

KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNNAN TOIMINTAKERTOMUS 2003

1. Toimintakatsaus

1.1. Perustehtävät ja toiminnan kuvaus, toiminta-ajatus

Kuluttajavalituslautakunta antaa kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin, yksittäisiä kulutushyödykesopimuksia koskeviin tai muihin kulutushyödykkeen hankintaan liittyviin erimielisyyksiin, jotka kuluttajat ovat saattaneet lautakunnan käsiteltäväksi. Lisäksi lautakunta käsittelee asuntokauppoja sekä takauksia ja vierasvelkapanttauksia koskevia riitoja. Lautakunta pyrkii ennen kirjallisen ratkaisusuosituksen antamista mahdollisuuksien mukaan saattamaan osapuolet sovintoon keskenään tekemällä sovintoesityksiä. Lautakunta antaa myös lausuntoja tuomioistuimille; Lisäksi lautakunnan henkilökunta antaa kuluttajaneuvojille ja muille sidosryhmille neuvontaa, opastusta ja koulutusta lautakunnan toimivaltaan kuuluvissa asioissa. Lautakunta vastaa kansalaisten kirjallisiin tiedusteluihin. Lautakunta myös tiedottaa ratkaisukäytännöstään sekä itsenäisesti että yhteistoiminnassa tiedotusvälineiden kanssa.

Lautakunnan tavoitteena on antaa ratkaisusuosituksia sen toimivaltaan kuuluvissa riidoissa nopeasti, taloudellisesti ja asiantuntevasti.

1.2. Organisaatio

Lautakunnalla on puheenjohtaja, joka johtaa lautakunnan toimintaa ja pääsihteeri puheenjohtajan sijaisena sekä nuorempi pääsihteeri avustajana hallintoa koskevissa tehtävissä. Jaostoja on yleisellä osastolla kymmenen ja asuntokauppaosastolla kolme. Jaostoissa, joissa ratkaisusuositukset päätetään, on sivutoiminen puheenjohtaja ja neljä sivutoimista jäsentä. Jaostoilla ratkaistavat asiat esittelevät ylitarkastajat ja esittelijät.

Tarkastajat ja toimisto- ja osastosihteerit osallistuvat valitusasioiden selvittämiseen.

Kummallakin osastolla on oma täysistuntonsa, joille valitusasiat esittelee pääsihteeri tai nuorempi pääsihteeri. Täysistunnoissa on puheenjohtaja, sivutoiminen varapuheenjohtaja ja seitsemän sivutoimista jäsentä. Henkilökunta on jaettu neljään tulostavastiin ryhmään: hallinto-, tavara-, yleisten sopimusehtojen ja asuntoryhmään. Ryhmien johtajat ja puheenjohtaja muodostavat ryhmän, joka toimii puheenjohtajan apuna pääasiassa tulostavoitteiden saavuttamiseen tähtäävissä suunnitelmissa ja niiden toteuttamisessa.

Oikeusministeriö asetti 5.12.2003 työryhmän, jonka tehtävänä on valmistella kuluttajavalituslautakunnan siirtämistä kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalalta oikeusministeriön hallinnonalalle.

Kauppa- ja teollisuusministeriön asettama kuluttajariityöryhmä ehdotti loppumietinnössään (kauppa- ja teollisuusministeriön työryhmä- ja toimikuntaraportteja 12/2002) kuluttajavalituslautakunnasta annetun lain korvaamista uudella lailla, joka mahdollistaisi lautakunnan kehittämisen ja joustavamman toiminnan. Samalla työryhmä ehdotti lautakunnan nimen muuttamista kuluttajariitalautakunnaksi. Työryhmä ehdotti myös, että asumisturva-asioita ja arvopaperisijoittamista koskevat riidat pitää saattaa kuluttajariitalautakunnan toimivallan piiriin.

1.3. Toimintaympäristö ja ohjaustapa, toiminnan rahoitus, resurssien määrä

Lautakuntaan saapuu 3 000 - 3 800 valitusta vuosittain. Vuonna 2002 valitusten määrä lisääntyi paljon vuoteen 2001 verrattuna ja vuonna 2003 saapui enemmän valituksia kuin 2002.

Lautakunta siirtyi 1993 tulosohjaukseen ja -budjettiin. Maksullista toimintaa tai budjetin ulkopuolista rahoitusta ei ole. Lautakunnalla oli vuonna 2003 kuusi ylitarkastajaa ja viisi esittelijää sekä kahdeksan tarkastajaa, kaksi osastosihteeriä ja viisi toimistosihteeriä, yhteensä 28 henkilöä. Vuoden 2003 alusta lautakunta sai järjestetyksi virkasiirtona Tiehallinnolta yhden toimistosihteerin. Lautakunta pyrkii lisäksi käyttämään harjoittelijatyövoimaa.

Palkkausmenot ovat lautakunnan suurin menoerä eikä merkittäviä investointeja ole. Lautakunta toimii ulkopuoliselta vuokratuissa tiloissa. Lautakunta toimii edelleen jatkuvasti taloudellisten resurssien ääri rajoilla.

2. Tuloksellisuuden kuvaus

2.1. Vaikuttavuus, taloudellisuus ja tuottavuus

Kuluttajavalituslautakunnan palvelun laatu ja osittain myös toiminnan vaikuttavuus kärsivät edelleen resurssipulasta, joka on jatkunut useita vuosia. Asiakastyytyväisyyden ja lautakunnan perustehtävien, ratkaisusuositusten antamisen ja sovintoehdotusten sekä niihin olennaisesti liittyvän hyvän asiakaspalvelun päämäärien toteuttamiseksi asiat pitäisi käsitellä asiantuntevasti, taloudellisesti ja nopeasti. Viimeksi mainittua tavoitetta ei ole saavutettu.

Tulostavoitteiden ja saavutettujen tulosten vertailu

Vaikuttavuustavoitteet

Kuluttajavalituslautakunnan antamien ratkaisusuositusten noudattamisasteen pitäisi olla 70-80 prosenttia. Lautakunta seuraa noudattamisastetta.

2003 annettiin 996 hyvityssuositusta. Naista on ilmoitettu noudatetun 639 kappaletta ja noudattamatta oli jätetty 188 kappaletta. 169 tapauksessa tietoa ei ollut saatu. Alustava noudattamisaste oli 64 prosenttia kaikista ja 77 prosenttia niistä suosituksista, joista oli saatu tieto. Luku on alustava, koska varmimmat tiedot saadaan vasta, kun päätösten noudattamisesta kerätään seurantatiedot niiltä osapuolilta, jotka ovat ilmoittaneet, ettei päätöstä ole noudatettu sekä niiltä, jotka eivät ole ilmoittaneet tietoa lautakunnalle.

Kuluttajavalituslautakunta pyrkii vaikuttamaan sidosryhmiin ja yksittäisiin elinkeinonharjoittajiin tiedottamalla ratkaisuisistaan. Kuluttajavalistukseen vaikutetaan tiedottamalla ratkaisuisista muille kuluttajaviranomaisille sekä antamalla opastusta kuluttajaneuvojille.

Lautakunta on tiedottanut ratkaisuisistaan Kuluttajansuoja- ja Kuluttaja-lehdessä. Kuluttaja-lehdessä, joka ilmestyy kahdeksan kertaa vuodessa, on jokaisessa numerossa osa Ratkaisuja riitoihin, jossa referoidaan lautakunnan niitä ratkaisuja, joilla on tiedostusarvoa. Lehden numeroa kohden referaatteja on 6-7. Jokaisessa Kuluttajansuoja-lehdessä on lauta- kunnan omat sivut, jossa on yleensä jokin artikkeli ja lautakunnan ratkaisuja. Kuluttaja-lehti ilmestyy viidesti vuodessa. Ratkaisuja julkaistaan myös lautakunnan Internet-sivuilla. Lehdistöiedotteita on tehty neljä.

Lautakunnan henkilökunta on ollut kouluttajana Kuluttajaviraston syksyisin ja keväisin järjestämällä kuluttajaneuvojien koulutus- ja neuvottelupäivillä. Kuluttajaneuvojien puhelin- ja sähköpostikyselyihin vastataan päivittäin. Sen sijaan ryhmäkirjeitä neuvojille ei ole lähetetty, koska henkilökohtaisen neuvonnan sekä koulutus- ja neuvottelupäivien yhteydessä käsiteltävien ajankohtaisten asioiden on katsottu olevan riittävää ja tehokasta.

Tiedusteluiksi kirjattuja kyselyjä saapui yleisöltä 38 kappaletta. Tiedusteluiksi kirjataan asiat, jotka eivät ole tulkittavissa valituksiksi, ja jotka yleensä koskevat muita kuin lautakunnan toimivallan piiriin kuuluvia asioita. Tiedustelut koskevat mitä erilaisimpia asioita, kuten esimerkiksi henkilöauton rekisteröinnissä tarvittavia asiakirjoja, kielilain soveltamisalaa, sopimattomia mainoksia, työsuhdeongelmia, kirjaston myöhästymismaksuja ja lasten lentolippujen hintoja. Näihin vastataan ja tarvittaessa kysyjät ohjataan toimivaltaiselle viranomaiselle.

Palvelu- sekä tuottavuus- ja taloudellisuustavoitteet

Lautakunta ei voi suoranaisesti vaikuttaa saapuvien valitusten määrään. Valituksia saapui 2003 3757 kappaletta. Lautakunnan suoritteita ovat vireille tulleet ja päätetyt valitusasiat kahden vuoden keskiarvona. 2002 saapui 3376 valitusta ja päätettiin 3253 valitusta. 2003 saapui 3757 valitusta ja päätettiin 3566 valitusta. Suoritteiden määrä 2002-2003 oli siten 6976 kappaletta.

Valitusten määrä lisääntyi vuoteen 2002 verrattuna noin 11 prosentilla. Asuntokauppaosastolle saapui vuonna 2003 noin 6,9 prosenttia (yhteensä 558 kpl, 2002 522 kpl) ja yleiselle osastolle noin 12,1 prosenttia (3199 kpl, 2002 2854 kpl) enemmän valituksia kuin vuonna 2002.

Ratkaisuaikatavoitteet olivat jaostokäsittelyssä asuntokauppaosastolla 12 kuukautta ja yleisellä osastolla 10 kuukautta.

Käsittelyaika asuntokauppaosastolla jaostokäsittelyyn menneillä asioilla oli 15,8 kuukautta. Tavoitetta ei siis saavutettu. Yhtenä tekijänä käsittelyaikoihin jaostokäsittelyssä vaikutti lautakunnan kokoonpanon muutos ja uuden lautakunnan nimittämisen viivästyminen.

Yleisellä osastolla käsittelyaika jaostoissa käsitellyillä asioilla oli keskimäärin 10 kuukautta. Tavoite saavutettiin.

Täysistuntokäsittelyn ratkaisuaikatavoite täysistuntoon siirtämisen jälkeen kestää keskimäärin kaksi ja puoli kuukautta.

Ratkaisuaikatavoite saavutettiin yleisellä osastolla. Asuntokauppaosastolla sitä ei saavutettu eikä se ole mahdollistakaan, koska täysistuntokäsittelyyn tulevia asioita on niin vähän, että kokouksia on vain 3 - 4 kertaa vuodessa.

Tavoitteena on, että yksinkertaisen käsittelyn osuus ratkaisuista on 12 % ja ne pyritään käsittelemään asuntokauppaosastolla 10 kuukaudessa ja yleisellä osastolla 8 kuukaudessa.

Yksinkertaisessa käsittelyssä ratkaistiin noin 13 prosenttia (470 kpl) päättyneistä valituksista.

Määrän osalta tavoite saavutettiin. Käsittelyaika asuntokauppaosastolla yksinkertaisessa menettelyssä oli 10,2 kuukautta. Tavoitteen voi katsoa saavutetuksi. Yleisellä osastolla käsittelyaika oli 8,4 kuukautta. Saavutettu tulos on varsin lähellä tavoitetta.

Yksinkertaiseen käsittelyyn päätyvien asioiden käsittelyaikaan vaikuttaa, että monet niistä ovat yksipuolisia päätöksiä. Niiden elinkeinonharjoittajien tavoittaminen, jotka eivät vastaa valitukseen voi viedä pitkänkin ajan. Tämä pidentää käsittelyaikoja.

Sovintojen tavoiteosuus päättyneistä valituksista on 30 % ja ne pyritään käsittelemään kahdessa kuukaudessa.

Sovintoon tai valituksesta luopumiseen päättyi 38,75 prosenttia valituksista (1382 kpl).

Määrän osalta tavoite saavutettiin. Sovinnot päättyivät asuntokauppa- osastolla keskimäärin 4,3 kuukaudessa. Tavoitetta ei saavutettu, mikä johtuu siitä, että useissa tapauksissa sovinnon edellytykset muotoutuvat vasta, kun kirjeenvaihtoa on käyty ja osapuolten kannat täsmentyneet. Sama koskee sovintoja yleisellä osastolla, jolla sovinnot syntyivät keskimäärin 3,9 kuukaudessa.

Tilastointiin satunnaisesti vaikuttavien tekijöiden vaikutusten vähentämiseksi suoritteet lasketaan saapuneiden ja päättyneiden valitusten kahden vuoden keskiarvona. Yhden suoritteen hinta on laskettu jakamalla kokonaiskustannukset suoritteiden määrällä. Aikaisempina vuosina kustannuksilla on tarkoitettu käytettyjä toimintamenoja. Tilintarkastuskertomuksessa vuodelta 2002 esitetyn mukaisesti kokonaiskustannuksia 2003 ovat tuotto- ja kululaskelman mukainen tilikauden kulujäämä lisättyinä sidotun pääoman korolla sekä Kuluttajaviraston talousarviosta maksetuilla palvelutuotannon kustannuksilla.

| Vuosi | Suoritteita kpl | Kustannukset euroa/suorite |
|-------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 1995 (1994-1995) | 5067 | 164,15 |
| 1996 (1995-1996) | 5117 | 179,62 |
| 1997 (1996-1997) | 5232 | 197,96 |
| 1998 (1997-1998) | 5393 | 185,68 |

| | | |
|-------------------------|------|--------|
| 1999 (1998-1999) | 5372 | 196,78 |
| 2000 (1999-2000) | 5563 | 197,62 |
| 2001 (2000-2001) | 5802 | 230,42 |
| 2002 (2001-2002) | 6338 | 224,32 |
| 2003 (2002-2003) | 6976 | 228,34 |

Lopputuotteet ovat päätetyt valitukset. Yhden päätetyn valituksen hinta oli 409,17 euroa vuonna 2003.

| Vuosi | Lopputuotteita | Kustannukset euroa/lopputuote | kpl/htv |
|--------------|-----------------------|--------------------------------------|----------------|
| 1999 | 2525 | 418,28 | 101 |
| 2000 | 2788 | 394,40 | 111 |
| 2001 | 3136 | 426,52 | 116 |
| 2002 | 3294 | 431,22 | 117,5 |
| 2003 | 3566 | 446,70 | 127 |

Yksikkökustannuksiin sisältyvät myös muista tehtävistä kuin valitusten ratkaisemisesta aiheutuneet menot. Nämä tehtävät ovat tulossuunnitelman mukaan ratkaisutoiminnan tukitoimintoja.

2.2. Kannattavuus

Kannattavuudelle ei tulossopimuksessa ole asetettu tavoitteita.

3. Tilinpaatoslaskelmat

Kuluttajavalituslautakunta on toiminut tilivirastona 1.1.2000 alkaen. Tätä ennen kuluttajavalituslautakunnan tilivirastona toimi Kuluttajavirasto. Kuluttajavirasto hoitaa kuitenkin kuluttajavalituslautakunnan kirjanpidon ja maksuliikenteen. Lautakunnan tilivirastoasema on lisännyt huomattavasti taloushallintoon liittyviä tehtäviä.

Seuraavina ovat tuotto- ja kululaskelma sekä tase ja talousarvion toteutumalaskelma sekä tilinpaatoslaskelmien liitteenä annettavat tiedot.

3.2 Tilinpaatoksen laskelmien tarkastelu

Toiminnan tuotoiksi voidaan laskea 6748,24 euroa (harjoittelijoiden palkat).

Kulut ilmenevät tuloslaskelmasta. Palkkojen ja niihin liittyvien kulujen lisäksi lautakunnan suuria yksittäisiä kulueriä on toimitilojen vuokra, tietoliikenne- ja tietokantamaksut sekä posti- ja puhelinkulut. Taseessa ei ole muita muutoksia kuin normaaleista poistoista johtuvat.

Virastolle osoitetut määrärahat muuttuivat vuodesta 2002 (1 313000 euroa) 202000 euroa (2003 talousarvio 1 515000 euroa). Tielaitoksen momentilta 31.24.21.2 oli budjetoitu yhden virkasiirron kulut 24 328,88 euroa.

Vuodelle 2004 siirtyi 103432,05 euroa, josta 100000 euroa on varattu 2003 aloitettuun asianhallintajärjestelmän ja siihen liittyvien tietotekniikkahankintojen uudistamiseen.

4. Sisäinen valvonta

Taloussaannon mukaan henkilö, joka havaitsee KVL:n taloudenhoidossa epäasianmukaisia tai riskialttiita menettelytapoja, laiminlyöntejä, väärinkäytöksiä tai rikoksia, ilmoittaa niistä esimiehelleen. Puheenjohtajan toimiin liittyvistä havainnoista ilmoitetaan pääsihteerille. Ilmoitukset voi tehdä kirjallisesti tai suullisesti. Tehdyissä ilmoituksissa on oltava eritellyt tiedot havaituista väärinkäytöksistä.

Ilmoituksia ei ole tehty. Väärinkäytöksiä ei ole ollut eikä muita toimenpiteitä edellyttäviä havaintoja ole tehty.

Taloussaannon mukaan talousyksikön talouspäällikkö tai hänen määräämänsä henkilö suorittaa vähintään neljännesvuosittain, aikaa edeltäpäin ilmoittamatta, epäsäännöllisinä aikoina, kassantarkastuksen, jonka pitää käsittää kaikki kassanhoitajan hallussa olevat varat.

Kassa on tarkastettu taloussaannossa edellytetyllä tavalla. Valvonnassa ei ole havaittu ongelmia.

Helsingissä 25 päivänä maaliskuuta 2004

Pauli Ståhlberg

Päivi Korpiola

Puheenjohtaja

pääsihteeri

LIITTEET

Toimintatilasto 2003