

Forbrukerens forhold til svart arbeid

Er svart arbeid et forbrukerproblem, eller er det forbrukerens eget problem?

Bjørn Erik Thon
forbrukerombud

Kort om Forbrukerombudet

- Den korte og formelle versjonen
 - Forbrukerombudet er et statlig organ som fører tilsyn med markedsføring og påser at standardkontrakter er rimelige og balanserte

Forbrukerombudets visjon

- Forbrukerombudet – for en enklere og tryggere forbrukerhverdag

Vår virksomhetsidé

- Forbrukerombudet skal forebygge og stoppe ulovlig markedsføring og urimelige kontrakter. Dette skal vi oppnå gjennom dialog, forhandlinger, effektiv bruk av sanksjonsapparatet og informasjonsvirksomhet. Vi skal spille en aktiv rolle i internasjonale fora.

Våre kjerneverdier

- Troverdig
- Effektivt
- Konstruktivt

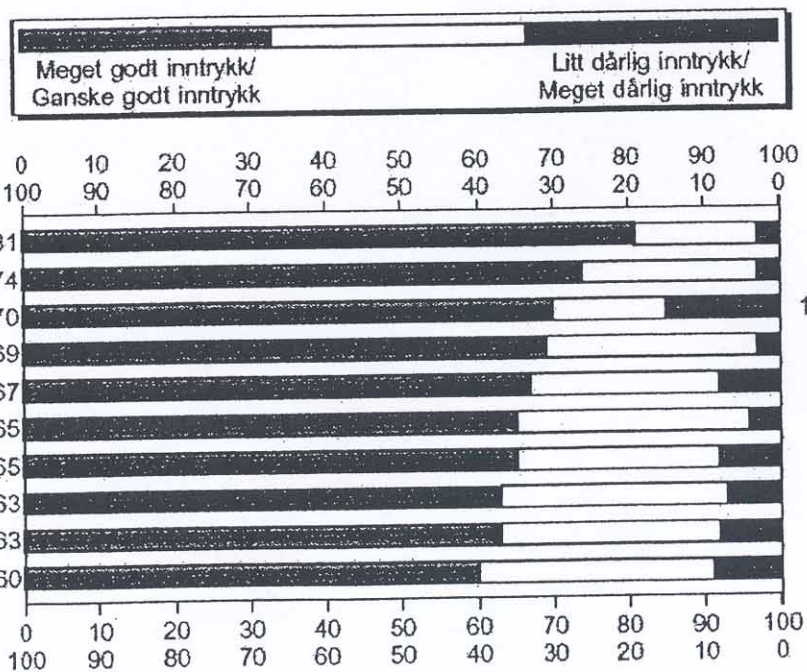
ETATER

Totalinntrykk

Totalinntrykk er i undersøkelsen definert som "hvilket inntrykk du har av etaten alt i alt, når du tar hensyn til alle kunnskaper og inntrykk du har om etaten".

Etater med høyest skåre for godt totalinntrykk

Totalinntrykk?



ofak?

1. Forbrukerombudet
2. Forbrukerrådet
3. NRK - Norsk rikskringkasting
4. Brønnøysundregistrene
5. Barneombudet
6. Riksmeglingsmannen
7. Høyesterett
8. Datatilsynet
9. Mattilsynet
10. Arbeidstilsynet

Våre oppgaver – litt mer i detalj

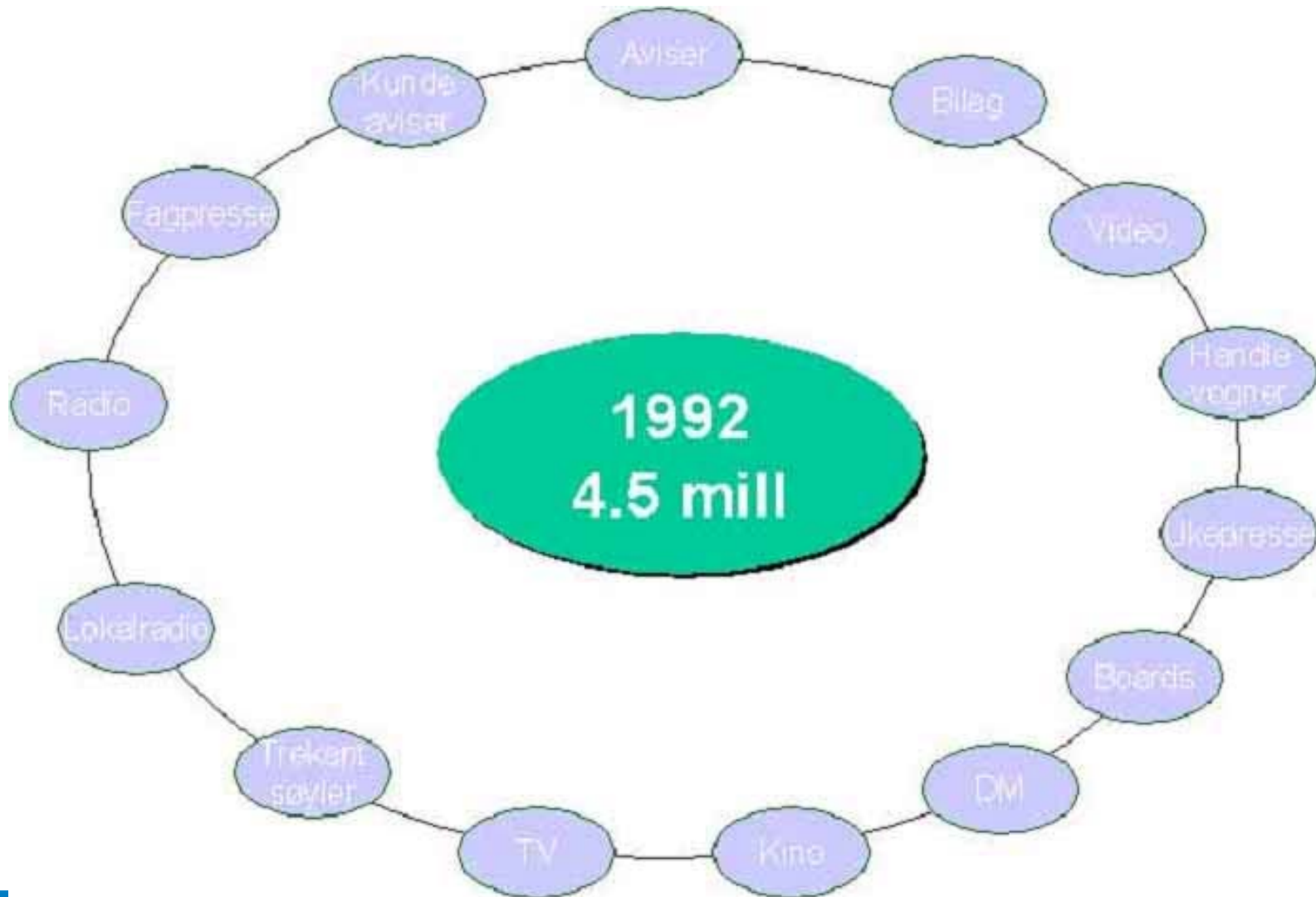
- Markedsføring
 - Ikke i strid med god markedsførings-skikk
 - Ikke villedende
 - Tilstrekkelig veiledende
- Uønsket markedsføring
 - E-post- og SMS-markedsføring
 - Negativt salg - samtalemaler

Våre oppgaver – forts.

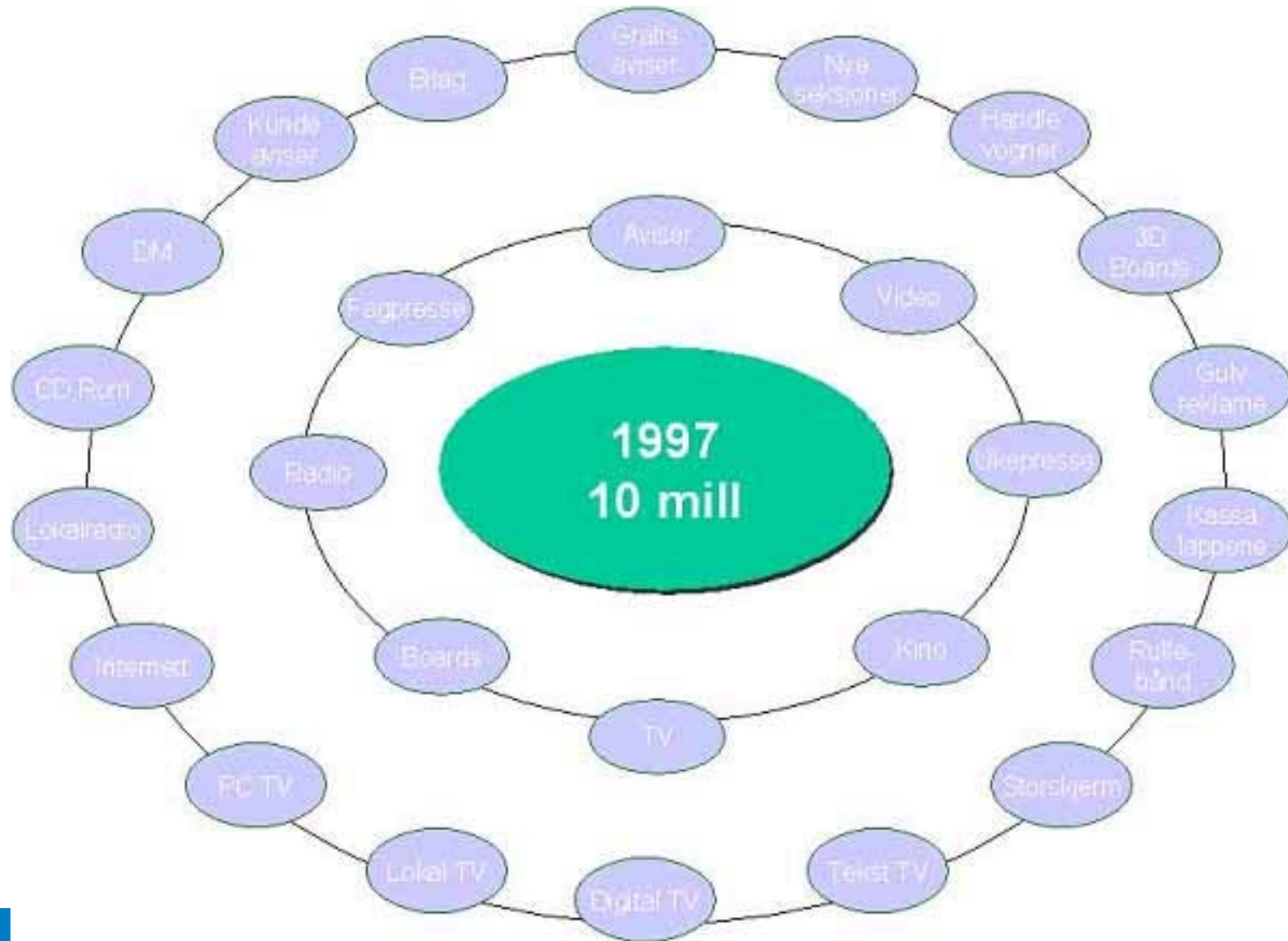
- Rimelige og balanserte standardkontrakter
 - CoC, IKT-kontrakter, elektrisk kraft, parkering
- TV-reklame rettet mot barn
- Kredittkjøpsloven
- Markedsføring av alternativ behandling
- Prismerking

Noen eksempler på hvilken verden vi opererer i

Medielandskapet 1992



Medielandskapet 1997



Totalt overlegen

Comrade mobiltelefon fra Simonsen Elektro er markedets minste og letteste (3,1 kg komplett), og kan tas med over alt. Det lave strømforbruket gir en vesentlig lenger operasjonstid på batteriet. Comrade er iverlig robust, av meget høy kvalitet og svært avansert. Den stiller utvilsomt i en klasse for seg selv. Ring oss for nærmere opplysning på telefon (02) 23 31 02.

Minst
Lettest
Mest robust
Høyest kvalitet
Eneste vanntette
Laveste strømtrekk
Eneste norske



SIMONSEN
COMRADE

En Simonsen mobiltelefon

SIMONSEN ELEKTRO A.S. Frysja, 40, Postboks 50 Korsvoll, 0808 OSLO N

Klagerekord!

- Forbrukerombudet registrerte 7 528 nye saker i 2005
- Dette er en stigning på 35 prosent.
- Siden 2002 har økningen vært på 118 prosent

Hvilke områder fikk vi mest klager på?

- IKT
 - Mobil og satellitt/parabol
- Elektronikk
 - Prisgarantier, lokkepriser
- Reiseliv og transport
 - Billigbilletter, bestilling, reisevilkår, prisberegning
- Helse og sunnhet
 - Slanking og alternativ behandling
- Lotto-systemer og spill

Sanksjoner

- Forbudsvedtak
- Behandling i Markedsrådet
- Tvangsgebyr
- Forelegg
- Rettssak
- Politianmeldelse

Hva slags lovbrudd var det?

- Villedende markedsføring
(feil førpris, »falske» salg osv)
1125 saker
- Negativt salg - 684 saker
- Uanmodet epost - 472 saker

Forholdet klager/lovbrudd

- I ni av ti saker ble det funnet lovstridig markedsføring

Hvordan jobber vi?

- Mottar klager og tar opp saker av eget initiativ
- Jobber i prosjekt mot spesifikke bransjer eller mot spesielle problemstillinger
- Instruerer, truer og sanksjonerer (egne vedtak og Markedsrådet)
- Forhandler, oppmuntret, støtter og rådgir

Forhandlingsmodell

- Viktig: Markedsføringslovens system er i stor grad basert på en forhandlingsmodell
- Av de 7 238 som var innom oss i fjor endte kun 9 saker i Markedsrådet, mens vi fattet forbudsvedtak i 2 saker.
- De næringsdrivende skal som den gyldne hovedregel få en sjanse til frivillig å innrette seg etter våre synspunkter

Risikoen ved å kjøpe svart

- Få muligheter til å nå fram med en klagesak
- Problemer med forsikringsdekning
- Kan bli ansvarlig dersom de ansatte skades
- Politianmeldelse

Risikoen ved å kjøpe svart

- Dette er særlig alvorlig ettersom særlig håndverkstjenester ligger på klagetoppen hos Forbrukerrådet

Men samtidig et tankekors

- Er det mulig å få tak i hvit dagmamma?
- Er det mulig å få tak i en hvit timelærer i matematikk?
- Er det mulig å få en hvit vaskehjelp?
- Er det mulig å få en håndverker til å gjøre en liten jobb?
 - *Det kan være en grunn til at enkelte kjøper svart*

Hva råder vi folk til?

- Skriv kontrakt
- Innhent tilbud
- Sjekk priser fra mange
- Sjekk referanser
- Ikke bare fokuser på pris, også kvalitet har betydning

Hva råder vi folk til?

- Skriv kontrakt
 - Uten kontrakt – flere krangler
- Innhent tilbud
 - Kun da er du sikret best pris
- Sjekk priser fra mange
 - Utnytt konkurransen
- Sjekk referanser
 - Så vet du bedre hva du kjøper
- Også kvalitet har betydning

  – Et billig bad uten sluk blir fort dyrt
forbrukerombudet

Hva råder vi folk til?

- Folk som kjøper svart begår omtrent alle de feil det er mulig å begå

Hva kan forbrukermyndighetenes bidrag være?

- Informasjonsarbeid, og særlig det som gjelder manglende rettigheter
- Jobbe for gode forbrukerrettigheter, som kan bidra til mindre svart arbeid
- Bruke vår troverdighet i kampanjer, informasjonsarbeid etc
- Jobbe for forenkling av regelverket, og få fram at det ikke nødvendigvis er billigere å kjøpe svart

- Er så dette et forbrukerproblem, eller er det forbrukernes eget problem?