



Oppdragsrapport nr. 4 - 2007

Eivind Stø, Randi Lavik & Eivind Jacobsen

Å få rett - når du har rett!

En diskusjon av de frivillige klagenemndene og
FTUs effektivitet, nøytralitet og legitimitet

SIFO

© SIFO 2007

Oppdragsrapport nr.4 – 2007

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING

Sandakerveien 24 C, Bygg B

Postboks 4682 Nydalen

0405 Oslo

www.sifo.no

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporten er lagt ut på internett for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

Tittel Å få rett – når du har rett!	Antall sider 118	Dato 15.01.2007
Undertittel En diskusjon av de frivillige klagenemndene og FTUs effektivitet, nøytralitet og legitimitet		
Forfatter(e) Eivind Stø, Randi Lavik og Eivind Jacobsen	Prosjektnummer 21-2006-38	Faglig ansvarlig sign. 
Oppdragsgiver Barne- og likestillingsdepartementet		
Stikkord Utenrettslig tvisteløsning nemnder		

Å få rett - når du har rett!

En diskusjon av de frivillige klagenemndene og FTUs effektivitet,
nøytralitet og legitimitet

av

Eivind Stø, Randi Lavik og Eivind Jacobsen

2007

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING
Postboks 4682, Nydalen, telefon: +47 2204 3500, fax: +47 2204 3504
www.sifo.no , e-post: sifo@sifo.no

Forord

På oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) har SIFO foretatt en evaluering av det utenrettslige tvisteløsningssystemet for forbrukersaker i Norge. Utgangspunktet for prosjektet er at tvisteløsningssystemet i Norge har vokst gradvis fram gjennom flere tiår, uten på noe tidspunkt å ha vært evaluert. De aktuelle "stakeholderne", Barne- og likestillingsdepartementet (BLD), Forbrukertvistutvalget (FTU), Forbrukerrådet (FR) og Forbrukerombudet (FO), har derfor vært av den oppfatning at tida er inne til en faglig gjennomgang av ulike sider ved virksomheten. Det politiske utgangspunktet er imidlertid ikke at det utenrettslige tvisteløsningssystemet i Norge er i akutt krise. I mange sammenhenger fungerer systemet rimelig bra. Det kan likevel være behov for større eller mindre endringer for å styrke effektiviteten og legitimiteten til systemet.

Prosjektet bygger på ulike datakilder. I en metodologisk triangulering har vi for det første basert oss på skriftlig materiale fra FTU og de enkelte klagenemndene. Sentralt her står statistikk, årsmeldinger, representasjon og vedtekter. For det andre har vi gjennomført en representativ survey blant klagere og innklagede som har vært i kontakt med FTU de siste tre årene. Videre har vi foretatt en studietur til Danmark og Sverige for å diskutere hvordan de tilsvarende tvisteløsningsorganene fungerer i land som det er naturlig å sammenlikne seg med. Til slutt har vi gjennomført kvalitative intervjuer med personer som er sentrale innen de enkelte nemndene og innen FTU.

I oppstartingen av prosjektet ble problemstillingene utviklet i en dialog med BLD, FTU, FO, FR og Forbruker Europa. Underveis har vi trukket store veksler på FTUs sekretariat og på enkelte medlemmer i FTU og de frivillige nemndene. Vi vil takke alle for stor velvillighet og for at det ble satt av tid til våre spørsmål. Ansvar for at svarene er tolket riktig hviler riktignok på våre skuldre. Vi vil også rette en hjertelig takk til alle som deltok i spørreundersøkelsen om FTU-sakene. Både klagerne og de innklagede har bidratt betydelig til å styrke vår forståelse av at det kan være mange og sterke følelser knyttet til det å klage på varer og tjenester.¹

Oslo 12. februar 2007

Eivind Stø

Randi Lavik

Eivind Jacobsen

¹ Etter publiseringen av rapporten er vi blitt gjort oppmerksom på enkelte misforståelser og unøyaktigheter i den første utgaven av rapporten. Disse er pr. 17. april 2007 rettet opp.

Innhold

Forord	5
Innhold	7
1 Innledning og utgangspunkt	11
2 Exit og voice i klageprosessen	13
3 Problemstilling og metode	15
4 Beskrivelse av det utenrettslige klagesystemet i Norge og sammenligning med tilsvarende instanser i Danmark og Sverige	17
4.1 Forbrukertvistutvalget (FTU) og Forbrukerrådet (FR)	17
4.2 De frivillige nemndene	20
4.2.1 Forsikringsbransjen	21
4.2.2 Elklagenemnda	25
4.2.3 Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser	26
4.2.4 Parkeringsklagenemnda	28
4.3 Klagesystemet i Danmark: Likt med det norske, men med noen vesentlige forskjeller	30
4.4 Klagesystemet i Sverige: Prinsipielt forskjellig fra det norske, men med store likheter	32
5 Undersøkelse av Forbrukertvistutvalget (FTU) og Forbrukerrådet (FR)	35
5.1 Innledning	35
5.2 Metode og data	35
5.2.1 Innsamling av data og svarprosent	35
5.2.2 Dataenes representativitet	36
5.2.3 Validitet	38
5.3 Resultatene fra undersøkelsen om FTU og FR	38
5.3.1 Sakenes størrelse	38
5.3.2 Oppfattelse av og forventninger til FTU og FR som nøytral instans?	41
5.3.3 Grad av tilfredshet med FTU og FR	46
5.3.4 Forståelse av språket til FTU og FR	48
5.3.5 Serviceinnstilling til FTU og FR	50
5.3.6 Generell tilfredshet med FTU og FR	53
5.3.7 Forståelse av rettigheter og nytte av FTU og FR	55
5.3.8 Hva skjedde med saken?	57
5.3.9 Behandlingstid	60
5.3.10 Klagegebyr?	62
5.3.11 Regionkontorene	65
5.3.12 Dimensjoner som kom frem ved kvalitative kommentarer	67
5.4 Oppsummering av undersøkelsen	70
6 Klagesakenes gang i klage-trappa	73
7 Oppsummering, konklusjoner og anbefalinger	79
Litteratur	85
Vedlegg	87
Figur 2-1: En forenklet klagemodell	14
Figur 3-1: En metodisk triangulering	16
Figur 4-1: Resultat av saker behandlet av FTU i 2005 og 2006. Absolutte tall	19
Figur 5-1: Prosentandel som er tilfreds med informasjon fra FTU. (Vedlegg 3 - tabell 1, 2 og 3)	46

Figur 5-2: Prosentandel som er tilfreds med informasjon fra FR. (Vedlegg 3, tabell 15, 16, 17, 18)	47
Figur 5-3: Prosentandel som mente språket til FTU var forståelig, etter klager og innklagede og etter man "vant" eller "tapte". (Vedlegg 3, tabell 9 og 10)	49
Figur 5-4: Prosentandel som mente språket til FR var forståelig, etter klager og innklagede og etter om man "vant" eller "tapte". (Vedlegg 3, tabell 20 og 21)	50
Figur 5-5: Prosentandel som er positiv til hvordan de opplevde kontakten med FTU når det gjaldt serviceinnstilling. (Vedlegg 3, tabell 11 og 13)	51
Figur 5-6: Prosentandel som er positiv til hvordan de opplevde kontakten med FR når det gjaldt serviceinnstilling. (Vedlegg 3, tabell 22 og 24)	52
Figur 5-7: Prosentandel som svarer at det var forståelig hvilke rettigheter en hadde etter vedtaket i FTU. (Vedlegg 3, tabell 4)	56
Figur 5-8: Prosentandel som svarer at hhv FTU og FR har vært en nyttig instans. (Vedlegg 3, tabell 8, 19)	56
Tabell 4-1: Saker avgjort av FTU i 2006	18
Tabell 4-2: Type henvendelser til FR i 2004. Prosent. Antall: 59211 (Årsmelding 2004)	19
Tabell 5-1: Oversikt over totalt antall saker og utvalget	36
Tabell 5-2: Bruttoutvalg, nettoutvalg og svarprosent	36
Tabell 5-3: Sammenligning av produktgruppe fra undersøkelsen og statistikk fra FTU. Prosent	37
Tabell 5-4: Statistikk fra FTU om utfallet av saken. Prosent	37
Tabell 5-5: "Vant" du saken, "tapte" du den, opplevde du at du verken "vant" eller "tapte", eller ble saken/resultatet avvist? Fordelt etter om en var klager eller innklagede. Prosent... ..	37
Tabell 5-6: Hva produktet kostet og hva kravet var. Prosent	39
Tabell 5-7: Hva kravet var etter hva det kostet. Prosent	39
Tabell 5-8: Hva tilbudet var fra den innklagede før saken ble avgjort i FTU. Etter klager og innklagede. Prosent	40
Tabell 5-9: Hva tilbudet var. Etter hvordan klager og innklagede oppfatter det (samme sak). Prosent total	40
Tabell 5-10: Hvilken instans oppfatter du at FTU er? Etter sakens utfall og etter klager og innklagede. Prosent	41
Tabell 5-11: Opplevde du at FTU var en nøytral instans, at den tok mest hensyn til klageren, eller at den tok mest hensyn til den innklagede? Etter om man "vant" eller "tapte" og etter klager eller innklagede. Prosent	42
Tabell 5-12: Hvilke forventninger hadde du til FR i starten av saksprosessen? Etter utfallet av saken og etter klager og innklagede. Prosentandeler (flere svar kunne avgis)	43
Tabell 5-13: Opplevde du at FR var en nøytral instans, at den tok mest hensyn til klageren, eller at den tok mest hensyn til den innklagede? Etter utfallet av saken og etter klager og innklagede. Prosent	44
Tabell 5-14: Prosentandel som oppfatter FR som nøytral <i>etter</i> saken var avsluttet i FTU, blant klager og innklagede som hhv "vant" eller "tapte" saken, og blant dem som <i>før</i> det ble sak oppfattet FR som nøytral.	44
Tabell 5-15: Grad av tilfredshet med FTU – ustandardiserte regresjonskoeffisienter.	54
Tabell 5-16: Grad av tilfredshet med FR – ustandardiserte regresjonskoeffisienter	55
Tabell 5-17: Hva skjedde med saken? Etter utfall av saken og etter om man var klager eller innklagede. Prosent	58
Tabell 5-18: Behandlingstid i hhv FTU og FR	60
Tabell 5-19: Sammenheng mellom tiden saksbehandlingen tok hos FR og tiden det tok hos FTU. Prosent total	60
Tabell 5-20: Hva mener du om tiden det tok fra første gangs henvendelse til FTU til saken var avklart? Etter behandlingstid. Prosent	61
Tabell 5-21: Hva mener du om tiden det tok fra første gangs henvendelse til FR til saken var avklart? Etter behandlingstid. Prosent	61
Tabell 5-22: Generelt sett, synes du det ville vært rimelig at FTU tok et klagegebyr fra klager på 500 kroner for å behandle saken? Etter utfallet av saken. Prosent	63
Tabell 5-23: Generelt sett, synes du det ville vært rimelig at FR tok et klagegebyr fra klager på 500 kroner for å behandle saker? Etter utfallet av saken. Prosent	63

Tabell 5-24: Saksbehandlingstid: Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FR? Etter regionkontor. Prosent.....	65
Tabell 5-25: Utfallet av saken. Etter regionkontor. Prosent	66
Tabell 5-26: I hvilken grad en fikk muligheter til å uttale seg under saksgangen hos FR. Etter regionkontor. Prosent	66

Vedlegg 3:

Tabell 0-1: Hvor tilfreds var du med informasjonen du fikk fra FTU under saksgangen? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	97
Tabell 0-2: Hvor tilfreds var du med veiledningen du fikk fra FTU under saksgangen? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	97
Tabell 0-3: Hvor tilfreds var du med informasjonen ("orientering til partene") du fikk per post sammen med vedtaket fra FTU? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent...	98
Tabell 0-4: Hvor lett eller vanskelig var det å forstå hvilke rettigheter du hadde etter at FTU hadde fattet sitt vedtak? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	98
Tabell 0-5: Hvor tilfreds var du med den informasjon du fikk etter at du igjen hadde tatt kontakt? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	99
Tabell 0-6: Hvor tilfreds var du med selve vedtaket som ble fattet av FTU? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	99
Tabell 0-7: Hvor tilfreds var du med begrunnelsen som ble gitt av FTU? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	100
Tabell 0-8: I hvilken grad vil du si at FTU har vært en nyttig instans for deg? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	100
Tabell 0-9: Hvordan opplevde du det skriftlige språket som FTU (som en rettsinstans) brukte? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	101
Tabell 0-10: Hvordan opplevde du det muntlige språket som saksbehandlerne hos FTU brukte ved personlig kontakt? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	101
Tabell 0-11: Hvordan opplevde du kontakten med FTU når det gjaldt saksbehandler over telefon? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	102
Tabell 0-12: Hvordan opplevde du kontakten med FTU i korrespondansen pr e-post? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	102
Tabell 0-13: Hvordan opplevde du kontakten med FTU i brevveksling? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	103
Tabell 0-14: (De som hadde besøkt FTU sin internettside): Hvor vanskelig eller enkelt var det å finne frem på siden? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	103
Tabell 0-15: Hvor tilfreds var du med informasjonen du fikk fra FR før det ble en sak hos FTU? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	104
Tabell 0-16: Hvor tilfreds var du med veiledningen du fikk fra FR under saksgangen i FR? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	104
Tabell 0-17: Hvor tilfreds var du med de meglingsforsøk FR gjorde? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	105
Tabell 0-18: Hvor tilfreds var du med veiledningen vedrørende utformingen av den skriftlige oversendelsesbegjæringen til FTU? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	105
Tabell 0-19: I hvilken grad vil du si at FR har vært en nyttig instans for deg? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	106
Tabell 0-20: Hvordan opplevde du det skriftlige språket som FR brukte? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	106
Tabell 0-21: Hvordan opplevde du det muntlige språket som saksbehandlerne hos FR brukte ved personlig kontakt? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	107
Tabell 0-22: Hvordan opplevde du kontakten med FR når det gjaldt saksbehandler over telefon? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	107
Tabell 0-23: Hvordan opplevde du kontakten med FR når det gjaldt korrespondansen pr e-post? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	108
Tabell 0-24: Hvordan opplevde du kontakten med FR når det gjaldt brevveksling? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent	108
Tabell 0-25: (De som hadde besøkt FR sin internettside): Hvor vanskelig eller enkelt var det å finne frem på siden? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent.....	109
Tabell 0-26: Hvor tilfreds var du med informasjonen du fikk fra FR før det ble en sak hos FTU? Etter utfall av saken. Prosent	110

Tabell 0-27: Hvor tilfreds var du med veiledningen du fikk fra FR under saksgangen i FR? Etter utfall av saken. Prosent	111
Tabell 0-28: Hvor tilfreds var du med de meglingsforsøk FR gjorde? Etter utfall av saken. Prosent	112
Tabell 0-29: Hvor tilfreds var du med veiledningen fra FR vedrørende utformingen av den skriftlige oversendelsesbegjæringen til FTU? Etter utfall av saken. Prosent.....	113
Tabell 0-30: I hvilken grad vil du si at FR har vært en nyttig instans for deg? Etter utfall av saken. Prosent.....	114
Tabell 0-31: Hvordan opplevde du det skriftlige språket som FR brukte? Etter utfall av saken. Prosent	115
Tabell 0-32: Hvordan opplevde du det muntlige språket som saksbehandlerne hos FR brukte ved personlig kontakt? Etter utfall av saken. Prosent	116
Tabell 0-33: Hvordan opplevde du FR når det gjaldt saksbehandler over telefon? Etter utfall av saken. Prosent.....	117
Tabell 0-34: Hvordan opplevde du kontakten med FR når det gjaldt brevveksling. Etter utfall av saken. Prosent.....	118

1 Innledning og utgangspunkt

Formålet med dette arbeidet er å foreta en beskrivelse, analyse og evaluering av det norske utenrettslige tvisteløsningssystemet på forbrukerområdet. Tvisteløsningssystemet i Norge har vokst gradvis fram gjennom flere tiår. Forsikringsklagenemnda ble som den første frivillige nemnda etablert allerede i 1971. Nye tvistenemnder er siden den tid blitt forhandlet fram mellom Forbrukerrådet og de aktuelle bransjene, uten at en har foretatt en gjennomgang av det eksisterende systems svake og sterke sider.

Det politiske utgangspunktet er imidlertid ikke at det utenrettslige tvisteløsningssystemet i Norge er i akutt krise. I mange sammenhenger fungerer systemet rimelig bra. Det kan likevel være behov for større eller mindre justeringer av dette systemet for å sikre fortsatt høy legitimitet blant de aktuelle stakeholdere, for å gjøre systemet bedre kjent blant de involverte partnere, for å redusere saksbehandlingstida eller for å rydde opp i uklare roller mellom aktørene. I den sammenheng vil vi også se på erfaringer med andre tvisteløsningsmodeller fra andre land, først og fremst Sverige og Danmark, for å undersøke om det der er elementer en bør vurdere for norske forhold.

Teoretisk sett er det naturlig å se tvisteløsningssystemet som et eksempel på hybride reguleringsformer, der det offentlige, næringsliv og forbrukere møtes for sammen å forvalte, fortolke og utforme gjeldende rettspraksis (Braithwaite 2000; Black 2002). De frivillige tvisteløsningsordningene hører slik sett med i en større gruppe av utenrettslige tvisteløsningsordninger, i engelskspråklig litteratur kjent som "alternative dispute resolution" (ADR), (se for eksempel Doyle et al. 2004). Dette er forskjellige typer ordninger som i ulik grad rendyrker eller kombinerer konsultasjon, megling, voldgift og ekspert domstoler (se for eksempel www.euroconsumer.org.uk). Hensikten med disse ordningene er dels å avlaste rettsapparatet, dels å sørge for en mer smidig, rask, og kompetent rettsutøvelse ved at de berørte partene selv finner fram til minnelige ordninger og selv fortolker gjeldende rett.

Framveksten av disse tvisteløsningsordningene faller inn i en tendens mot nye reguleringsformer. I henhold til den statsvitenskaplige litteraturen har det de siste ti-femten årene, skjedd en gradvis endring i måten samfunnet blir regulert på i vesten. Tradisjonelle byråkratiske mekanismer har veket plassen for "nye verktøy" som privatisering, konkurranseutsetting, og ulike former for standardsetting i regi av mer eller mindre uavhengige institusjoner for håndheving og overvåking. Alle disse verktøyene innebærer at myndighetene styrer "på avstand". Ofte innebærer dette sterke innslag av "selvregulering" av næringsliv og forbrukere (Moran 2002). I praksis er det derfor mange private aktører som regulerer mer eller mindre avgrensede deler av samfunnet. Det gjelder f.eks. bedrifter, bransjeorganisasjoner, fagforeninger og frivillige organisasjoner som regulerer sine arbeidstakere, medlemmer, leverandører, kunder og interne affærer (for eksempel Teubner 1993). Denne reguleringsforståelsen bygger i stor grad på en erkjennelse av statens maktufullkommenhet. En rekke sentrale forskere har stilt spørsmålsteget ved den svært dominerende posisjon staten blir tildelt i tradisjonelle modeller av regulering (se f.eks. Black 2002; se også Jacobsen 2004). I virkelighetens verden mangler staten ofte tilstrekkelig kunnskap og/eller maktmidler og er avhengig av de regulertes velvillige deltakelse for å kunne regulere og styre samfunnet (Østerud 1979; Black 2002).

Slike hybride reguleringsformer har sine klare fordeler, ikke minst effektivitetsmessig, ved at staten kan utnytte kompetansen og detaljkunnskapen hos de berørte aktørene, og ved at private aktører gjennom sin deltakelse i systemene, binder seg til vedtak og unnlater å blokkere gjennomføringen av dem (Majone 1996). Dessuten kan selvjustisen i bransjer i mange tilfeller være vel så effektiv som statlig overstyring. Den sparer dessuten staten for de politiske (og

økonomiske) kostnadene ved å intervenere (Moran 2002). Håndhevelsen kan dessuten ofte skje lokalt, smidig og pragmatisk, noe som reduserer kostnadene både for den enkelte og for samfunnet.

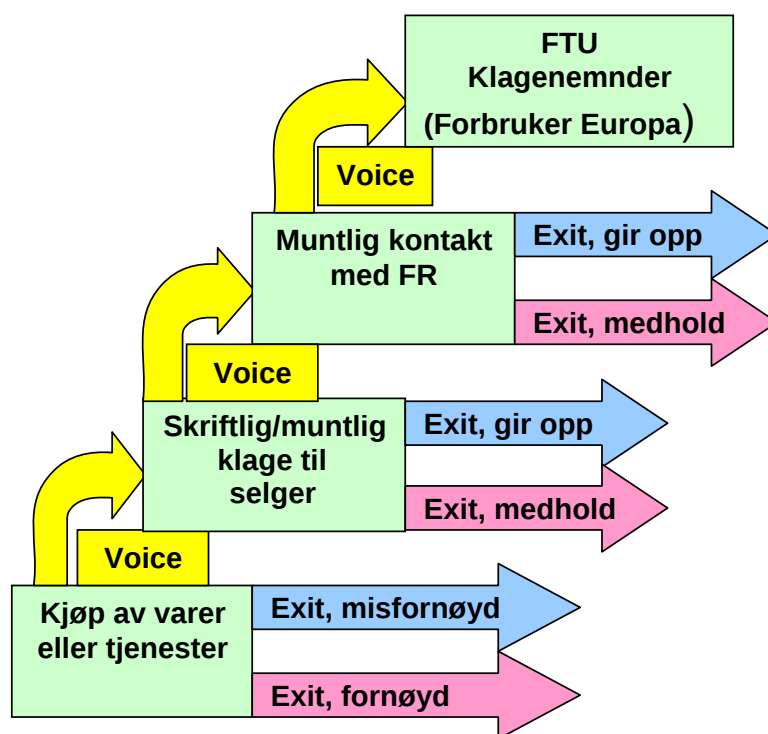
Samtidig er det åpenbare farer ved slike ordninger. Der en (all-)mektig stat kan tenkes å fremme likhet og korrigere for maktforskjeller mellom samfunnsmedlemmene, risikerer slike halvprivate selvorganiserende reguleringer å utdype og sementere informasjonsulikheter og maktforskjeller. Innenfor den statsvitenskaplige litteraturen diskuterer en i den sammenheng private aktørers erobring av reguleringene og kooptering av svake interesser. Erobring av reguleringene (Stigler 1971; Streeck og Smitter 1985) innebærer i vårt tilfelle at private næringsdrivende definerer reguleringenes innhold og i mange tilfeller står for håndhevelsen av disse. I praksis innebærer det at de er med på å definere gjeldende rett på utvalgte områder (Braithwaite 2000). Kooptering innebærer at svake interesser, i dette tilfellet forbrukernes representanter, gjennom å delta i systemene, gir dem legitimitet uten at en evner å influere nevneverdig på premissene for og utfallet av reguleringene (Wilson 1980). I den videre drøftingene vil vi ta med oss disse spørsmålene og perspektivene, der effektiv, kompetent konfliktløsning stilles opp mot farene for privat erobring av reguleringene og kooptering av brukerinteressene.

2 Exit og voice i klageprosessen

Det juridiske rammeverket har vært justert flere ganger siden kjøpsloven ble gjort gjeldende for forbrukerkjøp i 1974, siste gang ved lov om Forbrukerkjøp i 2002 og 2005. Forbrukernes rettigheter er dessuten sikret gjennom en lang rekke spesifikke lover som regulerer bl.a. håndverkstjenester, pakkereiser, husleier og kreditt. Forbrukerne har styrket sine rettigheter i markedet, og i dag blir de aller fleste forbrukerklagene løst i butikken, ved en direkte kontakt mellom kjøper og selger. Dette skyldes at lovverket har stor legitimitet innen de fleste bransjer og blant alle relevante aktører. I tillegg ser vi at svært få forbrukertvister blir brakt fram for det ordinære rettssystemet. De finner sin løsning innenfor det tvisteløsningssystemet som blir dekket av Forbrukertvistutvalget (FTU) og bransjevise reklamasjonsnemnder.

Retten til å klage er i dag en av de sentrale forbrukerrettighetene. Da IOCU, nå Consumer International, på 80-tallet utvidet John F. Kennedys opprinnelig formulerte forbrukerrettigheter, ble *the right to redress* et av de viktigste elementene i den moderne forbrukerpolitikken (Harland, 1987; Maynes, 1988). På tilsvarende vis er studier av forbrukernes tilfredshet, misnøye og klageatferd blitt en viktig del av forbrukerforskningen (Best 1981; Hunt, 1985; Andreassen, 1988). Sentralt i formidlingen av denne internasjonale forskningen står Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior med sine toårlige konferanser (<http://oxygen.vancouver.wsu.edu/csdc/home.htm>). Den norske forskningen har i stor grad også vært knyttet opp til denne tradisjonen (Grønhaug, 1977; Stø, 1983; 1984; Glefjell, 1988, Stø & Glefjell 1990; Vabø, 1993). Forskningen har hatt ulike formål. På det mer grunnleggende teoretiske plan, har en vært opptatt av å beskrive og forstå forbrukernes deltakelse i klageprosessen (Oliver, 1980; Westbrook & Oliver, 1991; Spreng et al. 1996, Marquis & Filiault, 2002). Videre har forskningen vært benyttet av næringslivets ulike aktører til å måle tilfredshet med merkevarer, firma og kundebehandling (Fornell, 1992; Andreassen, 2000; Olsen, 2002; Olsen and Johnson, 2003). Forskningen har også hatt et forbrukerpolitisk siktepunkt, en har brukt forskningen til å avdekke problemer for å bidra til å styrke forbrukernes rettighet i markedet. Vårt prosjekt befinner seg innenfor den siste tradisjonen.

Vi har nedenfor illustrert klageprosessen gjennom en forenklet klage-trapp som er inspirert av Hirschmann (1970). Misfornøyde forbrukere kan reagere på sin misnøye på ulike måter, hvor exit og voice representerer de vanligste alternativene. Exit betyr at en av ulike grunner velger å ikke følge saken. Med voice menes i denne sammenheng at en velger å framføre en formell eller uformell klage til selgeren, en har kommet seg opp på det første trinnet i klage-trappa. Denne kontakten er en nødvendig forutsetning for videre klatring i klage-trappa. På det andre trinnet står en igjen overfor alternativene exit og voice. En velger exit enten fordi en er fornøyd med resultatet av klagen eller fordi en av ulike grunner velger å gi opp. En gir opp fordi sjansene for å få igjennom klagen vurderes som liten, eller fordi den økonomiske gevinsten, eventuelt tapet, er såpass beskjedent at en velger "å kaste kortene". De aller fleste klagesakene stanser da også på dette trinnet.



Figur 2-1: En forenklet klagemodell

Men noen forbrukere velger også voice etter at de har vært i kontakt med selger. De bringer klagen videre i systemet, enten til Forbrukerrådet eller til sekretariatene for de ulike klagenemndene. Denne første formelle henvendelsen kan igjen resultere i exit eller voice. Voice betyr nå at sakene forberedes skriftlig til behandling i FTU eller i de ulike frivillige klagenemndene. I det siste tilfellet kan klagen først vurderes av sekretariatet før den eventuelt bringes inn for nemnda. For de aller fleste klagesakene er denne nemndsbehandlingen absolutt siste trinn i klage-trappa, men igjen er både exit og voice mulige alternativer. Sakene kan i siste instans bringes inn for rettssystemet, men dette skjer i liten grad med forbrukerklager i Norge.

Det er nemndsbehandlingen og Forbrukertvistutvalgets virksomhet som er tema for dette arbeidet. Det er viktig å huske på at disse klagesakene ikke bare utgjør toppen av klage-trappa. Sakene på de øverste trinnene har også en annen sammensetning enn resten av klagemassen. Den består av vanskeligere saker som enten kan være av prinsipiell betydning, eller hvor det dreier seg om betydelige økonomisk utlegg for de enkelte partene. Derfor lar de seg ikke uten videre løse ved den første kontakten mellom kjøper og selger (Stø 1989, 1990). Det er også grunn til å tro at klagesituasjonen i mange sammenhenger også skaper "dårlig kjemi" mellom kjøper og selger, og dette hindrer mulige kompromisser på alle trinn i klageprosessen.

3 Problemstilling og metode

Den overordnede problemstilling kan formuleres på følgende vis:

I hvilken grad fungerer det utenrettslige tvisteløsningssystemet i Norge som en effektiv, nøytral og legitim institusjon for løsning av forbrukertvister, og hvilke endringer er det nødvendig å foreta for å opprettholde og styrke denne effektiviteten og legitimiteten?

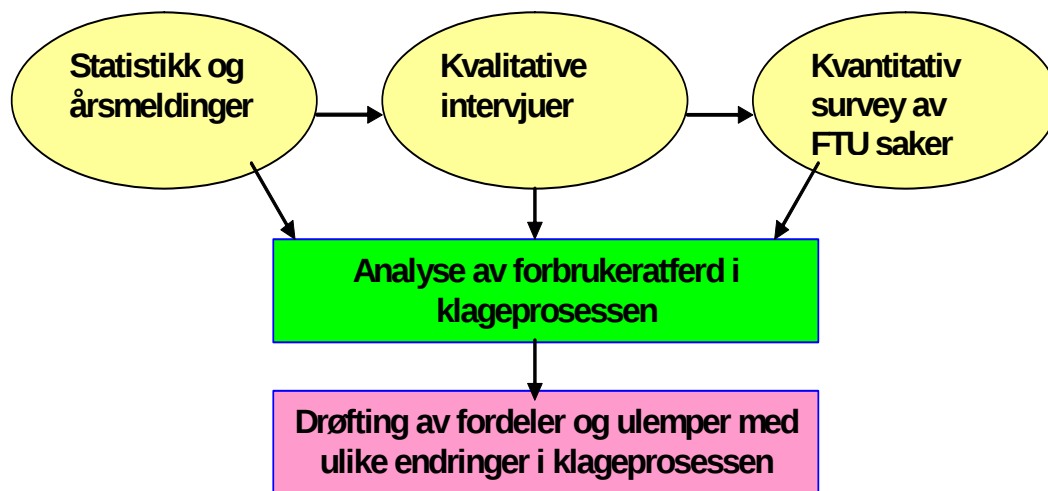
For å svare på denne problemstillingen vil vi bruke klagetrappa som organisator for den empiriske, teoretiske og politiske diskusjonen. Vi er opptatt av klagesakenes bevegelse oppover i trappa, hvor vi spesielt er interessert i forholdet mellom exit og voice. Vi vil i den videre presentasjonen fokusere på følgende forhold når det gjelder FTU og et strategisk utvalg av frivillige klagenemnder:

- Forbrukermisnøye med ulike produkter og blant forbrukergrupper, og forholdet mellom misnøye og klageatferd
- Nemndenes uavhengighet, sett i forhold til finansiering og organisering av virksomheten
- Saksbehandlingstid og saksforberedelse for de ulike nemndene
- Resultat av behandlingen. I hvilken grad får forbrukerne medhold i sine klager, og følger bransjen opp vedtakene?
- Forbrukerrådets (FR) rolle i klageprosessen. Er FRs representanter forbrukernes advokater, eller er de nøytrale jurister?
- FTUs legitimitet og effektivitet
- Avslutningsvis, kort om forholdet til domstolene

Prosjektet bygger på tre typer datakilder, illustrert i figur 3-1. I en metodologisk triangulering baserer vi oss for det første på skriftlig materiale fra FTU og de enkelte klagenemndene. Sentralt her står statistikk, årsmeldinger, representasjon og vedtekter. Vi vil begrense oss til de tre-fem siste årene. I presentasjonen nedenfor vil vi nøye oss med å vise tallene fra 2005. Disse representerer stort sett hovedtendensen i materialet. Der hvor dette ikke er tilfelle, vil vi redegjøre for avvikene.

For det andre har vi gjennomført kvalitative intervjuer med stakeholdere knyttet til tvisteløsningssystemet. Dette er i første rekke medlemmer i klagenemndene og FTU, det vil si personer som er utpekt av de ulike bransjene og Forbrukerrådet til å håndtere klagesakene. Vi har også gjennomført en studietur og en intervjurunde i Sverige og Danmark.

For det tredje har vi gjennomført en begrenset postal kvantitativ survey knyttet opp til saker som er blitt behandlet av FTU. Vi har trukket ut et utvalg av både klagere og innklagede. Det er redegjort nærmere for denne metoden i kapittel 5. Vi vil også trekke inn aktuelle tall om forbrukerklager fra SIFO-surveyen i 2005.



Figur 3-1: En metodisk triangulering

Klagenemndene er mange. I 2006 er det i overkant av 20 nemnder i Norge. I samråd med BLD og FR har vi, i tillegg til FTU, valgt å se nærmere på følgende nemnder:

- Forsikringsklagenemnda, store og kompliserte saker med betydelig økonomisk tap/-gevinst
- Parkeringsklagenemnda, forbrukerpolitisk støy
- Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser, lite ressurser og mange saker
- Elklagenemnda, viktig i den offentlige debatt

De neste kapitlene er organisert på følgende måte: I kapittel 4 gis en beskrivelse av det norske utenrettslige system for behandling av forbrukerklager. Vi presenterer FTU og FR og de utvalgte klagenemndene mer i detalj, samt en noe kortfattet omtale av klagesystemene i Danmark og Sverige. I kapittel 5 presenteres data fra en representativ undersøkelse av hvilke erfaringer både klagere og innklagede har hatt med FR og FTU de tre siste årene. I kapittel 6 vil vi gjennomføre en analyse av det materialet som er beskrevet i de to foregående kapitlene. Avslutningsvis vil vi i kapittel 7 trekke noen konklusjoner, og foreslå mulige endringer i det norske tvisteløsningssystemet.

4 Beskrivelse av det utenrettslige klagesystemet i Norge og sammenligning med tilsvarende instanser i Danmark og Sverige

Det norske utenrettslige tvistesystemet for forbrukerklager består av to hovedelementer. Med utgangspunkt i lov om forbrukertvister fra 1978² er det etablert et offentlig organ – Forbrukertvistutvalget (FTU) – som håndterer forbrukerklager innenfor et klart definert område. I tillegg finnes det en rekke frivillige klagenemnder som er forhandlet fram av Forbrukerrådet innen en tjuetalls bransjer (vedlegg 1).

4.1 Forbrukertvistutvalget (FTU) og Forbrukerrådet (FR)

Når det gjelder forbrukertvister baserer FTU sin virksomhet på forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven, og angrerettloven. Det vil si at FTU behandler saker som hører inn under dette lovverket. I praksis har utvalget i dag ansvaret for følgende områder: Biler og andre kjøretøy, båter, bygningsartikler, klær og tekstiler, møbler, innbo og interiør, brunevarer, hvitevarer, mobil- og andre telefoner og håndverkertjenester.

I følge lov om behandling av forbrukertvister skal utvalget bestå av formann, varaformann og åtte medlemmer som oppnevnes av regjeringen for fire år av gangen. Kravet til formannen og varaformannen er at de skal være jurister. Av de åtte medlemmene "skal fire ha særlig innsikt i forbrukersidens interesser og fire særlig innsikt i selger- eller tjenestesidens interesser". Dette betyr ikke at de representerer disse interessene. Likevel er det slik at ved behandling av tvister består utvalget av tre medlemmer, en fra næringsiden, en fra forbrukersiden og enten formannen eller varaformannen som nøytral leder.

Før FTU får en sak til behandling må den ha vært til mekling hos ett av Forbrukerrådets regionkontorer. Forbrukerrådet stiller krav til klagerne om at de først må ta kontakt med selger når det har oppstått et forbrukerproblem knyttet til anskaffelse av en vare eller tjeneste. Først når denne henvendelsen har vært resultatløs, bringes saken opp på neste trinn i klage-trappa.

Forbrukerrådet vurderer så saken, gir råd til klageren og prøver å få i stand en mekling mellom kjøper og selger. Dersom denne ikke fører fram, vurderes det om saken er av en slik karakter at den bør bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Dette betyr nødvendigvis ikke at forbrukeren har "en god sak", men at dette er det neste formelle trinnet i klage-trappa hvor det er mulig å få gjennomslag for klagen. I denne fasen gjennomfører Forbrukerrådet en saksframstilling og en første juridiske gjennomgang av saken. Forbrukerrådet er i denne sammenheng ikke forbrukerens advokat. I forskriftene heter det blant annet: "Forbrukerrådet skal på ethvert trinn av saksbehandlingen innta en nøytral og uhildet stilling. Saksbehandlingen skal alltid foregå innenfor rammen av gjeldende rett." Gjennomsnittlig behandlingstid i FR er ca et halvt år.

² Lov 1978-04-28 nr 18: Lov om behandling av forbrukertvister. Lovens tittel endret ved lov 14. juni 1991 nr 27. Sist endret: Lov-2006-06-30-46 fra 2007-01-01

Saken sendes deretter til Forbrukertvistutvalget, hvor sekretariatet for Forbrukertvistutvalget forbereder saken for utvalget. Saken kan avvises dersom utvalget mener at realitetsavgjørelse ikke kan treffes "uten at partene eller vitner muntlig forklarer seg". FTU skal også avvise saken dersom den ikke hører inn under dets kompetanse. Det samme gjelder dersom motparten ikke kan saksøkes ved norske domstoler. Forbrukertvistutvalget skal avvise en tvist som tidligere er avgjort ved dom, og en tvist som er under behandling ved en domstol, dersom denne ikke beslutter å stanse saken (Forbrukertvistloven § 8).

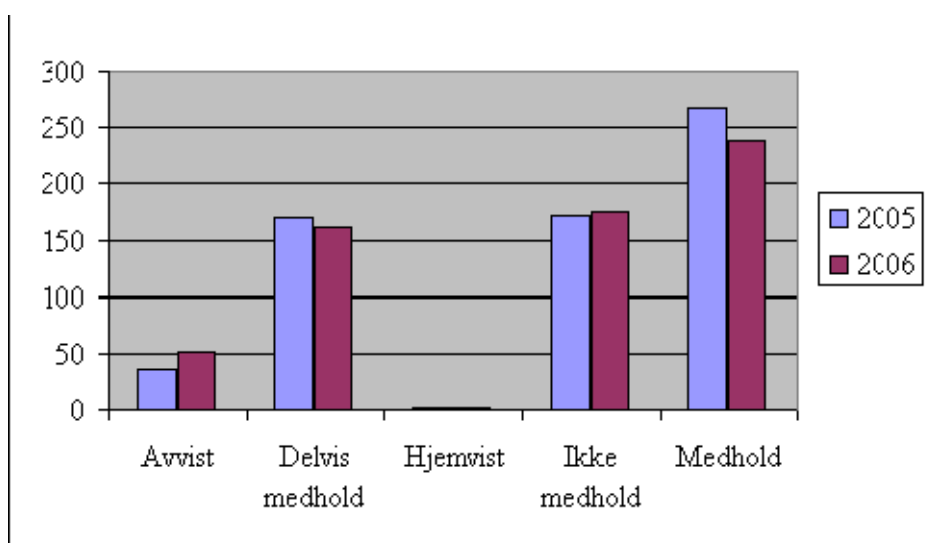
Når en sak er oppe til behandling i FTU, er det ikke anledning for partene til å møte og fremføre sin sak. Saken avgjøres på bakgrunn av de skriftlige anførsle og dokumentasjon som foreligger. Forbrukertvistloven krever ikke at utvalgsmedlemmene er teknisk sakkyndige. Partene i saken bør derfor ofte fremlegge skriftlige, sakkyndige uttalelser som dokumentasjon vedrørende hva det klages på. Saksbehandlingen i FTU er lagt opp slik at man skal kunne forberede sin sak selv. Det er imidlertid full adgang til å la en advokat utarbeide det skriftlige materialet, men kostnadene forbundet med dette må bæres av den enkelte. Behandlingen i FTU er ellers gratis. Dersom klager har fått medhold, vil FTU rettlede ved inndrivelse av kravet. Det er imidlertid ikke FTU eller sekretariatets plikt å sørge for at vedtaket blir oppfylt.

Begge parter får anledning til å uttale seg i saken før vedtak treffes. Hvis en part ikke svarer innen den fastsatte fristen, kan FTU avgjøre saken på grunnlag av de opplysninger som allerede foreligger. I enkelte tilfeller, for eksempel dersom saken vurderes å være bevisuegnet, vil saken bli avvist fra realitetsbehandling. Saken kan da bringes inn for domstolene i henhold til de ordinære tvistemålsreglene. Saken må da bringes inn for vanlige domstoler innen fire uker etter at forkynning har skjedd. En må da regne med advokatutgifter.

Gjennomsnittlig behandlingstid i FTU er også ca et halvt år. Forbrukertvistutvalget behandler om lag 600 saker i året. De største gruppene gjelder biler og håndverkertjenester (Tabell 4.1). For 2006 fordelte sakene seg på følgende områder:

Tabell 4-1: Saker avgjort av FTU i 2006

	Antall	%
Angerett	9	1
Håndverkertjenester	126	20
Biler og andre kjøretøy	218	33
Båter	43	7
Bygningsartikler	13	2
Klær og tekstiler	8	1
Møbler	28	5
Innbo og interiør	24	4
Brunevarer	57	9
Hvitevarer	20	3
Mobil og andre telefoner	40	7
Dyr	13	2
Diverse	36	6
Til sammen	635	100



Figur 4-1: Resultat av saker behandlet av FTU i 2005 og 2006. Absolutte tall

Figur 4.1 viser at forbrukerne fikk medhold i 41 % av sine klager i 2005 og 38 % i 2006. I tillegg ser vi at klagerne fikk delvis medhold i ¼ av sakene begge disse årene. På den andre siden fikk forbrukerne ikke medhold i henholdsvis 26 % og 28 % av sakene i 2005 og 2006.

Når det gjelder Forbrukerrådet, er klagesaksbehandling bare en del av FRs oppgaver. Forbrukerrådet svarer på rundt 120 000 forbrukerhenvendelser via sin telefontjeneste (tlf 815 58 200) hvert år, noe som gjør dem til landets største yter av fri rettshjelp. FRs internettside, www.forbrukerportalen.no, har rundt 140 000 brukere per måned.

Tabell 4-2: Type henvendelser til FR i 2004. Prosent. Antall: 59211 (Årsmelding 2004)

	2004
Biler	15,1
Leie/utleie bolig	9,7
Mobiltelefoner mv	9,5
Markedsføring	9,1
PC, Mac, datautstyr	5,7
Selveierbolig	5,4
Møbler	4,6
Fasttelefoni	4,4
Mobiltelefoni	3,7
TV, video, videokassetter mv	3,5
Kjøpsrett	3,4
Klær	3,4
Kabel-TV, parabolantenne	3,3
Energi	3,1
Angrerett	3,0
Internett	2,8
Bil - transporttjenester, for eksempel leiebil	2,6
Parkering, veg- og transportavgifter	2,6
Båter, båtutstyr	2,6
Inkasso	2,5
	100

Vi har altså oversikt over hvilke typer saker FR fikk henvendelser om i 2004. Det har imidlertid ikke vært mulig å få oversikt over hvor mange saker som har vært til megling totalt sett. Vi kan derfor ikke anslå hvor mange som forsvinner ut av systemet fordi det enten har skjedd en

vellykket megling, eller at klager ikke ønsker å bringe saken videre til FTU. Det er, som vi ser, spørsmål om biler som topper listen over henvendelser.

I tillegg til at Forbrukerrådet etter forbrukertvistloven er pålagt å megle i forbrukertvister som ligger innenfor FTUs myndighetsområde, er FR en interesseorganisasjon for alle forbrukere av varer og tjenester i Norge³. For forbrukerne kan det virke forvirrende at FR da skal innta en "uhildet og nøytral holdning innenfor rammen av gjeldende rett" når FR samtidig signaliserer at de også er en interesseorganisasjon. Dette gjør at forbrukere som forventer at FR skal være deres "advokat" i en tvistesak, ofte kan bli skuffet dersom saken ikke ender opp til deres fordel. Dette skal vi komme nærmere tilbake til i kapittel 5 under analyse av undersøkelsen som ble foretatt av FTU og FR.

Mens FR ikke er noen domstol, er FTU et domstolsliknende organ som driver saksbehandling etter strenge formelle regler. Det er derfor naturlig at saksbehandlingen tar tid og ressurser. Det er tre viktige flaskehalsar i prosessen fram til vedtak i Forbrukertvistutvalget:

- Forbrukerrådets mekling kan ta tid. I noen tilfeller er det vanskelig å få kontakt med innklagete firma, i andre sammenhenger kan det ta tid å lage en tilfredsstillende saksframstilling som kan gi grunnlag for enten mekling eller overføring til FTU. Gjennomsnittlig tar denne behandlingen et halvt år. Det er imidlertid store forskjeller mellom kontorene både når det gjelder behandlingstid og hvor grundig de forbereder sakene.
- Forkynning av klagen til innklagete er en betydelig flaskehals i mange saker. Forkynningen skjer skiftlig gjennom posten, og i de fleste saker blir denne bekreftet forholdsvis raskt på samme måte. I andre saker må en ta i bruk personlig forkynning fordi innklagete ikke har besvart den skriftlige henvendelsen, og hele denne prosessen tar tid.
- Det er også en ikke ubetydelig kø i selve utvalgets behandling av sakene, sjøl om antall saker pr. møte er økt og sjøl om det er tre personer som kan lede utvalget. Hovedproblemet er her knyttet opp til utskriving av endelig vedtak i FTU og dette er det formannen som er ansvarlig for.

Vedtakene i FTU blir rettskraftige dersom de ikke bringes inn for tingretten innen fire uker etter forkynning. Dette er en bestemmelse som skiller det norske systemet fra det danske og svenske. Det skiller også FTUs vedtak fra tilsvarende vedtak i de frivillige klagenemndene. Av de 600 sakene som det fattes vedtak i hvert år, er det om lag 15 som blir brakt inn for tingretten. Flere saker forberedes for tingrettsbehandling, men siden det er betydelige kostnader forbundet med en slik prosess, er det flere som velger å avbryte på dette trinnet. FTU avlaster det ordinære rettssystemet og sikrer at forbrukertvistene blir løst på en forholdsvis enkel måte.

4.2 De frivillige nemndene

Det andre sentrale elementet i det norske utenrettslige klagesystemet er de frivillige klagenemndene, opprettet av Forbrukerrådet og de enkelte bransjene i fellesskap. Nemndenes vedtekter er forhandlet fram mellom Forbrukerrådet og de aktuelle bransjene, bygd på en uformell mal for slike bransjer. I enkelte tilfeller er også nemndene direkte nevnt i den aktuelle lovgivingen på feltet.

Vi har i dag følgende frivillige klagenemnder i Norge: Bankklagenemnda, Boligtvistnemnda, Brukerklagenemnda, Disiplinærnemnda for advokatvirksomhet, E-nemnda, Eklagenemnda, Forsikringsklagekontoret med Avkortingsnemnda og Forsikringsklagenemnda, Inkassoklagenemnda, Klagenemnda for bilutleie, Klagenemnda for gravferdstjenester, Klagenemnda for rutefly, Klagenemnda for teletorgtjenester, Klagenemnda for vask og rens, Parkeringsklagenemnda, Pasientklagenemnda, Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester, Re-

³ www.forbrukerportalen.no 6/10-06

klamasjonsnemnda for elektriske husholdningsapparater, Reklamasjonsnemnda for fotografarbeider, Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser og Reklamasjonsnemnda for takstmenn. Til tross for viktige fellestrekk, varierer disse på en rekke områder, noe vi skal komme tilbake til utover i rapporten.

Vi skal nedenfor se litt nærmere på reklamasjonsnemndene knyttet opp til forsikring, selskapsreiser, elektrisitetstjenester og parkering. Før vi gjør dette, kan det være vel verd å merke seg at klage-trappa for de frivillige nemndene varierer en del fra FTU trappa, sjøl om saksgangen med noen variasjoner stort sett er den samme:

- Forutsetningen for nemndsbehandling er at forbrukerne har fremmet en formell klage til selgeren av varen eller tjenesten.⁴
- Klagen fremmes så direkte til sekretariatet for den aktuelle klagenemnd, uten at Forbrukerrådet spiller noen formell rolle i klageprosessen. FR gir imidlertid veiledning på sine hjemmesider om hvilke rettigheter forbrukerne har og hvilke nemnder som finnes, dessuten et klageskjema som kan lastes direkte ned fra nettet.
- Nemndene er i hovedsak finansiert av de respektive næringene. Regelen er at medlemsbedriftene betaler en fast kontingent for deltakelse i klagenemnden, i tillegg til et bestemt beløp for hver enkelt sak som er til behandling i nemnda.⁵
- Flere av nemndenes sekretariat er også samlokalisert med bransjenes egne organisasjoner. Størrelsen på sekretariatene varierer betydelig.
- Antall saker som blir mottatt av sekretariatene varierer fra en håndfull innen begravelsesnæringen til flere tusen innen bank og forsikring.
- Sekretariatet behandler og avgjør en rekke saker, uten at sakene bringes inn for nemnda. Dette skjer på bakgrunn av tidligere avgjørelser i nemnda. Innen enkelte nemnder skjer disse avgjørelsene i mellom sekretariatet og formannen i nemnda.
- Nemndene er i prinsippet sammensatt på samme måte som FTU. Det er lik representasjon fra nærings- og forbrukersiden (1 eller 2 fra hver av partene), og nemnda ledes av en uavhengig jurist, oftest en dommer.
- Nemndenes avgjørelser/uttalelser er kun rådgivende, ikke bindende.⁶ I praksis følges imidlertid avgjørelsene oftest av den delen opp av bransjen som er medlem i de organisasjoner som har vært med på å etablere nemndene. Her finnes det riktignok viktige unntak, noe vi kommer tilbake til.

4.2.1 Forsikringsbransjen

Forsikringsklagekontoret (FKK) startet sin virksomhet så tidlig som i 1971. Det er i dag knyttet to klagenemnder til kontoret: Avkortingsnemnda (AKN) og Forsikringsskadenemnda (FSN). FSN er i tillegg delt i to deler, som henholdsvis behandler *skade og person*, med egne medlemmer.

Dette er på mange måter typiske, frivillige, bransjevis klagenemnder:

- Det er inngått en avtale om virksomheten mellom de sentrale stakeholdere, her definert som Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO), Finansnæringens hovedorganisasjon (FNH) og Forbrukerrådet (FR). Den siste avtalen stammer fra 2001.
- I FKKs styre sitter det representanter fra finansnæringen, fra NHO og fra Forbrukerrådet. Finansnæringen bekler ledervervet.

⁴ Dette gjelder ikke for Forsikringsklagekontoret (FFK), der forbrukeren står fritt til å klage direkte til FFK, til selskapet eller til begge.

⁵ Forsikringsklagekontoret (FFK) finansieres ikke av fast kontingent, men av et gebyr pr. klagesak som behandles administrativt ved FKK. I tillegg regnes et eget gebyr for behandling av sakene i nemnda.

⁶ Nemndenes avgjørelser er ikke enkeltvedtak i Forvaltningslovens forstand.

- De enkelte nemndene er ledet av uavhengige jurister. Ellers består nemndene av to representanter fra Forbrukerrådet og to fra forsikringsbransjen. Disse varierer fra sak til sak for å sikre habilitet.
- Forsikringsklagekontoret er sekretariat for nemndene, og skal i prinsippet arbeide fritt og uavhengig av særinteressene. Finansnæringen finansierer virksomheten til FKK og de ulike klagenemndene.

På ett område skiller FKK seg fra de fleste andre klagenemndene. Det er en stor organisasjon, med mange ansatte og et betydelig budsjett. I 2005 var det 32 ansatte, og budsjettet var på over 20 millioner kroner.

Avkortningsnemnda (AKN)

Antall saker

Antall saker i AKN er synkende. Dette gir seg utslag på to måter. For det første ved at antall saker om avkortning til Forsikringsklagekontoret totalt er synkende, fra 473 i 2000 til 275 i 2005. For det andre ved at antall saker som blir fremmet for selve AKN også viser en viss synkende tendens, fra 111 i 2001 og 168 i 2002 til 70 i 2004 og 84 i 2005. (Riktignok var antall saker i 2000 nede i 81). Det er sannsynligvis en sammenheng mellom de to fenomenene. Stadig flere saker blir avgjort under klagesaksbehandlingen på bakgrunn av tidligere avgjørelser i AKN. Vi registrerer også at klagerne (forbrukerne) i større grad får medhold i de sakene som blir behandlet av Forsikringskontoret enn i nemnda. Dette henger sammen med at dette ofte er enklere saker hvor det finnes en viss presedens.

Resultat

Av de 84 sakene som ble behandlet i AKN i 2005 fikk forsikringsselskapene medhold i 30 saker, i 21 saker fikk klagerne full støtte og ingen avkortning i erstatningen, mens de siste 21 sakene endte med en delvis avkortning av erstatningen. Hele 10 saker ble trukket. De fleste klagesakene gjelder bil, kombinert med reisegods og ulykker, men det er ingen systematisk sammenheng mellom forsikringstype og resultat. Tvistebeløpet varierer også betydelig mellom de ulike sakene. I 25 saker var tvistesummen under 10 000 kroner, i 22 saker mellom 10 000 og 100 000 kroner, mens i 6 saker dreide summen seg om mer enn 500 000 kroner.

Behandlingstid

Gjennomsnittlig behandlingstid for saker som ble behandlet i 2005 var på 16,9 måneder. Dette er også omtrent gjennomsnittet for de siste seks åra, hvor 15,2 i 2000 og 20,1 i 2004 markerer ytterpunktene. Bak disse gjennomsnittene skjuler det seg betydelige variasjoner, i 2005, fra 4 måneder til nærmere 3 år.

Aksept av nemndas uttalelser

I 2005 fikk forsikringsselskapet medhold i 30 av 74 saker. Blant de resterende 44 sakene ble uttalelsene fra AKN akseptert av selskapet i 37 saker, mens dette ikke var tilfelle i 7 av tvistene (19 %). I to av tilfellene betalte selskapene likevel ut det vedtatte beløp, sjøl om de var uenige i avgjørelsene. I to andre tilfeller fulgte selskapene delvis opp beslutningene i AKN, det vil si redusert avkortning. Det kan være ulike oppfatninger om 19 % er mye eller lite. Tallet er likevel såpass høyt at det representerer et problem for klageprosessen. Det er grunn til å understreke at i 6 av disse sakene var beslutningene i AKN enstemmig.

Forsikringsskadenemnda (FSN)

Antall saker

Antall saker i FSN har økt. Det er nesten tale om en fordobling fra 2000 til 2005, fra 266 til 500 saker. De store sprangene fant sted fra 2000 til 2001 og videre i 2002. Siden den tid har tallet ligget på omkring 500 saker, med 537 i 2003 som en foreløpig topp. De tre største områdene i 2005 var liv, kombinert og eierskifte, med om lag 70 saker hver. Men også bil, yr-

kesskade, ulykker og reise utgjør en betydelig del av sakene med omlagt 50 saker hver. Personsakene utgjorde litt over 1/3 av sakene, forbrukersakene mellom 50 % og 60 %, mens næringssakene i 2005 var på 10 %.

Disse sakene utgjør bare toppen av isfjellet, FKK mottar hvert år mer enn 13 000 henvendelser. I de siste tre årene har mellom 4500 og 5000 vært skriftlige henvendelser. Disse blir kategorisert i fem grupper av FKK: 1) mekling (bare 2 saker), 2) i favør av klager (33 %), 3) i favør av selskap (53 %), 4) resultat uvisst (10 %). 3,5 % av sakene ble avvist.

Resultat av nemndas behandling

Til sammen fikk klagerne medhold i 41,6 % av sakene i 2005, mens selskapene fikk medhold i 49,8 %. Resten ble avvist. Her har det vært en klar utvikling i favør av selskapene. Klagerens andel har minket fra 48,3 % i 2000, mens selskapenes andel har økt fra 44 %. Det er også klare forskjeller mellom de ulike typer av saker. Blant de sju største gruppene får klagerne medhold i mer enn 50 % av sakene som gjelder bil, eierskifte og reise. For kombinert og liv ligger medholdprosenten på mellom 40 og 50, mens den for yrkesskade og ulykke er betydelige lavere med henholdsvis 35 % og 25 %.

Beløpenes størrelse varierer også betydelig. Det er verd å merke seg at i 31 % av tilfellene er beløpet ukjent. Ellers ligger det i 22 % av tilfellene under 25 000 kroner, i 20 % mellom 25 000 og 100 000 og i 7 % over 500 000.

Behandlingstid

Gjennomsnittlig behandlingstid for de siste årene ligger på om lag 2 år. I 2004 var behandlingstida nede i 19,4 måneder, mens den i 2005 var oppe i 25,9 måneder. Dette er tida fra saken blir mottatt av FKK til endelig behandling i nemnda. Det ligger betydelig dødtid i disse tallene hvor en venter på svar på ulike henvendelser mellom partene. Det er også vesentlige forskjeller mellom ulike typer saker. I 16 % er behandlingstida under ett år, hovedtyngden ligger på mellom ett og to år (60 %), mens 6,6 % tar over 3 år.

Det er ikke grunn til å tro at noen av partene er fornøyd med at det tar så lang tid fra saken blir mottatt i FKK til nemnda fatter sine beslutninger. Behandlingstiden er i dag ikke akseptable, og det er satt stort fokus på dette innen FKK. For ti år siden framsatte en et krav om at den enkelte saksbehandlingsaktivitet i FKK ikke skulle overstige to måneder.⁷ Dette har en aldri oppnådd. Av den grunn har en sett seg nødt til å omorganisere virksomheten for å få ned behandlingstiden, et arbeide som nå er i gang. Men, det vil alltid være en viss trade-off mellom tid og kvalitet på saksbehandlingen.

FKK har tidligere vært preget av veldig tunge og kvalitetssikrende arbeidsrutiner, og en arbeider med å forenkle dette. FKK har to fagavdelinger, der den ene kun forestår saksbehandling, mens den andre i tillegg skriver redegjørelsen for nemnda. En kommer nå til å slippe opp på dette skillet. Dette vil forhåpentligvis styrke effektiviteten. FKK opplyser at det også i framtiden som hovedregel skal være slik at den som har forestått saksbehandlingen ikke skal skrive redegjørelsen for nemnda. Slik ønsker en å sikre legitimiteten i håndteringen av sakene.

FKK har tradisjonelt rekruttert direkte fra universitetene. En ønsker nå å få i stand en bredere rekruttering, der en også ansetter mer erfarne jurister fra selskapene. Kompetansen i FKK er grunnleggende sett bra, men bred. Det er et mål å få til spesialisering på hhv skade- og personforsikring, for øvrig slik jussen og selskapene er organisert.

Aksept av nemndas uttalelser

Det er verd å merke seg to viktige tendenser som sannsynligvis har konsekvenser for hvordan bransjen følger opp nemndas uttalelser. For det første er antall dissenser økende fra 33 i

⁷ Det vil si at den enkelte saksbehandler ikke skulle ha liggende noen sak ubehandlet i mer enn 2 måneder, hva enten det gjaldt første gangs behandling, besvarelse av brev i løpende saker, eller frister for å skrive redegjørelse på sak som skulle framstilles for nemnd.

2001 til 51 i 2005. For det andre er saker som blir avvist også økende, fra 30 i 2001 til 43 i 2005.

I 2005 fikk klagerne medhold av nemnda i 187 saker. Av disse ble hele 45 saker (24 %) ikke fulgt opp av selskapene⁸. De nekter å bøye seg for vedtakene, selv om mange av dem til og med er enstemmige (36 saker).

Forbrukerrådet har reagert på dette forholdet ved å opprette en svarteliste over selskaper som ikke følger opp vedtakene i nemnda. Denne finnes på: <http://forbrukerportalen.no/seksjon/forsikringssvartelista>. På denne lista finnes i dag både store og anerkjente selskap, og mindre og mer ukjente aktører i markedet. Dersom imidlertid selskapene dekker utgiftene til begge parter når sakene i neste omgang bringes inn for domstolene, vil selskapene ikke svartelistes. Det er likevel slik at ikke alle selskapene er med i bransjeorganisasjonen (FHO). Spesielt innen eierskifteforsikring er det en del selskaper som står utenfor, og som også er overrepresentert i klagebunken. Det er også her vi oftere finner at selskapene ikke følger opp vedtakene i nemnda.

Dette forholdet kan endre seg når den nye bransjestandarden blir implementert. Kostnadene ved videre saksbehandling skal i henhold til den nye bransjestandarden dekkes av selskapene.

To typiske saker

MOTORVOGN. Maskinskade – følgeskade av en plutselig ytre påvirkning?

Under en kjøretur 01.10.02 slo bunnpannen på sikredes bil ned i veibanen pga. et hull i veien. Det ble en bulk i bunnpannen, men sikrede vurderte situasjonen dit hen at det trolig ikke ville være fare for skader på motoren. Ca to mnd. senere havarerte motoren grunnet manglende oljetilførsel. Av taksten fremgår at skaden på bunnpannen har medført for lite innsug av olje, men likevel nok til at oljetrykklampen ikke begynte å lyse. Selskapet mente at skaden på bunnpannen var dekningsmessig, men avslo dekning av motorskaden. Selskapet mente motoren var blitt ødelagt over tid og viste til unntaket i vilkårene for maskinskader uten plutselig, ytre årsak.

FSN bemerker: Skaden på bunnpannen oppsto ved plutselig, ytre påvirkning. Maskinskaden er en indirekte følge av skaden på bunnpannen. Forsikringsvilkårene inneholder ikke krav om at skadefølgen må oppstå plutselig. Også følgeskader som utvikler seg over tid er dekningsmessige under forsikringen, med mindre vilkårene uttrykkelig unntar slike skader. Noe slikt unntak foreligger ikke i de aktuelle forsikringsvilkårene. Sikrede gis medhold.

ULYKKE. Tannskade – årsakssammenheng – nødvendige behandlingsutgifter.

Forsikrede (f. 1925) falt 19.01.98 på isen på parkeringsplassen utenfor sin arbeidsplass. Hun ødela en bro, samt to friske tenner som broen var festet i. Selskapet avviste ansvar da det mente at årsakssammenheng ikke var sannsynliggjort. Etter at saken ble klaget inn for FKK, foretok selskapet likevel en utbetaling til dekning av forsikredes tannprotese (gebiss). Forsikrede ble imidlertid svært plaget av tannprotesen og fikk derfor satt inn implantater. Selskapet avviste å dekke dette, da det mente at slik behandling ikke var å anse som "nødvendig" tatt forsikredes alder i betraktning. Det fastholdt dessuten at årsakssammenhengen var tvilsom.

FSN bemerker: Årsakssammenhengen er akseptert av selskapet, i den forstand at tannskaden og utgifter til behandling av denne skyldes ulykken (fallet). Tvisten gjelder dekning av den mer omfattende behandlingen. Kriteriet for dekning er ifølge vilkårene at utgiftene må

⁸ Tallene gjelder pr. 6. februar 2007. Vi er i ettertid blitt gjort oppmerksom på at det endelige tallet for 2005 ble noe høyere, 52, dvs. 28 prosent. FKK opplyser at tallene for 2006 viser en klar nedgang i antall ikke-aksepterte nemndsuttalelser. Nedgangen knytter de både til Forbrukerrådets svarteliste, den nye bransjenormen samt den allmenne oppmerksomheten rundt temaet.

være "nødvendige". Dette vilkåret er etter nemndas mening oppfylt. Forsikredes tannlege opplyser at forsikrede har vansker med å tåle protese. Det er ikke grunnlag for å betvile riktigheten av denne opplysningen. Når årsakssammenhengen er akseptert, kan selskapets tvil om årsakssammenhengen ikke trekkes inn i vurderingen av hvilke utgifter som er nødvendige. Nemnda kan for sin del heller ikke se at denne tvilen er berettiget, i og med at det synes erkjent at fallet er den utløsende årsaken til skaden. Nemnda kan heller ikke se at forsikredes alder kan tillegges vekt ved vurderingen av om utgiftene er nødvendige. Forsikrede gis medhold.

4.2.2 Elklagenemnda

Elklagenemnda er opprettet i 1991 som en avtale mellom Energibedriftenes landsforening og Forbrukerrådet. Nemnda behandler tvister mellom husholdningene og energiselskapene. Det er verd å merke seg følgende:

- Energibedriftenes landsforening utgjør sekretariatet for Elklagenemnda, og finansierer også virksomheten.⁹
- Elklagenemndas sekretariat består av en juridisk ansvarlig og en saksforbereder. Sekretariatet skal ha en nøytral stilling.
- Nemnda har fem medlemmer. Lederen er en jurist i dømmende stilling som er oppnevnt av partene i felleskap.
- Energibedriftenes landsforening og Forbrukerrådet utpeker to medlemmer hver.
- Nemndas uttalelser er rådgivende.

Antall saker

Elklagenemnda behandler skriftlige klager som først blir lagt fram for nettselskap eller strømlleverandør. Antall saker er relativt begrenset. Nemnda mottok for eksempel 145 saker i 2005, hvorav ca halvparten ble behandlet i nemnda. De resterende sakene ble behandlet av sekretariatet, dels på grunnlag av tidligere avgjørelser i nemnda (54) i samråd med lederen av nemnda, dels etter at sekretariatet hadde lagt fram forslag til en minnelig ordning mellom partene (22).

Antall nemndsaker var noe høyere i 2005 enn i 2001 og 2002, men noe lavere enn i 2003 og 2004. De to viktigste typer av saker gjaldt måling og målefeil (*Måling*) på den ene siden (41 saker) og ansvarsforhold og strømbrydd (*Ansvar*) på den andre (20 saker). Bildet har stort sett vært det samme de siste fem årene. Nemnda behandler ikke rene prisspørsmål.

Resultatet av behandlingen

Om lag halvparten av sakene blir behandlet av nemnda, I 2005 fikk klagerne medhold i 24 av 72 saker, delvis medhold i 9 saker, mens 39 saker ble avgjort til fordel for nettselskapene eller strømlleverandør. Andel helt eller delvis medhold var dermed på 46 %. Dette er den høyeste andelen som har fått medhold de siste fem årene. I 2004 og 2002 var det omlag 40 % som fikk medhold, mens dette var tilfelle for bare 21 % i 2003. 2003 var for øvrig det året med flest skriftlige saker (257) og flest saker til behandling i nemnda (89).

I de to viktigste gruppene fikk klagerne medhold i flertallet av *Målingssakene* (23 av 40), mens det omvendte var tilfelle for *Ansvar* (5 av 20)

Det er vel verd å merke seg en annen interessant faktor; antall dissenser har stort sett vært beskjedne i Elklagenemnda. Det var ingen dissenser i 2001 og 2003, og bare en dissens i 2002. I 2004 hadde tallet økt til 3, mens det i 2005 var hele 16 dissenser. Dette utgjør mer enn hver femte sak. Dissensene gjaldt først og fremst saker hvor klagerne fikk helt eller delvis medhold av nemnda. I slike saker var det dissens i 11 av 33 saker (8 av 24 saker der for-

⁹ I tillegg får de noe inntekter fra saksbehandlingsgebyrer.

brukerne fikk helt medhold), dvs. 33 %. For saker hvor klagerne ikke fikk medhold var det dissens bare i 5 av 39 saker. Det var ingen store forskjeller mellom de to hovedgruppene, måling/målefeil og ansvarsforhold/strømbrudd.

Behandlingstid

Behandlingstida ligger på om lag et halvt år. I 2005 tok det 6 måneder å avgjøre sakene, en økning på en halv måned i forhold til 2004. For fem år siden var behandlingstida 6 – 7 måneder.

Aksept av nemndas uttalelser

Nemndas avgjørelser blir i de aller fleste tilfellene fulgt opp av el-bransjen. Det har i alle fall ikke vært noe saker de siste årene hvor selskapene ikke har tatt nemndas avgjørelser til etterretning.

Endringer i Elklagenemndas formelle stilling

Fra og med 01.01.2007 vil loven om forbrukerkjøp også bli gjort gjeldende for kjøp av elektrisk strøm. Muligheten for å bringe en klage inn for en frivillig klagenemnd er nedfelt i loven, og dette kan bety at Elklagenemndas formelle posisjon vil styrkes noe. Samtidig vil loven også gjelde for de selskapene som i dag ikke er med i EI-bedriftenes landsforbund. Dette kan medføre at praksisen med å følge opp vedtakene fra selskapenes side vil endres, fordi den bransjemessige lojaliteten kan svekkes. Klagenemnda vil følge spesielt med på denne praksisen.

To typiske saker

Sak 04-1531 Klage vedrørende avregningsfeil

Etterfakturering av avregningsfeil på hytte. I følge nettleieavtalen skal avregningsfeil justeres, enten til fordel for forbruker eller nettselskap. Det heter også at dersom feilen kan tilskrives nettselskapet, kan nettselskapet ikke kreve etterbetaling, dersom kunden var i aktsom god tro.

Nemnda fant at klager hadde godtgjort sin gode tro og at nettselskapet var ansvarlig for feilen i eget datasystem. Enstemmig uttalelse. Det ble også påpekt at det var urimelig å sende ut inkassovarsel så lenge kravet var omstridt. Kravet på kr. 13.050, ble frafalt.

Sak 04-158 Klage vedrørende ansvarsforhold i forbindelse med skade på elektrisk pumpe

Saken gjaldt mulig årsakssammenheng mellom feil i nettet og klagers økonomisk tap. Nettselskapet er ansvarlig for direkte skade og tap som skyldes avbrudd, driftsstans eller innskrenkinger i driften.

Nemnda mente at dette ikke var tilfelle i denne saken. Feilen på nettet berørte ikke klagers linje. Enstemmig uttalelse. Ingen direkte årsakssammenheng.

4.2.3 Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser

Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser er en av de eldste nemndene. Den ble opprettet i 1971 som en avtale mellom Forbrukerrådet og Den Norske Reisebransjeforeningen (DNR). I dag er avtalen mellom FR og Norsk Reiselivsforum (NRF), etterfølgerne av DNR. De eksisterende "alminnelige vilkår for pakkereiser" stammer fra 01.04.2004. Disse bygger på lov om pakkereiser fra 25.08.1995, sist endret 09.08.2006.

Nemnda behandler i første rekke saker som er kjøpt hos medlemmer i Norsk Reiselivsforum, men Forbrukerrådet kan også ta opp prinsipielle saker i nemnda. Dette skjer imidlertid i svært liten grad.

Nemnda består av fem medlemmer, to oppnevnt av bransjen, to av Forbrukerrådet og en formann som oppnevnes av de to avtalepartene i fellesskap. Formannen er en dommer.

NRF er sekretariat for nemnda, og betaler kostnadene ved klageprosessen. I tillegg dekker Forbrukerrådet og NRF i fellesskap utgiftene til lederen av nemnda.

Årsmeldingene er ikke særlig grundige, og avspeiler manglende kapasitet.

Antall saker

Utgangspunktet for sakene er klager som forbrukerne har rettet mot reiseselskap. De fleste sakene blir løst direkte i en dialog mellom partene, uten at andre instanser er koplet inn. Ellers følger sakene "klagetrappa". Neste trinn er skriftlige klager til nemndas sekretariat. I 2005 mottok nemnda 326 skriftlige saker. Dette er et noe høyere antall enn i 2003 (243) og 2004 (262). Disse sakene utgjør toppen av klageisfjellet for selskapsreiser. Neste trinn i klageprosessen er sekretariatets behandling av sakene. Her finner det sted en utsiling. Noen saker blir avvist på grunn av manglende opplysninger. I andre saker legger sekretariatet fram forslag til minnelige løsninger, basert på tidligere vedtak i nemnda.

De fleste sakene gjelder hotellstandard generelt, bytte av hotell på grunn av overbooking, forsinkelser og en del saker som gjelder støy.

Behandlingstid

Nemnda hadde 8 møter i fjor, og det er om lag på samme nivå som tidligere. Dette gir en behandlingstid på 6 måneder. Behandlingstida har de siste årene variert fra 6 til 8 måneder. Totalt ble det behandlet 224 saker i 2005.

Resultat av klagene

Av de 224 sakene fikk klagerne medhold i 80 saker. Dette utgjør 36 % av sakene og er om lag på det samme nivået som tidligere år. Det har stort sett ligget på mellom 30 % og 40 %. I 131 saker fikk klagerne ikke medhold, mens 13 saker ble avvist.

Oppfølging av sakene.

For medlemmene i NRF er avgjørelsene i reklamasjonsnemnda bindende. Dette er fastslått i foreningens vedtekter. Her har riktignok styret anledning til å suspendere denne bestemmelsen i særskilte tilfeller. Men dette har ikke skjedd de siste årene.

To typiske saker

Reise til Kreta. Krav om ny reise grunnet manglende aircondition

Ved bestilling av reise fikk klagerne bekreftet at det var aircondition på hotellet. Dette var viktig på grunn av astmaproblemer, og var derfor heilt avgjørende for bestillingen. Det viste seg likevel at det ikke var aircondition på det aktuelle rommet, og klagerne krevde ny reise, eventuelt pengene tilbake.

Ving Norge AS pekte derimot på at anlegget ikke var presentert med aircondition, verken i katalog eller i bestillingens interne grunnlag. Det er riktig at noen rom har aircondition, men dette var ikke spesielt påført bestillingen. Det var umulig å bytte fordi hotellet var fullt. Ving avviste dermed kravet.

Nemnda mener at klagerne har fått det bestilte produkt. Et muntlig spørsmål om det var air-condition er ikke nok. Det må inn i bestillingen. Dermed er det klagerne som må sannsynliggjøre at de ikke har fått en reise i henhold til avtalen. Siden katalogen ikke sier noe om air-condition, er det mest sannsynlig at det forholder seg slik Ving hevder.

Klager fikk ikke medhold. Vedtaket var enstemmig.

Tildelt annet rom enn bestilt i Tyrkia

Krav om kompensasjon for tort og svie grunnet tildeling av annet rom enn bestilt. Reisefølget hadde bestilt to dobbeltrom, men fikk dobbeltseng bare i ett rom, enkelt seng i det andre rommet og en fjerde seng i stua. De fikk tilslutt tilbud om å skifte hotell, men ingen hjelp til flyttingen, - og ingen visste hvor det alternative hotellet lå.

Ving Norge viste til at de reiste uspesifisert, og at dette innebærer at en blir plassert der hvor det er ledig plass. Reisene bookes alltid som dobbeltrom. Selv om man er i samme reisefølge, er man ikke sikret plass på samme hotell. Ving oppfattet at de reiste som en stor familie, og de fikk derfor tildelt en stor leilighet.

Nemnda peker på at det var en mangel ved reisen at reisefølget ikke fikk det de hadde bestilt. Det alternative hotellet var ingen løsning, siden de ikke fant fram til dette hotellet. På dette grunnlag fikk de medhold i klagen, og de to familiene fikk 2500 kroner hver for tort og svie.

4.2.4 Parkeringsklagenemnda

Det er knyttet betydelig forbrukerpolitisk støy til håndheving av parkeringsbestemmelsene og mulighetene for å klage på kontrollavgifter. Dette kan skyldes mange forhold. Betalingsvilligheten blant forbrukerne er forholdsvis lav når det gjelder parkering generelt, og denne forsterkes når en i tillegg må betale for feilparkering. Merkingen av parkeringsplassene er ofte uklar og ikke standardisert, og forbrukerne føler ofte at reglene blir håndhevet svært firkantet. Når disse i tillegg ofte medfører borttauing, med ytterligere utgifter, er det lett å skjønne at dialogen mellom selskapene og forbrukerne er problematisk.

Dette er noe av bakgrunnen for etablering av Parkeringsklagenemnda, som er en forholdsvis ny institusjon. Etter initiativ fra Forbrukerombudet ble det i 2002 igangsatt arbeid med å utvikle standardvilkår for privat parkeringshåndheving. Tidligere hadde de to foreningene innen området, det private Parkinor og det offentlige Norpark, tatt liknende initiativ uten at dette hadde resultert i regulering på området.

Organisering av klagenemnda

Sentralt i utviklingen av standardvilkårene sto etableringen av ei klagenemnd. Denne ble oppnevnt i 2004 etter en avtale mellom Forbrukerrådet, Norpark og Parkinor. Nemndas arbeid startet således først 1. juni 2004. Årsmeldingen fra 2005 er dermed den første fullstendige beretningen om nemndas arbeid.

Advokatfirmaet Engeseth Mikalsen AS er bransjens advokat, og de fungerer også som nemndas sekretariat. Egil Østvik er sekretariatsleder, og det anvendes om lag to årsverk til behandlingen av klagesakene. Parkeringsbransjen betaler for nemndas virksomhet. Det er en grunnavgift på 10 000 kroner, og de betaler dessuten 600 kroner per sak, uavhengig om den behandles av sekretariatet eller går videre til nemnda. Denne nære tilknytningen til bransjen blir ikke oppfattet som noe stort problem av de impliserte parter. Nemndas selvforståelse er at det er et nøytralt organ som fatter vedtak på faglig grunnlag.

Det er også verd å merke seg at den konkrete klagebehandlingen i de fleste tilfeller ikke blir behandlet av parkeringsselskapene, men av inkassobyråer. Forbrukerne forhandler med andre ord ikke direkte med selgeren av tjenesten, men med en mellommann. Dette skiller klagen på parkeringstjenester fra de fleste andre forbrukerklager. I tillegg vet vi at parkeringsselskapene også opptrer på vegne av andre grunneiere. Det er grunn til å tro at slike mellommenn vil ha mindre rom for fleksibilitet enn den vi erfarer i andre deler av forbrukermarkedet,

hvor det er en direkte dialog mellom kjøper og selger. Selskapene er oppmerksom på dette forholdet, og har blant annet trukket inn det største inkassobyrået som B-medlem i bransjeforeningen for å gi dem læringsmuligheter.

Nemnda hadde ved opprettelsen tre medlemmer. Advokat Leif N. Olsen er leder. Bransjen og Forbrukerrådet utpeker ett medlem hver. Med bransjen menes i denne forbindelse firma som er medlemmer i bransjeforeningen, og disse dekker i dag 90 % av det private parkeringsmarkedet. EuroPark er det største selskapet i Norge, og dekker alene 60 % av det private parkeringsmarkedet. Mange mindre parkeringsselskap er imidlertid ikke medlemmer av bransjeforeningen, og dette representerer et problem for ordningen. Det er også opprettet et styre for nemnda.

Antall saker

I 2005 kom det inne 3532 skriftlige klagesaker til sekretariatet. Det er vanskelig å ha en begrunnet mening om dette er et høyt eller lavt tall. De selskapene som er medlem i ordningen skrev ut 280 000 kontrollavgifter. Det er med andre ord "bare" 1,4 % som klager på disse avgiftene. Sakene gjelder ulike forhold. De vanligste er:

- Billetten er ikke synlig
- Billetten er utløpt
- Problemer med skilting og merking av parkeringsplassene
- Feil på automaten
- Betaling i feil automat
- Av- og pålessing eller av- og påstigning
- Betaling med kort

Behandlingstid

Nemnda opererer med to typer behandlingstider. Den første gjelder sekretariatsbehandling med påfølgende avvisning. Her er behandlingstiden mellom to uker og en måned, avhengig av om en må hente inn uttalelser fra partene eller ikke. Her er det imidlertid en betydelig flaskehals. Ved årsskiftet 2005/2006 lå over 600 saker i selskapene til uttalelse, og noen av dem hadde vært til uttalelse i over 6 måneder. Dette er ikke tilfredsstillende. Dersom sakene derimot skal forberedes til nemndsbehandling, går det betydelig lenger tid. Hvor lang tid framgår ikke av årsmeldingen for 2005. Men det er grunn til å understreke at behandlingen av parkeringsklagenemnda er i stadig endring, og at ting antagelig vil gå seg til etter hvert.

Resultat av klagesakene

Totalt ble det behandlet 2557 saker i sekretariatet i 2005. Det var også noe overheng fra 2004 blant disse sakene. Av disse sakene ble 483 saker overført til nemndsbehandling. Dette betyr at sekretariatet avviser et betydelig antall saker. Dette gjelder over 60 % av sakene i 2005. Bakgrunnen for avvisningen er at sekretariatet vurderer det slik at klagerne har en svak sak. Denne vurderingen er basert på standardvilkårene og tidligere behandlinger i parkeringsklagenemnda. I tillegg ble 20 % av sakene trukket av selskapene.¹⁰

Dersom vi imidlertid holder oss til de 483 sakene som ble behandlet i nemnda, ser vi at klagerne fikk medhold i 169 saker. Dette vil si 35 % av sakene i nemnda. Dersom vi derimot ser dette i forhold til det totale antall saker, er det bare 6,6 % av klagerne som får medhold.

Parkeringsklagenemnda i støpeskjeen

Organiseringen av forbrukerklager på parkering har ikke funnet sin endelige form, og en rekke endringer blir diskutert. Bransjen ønsker et gebyr på klagebehandlingen, et gebyr som tilbakebetales dersom forbrukeren får medhold i klagen. Bransjen ønsker med dette å be-

¹⁰ Nemndas leder behandler saker som er avvist av sekretariatet, noe som kan innebære at klagen likevel legges fram for nemnda eller at vedtak opprettholdes. I 2005 behandlet nemndas leder 244 saker etter at de var avvist av sekretariatet.

grense unødvendige klager, og ikke bruke tid på saker hvor det allerede er presedens. Forbrukerrådet er prinsipielt motstander av gebyrer, og vurderer å forlate nemnda dersom dette blir resultatet. Allerede i utgangspunktet er kontrollavgiften beskjeden, og et gebyr på noen hundre kroner vil kunne undergrave ordningen, sett fra Forbrukerrådets ståsted. Et alternativ er å erstatte Forbrukerrådet med Norges Automobilforbund, men det er usikkert hvordan en slik endring vil påvirke nemndas legitimitet.

En mer grunnleggende endring blir i disse dager diskutert av Samferdselsdepartementet. Departementet har nedsatt en arbeidsgruppe som har foreslått en offentlig klagenemnd som skal dekke både private og kommunale parkeringsplasser. I omsetning dekker de kommunale og de private et like stort marked. De kommunale kan pr i dag både drive offentlig og privatrettslig. En slik endring vil endre nemndas formelle status, og klageordningen vil bli gjort gjeldende også for de selskaper som i dag ikke er medlemmer i bransjeforeningen. Dette kan medføre at vedtakene ikke lenger automatisk blir etterfulgt av alle selskapene, slik situasjonen er i dag.

To typiske saker

Synlig billett, betaling med kort, sak 04/0378

Selskapet anførte at parkeringsbilletten ikke lå synlig i bilen. Klager viste til at en beviselige hadde betalt med visakort.

Nemnda tok utgangspunktet i standardvilkårene som klart sier at billetten skal ligge godt synlig i bilen. Dette er viktig for å lette kontrollen og av bevishensyn. I dette tilfellet er imidlertid beviset ikke noe problem. Fører kan vise at hun betalte for den tida hun sto parkert, og at det derfor kan synes urimelig å betale en kontrollavgift i tillegg. Nemnda mener likevel at ordlyden i avtalen om at billetten skal ligge synlig av kontrollhensyn er avgjørende. Dersom ikke, påløper det betydelige ekstra kostnader til kontroll og klager. Derfor fikk klager ikke medhold. Beslutningen var enstemmig.

Utløpt billett, forskudd/etterskuddsbetaling, sak 05/1229

Klager hadde betalt fram til kl. 18:22, men kom først tilbake kl.19:09 fordi han var forsinket i et legebesøk. Han betalte da etterskuddsvis med kort. Selskapet peker på at en bare kan benytte seg av en av løsningene.

Nemnda gir ikke klager medhold. Enstemmig.

4.3 Klagesystemet i Danmark: Likt med det norske, men med noen vesentlige forskjeller

På mange måter likner det danske systemet på hvordan forbrukerklagesystemet er organisert på i Norge. Hovedlikheten består i at det sentrale organet i Danmark, Forbrukerklagenævnet (FKN) er sammenliknbart med FTU i oppgaver og organisering. I tillegg har Danmark en rekke frivillige klagenemnder, som langt på vei har de samme oppgaver og organisering som i Norge. I begge land blir klageorganene først koplet inn et stykke oppe i klagetrappa, etter at forbrukerne først har brakt sine klager fram for kjøperne.

De frivillige nemndene i Norge og Danmark dekker også mange av de samme områdene. For eksempel har vi i dette prosjektet sett nærmere på norske klagenemnder innenfor forsikring, reiseliv, energitjenester og privat parkering. Bortsett fra parkering finnes parallelle institusjoner i Danmark.

Som i Norge består FKN og nemndene av medlemmer som er oppnevnt av forbrukerorganisasjonene på den ene siden og ulike bransjeorganisasjoner på den andre - avhengig av hva saken gjelder. I tillegg er det en nøytral leder både i FKN og i de enkelte nemnder. Vedkom-

mende er jurist, ofte en dommer - som i Norge. Både i Norge og Danmark er all saksbehandling skriftlig, og denne danner alene grunnlag for beslutningene i FTU/FKN.

Det finnes også en rekke mindre og større forskjeller, som noen kanskje er mer av praktisk enn av prinsipiell karakter. Forskjellene er klart større når det gjelder FTU/FKN enn for de frivillige nemndene. La oss se litt nærmere på noen av dem.

- Den åpenbart største forskjellen er at avgjørelsene i det danske Forbrugerklagenævnet ikke er rettskraftig, og dermed ikke bindende for partene, mens avgjørelsene i FTU blir rettskraftig dersom de ikke bringes videre til tingretten innen 4 uker etter forkyning. Dette gir FTU en prinsipielt annen stilling i klagesystemet enn FKN. Det står imidlertid fritt for de danske partene å bringe sakene videre til de ordinære domstolene. Dette skjer imidlertid forholdsvis sjelden.
- Det danske Forbrukerrådet har ingen formell rolle i forberedelsene av sakene for FKN, mens Forbrukerrådet i Norge har en slik formell posisjon. Forutsetningen for å fremme klager for FTU er at FR har gjennomført en meklings mellom partene. I Danmark finnes ikke slike siliingsmekanismer, slik at dette trinnet ikke finnes i klageapparatet. Sakene kan fremmes direkte for FKN etter at forbrukerne først har brakt klagen tilbake til selger. Dette påvirker i neste omgang saksgangen og saksbehandlingstiden i FKN. Denne er betydelig lenger enn i FTU, men om lag på samme nivå som i Norge dersom vi regner med Forbrukerrådets behandling av sakene.
- Forbrugerklagenævnet har også anledning til å avgjøre noen saker ved sekretariatet, på bakgrunn av tidligere avgjørelser. Dette skjer også i stor utstrekning. I 2005 avgjorde sekretariatet 2642 saker, mens bare 424 ble sendt videre til behandling i FKN. I Norge finnes det ingen slike muligheter.
- Dette gjør Forbrukerrådet til en klarere partsrepresentant i Danmark enn Forbrukerrådet gjør i Norge, kanskje også når det gjelder avgjørelsene i FKN/FTU. I begge landene blir imidlertid forbrukerrepresentantene utnevnt etter innstilling fra forbrukerorganisasjonene.
- FTU er en sjølstendig institusjon, riktignok samlokalisert med FR og FO, og med nære bånd til begge. Forbrugerklagenævnet er organisatorisk knyttet til Forbrugerstyrelsen, som også er sekretariat for FKN.
- Det er imidlertid både en prinsipiell og praktisk forskjell knyttet opp til bruk av gebyrer for å fremme saken innen FTU/FKN. I Norge er det ikke noen kostnader for forbrukerne ved å bringe saken inn for FTU. I Danmark er det et gebyr på DKK 160, som forbrukerne får igjen dersom de får medhold i saken, eller denne blir avvist. I Danmark er sakene delt inn i ulike økonomiske kategorier, eller omkostningsgrupper, med egne minimumsbeløp - og også i visse tilfeller maksimumsbeløp. Slike grenser finnes ikke i Norge. Dette betyr at FKN ikke behandler saker hvor verdien er under 800 og over 100 000 DKK.¹¹

Når det gjelder de frivillige nemndene, er forskjellene forholdsvis beskjedne mellom Norge og Danmark. Det er i begge land bransjene som finansierer virksomheten, og sekretariatene for nemndene er ofte lokalisert sammen med den aktuelle bransjen. Som i Norge understrekes det at "ankenævnets sekretariat skal være uavhengig i forhold til de stiftende organisationer". I Danmark finnes det imidlertid en åpning for at Forbrugerstyrelsen kan fungere som sekretariat for godkjente, private nemnder. Dette skjer i dag for én slik nemnd.

Det er likevel verd å merke seg at i Norge er de frivillige klagenemndene opprettet som en avtale mellom Forbrukerrådet og de aktuelle bransjene. I Danmark skal opprettelsen av nemndene være godkjent av Økonomi- og Erhvervsministeriet, og det er departementet som fastlegger vedtektene.¹² Dette er muligens en mer prinsipiell enn praktisk forskjell, fordi det danske Forbrukerrådet også spiller en viktig politisk rolle ved etablering av nye nemnder.

Det er noen forskjeller når det gjelder hvilke saker som hører inn under nemndene og hvilke som er en naturlig del av FTU/FKN systemene. I Norge er håndverkertjeneste en viktig del av FTUs arbeid, i Danmark er det en frivillig klagenemnd som håndterer disse sakene. Parke-

¹¹ For tekstiler og sko minst 500 DKK og for motorkjøretøy minst 10.000 DKK.

¹² Forbrugerklageloven av 10.06.2003 Paragraf 5.

ringssaker er en del av det frivillige og godkjente systemet i Norge, men en slik godkjent nemnd er foreløpig ikke etablert i Danmark.

4.4 Klagesystemet i Sverige: Prinsipielt forskjellig fra det norske, men med store likheter

Når vi sammenlikner organiseringen av forbrukerklagene mellom Norge og Sverige er *forskjellene* i utgangspunktet iøyenfallende. Ved en grundigere analyse viser det seg likevel at det også finnes betydelige likheter. Dermed kommer vi fram til den motsatte konklusjon som i avsnittet ovenfor. De prinsipielle forskjellene mellom det danske og norske systemet er ikke store, men vi kan registrere betydelige praktiske forskjeller. Det er godt mulig at de praktiske forskjellene mellom ordningene i Norge og Sverige ikke er så store, men i prinsippet er forskjellene betydelige.

La oss imidlertid først se på fire viktige forskjeller.

- Den dominerende institusjon i Sverige er Allmänna reklamationsnämnden (ARN). ARN behandler i prinsippet alle forbrukerklager¹³, og det finnes ingen frivillige eller private klagenemnder på samme måte som i Norge og Danmark.¹⁴ I Norge er med andre ord sekretariatsfunksjonen delt mellom de frivillige nemndene og Forbrukerrådet/FTU, mens det i Sverige er ARN som har det samlede sekretariatet. Dette betyr også at ARN er en betydelig større institusjon enn FTU, med et samlet budsjett på 24 mill SEK og betydelig flere ansatte. ARN har følgende avdelinger: Allmänna ärenden, Bank, Bostad, Båt, Hemelektronik, Eiendomsmeglere, Försikring, Motor, Möbler, Resor, Sko, Tekstil og Tvätt. I Norge hører noen av disse områdene inn under FTU, mens andre er overlatt til frivillige klagenemnder.
- Mens FTU har domstolsliknende funksjoner og avgjørelsene er rettslig bindende dersom de ikke blir anket videre til tingretten i løpet av fire uker, er avgjørelsene i ARN ikke bindende. Om lag en fjerdedel av avgjørelsene blir heller ikke fulgt opp av bransjene, og det er store variasjoner mellom sektorene. I motsetning til i Norge blir de aller fleste vedtakene innen forsikring fulgt opp av bransjen, 100 % i 2004 og 99 % i 2005. Også innen bank, reiser og sko ble de fleste avgjørelser fulgt opp i 2004 og 2005; prosenten lå rundt regnet mellom 80 og 90. Det samme gjaldt for båter og elforsyning i 2005, mens den for motorkjøretøy lå rundt 70 % i 2005.
- Forbrukerne kan bringe sine klager direkte inn for ARN, etter at de har klaget formelt til selger. Det finnes ingen formelle siliingsmekanismer og institusjoner som forbereder sakene, slik som FR gjør i Norge. På den annen side fungerer de lokale konsumentveilederne nettopp som veiledere for forbrukere i kjøps- og klagesituasjonen.
- Hvert år mottar og behandler ARN om lag 8000 saker og over halvparten av disse sakene blir avgjort av sekretariatet. De eksakte tallene for 2005 var 8181 behandlete saker, hvorav 4147 av sekretariatet og 3954 ved nemndsbehandling. Denne muligheten finnes ikke i Norge innenfor FTU-systemet, men bare innen de frivillige bransjenemndene. I Sverige skjer saksbehandlingen innenfor en offentlig ramme, mens i Norge skjer dette i nøytrale sekretariater som hovedregel er finansiert av den aktuelle næringen og dens egne organisasjoner.

Dette gir i utgangspunktet et prinsipielt forskjellig system for utenrettslig klagebehandling i Norge og Sverige. I Sverige vil forbrukerne komme i kontakt med et offentlig organ når de velger å gå videre med sin klagesak etter å ha blitt avvist av selger. I Norge vil en i noen saker bli henvist til et offentlig organ, FTU, mens en i andre saker blir henvist til frivillige klage-

¹³ Det finnes imidlertid en del unntak for hva som kan prøves for ARN. Blant annet har de avgrenset sitt virkeområde med beløpsgrenser. De har nedre verdigrenser, som 500 SEK for produkter innen sko, tekstil, etc, 1000 SEK for produkter som hører til el-, motor-, reiser-, møbler, etc, og 2000 SEK for bank-, bosteds-, eiendomsmeglere eller forsikring. ARN prøver heller ikke visse varer og tjenester, som eksempelvis kunst, parkering, spill, tips og lotterier, varmepumper, etc. <http://www.arn.se>

¹⁴ Personförsäkringsnämnden opprettet av Försäkrings Förbundet er et unntak. De gir uttalelser i de personforsikringssakene som krever medisinsk bedømming. ARN kan behandle personforsikringssaker, unntatt akkurat disse.

nemnder. I Sverige vil avgjørelsene ikke være rettslig bindende, mens i Norge vil dette igjen være avhengig av hva slags klagesak det gjelder.

Likevel finnes det betydelige likheter mellom de to systemene. Både ARN og FTU er offentlige organer, oppnevnt av myndighetene med basis i eksisterende lovverk. De er videre selvstendige institusjoner hvor medlemmene er oppnevnt av de relevante politiske myndigheter etter innstilling fra partene. Det er videre en lik representasjon mellom forbruker- og næringslivs"representanter", og lederne er i begge land uavhengige representanter, ofte med dommererfaring. Det er heller ikke knyttet gebyrer til forbrukernes klager, verken i Sverige eller i Norge. Derfor er kanskje ikke de praktiske forskjellene i behandling av forbrukerklager mellom Norge og Sverige så store som de prinsipielle forskjellene ser ut til å være i utgangspunktet.

Det er også verd å merke seg at ARN mottar mellom 8000 og 9000 "ärenden" hvert år. De største gruppene er motor, elektriske apparater og reiser, med omlag 1500 saker hver. For andre nemnder gjelder forsikring, 876 saker i 2005, mens bostad/elforsyning ligger på om lag 1000.

Behandlingstiden er forholdsvis lav. For beslutninger i sekretariatet gikk tiden fra 2004 til 2005 ned fra 4,4 måneder til 2,9. For nemndsbeslutninger økte behandlingstida noe fra 5,2 til 5,4 måneder. Den forholdsvis korte behandlingstida understreker at dette er en forenklet klagebehandling, uten domstolslignende funksjoner. Dersom avgjørelsene i ARN også skulle være rettskraftige, er det grunn til å tro at også behandlingstiden ville øke. Dette betyr ikke at behandlingen blir overflatisk, men at de formelle sidene ved forkynning som finnes innen domstolene lett fører til tidstap.

Forbrukerne får medhold i 37 % av sakene, men variasjonene er store. For bank er det bare 5 % som fikk medhold i 2005, av 421 saker, for forsikring fikk 16 % medhold. Reiser, el og bostad ligger på om lag 40 %.

5 Undersøkelse av Forbrukertvistutvalget (FTU) og Forbrukerrådet (FR)

5.1 Innledning

I kapittel 4.1 er det gitt en nærmere beskrivelse av både FTU og FR. Der ble det nevnt at alle saker som kommer til FTU har først vært innom et av FRs regionkontorer. FRs oppgave er i første omgang å megle mellom partene i saken, for å prøve å komme frem til en minnelig løsning. Hvis dette ikke går, blir saken sendt over til FTU. Det er derfor av interesse å undersøke hvordan både FTU og FR har vært til hjelp i den enkelte sak.

I 2006 ble det foretatt en empirisk undersøkelse av klager og innklagedes erfaring med FTU. Hovedtemaene dreide seg om partenes oppfattelse av FTU og FR, hvor tilfreds de var med behandlingen, og om begge instansene hadde vært nyttige i klageprosessen. Klager er privatpersoner, mens innklagede kan være både privatpersoner og bedrifter.

Det ble utarbeidet et postalt spørreskjema, som inneholdt spørsmål som både gjaldt FTU og FR (vedlegg 2). I en del av spørsmålene ble respondenten bedt om å krysse av på en skala der ytterverdiene var angitt med en "merkelapp", for eksempel ved grad av tilfredshet: *"Hvor tilfreds var du med informasjonen du fikk fra FTU under saksgangen? Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite tilfreds og 5 er svært tilfreds"*. I presentasjonen av resultatene har vi bl.a. benyttet figurer for å vise hvor mange som er tilfreds med ulike forhold i kontakten med FR/FTU. I disse tilfellene har vi valgt ut de to verdiene på den positive siden av skalaen, verdi 4 og 5. Siden det kun er verdien 5 som har merkelappen "svært tilfreds", evt. "svært forståelig" eller "svært positiv", mens verdi 4 ikke har noen benevnelse, har vi i figurene gitt verdi 4 betegnelsen "ganske tilfreds", "ganske forståelig" eller "ganske positiv". Dette er gjort for at figurene skal være selvforklarende og dermed enklere for leseren å fortolke.

5.2 Metode og data

Først vil vi gi en nærmere redegjørelse for type undersøkelse, utvalgsprosedyre, dataenes representativitet og validitet.

5.2.1 Innsamling av data og svarprosent

Vi ønsket å få et utvalg av respondenter som kunne være mest mulig representativt, og en viss form for sannsynlighetsutvelging ble derfor lagt til grunn. Vi fikk oversendt fra FTU navnelister fra samtlige saker fra januar 2004 til og med august 2006. Vi kunne ikke gå for langt tilbake i tid pga faren for erindringsproblemer. Hver sak har en klager og en som er innklaget. Fra 2006 er samtlige saker som er avsluttet tatt med. Fra 2004 og 2005 er hver tredje sak som er avsluttet trukket ut etter en kronologisk liste. Dette er et eksempel på systematisk utvelging (Hellevik 1991). Ettersom den kronologiske rekkefølgen på universlisten må oppfattes som tilfeldig, kan utvalget derfor betraktes som et sannsynlighetsutvalg, og vi kan benytte oss av ulike kvantitative analyseteknikker og statistiske verktøy, slik at vi kan generalisere fra ut-

valg til univers. Dette er under forutsetning av at bortfallet ved det postale opplegget ikke er for stort, og at et evt. bortfall ikke har systematiske skjevheter ved seg. Et eksempel på systematiske skjevheter kan være hvis de som "vinner" er overrepresentert, evt. at de som "taper" skulle være overrepresentert. FTU hadde 1 971 saker totalt i perioden 1. januar 2004 til og med 14. august 2006 (avsluttede og ikke avsluttede).

Tabell 5-1: Oversikt over totalt antall saker og utvalget

Årstall	Antall saker forkynt/avsluttet (univers)	Utvalg – 2 per sak (klager og innklagede)
2006	97	194
2005	663	448
2004	639	426
Totalt	1399	1068 (534 klagere og tilsvarende 534 innklagede)

Det ble opprinnelig sendt ut spørreskjema til 534 klagere og 534 innklagede. Det vil si at både klager og innklaget i samme sak fikk tilsendt spørreskjema. En sak ble sendt ut dobbelt til både klager og innklaget. En ble sendt til feil klager, men siden det var en reell klager, beholdt vi den. Da har vi 534 klagere og 533 innklagede. Spørreskjemaet ble sendt ut i begynnelsen av september 2006.

Tabell 5-2: Bruttoutvalg, nettoutvalg og svarprosent

	Klagere	Innklagede
Bruttoutvalg	534	533
Død, ukjent adresse, konkurs	23	30
Nettoutvalg pr 23/11	511	503
Svarprosent før purrerunde	40 %	14 %
Svarprosent etter purring	53,0 %	20,3 %
	(271)	(102)

Vi hadde forventet å få flere svar fra klagerne enn de innklagede ettersom det er klagerne som mener de har en sak de forventer å vinne, mens de innklagede er den passive part som blir tvunget inn i en sak de neppe ønsker. Til slutt (desember 2006) fikk vi en svarprosent fra klagerne på 53 prosent, noe som vi regner som rimelig bra. Svarprosenten på 20,3 fra innklagede er ikke fullt så bra, men siden svarene syntes rimelig representative, kunne vi likevel analysere dataene. For øvrig har vi fått kjennskap til at det er en del utfylte spørreskjemaer som ble sendt inn, men som vi ikke har mottatt.

5.2.2 Dataenes representativitet

For å vurdere dataenes representativitet sammenlignet vi fordelingen av produktgruppene fra vår undersøkelse med statistikken fra FTU (universet). Deretter sammenlignet vi utfallet i sakene fra vår undersøkelse med FTU sin statistikk.

Tabell 5-3: Sammenligning av produktgruppe fra undersøkelsen og statistikk fra FTU. Prosent

Vare- og tjenestegruppe	Statistikk fra FTU			Undersøkelsen 2006 KLAGER	Undersøkelsen 2006 INNKLAGEDE
	1. halvår 2004	2005	2006		
Bil	27	27	26	27	30
Kjøretøy	5	5	8	7	4
Båt	7	8	7	6	5
Bygningsartikler	3	2	2	2	6
Klær og tekstiler	2	2	1	3	3
Møbler	4	3	4	3	5
Innbo og interiør	3	5	4	3	1
Brunevarer	8	9	9	10	9
Hvitevarer	4	4	3	3	2
Mobil- og andre telefoner	12	8	6	7	3
Dyr	2	2	2	2	2
Håndverkertjenester	21	20	20	21	21
Angrerett	0	0	1		3
Diverse	4	6	6	4	7
Sum	100	100	100	100	100
N	252	649	635	270	102

(Forskjellen mellom klager og innklagede ikke sig)

Tabell 5-4: Statistikk fra FTU om utfallet av saken. Prosent

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Fullt medhold	38	38	45	43	41	41	38
Delvis medhold	26	25	24	22	27	26	26
Ikke medhold	30	31	24	23	26	26	28
Avvist	6	6	7	12	6	8	8
	100	100	100	100	100	100	100

Tabell 5-5: "Vant" du saken, "tapte" du den, opplevde du at du verken "vant" eller "tapte", eller ble saken/resultatet avvist? Fordelt etter om en var klager eller innklagede. Prosent

	Klager	Innklagede
"Vant" saken	62	41
"Tapte" saken	25	44
Verken eller	8	11
Saken ble avvist	5	4
Ikke svart	3	2
	100	100
N	262	100
Ikke svart i %	3 %	2 %

Sig p <.01 (Kji-kvadrat-test)

Statistikken fra FTU viser svært like fordelinger fra år til år, både med hensyn til hvilke produktgrupper som behandles, og utfallet av sakene.

Det er videre svært god overensstemmelse mellom produktene det klages på etter FTU sin statistikk og vår undersøkelse. Det er også ganske bra overensstemmelse når det gjelder resultatet av saken. I vår undersøkelse skilte vi ikke mellom fullt medhold og delvis medhold for å gjøre det enkelt for respondentene. Her kan det ligge noen usikkerheter fordi noen kan oppleve å vinne, mens andre kan oppleve å tape dersom man har fått delvis medhold i en sak. Uansett er det noen færre klagere som har "vunnet" enn det statistikken viser, slik at vi ikke kan si å ha fått en overrepresentasjon av dem som har vunnet. Man kan tenke seg at de som hadde "vunnet" var i bedre humør til å svare på spørreskjemaet. Man skulle forvente en motsatt tendens blant de innklagede; når 62 prosent av klagerne "vinner", må nødvendigvis 38 prosent av de innklagede ha "tapt". Det var 44 prosent av de innklagede som hadde "tapt" og dette stemmer jo ganske bra med FTUs egen statistikk. Alt i alt vurderer vi imidlertid svarene til å være rimelig representative for både klagerne og de innklagede i FTU sine saker.

5.2.3 Validitet

Vi har fått reaksjoner fra enkelte innklagede som hevder at spørreskjemaet passet best for klagerne. Dessuten at enkelte spørsmål var lite presist formulert. Vi tror mange svarte 'ja' på spørsmål om de hadde hørt om FTU før de selv fikk sin sak behandlet der (spørsmål 5 i vedlegg 2) fordi de har hørt om FTU fra FR. Spørsmålet burde derfor hatt en annen formulering. Det burde vært presisert at dette gjaldt også før de hadde vært i kontakt med FR. Noen spørsmål var dessuten uklare for respondenten. Dette gjaldt for eksempel spørsmål 7, om hvilken instans de oppfattet FTU som. Enkelte noterte på skjemaet at dette var uklart. Noen ganger ble flere svar krysset av på spørsmål 1, hvilket produkt tvisten gjaldt. Enkelte kombinasjoner som gikk igjen var for eksempel bil og håndverktjenester, samt møbler og håndverktjenester. I disse tilfellene valgte vi å registrere håndverktjenester.

I etterkant ser vi også at vi mangler noen spørsmål. Vi burde for eksempel hatt et oppfølgingsspørsmål for dem som tapte og ikke gikk videre. Hvorfor gjorde de ikke det? Vi burde også spurt om klageren hadde en forventning om å "vinne" da saken gikk videre til FTU. Vi burde også hatt et spørsmål om hvordan en psykisk opplevde å ha en sak under behandling hos både FR og FTU, og hvordan en opplevde å "vinne" eller "tape". Det var imidlertid viktig at spørreskjemaet ikke skulle være for langt.

Alt i alt var imidlertid vårt inntrykk at skjemaet var rimelig greit å fylle ut.

5.3 Resultatene fra undersøkelsen om FTU og FR

Vi starter med å se på produktenes verdi og hva som er krav og tilbud. Vi går så videre for å se på hvilke forventninger man har til FTU og FR som nøytrale instanser. Deretter ser vi på hvor tilfredse respondentene er med ulike forhold hos FTU og FR, hvor godt de forstår språket og hvordan de vurderer servicen fra både FTU og FR og hvilken nytte de har hatt av FTU og FR. Videre ser vi på hva som skjedde etter at saken var avsluttet fra FTU, vi ser på behandlingstid både hos FTU og FR og oppfattelse av evt. klagegebyr. Deretter ser vi om det er noen forskjeller mellom regionkontorene. Til slutt trekker vi inn noen synspunkter som ble angitt under kommentarer, og som ikke er dekket i det kvantitative spørreskjemaet,

5.3.1 Sakenes størrelse

Først skal vi presentere en deskriptiv oversikt over sakenes størrelse, og hva tilbudet klagerne oppfattet at de fikk.

Tabell 5-6: Hva produktet kostet og hva kravet var. Prosent

	Hva kostet produktet?	Hva var kravets størrelse fra klageren?
Kr 1 - 499	2	2
Kr 500 - 999	2	3
Kr 1000 - 4999	18	20
Kr 5000 - 9999	10	14
Kr 10000 - 49999	31	44
Kr 50000 - 124999	14	9
Kr 125000 eller mer	23	7
Total	100	100
	368	362

Det er svært få klager på produkter som koster under 1.000 kroner. I 67 prosent av sakene koster produktene kroner 10.000 eller mer, og i hele 23 prosent av sakene koster de mer enn 125.000 kroner. Kravets størrelse derimot synes å ligge noe under utgiftene til anskaffelse av nytt produkt. 7 prosent har et krav på kr 125.000 kroner eller mer og for 9 prosent ligger kravet mellom kr 50.000 og 125.000 kroner. Det er altså en liten andel av de større sakene som behandles av det norske statlige domstolslignende organet FTU, som ikke ville blitt behandlet av det danske Forbrukerklagenævnet. I Danmark har de et tak på 100.000 DKK (ca 110.000 NOK pr januar 2007), og beløp utover det må behandles av domstolen.

Tabell 5-7: Hva kravet var etter hva det kostet. Prosent

Koster \ Kravet	Kr 1 - 499	Kr 500 - 999	Kr 1000 - 4999	Kr 5000 - 9999	Kr 10000 - 49999	Kr 50000 - 124999	Kr 125000 eller mer	Total
Kr 1 - 499	56	13	2		1		1	3
Kr 500 - 999		63	5	5	1			3
Kr 1000 - 4999	22	13	89	14	4	2	1	20
Kr 5000 - 9999	22		3	62	11	6	13	14
Kr 10000 - 49999		13	2	19	80	56	38	44
Kr 50000 - 124999					2	36	16	9
Kr 125000 eller mer					2		30	7
	100	100	100	100	100	100	100	100
N	9	8	64	37	112	50	79	359

Sig p<.001

Når disse to spørsmålene sees i sammenheng, stemmer dette delvis. For de to laveste beløpskategoriene kreves et noe høyere beløp enn det produktet opprinnelig kostet, For kategoriene 1.000 kroner til 9.999 kroner krever like mange et mindre beløp enn hva det kostet som de som krever et større beløp. For kategorien 10.000-49.999 kroner har 80 prosent krav i samme beløpsintervall, men her er intervallet så stort, at det er vanskelig å si om kravet er det samme, det kan være både høyere og lavere. Dette gjelder for så vidt også de neste kategoriene, men der er det likevel tydeligere at når produktene koster mye, er det mange som krever et lavere beløp.

Tabell 5-8: Hva tilbudet var fra den innklagede før saken ble avgjort i FTU. Etter klager og innklagede. Prosent

	Klager	Innklagede	Total
100 % (hele beløpet)	8	26	13
75 %	1	2	1
50 %	2	2	2
25 %	3	3	3
0 (ingenting)	70	51	65
Ikke beløpsfestet	2	6	3
Omlevering/liket produkt	4	4	4
Annet	10	6	9
Total	100	100	100
N	264	100	364

Sig p<.001

Åtte prosent av klagerne og 26 prosent av de innklagede sier at hele beløpet er tilbudt. Da kan vi jo undres over hvorfor det ble en sak av det likevel. Dette er det neppe noen fornuftig forklaring på. Etter å ha kontaktet FTU, fikk vi noen mulige forklaringer, da problemstillingen ikke var helt ukjent for dem. Den ene kan være at klageren i tillegg til et pengebeløp har krevd noe mer, f.eks. omlevering eller utbedring. I slike tilfeller kan man tenke seg at respondentene har forstått spørsmålet litt feil og bare tenkt penger. Den andre forklaringen kan muligens gjenspeiles i det engasjement enkelte legger i saken. Selv om innklagede sier de skal betale, vil man gjerne ha det dokumentert på et papir fra FTU. Man ønsker å få et "sikkert" og tradisjonelt tvangsgrunnlag. En annen grunn kan være at når likevel saken er kommet så langt, kan det være like greit å få den ferdigbehandlet.

Tabellen over viser dessuten at svært mange svarer at tilbudet fra den innklagede var ingenting, noe hele 65 prosent svarer. Her synes det å være en viss diskrepans mellom klager og innklagede. Noen flere klagerere mente tilbudet var ingenting, mens noen flere innklagede enn klagerere mente hele beløpet var tilbudt. Om de virkelig er i uoverensstemmelse, må vi sjekke klager og innklagede på felles saker da det ikke er opplagt at de innklagede er like representative som klagerne. Dette har vi gjort i neste tabell. Vi hadde 60 saker der både klager og innklagede hadde svart om samme sak.

Tabell 5-9: Hva tilbudet var. Etter hvordan klager og innklagede oppfatter det (samme sak). Prosent total

Innklagede \ Klager	100 % (hele beløpet)	75 %	50 %	25 %	0 (ingenting)	Ikke beløpsfestet	Omlever/ likt produkt	Annet	Total %	N
100 % (hele beløpet)	5								5	3
75 %					2		2		4	2
50 %	5								5	3
25 %		2							2	1
0 (ingenting)	12	2	2	2	42	4		4	67	38
Ikke beløpsfestet								2	2	
Omlevering/ likt produkt	4				4		2		9	1
Annet				2	5				7	5
Total %	26	4	2	4	53	4	4	5	100	57
N	15	2	1	2	30	2	2	3	57	N

Sig p<.001

Hvis klager og innklagede hadde hatt samme oppfatning av kravet, skulle alle prosentandelen befunnet seg i diagonalen fra øverst til venstre mot nederst til høyre. I 49 prosent av sa-

kene har både klager og innklagede samme oppfatning. De fleste andelene befinner seg diagonalens venstre del, der klager mener tilbudet er mindre enn det innklagede mener (40 prosent), mens langt færre klager oppfatter at tilbudet var større enn det innklagede oppga. I 18 prosent (12+2+2+2) av sakene svarer for eksempel klager 'ingenting', mens innklagede svarer at tilbudet var mellom 25 og 100 prosent. Noen kategorier er litt uklare, som for eksempel 'annet'. Det er derfor ikke urimelig at disse fordeler seg litt tilfeldig utover. Selv om antall klager og innklagede i samme sak ikke er så mange, er det likevel en klar tendens til at de oppfatter tilbudet ulikt.

5.3.2 Oppfattelse av og forventninger til FTU og FR som nøytral instans?

Vi ønsket å se hvilke forventninger både klager og innklagede hadde til både FTU og FR som nøytrale instanser. Spesielt kunne vi forventet at det var noen andre forventninger til FR enn til FTU, siden FR gjerne fremstår som en interesseorganisasjon for forbrukerne, mens FTU er en mer domstolslignende instans. Selv om FR opplyser, både på sine nettsider og igjennom et informasjonsskriv som blir tilsendt både klager og innklagede, at de ikke er forbrukernes advokat og kun gir råd, er det ikke sikkert at alle får dette med seg.

To av spørsmålene i undersøkelsen omhandlet kjennskap til FTU og FR. 65 prosent hadde hørt om FTU før de fikk sin sak behandlet der, men spørsmålet er dessverre feil formulert. Det burde vært presisert at dette gjaldt før det ble en sak hos FR, ettersom FTU ble nevnt da klagen ble fremsatt hos FR og videresendt til FTU. Det er imidlertid 94 prosent som hadde hørt om FR før de selv fikk sin sak behandlet der.

Neste spørsmål handlet om deres oppfatning av hvilken type instans FTU er. Her skilte vi mellom klager og innklagede, og om de "vant" eller "tapte" saken. 'Andre svar' under sakens utfall dekker svarkategorien 'verken eller', 'saken ble avvist' og ubesvarte.

Tabell 5-10: Hvilken instans oppfatter du at FTU er? Etter sakens utfall og etter klager og innklagede. Prosent

		"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Forbrukervennlig tvisteløsningsorgan	25	10	20	21
	Nøytralt domstolslignende forvaltningsorgan	62	41	63	57
	Rådgivende instans			15	5
	Klageorgan for Forbrukerrådets avgjørelser	13	34	13	18
		100	100	100	100
	N	162	61	40	263
	Sig p<.001				
Innklagede	Forbrukervennlig tvisteløsningsorgan	17	44	60	35
	Nøytralt domstolslignende forvaltningsorgan	59	7	20	31
	Klageorgan for Forbrukerrådets avgjørelser	24	49	20	34
		100	100	100	100
	N	41	41	15	97
	Sig p<.001				

Det korrekte svaret er '*Nøytralt domstolslignende forvaltningsorgan*', som er uthevet i tabellen. Det er en klar sammenheng mellom oppfattelsen av FTU og utfallet av saken, både blant klagerne og innklagede. Blant dem som "vant" saken oppfattet flertallet FTU som nøytralt domstolslignende forvaltningsorgan, både av klager og innklagede. "Tapte" man saken der-

imot, var det store forskjeller mellom klager og innklagede. Når klagerne "tapte", var det færre som oppfattet dem som domstol, 41 prosent, mens kun 7 prosent av de innklagede mente at FTU var et domstolslignende organ. Blant dem som "tapte" var det videre 10 prosent av klagerne som mente det var et forbrukervennlig tvisteløsningsorgan, mens når de innklagede "tapte" var det hele 44 prosent som mente at FTU var et forbrukervennlig tvisteløsningsorgan. "Tap" i en sak ser ut til å føre til at man mister troen på at FTU opptrer som et domstolslignende organ, og spesielt de innklagede oppfatter dem nå som et organ som står på forbrukernes side.

Dette synet blir støttet opp av neste spørsmål; om respondentene oppfattet FTU som nøytral, eller om FTU tok mest hensyn til en av partene.

Tabell 5-11: Opplevde du at FTU var en nøytral instans, at den tok mest hensyn til klageren, eller at den tok mest hensyn til den innklagede? Etter om man "vant" eller "tapte" og etter klager eller innklagede. Prosent

		"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Nøytral	91	14	56	67
	Tok mest hensyn til klageren	7	5		6
	Tok mest hensyn til den innklagede	2	81	44	27
		100	100	100	100
	N	161	63	36	260
	Sig p<.001				
Innklagede	Nøytral	93	2	41	45
	Tok mest hensyn til klageren	7	91	59	52
	Tok mest hensyn til den innklagede		7		3
		100	100	100	100
	N	41	44	17	102
	Sig p<.001				

Her var det igjen en svært sterk sammenheng mellom synet på nøytralitet og utfall av saken. "Vant" man saken opplevdes FTU som nøytral, og "tapte" man, var oppfatningen at FTU hadde tatt mest hensyn til motparten. Her var forskjellen mellom klager og innklagede liten.

De nedskrevne kommentarene i spørreskjemaet vitner også om at synspunktene var farget av om de "vant" eller "tapte" saken. En innklaget som "vant", skriver følgende:

"Jeg ble positivt "overrasket" ang behandlingen av saken, hadde ventet at det var på forbrukerens side og ikke nøytral som jeg opplevde det. Jeg synes det tok lang tid, men det kom sikkert av at jeg var spent og "utålmodig" på svaret".

Men når man "tapte", var tonen annerledes:

"Ensidig på klagerens side iht. uttalelse fra vår juridiske rådgiver. Aksepterte økonomisk krav fra klager uten å undersøke betingelsen eller be om dokumentasjon for kravet". (Innklaget)

"En håpløs instans, hvor jeg opplevde at min sak ikke ble hørt i en opplagt sak. Selgeren av bilen ble behandlet helt forferdelig mye bedre, og jeg ble aldri hørt. FTU har heller ingen dømmende makt, så hva er vitsen i det hele tatt? Kunne spart meg bryet." (Klager)

"Erfaringen er negativ mht innklaget håndverker. Jeg følte at FTU hele tiden var på hans side. Hadde innhentet overslag fra [NAVN PÅ Firma], en pris som lå langt under. Dette ble ikke tatt hensyn til i det hele tatt. Videre føler jeg at kjønnsaspektet gjorde utslag for meg i negativ

forstand. FTU trodde ikke på ett eneste av mine argumenter, bare hans. Hva han har meddelt FTU vites ikke. Tonen i svar fra FTU var nedlatende ("kvinnfolk"). Håndverker hadde t.o.m. 2.5 % straffegebyr løpende mens saken gikk for FR og FTU som jeg da måtte betale." (Klager)

En bedrift som har "vunnet" noen saker og "tapt" noen, sier følgende:

"FTU har i mange saker opp gjennom tiden behandlet saker og avsagt kjennelser som vi godt kan leve med. Sittende FTU har imidlertid forundret oss i en sak hvor kjennelsen går på heving av kjøp og full tilbakebetaling av kjøpesum. Kjennelsen mener vi er avsagt på totalt feil grunnlag hvor man tydelig har støttet seg på en "ekspertuttalelse" fra en mekaniker som arbeider ved en trafikkstasjon som kontrollør. Saken er av så prinsipiell betydning for oss som importør, samt alle de øvrige importører, at vi har vært nødt til å bringe saken inn for tingretten. FTU må være bevisst på at kjennelser som blir avsagt er bindende for partene og vil danne en viss presedens dersom de blir stående, og at de derfor må vurdere begge parter saksfremstilling med lik vekt".

Tonen blant dem som "tapte" er svært emosjonell, og underforstått mener de at FTU har gjort en dårlig jobb og har tatt motpartens side.

Oppfattelse av FRs nøytralitet ser litt annerledes ut, men her ble det først spurt hvilke forventninger de hadde i starten av saksprosessen. Her var det imidlertid ingen sammenheng mellom synet på FRs (regionkontorene) nøytralitet og hvilket utfall saken fikk. 67 prosent av klagerne mente at FR ville opptre nøytralt, og noe færre av de innklagede - 53 prosent - mente det samme (forskjellen er signifikant for $p < .05$)

Tabell 5-12: Hvilke forventninger hadde du til FR i starten av saksprosessen? Etter utfallet av saken og etter klager og innklagede. Prosentandeler (flere svar kunne avgis)

		"Vant"	"Tapte"	"Andre svar"	Totalt	
Klager	Alltid på forbrukerens side	12	15	21	14	Ikke sig
	Som regel på forbrukernes side	24	28	18	24	Ikke sig
	At de ville opptre nøytralt	70	68	57	67	Ikke sig
	At de kunne være på selgers side	3			2	Ikke sig
	N	162	65	44	271	
Innklagede	Alltid på forbrukerens side	15	18	24	18	Ikke sig
	Som regel på forbrukernes side	37	25	24	29	Ikke sig
	At de ville opptre nøytralt	46	59	53	53	Ikke sig
	At de kunne være på selgers side		2		1	Ikke sig
	N	41	44	17	102	

Likevel er det en viss andel som mente at FR alltid eller som regel ville være på forbrukernes side. Blant klagerne var det 37 prosent som svarte positivt på ett eller begge disse alternativene, mens tilsvarende andel for de innklagede var 45 prosent (kunne avgi svar på flere av

disse alternativene, slik at vi ikke bare kan legge sammen andelene i tabellen over - forskjellen er imidlertid ikke signifikant). Det er omtrent ingen som mente FR kunne være på selgers side. Dette tyder på at det er en viss forventning til at FR skal tale forbrukernes sak. Disse oppfatningene i forkant kan springe ut fra de signaler FR gir ut fra ulike roller institusjonen innehar. Disse rollene er det vanskelig for folk å skille mellom, og det kan oppstå en viss forvirring.

Neste spørsmål angående FR var identisk med det som ble stilt om FTU, om de opptrådte nøytralt eller om de tok mest hensyn til motparten.

Tabell 5-13: Opplevde du at FR var en nøytral instans, at den tok mest hensyn til klageren, eller at den tok mest hensyn til den innklagede? Etter utfallet av saken og etter klager og innklagede. Prosent

		"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Nøytral	85	55	65	75
	Tok mest hensyn til klageren	11	16	13	12
	Tok mest hensyn til den innklagede	4	30	23	13
		100	100	100	100
	N	159	64	40	263
	Sig p<.001				
Innklagede	Nøytral	50	23	24	34
	Tok mest hensyn til klageren	50	70	76	63
	Tok mest hensyn til den innklagede		7		3
		100	100	100	100
	N	40	43	17	100
	Sig p<.05				

Her igjen er det en sterk sammenheng i synet på FR's nøytralitet i etterkant av saken og sakens utfall i FTU; "vant" man saken hadde FR opptrådt nøytralt, "tapte" man hadde FR tatt mest hensyn til motparten, og spesielt gjaldt dette for klagerne. Det var imidlertid langt færre av de innklagede som mente FR var nøytral selv om de "vant" (50 prosent), sammenlignet med synet på FTU når innklagede vant (93 prosent – tabell 5-11). Dette betyr at en del av de innklagede ser på FR som en interesseorganisasjon for forbrukerne, til tross for at de "vinner" i FTU. Dette er kanskje ikke så merkelig, siden det er klagerne som kontakter FR som gjør sitt til at det blir en sak ut av det, en sak som den innklagede i prinsippet ikke er interessert i.

I neste tabell ser vi på oppfattelsen av FRs nøytralitet i etterkant av saken, i lys av hvordan respondentene oppfattet FR før det ble en sak, og skiller mellom om de "vant" eller "tapte" saken, og mellom klager og innklagede. Med så mange nedbrytningen blir antallet observasjoner i enkelte av cellene svært få, så denne må tolkes med forsiktighet.

Tabell 5-14: Prosentandel som oppfatter FR som nøytral etter saken var avsluttet i FTU, blant klager og innklagede som hhv "vant" eller "tapte" saken, og blant dem som før det ble sak oppfattet FR som nøytral.

		"Vant" saken	"Tapte" saken
Andel som mente at FR hadde opptrådt nøytralt, blant dem som mente FR ville opptre nøytral i forkant av saken	Klager	91	61
		(111)	(8)
	Innklagede	63	28
		(19)	(25)

Tabellen leses på følgende måte: 91 prosent av klagerne som "vant" saken, og som i forkant av saken mente FR ville opptre nøytralt, opplevde i etterkant FR som en nøytral instans i behandlingen av egen sak. Tilsvarende andel var på 63 prosent blant de innklagede. "Tapte" man saken, sank andelen som mente FR hadde opptrådt nøytralt i egen sak til 61 prosent for klagerne og til 28 prosent for de innklagede. Det vil si at synet på FRs nøytralitet endret seg ganske mye etter at saken var blitt behandlet av FR og viderebehandlet av FTU. Det var store forskjeller mellom klager og innklagede, og det var store forskjeller etter hvilket utfall saken fikk. De innklagede var atskillig mer skeptisk i etterkant av saken, til tross for at de hadde "vunnet", og hadde de "tapt", var det ganske få som nå mente at FR hadde opptrådt nøytralt (28 prosent), selv om de før saken trodde at FR ville opptre nøytralt.

Igjen er det altså slik at utfallet av saken har stor betydning for hvilke oppfatninger man har om FRs nøytralitet. Dette viser også de kvalitative utsagnene.

En klager som "vant", hadde stor tiltro til FRs nøytralitet:

"Jeg opplevde at forbruker hadde en instans å ta opp en sak som jeg var usikker på hvilke rettigheter jeg hadde i. Ble forklart forbrukerlovens bestemmelser og hvilke rettigheter jeg hadde. Opplevde FR som nøytral uten å påvirke meg i noen retning. Jeg måtte selv ta valgene på bakgrunn av den infoen jeg fikk. Det var nyttig å se på internett hvordan utfallet av andre saker hadde vært. Tror forbrukere generelt er lite opplyst om sine rettigheter."

En annen klager som "vant", mente derimot FR hadde vært litt for nøytral:

"Virket mest interessert i å få til en "minnelig løsning". Dvs at hver av partene dekket 50 % av kravet. Selv om kjøpsloven var soleklar i forhold til erstatningsansvar. FR virket litt for nøytral"

En innklaget som "tapte", sier følgende:

"Her er det definitivt et samarbeid mellom FR og FTU. Kun klager blir prioritert, og den reelle situasjonen er at FTU i samarbeid med FR gjør alt for klager uten å følge alm. Rettspraksis. De våger å håpe på at innklagede ikke "orker" ta saken videre. Nøytralitet er helt og totalt uteblivende."

Fra en innklagd som arbeider i et bilimportfirma og har hatt en viss befatning med FR og FTU, sier følgende om FR ("vunnet noen saker" og "tapt noen"):

"De forskjellige saksbehandlere ved distriktskontorene opptre ofte svært forskjellig. Mange opptre som den meglingsinstans som vi oppfatter at de skal være. Men det sitter en del saksbehandlere som opptre som "hobbyjurister" og gir sterke førende uttalelser skriftelig. Mange av saksbehandlerne har oppfattet at de er forbrukerens talerør og opptre veldig ensidig til forbrukerens fordel. Men jeg må understreke at vi også har mange gode erfaringer - spesielt når vi tar telefonisk kontakt med saksbehandlere og snakker om saken så blir det ofte bedre og raskere løsninger enn når vi kommuniserer kun skriftelig. Av det som vi mener er overtramp av verste sort er en saksbehandler som ga en forbruker (bekjent?) en skriftelig attestasjon i en sak på FR brevpapir. Dette gjaldt en sak som også kom opp på TV2 Hjelper deg. FR burde etter min mening bestrebe seg på å arbeide etter filosofien "alle er tjent med at vi samarbeider med forhandler/ importør for å løse saken etter intensjonen i lovverket og på en måte som alle parter kan leve med" i stedet for at man sender brev med direkte pålegg med henvisning til lovvedtekter."

Enkelte er svært fornøyd med FRs nøytrale opptreden, men andre mener de kunne vært litt mindre nøytrale. Antageligvis ville en del forbrukere ønsket seg FR som sin "advokat" som kunne opptre på forbrukerens vegne.

Når man "taper" blir man derimot forarget og kommer med anklager om for tett samarbeid mellom FR og FTU, og liten grad av nøytralitet. Det er imidlertid helt tydelig, også fra de kvantitative resultatene, at mange av dem som "taper" mister troen på instansenes nøytralitet. Dette betyr at mange ikke skiller mellom sakens utfall og prosessens forløp. De ser ikke jussens saklige krav om dokumentasjon og bevisførsel. Det blir som når spillerne skylder på dommeren når laget taper.

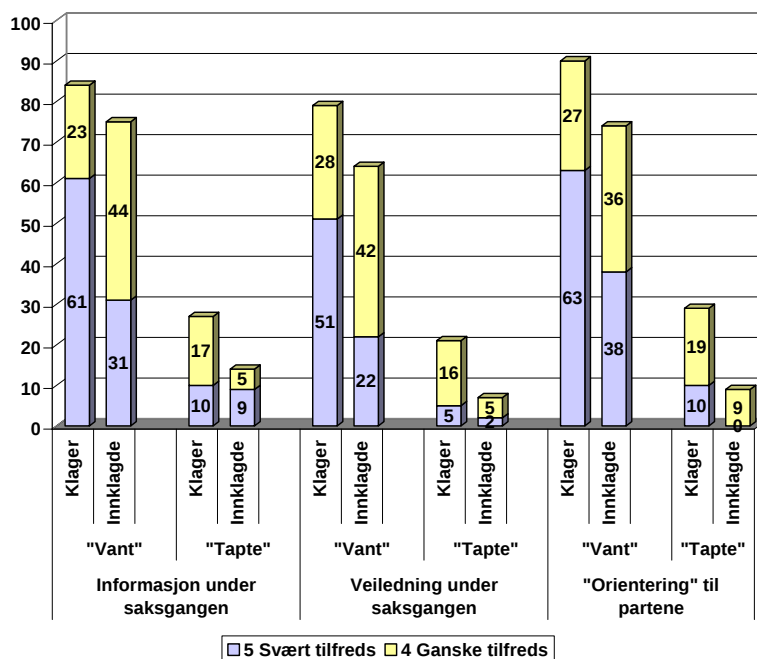
Særlig oppbrakt blir man dersom man har "tapt", og man mener motparten har løyet. I og med at alt skal være skriftlig, og påstand står mot påstand, og det hevdes at FTU har trodd

på løgnene til motparten, blir man særs forbitret. Beskyldning om løgn var hyppige kommentarer av dem som "tapte" og da ble verken FTU eller FR oppfattet å være nøytrale instanser. Eksempler på slike utsagn blir presentert noe senere.

Enkelte bedrifter som er innklaget, mener at samarbeid med bedriften vil alle parter være best tjent med. Store, seriøse bedrifter vil nok i mange tilfeller være interessert i en løsning som begge parter kan leve med. Gjøres dette under meglingen, og meglingen blir vellykket, slipper man å ta saken inn for FTU.

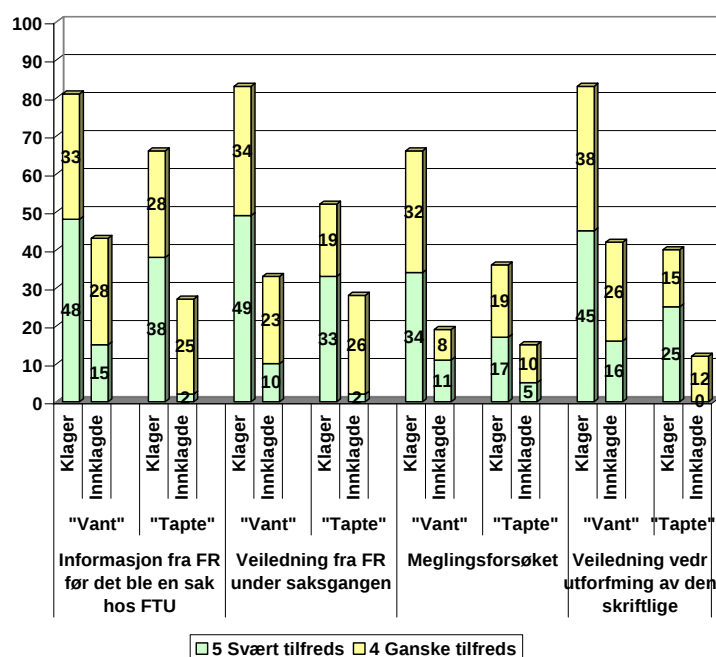
5.3.3 Grad av tilfredshet med FTU og FR

Vi stilte en del spørsmål om hvor tilfreds klager og innklagede var med ulike forhold under saksgangen, både for FTU og FR. Dette gjaldt både tilfredshet med informasjon, hjelp under saksgangen og service. Både FTU og FR er juridisk orientert, og det er ikke sikkert at verken forbruker eller innklagede alltid forstår den juridiske terminologien som benyttes av både FTU og FR.



Figur 5-1: Prosentandel som er tilfreds med informasjon fra FTU. (Vedlegg 3 - tabell 1, 2 og 3)

I denne figuren viser vi andelen som er tilfreds med informasjonen, ved at de krysser av for 4 eller 5 på skalaen. Spørsmålene her gjaldt informasjon under saksgangen, veiledning under saksgangen og hvor tilfreds de var med et informasjonsskriv "Orientering til partene". Det generelle inntrykk er at innklagede er noe mindre tilfreds enn klager for alle de tre spørsmålene, enten de "vinner" eller "taper", mens den store forskjellen går på om de "vinner" eller "taper". "Vinner" man, er man tilfreds, og "taper" man, er man svært lite tilfreds med den hjelpen man har fått. Utfallet av saken farger tydeligvis den oppfattelsen av den hjelp de har fått. Det er ikke store forskjeller mellom de tre spørsmålene.



Figur 5-2: Prosentandel som er tilfreds med informasjon fra FR. (Vedlegg 3, tabell 15, 16, 17, 18)

Spørsmålene om tilfredshet med informasjon fra FR er litt forskjellig fra spørsmålene til FTU, naturlig nok, siden behandlingsprosedyrene er forskjellige for de to instansene, og de har ulike funksjoner. Det siste spørsmålet i figuren over skal være 'Hvor tilfreds var du med *veiledningen* vedrørende *utformingen* av den skriftlige oversendelsesbegjæringen til FTU?'

Mønsteret for tilfredshet med informasjon fra FR er noenlunde likt det som gjaldt for FTU; innklagede er mindre tilfreds med FR enn klager, uavhengig av om man "vinner" eller "taper". Forskjellen mellom FTU og FR er imidlertid at innklagede er ganske mye mindre tilfreds med FR, selv om man "vinner", sammenlignet med FTU. Vi tolker det slik at innklagede i utgangspunktet oppfatter FR som noe negativt, fordi de blir trukket inn i en sak vi må anta de ikke ønsker og som de synes er lite hyggelig. Det er tidkrevende, og er for dem bare en ekstra belastning. Derimot, når både klager og innklagede "taper", er de noe mer tilfreds med FR enn hva som gjelder FTU. Begge parter forventer å "vinne" når saken går til FTU, og når de så "taper", er det FTU som får "skylden".

Ellers er også en stor forskjell i tilfredshet med informasjonen fra FR om man "vinner" eller "taper", men ikke så stor som for FTU. Utfallet av saken hos FTU har altså stor betydning for hvordan man oppfatter arbeidet som FR har gjort. Det er altså en forventning fra både klager og innklagede om at de skal "vinne", og denne forventningen påvirker oppfattelsen av FRs arbeid når det blir sak hos FTU, og utfallet av saken ikke blir som forventet. Det er vanskelig å vite om FR på noen måte har antydnet, vel og merke uformelt, om vedkommende har en god sak eller ikke.

Det er ikke så stor forskjell mellom de ulike typer av informasjon, bortsett fra at det er en mindre andel som er tilfreds med meglingsforsøket sammenlignet med tilfredshet med informasjon og veiledning under saksgangen. Opplysninger vi har fått etter å ha snakket med både FTU og FR er at megling ikke alltid har funnet sted, og at innsatsen av denne virksomheten kan variere.

Kvalitative utsagn om FTU fra noen som har "vunnet":

En som var svært tilfreds med FTUs hjelp, forteller følgende:

"Beklager. Jeg fylte ut skjema straks v mottak, men ville tenke over noe før retur. I dag fant jeg igjen papirene og fylte ut siste rest. Det er det minste jeg kan "gi tilbake", etter den hjelp jeg fikk. (Var alvorlig syk under behandlingstiden av saken). FTU maskinskrev t.o.m. min håndskrevne forklaring" (klager).

Ikke alle var like tilfreds, selv om de hadde "vunnet":

"Det som jeg synes tok unødig lang tid, var svaret på vedtaket. Jeg fikk vite møtedatoen, men da jeg fikk vedtaket viste det seg at saken min hadde kommet opp på et senere møte. I mellomtiden hørte jeg ingenting, og jeg begynte å lure på om brevet var blitt borte i posten. Skulle ønske jeg hadde fått et brev med informasjon om rett møtedato og ca når jeg ville motta vedtaket" (klager).

Kvalitative utsagn om FTU fra noen som har "tapt":

En klager hadde før saken ble oversendt FTU oppfattet at FR hadde gitt signaler om en god sak:

"Etter svært lang behandlingstid forventer jeg at saksbehandlerne går gjennom materialet som er fremlagt. Kun da er det mulig å ta en avgjørelse. Jeg tapte en sak som fra FR sted var åpenbar til fordel for meg. Ellers hadde jeg ikke orket å gå gjennom hele prosessen" (klager).

Klager hadde her i følge egen oppfatning fått uformelle signaler om en god sak. Hvorvidt dette medfører riktighet er ikke godt å si. Det kan hende FR har formulert seg på en slik måte som gjorde at vedkommende klager oppfattet signaler om en god sak. Vedkommende mente altså at FTU ikke hadde gått gjennom materialet på en grundig nok måte.

Kvalitative utsagn om FR fra noen som har "vunnet":

"Det bør komme bedre frem i informasjonen på internett om viktigheten med å ta vare på alle dokumenter samt loggføre all korrespondanse mellom innklagede og klager. Samt bør egeninnsatsen poengteres som viktig!" (klager)

"Fint å ha mulighet til å løse saker / få veiledning uten å gå rettens vei. Særlig veiledningsdelen er nyttig - for å få vite dine juridiske rettigheter etter loven. Hvis det skal koste noe vil terskelen bli høyere - noe som forbrukeren vil tape på." (Klager)

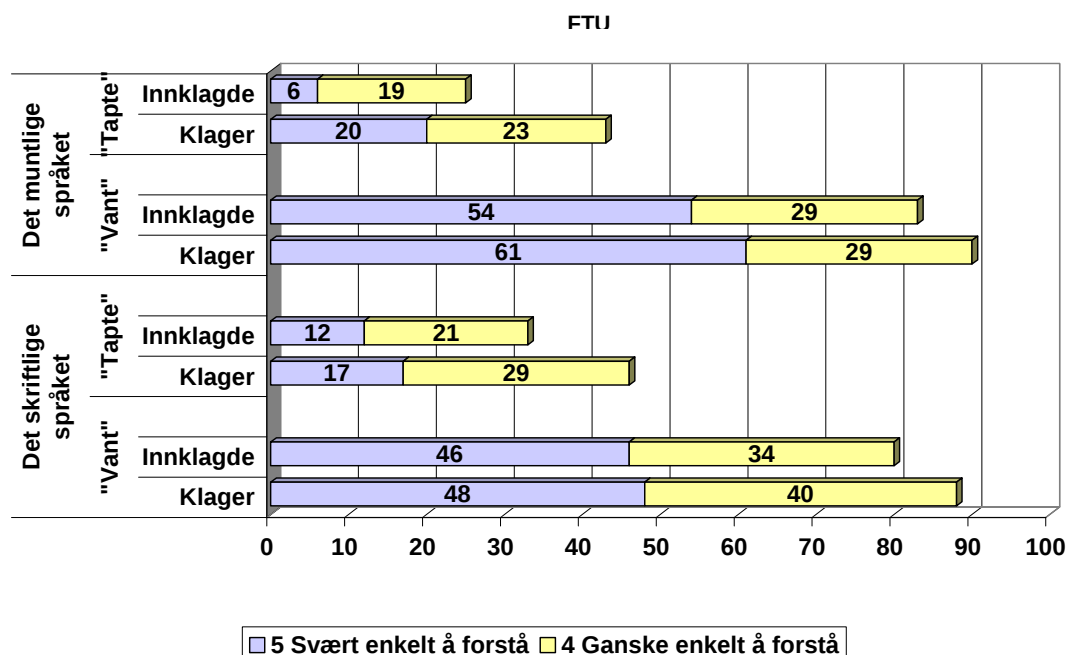
Kvalitativt utsagn om FR fra en som "tapte":

"Saksbehandlerne har en tendens til å være svært rause muntlig i forhold til klager, de er vinglete i sine avgjørelser - ikke konsekvente" (innklagede)

Selv om FTU og FR begge skal være nøytrale i sin kontakt med klager og innklagede, synes det likevel å være en oppfatning blant enkelte at de ikke alltid er det. Det kan være et problem for klager at de befinner seg i et rettsystem uten egen "advokat", og så må man selv tolke signaler fra instanser som i prinsippet skal være nøytrale. For FTU og FR er dette en hårfin balansegang hva de skal formidle hvis partene stiller spørsmål om de tror de har en god sak. Vi regner med at de fleste som lar sakene gå videre til FTU har forventninger om å "vinne", og vil kunne tolke enkelte svar fra både FR og FTU som støtte for eget syn.

5.3.4 Forståelse av språket til FTU og FR

Både FTU og FR har betydelig juridisk kompetanse og derav juridisk språkbruk. Dette kan føre til at kommunikasjon mellom FTU og FR på den ene siden og klager/innklagede på den andre kan by på misforståelser og uklarheter.



Figur 5-3: Prosentandel som mente språket til FTU var forståelig, etter klager og innklagede og etter man "vant" eller "tapte". (Vedlegg 3, tabell 9 og 10)

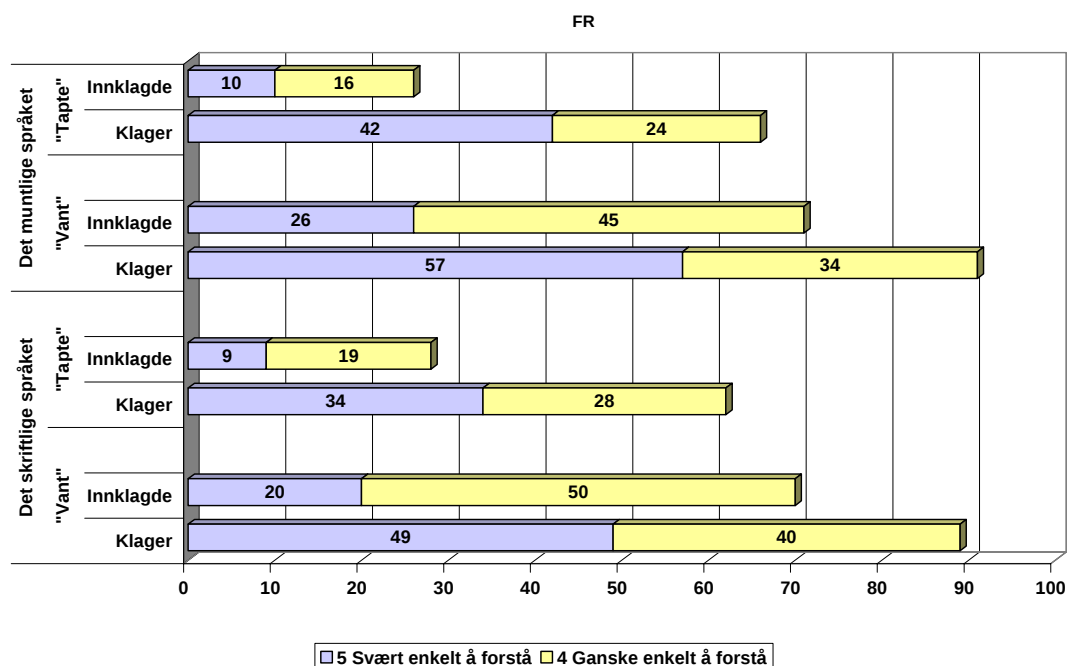
Igjen er det klagerne som noe oftere svarer positivt, at både det skriftlige og det muntlige språket er forståelig, uavhengig av om de "vant" eller "tapte". Dette kan skyldes at klagerne oftere enn innklagede har vært i kontakt med FTU, da det er de som har "anlagt" sak. De har stor egeninteresse av å "vinne". De innklagede er derimot en annerledes gruppe, ettersom mange av disse er firmaer, men der den som har solgt produktet er en annen enn den som blir "stevnet". Dette kommer an på hvordan bedriften er organisert, hvor stor den er, osv. Her finner vi også en del enmannsfirmaer og privatpersoner, og spesielt enkelte enmannsfirmaer har kanskje både liten tid og interesse av kontorarbeid. Og igjen er det store forskjeller om man har "vunnet" eller "tapt"; "vinner man" er språket forståelig, "taper" man, er det mindre forståelig. Det er liten forskjell i forståelsen av det muntlige og skriftlige språket.

En klager som "vant" mente imidlertid at FTU var *"Flinke til å snakke forståelig jus"*.

Språket kan i enkelte tilfeller by på problemer. En klager som fikk saken avvist hos FTU, sier følgende:

"Ettersom saken ble avvist tok jeg kontakt for å snakke med dem som hadde behandlet saken. Det var ikke praksis. Spurte om hva som lå i ordbruken som ble brukt i svaret, vedkommende kunne ikke gi noe svar. Vil i ettertid ikke gjøre bruk av denne FTU. Sløser vekk altfor mye tid. Hadde ingen peiling når det gjaldt byggesaker."

Her er det en som ikke har forstått ordbruken, men som etter egen oppfatning ikke fikk oppklaring fra FTU. Dette oppfattes som manglende service, og vedkommende tilføyer at FTU ikke hadde peiling på saksfeltet. Det er også mange andre som har svart at FTU ikke har kunnskap om det produktet saken dreier seg om. Igjen er det slik at FTU ikke besitter teknisk spesialkompetanse, som FTU sier; medlemmene har ingen sakkyndig eller teknisk kunnskap, slik at det er opp til partene selv å fremlegge skriftlige, sakkyndige uttalelser til dokumentasjon vedrørende produktet det klages på.

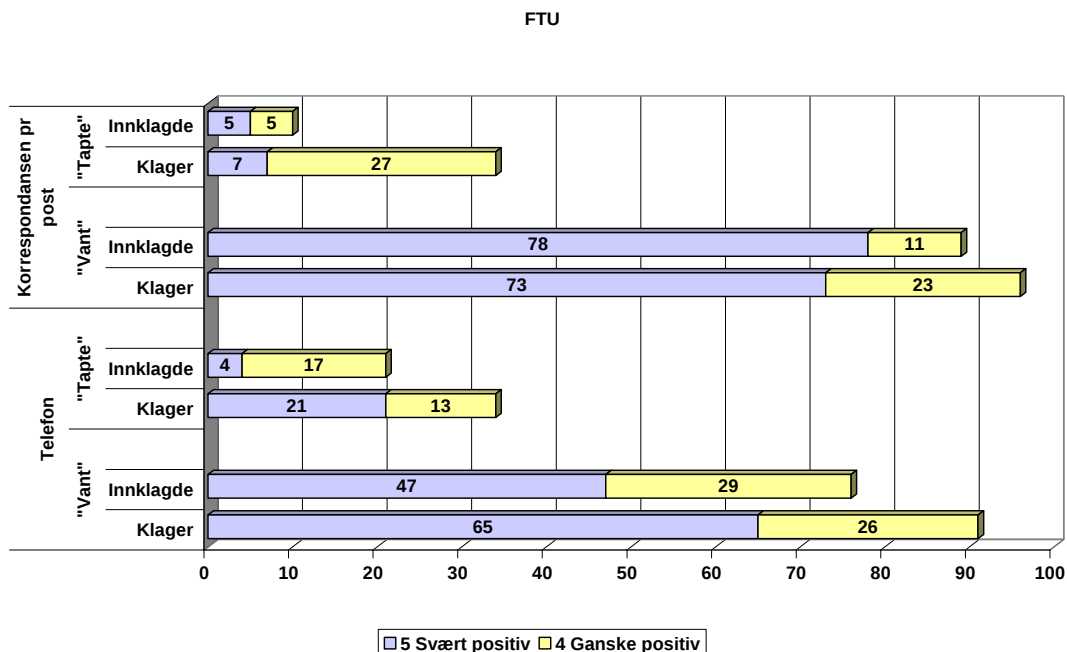


Figur 5-4: Prosentandel som mente språket til FR var forståelig, etter klager og innklagede og etter om man "vant" eller "tapte". (Vedlegg 3, tabell 20 og 21)

Som for FTU var det flere klager enn innklagede som syntes FRs språk var forståelig, og igjen var det visse forskjeller om man "vant" eller "tapte", men forskjellene her var ikke så store som for FTU. Selv om klager hadde "tapt", var det mange som likevel mente at både det skriftlige og muntlige språket til FR hadde vært forståelig. Dette kan tolkes som at selv om de tapte hos FTU, hadde FR vært behjelpelig i forberedelse av saken og hadde informert dem på en forståelig måte.

5.3.5 Serviceinnstilling til FTU og FR

Vi var også opptatt av hvor god service klager og innklagede hadde fått, både hos FTU og FR. Vi skilte mellom pr post, e-mail og telefon. E-mail var det svært få som hadde benyttet, så den lar vi være å vise.



Figur 5-5: Prosentandel som er positiv til hvordan de opplevde kontakten med FTU når det gjaldt serviceinnstilling. (Vedlegg 3, tabell 11 og 13)

Det er noen flere klagere enn innklagede som er positive til servicen de har fått fra FTU. Her er det imidlertid svært store forskjeller om de har "vunnet" eller "tapt". Og igjen, har man "vunnet", er servicen svært god, har man "tapt", er det motsatt.

To klagere som "vant":

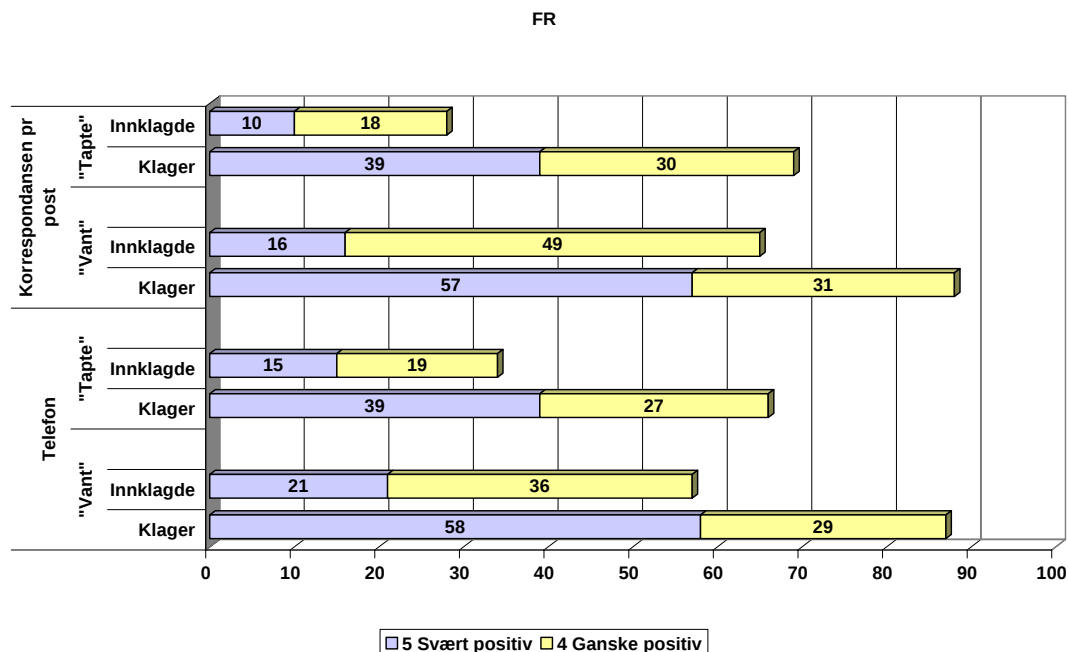
"Veldig godt fornøyd, hyggelige mennesker."

"Veldig hurtig behandling ved tlf kontakt, skulle tro de satt med sakspapirene foran seg 😊"

Men selv om man har "vunnet" oppleves ikke servicen alltid like god:

En klager som "vant", sier følgende:

"Slike instanser oppleves som, "noe upersonlig", et vesen som bare skal gjøre jobben sin, vanskelig å ta kontakt og en blir litt redd for å være masete og kanskje få negativt resultat da!"



Figur 5-6: Prosentandel som er positiv til hvordan de opplevde kontakten med FR når det gjaldt serviceinnstilling. (Vedlegg 3, tabell 22 og 24)

Noe av det samme mønsteret viser seg for FR, men her er forskjellene mellom klager og innklagede større enn for FTU, og det er ikke så store forskjeller om man har "vunnet" eller "tapt". Det synes som om sakens utfall har større betydning for synet på FTU enn synet på FR. Det er for så vidt ganske rimelig, ettersom det er FTU som fatter vedtaket, mens FR er hjelpere i forkant.

Klager som "vant"

"Det var veldig dårlig kontakt med FR. Følte hele tiden at vår saksbehandler stod på innklagedes side. Elendig oppfølging. Fikk ikke tilsvar på brev, måtte hele tiden ringe. Gruet for å ta kontakt, da vi alltid opplevde at vedkommende var svært negativ i tonen - og snakket alltid motpartens sak og fikk bl.a. høre at vi måtte ikke tro det var bare vi som hadde rett. Serverte oss også flere løgner om skriftlig materiale som han påstod å ha sendt oss / ringt oss osv. Vi hadde imidlertid under vår saksbehandlers ferie kontakt med en kvinnelig repr. for FR som var meget hyggelig og imøtekommende."

Klagere som "tapte":

"Det var vanskelig å finne ut hvilket kontor/avdeling i FR som jeg skulle henvende meg til. Saken ble flyttet over underveis."

"Tungvindt med telefonsystemet, men det er muligens fordi jeg ikke liker et fellesnummer for hele landet. Hadde litt vansker med å finne tlf.nr. og adr. i telefonkatalogen."

"Fikk beskjed fra FR at jeg ikke kunne forvente noe siden dette er gratis."

"Dyrt og vanskelig å få kontakt. Verre enn Telenors kundeservice. Kan trygt nedlegges. Finn ny rettsmeglingsordning. Dette er kun til irritasjon og plage! Om nødvendig kan jeg skrive under med fullt navn og adr."

"Nesten umulig å komme i kontakt med saksbehandler over telefon. Saken ble behandlet svært overfladisk med feil i saksfremstillingen overfor FTU".(Innklagede)

5.3.6 Generell tilfredshet med FTU og FR

Siden tendensen for de ulike spørsmål om tilfredshet med bistand og serviceinnstilling til en viss grad var den samme, har vi laget to additive indekser, en for tilfredshet med FTU og en for FR.

Tilfredshetsindeksen for FTU består av følgende fire variabler:

- hvor tilfreds de var med informasjon fra FTU under saksgangen (spm 8a)
- hvor tilfreds de var med veiledningen fra FTU under saksgangen (spm 8b)
- hvor tilfreds de var med "orientering til partene" de fikk pr post (spm 8c)
- hvor positivt de opplevde kontakten i brevveksling med FTU (spm 21c)

Disse fire variablene hadde svært høye korrelasjoner seg imellom.

Tilfredshetsindeksen for FR består av følgende fem variabler:

- hvor tilfreds de var med informasjonen fra FR før det ble sak hos FTU (spm 28a)
- hvor tilfreds de var med veiledningen de fikk fra FR under saksgangen i FR (spm 28b)
- hvor tilfreds de var med meglingsforsøket FR gjorde (spm 28c)
- hvor tilfreds de var med veiledningen vedrørende utformingen av den skriftlige oversendelsesbegjæringen til FTU (spm 28d)
- hvor positivt de opplevde kontakten i brevveksling med FR (spm 34b)

Disse fem variablene hadde også svært høye korrelasjoner seg i mellom.

Vi kjørte to regresjonsanalyser for å se hva som hadde størst betydning for grad av tilfredshet med hhv FTU og FR. Vi tok inn de uavhengige variabler skrittvis, for å se hva endringen i forklart varians ble. De uavhengige variablene var: om en var klager eller innklagede, hva produktet kostet, hvor lang tid saksbehandlingen tok, hvor lenge det var siden saken hadde vært til behandling (2004, 2005, 2006) og sakens utfall, om en "vant", "tapte" eller annet.

Regresjonsanalysene viser, når alle variablene er inkludert (modell 5), at innklagede er svakt mindre tilfreds med FTU enn klager når alle de andre variablene er kontrollert for, mens innklagede er sterkt mindre tilfreds med FR enn klager, kontrollert for alle de andre variablene. Hva produktet kostet har ingen betydning for tilfredshet, mens saksbehandlingstid hos FTU påvirker tilfredsheten med FTU svakt negativt, mens saksbehandlingstiden hos FR har langt sterkere negativ effekt på tilfredsheten med FR. Hvor lenge det var siden saken var oppe har ingen betydning for tilfredshet med FTU, mens når det gjelder tilfredshet med FR er man svakt mindre tilfreds med saker fra 2004 sammenlignet med 2006. Det vil si at jo nærmere i tid, jo mer tilfreds er man.

Det som imidlertid har sterkest betydning for tilfredshet med FTU er om en har "vunnet" eller "tapt" saken. Når utfallet av saken trekkes inn i regresjonsanalysen, øker forklart varians fra 9 prosent til hele 49 prosent! Dette er en svært høy forklart varians. Utfallet av saken har langt mindre betydning for grad av tilfredshet med FR. Størst betydning for tilfredshet med FR er om man er klager eller innklaget.

Tabell 5-15: Grad av tilfredshet med FTU – ustandardiserte regresjonskoeffisienter.

		B	t-verdi	Sig.nivå
1	(Referansegruppe)	15,317	44,018	,000
	Innklagede (klager i ref.gruppe)	-2,983	-4,486	,000
2	(Referansegruppe)	15,650	15,507	,000
	Innklagede (klager i ref.gruppe)	-2,972	-4,455	,000
	Hva kostet produktet?	-,068	-,352	,725
3	(Referansegruppe)	17,156	15,142	,000
	Innklagede (klager i ref.gruppe)	-2,859	-4,331	,000
	Hva kostet produktet?	-,062	-,323	,747
	Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FTU etter at saken ble sendt fra FR?	-,737	-2,795	,006
4	(Referansegruppe)	17,770	14,417	,000
	Innklagede (klager i ref.gruppe)	-2,906	-4,392	,000
	Hva kostet produktet?	-,043	-,226	,821
	Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FTU etter at saken ble sendt fra FR?	-,688	-2,578	,010
	Hvor gammel saken var (2006 i ref.gruppen)			
	2004	-,987	-1,169	,244
	2005	-,968	-1,180	,239
5	(Referansegruppe)	19,094	20,709	,000
	Innklagede (klager i ref.gruppe)	-1,122	-2,210	,028
	Hva kostet produktet?	,033	,232	,816
	Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FTU etter at saken ble sendt fra Forbrukerrådet?	-,556	-2,788	,006
	Hvor gammel saken var (2006 i ref.gruppen)			
	2004	-,587	-,932	,352
	2005	-,503	-,823	,411
	Sakens utfall ("Vant" i ref.gruppen)			
	"Tapt"	-7,505	-14,373	,000
	Annet	-4,573	-7,277	,000
N	274			

Modell	Justert R ²
1	,065
2	,062
3	,085
4	,084
5	,493

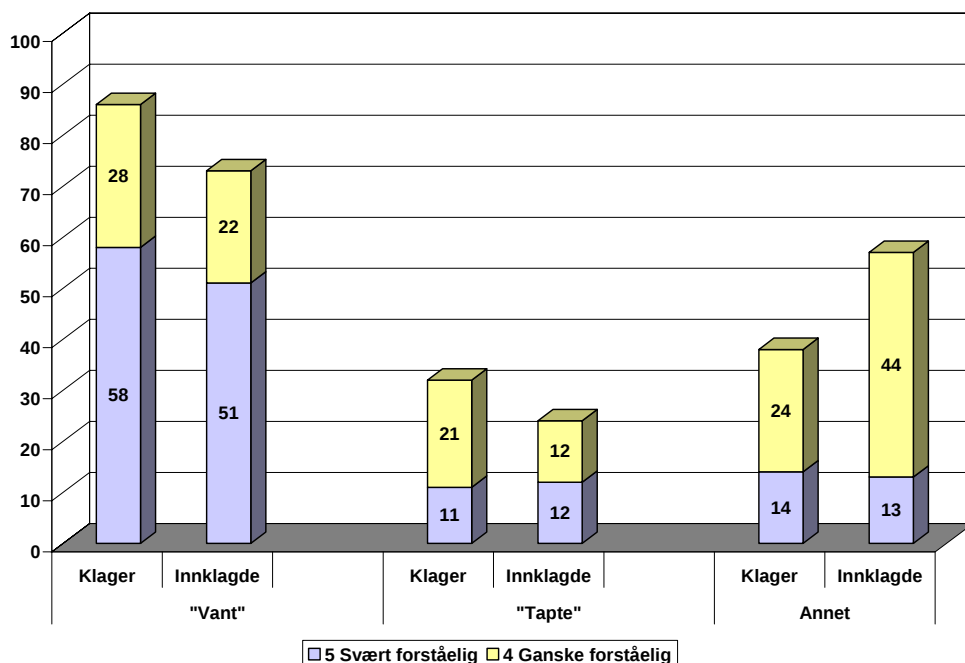
Tabell 5-16: Grad av tilfredshet med FR – ustandardiserte regresjonskoeffisienter.

		B	t-verdi	Sig.nivå
1	(Referansegruppe)	19,502	53,930	,000
	Innklagede (klager i ref.gruppe)	-5,879	-8,465	,000
2	(Referansegruppe)	18,796	18,327	,000
	Innklagede (klager i ref.gruppe)	-5,887	-8,468	,000
	Hva kostet produktet?	,142	,736	,463
3	(Referansegruppe)	20,640	18,294	,000
	Innklagede (klager i ref.gruppe)	-6,000	-8,803	,000
	Hva kostet produktet?	,183	,971	,333
	Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FR?	-,839	-3,589	,000
4	(Referansegruppe)	21,527	17,216	,000
	Innklagede (klager i ref.gruppe)	-5,990	-8,831	,000
	Hva kostet produktet?	,206	1,092	,276
	Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FR?	-,872	-3,734	,000
	Hvor gammel saken var (2006 i ref.gruppen)			
	v2004	-1,763	-2,063	,040
	v2005	-,668	-,816	,415
5	(Referansegruppe)	22,477	18,729	,000
	Innklagede (klager i ref.gruppe)	-5,132	-7,747	,000
	Hva kostet produktet?	,243	1,357	,176
	Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FR?	-,852	-3,793	,000
	Hvor gammel saken var (2006 i ref.gruppen)			
	2004	-1,882	-2,317	,021
	2005	-,632	-,811	,418
	Sakens utfall ("Vant" i ref.gruppen)			
	"Tapt"	-3,785	-5,595	,000
	Annet	-1,881	-2,276	,024
N	284			

Modell	Justert R ²
1	,200
2	,198
3	,231
4	,239
5	,313

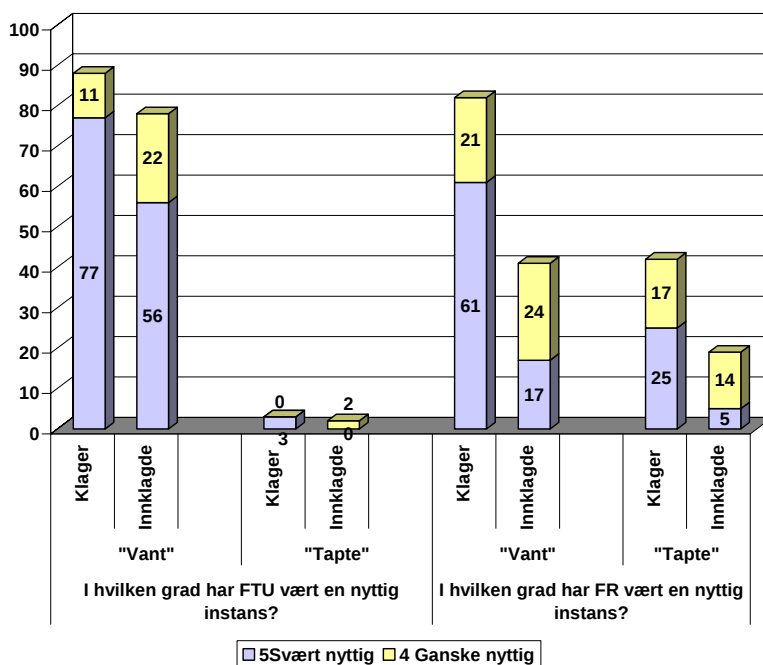
5.3.7 Forståelse av rettigheter og nytte av FTU og FR

"Hvor lett eller vanskelig var det å forstå hvilke rettigheter du hadde etter at FTU hadde fattet sitt vedtak?" – var ett av spørsmålene vi stilte.



Figur 5-7: Prosentandel som svarer at det var forståelig hvilke rettigheter en hadde etter vedtaket i FTU. (Vedlegg 3, tabell 4)

Igjen er det slik at "vinner" man, så var det enkelt å forstå hvilke rettigheter man har, og "taper" man er det langt færre som synes det er forståelig. Det var noen færre av de innklagede som mente det var vanskelig å forstå hvilke rettigheter de hadde, uavhengig av om de hadde "vunnet" eller "tapt".



Figur 5-8: Prosentandel som svarer at hhv FTU og FR har vært en nyttig instans. (Vedlegg 3, tabell 8, 19)

Det var noen færre innklagede enn klagerne som mente at FTU er en nyttig instans blant dem som "vant" saken. "Tapte" man saken, så man intet nyttig med FTU, verken klager eller innklagede. Blant klagerne som "vant" var det omtrent like mange som anså FR å være like nyt-

tig som FTU. Dette var imidlertid ikke tilfellet for de innklagede. Selv om de vant, var det under halvparten som anså FR som nyttig. Forklaringen er som vi har nevnt tidligere, at mens klager oppsøker FR frivillig for å løse en forbrukertvist, er innklagede den som ufrivillig blir involvert i en forbrukersak. Så selv om innklagede "vinner", er de likevel ikke overbegeistret, spesielt ikke for FR som var den første instansen de ble konfrontert med.

Oppfattelsen av FTU og FR som en nyttig instans, kan også oppleves å ha en læringseffekt, at man kommer inn på et ukjent felt som man ikke kjenner fra før. Det er for mange ikke dagligdags å kontakte FR og kjøre en sak videre til FTU. En klager som "vant" saken, uttalte for eksempel følgende:

"FR er en imøtekommende og vennlig instans. På det personlige plan er skriftlig saksgang alltid utfordrende og interessant, uansett hvilket utfall det gir. All erfaring er nyttig for senere bruk."

5.3.8 Hva skjedde med saken?

Etter at et vedtak er fattet av FTU, er det to mulige scenarier. Da er en mulighet å komme opp på et høyere trinn i klagetrappen (voice), eller man kan akseptere resultatet (exit).

Vedtaket kan ikke påklages til overordnet etat. Saken kan bringes inn for domstolene til vanlig behandling innen 4 – fire – uker fra vedtaket er forkynt (§ 11 i lov av 28.4.1978 nr 18 - forbrukertvistloven).

Vi spurte hva som skjedde etter at saken var behandlet i FTU.

Tabell 5-17: Hva skjedde med saken? Etter utfall av saken og etter om man var klager eller innklagede. Prosent

		"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Ingenting	13	72	42	31
	Partene gjorde opp seg i mellom i henhold til vedtaket	68	20	36	52
	Saken ble klaget inn til Forliksrådet	3	6	14	5
	Saken ble brakt inn for domstolene	5	2	6	4
	Kravet ble brakt inn for namsmannen for tvangsinnndrivelse	11		3	7
	Total	100	100	100	100
	N	159	64	36	259
	Sig p<.001				
Innklagede	Ingenting	75	14	31	41
	Partene gjorde opp seg i mellom i henhold til vedtaket	23	73	56	50
	Saken ble klaget inn til Forliksrådet			6	1
	Saken ble brakt inn for domstolene		7	6	4
	Kravet ble brakt inn for namsmannen for tvangsinnndrivelse	3	7		4
	Total	100	100	100	100
	N	40	44	16	100
	Sig p<.001				

Når klagerne "vant" saken ble det gjort opp mellom partene i 68 prosent av tilfellene. 8 prosent gikk videre, enten ble saken klaget inn til Forliksrådet eller ble brakt inn for domstolene¹⁵. Vi regner med at det var motparten som gjorde dette. 11 prosent brakte kravet inn for namsmannen for tvangsinnndrivelse. Det er klagerne som er aktive når innklagede ikke vil gjøre opp for seg. Når klager "tapte" saken, gjorde 72 prosent ingenting, og i 20 prosent gjorde partene opp seg imellom. 8 prosent gikk videre i systemet. Oppfatningen av hva som skjedde i etterkant er rimelig konsistent mellom klager som "vant" saken og innklagede som "tapte". Det samme gjelder også når klager "tapte" og innklagede "vant".

Vi fikk imidlertid inntrykk av at ikke alle visste hva som ville skje etter at saken er avsluttet hos FTU – hvordan går de konkret frem for å få penger de har rett på, omlevering av varen, etc. Dette står det imidlertid noe om i "Orientering til partene" som sekretariatet i FTU sender ut til klager og innklagede før saken behandles i FTU. Om dette er tilstrekkelig informasjon, eller om det ikke leses av alle mottakerne, vet vi imidlertid mindre om.

Klagere som har "vunnet":

"Trodde det skulle kommet et brev sammen med vedtaket som sa noe om hvordan vi skulle kunne følge saken videre (hva vi skulle foreta oss). Har nå ventet i over 2 år på pengeerstatningen men ikke noe har hendt. Har derfor nettopp ringt FTU for å høre.."

¹⁵ Når en sak er blitt behandlet i FTU, og en enten har fått medhold eller ikke, kan ikke saken bli klaget inn for forliksrådet. Det er kun hvis saken blir avvist at den kan bringes inn der, det vil si under kategorien 'andre svar'.

"Er fornøyd med FTU, men føler at jeg ikke fikk veiledning/info på hvordan jeg skulle gå frem etter at saken var ferdig. Hvordan gå frem for å få tilbake det som ble avgjort jeg skulle ha."

"Etter at jeg vant saken måtte jeg selv finne ut hvor personen bodde (mange tlf). Etter det måtte jeg ut med penger til namsmannen. Enda ett år etter saken var hos namsmannen sitter jeg enda uten pengene. Sitter igjen med: hva var dette godt for?? Tapte bare mere penger hos namsmannen."

"FTU har flere ganger i brev og tlf garantert meg tapt beløp + godtgjørelse for prosentmessig tap (dag/år) fra pengene som ble svindlet fra meg. Til slutt sa en på FTU at her var ingenting gjort eller planlagt og at han skulle høre fra seg med saksbehandler, men intet skjedde. Til slutt kom saken opp i ordinær domstol med en del andre offer og det er nå Brønnøysund som har overtatt saken UTEN at FTU ga den lovede tilbakemelding!"

"Liten vits i en slik instans når de ikke klarer å fullføre sakene. Jeg vant min sak fullt ut men den innklagede gjorde ikke opp for seg. Der sto jeg uten 5 øre i erstatning. Fra FTU fikk jeg beskjed om at de ikke kunne gjøre noe. Ville jeg ha inn penger måtte jeg gå til sivil rettssak som ville koste meg masse penger. Hva i all verden er vitsen med FTU da? Nei, enten må sakene fullføres 100 % eller så kan hele instansen legges ned."

Noen ganger er det litt uklart hva som har skjedd, men det synes som om enkelte har problemer med å finne ut hvordan de skal gå frem og hva som må gjøres når ingenting skjer. Antageligvis blir dette en ekstra belastning for klager, som allerede under saksgangen opplever det hele som vanskelig.

Vi burde stilt spørsmål i spørreskjemaet om hvorfor man ikke gikk videre med saken dersom man hadde "tapt", om det er pga av psykiske belastninger eller om det er på grunn av en økonomisk risiko.

En innklaget som "tapte", svarte for eksempel følgende:

"Skulle gjerne overprøvd vedtaket hvis det ikke hadde vært så dyrt ved å gå videre til evt. rettssak."

Enkelte som "taper", fremfører sterke oppfatninger om at motparten har løyet, og at vedtaket er fattet på feil premisser.

Fem klagere som "tapte":

"Fattet på usannheter fra innklagede. Dårlig saksbehandling. Har ikke midler til å føre saken videre. Det ble lovet at saken skulle leses av elektronikk-kyndige folk? Dette skal jo være en utvidet hjelp. Både FR-saksbehandler og FTU har etter mitt skjønn godkjent at innklagede lyver for å forskjønne sin sak. Herr [...] har aldri brakt elektriske måleapparater i mitt hjem. Dette er forklart og motbevist - samt bekreftet av adv [...] - så det er lov å gi falsk forklaring i en rettssak? Arbeidet ble aldri utført. Jeg forstår saken dit hen at FTU også avfeier min rett til reklamasjon av del-leveranser (automatikken) som fortsatt ikke virker. Innklagede bør ha ansvar for å levere deler som fungerer."

"Tok kontakt med advokat da jeg kunne dokumentere at avgjørelsen var tatt på feil premisser (løgn). Advokat tok kontakt m FTU, men de ville ikke ta opp saken. Vi hadde ikke økonomisk grunnlag for å ta saken videre i rettsapparatet. Ville antagelig blitt dyrere enn det vi ønsket refundert, ca kr 15.000."

"Innklagede tjente på sine egne feil, det er urimelig. Ble tvunget til å godta en løsning som var dårligere enn rettighetene tilsa under trussel om sakskostnader i domstol og trusler fra innklagede om at de ville lyve mer. FTU vurderte innklagedes troverdighet feil."

"Avslaget ble sendt like før sommerferie, fikk ikke anledning å gå videre, slike brev må ikke sendes like før en ferie der man bare har en måneds frist."

"Misliker sterkt at min sak, som gjaldt et refusjonsbeløp på 1.000,-, ble avvist fordi jeg pga sykdom ikke rakk å svare innen en gitt frist, og ikke kunne fremvise legeattest for dette. Hvis FTUs viktigste oppgave er å avvise saker, kan man like godt nedlegge organet."

Når den som "taper" mener at motparten lyver og at vedtaket er fattet på feilt grunnlag, kan det være fristende å gå videre i rettssystemet. Men det er tydelig at risikoen for økonomisk tap blir en tungveiende grunn for å la være. En annen grunn til at flere ikke går videre er at klageren ikke reagerer før fristen for å gå videre er gått ut.

5.3.9 Behandlingstid

I første del av rapporten er det oppgitt at både FTU og FR har gjennomsnittlig behandlingstid på ca ½ år.

Tabell 5-18: Behandlingstid i hhv FTU og FR

	FTU	FR
0-3 mnd	32	30
4-6 mnd	41	34
7-9 mnd	16	16
10-12 mnd	6	9
Over ett år	5	11
Total	100	100
	354	352

Det er noe lengre behandlingstid i FR enn i FTU ut fra resultater i denne undersøkelsen, men prosessen er jo også noe forskjellig i de to instansene. Godt over halvparten svarer imidlertid at det tok 6 mnd eller mindre, mens i relativt få tilfeller var saksbehandlingstiden over ett år.

Det kan totalt bli en svært lang saksbehandlingstid dersom den er lang begge steder.

Tabell 5-19: Sammenheng mellom tiden saksbehandlingen tok hos FR og tiden det tok hos FTU. Prosent total

Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FTU etter at saken ble sendt fra FR?	Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FR?					Total	N
	0-3 mnd	4-6 mnd	7-9 mnd	10-12 mnd	Over ett år		
0-3 mnd	14	10	6	2	1	32	110
4-6 mnd	11	16	6	4	4	41	141
7-9 mnd	2	6	4	1	2	16	55
10-12 mnd	1	2	0	1	1	6	19
Over ett år	0	1	0	1	3	5	18
Total	29	35	16	9	11	100	343
N	101	119	54	32	37	343	
Sig p<.001	Gamma: 0,33						

Det er en sterk positiv sammenheng mellom saksbehandlingstiden på de to stedene; tok saksbehandlingen lang tid hos FR, tok den også lang tid hos FTU og motsatt, tok den kort tid det ene stedet, tok den også kort tid det andre stedet¹⁶. I 51 prosent av sakene tok den kort tid begge steder (6 mnd eller kortere, tall i kursiv). I 13 prosent av sakene tok den lang tid begge steder (tall uthevet). Det er altså en viss andel av sakene der saksbehandlingstiden totalt sett er lang. Dette vil nok oppleves som et problem for dem det gjelder. Ser vi på synet på lengden av saksbehandlingstiden for FR og FTU samlet, sier 36 prosent at det tok lang tid begge steder.

¹⁶ Det er ikke så lett å se denne positive sammenhengen siden prosenteringen er gjort i totalen, men Gamma-testen viser blant annet dette.

Tabell 5-20: Hva mener du om tiden det tok fra første gangs henvendelse til FTU til saken var avklart? Etter behandlingstid. Prosent

	0-3 mnd	4-6 mnd	7-9 mnd	10-12 mnd	Over ett år	Total
Tok kort tid	24	4	2			10
Passe tid	67	45	7	40	17	44
Tok lang tid	9	51	91	60	83	46
Total	100	100	100	100	100	100
N	111	139	56	20	18	344
Sig p<.001						

Tabell 5-21: Hva mener du om tiden det tok fra første gangs henvendelse til FR til saken var avklart? Etter behandlingstid. Prosent

	0-3 mnd	4-6 mnd	7-9 mnd	10-12 mnd	Over ett år	Total
Tok kort tid	18		2			6
Passe tid	70	39	19		5	38
Tok lang tid	12	61	79	100	95	56
Total	100	100	100	100	100	100
N	105	121	52	32	39	349
Sig p<.001						

Det er også rimeligvis en sterk sammenheng mellom saksbehandlingstid og oppfatningen av om det tok kort eller lang tid, både for FTU og FR. Jo lenger saksbehandlingstid, jo større andel mente det tok lang tid. Det var for øvrig ingen statistisk sammenheng mellom oppfatningen av hvor lang tid saken tok og sakens utfall.

Men selv om det tar kort tid, som for eksempel 0-3 mnd må sies å være, sier ca 1 av 10 at den tok lang tid, både når det gjaldt FTU og FR. En enda større andel mente det tok lang tid når saksbehandlingstiden var mellom 4-6 mnd begge steder, over 50 prosent. De som er i kontakt med systemet har altså en oppfatning av dette bør kunne ta kortere tid. Det kan være vanskelig for partene å ha en formening om hvorfor det tar tid. Hver av partene skal informeres og ha anledning til å komme med nye opplysninger, og disse skal igjen formidles til den andre parten. Hos FTU skal klagen forkynnes, dvs at mottaker må skrive under på at klagen er mottatt. Vanligvis blir den sendt i posten, og returnert i undertegnet stand pr post. Her kan det skje forsinkelser. Og dersom ingenting skulle hende, må forkynnelsen skje via et stevnevitne som oppsøker innklagede for å få underskrift. Dette kan ta tid. I denne prosessen kan det være muligheter for innklagede å trenere saken.

Dette kommer også frem i enkelte av de kvalitative kommentarene.

FTU: Klager som "vant":

"Jeg ble forespeilet at saken ville ta 4-6 mnd, og det hadde ikke tatt lenger enn 4 mnd hvis vi (partene) ikke hadde gjort et nytt forsøk på å komme til enighet. Innklagede var ivrig til å begynne med, men så tok det lang tid mellom svarene igjen".

FTU: Klager som "vant":

"Saksgangen tok så lang tid at jeg selv måtte ta servicen på bilen min fordi intervallet ble overskredet. Dette har vanskeliggjort inndrivelse av penger da vedtaket i hovedsak konkluderte med utbedring."

FR: Klager som "vant":

"At det var lang behandlingstid skyldes ikke FR, men den innklagede som ikke overholdt svarfristene."

FR: Klagere som "vant":

"Det tok lang tid pga den andre part kverulerte."

"Jeg synes det er altfor lenge å bruke to år på en slik sak. Med en slik takstrapport som jeg hadde anskaffet, var jeg nødt til å vinne saken, det ville hvem som helst skjønne. Derfor burde FR avsluttet korrespondansen med innklagede tidligere. De hadde visst aldri opplevd en slik sendrettighet hos innklagede, derfor burde FR selv svare tilbake samme dag. Å bo i et hus der mye er feil gjort eller ugjort, er veldig slitsomt, derfor synes jeg FR burde prioritert denne saken bedre."

"Rimelig bortkastet. De har ingen myndighet, og sender kun brev frem og tilbake mellom klager og innklaget. Det oppnår man jo ingenting ved å gjøre. Tar lang tid, tar masse tid for meg som klager å måtte svare på alle tilsvarene. Selv om jeg vant, angret jeg på at jeg klaget. Visste ikke at det var så omstendelig."

"Saksbehandleren var kjempehyggelig og hjelpsom og får all min honnør! Saksgangens omstendigheter gjør jo at alt tar enormt lang tid når motparten ikke ønsker å komme på banen og trenerer saken maksimalt! Kjempegodt å da ha FR og FTU som står på for en!"

"Total saksbehandlingstid er så lang at det kan skape problemer for klager. Enten på grunn av økonomi/kapitalbinding eller fordi den innklagede rekker å gå konkurs før saken er ferdig. For mitt vedkommende har saken tatt ett år i FTU og FR og vil nå ligge ca 6 mnd hos namsmannen. Det har ikke vært mulig å få forgang i saken selv om innklagede har truet med å legge ned virksomheten."

Så selv om man "vant" saken syntes man at saksbehandlingstiden kunne oppfattes som lang. Den lange tiden ble også en psykisk belastning for enkelte klagere, og det kunne også bli en økonomisk belastning.

FR: Klager som "tapte":

"Mine erfaringer: For mange brev frem og tilbake. Saken koker bort og blir til ingen ting. Behandlingen blir underveis så omfattende at behandler ikke gidder å lese alle brev. Letteste vei er å gi selger rett. Min sak var ført opp på klageskjemaet og kunne bevises av 2 forskjellige bilverksted. Disse forsøkte å reparere feilene. Skuffet over løsningen."

Når saken tar lang tid med mange brev frem og tilbake, og man i tillegg ikke får medhold i saken, blir man gjerne desillusjonert og oppgitt, og antyder samtidig at FR ikke har gjort jobben sin.

5.3.10 Klagegebyr?

I dag er tjenestene hos FTU og FR gratis. Det har vært spørsmål om det kunne være ønskelig å ta betaling for disse tjenestene, slik man for eksempel gjør i Danmark (150 DKK som man får igjen hvis man "vinner"). Gebyret som har vært nevnt i Norge, har vært antydnet til 500 kroner.

Tabell 5-22: Generelt sett, synes du det ville vært rimelig at FTU tok et klagegebyr fra klager på 500 kroner for å behandle saken? Etter utfallet av saken. Prosent

		"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Totalt
Klager	Ja, uansett hva produktet kostet	9	11	8	10
	Ja, hvis produktet det var snakk om kostet under 500 kroner	7	2		5
	Nei, bør være gratis	84	87	92	86
	Total	100	100	100	100
	N	159	63	36	258
	Ikke sig				
Innklagede	Ja, uansett hva produktet kostet	55	57	64	57
	Ja, hvis produktet det var snakk om kostet under 500 kroner	5	5	7	5
	Nei, bør være gratis	40	38	29	38
	Total	100	100	100	100
	N	40	42	14	96
	Ikke sig				

Tabell 5-23: Generelt sett, synes du det ville vært rimelig at FR tok et klagegebyr fra klager på 500 kroner for å behandle saker? Etter utfallet av saken. Prosent

		"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Ja, uansett hva produktet kostet	7	8	10	7
	Ja, hvis produktet det var snakk om kostet under 500 kroner	7	2		5
	Nei, bør være gratis	86	91	90	88
	Total	100	100	100	100
	N	153	64	39	256
	Ikke sig				
Innklagede	Ja, uansett hva produktet kostet	50	55	47	52
	Ja, hvis produktet det var snakk om kostet under 500 kroner	3	7		4
	Nei, bør være gratis	48	38	53	44
	Total	100	100	100	100
	N	40	42	17	99
	Ikke sig				

Det har liten betydning hvor mye produktet kostet for synet på om det burde være betaling eller ikke. Det har heller ikke stor betydning om man fikk medhold eller ikke. Derimot har det stor betydning for synet på gebyr om man er klager eller innklaget. De fleste av klagerne ønsker ikke gebyr, mens en stor andel av de innklagede mener det bør være gebyr. Det er svært få, både av klagerne og innklagede som mener det bør være gebyr dersom produktene er av marginal økonomisk verdi. Her er det prinsipielle som gjelder.

FTU

Klagere som "vant":

"Det bør være gratis da det kan være personer som ikke ser seg råd til å satse penger. Videre er det også prinsippaker uten særlig økonomisk verdi."

"Dette er en grei måte å løse tvistesaker på. Rettens vei blir for dyr når motpart bare står på sitt. Advokater tenker stort sett sin inntekt og vanlig mann i gata kommer til kort."

"Fint som forbruker å ha en mulighet til å løse saker profesjonelt uten at saksomkostningene skal bekymre deg og gjøre det slik at en finner seg i hva som helst fra selgers side. Uten et slikt organ vil kjøpsloven bare ha betydning for de som har råd til å behandle saker i retten. Rettsvernet vil bli dårligere."

"Slike forbrukertjenester bør være gratis fordi dette er saker hvor forbruker føler seg urettmessig behandlet - men ikke finner det økonomisk forsvarlig å engasjere advokat/ betale for å rette opp feilen. Ofte kan summen som kreves være såpass liten at advokatsalæret vil gjøre at folk ikke benytter dette."

"Tar du klagegebyr, så har du ikke råd til å være nøytral. Da må du regne med at klageren vil forvente å vinne (få medhold)."

"Viktig for forbruker å ha en nøytral instans som har nødvendig kompetanse og autoritet til å avgjøre forbrukersaker. Bør unngå at slike saker belaster rettsapparatet. Tjenesten bør være gratis for at ikke økonomi skal være en grunn for forbruker å ikke kjøre saken."

"FTU burde tatt gebyr fra innklagede som ikke gjør jobben sin og som volder andre uskyldige store problemer."

Klager som "vant" hos FTU, men tapte i retten:

"Viktig: da saken ble anket inn til domstolen av motpart tok dommeren ikke hensyn til at jeg hadde fått medhold hos FTU. Dommeren mente beløpet var for lavt til å lage sak ut av, han ville ikke gå inn i saken, og hadde bestemt seg for å dele kostnaden på to, uten at han visste hva saken gikk ut på. Seier i FTU ble bortkastet og uten verdi. Som forbruker klaget jeg på et kjøp, vant, og endte med å betale 30.000,- (for et stoff som kostet 300,-) Farlig!"

Innklagede som vant:

"Det bør koste noe for den som klager inn en sak. Dette med henblikk på at ikke alt for dumme saker blir behandla."

"Fint som forbruker å ha en mulighet til å løse saker profesjonelt uten at saksomkostningene skal bekymre deg og gjøre det slik at en finner seg i hva som helst fra selgers side. Uten et slikt organ vil kjøpsloven bare ha betydning for de som har råd til å behandle saker i retten. Rettsvernet vil bli dårligere."

FR

Klager som "vant"

"Ta gebyr av de som taper saken. Noe i denne verden bør være gratis for de som rammes."

Innklagede som "vant":

"Saken var veldig grei. Vi unngår å gå rettens vei. De videresendte brev slik at jeg slapp kontakt med klager. Vi hadde prøvd å komme til enighet. Det kan godt koste noen kroner."

Klagerne mener det bør være gratis av hensyn til rettsvern for personer som ikke ser seg råd til å betale et gebyr på 500 kroner. Det bør ikke koste noe å klatre et stykke oppover klage-trappen. Men et gebyr, selv om det ikke er stort, kan føre til at det blir 'exit' for noen som el-

lers ville ha reagert med 'voice'. Det uttrykkes også å være fornuftig at man ikke belaster rettsapparatet, at det er et smidig system, og gjør det lettere å klatre i klageappen.

Andre igjen mener at innklagede bør betale for de problemer de mener han forvolder dem.

En annen mulighet som ikke er diskutert her i landet, er om innklaget skal betale saksomkostninger dersom de taper. Dette praktiseres i Danmark der "erhvervsdrivende" som taper, må betale DKK 5.000 i saksomkostninger¹⁷. En slik økonomisk trussel kan muligens føre til at saken blir løst på et tidligere stadium, for eksempel under meking av FR.

5.3.11 Regionkontorene

Det er regionkontorene i FR som mottar klagesakene og som gjennomfører meking. I den forbindelse var vi interessert i å få vite om det var forskjeller i behandlingstid mellom de ulike kontorene.

Tabell 5-24: Saksbehandlingstid: Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FR? Etter regionkontor. Prosent

	0-3 mnd	4-6 mnd	7-9 mnd	10-12 mnd	Over ett år	Total	N
Tromsø	20	56	12	8	4	100	25
Bodø	41	27	23	5	5	100	22
Trondheim	28	37	15	10	10	100	68
Bergen	12	18	21	26	24	100	34
Stavanger	30	30	15	10	15	100	20
Kristiansand	54	33	8		4	100	24
Skien	11	58	11	11	11	100	19
Oslo	27	24	24	10	14	100	49
Sarpsborg	37	44	10	2	7	100	41
Gjøvik	38	30	14	6	12	100	50
Total	30	34	16	9	11	100	352
sig p<.01							

Tabellen indikerer visse forskjeller i behandlingstid mellom de ulike kontorene. Det er Tromsø og Kristiansand som har størst andel med behandlingstid fra 0-6 mnd, mens Bergen skiller seg ut ved en relativt lang behandlingstid for en stor andel av sakene. Nå må denne tabellen fortolkes med forsiktighet, da det er få observasjoner pr kontor.

For neste tabell bør man være enda mer forsiktig med fortolkningene, da det er enda færre observasjoner i hver celle, ettersom vi nå har skilt mellom klager og innklagede. Spørsmålet er om det er systematiske forskjeller mellom regionkontorene når det gjelder saksutfallet. Både Bergen og Oslo har relativt færre saker der klager har "vunnet" i FTU, men de har ikke flere saker der klager har "tapt". De har en større andel av "annet", som består av verken eller, avvist eller ikke besvart. Blant de innklagede blir det så pass få i hver celle, at disse lar vi være å kommentere.

¹⁷ Opplyst i samtale med Forbrukerrådet i Danmark

Tabell 5-25: Utfallet av saken. Etter regionkontor. Prosent

		"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total	N
Klager	Tromsø	71	10	19	100	21
	Bodø	56	38	6	100	16
	Trondheim	65	20	15	100	54
	Bergen	39	25	36	100	28
	Stavanger	85	8	8	100	13
	Kristiansand	67	28	6	100	18
	Skien	69	31		100	16
	Oslo	38	35	26	100	34
	Sarpsborg	63	26	11	100	38
	Gjøvik	64	18	18	100	33
	Total	60	24	16	100	271
	Sig p<.05					
Innklagede	Tromsø	33	33	33	100	6
	Bodø	17	50	33	100	6
	Trondheim	38	38	25	100	16
	Bergen	50	38	13	100	8
	Stavanger	25	75		100	8
	Kristiansand	44	56		100	9
	Skien	100			100	4
	Oslo	37	42	21	100	19
	Sarpsborg	33	50	17	100	6
	Gjøvik	45	40	15	100	20
	Total	40	43	17	100	102
	Ikke sig					

Tabell 5-26: I hvilken grad en fikk muligheter til å uttale seg under saksgangen hos FR. Etter regionkontor. Prosent

	Fikk ingen muligheter til å uttale meg	Hadde ikke ønske om å uttale meg	Fikk mulig- het, men benyttet meg ikke av det	Fikk mulig- het, og be- nyttet meg av det	Total	N
Tromsø		7	7	85	100	27
Bodø	5	5	5	86	100	21
Trondheim	7		4	88	100	69
Bergen	6	3	6	86	100	35
Stavanger	5		11	84	100	19
Kristiansand		4	4	92	100	24
Skien	5	5		89	100	19
Oslo	4		2	94	100	49
Sarpsborg	10	2	5	83	100	42
Gjøvik	4	2	4	90	100	52
Total	5	2	4	88	100	357
Ikke sig						

På spørsmålet i hvilken grad klagerne fikk muligheter til å uttale seg under saksgangen, vises ingen forskjell mellom kontorene. De fleste fikk anledning til å uttale seg, og de fleste benyttet seg av det. Fem prosent hevder imidlertid at de ikke fikk anledning til å uttale seg.

5.3.12 Dimensjoner som kom frem ved kvalitative kommentarer

Det kom frem en del nye forhold i de kvalitative kommentarene, som vi i mindre grad hadde tatt hensyn til da vi utarbeidet det kvantitative spørreskjemaet. Dette handlet særlig om kompetanse og rettsikkerhet, asymmetri i forholdet mellom klager og innklagede, og ikke minst, de følelsesmessige og psykiske virkninger av det å være inne i en tvisteløsningsprosess – og spesielt når det var motparten som fikk medhold.

Kompetanse og rettsikkerhet

Enkelte oppfattet at FTU ikke hadde spesialkompetanse på produktet som saken gjaldt. Dette kreves ikke at de skal ha, da FTU er en såkalt "residualnemd", som har en rekke ulike typer saker. Produktspekteret er vidt, alt fra bil, håndverkertjenester, angrerett og dyr, for å nevne noen. FTU oppgir at det ikke kreves at medlemmene av FTU har teknisk kunnskap. Partene i saken bør derfor fremlegge skriftlige, sakkyndige uttalelser til dokumentasjon vedrørende produktet det klages på.

FTU

Innklagede som "vant":

"FTUs juridiske kompetanse synes god. I hvilken grad man involverte teknisk (faglig) kompetanse fremstår som usikkert."

Klagere som "tapte":

"1) FTU må bruke mer tid på saksbehandlingen. 2) I mitt tilfelle (bil) burde en representant fra en bilorganisasjon (f.eks NAF) vært tilstede under saksbehandlingen. 3) Før saksbehandlingen i FTU, bør klager kunne legge frem bevis i saken?"

"Har ingen peiling på bilsaker. Burde hatt en kyndig på bil i bilsaker. Det var ingen megling".

"Jeg fikk ikke inntrykk av at de som satt i utvalget hadde tilstrekkelige kunnskaper om fagområdet det gjaldt. De tok også utgangspunkt i at jeg som klager skulle bevise at det aktuelle produktet ikke var i orden da jeg hadde kjøpt det. En pc's problemer synliggjør seg ofte etter hvert, at det er en kundes oppgave å bevise dette kan jeg ikke fatte".

"Jeg skjønner ikke på hvilket grunnlag de tok avgjørelsen. Det var en kjole jeg hadde kjøpt som det ikke gikk an å rense. Kjolen er heller ikke tilbakesendt fra rådet! Hvor den er aner jeg ikke.."

"Tvisten gjaldt en bruktbil. Før handelen blei gjort, blei selger (innklagede) gjort oppmerksom på div. mangler. Det viste seg etter overtakelse av bilen at dette ikke var gjort. Videre viste det seg at toppakningen i motoren var lekk. Selger benektet kjennskap til alt dette. Han hevdet sågar at ikke fantes noen avtale om reparasjon av mangler, og viste til at bilen var EU-godkjent. Denne godkj. var utført på et verksted der en nær slektning av han jobbet. Videre føler vi at FTU la stor vekt på at innklagede benyttet advokat gjennom hele prosessen. Det ble aldri lagt vekt på at undertegn. som representant for kjøper faktisk har fagbrev og mange års praksis innen bilfaget. Vi stiller oss uforstående til FTUs manglende faglige kompetanse, samt manglende handlekraft med tanke på at innklagede faktisk klarte å lyge og lure seg fra saken".

Innklagede som "tapte":

"Det kom helt tydelig frem at saksbehandler manglet faglig kunnskap om emnet. I enkelte tilfeller må saksbehandler ha inngående kjennskap til feilsøkningsmetoder og rep.metoder. Dette manglet fullstendig i vårt tilfelle".

"Dette er et useriøst råd som ikke har noen kompetanse i tekniske saker. Ble etterlyst i brev og fikk etter purring et meget arrogant svar. Hvordan utnevnes ett slikt råd og på hvilke kriterier blir medlemmene valgt ut?"

"Ett stort tankekors at det ikke er mulig å være tilstede ved avgjørelse av dom! Det blir ikke vist hensyn til praktiske sider av saken, noe som er helt absurd!!! Det virker som forbrukeren er satt i høysetet uansett..."

"Etter domsavsigelsen i FTU, tok vi kontakt med FR for å få forklaring på avgjørelsen i FTU. FR ble overrasket over domsavsigelsen og mente at FTU hadde brukt feile paragrafer for avgjørelsen. Vi tok kontakt med FTU for at de skulle forklare seg, men ble avvist med at en avgjørelse tatt i FTU ikke kunne omgjøres - den var endelig. Vi kom også med nye argumenter i saken, men fikk til svar om at FTU anså at det var intet nytt i saken, og avgjørelsen står derfor ved lag. I ettertid har det vist seg at siden vi har hatt saken til behandling i FTU, har vi mistet retten til å ta saken for forliksrådet. Dette ble vi ikke informert om på forhånd. Den tiden som har gått mens saken har vært til behandling i FR/FTU, har gjort at det er lite hensiktsmessig nå å stevne selger for retten. Med de uttalelser som er i domsavsigelsen, oppfattet vi ikke at FTU er en nøytral rettsinstans, eller ivaretar rettsikkerheten".

Den siste kommentaren dreier seg både om at de oppfatter at FTU ikke hadde teknisk kompetanse, og at påstand står mot påstand. Det dreier seg også om det som oppfattes som manglende informasjon. I den grad FTU har fattet en realitetsavgjørelse (dvs. at saken endte med medhold, delvis medhold eller ikke medhold) i saken, er det korrekt at saken ikke kan bringes inn for Forliksrådet. Da må saken til tingretten. Dersom FTU imidlertid avviste saken, kan den klages inn for Forliksrådet. Dette blir partene informert om ved følgende skriv fra FTU:

"ORIENTERING TIL PARTENE

(AVVIST § 8)

Vedtaket kan ikke påklages etter klagereglene i forvaltningsloven, jfr. forbrukervistlovens § 10 tredje ledd. Utvalgets standpunkt i avvisningsspørsmålet kan heller ikke overprøves av de ordinære domstoler, jfr. samme lovs § 8 fjerde ledd. Saken kan imidlertid på vanlig måte bringes inn for de ordinære domstoler ved forliksklage til forliksrådet i motpartens hjemkommune. Se tvistemålsloven av 13. august 1915 nr. 6 kapittel 21."

Det at man ikke selv kan møte, og at alt er skriftlig, gjør det muligens vanskelig å avsløre løgn. "Anklager" og "tiltalte" står ikke ansikt til ansikt slik de gjør i det ordinære rettssystemet. Det er heller ikke vanlig med sakkyndige tilstede når FTU avgjør sakene. FTU har selv anledning til å innkalle sakkyndige til sine møter, men dette blir i liten grad gjort. Et spørsmål er om man i større grad enn praksis er i dag kan innkalle sakkyndige i enkelte vanskelige saker.

Det kan virke som om klagerne ikke har klart for seg hvilken kompetanse Forbrukertvistutvalget har, og at de har en forestilling om at FTU besitter teknisk spesialkompetanse. Hvis det er slik, bør partene informeres i klartekst om dette. Det informeres om dette på FTUs internett-sider, men det er ikke sikkert dette oppfattes av alle.

FR

Klager som "vant":

"Uvitenhet/Overfladiskhet. Satte seg ikke inn i faktum. Den utførlige klagen som gjaldt klage på et alarmanlegg (kjøp), ble i første omgang avvist med begrunnelse at det gjaldt en tjeneste (Lite skolerte medarbeidere i FR)".

Innklagede som "tapte":

"FR er ikkje god nok på tekniske spørsmål og klagebehandlinga var heilt uforståeleg fra mi side og andre med teknisk erfaring."

"Når saksbehandler ikke vet hva han snakker om bør han ta kontakt med folk som har utdanning innen for eksempel data. Det er umulig å diskutere med folk som ikke vet hva de prater om."

Klagere som "tapte":

"FR fattet sitt vedtak etter skriftlig og muntlig utsagn fra min innklagede selv om vi ba om å bli hørt før vedtaket ble fattet. Vi kom til ordet etter at FR hadde gjort sitt foreløpige vedtak og det ble også det endelige vedtak! Det hadde vært mye bedre å ha ført saken for domstolene. Lite profesjonelt fra FR's side."

"Jeg er ganske fornøyd med FR generelt, men de står svakt mht til å få ordnet megling (fikk ikke svar fra innklagede). De burde også gitt beskjed om hvor lite som skal til for å tape en sak i FTU pga en omformulering. Skal FR ta betaling må sakene ordnes raskere enn i mitt tilfelle og at man får hjelp til å skrive på en slik måte t man ikke taper på en "sannsynlighetsgrad" hvis den går videre til FTU."

Også for FR gjelder kommentarer om manglende sakkyndighet. Det er igjen slik at enkelte som kontakter FR har urealistiske forestillinger om hva FR kan gjøre og ikke kan gjøre. Muligens er kanskje ikke FRs informasjon til partene god nok. På den annen side vil det alltid være slik at noen ikke oppfatter informasjon som er blitt gitt, av ulike grunner. Skrivene kan være for lange, man lar være å lese, noe vanskelig språk, etc.

Asymmetri mellom klager og innklagede

En tvist mellom klager og innklagede kan være mellom to privatpersoner. Dette vil muligens oppleves som et mer symmetrisk forhold enn når klager er en privatperson og innklagede er en profesjonell aktør, for eksempel en større bedrift. Her kan ulik evne til å uttrykke seg skriftlig være store. Bedrifter kan også stille opp med advokater. Vi fikk flere kommentarer på slike asymmetriske relasjoner.

FTU

Klagere som "tapte":

"Ble aldri kontaktet av noen i FTU. Så hvis det er noen som er svak skriftlig har de jo ikke en sjans. Så dette kan godt være gratis. Skuffet."

"Føler at man blir for "liten" og kanskje for dårlig til å "sloss" mot de store butikker når det gjelder reklamasjoner. Tenker da på måten man uttaler seg på, og skal fremlegge bevis, i forhold til det butikkene kan fremlegge. De har "midler" til å overgå den menige mann. Kanskje det kan påvirke FTU?"

"Følte eg hadde tapt før saken begynte. Innklagede hadde "talets gave", og eg følte eg kom ingen vei. Eg måtte forsvare meg not innklagede og hele saka blei snudd på hodet."

"Jeg opplevde at jeg "tapte" saken muligens fordi motparten hadde en aggressiv, usakelig forsvarstaktikk som FTU valgte å tro på. Dermed "unøytrale". I ettertid vet jeg nå at motparten har skremt andre kunder av, slik at ingen har våget å klage på det firma. Konklusjon: jeg opplevde ikke FTU som nøytrale."

Dette er en av ulempene med de utenomrettslige tvisteløsningssystemene. Forbruker har ingen advokat. Han eller hun kan selvsagt anskaffe seg advokat og betale for sakkyndig hjelp, men da koster det penger, og meningen er at systemet skal innebære små omkostninger for klager (og innklagede).

Psykiske belastninger

Det vi var mest overrasket over i alle de kommentarene vi fikk, var det store engasjementet som ble lagt for dagen, og fortellinger om psykiske virkninger som depresjon, at man ble kvalm, osv. I datainnsamlingsfasen fikk vi også mange telefoner, der spesielt klager fortalte sine historier.

FTU

Klager som "vant":

"Klageprosessen "koster" klager så mye i form av bekymring, ergrelser og tid at jeg synes det er urimelig og leit hvis det skal koste penger i tillegg å få hjelp. Gjelder FTU også."

Klager som "tapte":

"Er framdeles deprimerert av denne saka, 1,5 år etter bilkjøpet. Bilen står her og er ikke kjørt en meter etter i fjor sommer."

En som følte at han/hun ble overkjørt av motparten, saken ble avvist:

"Det var høyst urettferdig, det hadde vært enkelt å få "bevis". Det var så opplagt at håndverkeren var skruppelløs, løgn i skriftlig form, fornærmende brev. FR antydte at dere kommer til å kontakte meg for å stille spørsmål - men det skjedde aldri. Jeg giddet bare ikke lenger å tenke på saken og betalte for å kunne sove igjen og uker med magesmerter."

FR

Klager som "vant":

"Klageprosessen "koster" klager så mye i form av bekymring, ergrelser og tid at synes det er urimelig og leit hvis det skal koste penger i tillegg å få hjelp. Gjelder FTU også."

Klager som "tapte":

"FR var en nøytral og positiv instans, og veldig behjelpelig. De sa bl.a. vi kunne vente med video-bevis og fakturabevis til FTU-vurdering. Disse bevisene ble kunngjort FTU i brev form, men saken ble avgjort fra FTU side - plutselig - før vi fikk mulighet til å legge fram bevis. Vi tapte saken - en feil og uriktig avgjørelse - men vi orket ikke mer!!!! og betalte heller de resterende 20 000,-."

Klager som verken "vant" eller "tapte":

"[Navn på saksbehandler] var vennlig men uinteressert, har ikke hatt inntrykk at han gjorde den store innsatsen for megling. Han må ha skjont at håndverkeren ikke var rimelig?! Jeg viste brevene (fra håndv) til flere kollegaer uten å si noe, de ristet bare på hode. Jeg blir kvalm når jeg skriver her."

Når man kontakter FR og saken eventuelt går videre til FTU, er dette en hendelse de fleste bare gjør en gang i livet. I utgangspunktet gjelder dette en sak mellom kjøper og selger, der kjøper mener en feil er begått, og at han har rett. Så er saksprosessen i gang, og brev frem og tilbake kan indikere at kjøper og selger oppfatter saken totalt forskjellig. Bevis skal fremlegges, og enkelte saker kan utvikle seg til å bli psykisk belastende, kanskje mest for klageren som jo alltid er en privatperson. Når bevisene blir fremlagt, kan motparten også oppleve å føle at sannheten ikke kommer frem. Den enkelte part vil kunne innta en forsvarsposisjon, og ser saken kun fra egen side. Når så saken kommer opp til "doms", og man ikke får medhold, gir dette seg utslag i ulike psykiske reaksjoner fra den parten som ikke får medhold.

Det er mulig at både FR og FTU i sin informasjon til partene i større grad skal prøve å formidle hva man kan forvente seg. Hvordan dette skal skje konkret, er vanskelig å si. Det er muligens FR som her vil kunne bidra mest, siden de er rådgivende instans i dette utenrettslige tvisteløsningssystemet.

5.4 Oppsummering av undersøkelsen

Oppsummeringen er summarisk:

- **Sakens størrelse:** Det er svært få saker der verdien av produktene er under 1.000 kroner, mens det er ganske mange større saker, 125.000 kroner eller mer (23 prosent).
- **Ulik oppfatning av saken hos klager og innklagede:** Det er viss diskrepans mellom klagers og innklagedes oppfatning av hva tilbudet var før saken kom opp i FTU.
- **Hva man oppfattet at FTU var:** Halvparten oppfatter FTU som et nøytralt domstolslignende organ, mens resten oppfatter det som et forbrukervennlig tvisteløsningsorgan, rådgivende instans eller som et klageorgan for Forbrukerrådets avgjørelser. Det er langt flere klager som oppfatter det som nøytralt domstolslignende organ enn

innklagede, og det er også stor forskjell i oppfatningen av hva FTU er etter om man fikk medhold eller ikke i saken.

- *Nøytralitet:* 67 prosent av klagerne oppfattet at FTU var en nøytral instans, mens 45 prosent av de innklagede oppfattet det slik. Når både klager og innklagede fikk medhold, var det over 90 prosent som mente FTU var nøytral, når klager ikke fikk medhold, oppfattet kun 14 prosent FTU som nøytral, og når innklagede ikke fikk medhold, var det kun 2 prosent som oppfattet dem som nøytral. 75 prosent av klagerne oppfattet FR som nøytral, mens kun 34 prosent av innklagede oppfattet FR som nøytral. I forkant av saken var det 67 prosent av klagerne som mente at FR ville oppføre seg nøytralt, sammenlignet med 53 prosent av de innklagede. Etter at saken var avsluttet, og de ikke hadde fått medhold, var det langt færre som oppfattet FR som nøytral.
- *Grad av tilfredshet:* Klagerne som fikk medhold var mest tilfreds med både informasjon og service fra FTU, men også innklagede som fikk medhold var til en viss grad tilfreds. "Tapte" man, var man svært lite tilfreds, spesielt de innklagede. Tilfredshet med FR viste noe av det samme mønsteret som for FTU, men her var ikke sakens utfall så viktig. Den store forskjellen her var om man var klager eller innklaget, der klager var mer tilfreds med FR enn det innklagede var.
- *Forståelse av rettigheter:* 86 prosent av klagerne mente vedtaket var forståelig når de fikk medhold, mens 32 prosent mente det var forståelig når de "tapte". 73 prosent av de innklagede mente vedtaket fra FTU var forståelig når de "vant", mens kun 24 prosent mente det var forståelig når de "tapte".
- *FTU og FR som nyttig instans:* Igjen var det slik at klagere som "vant", mente at både FTU og FR var nyttige instanser, mens "tapte" de, ble spesielt FTU oppfattet som lite nyttig, mens noen flere oppfattet FR som nyttig. Innklagede mener FR er lite nyttig selv om de "vinner".
- *Hva skjedde med saken:* I saker der klager fikk medhold, gjorde partene opp seg imellom i 68 prosent av tilfellene, i 11 prosent av tilfellene ble kravet brakt inn for namsmannen for tvangsinndrivelse, 5 prosent ble brakt inn for domstolene, mens i 13 prosent skjedde ingenting. Det virker som om ikke alle vet hva de skal gjøre i etterkant når klager har fått medhold.
- *Behandlingstid:* Godt over halvparten sa at saken tok et halvt år eller kortere tid. Selv om saken tok relativt kort tid, var det mange som oppfattet det som at den tok lang tid. Ser vi på samlet behandlingstid, var det 13 prosent av tilfellene der den tok lang tid begge steder (mer enn 6 måneder). Dette oppleves som særdeles problematisk, at enkelte klagere mente innklagede trenerte saken.
- *Klagegebyr:* De fleste av klagerne mente at verken FTU eller FR skulle ta klagegebyr, hhv 86 prosent og 88 prosent, mens kun hhv 38 prosent og 44 prosent av de innklagede mente det samme. Det var svært få som mente det burde være klagegebyr dersom produktets verdi var under 500 kroner.
- *Forbrukerrådets regionkontor:* Det er visse forskjeller i saksbehandlingstid mellom de 10 regionkontorene. Kristiansand synes å ha kortest behandlingstid, mens Bergen synes å ha lengst.
- *Kvalitative kommentarer:* Det var en del kvalitative kommentarer som kom frem som ikke var dekket i det kvantitative spørreskjemaet.
 - o *Kompetanse og rettsikkerhet:* Det var flere som mente det var et problem at FTUs medlemmer ikke hadde god nok greie på produktene det var klaget på. Mer bruk av sakkyndig kompetanse kan kanskje vurderes? Det var også et problem at alt foregikk skriftlig, at motparten løy, at man ikke kunne være tilstede, og at spesielt klager manglet "advokat".
 - o *Asymmetri mellom klager og innklagede:* Når klager ikke er flink til å formulere seg eller dyktig i å skaffe bevis, noe en såkalt "profesjonell" innklaget er og også har mer ressurser til disposisjon, kan dette oppleves som "urettferdig". Det er selvsagt mulig å skaffe advokathjelp, men det koster.
 - o *Psykiske belastninger:* For enkelte kunne prosessen underveis bli en psykisk belastning, og spesielt når klager ikke fikk medhold. Kanskje man burde legge mer ressurser i å justere klagernes forventninger til sakens utfall. Det er grunn til å tro at når klager går til det skritt, både å kontakte FR og gå videre til FTU, er det fordi de selv mener de har en god sak og forventer å "vinne". Dette skjer ikke alltid, og nedturen kan bli stor i enkelte tilfeller.

6 Klagesakenes gang i klage-trappa

For å svare på problemstillingen som ble skissert i kapittel 3, om hvordan det utenrettslige tvisteløsningssystemet fungerer, vil vi bruke klage-trappa som organisator for den empiriske, teoretiske og politiske diskusjonen. Vi er opptatt av klagesakenes bevegelse oppover i trappa, hvor vi spesielt er interessert i forholdet mellom exit og voice. Vi vil i den videre presentasjonen fokusere på følgende forhold når det gjelder FTU og et strategisk utvalg av frivillige klagenemnder:

Forbrukermisnøye med ulike produkter og blant forbrukergrupper, og forholdet mellom misnøye og klageatferd

Nemndene uavhengighet, sett i forhold til finansiering og organisering av virksomheten

Saksbehandlingstid og saksforberedelse for de ulike nemndene

Resultat av behandlingen. I hvilken grad får forbrukerne medhold i sine klager, og følger bransjen opp vedtakene?

Forbrukerrådets rolle i klageprosessen. Er FRs representanter forbrukernes advokater, eller er de nøytrale jurister?

FTUs legitimitet og effektivitet

Forholdet til domstolene

6.1 Forbrukermisnøye og klageatferd

Det første valget mellom exit og voice finner sted når forbrukerne vurderer sine anskaffelser av varer og tjenester. Er det feil eller mangler ved produktene? I hvilken grad er forbrukerne fornøyd eller misfornøyd med sine innkjøp? Dette er en svært avgjørende fase. Mange mener at denne fasen er den viktigste. Forskning viser at misnøyenivået varierer betydelig mellom ulike forbrukergrupper, det øker med økende inntekt og er sterkere blant funksjonærer enn blant arbeidere (SSB 1969, Stø 1983).

Mia Vabø benytter seg av attribusjonsteoretiske perspektiver (Folkes 1984, Krishnan & Valle 1979) i sin studie av klageatferd knyttet til tjenesteyting. I tillegg til egenskaper ved produktene, formelle lovregler og individuelle bakgrunnsvariabler, vil klage-tilbøyeligheten variere med hvordan forbrukeren oppfatter situasjonen langs tre dimensjoner: lokalisering, kontroll og stabilitet (Vabø 1993). Spesielt er det viktig hvor forbrukerne plasserer ansvaret for feil eller mangler. Dersom dette kan plasseres hos produsentene eller selgerne, er tilbøyeligheten til å klage langt sterkere enn dersom en plasserer ansvaret hos seg sjøl. Dette kan høres innlysende ut, men er likevel avgjørende for å kunne forstå forbrukernes adferd i klageprosessen. Det følger av resonnementet ovenfor at de fleste klagerne som velger voice på dette første trinnet gjør dette fordi de opplever reelle problemer med den varen eller tjenesten de har betalt for (Stø 1990). Det finnes selvfølgelig kverulanter og kranglefanter, men disse utgjør en marginal del av klagerne, og spiller ingen avgjørende rolle for hvordan vi vurderer forholdet mellom misnøye og klageatferd.

Ved SIFO-surveyen i 2005 spurte vi et representativt utvalg av norske forbrukere om de hadde hatt grunn til å klage på seks utvalgte produkter i løpet av det siste året. Matvarer og elektriske produkter utgjorde de største gruppene med henholdsvis 27 % og 23 %. Deretter fulgte

teletjenester med 18 %. For håndverkstjenester, reiser og netthandel lå andelen på under 10 % (Brusdal et al., 2005).

Misnøyeprofilen har dermed endret seg betydelig siden 1960- og 70-tallet, samtidig som det også er visse likhetstrekk. Ved en undersøkelse som SSB gjennomførte i 1969 (SSB 1969), og en tilsvarende undersøkelse ved FMD i 1980 (Stø, 1983) var matvarer og elektriske apparater også da to av de tre største varegruppene. På den andre siden var de fire andre gruppene fra 2005 imidlertid svært beskjedne og hørte inn under kategorien "andre" bransjer i 1969 og 1983. Dette betyr at misnøyeprofilen endres over tid, og det samme er tilfelle med klageatferden. Forbrukerrådet har forsøkt å tilpasse seg denne nye virkeligheten ved å handle fram nye nemndsavtaler.

For det andre viser SIFO-surveyen fra 2005 at blant de misfornøyde var det mellom 71 % (Reiser) og 91 % (Elektriske produkter) som sa at de også hadde klaget når de var misfornøyd. Dette klagebildet har ikke endret seg vesentlig siden 1969 og 1980. I 1969 var det 73 % av de misfornøyde som hadde klaget (SSB, 1969), mens det i 1980 varierte mellom 83 % (matvarer) og 94 % (elektriske apparater) som hadde klaget. Spørsmålsformuleringen varierende noe, men det er likevel grunnlag for å si at klageprofilen er av om lag samme størrelsesorden. Blant de misfornøyde er det mer enn 4/5 som velger voice framfor exit på det første trinnet.

Når vi imidlertid beveger oss opp på trinn to i klageprosessen, finner det sted betydelige endringer i klageprofilen; forholdet mellom exit og voice er fundamentalt forskjellig fra det første trinnet. De aller fleste sakene stopper på dette trinnet fordi klagerne, av forskjellige grunner, velger exit som den dominerende strategien. Klagerne til selger kan ha ført fram, og klagerne velger exit fordi saken er løst på tilfredsstillende vis. Den norske forbrukerlovgevingen gir forbrukerne sterke reklamasjonsrettigheter og disse rettighetene er godt kjent og respektert av selgere og produsenter av varer og tjenester. På den andre siden kan de velge exit fordi de ikke får medhold i saken. De gir opp fordi sjansen til vinne fram er liten, eller det økonomiske tapet er beskjedent. Resultatet kjenner vi imidlertid, en rekke saker forsvinner på dette trinnet og profilen endres. Blant annet er det meget sjelden at klager på dagligvarer blir med videre i klage-trappa.

6.2 Nemndenes uavhengighet når det gjelder finansiering, lokalisering og organisering

Forutsetningen for å bringe saken sin fram for en frivillig klagenemnd eller Forbrukertvistutvalget er at en har fremmet en formell klage til selgeren. Saken blir avvist dersom dette ikke er tilfellet, en blir bedt om å ta kontakt med selgeren først. Dersom dette er gjort, finnes det i Norge evt. to alternative veier videre, enten Forbrukertvistutvalget (FTU) eller de frivillige nemndene, alt avhengig av hva saken gjelder. FTU behandler saker som angår biler, elektriske apparater, håndverkstjenester, samt en rekke mindre bransjer. Andre saker blir brakt inn for de relevante nemndenes sekretariat. Det er så sekretariatene som foretar den første vurdering av saken, og den kan enten avvises, behandles i sekretariatet eller forberedes for nemndsbehandling. For saker som hører inn under FTU, er det Forbrukerrådet lokalt der klageren bor som foretar disse vurderingene og som forbereder sakene for FTU.

Det danske systemet likner på det norske, med Forbrugerklagenævnet (FKN) og uavhengige nemnder som er godkjent av myndighetene. I Danmark er det *direkte* tilgang til Forbrugerklagenævnet for de sakene som hører inn under FKN, Forbrugerrådet spiller ingen formell rolle i denne prosessen. Det er også en nedre og øvre (!) økonomisk grenseverdi for hva slags saker de behandler (maks 100 000 DKK), denne varierer mellom bransjene. For saker utenfor FKN er det sekretariatene som siler sakene

Det svenske systemet er forskjellig fra det norske, med Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som det dominerende organ, uten frivillige og godkjente nemnder. I Sverige er det heller ingen formelle instanser før klagen går til ARN, men de kommunale konsumentveilederne gir råd til forbrukerne. ARN er et offentlig, sjølstendig organ, svært forskjellig, men likevel svært likt det norske?

Denne tilsynelatende selvmotsigelsen henger sammen med et annet viktig fellestrekk ved de utenrettslige tvisteløsningssystemene i Norden, den balanserte representasjonen i selve nemndene. Både de offentlige og de frivillige nemndene i Norge, Sverige og Danmark er

sammensatt av samme antall representanter for forbrukerinteressene og bransjene, med en nøytral formann. Denne er ofte en dommer i aktiv tjeneste. Dette sikrer avgjørelsens legitimitet.

I Norge har det utenrettslige tvisteløsningssystemet vokst fram i skyggen av Forbrukertvistutvalget. De første nemndene startet sin virksomhet allerede i 1971, flere år før FTU ble etablert. Initiativet til etablering av nemnder har i stor utstrekning vært tatt av Forbrukerrådet og Forbrukerombudet. Det er FR som har forhandlet fram avtalene, etter behov, med de aktuelle bransjene. Det er grunn til å understreke at denne skrittvisе etableringen har vært foretatt med bred politisk støtte i Stortinget og i det departement som til enhver tid har hatt ansvar for forbrukerspørsmålene. Flere av nemndene er også etablert med utgangspunkt i endringer i forbrukerlovgivingen, og er ofte eksplisitt nevnt i lovene. Likevel er det på mange måter Forbrukerrådet som sikrer nemndene deres legitimitet.

Dette er viktig fordi nemndene og deres sekretariat i stor utstrekning er finansiert av den bransjen de betjener. Bransjene finansierer klagenemndene etter prinsippet "den som forårsaker problemene for forbrukerne skal også betale for det". Denne finansieringen er derfor ofte splittet opp i en fast kontingent fra medlemsbedriftene og en variabel inntekt som stammer fra behandling av klagesaker ved sekretariatet og i nemndene. Som hovedregel betaler ikke forbrukerne gebyr for å fremme en sak, det er en utgift som det innklagede firma må dekke. Her skiller det norske systemet seg fra både det danske og det svenske. I Sverige er virksomheten finansiert av det offentlige, og verken klager eller innklagede betaler noe gebyr, uansett hva resultatet av klagen blir. I Danmark finnes det imidlertid et gebyr på 150 kroner for alle som bringer en klage inn for Forbrukerklagenævnet. Dersom en får medhold i saken, blir disse pengene tilbakebetalt. For innklagede firma er det et gebyr på 5000 kroner, og dette medfører at mange søker å inngå kompromisser for å redusere utgiftene.

I Sverige møter man det offentlige organet Allmänna reklamationsnämnden når man bringer sin klagesak videre etter den første rådgivingen. I Norge blir man henvist til en nemnd og et sekretariat som i stor utstrekning blir finansiert av næringen, og som ofte har lokalisering mv. i tilknytning til HSH og NHO-systemet.

Eksempler:

- Parkeringsklagenemnda bruker samme advokat som parkeringsbransjen
- Elklagenemnda er lokalisert sammen med Energibedriftenes landsforening
- Entreprenørenes organisasjoner finansierer boligvistnemndas sekretariat

Representerer denne organiseringen et problem for den norske modellen? I intervjurunden med nemndsmedlemmer ble det av de aller fleste understreket at en organisering så tett inn på næringen skapte tilsynelatende små problemer. Nemndene selvforståelse er uavhengighet, og denne blir også understreket i vedtektene. Forsikringsklagekontoret behandler sakene i to etapper, med forskjellige saksbehandlere, for å imøtegå kritikken om partiskhet. Elklagesekretariatet foretar bare en saksframstilling for nemnda, det er lederen som formulerer vedtaket. I den grad Elklagesekretariatet behandler saker, er dette etter samtaler med formannen. Men, er dette nok?

Et positivt trekk ved denne frivillige ordningen er at den styrker bransjenes sjølljustis. Bransjene får en slags eiendomsrett til klageordningen, og setter mye inn på at vedtakene skal følges opp.

6.3 Saksbehandlingstid og saksforberedelse for de ulike nemndene

Det er viktig å være klar over at antall klager som blir behandlet i de ulike nemndene, og utfallet av klageprosessene, ikke nødvendigvis er en indikasjon på forbrukerproblemene innen den enkelte bransje. På den ene siden kan forbrukerproblemene være store, sjøl om klagerne ikke bringer sakene inn for tvisteløsningsorganene. De kan underveis velge exit, ikke fordi de er fornøyd med behandlingen, men fordi tersklene ved å bevege seg oppover i klage-trappa blir for store. På den andre siden kan et stort antall klager være et tegn på at klagesystemet innen bransjen fungerer på en tilfredsstillende måte, sjøl om tallene i utgangspunktet ikke ser positive ut. En må også ta hensyn til det totale antall kjøp som finner sted innen bransjen. Dette betyr at vi må foreta en konkret analyse av klage-trappa for de enkelte bransjene.

Antallet saker og kompleksiteten ved dem varierer betydelig mellom de ulike klagenemndene. Klagenemnda for gravferdstjenester hadde for eksempel bare tre saker til behandling i 2005, mens Forsikringsklagenemnda behandlet over 500 saker. Disse tallene forteller imidlertid ikke alt om sekretariatenes og nemndenes arbeid. Sekretariatene mottar også en rekke saker som de enten avviser eller behandler med utgangspunkt i tidligere vedtak. Forsikringsklagekontoret mottok for eksempel 13000 saker i 2005. Av disse var nesten 5000 skriftlige henvendelser. Til sammen behandlet Avkortingsnemnda og Forsikringsklagenemnda under 600 saker. Dette betyr at den praksisen som sekretariatene utøver i denne fasen av klageprosessen har avgjørende betydning for saksgangen. Disse tallene understreker betydningen av at det bør kunne stilles spørsmålstegn ved sekretariatenes nøytralitet, og dette berører i høyeste grad det spørsmålet vi diskuterte under punkt 4.2.1.

Elklagenemnda mottok 145 saker i 2005, og 72 ble behandlet i nemnda. De resterende sakene ble enten avvist eller behandlet av sekretariatet i dialog med formannen i nemnda. Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser mottok på sin side 326 saker, mens 224 ble behandlet i selve nemnda. Parkeringsklagenemnda fikk 3532 skriftlige klager i 2005. Av disse ble 2557 behandlet av det advokatkontoret som er nemndas sekretariat, og 483 ble overført til nemndbehandling.

Behandlingstida varierer også mellom nemndene. Av de nemndene vi har sett nærmere på, skiller Forsikringsklagenemnda seg negativt ut. De har en behandlingstid på over to år, i 2005 på hele 25,9 måneder i gjennomsnitt. For de andre nemndene ligger behandlingstida på litt over eller litt under seks måneder. Det samme er også tilfelle med Forbrukertvistutvalget. Her kommer imidlertid Forbrukerrådets forberedelse av sakene inn i bildet, og denne ligger også på omlag et halvt år.

Alle nemndene arbeider for å få ned denne behandlingstida. Dette gjelder ikke minst for Forsikringsklagekontoret, som har satt i verk særskilte tiltak for å få behandlingstida ned. Men også de andre nemndene har liknende målsetninger. Den store forskjellen i behandlingstid mellom forsikringssaker på den ene siden og saker som gjelder parkering, el og selskapsreiser på den andre, reflekterer kompleksiteten i de ulike sakene. Der nest spiller det økonomiske aspektet også en vesentlig rolle. I forsikringssaker dreier det seg fort om 100 000 kroner, og ofte vesentlig større beløp. For de tre andre nemndene er summene sjelden over 10 000 kroner.

Det er sikkert mulig å få ned behandlingstida noe, men i mange sammenhenger vil dette kunne gå ut over kvaliteten på beslutningene. Klagesystemene i Sverige og Danmark kan tjene som en benchmarking i forhold til den norske ordningen. Sverige har lagt opp til en forenklet klagebehandling i regi av Allmänna Reklamasjonsnämnden (ARN), og total gjennomsnittlig behandlingstid i ARN er under et halvt år. I Danmark har man lagt opp til en noe grundigere saksbehandling i Forbrugerklagenævnet, og behandlingstiden er vesentlig lengre.

6.4 Resultat av behandlingen. I hvilken grad få forbrukerne medhold i sine klager, og følger bransjen opp vedtakene?

I dette avsnittet vil vi presentere data over nemndsbehandlingen av klagesakene og i hvilken grad disse blir fulgt opp av bransjen etter avgjørelsene. Når vi skal analysere og diskutere disse data, er det viktig å huske at vi nå har kommet ganske langt opp i klagetrappa. Mange av klagerne har for lengst valgt å avbryte prosessen. Vi står igjen med toppen av isfjellet, som har en klageprofil som er vesentlig forskjellig fra resten av fjellet. Statistikken viser at medholdet varierer noe mellom bransjene (2005):

- Avkortingsnemnda: Fullt medhold i 25 %, delvis medhold i 25 %
- Forsikringsklagenemnda: Medhold i 41,6 %
- Elklagenemnda: Fullt medhold i 33 %, delvis medhold i 12 %
- Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser: Medhold i 36 %
- Parkeringsklagenemnda: Medhold i 35 %
- I FTU er tallene for 2006: Medhold i 38 % delvis medhold i 26 %

Vi er som sagt noe usikre på hva disse tallene egentlig forteller oss, fordi en rekke saker enten blir avvist av sekretariatene, eller blir ferdigbehandlet av disse. For eksempel er det bare 7 % av de opprinnelige klagerne i parkeringssaker som egentlig får medhold. Det er også et tolkingsspørsmål om delvis medhold i mange saker egentlig betyr at en ikke har fått medhold. Et delvis medhold i Avkortingsnemnda betyr at en får en avkorting i utbetalingen, riktignok ikke så stor som selskapet først hadde foreslått.

Det er en økende tendens til dissenser i flere nemnder:

- Forsikringsklagenemnda fra 33 saker i 2001 til 51 saker i 2005
- Elklagenemnda: ingen i 2001 og 2003, 16 saker i 2005
- Også i FTU er erfaringene de siste årene en økende bruk av dissenser

Bortsett fra i forsikringssakene, blir vedtakene fulgt opp av bransjene. Hele 25 % av sakene i Forsikringsklagenemnda blir ikke tatt til følge av bransjen (mange av disse gjelder eierskifteforsikring). Dette har resultert i Forbrukerrådets "gapestokk" som har vært relativ virkningsfull. Endringer i lovverket kan redusere antall saker som ikke følges opp av bransjen. Dersom selskapene ikke følger opp vedtakene, må de bekoste en videre rettssak for begge parter.

Bildet for el-klager og parkeringsklager kan imidlertid fort endre seg i negativ retning med nye bestemmelser. Fra januar 2007 skal Reiseklagenemnda behandle klagesaker fra heile bransjen, ikke bare fra medlemsbedrifter. Det samme blir også tilfelle for el-klager etter endringer i Lov om forbrukerkjøp. Manglende oppfølging kan dermed bli vanlig også i andre bransjer.

Vedtakene i Forbrukertvistutvalget er på den andre siden rettskraftige dersom de ikke blir brakt inn for domstolene innen 30 dager etter at vedtaket er fattet. Her skiller det norske systemet seg fra ARN i Sverige. Avgjørelsene der er bare rådgivende.

6.5 Forbrukerrådets rolle i klageprosessen.

Forbrukerrådet spiller en avgjørende rolle i det norske utenrettslige klagesystemet på flere måter. Det er Forbrukerrådet som sikrer nemndene deres legitimitet. Som vi har pekt på ovenfor, er nemndene finansiert av bransjene, og organisert på en slik måte at det i alle fall kan stilles spørsmålstegn ved deres uavhengighet. Når systemet, og de enkelte nemndene, likevel har tillitt blant både politikere og forbrukere, skyldes dette to forhold. For det første har Forbrukerrådet, og til dels også Forbrukerombudet, tatt initiativ til nemndene og forhandlet fram avtaler med de aktuelle bransjene. Det framgår tydelig i vedtektene at det er Forbrukerrådet som har underskrevet disse. For det andre utpeker Forbrukerrådet representanter i nemndene, og dette er i overveiende grad ansatte i Forbrukerrådet.

Dette betyr at det arbeidet som forbrukernes representanter gjør i nemndene er avgjørende for hvordan systemet fungerer. Det skal en spesiell faglig og politisk kompetanse til for å matche bransjenes juridiske og faglige ekspertise, både prinsipielt og i den konkrete vurderingen som finner sted i enkeltsaker. Vårt bestemte inntrykk fra intervjuer med nemndsformenn og bransjerepresentanter er at Forbrukerrådets representanter i dag løser denne oppgavene fullt ut tilfredsstillende. FR bruker store ressurser på dette arbeidet, og har fått resultater langs to viktige dimensjoner. For det første har vi fått et klagesystem med sterk legitimitet blant alle involverte aktører. For det andre er vi sikret en faglig og nøytral behandling av enkeltsaker.

Forbrukerrådet er stort sett finansiert av offentlige midler, men framstiller seg likevel som forbrukernes interesseorganisasjon. Hvordan er dette mulig? Innenfor det nordiske politiske system er dette ikke unaturlig, det finnes en rekke liknende organisasjoner og ordninger. Men det er vanskelig å forklare for folk utenfor dette systemet at det offentlige bevilger penger til en organisasjon som er uavhengig av myndighetene, og som både har rett og plikt til å forsvare forbrukernes rettigheter, også overfor de samme myndighetene.

For Forbrukerrådet har prosessen fram til en interesseorganisasjon foregått over flere tiår. Da FR ble etablert i 1953 var det et offentlig organ. Etter en omorganisering tidlig på 70-tallet ble interessefunksjonen betydelig styrket, blant annet gjennom etablering av et landsmøte. Dette er nå skiftet ut med et forbrukerpolitisk forum, samtidig som program og aktivitet ytterligere har styrket profilen som en interesseorganisasjon. Det danske Forbrugerrådet har her vært en positiv modell.

Likevel er det klart at Forbrukerrådet fremdeles har en innebygd dualisme, og denne kommer også til uttrykk i arbeidet i nemndene. Er FRs representanter forbrukernes advokater, eller er de nøytrale jurister? Svaret på dette spørsmålet er nok begge deler. Den økende tendens til dissenser kan tyde på at FRs representanter i sterkere grad enn tidligere er seg bevisst at de arbeider i forbrukernes interesseorganisasjon. På den andre siden er det like klart at de ikke opptrer som forbrukernes advokater, men som "nøytrale" jurister. Dette ser ut til å være både forbrukerrepresentantenes selvforståelse og hvordan de oppfattes av de andre aktørene i nemndene.

Forbrukerrådet er ikke bare en avgjørende faktor for hvordan det utenrettslige nemndssystemet fungerer. FR er også en viktig brikke i Forbrukertvistutvalgets (FTU) arbeid. FTU ble opprettet i 1978 som en følge av Lov om forbrukertvister, og behandler i dag saker som gjelder håndverkstjenester, biler, elektriske apparater osv. Det er et sjølstendig offentlig organ, og det finnes liknende institusjoner i de andre nordiske land, slik som Forbrugerklagenævnet i Danmark og Allmänna Reklamationsnämnden i Sverige.

Dette var utgangspunktet for en representativ postal undersøkelse av erfaringer med klagesaker blant klagerne og innklagede til FTU som ble foretatt høsten 2006, og som er presentert i detalj under kapittel 5 i denne rapporten. Vi vil nedenfor referere til tre tabeller fra presentasjonen av undersøkelsen i kapittel 5 som forteller hvordan klagerne og de innklagede oppfatter FR og FTUs rolle i klageprosessen, og hvor fornøyd de er med den klageprosessen de har vært igjennom.

Tabellene 5-11, 5-12 og 5-13 viser at både Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget har et dualistisk image i befolkningen. Hele 2/3 av de klagende forbrukerne forventer at Forbrukerrådet skal opptre nøytralt når de behandler og forbereder sakene. Blant de innklagede er dette oppfatningen til halvparten av de som svarte på spørreskjemaet. Om lag 20 % i begge gruppene mener at FR alltid vil være på forbrukernes side.

Vi ser den samme tendensen når det gjelder FTU. Her er det 56 % av forbrukerne som mener at FTU er et nøytralt, domstolsliknende forvaltningsorgan, mens bare 31 % av de innklagede deler denne oppfatningen. FTU oppfattes som klart mer forbrukervennlig av de innklagede enn av klagerne. Det er grunn til å tro at resultatet av klagebehandlingen her spiller en rolle i vurderingen av dette forholdet.

Dette ser vi også tydelig når vi spør om hvor nyttig de vurderer FTUs og FRs innsats i den klageprosessen de nettopp har vært igjennom, figur 5.8. Her får vi meget sterke utslag for hvorvidt respondentene fikk medhold i saken eller ikke. Dette gjelder både for innklagede og klagerne. Blant klagerne som vant saken, var det hele 78 % som mente at FTU var svært nyttig, mens det bare var 3 % av de som tapte saken som var av samme oppfatning. For de innklagede var tallene henholdsvis 54 % og 0 %. Vurderingen av Forbrukerrådet fulgte det samme mønsteret, men utslagene var ikke så sterke.

6.6 Forholdet til domstolene

Avslutningsvis vil vi ganske kort diskutere forholdet mellom det utenrettslige klagesystemet og FTU. Vi har sett at innen de aller fleste bransjene blir vedtakene i klagenemndene fulgt opp av bransjen sjøl. FTUs avgjørelser blir rettskraftige dersom de ikke blir brakt videre til domstolene innen 30 dager.

Det er usikkert om nemndavgjørelsene påvirker domstolenes seinere behandling av de samme, eller tilnærmet identiske, saker. Det er mulig at tingsretten tar omsyn til vedtakene i nemndene, men dette er neppe tilfellet for lagretten og Høyesterett. Nemndavgjørelsene påvirker imidlertid næringsaktørene i vesentlig grad, ikke minst fordi sekretariatene til de ulike nemndene tar hensyn til tidligere vedtak når de avviser eller behandler saker. Nemndene mangler ellers oversikt over hvor mange saker som etter nemndbehandling blir brakt inn for domstolene.

7 Oppsummering, konklusjoner og anbefalinger

Oppsummering, konklusjoner og anbefalinger

I dette prosjektet har vi foretatt en beskrivelse, analyse og evaluering av det norske utenrettslige tvisteløsningssystemet på forbrukerområdet. I dette siste kapittelet skal vi kort oppsummere funnene, trekke noen konklusjoner og komme med noen beskjedne anbefalinger.

Det norske tvisteløsningssystemet, som har vokst gradvis fram gjennom flere tiår, har fått et sammensatt preg. Et statlig organ med myndighet til å gjøre rettslig bindende vedtak (FTU) eksisterer side om side med bransjevise frivillige nemnder, der innklagede kan velge om de vil rette seg etter vedtakene. For en utenforstående kan det synes noe tilfeldig og lite prinsipielt begrunnet hvilke saker som havner i den ene eller andre av disse ordningene. De frivillige ordningene har en utpreget hybrid karakter, der private aktører er satt til å fortolke og håndheve nasjonal lovgivning. Slik sett faller de inn under det en i statsvitenskapelig litteratur har beskrevet som reguleringssamfunnet, der staten i større grad styrer "på avstand", og der mye av det praktiske styringsarbeidet skjer i form av selvregulering i og gjennom bransjeorganisasjoner, bedrifter og lokalsamfunn.

I både FTU og de frivillige nemndene gjøres vedtak av partssammensatte representanter med en nøytral jurist som leder, som oftest en dommer. Mens der FTU treffer rettskraftige vedtak, kan innklagede velge om de vil rette seg etter vedtakene i de frivillige nemndene. I begge systemene fungerer FR som en viktig "førsteinstans". Det skjer i rollen som mekler, saksforbereder og forbrukerveileder i FTU sakene, og som veileder i nemndsakene. Forbrukerportalen fungerer her som en effektiv veiviser fram til de riktige nemndene og de riktige skjema for fremme av formelle klager. De frivillige nemndene finansieres av de ulike bransjene og sekretariatet er ofte samlokalisert og samorganisert med bransjeorganisasjonen.

Slike hybride utenrettslige tvisteløsningsordninger har vokst fram i de fleste vestlige land, og bidrar til å avlaste domstolsapparatene og til å redusere transaksjonskostnadene i forbruksvare- og tjenestesektorene. Men, til tross for åpenbare likheter har det utviklet seg klare nasjonale forskjeller. Som målestokk for "å måle" hvor godt det norske systemet fungerer og for eventuelt å plukke opp ideer til forbedringer, kikket vi på tilsvarende ordninger i Danmark og Sverige. Tatt i betraktning at vi ofte har forestillinger om én nordisk samfunnsmodell, er forskjellene mellom landene i denne sammenheng slående. Sverige har det i særklasse mest enhetlige systemet, der ett statlig organ, Allmänna reklamationsnämnden (ARN), tar seg av de fleste klagemål. ARN virker effektive og har gjennomgående kort saksbehandlingstid. Forbrukerne kan klage sakene sine direkte inn til ARN. I praksis er likevel de kommunale konsumentveilederne viktige for den første innfasingen av saker til ARN. Vedtakene i ARN er ikke rettslig bindende. Innenfor de bransjevise underavdelingene i ARN, blir de ulike sakene, som i Norge, avgjort av partssammensatte utvalg med uavhengige ledere, som oftest dommere. En annen likhet er at all saksbehandling er skriftlig. Til tross for betydelige, prinsipielle forskjeller, er det derfor klare praktiske likheter mellom det norske og svenske systemet. Til forskjell fra i Norge kan saker avgjøres av sekretariatet i ARN, noe som i Norge kun er mulig i de frivillige nemndene, ikke i FTU.

Det danske systemet minner mye om det norske i sin oppbygging. Som i Norge er systemet todelt mellom Forbrukerklagenævnet (FKN), tilsvarende vårt FTU, og frivillige bransjevise klagenemnder. FKN er underlagt den statlige Forbrukerstyrelsen som også fungerer som

saksforberedende sekretariat for FKN. Dette sekretariatet har også hjemmel for å avgjøre saker administrativt der hvor det foreligger presedens, noe som ikke kan forekomme i Norge, der Forbrukerrådet fungerer som sekretariat. Det danske Forbrugerrådet spiller derfor ingen formell rolle i det danske systemet, slik Forbrukerrådet gjør i Norge. Til forskjell fra det en finner i Norge, så er ikke vedtakene i FKN rettslig bindende. En annen viktig forskjell er begrensninger på saksbeløpets størrelse. Saker der tvistebeløpets størrelse overstiger 100.000 DKK forbeholdes det ordinære domstolsapparatet. Når det gjelder de frivillige nemndene er forskjellene til Norge vesentlig mindre. Det er likevel to forskjeller av prinsipiell betydning. I Norge, som i Danmark, blir nemndene opprettet gjennom en avtale mellom bransjeorganisasjonene og FR. I Danmark må imidlertid vedtektene stadfestes av Økonomi- og Erhvervsministeriet, noe som ikke kreves i Norge. Dessuten, i Danmark må forbrukerne betale et gebyr for å få sakene inn for FKN.

I prosjektet gikk vi nærmere inn på fire strategisk utvalgte bransjenemnder knyttet til henholdsvis forsikringstjenester, parkeringsbransjen, selskapsreiser og, el-tjenester. I tillegg så vi på saksbehandlingen i FTU og FR. Gjennom intervjuer og analyser av skriftlig materiale fra de norske nemndene, framkom det store forskjeller mellom nemndene, både når det gjelder organisering av virksomheten, antall saker, størrelsen på tvistebeløpet, behandlingstid, andel som får medhold og grad av oppfølging av vedtakene fra bransjens side.

Ressursene varierer også betydelig, fra et beskjedent sekretariat for parkeringssaker, el-klager, og pakkereiser, til forsikringsklagekontorets budsjett på 20 millioner og 30 ansatte. Noen årsmeldinger gir en grundig oversikt over virksomheten, mens andre er svært overflatiske. Dette reflekterer også ressurstilgangen til de ulike nemndene.

Den formelle uavhengigheten fra bransjen varierer også mellom de ulike nemndene, fra de tilfellene der nemndsekretariatet er samorganisert og samlokalisert med bransjeorganisasjonen, til der hvor de framstår med egen administrasjon og egne lokaler.

Det var også forskjell mellom nemndene med hensyn til i hvilken grad innklagede etterlevde vedtakene. I flere av intervjuene fikk vi vite at bransjedisiplinen kunne være et problem og at bransjens representanter ofte manglet virkemidler for å kunne sanksjonere useriøse aktører. I enkelte tilfeller så en at useriøse ganske enkelt meldte seg ut av bransjeorganisasjonen hvis denne gikk dem i mot. Her bør en vurdere virkemidler for å styrke bransjedisiplinen. Svartelisting og "gapestokker" kan være virkemidler som bør vurderes i den sammenheng. I flere av intervjuene ble det også nevnt som et problem at enkelte useriøse innklagede bevisst trener saksgangen for å "trette ut" klager. I slike tilfeller kan en vurdere å stille opp sanksjonerte svarfrister for å få opp farten i saksgangen.

Noen av nemndene har sin basis i eksisterende lovverk, andre er forhandlet fram i en dialog mellom bransjen og Forbrukerrådet. I begge tilfeller spiller Forbrukerrådet en avgjørende rolle for systemets legitimitet og funksjon. Slik det i dag framstår for forbrukerne, er det Forbrukerrådets innsats som gjør at vi i det hele tatt kan snakke om et tvisteløsningssystem og ikke bare en rekke av ulike bransjevise tvisteløsningsordninger. Det er Forbrukerrådet som gjennom sin veiledningsvirksomhet gjør systemet forståelig og navigerbart for den gjengse forbruker.

I prosjektet gjennomførte vi også en postal survey blant klager og innklagede til FTU, der vi spurte etter erfaringer med og synspunkter på saksbehandlingen hos FR og FTU. Svarprosenten blant klagerne ble høy nok til at vi kan gjøre visse generaliseringer. Blant de innklagede var svarprosenten vesentlig lavere, og grunnlaget for generaliseringer derfor svakere. Vi fant, ikke spesielt overraskende, at saksutfallet hadde stor innvirkning på så vel klageres som innklagedes vurderinger av FTU og FR. Det er åpenbart vanskelig for respondentene å vurdere saksbehandlingen uavhengig av saksutfallet. De som "vant" sakene sine var i overveldende grad mer positive til FTU og FR enn de som "tapte". Det var også slik at de som "vant" i større grad oppfattet FTU og FR som nøytrale instanser enn de som "tapte". Saksutfallet hadde også stor betydning for hvordan de vurderte språket og kommunikasjonen med FTU og FR. De som fikk medhold var fornøyd med kommunikasjonen og syntes den var lett å forstå, mens de som "tapte" var misfornøyd på disse punktene.

Vi fant også at klagerne jevnt over var mer positive til kontakten med FTU, og FR enn det innklagede var. Dette er forståelig ettersom det naturlig nok er klager som har brakt saken inn til avgjørelse. Denne forskjellen var størst for FR, noe som også gjenspeiler at mange oppfatter og har forventninger til at FR skal opptre som forbrukernes, og dermed klagerne, representant. Vårt materiale viser likevel at de fleste av klagerne på forhånd forventet at FR skulle fungere som en nøytral instans. Blant de som "tapte" var det likevel mange som oppgav å ha skiftet mening. "Taperne", enten de var klager eller innklagede, oppfattet ikke FR som like nøytralt. Også blant de innklagede var det svært mange som oppfattet FR som en nøytral instans, til og med et stort mindretall blant dem som "tapte" saken. Disse funnene viser at FR for mange står fram med en noe uklar og tvetydig profil der det åpenbart er en spenning mellom det å være interesseorganisasjon for forbrukerne og samtidig forvalte et offentlig tvistemålsregelverk.

Nær tre firedeler av klagerne oppgav saksbehandlingstiden i FTU til å ha vært under et halvt år. For FR var denne andelen litt lavere. Et flertall oppfattet likevel den samlede saksbehandlingstiden, fra førstegangs henvendelse til FR til saken var avgjort i FTU, som for lang. I de utfyllende kommentarene på skjemaene fra klagerne, kom det fram at mange oppfattet det slik at innklagede brukte systemet for å trenere sakene. Det bør vurderes tiltak for å begrense slike treneringsmuligheter, for eksempel i form av sanksjonerte svarfrister osv. Vi fant også at i over en av ti saker skjedde det ingenting etter at sakene var avgjort i FTU. Enkelte fikk derfor ikke håndhevet den retten de hadde blitt tilkjent.

Vi spurte også klager og innklagede om de ville vært villige til å betale et klagegebyr. Her var svarene svært klare. Mer enn åtte av ti av klagerne mente det måtte være gratis å klage. Det mente også et stort mindretall blant de innklagede, selv om flertallet her mente det burde være et gebyr. Saksutfallet viste seg ikke å ha noen effekt på disse svarene.

Det var også åpenbart fra skjemaene, ikke minst der hvor det var anledning til å komme med utfyllende kommentarer, at mange hadde et sterkt følelsesmessig forhold til disse sakene. For svært mange var det åpenbart at det sentrale var å få *rett*, snarere enn å få økonomisk kompensasjon, selv om det siste naturlig nok også var viktig for mange.

Vår studie tyder på at det norske systemet i hovedtrekk fungerer bra. Det er bygget opp et system som hjelper forbrukerne i enkeltsaker, og nemndavgjørelsene virker i neste omgang inn på behandling av liknende klagesaker. På den andre siden kommer mange av samme type saker tilbake, uten at bransjene endrer sin grunnleggende forretningspraksis.

- *Nemndene er effektive fordi de behandler og løser forbrukskonflikter på forholdsvis kort tid, uten å belaste domstolene unødvendig.*
- *De har høy legitimitet blant de ulike stakeholderne, først og fremst på grunn av Forbrukerrådets arbeid med å få nemndsavtalene på plass, og for det arbeidet som legges ned i nemndene.*
- *Nøytraliteten er mer problematisk. De aller fleste mener at den nære økonomiske og organisatoriske tilknyttingen til næringene ikke representerer noe problem, men dette spørsmålet har ikke funnet sin endelige organisatoriske løsning.*

Til tross for at systemet fungerer, er det åpenbart rom for forbedringer. Avslutningsvis skal vi se på noen slike muligheter.

Slik det ser ut i dag, framtrer arbeidsdelingen mellom FTU og de frivillige nemndene som tilfeldig. Det er for eksempel vanskelig å se en prinsipiell grunn til at klager på håndverkertjenester skal behandles av en statlig instans som treffer rettslig bindende avgjørelser, mens klager på forsikring skal behandles av en frivillig nemnd, finansiert av bransjen, der det er opp til innklagede selv å avgjøre om vedtakene skal følges eller ikke. I noen grad faller klager på produkter inn under FTU, mens klager på tjenester hører inn under de frivillige nemndene. Likevel, som tilfellet med håndverkertjenester viser, er ikke dette skillet konsistent gjennomført. Dessuten, i dagens forbrukervirkelighet har stadig flere produkter et betydelig tjenesteinnslag og vis a versa. Analytisk fungerer derfor skillet produkter - tjenester svært omtrentlig i praksis. Viktigst er likevel spørsmålet om hvorfor klager på produkter skal behandles annerledes og forbrukerne der skal ha sterkere rettsvern enn ved klager på tjenester. Vi har hittil ikke kommet over en god begrunnelse for dette. Spørsmålet er viktig, siden vi for lengst er

kommet dit hvor tjenestekonsumet er vel så viktig for de enkelte forbrukernes økonomi og velferd som forbruket av produkter er. Av den grunn spør vi om det er mulig å tenke seg at de frivillige nemndenes avgjørelser kan gjøres mer forpliktende for partene uten at dette må innebære en samtidig statliggjøring av virksomheten.

Arbeidsdelingen mellom FTU og de frivillige nemndene bør også bli løpende vurdert. Her kan en velge å nærme seg dette rent prinsipielt, slik vi antyder i avsnittet ovenfor, eller mer pragmatisk, der hensikten først og fremst er å få ting til å fungere. Ut fra den siste tilnærmingen kan en vurdere om dårlig fungerende nemnder og bransjer bør legges inn under FTUs virksomhetsområde. I en tid med utstrakt bransjeblanding og stadig utvikling av nye tjenesteområder, kan en også vurdere om FTU skal fungere som en slags oppsamlingsplass for saker som ikke naturlig finner sin plass i de etablerte nemndene. Samtidig kan det tenkes at utvalgte, velfungerende områder løftes ut av FTU for å få sine egne frivillige nemnder.

Som påpekt foran er de frivillige nemndene også svært forskjellige. Noen av disse forskjellene kan begrunnes ut fra forskjeller ved saksområdene. For eksempel virker det rimelig at forsikringssaker, som ofte er kompliserte og kan angå store beløp, har et større og faglig tyngre sekretariat enn parkeringssaker, som ofte er enkle og der beløpene er gjennomgående små. Det er likevel mye som taler for en standardisering av nemndene, slik at sekretariatenes formelle mandat, tilknytning til bransjen, saksforløp, og mulighetene for innsyn for myndigheter og allmennheten blir mer like. Det vil gjøre det lettere for forbrukerne å forstå og navigere gjennom systemet. Det vil også kunne gi ordningene en sterkere legitimitet i befolkningen. Slik det framstår i dag er det langt på vei FRs innsats, som felles førsteinstans, forbrukerveileder og som partsrepresentant i alle nemndene, som gjør at vi i det hele tatt kan snakke om et tvisteløsningssystem, og ikke bare en sammensatt gruppe av bransjevise ordninger.

Gitt dagens struktur, er det derfor svært viktig å sikre at FR kapasitetsmessig og kompetansemessig er i stand til å ivareta dette arbeidet på en tilfredsstillende måte. Det fordrer at FRs lokale kontorer tilføres tilstrekkelige administrative ressurser og faglig kompetanse, og at forbrukerrepresentantene i nemndene gis en saksfeltrelatert, fagjuridisk og rolleavklarende opplæring. Her er ikke minst rolleavklaringen viktig for å hindre at forbrukerrepresentantene koopteres av bransjene.

Men når en først stiller spørsmålet om hva som bør gjøres for å sikre større likehet, er det vanskelig ikke å ha sympati for Allmänna reklamationsnämnden (ARN) i Sverige. Et norsk ARN vil nødvendigvis føre til standardisering av klagebehandlingen, og til en heving av kompetanse og ressurser innen bransjer som i dag har små ressurser. Det vil også gjøre nøytraliteten mer synlig og dokumenterbar. Det er imidlertid et åpent spørsmål om det er politisk vilje og økonomiske ressurser til en slik grunnleggende endring i den utenrettslige tvisteløsningen i Norge. Dessuten, som vi allerede har påpekt, er det mye i dagens norske system som fungerer godt. En kan ved en slik dramatisk omlegging, som omleggingen til et norsk ARN ville innebære, risikere at en rev ned fungerende ordninger som det ville ta tid og store ressurser å erstatte. Det må også påpekes at en slik statliggjøring av tvisteløsningssystemet vil bryte med det som har vært den dominerende trenden i europeisk regulering de senere årene, nemlig større vekt på selvregulering og bruk av indirekte statlige styringsmidler.

Et alternativ til et statlig ARN, ville derfor være å bygge på dagens struktur, men å sikre større likhet gjennom lovhjemlede krav til hvordan nemndene skal fungere og se ut. Som tidligere nevnt er dagens nemnder hjemlet på ulikt vis. Noen er basert på avtaler mellom FR og en bransjeorganisasjon (for eksempel Parkeringsklagenemnda), mens andre (for eksempel Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser) er hjemlet i konkrete lovbestemmelser. I det danske systemet, som i sin struktur minner mye om det norske, er de frivillige nemndene hjemlet i en felles lov, Forbrugerklage-loven (av 10.06. 2003). Vi har i den sammenheng spesielt merket oss at Økonomi- og Erhvervsministeriet er gitt myndighet til å stadfeste vedtektene for nemndene (jf. Paragraf 5). En slik stadfestingsmyndighet vil være svært nyttig som politisk verktøy for å sikre et minimum av likhet i klagebehandlingen mellom bransjer og sektorer. Det vil også sikre et overordnet, samlet, politisk ansvar for klageprosessene i samfunnet, og dessuten gjøre det mulig for et mer enhetlig forbrukerperspektiv å slå gjennom på tvers av bransjespesifikke hensyn. Gjennom en slik lov og medfølgende forskrifter, kan en for eksempel stille krav til saksbehandlingstid, retningslinjer for når saker kan avgjøres administrativt av

nemndenes sekretariat og krav til offentlige årsmeldinger og rapporteringer til myndighetene som sikrer åpenhet rundt virksomhetene.

Det går med andre ord an å peke på tre ulike modeller for utvikling av det norske tvisteløsningssystemet:

1. **Standardisering og justeringsmodellen.** Stikkordene vil her blant annet være:
 - a. *Standardisere* nemndene slik at de blir like med hensyn til representasjon, saksbehandling, rapportering og offentlig godkjenning
 - b. Åpne for at også FTU får anledning til å *avgjøre saker ved sekretariatet* slik situasjonen er både i Sverige og Danmark og i de frivillige nemndene
 - c. *Rolleavklaring* både når det gjelder Forbrukerrådets og de ulike bransjenes deltakelse i nemndene for å sikre avgjørelsene nødvendig legitimitet
2. **Styrking av FTU i retning av Allmänna reklamationsnämnden** Dette kan skje ved at
 - a. De mindre nemndene legges umiddelbart inn under FTU
 - b. Nye nemnder innen bransjer hvor det ikke finnes tvisteløsninger legges til FTU
 - c. Det utredes nærmere om hvilke av de resterende nemndene som bør høre inn under FTU-paraplyen (Sannsynligvis bør de største nemndene forbli uavhengige)
3. **Overføring av ansvar fra FTU til de frivillige nemndene.** Prosessen kan foregå på følgende vis:
 - a. Det opprettes nye frivillige nemnder innenfor bransjer som i dag *ikke* dekkes av FTU
 - b. Det opprettes nye frivillige nemnder innenfor områder som dag *dekkes* av FTU på en slik måte at de to ordningene eksisterer parallelt med hverandre
 - c. Det finner sted endringer i lovverket som overfører det formelle ansvaret fra FTU til frivillige, bransjevis, reklamasjonsnemnder.

Hvilken modell for utvikling av det norske tvisteløsningssystemet som velges, vil være avhengig av forbrukerpolitisk ståsted, hvor store ressurser som kan anvendes til å løse forbrukertvister og hvem som eventuelt skal betale for denne behandlingen: det offentlige, bransjene eller forbrukerne. Det vil være naturlig at det offentlige tar hovedansvaret for finansieringen og organiseringen i de to første modellene, mens hovedansvaret for videreutvikling av den siste modellen ligger på de enkelte bransjene. Det er i prinsippet mulig å innføre gebyrer for forbrukerne innenfor alle disse modellene, selv om dette ut fra argumentasjonen ovenfor er forbrukerpolitisk problematisk og har liten støtte hos forbrukerne.

Tvisteløsningssystemet er en ofte oversett, men viktig del av det norske samfunnsmaskineriet. Når det fungerer, kan det bidra til å avlaste domstolene, til lavere transaksjonskostnader i det forbrukerrettede næringslivet og til bedre kommunikasjon mellom kjøpere og selgere. Det er derfor viktig for tilliten og effektiviteten i samfunnsøkonomien. Men, framfor alt og viktigst, når det fungerer, gir det den enkelte forbruker muligheten til å få rett når hun eller han har rett.

Litteratur

- Andreassen, A. L. 1988. "Consumer Complaints and Redress. What we know and what we don't know". In E. Scott Maynes (ed) *The frontier of Research in the Consumer Interests*, 675-721. Columbia: American Council of Consumer Interests and University of Missouri
- Andreassen, Tor W. 2000, "Antecedents to Satisfaction with Service Recovery," *European Journal of Marketing*, 34 (2), 156-75.
- Best, A. 1981. *When Consumers Complain*. New York: Columbia University Press
- Brusdal, R., L. Berg, og R. Lavik.. 2005. *Forbrukerne viser markedsrett*. Prosjektnotat nr. 1-2005, Nydalen: SIFO
- Black, Julia 2002. *Critical reflections on Regulation*. London: Centre for Analysis of Risk and Regulation at the London School of Economics and Political Science.
- Braithwaite, J. 2000. "The new regulatory state and the transformation of criminology", *British Journal of Criminology*, 40, 222-238.
- Doyle, M., K. Ritters and S. Brooker. 2004. *Seeking resolution. The availability and usage of consumer-to-business alternative dispute resolution in the United Kingdom*. Dti, National Consumer Council, URN 03/1616
- Folkes, V.S. 1994. "Consumer Reactions to Product Failure: An Attributional Approach" *Journal of Consumer Research*, Vol. 10, No. 4 (Mar., 1984), pp. 398-409
- Fornell, C. 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience" *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 1 (Jan., 1992), pp. 6-21
- Gleffjell, S. 1988. *Fornøyde eller misfornøyde forbrukere?* Rapport nr. 104. Lysaker: Statens Institutt for Forbruksforskning.
- Grønhaug, Kjell. 1977. "Exploring Consumer Complaining Behavior: A Model and some Empirical results". *Advances in Consumer Research Vol IV*. Association for Consumer Research, Atlanta
- Harland, D., 1987. "The United Nations Guidelines for Consumer Protection". *Journal of Consumer Policy* 10 (3) 245-266.
- Hellevik, Ottar (1991): *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget
- Hirschmann, A. O. 1970. *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Organizations, Firms and States*. Harvard University Press, Cambridge, Mass. ...
- Hunt, H.K. 1983. "A CS/D & CB Bibliography". In Day, R. and Hunt, H.K. *International Review in Consumer Satisfaction and Complaint Behavior*, 132 – 155. Bloomington, IN: Indiana University.
- Krishnan, S. and V. A. Valle. 1979. "Dissatisfaction attributions and consumer complaint behaviour", in Wilkie, W.L. (Eds), *Advances in Consumer Research*, 445-449. Provo, UT: Association for Consumer Research
- Majone, G. 1994. "The rise of the regulatory state in Europe" *West European Politics*, 17, 77-101.
- Majone, G. 1996. *Regulating Europe* Routledge, London, New York.
- Marquis, M. & P. Filiatrault. 2002. "Understanding complaining responses through consumers' self-consciousness disposition". *Psychology and Marketing*, 2002 -
- Maynes, Scott E. 1988. "The First Word, the Last Word", in E. Scott Maynes (ed) *The frontier of Research in the Consumer Interests*, 3-16. Columbia: American Council of Consumer Interests and University of Missouri.
- Moran, M. (2002): "Understanding the Regulatory State" *British Journal of Political Science*, 32, 391-413.
- Oliver, R.L. 1980. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions" *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4 (Nov., 1980), pp. 460-469
- Olsen, Line, L. and M. D. Johnson. 2003. "Service Equity, Satisfaction, and Loyalty: From Transaction-Specific to Cumulative Evaluations" in *Journal of Service Research*, Vol. 5. (3/February).
- Olsen, L.L. 2002. *Modeling Equity, Satisfaction and Loyalty in Business-to-Consumer Markets*, Handelshøgskolen BI.

- Scott, C. 2003. "Regulation in the Age of Governance: the Rise of the Post-Regulatory State". In: J. Jordana & D. Levi-Faur (eds.), *The Politics of Regulation*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Spreng, R.A., S. B. MacKenzie & R. W. Olshavsky. 1996. "A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction." *Journal of Marketing*, Vol. 60, No. 3 (Jul., 1996), pp. 15-32
- Statistisk Sentralbyrå. 1970 *Undersøkelse om Forbrukerrapporten, vareundersøkelser og reklamasjoner*. Oslo: SSB, kontoret for intervjuundersøkelser nr. 8
- Stigler, G. J. 1971. "The theory of economic regulation", *Bell Journal of Economics and Management Science*, vol. 6, no. 2, pp. 3-21
- Streeck, W. and P. C. Schmitter. 1985. "From National Corporatism to Transnational Pluralism: Organized Interests in the Single European Market". *Politics and Society*, vol. 9 nr. 2: 133-164.
- Stø E. 1983. *Forbrukermisnøye og klageatferd blant norske forbrukere*. Forskningsrapport nr. 41. Oslo: FMD
- Stø, E. 1994. "Forbrukermisnøye og klageatferd". I Grønmo, S. *Forbruker, marked og samfunn*. 55 – 70. Oslo: Universitetsforlaget.
- Stø, E. 1989. "Når forbrukerne klager". I Eli Bergan (red.) *Forbruksforskning i går - i dag- og i morgen*: 46-54. SIFO,
- Stø, E and S. Glefjell S. 1990. "The Complaining Process in Norway." *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Volume 3, 1990: 92-99
- Stø, E. 1990. *Ti teser om forbrukerklager*. Lysaker: Statens Institutt for Forbruksforskning.
- Teubner, G. 1993. *Law as an Autopoietic System*, Oxford: Oxford University Press.
- Vabø, Mia. 1993. *Tjenesteyting : forbrukerproblemer og klagebarrierer*. SIFO. Rapport ; 2/93
Lysaker : Statens institutt for forbruksforskning, 1993. - 188 s.
- Westbrook, R-A, & R. L. Oliver. 1991. "The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfaction". *Journal of Consumer Research*, Vol. 18, No. 1 (Jun., 1991), pp. 84-91
- Wilson, J. Q. 1980. *The politics of regulation*. Basic Books, New York.
- Østerud, Øyvind, 1979. *Det planlagte samfunn. Om sentralplanleggingens fremvekst og grenser*. Oslo: Universitetsforlaget

Vedlegg

Vedlegg 1



Dels for å avlaste Forbrukertvistutvalget, og dels for å sikre tvisteløsninger på områder som ikke behandles av Forbrukertvistutvalget, har Forbrukerrådet gått inn i samarbeid med en del bransjeorganisasjoner om opprettelse av reklamasjonsnemnder. Behandlingen i nemndene er gratis for deg.

Bankklagenemnda

Bankklagenemnda behandler klager om kausjon, lån, sjekk- og lønnskonto, minibankkort eller andre avtaleforhold, finansiell rådgivning, betalingsformidling som sjekk, giro og betalingskort osv

Bioteknologinemnda

Bioteknologinemnda er en høringsinstans for norske myndigheter i forbindelse med saker som vedrører moderne bioteknologi.

Boligtvistnemnda

Boligtvistnemnda behandler klager som gjelder kjøp og oppføring av nye boliger.

Brukerklagenemnda

Brukerklagenemnda skal sikre en rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister mellom brukere og avtalepliktige tilbydere av elektroniske kommunikasjonstjenester.

Disiplinærnemnda for advokatvirksomhet

Disiplinærnemnda for advokatvirksomhet behandler klager på advokater som har opptrådt i strid med god advokatskikk, domstolsloven eller annen lov. Saker der en advokat har krevd for høyt salær behandles også i nemnda.

Disiplinærsystemet for advokater

Dersom du mener at advokaten ikke har forholdt seg til det avtalte, har opptrådt i strid med god advokatskikk, eller det er noe feil med faktureringen/salæret kan du klage til disiplinærsystemet for advokater.

E-nemnda

E-nemnda er en klageinstans knyttet til internett-merkeordningen N-safe.

¹⁸ www.forbrukerportalen.no 6/10-06

Elklagenemnda

Elklagenemnda behandler klager/tvister som springer ut av kontraktsforholdet mellom energiselskap dvs. nettselskap og/eller kraftleverandør, og private strømkunder (abonnenter). Tvister som oppstår mellom energiselskap og næringsutøvere faller utenfor nemndas virkefelt.

Forsikringsklagekontoret

Hvis du og forsikringsselskapet ikke er enige om hva forsikringen din dekker eller hvilke forutsetninger som gjelder, er det forsikringsskadenemnda som er rett instans å klage til.

Inkassoklagenemnda

Inkassoklagenemnda ble startet 1. april 2003. Nemnda behandler alle typer klager på inkassoselskaper. Alle inkassoselskaper må være tilknyttet klagenemnda.

Klagenemnda for bilutleie

Klagenemnda for bilutleie behandler tvister som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og bilutleiefirma tilknyttet Norges Bilutleieforbund.

Klagenemnda for gravferdstjenester

Klagenemnda for gravferdstjenester behandler klager på utstyr og service i forbindelse med en begravelse.

Klagenemnda for miljøinformasjon

Klagenemnda skal behandle klager over avslag på krav om miljøinformasjon fremsatt overfor private virksomheter.

Klagenemnda for rutefly

Misfornøyd etter flyreise? Da kan du benytte deg av klagenemnda for rutefly (Flyklagenemnda).

Klagenemnda for teletorgtjenester

Teletorgrådet behandler klager på 820 og 829 numre.

Klagenemnda for vask og rens

Tar for seg klager på mangelfull fjerning av flekker og skader på klærne under rens. Saker til Klagenemnda for Vask og Rens skal fremmes gjennom Forbrukerrådet i kundens hjemfylke.

Parkeringsklagenemnda

Parkeringsklagenemnda behandler klager på private parkeringsselskaper og andre som driver fjerningsvirksomhet eller parkeringshåndheving på privatrettslig grunnlag.

Pasientskadenemnda

Tar for seg klager på skader etter feilbehandling i det offentlige helsevesenet. Også operasjonsskader, mangel på behandling, uriktig diagnose og sykehusinfeksjoner.

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester hjelper kjøpere og selgere av bolig som ikke blir enige med eiendomsmegleren.

Reklamasjonsnemnda for elektriske husholdningsapparater

Reklamasjonsnemnda for elektriske husholdningsapparater behandler spesielt klager på hvitevarer, inkludert støvsugere. Tvisten må ha en verdi på mer enn 200 kroner.

Reklamasjonsnemnda for fotografarbeider

Reklamasjonsnemnda for fotografarbeider behandler tvister mellom forbrukere og fotografer. Nemnda kan også drøfte generelle spørsmål på dette området.

Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser

Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser behandler klager etter lov om pakkereiser for medlemmer av Den norske reisebransjeforening.

Reklamasjonsnemnda for takstmenn

Nemnda behandler klager på takster og tilstandsrapporter på boliger og fritidshus som er utarbeidet fra og med 1. juni 2002.

Behandling av klager i nemndene er gratis.



Forespørsel om deltakelse i evalueringsundersøkelse av de frivillige klagenemndene og FTU (Forbrukertvistutvalget)

Statens institutt for forbruksforskning (SIFO) skal på oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) gjennomføre en undersøkelse om blant annet Forbrukertvistutvalget (FTU), samt Forbrukerrådet (FR) som er forberedende instans før saken går til FTU. Formålet med prosjektet er å foreta en beskrivelse, analyse og evaluering av deler av det norske tvisteløsningssystemet på forbrukerområdet, for å skape et kunnskapsgrunnlag for mulige justeringer av klagesystemet.

Du er valgt ut *tilfeldig* fra FTUs navneliste fra saker som er behandlet av FTU. Det er selv-sagt frivillig å svare, og du kan også utelate å svare på enkeltspørsmål. Du har også mulighet for å trekke din deltakelse på et senere tidspunkt hvis du skulle ønske det.

Opplysningene som samles inn skal utelukkende brukes til statistiske oversikter og analyser, og vil bli behandlet konfidensielt. Ved prosjektslutt 30.11.2006 vil datamaterialet bli anonymisert ved at navnelisten over deltakere slettes.

Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Vi håper du vil svare på spørsmålene, og returnere spørreskjemaet i vedlagte svarkonvolutt så snart som mulig. Porto er allerede betalt. Har du spørsmål om undersøkelsen, kan du henvende deg til Ran di Lavik 22 04 35 32 randi.lavik@sifo.no eller Eivind Stø 22 04 35 40 eivind.sto@sifo.no.

Oslo, 6. september 2006
STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING

Eivind Stø
Forskningssjef

Randi Lavik
Forsker

UNDERGITT TAUSHETSPLIKT

Løpenr



Statens institutt
for forbruksforskning
Postboks 4682, Nydalen,
0405 Oslo

SPØRRESKJEMA**Evaluering av FTU (Forbrukertvistutvalget) og FR (Forbrukerrådet)****2006****Først vil vi gjerne stille noen spørsmål om hva tvisten gjaldt****1. Hvilket produkt var det tvisten gjaldt?**

Varer

- 1 ☐ Bil
- 2 ☐ Andre kjøretøy
- 3 ☐ Båt
- 4 ☐ Bygningsartikler
- 5 ☐ Klær og tekstiler
- 6 ☐ Møbler
- 7 ☐ Innbo og interiør
- 8 ☐ Brunevarer (TV, stereoanlegg, PC etc)
- 9 ☐ Hvitevarer (kjøleskap, frys, komfyr etc)
- 10 ☐ Mobil- og andre telefoner
- 11 ☐ Dyr

Tjenester

- 12 ☐ Håndverkstjenester

Angrerett

- 13 ☐ Saker etter angrerettsloven

Diverse

- 14 ☐ Diverse

2. Hva kostet produktet?

Kryss av for ett intervall

- 1 ☐ Kr 1 – 499
- 2 ☐ Kr 500 – 999
- 3 ☐ Kr 1.000 – 4.999
- 4 ☐ Kr 5.000 – 9.999
- 5 ☐ Kr 10.000 – 49.999
- 6 ☐ Kr 50.000 – 124.999
- 7 ☐ Kr 125.000 eller mer

3. Hva var kravets størrelse fra klageren?

Kryss av for ett intervall

- 1 ☐ Kr 1 – 499
- 2 ☐ Kr 500 – 999
- 3 ☐ Kr 1.000 – 4.999
- 4 ☐ Kr 5.000 – 9.999
- 5 ☐ Kr 10.000 – 49.999
- 6 ☐ Kr 50.000 – 124.999
- 7 ☐ Kr 125.000 eller mer

4. Hva var tilbudet fra den innklagede før saken ble avgjort i Forbrukertvistutvalget (FTU)?

Kryss av for ett svar – beregnet i prosent av kravet

- 1 ☐ 100 % (hele beløpet)
- 2 ☐ 75 %
- 3 ☐ 50 %
- 4 ☐ 25 %
- 5 ☐ 0 (ingenting)
- 6 ☐ Ikke beløpsfestet
- 7 ☐ Omlevering/lik produkt
- 8 ☐ Annet: _____

FORBRUKERTVISTUTVALGET (FTU)**Så vil vi gjerne stille noen spørsmål om FTU****5. Hadde du hørt om FTU før du selv fikk din sak behandlet der?**

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nei

6. Hvordan kom du i kontakt med FTU første gang?

Flere svar kan avgis

- 1 ☐ Ble henvist fra Forbrukerrådet
- 2 ☐ Ble gjort kjent med av andre, hvem? _____
- 3 ☐ Tok direkte kontakt med FTU via telefon
- 4 ☐ Tok direkte kontakt med FTU via brev
- 5 ☐ Tok direkte kontakt med FTU via e-post
- 6 ☐ Tok kontakt med FTU via internett og e-post

7. Hvilken instans oppfatter du at FTU er?

Kun ett svar

- 1 ☐ Forbrukervennlig tvisteløsningsorgan
- 2 ☐ Nøytralt domstolslignende forvaltningsorgan
- 3 ☐ Rådgivende instans
- 4 ☐ Klageorgan for Forbrukerrådets avgjørelser

8. Grad av tilfredshet med bistanden i FTU

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite tilfreds og 5 er svært tilfreds



A) Hvor tilfreds var du med informasjonen du fikk fra FTU under saksgangen? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

B) Hvor tilfreds var du med veiledningen du fikk fra FTU under saksgangen? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

C) Hvor tilfreds var du med informasjonen ("orientering til partene") du fikk per post sammen med vedtaket fra FTU?..... 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

9. Hvor lett eller vanskelig var det å forstå hvilke rettigheter du hadde etter at FTU hadde fattet sitt vedtak?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært uforståelig og 5 er svært forståelig



1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

10. Etter at FTU hadde fattet sitt vedtak, tok du kontakt med FTU for å høre nærmere hva vedtaket innebar?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nei - gå til → spørsmål 13

11. Hvis ja, hvordan tok du kontakt?

Flere svar kan avgis

- 1 ☐ Brev
2 ☐ Telefon
3 ☐ E-post
4 ☐ Fax
5 ☐ Personlig fremmøte

12. Hvor tilfreds var du med den informasjon du fikk etter at du igjen hadde tatt kontakt?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite tilfreds og 5 er svært tilfreds



1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

13. Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FTU etter at saken ble sendt fra Forbrukerrådet? (Fra første gangs kontakt med FTU til selve avgjørelsen. NB – gjelder altså ikke saksbehandlingen hos Forbrukerrådet)

- 1 ☐ 0-3 mnd
2 ☐ 4-6 mnd
3 ☐ 7-9 mnd
4 ☐ 10-12 mnd
5 ☐ Over ett år

14. Hva mener du om tiden det tok fra første gangs henvendelse til FTU til saken var avklart? (NB – igjen – gjelder ikke saksbehandlingen hos Forbrukerrådet)

- 1 ☐ Tok kort tid
2 ☐ Passe tid
3 ☐ Tok lang tid

15. Opplevde du at FTU var en nøytral instans, at den tok mest hensyn til klageren, eller at den tok mest hensyn til den innklagede?

Kun ett svar

- 1 ☐ Nøytral
2 ☐ Tok mest hensyn til klageren
3 ☐ Tok mest hensyn til den innklagede

16. "Vant" du saken, "tapte" du den, opplevde du at du verken "vant" eller "tapte", eller ble saken/resultatet avvist?

Kun ett svar

- 1 ☐ "Vant" saken
2 ☐ "Tapte" saken
3 ☐ Verken eller
4 ☐ Saken ble avvist

17. Hvor tilfreds var du med vedtaket og begrunnelsen?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite tilfreds og 5 er svært tilfreds



A) Selve vedtaket som ble fattet av FTU?..... 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

B) Begrunnelsen som ble gitt av FTU? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

18. Hva skjedde med saken etter at den ble behandlet i FTU?

Kun ett svar

- 1 ☐ Ingenting
2 ☐ Partene gjorde opp seg i mellom i henhold til vedtaket
3 ☐ Saken ble klaget inn til Forliksrådet
4 ☐ Saken ble brakt inn for domstolene
5 ☐ Kravet ble brakt inn for namsmannen for tvangsinndrivelse

19. I hvilken grad vil du si at FTU har vært en nyttig instans for deg?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite nyttig og 5 er svært nyttig



1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

20. Hvordan opplevde du språkbruken?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært vanskelig å forstå og 5 er svært enkelt å forstå



A) Det skriftlige språket som FTU (som en rettsinstans) brukte? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

B) Det muntlige språket som saksbehandlerne hos FTU brukte ved personlig kontakt?..... 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

21. Hvordan opplevde du kontakten med FTU når det gjaldt serviceinnstilling?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært negativ og 5 er svært positiv



Ingen kontakt

A) Saksbehandler over telefon

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 9 ☐

B) I korrespondansen pr e-post

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 9 ☐

C) I brevveksling

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 9 ☐

22. Har du besøkt FTU sin internettside?

Flere svar kan avgis

- 1 ☐ Ja, før det ble sak hos FTU
 2 ☐ Ja, etter at det ble sak hos FTU
 3 ☐ Nei, har aldri vært inne på internettsiden til FTU – gå til → spørsmål 24

23. Hvis ja på spørsmålet over, hvor vanskelig eller enkelt var det å finne frem på siden?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært vanskelig og 5 er svært enkelt



1 ☐

2 ☐



3 ☐

4 ☐



5 ☐

24. Generelt sett, synes du det ville vært rimelig at FTU tok et klagegebyr fra klager på 500 kroner for å behandle saker?

Kun ett svar

- 1 ☐ Ja, uansett hva produktet kostet
 2 ☐ Ja, hvis produktet det var snakk om kostet under 500 kroner
 3 ☐ Nei, bør være gratis

25. Andre kommentarer vedrørende dine erfaringer med FTU:

FORBRUKERRÅDET (FR)

Før FTU (Forbrukertvistutvalget) tok over saken, var den behandlet av FR. Vi vil nå stille noen spørsmål om din erfaring med FR.

26. Hadde du hørt om FR (Forbrukerrådet) før du selv fikk din sak behandlet der?

1 ☐ Ja

2 ☐ Nei

27. Hvilke forventninger hadde du til FR i starten av saksprosessen?

Flere svar kan avgis

- 1 ☐ At de alltid ville være på forbrukerens side
 2 ☐ At de som regel ville være på forbrukerens side
 3 ☐ At de ville opptre nøytralt
 4 ☐ At de kunne være på selgers side

28. Grad av tilfredshet med bistanden i FR

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite tilfreds og 5 er svært tilfreds



A) Hvor tilfreds var du med informasjonen du fikk fra FR før det ble

en sak hos FTU?.....1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

B) Hvor tilfreds var du med veiledningen du fikk fra FR under saksgangen i FR?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

C) Hvor tilfreds var du med de meglingsforsøk FR gjorde?.....

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

D) Hvor tilfreds var du med veiledningen vedrørende utformingen av den skriftlige oversendelsesbegjæringen til FTU?.....

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

29. I hvilken grad ble du gitt muligheter til å uttale deg under saksgangen hos FR?

Kryss av for ett svar

- 1 ☐ Fikk ingen muligheter til å uttale meg
 2 ☐ Hadde ikke ønske om å uttale meg
 3 ☐ Fikk mulighet, men benyttet meg ikke av det
 4 ☐ Fikk mulighet, og benyttet meg av det

30. I hvilken grad vil du si at FR har vært en nyttig instans for deg?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite nyttig og 5 er svært nyttig



1 ☐



2 ☐



3 ☐



4 ☐



5 ☐

31. Hvor lang tid tok saksbehandlingen hos FR?
(Fra første gangs kontakt til saken ble sendt over til FTU. NB – gjelder altså *ikke* saksbehandlingen hos FTU)

- 1 ☐ 0-3 mnd
2 ☐ 4-6 mnd
3 ☐ 7-9 mnd
4 ☐ 10-12 mnd
5 ☐ Over ett år

32. Hva mener du om tiden det tok fra første gangs henvendelse til FR til saken var avklart?
(NB – igjen – gjelder *ikke* saksbehandlingen hos FTU)

- 1 ☐ Tok kort tid
2 ☐ Passe tid
3 ☐ Tok lang tid

33. Opplevde du at FR var en nøytral instans, at den tok mest hensyn til klageren, eller at den tok mest hensyn til den innklagede?

Kun ett svar

- 1 ☐ Nøytral
2 ☐ Tok mest hensyn til klageren
3 ☐ Tok mest hensyn til den innklagede

34. Hvordan opplevde du språkbruken?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært vanskelig å forstå og 5 er svært enkelt å forstå



A) Det skriftlige språket som FR brukte?.....1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

B) Det muntlige språket som saksbehandlerne hos FR brukte ved personlig kontakt? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

35. Hvordan opplevde du kontakten med FR når det gjaldt serviceinnstilling?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært negativ og 5 er svært positiv



Ingen kontakt

A) Saksbehandler over telefon
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 9 ☐

B) I korrespondansen pr e-post
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 9 ☐

C) I brevveksling
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 9 ☐

36. Har du besøkt FR sin internettside?

Flere svar kan avgis

- 1 ☐ Ja, før det ble sak hos FR
2 ☐ Ja, etter at det ble sak hos FR
3 ☐ Nei, har aldri vært inne på internettsiden til FR – gå til → spørsmål 38

37. Hvis ja på spørsmålet over, hvor vanskelig eller enkelt var det å finne frem på siden?

Angi på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært vanskelig og 5 er svært enkelt



1 ☐

2 ☐



3 ☐

4 ☐



5 ☐

38. Generelt sett, synes du det ville vært rimelig at FR tok et klagegebyr fra klager på 500 kroner for å behandle saker?

Kun ett svar

- 1 ☐ Ja, uansett hva produktet kostet
2 ☐ Ja, hvis produktet det var snakk om kostet under 500 kroner
3 ☐ Nei, bør være gratis

39. Andre kommentarer vedrørende dine erfaringer med FR:

Tusen takk for hjelpen!



(Husk å sende inn skjemaet)

Tabelloversikt

Alle tabellene i dette vedlegget gjelder verdiene for de avhengige variablene, på en skala fra 1 til 5, hvor 1 har negativ og 5 positiv betydning (se spørreskjema, vedlegg 2).

FTU

Tabell 0-1: Hvor tilfreds var du med informasjonen du fikk fra FTU under saksgangen? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite tilfreds	1	1	51	29	17
		2	3	11	8	6
		3	12	11	21	13
		4	23	17	21	22
	Svært tilfreds	5	61	10	21	42
			100	100	100	100
	N		158	63	38	259
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært lite tilfreds	1	5	43	25	25
		2	8	14	13	11
		3	13	30	6	19
		4	44	5	44	26
	Svært tilfreds	5	31	9	13	18
			100	100	100	100
	N		39	44	16	99
	Sig p<.001					

Tabell 0-2: Hvor tilfreds var du med veiledningen du fikk fra FTU under saksgangen? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite tilfreds	1	1	47	32	17
		2	4	16	14	9
		3	15	16	19	16
		4	28	16	16	23
	Svært tilfreds	5	51	5	19	35
			100	100	100	100
	N		157	62	37	256
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært lite tilfreds	1	11	42	27	28
		2		30	20	17
		3	25	21	7	20
		4	42	5	40	24
	Svært tilfreds	5	22	2	7	11
			100	100	100	100
	N		36	43	15	94
	Sig p<.001					

Tabell 0-3: Hvor tilfreds var du med informasjonen ("orientering til partene") du fikk per post sammen med vedtaket fra FTU? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite tilfreds	1	1	37	28	13
		2	4	15	8	7
		3	6	19	8	10
		4	27	19	28	25
	Svært tilfreds	5	63	10	28	45
			100	100	100	100
	N		160	62	36	258
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært lite tilfreds	1	5	33	6	17
		2		26	18	14
		3	21	33	24	26
		4	36	9	41	25
	Svært tilfreds	5	38		12	17
			100	100	100	100
	N		39	43	17	99
	Sig p<.001					

Tabell 0-4: Hvor lett eller vanskelig var det å forstå hvilke rettigheter du hadde etter at FTU hadde fattet sitt vedtak? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært uforståelig	1	3	40	22	15
		2	5	10	16	8
		3	7	19	24	12
		4	28	21	24	25
	Svært forståelig	5	58	11	14	40
			100	100	100	100
	N		151	63	37	251
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært uforståelig	1	2	51	6	24
		2	7	21	19	15
		3	17	5	19	12
		4	22	12	44	21
	Svært forståelig	5	51	12	13	28
			100	100	100	100
	N		41	43	16	100
	Sig p<.001					

Tabell 0-5: Hvor tilfreds var du med den informasjon du fikk etter at du igjen hadde tatt kontakt? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite tilfreds	1	5	53	46	20
		2	3	13	8	6
		3	8	7	8	8
		4	17	13	15	16
	Svært tilfreds	5	66	13	23	51
			100	100	100	100
	N		59	15	13	87
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært lite tilfreds	1		75		60
		2				
		3	25	19		20
		4	50	6		15
	Svært tilfreds	5	25			5
			100	100		100
	N		4	16		20
	p<.05					

Tabell 0-6: Hvor tilfreds var du med selve vedtaket som ble fattet av FTU? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite tilfreds	1	1	77	50	26
		2	3	11	9	5
		3	6	11	29	10
		4	12		12	9
	Svært tilfreds	5	79	2		49
			100	100	100	100
	N		158	65	34	257
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært lite tilfreds	1		88	20	41
		2		7	7	4
		3	7	5	33	10
		4	12		27	9
	Svært tilfreds	5	80		13	35
			100	100	100	100
	N		41	43	15	99
	Sig p<.001					

Tabell 0-7: Hvor tilfreds var du med begrunnelsen som ble gitt av FTU? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite tilfreds	1	1	86	44	28
		2	3	6	15	5
		3	9	6	32	11
		4	12		6	8
	Svært tilfreds	5	75	2	3	47
			100	100	100	100
	N		161	64	36	261
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært lite tilfreds	1		84	20	40
		2		5	33	7
		3	15	9	13	12
		4	12	2	13	8
	Svært tilfreds	5	73		20	33
			100	100	100	100
	N		41	43	17	101
	Sig p<.001					

Tabell 0-8: I hvilken grad vil du si at FTU har vært en nyttig instans for deg? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite nyttig	1	4	73	44	26
		2	1	3	8	3
		3	7	20	11	11
		4	11		14	9
	Svært nyttig	5	77	3	22	51
			100	100	100	100
	N		161	64	36	261
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært lite nyttig	1		84	24	40
		2		5	24	6
		3	22	9	29	18
		4	22	2	18	13
	Svært nyttig	5	56		6	24
			100	100	100	100
	N		41	43	17	101
	Sig p<.001					

Tabell 0-9: Hvordan opplevde du det skriftlige språket som FTU (som en rettsinstans) brukte? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært vanskelig	1	1	9	8	4
		2	1	12	8	5
		3	11	32	28	19
		4	40	29	33	36
	Svært enkelt	5	48	17	22	37
			100	100	100	100
	N		162	65	36	263
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært vanskelig	1		7	13	5
		2		23	6	11
		3	20	37	19	27
		4	34	21	56	32
	Svært enkelt	5	46	12	6	25
			100	100	100	100
	N		41	43	16	100
	Sig p<.001					

Tabell 0-10: Hvordan opplevde du det muntlige språket som saksbehandlerne hos FTU brukte ved personlig kontakt? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært vanskelig	1	1	18	17	7
		2	1	5	4	2
		3	8	34	22	16
		4	29	23	30	28
	Svært enkelt	5	61	20	26	47
			100	100	100	100
	N		121	44	23	188
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært vanskelig	1		16	13	10
		2		19	6	10
		3	17	39	31	30
		4	29	19	44	28
	Svært enkelt	5	54	6	6	23
			100	100	100	100
	N		24	31	16	71
	Sig p<.001					

Tabell 0-11: Hvordan opplevde du kontakten med FTU når det gjaldt saksbehandler over telefon? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært negativ	1	1	18	35	9
		2	2	18		6
		3	6	31	12	13
		4	26	13	24	23
	Svært positiv	5	65	21	29	51
			100	100	100	100
	N		104	39	17	160
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært negativ	1		35	13	19
		2		22	25	15
		3	24	22	13	21
		4	29	17	25	23
	Svært positiv	5	47	4	25	23
			100	100	100	100
	N		17	23	8	48
	sig p<.05					

Tabell 0-12: Hvordan opplevde du kontakten med FTU i korrespondansen pr e-post? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært negativ	1		20	11	7
		2		13		4
		3	3	33	22	15
		4	23	27	33	26
	Svært positiv	5	73	7	33	48
			100	100	100	100
	N		30	15	9	54
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært negativ	1		21	25	17
		2		37	25	25
		3	11	32		19
		4	11	5	50	17
	Svært positiv	5	78	5		22
			100	100	100	100
	N		9	19	8	36
	Sig p<.001					

Tabell 0-13: Hvordan opplevde du kontakten med FTU i brevveksling? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært negativ	1		15	15	6
		2	1	15	6	5
		3	6	33	21	14
		4	27	23	29	27
	Svært positiv	5	65	15	29	49
			100	100	100	100
	N		136	48	34	218
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært negativ	1		22	8	11
		2		22	15	12
		3	20	35		24
		4	31	19	62	31
	Svært positiv	5	49	3	15	24
			100	100	100	100
	N		35	37	13	85
	Sig p<.001					

Tabell 0-14: (De som hadde besøkt FTU sin internettside): Hvor vanskelig eller enkelt var det å finne frem på siden? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært vanskelig	1			7	
		2		7		1
		3	31	36	50	33
		4	51	43	33	48
	Svært enkelt	5	18	7	17	16
			100	100	100	100
	N		49	14	6	69
	Ikke sig					
Innklagede	Svært vanskelig	1				
		2	20			6
		3		56	33	35
		4	80	22	67	47
	Svært enkelt	5		22		12
			100	100	100	100
	N		5	9	3	17
	Ikke sig					

Forbrukerrådet

Tabell 0-15: Hvor tilfreds var du med informasjonen du fikk fra FR før det ble en sak hos FTU? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite tilfreds	1	3	6	12	5
		2	4	9	10	6
		3	13	19	7	13
		4	33	28	29	31
	Svært tilfreds	5	48	38	41	44
	Total		100	100	100	100
	N		160	64	41	265
	Ikke sig					
Innklagede	Svært lite tilfreds	1	10	27	6	17
		2	10	16	25	15
		3	38	30	38	34
		4	28	25	19	25
	Svært tilfreds	5	15	2	13	9
	Total		100	100	100	100
	N		40	44	16	100
	Ikke sig					

Tabell 0-16: Hvor tilfreds var du med veiledningen du fikk fra FR under saksgangen i FR? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite tilfreds	1	1	10	15	5
		2	6	13	12	9
		3	10	25	5	13
		4	34	19	32	30
	Svært tilfreds	5	49	33	37	43
	Total		100	100	100	100
	N		160	63	41	264
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært lite tilfreds	1	10	28	7	18
		2	18	12	33	18
		3	38	33	47	37
		4	23	26	13	23
	Svært tilfreds	5	10	2		5
	Total		100	100	100	100
	N		39	43	15	97
	Ikke sig					

Tabell 0-17: Hvor tilfreds var du med de meglingsforsøk FR gjorde? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	
Klager	Svært lite tilfreds	1	9	33	18	16
		2	9	16	13	11
		3	17	16	18	16
		4	32	19	28	28
	Svært tilfreds	5	34	17	25	29
	Total		100	100	100	100
	N		151	58	40	249
	Sig p<.01					
Innklagede	Svært lite tilfreds	1	36	52	29	42
		2	8	24	36	20
		3	36	10	21	22
		4	8	10	14	10
	Svært tilfreds	5	11	5		7
	Total		100	100	100	100
	N		36	42	14	92
	Sig p<.05					

Tabell 0-18: Hvor tilfreds var du med veiledningen vedrørende utformingen av den skriftlige oversendelsesbegjæringen til FTU? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite tilfreds	1	1	19	8	6
		2	4	10	11	6
		3	12	31	18	17
		4	38	15	39	33
	Svært tilfreds	5	45	25	24	37
	Total		100	100	100	100
	N		157	59	38	254
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært lite tilfreds	1	13	29	14	20
		2	8	17	21	14
		3	37	43	29	38
		4	26	12	29	20
	Svært tilfreds	5	16		7	7
	Total		100	100	100	100
	N		38	42	14	94
	Ikke sig					

Tabell 0-19: I hvilken grad vil du si at FR har vært en nyttig instans for deg? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært lite nyttig	1	2	32	20	12
		2	6	9	5	6
		3	9	17	18	12
		4	21	17	23	20
	Svært nyttig	5	61	25	35	48
	Total		100	100	100	100
	N		161	65	40	266
	Sig p<.001					
Innklagede	Svært lite nyttig	1	17	60	19	35
		2	7	10	25	11
		3	34	12	38	25
		4	24	14	13	18
	Svært nyttig	5	17	5	6	10
	Total		100	100	100	100
	N		41	42	16	99
	Sig p<.001					

Tabell 0-20: Hvordan opplevde du det skriftlige språket som FR brukte? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært vanskelig	1	1	3	2	2
		2	3	8	7	5
		3	7	28	15	13
		4	40	28	32	36
	Svært enkelt	5	49	34	44	45
	Total		100	100	100	100
	N		159	65	41	265
	Sig p<.01					
Innklagede	Svært vanskelig	1		9		4
		2	3	19	12	11
		3	28	44	29	35
		4	50	19	47	36
	Svært enkelt	5	20	9	12	14
	Total		100	100	100	100
	N		40	43	17	100
	Sig p<.01					

Tabell 0-21: Hvordan opplevde du det muntlige språket som saksbehandlerne hos FR brukte ved personlig kontakt? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

		"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	
Klager	Svært vanskelig 1	1	6	8	4
	2	1	3	5	2
	3	6	24	10	11
	4	34	24	35	32
	Svært enkelt 5	57	42	43	51
	Total	100	100	100	100
	N	145	62	40	247
	Sig p<.01				
Innklagede	Svært vanskelig 1		16	7	8
	2	3	16	7	9
	3	26	42	36	34
	4	45	16	36	32
	Svært enkelt 5	26	10	14	17
	Total	100	100	100	100
	N	31	31	14	76
	Sig p<.05				

Tabell 0-22: Hvordan opplevde du kontakten med FR når det gjaldt saksbehandler over telefon? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

		"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært negativ 1	1	9	11	4
	2	4	2	6	3
	3	9	23	11	13
	4	29	27	22	27
	Svært positiv 5	58	39	50	52
	Total	100	100	100	100
	N	139	56	36	231
	Sig p<.01				
Innklagede	Svært negativ 1	11	22	9	15
	2	4	7	18	8
	3	29	37	36	33
	4	36	19	9	24
	Svært positiv 5	21	15	27	20
	Total	100	100	100	100
	N	28	27	11	66
	Ikke sig				

Tabell 0-23: Hvordan opplevde du kontakten med FR når det gjaldt korrespondansen pr e-post? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært negativ	1	2	3	13	4
		2	2	3	6	3
		3	11	21	6	13
		4	26	28	31	27
	Svært positiv	5	59	45	44	52
	Total		100	100	100	100
	N		46	29	16	91
	Ikke sig					
Innklagede	Svært negativ	1	14	20		14
		2		13	13	8
		3	29	40	38	35
		4	36	7	50	27
	Svært positiv	5	21	20		16
	Total		100	100	100	100
	N		14	15	8	37
	Ikke sig					

Tabell 0-24: Hvordan opplevde du kontakten med FR når det gjaldt brevveksling? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

			"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært negativ	1	1	7	11	4
		2	1	5	3	3
		3	9	19	11	12
		4	31	30	35	31
	Svært positiv	5	57	39	41	50
	Total		100	100	100	100
	N		143	57	37	237
	Sig p<.05					
Innklagede	Svært negativ	1	8	15	7	11
		2	3	20	13	12
		3	24	38	33	32
		4	49	18	40	34
	Svært positiv	5	16	10	7	12
	Total		100	100	100	100
	N		37	40	15	92
	Ikke sig					

Tabell 0-25: (De som hadde besøkt FR sin internettside): Hvor vanskelig eller enkelt var det å finne frem på siden? Etter utfall av saken og klager/innklagede. Prosent

		"Vant" saken	"Tapte" saken	Andre svar	Total
Klager	Svært vanskelig	1	3	6	1
		2	1	6	2
		3	34	35	35
		4	43	39	50
		43	39	50	43
	Svært enkelt	5	22	16	11
		19			
	Total	100	100	100	100
	N	87	31	18	136
	Ikke sig				
Innklagede	Svært vanskelig	1		13	4
		2		8	13
		3	33	75	50
		4	50	8	13
		4	50	8	13
	Svært enkelt	5	17	8	13
		12			
	Total	100	100	100	100
	N	6	12	8	26
	Ikke sig				

Regionkontorene

Tabell 0-26: Hvor tilfreds var du med informasjonen du fikk fra FR før det ble en sak hos FTU? Etter utfall av saken. Prosent

		1	2	3	4	5	Total	N
		Svært lite tilfreds				Svært tilfreds		
"Vant" saken	Tromsø		6	18	24	53	100	17
	Bodø	10		10	20	60	100	10
	Trondheim	5	7	17	39	32	100	41
	Bergen		7	20	27	47	100	15
	Stavanger		8	15	15	62	100	13
	Kristiansand			20	47	33	100	15
	Skien		7	21	57	14	100	14
	Oslo	5	5	30	20	40	100	20
	Sarpsborg	12	4	12	27	46	100	26
	Gjøvik	3	7	14	34	41	100	29
	Total	4	6	18	32	41	100	200
	Ikke sig							
"Tapte" saken	Tromsø				75	25	100	4
	Bodø	11	22	33		33	100	9
	Trondheim	24	18	29	18	12	100	17
	Bergen	30	10	20	30	10	100	10
	Stavanger	14	14	29	43		100	7
	Kristiansand	20	10	20	40	10	100	10
	Skien			40	40	20	100	5
	Oslo	5	15	15	30	35	100	20
	Sarpsborg	8	8	31	23	31	100	13
	Gjøvik	23	8	15	15	38	100	13
	Total	15	12	23	27	23	100	108
	Ikke sig							

Tabell 0-27: Hvor tilfreds var du med veiledningen du fikk fra FR under saksgangen i FR? Etter utfall av saken. Prosent

		1	2	3	4	5	Total	N
		Svært lite tilfreds				Svært tilfreds		
"Vant" saken	Tromsø		13	6	25	56	100	16
	Bodø	10		10	20	60	100	10
	Trondheim	2	17	7	49	24	100	41
	Bergen		7	20	20	53	100	15
	Stavanger		8	23	15	54	100	13
	Kristiansand			13	53	33	100	15
	Skien		7	29	36	29	100	14
	Oslo	5	5	30	15	45	100	20
	Sarpsborg	4	8	15	19	54	100	26
	Gjøvik	3	7	14	41	34	100	29
	Total	3	9	16	32	41	100	199
	Ikke sig							
"Tapte" saken	Tromsø				75	25	100	4
	Bodø	22	11	33		33	100	9
	Trondheim	35	12	24	18	12	100	17
	Bergen	30	10	30	10	20	100	10
	Stavanger		14	43	43		100	7
	Kristiansand	11	11	33	33	11	100	9
	Skien		20	40	20	20	100	5
	Oslo	11	16	21	26	26	100	19
	Sarpsborg	8	15	38	15	23	100	13
	Gjøvik	23	8	23	15	31	100	13
	Total	17	12	28	22	21	100	106
	Ikke sig							

Tabell 0-28: Hvor tilfreds var du med de meglingsforsøk FR gjorde? Etter utfall av saken. Prosent

		1 Svært lite tilfreds	2	3	4	5 Svært tilfreds	Total	N
"Vant" saken	Tromsø		13	31	25	31	100	16
	Bodø	10			30	60	100	10
	Trondheim	27	5	16	27	24	100	37
	Bergen	8	8	31	15	38	100	13
	Stavanger	15	8	15	15	46	100	13
	Kristiansand	13	13	20	33	20	100	15
	Skien	7	14	36	43		100	14
	Oslo	18	24	18	6	35	100	17
	Sarpsborg	16	4	28	24	28	100	25
	Gjøvik	7	4	11	44	33	100	27
	Total	14	9	20	27	30	100	187
	Ikke sig							
"Tapte" saken	Tromsø	25			50	25	100	4
	Bodø	22	33	22	11	11	100	9
	Trondheim	60	20		13	7	100	15
	Bergen	60	10	10	10	10	100	10
	Stavanger	29	14	14	43		100	7
	Kristiansand	33	33	22		11	100	9
	Skien	20	20	20	40		100	5
	Oslo	47	20	13	7	13	100	15
	Sarpsborg	33	25	8	8	25	100	12
	Gjøvik	43	7	21	14	14	100	14
	Total	41	19	13	15	12	100	100
	Ikke sig							

Tabell 0-29: Hvor tilfreds var du med veiledningen fra FR vedrørende utformingen av den skriftlige oversendelsesbegjæringen til FTU? Etter utfall av saken. Prosent

		1	2	3	4	5	Total	N
		Svært lite tilfreds				Svært tilfreds		
"Vant" saken	Tromsø			25	38	38	100	16
	Bodø	10			20	70	100	10
	Trondheim	2	7	12	51	27	100	41
	Bergen			27	27	47	100	15
	Stavanger	8		8	17	67	100	12
	Kristiansand			7	50	43	100	14
	Skien		21	21	36	21	100	14
	Oslo	6		33	22	39	100	18
	Sarpsborg	8	4	12	36	40	100	25
	Gjøvik	3	7	20	30	40	100	30
	Total	4	5	17	35	39	100	195
Ikke sig								
"Tapte" saken	Tromsø			25	50	25	100	4
	Bodø	22		44	22	11	100	9
	Trondheim	41	12	29	12	6	100	17
	Bergen	22	22	44	11		100	9
	Stavanger	29	14	29	29		100	7
	Kristiansand	22	11	56		11	100	9
	Skien		60	20		20	100	5
	Oslo	22	17	28	11	22	100	18
	Sarpsborg	18		45	9	27	100	11
	Gjøvik	17	8	33	17	25	100	12
	Total	23	13	36	14	15	100	101
Ikke sig								

Tabell 0-30: I hvilken grad vil du si at FR har vært en nyttig instans for deg? Etter utfall av saken. Prosent

		1	2	3	4	5	Total	N
		Svært lite nyttig				Svært nyttig		
"Vant" saken	Tromsø			12	24	65	100	17
	Bodø	10			10	80	100	10
	Trondheim	7	2	17	22	51	100	41
	Bergen		7	20	20	53	100	15
	Stavanger	8		15	23	54	100	13
	Kristiansand	7	20	13	13	47	100	15
	Skien	7	7	13	40	33	100	15
	Oslo	10	10	20	20	40	100	20
	Sarpsborg	8	8	8	19	58	100	26
	Gjøvik		7	17	23	53	100	30
Total		5	6	14	22	52	100	202
Ikke sig								
"Tapte" saken	Tromsø			25	50	25	100	4
	Bodø	22	22	33	11	11	100	9
	Trondheim	59	12	6	18	6	100	17
	Bergen	40	10	30		20	100	10
	Stavanger	29		14	57		100	7
	Kristiansand	33	22	11	22	11	100	9
	Skien	60	20		20		100	5
	Oslo	45	5	10	15	25	100	20
	Sarpsborg	50	8	17		25	100	12
	Gjøvik	50		14	7	29	100	14
Total		43	9	15	16	17	100	107
Ikke sig								

Tabell 0-31: Hvordan opplevde du det skriftlige språket som FR brukte? Etter utfall av saken. Prosent

		1	2	3	4	5	Total	N
		Svært vanskelig				Svært enkelt		
"Vant" saken	Tromsø			12	24	65	100	17
	Bodø				50	50	100	10
	Trondheim	5	2	7	56	29	100	41
	Bergen			7	50	43	100	14
	Stavanger		15	23	15	46	100	13
	Kristiansand			13	60	27	100	15
	Skien			7	64	29	100	14
	Oslo			20	35	45	100	20
	Sarpsborg			8	38	54	100	26
	Gjøvik		7	14	28	52	100	29
	Total	1	3	11	42	43	100	199
	Ikke sig							
"Tapte" saken	Tromsø			25	50	25	100	4
	Bodø	11		67		22	100	9
	Trondheim	6	18	41	24	12	100	17
	Bergen	10	30	10	20	30	100	10
	Stavanger		14	43	43		100	7
	Kristiansand		11	44	44		100	9
	Skien		20	20		60	100	5
	Oslo	5	5	30	25	35	100	20
	Sarpsborg		15	31	23	31	100	13
	Gjøvik	14	7	29	21	29	100	14
	Total	6	12	34	24	24	100	108
	Ikke sig							

Tabell 0-32: Hvordan opplevde du det muntlige språket som saksbehandlerne hos FR brukte ved personlig kontakt? Etter utfall av saken. Prosent

		1 Svært vanskelig	2	3	4	5 Svært enkelt	Total	N
"Vant" saken	Tromsø				33	67	100	15
	Bodø				22	78	100	9
	Trondheim	5		14	38	43	100	37
	Bergen			8	46	46	100	13
	Stavanger		9	9	27	55	100	11
	Kristiansand				57	43	100	14
	Skien			17	58	25	100	12
	Oslo			24	35	41	100	17
	Sarpsborg			4	30	65	100	23
	Gjøvik		8	12	24	56	100	25
	Total	1	2	10	36	51	100	176
	Ikke sig							
"Tapte" saken	Tromsø			33	33	33	100	3
	Bodø	13		38	25	25	100	8
	Trondheim	7	7	50	14	21	100	14
	Bergen	20	20	30	10	20	100	10
	Stavanger			60	40		100	5
	Kristiansand			43	43	14	100	7
	Skien				20	80	100	5
	Oslo	6	11	22	11	50	100	18
	Sarpsborg	9		27	27	36	100	11
	Gjøvik	25	17	8	25	25	100	12
	Total	10	8	30	22	31	100	93
	Ikke sig							

Tabell 0-33: Hvordan opplevde du FR når det gjaldt saksbehandler over telefon? Etter utfall av saken. Prosent

		1	2	3	4	5	Total	N
		Svært negativ				Svært positiv		
"Vant" saken	Tromsø				29	71	100	14
	Bodø	11			22	67	100	9
	Trondheim	3	6	14	36	42	100	36
	Bergen		8	23	15	54	100	13
	Stavanger			25	13	63	100	8
	Kristiansand			7	50	43	100	14
	Skien			15	38	46	100	13
	Oslo	6	6	25	19	44	100	16
	Sarpsborg	6		11	39	44	100	18
	Gjøvik		8	8	23	62	100	26
	Total	2	4	13	30	51	100	167
Ikke sig								
"Tapte" saken	Tromsø					100	100	2
	Bodø	13		50	13	25	100	8
	Trondheim	8	8	38	8	38	100	13
	Bergen	50		38	13		100	8
	Stavanger	33		67			100	3
	Kristiansand			33	33	33	100	6
	Skien				40	60	100	5
	Oslo	6		29	29	35	100	17
	Sarpsborg	9		18	55	18	100	11
	Gjøvik	20	20		20	40	100	10
	Total	13	4	28	24	31	100	83
Ikke sig								

E-post – for få observasjoner til å presentere fordeling etter regionkontor

Tabell 0-34: Hvordan opplevde du kontakten med FR når det gjaldt brevveksling. Etter utfall av saken. Prosent

		1	2	3	4	5	Total	N
		Svært ne- gativ				Svært positiv		
"Vant" saken	Tromsø			12	6	82	100	17
	Bodø	10			20	70	100	10
	Trondheim	3	3	14	40	40	100	35
	Bergen			15	38	46	100	13
	Stavanger			17	42	42	100	12
	Kristiansand				64	36	100	14
	Skien			8	75	17	100	12
	Oslo	6		22	33	39	100	18
	Sarpsborg	9		13	30	48	100	23
	Gjøvik		8	12	15	65	100	26
Total		3	2	12	34	49	100	180
Ikke sig								
"Tapte" saken	Tromsø				33	67	100	3
	Bodø	14		57		29	100	7
	Trondheim	13	7	47	13	20	100	15
	Bergen	22	11	22	44		100	9
	Stavanger		17	50	33		100	6
	Kristiansand	11	11	22	22	33	100	9
	Skien			20	20	60	100	5
	Oslo	6	22	6	28	39	100	18
	Sarpsborg	8		33	33	25	100	12
	Gjøvik	15	23	15	23	23	100	13
Total		10	11	27	25	27	100	97
Ikke sig								