

**KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA
TOIMINTAKERTOMUS 2007**



1. Johdon katsaus

Kuluttajariitalautakunta ennaltaehkäisee, sovittelee ja ratkaisee lautakunnan toimivaltaan kuuluvia riita-asioita puolueettomasti, asiantuntevasti ja taloudellisesti.

Kuluttajariitalautakunnan keskeisimpänä tehtävänä on antaa kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin sekä asuntoa koskeviin yksityisten välisiin erimielisyyksiin ja eräisiin muihin riitoihin.

Lautakunta pyrkii ennen kirjallisen ratkaisusuosituksen antamista mahdollisuuksien mukaan saattamaan osapuolet sovintoon keskenään. Eri lautakunnan käytössä olevista menettelytavoista pyritään ensisijaisesti käyttämään nopeinta ja yksinkertaisinta menettelyä tavoitteena mahdollisimman joutuisa asian käsittely.

Vakiintuneella ratkaisukäytännöllään ja periaatteellisesti tärkeillä täysistuntoratkaisuillaan lautakunta linjaa ja ohjaa kuluttajaoikeutta. Lautakunta tiedottaa tärkeimmistä ratkaisuisista sekä elinkeinonharjoittajia että kuluttajia mahdollisten riitojen ennaltaehkäisemiseksi.

Lautakunnasta annettu uusi laki (8/2007) tuli voimaan 1.3.2007 ja lautakunnan nimi muuttui kuluttajariitalautakunnaksi (KRIL). Samalla lautakunnan toimivalta laajeni ja sen jäseniä sekä menettelytapoja koskevia säännöksiä muutettiin. Lautakunta voi nyt käsitellä myös asuinhuoneiston vuokraukseen ja asumisoikeuden luovutukseen liittyviä riita-asioita sekä ryhmävalituksia. Lautakunnan henkilöstö kasvoi varapuheenjohtajalla ja yhdellä määräaikaaisella esittelijällä.

Vuonna 2007 saapuneita valituksia oli 3,8 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Vuoden lopussa vireillä olevien asioiden määrä oli 5,5 prosenttia edellistä vuotta suurempi.

Eniten valitettiin asuntokaupasta ja kiinteistönvälityksestä sekä autokaupasta. Asuntokauppaa ja kiinteistönvälitystä koskevien valitusten määrä väheni ja autokauppavalitusten määrä kasvoi. Kodinkoneita ja kodin elektroniikkaa koskevien valitusten määrä kasvoi, samoin lisääntyivät henkilökuljetuksia, erityisesti lentokuljetuksia, huonekaluja, puhelinpalveluita ja vakuutuksia koskevat valitukset. Valmismatkoja sekä rakentamista ja remontteja ja autojen korjausta koskevat valitukset vähentyivät. Ne olivat kuitenkin kymmenen isoimman valitusryhmän joukossa.

Toimivallan laajennuksen myötä uusina hyödykkeinä tulivat huoneenvuokrasuhteita ja asumisoikeuden luovutusta koskevat asiat. Näitä valituksia tuli yhteensä 71 kappaletta ja niitä päätettiin 31 kappaletta. Ryhmävalitusasioita ei tullut käsiteltäväksi.

Vuonna 2008 suurimpien hyödykeryhmien ja valitusten kokonaismäärän ennustetaan edelleen nousevan. Toimivallan laajentumisen myötä tulleiden asiaryhmien valitusmäärien odotetaan myös nousevan eikä valitusten vuosittainen määrä vakiintune vielä vuoden 2008 aikana.

Kuluttajariitalautakunnan talous- ja henkilöstöhallinnon asiat on hoidettu Hämeenlinnan palvelukeskuksessa. Palvelukeskuksen asiakkaaksi siirtyminen ei vastoin odotuksia ole vähentänyt lautakunnan talous- ja henkilöstöhallinnon työmäärää vaan pikemminkin lisännyt sitä.

Vuoden 2007 tarkistetuista tavoitteista jäätin noin viisi prosenttia (207 asiaa). Tavoitteiden saavuttamiseen vaikutti pääasiassa se, että lautakunta muutti vuoden aikana uusiin toimitiloihin, mikä sitoi henkilöiden työpanosta muuton ja siihen liittyvien asioiden suunnitteluun ja järjestämiseen. Lisäksi uuden työjärjestyksen sekä siihen liittyvien puheenjohtajan ohjeiden valmistelu sitoi henkilöstöresursseja. Myös henkilöstön vaihtuminen oli tavanomaista suurempaa. Asioita saatiin kuitenkin päättymään enemmän kuin minään aikaisempaa vuotena.

2. Toiminnan vaikuttavuus

Kuluttajariitalautakunnan antamien, hakijalle myönteisten ratkaisusuositusten noudattamisasteen pitäisi asetettujen tavoitteiden mukaan olla 70-80 prosenttia. Lautakunta seuraa noudattamisastetta.

Hyvityssuosituksia annettiin 1 205 kpl. Noudattamisprosentti niistä suosituksista, joista oli saatu tieto, oli 76,6.

Kuluttajariitalautakunta pyrkii vaikuttamaan sidosryhmiin ja yksittäisiin elinkeinonharjoittajiin tiedottamalla ratkaisuihin. Kuluttajavalistukseen vaikutetaan tiedottamalla ratkaisusta muille kuluttajaviranomaisille sekä antamalla opastusta kuluttajaneuvojille.

Lautakunta on tiedottanut ratkaisuihin Kuluttajansuoja- ja Kuluttaja-lehdessä. Kuluttaja-lehdessä, jota julkaisee Kuluttajavirasto ja joka ilmestyy kahdeksan kertaa vuodessa, on jokaisessa numerossa osa Ratkaisuja riitoihin. Siinä referoidaan lautakunnan niitä ratkaisuja, joilla on tiedotusarvoa. Lehden numeroa kohden referaatteja on 6-7. Kuluttajansuoja-lehdessä on julkaistu referaatteja ratkaisusta. Tärkeimpiä ratkaisuja julkaistaan myös lautakunnan Internet-sivuilla ja lehdistötiedottein. Internet-sivuilla on 31.12.2007 mennessä julkaistu ratkaisuja 481 kappaletta.

Lautakunnan henkilökunta on ollut kouluttajana Kuluttajaviraston syksyisin ja keväisin järjestämällä kuluttajaneuvojien koulutus- ja neuvottelupäivillä. Kuluttajaneuvojien puhelin- ja sähköpostikyselyihin vastataan päivittäin.

3. Toiminnallinen tehokkuus

3.1. Toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus

Lopputuotteet ovat päätetyt valitukset. Jos muuta toimintaa ei oteta lukuun, yhden päätetyn valituksen hinta vuonna 2007 oli 430,36 euroa. Lautakuntaan tulevat valitukset voivat tulla tapauksesta riippuen käsitellyksi sovintomenettelyssä, esittelijän ratkaisuna, yksinkertaisessa menettelyssä, jaostokäsittelyssä tai täysistuntokäsittelyssä. Uusi laki mahdollisti, että lautakunta voi määrättyissä tapauksissa jättää asioita käsitte-

lemättä. Näitä oli vuoden aikana noin kymmenen kappaletta, syynä joko käsittely toisessa lautakunnassa tai se, että asia olisi ollut ratkaistavissa todistajia kuulemalla. Vähäinen määrä johtui siitä, että työjärjestyksen ja siihen liittyvien puheenjohtajan ohjeiden valmistelu kesti vielä loppuvuoden 2007. Valmistelun keston syynä oli, että haluttiin kartuttaa kokemusta uusista menettelytavoista mahdollisimman selkeiden ohjeiden aikaansaamiseksi.

Yksinkertaisessa käsittelyssä ratkaistiin noin 16 prosenttia (649 kpl) päättyneistä valituksista. Tällä tavoin ratkaistujen asioiden osuus kaikista päättyneistä väheni edelliseen vuoteen verrattuna noin kolmella prosenttiyksiköllä.

Sovintojen, joihin lasketaan myös valituksesta luopuminen, määrä oli 1 484 kpl ja osuus päättyneistä valituksista oli 37 prosenttia, 6 prosenttiyksikköä enemmän kuin edellisenä vuonna. Tämä selittää yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistujen asioiden määrän pienenemisen.

Kustannukset on laskettu jakamalla toteutuneet menot päättyneiden valitusten lukumäärällä.

Vuosi	Lopputuotteita kpl	Kustannukset euroa/lopputuote	Lopputuotteita kpl/htv
2003	3 566	446,70	127
2004	3 982	443,09	142
2005	3 404	459,37	117
2006	3 977	391,98	132
2007	4 043	430,36	132

Yksikkökustannuksiin sisältyvät siis myös muista tehtävistä kuin valitusten ratkaisemisesta aiheutuneet menot. Näitä ovat hallinto, tiedotus, lausunnot, neuvonta ja koulutus. Menoja vuonna 2007 lisäsivät muuttoon ja nimenmuutokseen sisältyvät kertaluonteiset kustannukset.

4. Tuotokset ja laadunhallinta

4.1. Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet

Lautakunta ei voi välittömällä tavalla vaikuttaa saapuvien valitusten määrään. Valituksia saapui 2007 4 214 kappaletta. Tiedusteluiksi kirjattuja kyselyjä saapui yleisöltä 45 kappaletta.

Vuonna 2007 saapuvien valitusten määräksi ennustettiin noin 4 400. Valituksia saapui 186 ennakoitua vähemmän. Päätettävien asioiden määrällisenä tavoitteena oli 4 250, mikä alitettiin 206:lla (toteutunut määrä 4 043). Saapuneiden valitusten määrä lisäantyi vuoteen 2006 verrattuna noin 4 prosentilla ja päättyneiden noin 2 prosentilla. Asuntoasioita (asuntokaupat, kiinteistönvälitys, huoneenvuokra- ja asumisoikeusasiat sekä rakentaminen ja remontit) saapui vuonna 2007 1 131 kpl, 26,8 prosenttia kaikista saapuneista valituksista. Muita asioita saapui 3 083 kpl eli 73,2 prosenttia kaikista asioista. Vertailua aiempiin vuosiin ei ole mahdollista tehdä organisaation ja siitä seu-

ranneen tilastoinnin muuttumisen vuoksi, sillä osastojako yleiseen osastoon ja asunto-kauppaosastoon lakkasi uuden lain voimaan tullessa.

Määrällisiä tavoitteita ei aivan saavutettu. Jonossa olevien valitusten määrä kasvoi 172:llä. Esittelijän tehtävissä toimivia oli 11,86 htv, joten päätettyjen asioiden määrä esittelijää kohti oli 341. Sivutoimisten esittelijöiden esittelemiä valituksia oli yhteensä 482. Täysistunto-, jaosto- ja yksinkertaisia päätöksiä oli esittelijää kohden 195. Jos sivutoimisten esittelemät asiat vähennetään, näiden asioiden määrä esittelijää kohden on 155. Sivutoimiset esittelijät eivät osallistu sovintomenettelyyn eivätkä asioiden valmisteluun.

4.2. Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu

Käsittelyaikatavoite kaikkien käsiteltyjen valitusten osalta oli keskimäärin 10 kuukautta asuntoasioissa ja 8 kuukautta muissa asioissa. Käsittelyajat olivat 7,6 kuukautta asuntoasioissa ja 7,8 kuukautta muissa asioissa.

Yksityiskohtaisemmin käsittelyajat olivat yleisissä kuluttaja-asioissa yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistuilla valituksilla 8,5 kuukautta ja jaostokäsittelyssä ratkaistuilla 11,7 kuukautta. Asuntoasioissa yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistujen asioiden käsittelyaika oli 7,7 kuukautta ja jaostokäsittelyssä ratkaistujen 9,6 kuukautta.

Lautakunnan puheenjohtaja on tarkastanut jaostopäätökset I – VII ja IX – X jaostolla ja varapuheenjohtaja 1.6.2007 alkaen VIII sekä XI-XIII jaostolla. Täysistuntoon on otettu ne jaostoratkaisut, joilla on ollut periaatteellista merkitystä tai jotka lautakunnan ratkaisukäytännön yhtenäisyyden vuoksi on ollut syytä käsitellä täysistunnossa.

5. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Lautakunnan tulossuunnitelman mukaan henkilötyövuosia oli 32. Toteutuneet henkilötyövuodet olivat 30,65 korkeakouluharjoittelija mukaan luettuna.

Lautakunnalla on 2007 ollut puheenjohtaja, joka johtaa lautakunnan toimintaa, 1.6.2007 alkaen varapuheenjohtaja sekä pääsihteeri ja nuorempi pääsihteeri avustajana hallintoa koskevissa tehtävissä.

Päätösten tarkastamisen lisäksi varapuheenjohtaja toimii täysistunnon puheenjohtajana asuntoasioissa eräin poikkeuksin sekä puheenjohtajan sijaisena ja apuna lautakunnan henkilöstön nimittämisessä. Varapuheenjohtaja vastaa lautakunnan tiedotuksesta yhdessä puheenjohtajan kanssa. Työnjakoa puheenjohtajan, varapuheenjohtajan ja pääsihteerin välillä kehitetään edelleen.

Jaostoja on yhteensä neljätoista, joista autokauppavalituksia käsittelee kaksi näiden valitusten suuren määrän vuoksi. Kussakin jaostossa on sivutoiminen puheenjohtaja ja neljä sivutoimista jäsentä. Jaostoilla ratkaistavat asiat esittelevät nuorempi pääsihteeri, ylitarkastajat ja esittelijät. Tarkastajat ja toimisto- ja osastosihteerit osallistuvat valitusasioiden selvittämiseen.

Täysistuntoja on organisaatiomuutoksen jälkeen kolme ja niille asiat esittelee pääsihteeri ja osin nuorempi pääsihteeri. Niissä on puheenjohtaja, sivutoiminen varapuheen-

johtaja ja seitsemän sivutoimista jäsentä kussakin.

Henkilökunta on jaettu neljään yksikköön: asunto-, auto-, palvelu- ja tavarayksikköön.

Tavoitteena vuodelle 2007 oli

- Laatia oikeusministeriön hallinnonalan henkilöstöstrategian mukainen henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelma on laadittu oikeusministeriön toimittamalle henkilöstösuunnitelman pohjalle.

- Käydä tulos- ja kehityskeskustelut

Tulos- ja kehityskeskustelut on käyty.

- Osallistua OM:n hallinnonalan työhyvinvointikyselyyn

Työhyvinvointikyselyä ei ole tehty.

- Poislähtevän työntekijän täyttää Webropol-selaimella tehtävä lähtökysely

Lähtökyselyt on täytetty.

- Seurata henkilöstön kouluttamiseen käytettyjen päivien lukumäärää

Henkilöstön kouluttamiseen käytettiin 34 päivää. Kustannukset henkilöä kohden olivat 181 euroa. Lisäksi kuluttajariitalautakunta järjesti kaksipäiväisen arvoseminaarin koko henkilöstölle 19. – 20.4.2007.

6. Tilinpäätösanalyysi (talousarvion toteutuminen)

Kuluttajariitalautakunnalla oli käytettävissään 1 695 551 euron määräraha. Lisäksi oli sovittu erillisestä määrärahasta muuttoon ja uusiin toimitiloihin liittyviä kustannuksia varten. Käyttö oli yhteensä 1 740 394 euroa, josta oikeusministeriön osoittamaa lisämäärärahaa 44 843,29 euroa kattamaan muuttokustannuksia. Muuttoon ja nimenmuutokseen liittyvät kustannukset olivat yhteensä noin 95 000 euroa. Palkkausmenojen ja palkkioiden osuus toteutuneista menoista oli 77,35 prosenttia (1 346 362 euroa).

Palkkausmenojen osuus suhteessa kokonaismenoihin väheni, mikä johtui muuton ja nimenmuutoksen aiheuttamista kokonaismenojen kasvusta. Palkkausmenot olivat noin 5,9 prosenttia budjetoitua pienemmät (erotus 84 000 euroa). Palkkausmenoista muiden palkkojen ja palkkioiden osuus oli noin 87 700 (budjetoidut 80 000, joka sisältää sivutoimisten esittelijöiden palkkiot, kokouspalkkiot ja puheenjohtajien palkkiot). Muut kulutusmenot olivat yhteensä 395 600 euroa. Budjetoidut kulutusmenot olivat 253 500 euroa.

7. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Kuluttajariitalautakunta on pieni yksikkö, joten talouden ja omaisuuden seurannassa ei ole ollut ongelmia.

Käteiskassan sekä maksukorttien käsittelystä on ohje ja vastuuhenkilöt on nimetty.

Laskujen käsittelyn oikeellisuus on varmistettu määräämällä asiatarkastajat sekä hyväksyjät asianmukaisessa järjestyksessä. Väärinkäytöksiä ei ole havaittu. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta täyttävät vaatimukset.

Helsingissä 27 päivänä helmikuuta 2008

Pauli Ståhlberg
Puheenjohtaja

LIITTEET Toimintatilastot 2007
Lautakunnan menot 2007

KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN MENOT 2005-2007

	2005	2006	Muutos% 2006/2005	2007	Muutos% 2007/2006
TOIMINTAMENOT YHTEENSÄ	1 563 702	1 558 917	0	1 740 394	12
HENKILÖSTÖ- MENOT	1 321 292	1 333 060	1	1 346 362	1
TOIMITILA- MENOT	91 166	93 552	3	118 106	26
MUUT MENOT	151 244	132 305	-13	277 547	110