økonomisk kunnskap inn i skoleverket – og i hvert fall hvis det går på bekostning av innsatsen på å forenkle tjenester og markeder, gjøre dem transparente og sikre aktivt tilsyn med markedsaktørene.

Meldingen identifiserer også behov for tiltak for forbrukere som har kommet i en situasjon hvor de ikke klarer å håndtere allerede etablert gjeld. Forslagene som regjeringen fremmer er relevante og nødvendige. Spørsmålet er om de foreslåtte tiltakene er tilstrekkelige.

Det er mange arenaer der forbrukere har fått en helt ny rolle i forhold til finansmarkedene. Pensjon og folkefinansiering kan stå som eksempler. Disse er ikke behandlet i meldingen.

Forbrukerrådet mener

- at det er positivt at regjeringen vil arbeide videre for å verne forbrukere bedre på kredittmarkedet, og at de tiltakene som fremmes i meldingen ikke må sees på som en

uttømmende liste for mulige tiltak i tiden fremover. Aktiv regulering av markedene, med gradvis innstramning av faktorene som bidrar til å dempe ikke-bærekraftig gjeldsvekst, må være et prioritert politisk mål.

- at utkastet til ny finansavtalelov vil pålegge større ansvar for utlånere enn hva de har i dag, og må realiseres. Markedet for forbrukskreditt har økt voldsomt de siste årene, og tilsyn gjennomført av Finanstilsynet hos ledende forbruksånsbanker viser at respekten for regelverket er for svak.
- at det må bygges opp et hjelpeapparat som faktisk klarer å bistå forbrukere som kommer i gjeldsproblemer, og det bør skje før en ny gjeldskrise inntreffer. NAV vil kunne spille en vesentlig rolle. Flere digitale løsninger for gjeldsrådgivning til helt vanlige forbrukere må vurderes etablert, og det må etableres regionale fagmiljø med særskilt kompetanse på gjeldsproblem. Vi kan også forvente at private gjeldsrådgivere vil kunne spille en rolle for visse forbrukere i fremtiden. I dag er dette markedet for privat gjeldsrådgivning underregulert og uten tilstrekkelig tilsyn. Derfor blir også forbrukere lurt av useriøse aktører.

Kap. 12 - Forbrukerutfordringer på boligmarkedet

I innledning til kapitlet om boligmarkedet skriver regjeringen: «Gode bustader og butilhøve er blant dei mest grunnleggjande velferdsgoda i eit moderne samfunn. Ein god og trygg bustad og ein føreseieleg bustadøkonomi er noko dei aller fleste ønskjer. Bustadpolitikk og bustadspørsmål er dermed også ein viktig del av velferdspolitikken til regjeringa.»

Forbrukermeldingen beskriver en bekymring for høye boligpriser og gjeldsgraden hos forbruker. Bolig er den største investering de fleste forbrukere gjør i løpet av sitt liv. Bolig, lys og brensel utgjør 1/3 av vårt totale forbruk. Dette betyr selvsagt at alt som har med bolig å gjøre, er av stor betydning for forbrukerne, men også for samfunnet generelt.



Videre i meldingen beskriver regjeringen en bekymring for høye transaksjonskostnader i bolighandelen. Det er spesielt utgifter til eiendomsmegler og forsikring som drar kostnaden opp. Meldingen sier at regjeringen ønsker å vurdere kravene til honorar og kostnadsspesifikasjon for eiendomsmeglere, samt å se på forsikringsordningene som man i dag kun får kjøpt gjennom eiendomsmegler ved bolighandel. Regjeringen vil gjennomføre informasjonstiltak og digitale løsninger slik at flere kan selge boligen sin selv, om de ønsker det.

Leiemarkedet er også beskrevet litt, men med vekt på ungdom. Selv om de fleste som leier er ungdom, finnes det flere sårbare grupper i dette markedet som ikke står i en sterk forbrukerposisjon. Regjeringen slår fast den tverrpolitiske enigheten som råder, at flest mulig bør eie selv.

Meldingen beskriver også kort utfordringene med håndverkertjenestene. Husholdningene pusset opp for 80 milliarder kroner i 2018. 40 % gjennomfører en eller annen form for oppussing hvert år. Meldingen refererer her til Forbrukerrådets undersøkelse som blant annet viser at kun 8 % bruker standardkontrakter, og at 54 % kun hadde muntlig avtale.

Meldingen beskriver også kort hvilke endringer man ønsker i avhendingsloven, men ny avhendingslov ble vedtatt av Stortinget i vår, – før forbrukermeldingen ble offentlig.

Forbrukerrådet mener

- at det er positivt at eiendomsmeglingsloven skal gjennomgås for å gjøres mer forbrukervennlig. Klarere regler for hvilke begreper man kan bruke ved markedsføring av bolig, må vurderes.
- at ordningen med husleietvisutvalg bør utvides. I dag dekker dette utvalget kun 50 % av befolkningen. Det er behov for en mer offensiv politikk for leiemarkedet. Andel leietakere øker der boligprisene er høye.

Dette på tross av regjeringens ønske om at flest mulig bør eie. I leiemarkedet er det mange sårbare forbrukere som ofte trenger et ekstra godt forbrukervern.

- at bolig og miljø må bli gjenstand for en grundig drøfting. I Granavolden-plattformen på s 61 står det: «Stimulere til oppgradering av eldre boliger» og «Styrke forsknings- og utviklingsarbeid som kan gjøre nye boliger mer miljøvennlige, uten at utbygging fordyres unødvendig». Dette er ikke nevnt i forbrukermeldingen.
- at lovkrav om kontrakt for håndverkertjenester utredes, alternativt at håndverker uten kontrakt blir stående svakt ved en klage på arbeidet. En slik parallell kan man finne i husleieloven. Det er for passivt av regjeringen kun å fortsette arbeidet med å gjøre det tryggere for forbruker å engasjere håndverkere.

Kap. 13 - Bærekraftig forbruk

Vårt forbruk av varer og tjenester er en vesentlig bidragsyter til de miljø- og klimautfordringer vi står overfor. Det er derfor viktig og riktig at en forbrukermelding også setter søkelys på bærekraftig forbruk. Hvis vi endrer forbruksvanene våre, vil det ha stor og positiv effekt på klima og miljø.

Kapittelet gir en god gjennomgang av norsk forbruk i et bærekraftsperspektiv, internasjonale plikter, nasjonale rammer og hvordan legge til rette for et bærekraftig forbruk. Analysen det begynner med er kort, men bra: vi forbruker stadig mer i Norge, og overskrider planetens tålegrenser.

Når det gjelder bærekraftig forbruk, sies det at «Regjeringa vil vere ein pådrivar for samarbeid og frivillige ordningar som kan medverke til eit bærekraftig forbruk». Det som nevnes konkret er et nytt samarbeidsforum, miljømerking og opplæring i bærekraftig forbruk som hovedelementer. Når dette blir stående alene uten konkrete tiltak som senker terskelen for mer miljøvennlige valg, er inntrykket at ansvaret legges på forbruker. Selv om regjeringen viser til arbeidet med en strategi for



sirkulærøkonomi, er det grunn til å forvente en klar forståelse av de begrensninger som ligger i opplæring og frivillige ordninger. De miljøvennlige valgene i dag er ofte de tyngste og vanskeligste fordi gjenbrukte materialer koster mer enn jomfruelige materialer. Produkter har også ofte kort holdbarhet, og reparasjoner er gjerne dyrt og vanskelig tilgjengelig. Det er derfor etter Forbrukerrådets mening et politisk ansvar for at det legges til rette for at det blir enklere å ta miljøvennlige valg som forbruker.

Forbrukermeldingen omtaler ikke hvilke tiltak som kan gjøres for å sikre et mer bærekraftig forbruk innenfor de to største utgiftspostene til husholdningene; henholdsvis bolig (herunder energibruk) eller transport (herunder utslipp fra veitransport). Meldingen omtaler heller ikke grønn finans og heller ikke klimarisiko for husholdninger og forbrukere. Dette er åpenbare mangler ved meldingen.

Kjemikalier og viktigheten av internasjonalt samarbeid for å fase ut miljøgifter i forbrukerprodukter vies oppmerksomhet under internasjonale plikter. Miljøinformasjonsloven og produktkontrollloven er eksempler på viktige nasjonale rammer. Selv om meldingen slår fast at utfasing av miljøgifter i forbrukerprodukter er høyt prioritert, sies det lite konkret om hva regjeringen vil gjøre for å sikre en bedre og mer effektiv regulering av og kontroll med miljøgifter.

Forbrukerrådet mener

- at det bør utredes hvordan en nedre grense for reklamasjonsfrist kan kombineres med en mer dynamisk levetid-tilnærming, der produsenter pålegges obligatorisk merking av antatt levetid på produkter, og der merkingen eventuelt blir utgangspunkt for forlenget reklamasjonsfrist.
- at holdbarhet og tilgang til reservedeler bør innarbeides i forbrukerkjøpsloven, som del av grunnlaget for en vurdering av om varen er i samsvar med avtalen.

- at det bør innføres skattefradrag for reparasjoner av kjøleskap, vaskemaskiner og andre produkter, som gjennomføres hjemme. Merverdiavgiften bør senkes mest mulig på reparasjon av blant annet elektronikk, sykler, klær og sko.
- at virkemiddelapparatet må støtte utvikling av nye forretningsmodeller, og stimulere til nye forretningsidéer der det legges til rette for at det blir enklere å dele, låne, leie, bytte og kjøpe brukt.
- at det må stilles strengere krav til produkter. Produkter må kunne tas fra hverandre og repareres. Forbruker må sikres mer informasjon om produkters forventede levetid og reparerbarhet.
- at forbruker- og investorbeskyttelsen må forsterkes, blant annet gjennom etablering av tydelige merkeordninger, klassifikasjonssystemer for bærekraftig virksomhet, standarder for grønne finansielle produkter og referanseindekser for bærekraftige investeringer.
- at det er behov for en gjennomgang av klimarisiko for husholdninger. Husholdninger og forbrukere er i stor grad eksponert for klimaendringer og risiko i forsikringsmarkedene, hvor mer ekstremvær og større skadeomfang kan resultere i økte premier, dårligere vilkår og begrensninger i tilgang til visse forsikringsprodukter.
- at det er behov for et taktskifte i arbeidet med miljøgifter i forbrukerprodukter med fokus på bedre forbrukerinformasjon, mer ressurser til arbeidet for et strengere regelverk, og sterkere satsing på forskning og kunnskap.
- at det må stilles strengere krav til emballasje med forbud mot unødvendig bruk av plast og plast som ikke kan gjenvinnes.
- at matsvinn må kartlegges mer systematisk. Tiltak må rettes både mot forbruker og hele verdikjeden, inkludert matsvinnet som skjer før maten når butikk. Alternative distribusjonskanaler vil kunne bidra til redusert matsvinn.



Kap. 14 - Forbrukerutfordringer dagligvaremarkedet

Forbrukerinteresser på matområdet er betydelige og knytter seg til den rollen mat har i menneskers liv, den betydningen mat har for helse og miljø, som kulturell markør, og som andel av vårt husholdningsbudsjett. Det er derfor både positivt og viktig når regjeringen gir dette markedet en bred omtale i forbrukermeldingen. Kapitlet omhandler også ulike tema fra konkurransesituasjonen i markedet, fordelsprogrammer til merking og markedsføring av usunn mat og drikke.

Meldingen gir en grei gjennomgang av utviklingen, og det konkluderes med både at vi har betydelig konsentrasjon, og at vi mangler konkurransepress fra utenlandske aktører. Når det gjelder hva regjeringen vil gjøre for å bedre situasjonen, refereres det til Handelsmeldingen. Kapitlet gir en god gjennomgang av fordelsprogrammer, og at slike programmer kan både tilsøre prisbildet og hemme konkurransen ved at forbruker blir for lojal.

Meldingen gir også en kortfattet gjennomgang av viktigheten av korrekt og lett tilgjengelig matinformasjon, og dagens regelverk hva gjelder krav til merking. Når det gjelder markedsføring av usunn mat og drikke, vises det til at regjeringen skal evaluere selvreguleringsordningen MFU på nytt i 2019, og at de fortsatt ønsker innspill i den videre utviklingen av retningslinjene. Kapitlet omtaler også energidrikk, og at regjeringen vil vurdere tiltak for å beskytte barn og unge mot helseskader som følge av høyt forbruk av energidrikk.

Utviklingen i kostholdet er også berørt i meldingen, og det vises til både Nøkkelhullet og Intensjonsavtalen. Forbrukerrådet savner en breiere tilnærming til virkemidler som kan brukes til å fremme et sunnere kosthold.

Til tross for at regjeringen i meldingen har et eget kapittel om forbrukerutfordringer i dagligvaremarkedet, må Forbrukerrådet etterlyse en

mer offensiv politikk fra regjeringens side på viktige områder.

Forbrukerrådet mener

- at det må være en klar målsetting å få ned forbruket av energidrikk hos barn og unge på grunn av potensielle bivirkninger og helseskader. Ulike tiltak må vurderes med det som utgangspunkt. Barn og unge skal beskyttes mot risikoprodukter, fordi de er en sårbar forbrukergruppe. Forbrukerrådet har dokumentert at 42 % i alderen 10-18 drikker energidrikker, og at 4 av 10 blant de som drikker har opplevd bivirkninger.
- at Norge må arbeide for et regelverk som sikrer forbruker god informasjon som grunnlag for de valg vi tar når det gjelder mat. Det er åpenbare hull i regelverket for hva som er tillatt når det gjelder merking av mat. Mat som klart er usunn bør ikke kunne bruke påstander om helse eller næringsinnhold, uansett hvilke helsebringende ingredienser den ellers inneholder.
- at Norge bør arbeide for at Nøkkelhullet suppleres med en ordning der forbruker også raskt tilegner seg informasjon om produkter med mye salt, sukker og fett.
- at skatter og avgifter bør brukes til å påvirke våre forbruksvaner. Målrettede avgifter på produkter som har negative konsekvenser på helsen, er virkningsfullt og kostnadseffektivt. Særlig avgiftene for sjokolade- og sukkervarer og alkoholfrie drikkevarer bør erstattes med særavgifter som utformes med utgangspunkt i ernæring og helse. Muligheten for differensiert merverdiavgiftssats på matområdet bør beholdes.

Kap. 15 - Forbrukere og arbeidslivskriminalitet

I innledning til kapitlet, skriver regjeringen: «Forbrukerpolitikken handler også om å støtte opp om forbruk som kan bidra positivt for samfunnet. Forbruker som får bedre informasjon og støtte til å velge seriøse og lovlige verksemder, kan bidra



positivt til å motverke arbeidslivskriminalitet og svart økonomi.»

Regjeringens strategi mot arbeidslivskriminalitet kom i 2015. Den ble revidert i 2017 og 2019. I siste revidering ble forebygging, kunnskapsgrunnlag og informasjon vektlagt med større fokus på forbruker. Tidligere har forbrukerperspektivet ikke vært særlig vektlagt, og svart økonomi har heller ikke vært av Forbrukerrådets prioriterte oppgaver. Forbrukerrådet har imidlertid sagt ja til å sitte i Byggenæringens seriositetsforum (SMSØ) sammen med LO, NHO, politi, Arbeidstilsynet, UDI, NAV, Toll, Statsbygg, Vegdirektoratet og Skanska. Vi har også sagt ja til å sitte i regjeringsoppnevnt utvalg som skal komme med forslag til revidering av eiendomsmeglingsloven.

Det er vanskelig å estimere omfanget. De siste tallene meldingen viser til er fra 2015 og estimerer omfanget til å være ca. 30 milliarder kroner. Det største markedet for potensiell svart handel for forbrukere er nok oppussing av bolig. I 2018 ble det brukt 80 milliarder kroner i oppussingsmarkedet. I tillegg kommer renholdstjenester, som er en vekstnæring i forbrukermarkedet. Forbrukermeldingen sier at i hovedsak ble det kjøpt svart fra renhold, barnepass, snekkerarbeid, bygg -og anleggsbransjen. Meldingen mener videre at hovedmotivasjonen til forbruker for å kjøpe svart, er billigere tjenester.

Forbrukermeldingen anerkjenner at byggmarkedet er preget av mange forbrukere som kjøper disse tjenestene én til to ganger i livet. For forbruker er det ikke lett å orientere seg i dette markedet med ca. 55 000 foretak. Regjeringen anerkjenner også at det kan være vanskelig for forbruker å finne seriøse foretak som tar på seg mindre oppdrag, som oppussingsmarkedet er preget av.

I forbrukermeldingen skrives det: «I 2018 gjennomførte regjeringa fleire endringar for å styrke godkjenningsordninga for reinhald. Mellom anna blei det innført eit forbod for forbrukarar mot å kjøpe reinhald frå verksemder som ikkje er godkjente» . Videre skrives det at forbruker bør etterspørre HMS-kort.

Forbrukerrådet mener

- at ansvaret ikke kan overlates til forbruker. Det er, og bør være i fremtiden, den profesjonelle part som har hovedansvaret. Forbrukerrådet vil anbefale en tilnærming der «forbruker skal ta ansvar, men ikke ansvaret.»
- at skal det innføres krav om å etterspørre HMS-kort og eventuelt e-bevis, må man være sikre på at forbruker faktisk kjenner til ordningene. Regjeringen skriver at forbruker må få mer informasjon og støtte for å ta riktige valg. Samtidig gjør de forbruker til lovbrytere hvis de ikke har sjekket godkjenningsordningen for renholdstjenester. Forbrukerrådet mener denne ordningen er dårlig kjent hos forbruker.
- at det mangler en klar forståelse av hvilke begrensninger som ligger i å overlate mye ansvar til forbruker. Mange forbruker kjøper håndverkertjenester svært sjelden og mange har derfor problemer med å orientere seg i dette markedet.

Offentlige tjenester utelatt - Forbrukerutfordringer innenfor offentlige tjenester

Forbrukerinteressene innenfor offentlige tjenester er todelt. Når det gjelder innbyggerrollen, så opptre vi som velgere annethvert år. Som brukere møter vi offentlig sektor hver eneste dag. Til daglig betyr det at politikerne først og fremst møter oss i brukerrollen og må forholde seg til det.

I forbrukermeldingen St. melding nr. 40 (1998-99) var brukerorientering og brukerkrav i møte med offentlig tjenesteyting et område som var tillagt vekt. Litt av utfordringene ble beskrevet slik:

«Forvaltningsutvikling har tradisjonelt gjerne skjedd ut fra et styringsperspektiv, ved at virksomheten betraktes ovenfra». Forvaltningens orientering har ofte vært rettet mot gjeldende regelverk, eller overordnet politisk myndighet, mer enn mot brukernes ønsker og behov. Dermed blir perspektivet



«nedenfra» altså virksomheten sett med brukernes øyne, skjøvet i bakgrunnen. Dette skulle blant annet løses, med økt brukerorientering og brukerkrav til offentlige tjenester.

Det er en stor mangel ved meldingen som nå ligger til behandling i Stortinget at dette er et tema som ikke er omtalt. Offentlig sektor endres raskt, og mye har skjedd siden forrige forbrukermelding ble lagt frem. Likevel er brukerutfordringene nokså like som for 20 år siden.

Offentlig sektor tilbyr en rekke individuelle tjenester. Alle som er avhengig av og mottar en tjeneste, trenger vern, rettigheter og informasjon. Brukerne har som oftest ikke noe valg og må ta til takke med den tjenesten de får tilbud om. Det er også vanskelig å nå frem med en klage eller bli hørt dersom de er misfornøyd med et tjenestetilbud.

Staten, fylkene eller kommunene har ansvaret for at en tjeneste blir levert til brukerne. En rekke tjenester blir også levert av private aktører hvor det offentlige er bestiller på vegne av brukerne. Dette finner vi innenfor renovasjon, samferdsel, barnehager, legetjenester og en rekke velferdsytelser, for å nevne noen. Det betyr at offentlig sektor i større grad enn tidligere blir påvirket av privat sektor.

Det dukker også opp flere aktører ved siden av det offentlige tilbudet. Stadig flere har helseforsikringsordninger, gjerne gjennom jobb, som gjør at de kan kjøpe seg forbi offentlige helsekøer og få privat behandling i Norge eller utlandet.

Pleietrengende eldre kan også kjøpe privat omsorg istedenfor å stå i kø for en sykehjemsplass i hjemkommunen. I tillegg øker også tilbudet av private helsetjenester; det være seg fysikalske behandlinger, private legetjenester eller psykolog. Vi må også kunne forvente oss økt brukerbetaling på en rekke tjenester som tidligere var offentlig finansiert, enten det er bompenger, byggesaksgebyrer, egenandeler ved legebepesøk som helt eller delvis dekker kostnader ved offentlige tjenester.

Forbrukerrådet mener

- at det må stilles krav til pris, kvalitet, tilgjengelighet, valgfrihet, informasjon, samt klage- og tvisteløsningsmuligheter, uavhengig av om leverandøren er privat eller offentlig.
- at der hvor tjenesten er basert på selvkost f.eks innenfor vann, avløp og renovasjon, må forbrukeren kunne stille samme krav til det offentlige som de ville stilt overfor en privat leverandør.
- at det må være enkelt for en bruker å klage eller å gi tilbakemelding på en tjeneste.
- at det bør stilles krav til at det gjennomføres regelmessige brukerundersøkelser med sikte på å bedre tjenestetilbudet.
- at det offentlige bør sikre at det er åpenhet om hvorvidt det gjennomføres brukerundersøkelser og resultatene av dem.
- at digitalisering og innovasjon i offentlig sektor må prioritere brukerorientering. Tjenestene må holde god kvalitet og funksjonen må være brukervennlig. Dårlig brukervennlighet kan føre til at tjenestene ikke benyttes slik de er tiltenkt.



KONTAKTINFORMASJON

Fagdirektør Gunstein Instefjord

E-post: gunstein.instefjord@forbrukerradet.no

Tlf.: +47 905 96 780

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

forbrukerradet.no
Twitter: @forbrukerradet
facebook.com/forbrukerradet

