

BRUKERUNDERSØKELSE

2016



Innhold

1 Oppsummering.....	3
2 Innledning.....	3
2.1 Opplegg og metode.....	3
2.2 Utvalg.....	4
2.3 Svarprosent/respondentene.....	4
3. Kommentarer til resultatene.....	5
3.1 Kjennskap og erfaring om tvisteløsninger.....	5
3.2 Kommunikasjon med Forbrukertvistutvalget.....	5
3.3 Avgjørelsen fattet av Forbrukertvistutvalget.....	9
3.4 Eventuelle kommentarer.....	11

1 Oppsummering

Forbrukertvistutvalget gjennomførte brukerundersøkelsen høsten 2016. Totalt ble det sendt ut 300 spørreskjemaer, hvorav 79 stykk svarte. Undersøkelsen viser at det er noe utfordrende å innhente en nøytral og objektiv vurdering fra brukerne. Dette gjaldt særlig spørsmål som knyttet seg til avgjørelsen. Årsaken til dette er nok at begge parter ofte vil mene at de har rett, og forventer en avgjørelse i sin favør. Det er derfor ikke uventet at dette får utslag på resultatet. Undersøkelsen kan likevel gi en viss indikasjon på hva som fungerer og hva som ikke fungerer.

Innledende spørsmål gjaldt kjennskap til Forbrukertvistutvalget. Undersøkelsen viste at de innklagde partene, hadde mye større kjennskap til utvalget enn klagerne. Tilsvarende gjaldt også erfaring fra forliksrådet. Dette kan forklares ved at innklaget part ofte er næringsdrivende.

Resultatet viste at flertallet av klagerne, som alltid er forbrukere, verken kjente til FTU eller hadde erfaring med forliksrådet. Det følger også av undersøkelsen at klagerne i langt større grad enn de innklagde har tatt kontakt med FTU. I lys av dette kan det hende man burde vurdere om veiledningen til denne gruppen er god nok. På den andre siden viser undersøkelsen at klagerne er mer fornøyd med kommunikasjonen med FTU enn de innklagde. Dette gjaldt blant annet om informasjonen de fikk var «god», og om den de hadde hatt kontakt med var lett å forstå. Det er også positivt at hele 68 % mente vedtaket var lett å lese. Totalt viser resultatene at brukerne stort sett er fornøyd med kommunikasjonen med sekretariatet.

FTU har en hjemmeside hvor brukerne blant annet kan lese om FTU og saksbehandlingen, samt finne vedtak. Av respondentene var det 33 % som ikke hadde besøkt hjemmesiden. Resultatet kan tyde på at FTU burde opplyse bedre om hjemmesiden sin. Videre var det kun 26 % som syntes de fikk den informasjonen de trengte på hjemmesiden. Dette kan bety at hjemmesiden bør forbedres. Virkningen av en slik forbedring kan være færre henvendelser fra partene, noe som vil effektivisere saksbehandlingen.

Spørsmålene knyttet til avgjørelsen viser klart at svarene var påvirket av utfallet i saken. Det var et tydelig skille mellom partene som hadde fått en avgjørelse i sin favør, og de som hadde fått en avgjørelse mot seg. Utslaget var så markant at svarene har begrenset verdi.

2 Innledning

Undersøkelsen var rettet mot brukerne av Forbrukertvistutvalget. Formålet med undersøkelsen var å få en oversikt over hvordan brukerne opplever saksbehandlingen ved Forbrukertvistutvalget og sekretariat. Dette er første gang en slik undersøkelse blir utført av Forbrukertvistutvalget. På bakgrunn av resultatet av undersøkelsen vil det vurderes om eventuelle tiltak kan forbedre brukeropplevelsen ved Forbrukertvistutvalget. Det vil også bli vurdert om undersøkelsen skal gjentas, og eventuelt forbedres eller endres.

2.1 Opplegg og metode

Undersøkelsen ble gjennomført via Google forms, og sendt til e-postadresser brukerne selv hadde oppgitt. Undersøkelsen er utført via et nettbasert spørreskjema. Spørreskjemaet tok ca. 2-3 minutter å besvare. Fordelen med å bruke Google forms var at undersøkelsen kunne besvares anonymt.

Spørsmålene varierte fra «ja/nei»-spørsmål til spørsmål hvor det ble brukt en verdiskala. Skalaen som ble brukt hadde verdier fra 1-5, hvor 1 var «helt uenig» og 5 var «helt enig». Det var ingen obligatoriske spørsmål.

2.2 Utvalg

Undersøkelsen ble sendt til brukere som i tidsrommet august – oktober 2016 hadde mottatt en avgjørelse fra utvalget. Brukerne ble valgt ut etter partsforhold og utfallet i saken.

Saker som var henlagt, forlikt eller avvist ble ikke valgt ut.

Hver gruppe fikk tilsendt spørreskjemaet med en unik nettlink for deres gruppe. Det ble gitt en ukes svarfrist. Gruppene var følgende:

- klager som hadde fått medhold
- klager som hadde fått delvis medhold
- klager som ikke hadde fått medhold

- innklagde hvor klager hadde fått medhold
- innklagde hvor klager hadde fått delvis medhold
- innklagde hvor klager ikke hadde fått medhold

Inndelingen overfor knytter seg til utfallet i saken. Ved behandling i FTU er det som regel kun klager (forbruker) som legger ned en påstand som skal behandles. Utfallet beror derfor på om klagers krav har ført fram eller ikke.

2.3 Svarprosent/respondentene

Det ble sendt ut 300 spørreskjemaer, hvorav 79 stykk svarte på undersøkelsen. Svarprosenten ble da 25 %. Sett hen til svarprosenten anses resultatet å gi rimelig indikasjon på hva brukerne mener om FTU.

Det ble ikke sendt ut purringer. Flertall av respondentene var klager i saken, 63 %. Det var liten forskjell mellom antall svar fra de forskjellige gruppene «medhold», «ikke medhold», «delvis medhold».

Grupper	Total
Klager: Medhold	17
Klager: Delvis medhold	19
Klager: Ikke medhold	14
Innklaget: Medhold til klager	11
Innklaget: Medhold til klager	9
Innklaget: Ikke medhold til klager	9

3. Kommentarer til resultatene

I det følgende vil vi kommentere resultatene fra undersøkelsen spørsmål for spørsmål. Vi vil legge vekt på å presentere alle hovedtall av interesse, og kommentere spesielt de tilfeller hvor sentrale undergrupper viser avvik fra totalen.

3.1 Kjennskap og erfaring om tvisteløsninger

I denne delen av undersøkelsen spurte vi brukerne om de kjente til FTU eller hadde tidligere erfaring fra forlikrådet. Videre spurte vi mottaker som var klager i saken, hva de ville gjort om FTU ikke eksisterte. Undersøkelsen kan gi interessant informasjon om FTUs rolle og brukernes motivasjon for å velge FTU.

Spørsmål 1. Kjente du til Forbrukertvistutvalget før du kontaktet Forbrukerrådet?

Svaralternativ	Totalt	Klager	Innklaget
Ja	54 %	50 %	62 %
Nei	46 %	50 %	38 %
Total	79	50	29

Svarene viser at over halvparten av respondentene kjente til FTU på forhånd, men at de innklagde hadde større kunnskap om FTU enn klagerne.

Spørsmål 2. Har du erfaring med klager til forlikrådet?

Svaralternativ	Totalt	Klager	Innklaget
Ja	38 %	24 %	62 %
Nei	62 %	76 %	38 %
Total	79	50	29

Resultatet viser at klagerne har mindre erfaring med forlikrådet enn de innklagde.

Spørsmål 3. Hvis Forbrukertvistutvalget ikke eksisterte ville jeg

Dette spørsmålet ble kun stilt til mottakerne som hadde vært klager i saken. Svarene tyder på at muligheten til å klage saken til Forbrukerrådet/Forbrukertvistutvalget, er et alternativ til forlikrådet.

Svaralternativ	Klager
Sendt klagen til forlikrådet	62 %
Unnlatt å forfølge saken	8%
Vet ikke	30%
Total	50

3.2 Kommunikasjon med Forbrukertvistutvalget

Kommunikasjonen med brukerne er hovedsakelig skriftlig ved orienteringsbrev og korrespondanse via brev/e-post. Noen av brukerne kontakter også FTU per telefon. FTU ønsker i denne undersøkelsen å få kunnskap om hvordan brukeren opplever denne kontakten, herunder om de får den hjelpen de trenger og forstår innholdet i brevene som sendes ut.

Spørsmål 4. Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til Forbrukertvistutvalget

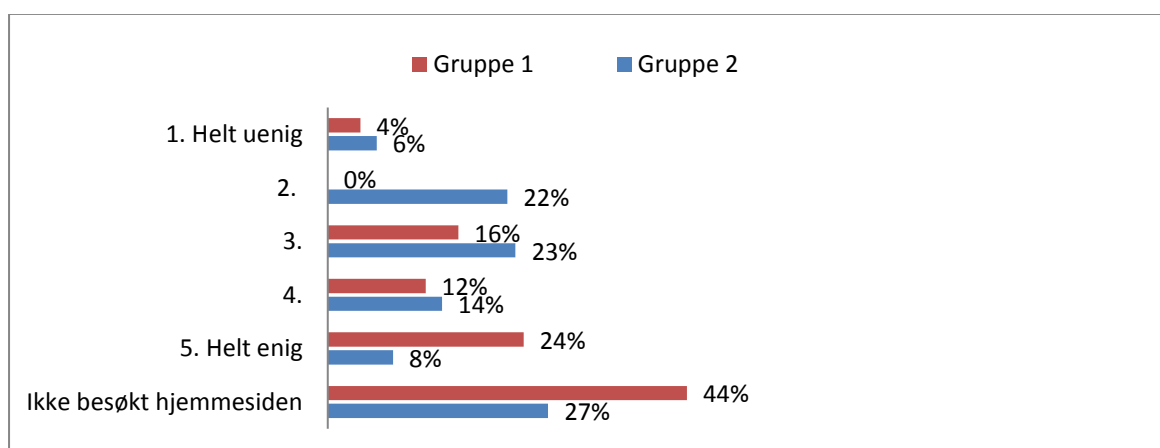
Svaralternativ	Total	Klager	Innklaget
1 Helt uenig	5 %	2 %	11 %
2	15 %	16 %	11 %
3	21 %	23 %	19 %
4	13 %	16 %	7 %
5 Helt enig	13 %	18 %	4 %
Ikke besøkt hjemmesiden	33 %	25 %	48 %
Total	76	49	27

På hjemmesiden finner brukeren generell informasjon om saksbehandlingen med mer. Resultatet tyder på at respondentenes svar er påvirket av utfallet i saken. Det vises til at gruppen som fikk en avgjørelse i sin favør var langt over gjennomsnittet fornøyd med informasjonen på hjemmesiden, se tabell. Denne gruppen (heretter gruppe 1) omfatter klager som fikk medhold i kravet sitt og innklaget hvor klagers påstand ikke var tatt til følge.

Totalt viser resultatet at respondentene verken var veldig fornøyd eller misfornøyd med hjemmesiden. Det er et tankekors at 33 % ikke hadde besøkt hjemmesiden.

Gruppe 1: Respondent som hadde fått en avgjørelse i sin favør

Gruppe 2: Resten av respondentene



Spørsmål 5. Jeg fikk god informasjon av Forbrukertvistutvalget da jeg tok kontakt

Svaralternativ	Total	Klager	Innklaget
1 Helt uenig	11 %	10 %	12 %
2	18 %	17 %	19 %
3	16 %	19 %	11 %
4	12 %	15 %	8 %
5 Helt enig	24 %	27 %	19 %
Ikke vært i kontakt	19 %	12 %	31 %

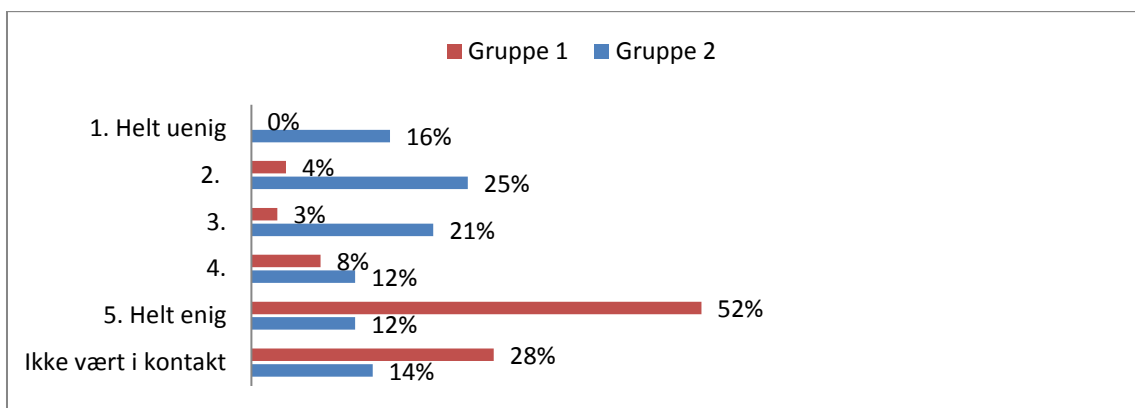
Total	74	48	26
-------	----	----	----

Svarene viser at brukerne alt i alt er passe fornøyd med informasjonen fra FTU. Videre fremgår det at klagerne i større grad har vært i kontakt med FTU enn de innklagde.

Resultatet viser at gruppen 1, i mye større grad var enig i utsagnet. Hele 52 % i denne gruppen var «helt enig», mens øvrige respondenter var det kun 12 % som svarte det samme.

Gruppe 1: Respondent som hadde fått en avgjørelse i sin favør

Gruppe 2: Resten av respondentene



Spørsmål 6. Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå

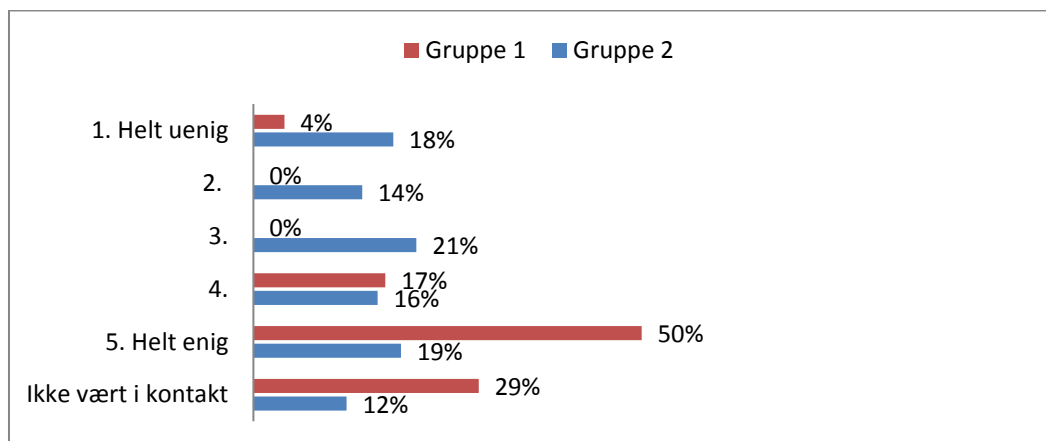
Svaralternativ	Total	Klager	innklaget
1 Helt uenig	14 %	8 %	22 %
2	9 %	8 %	11 %
3	15 %	17 %	11 %
4	16 %	21 %	8 %
5 Helt enig	29 %	31 %	26 %
Ikke vært i kontakt	17 %	15 %	22 %

Total	75	48	27
-------	----	----	----

Totalt svarte flertallet at de syntes det var lett å forstå den de kom i kontakt med. Gruppen 1 svarte midlertid mye mer positivt enn resten av respondentene. Det må også tas i betraktning at nesten 30 % av respondentene i denne gruppen ikke hadde vært i kontakt med FTU. Resten av respondentene ga svar med mer varierende verdier.

Gruppe 1: Respondent som hadde fått en avgjørelse i sin favør

Gruppe 2: Resten av respondentene



Spørsmål 7. Brevene fra Forbrukertvistutvalget er lette å forstå

Svaralternativ	Total	Klager	Innklaget
1 Helt uenig	9 %	6 %	9 %
2	5 %	4 %	7 %
3	18 %	18 %	11 %
4	33 %	30 %	25 %
5 Helt enig	35 %	42 %	48 %
Total	79	50	29

Totalt mente flertallet av respondentene at brevene var lette å forstå. Som ved foregående spørsmål var det en klar differanse mellom svarene til gruppe 1 og øvrige respondenter. Ved gruppen 1 svarte 54 % «helt enig», og resten verdi «3» eller «4». Svarene fra de øvrige respondentene viste at 25 % svarte «helt enig» og 28 % svarte verdi «4». Resten av svarene fordelte seg jevnt over verdiskalaen.

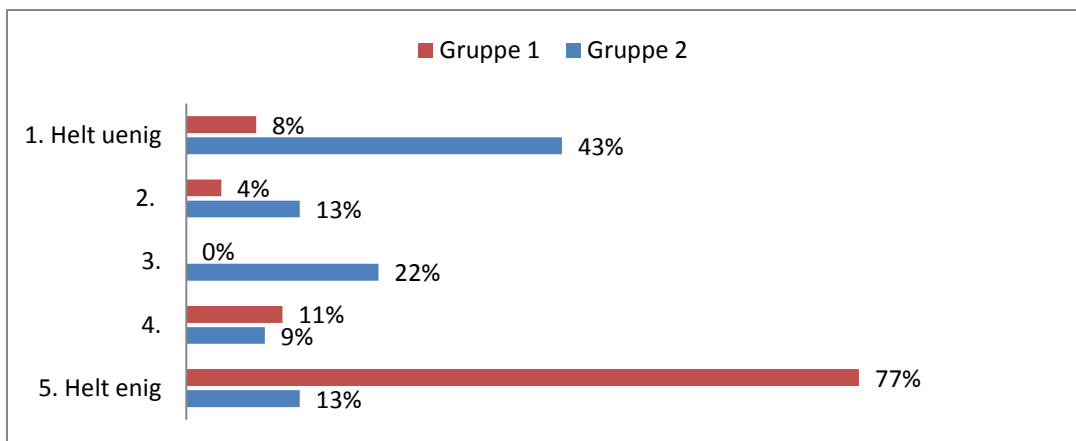
Spørsmål 8. Jeg fikk sagt min mening før avgjørelsen ble fattet

Svaralternativ	Total	Klager	Innklaget
1 Helt uenig	23 %	18 %	21 %
2	6 %	6 %	5 %
3	13 %	10 %	12 %
4	10 %	14 %	2 %
5 Helt enig	48 %	52 %	50 %
Total	79	50	29

Totalt var flertallet «helt enig» i utsagnet, det er imidlertid klart avvik mellom svarene fra gruppe 1 og gruppen hvor klagers krav ikke hadde ført frem eller hvor innklagde var part og klagers krav hadde ført frem.

Gruppe 1: Respondent som hadde fått en avgjørelse i sin favør

Gruppe 2: Respondent hvor klagen ikke hadde ført fram, eller motpartens krav var tatt til følge



3.3 Avgjørelsen fattet av Forbrukertvistutvalget

Brukerne ble bedt om å ta stilling til hva de mente om avgjørelsen og saksbehandlingen.

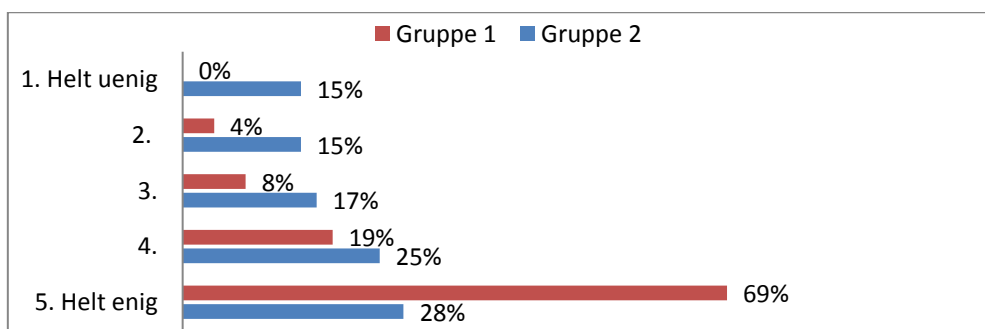
Spørsmål 9. Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Svaralternativ	Total	Klager	Innklaget
1 Helt uenig	10 %	8 %	14 %
2	11 %	10 %	14 %
3	14 %	14 %	14 %
4	23 %	20 %	27 %
5 Helt enig	42 %	48 %	31 %
Total	79	50	29

Gruppe 1 svarte klart mer positivt enn øvrige respondenter. Det bemerkes at i gruppen hvor utfallet var i deres disfavør, mente hele 50 % at avgjørelsen var lett å lese, mens 12 % var helt uenig i påstanden. Resultatet viser at flertallet mente avgjørelsen var lett å forstå. Dette er veldig bra.

Gruppe 1: Respondent som hadde fått en avgjørelse i sin favør

Gruppe 2: Resten av respondentene



Spørsmål 10. Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

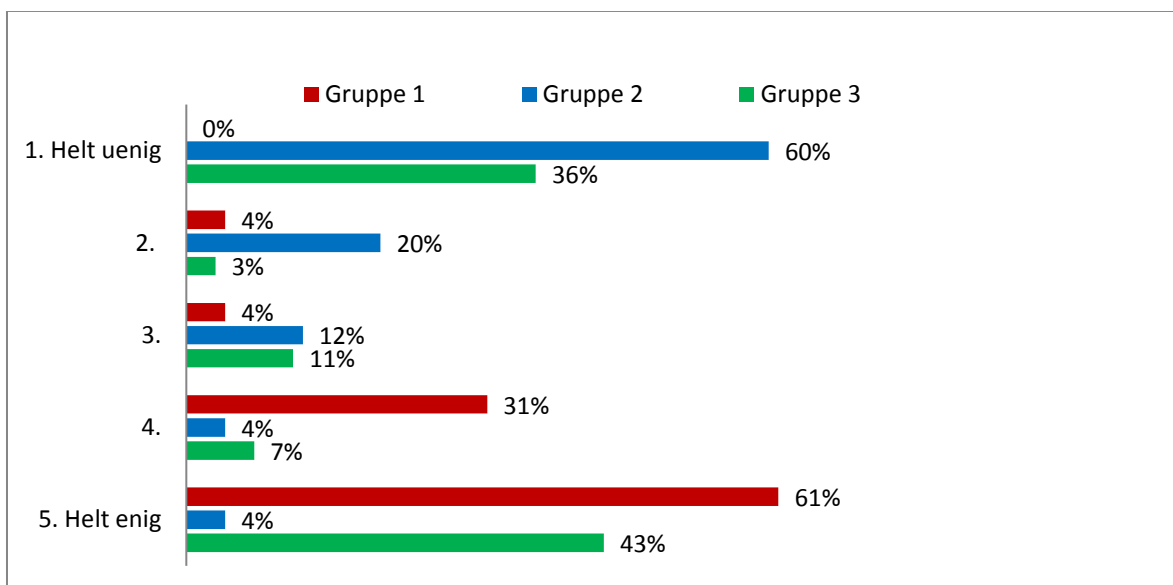
Svaralternativ	Total	Klager	Innklaget
1 Helt uenig	31 %	28 %	38 %
2	9 %	8 %	10 %
3	9 %	6 %	14 %
4	14 %	16 %	10 %
5 Helt enig	37 %	42 %	28 %
Total	79	50	29

Resultatet viser at respondentene er svært splittet i sine svar. Gruppe 1 svarte hovedsakelig at avgjørelsen var godt begrunnet, og motsetningsvis var partene som hadde fått en avgjørelse i sin disfavør «helt uenig».

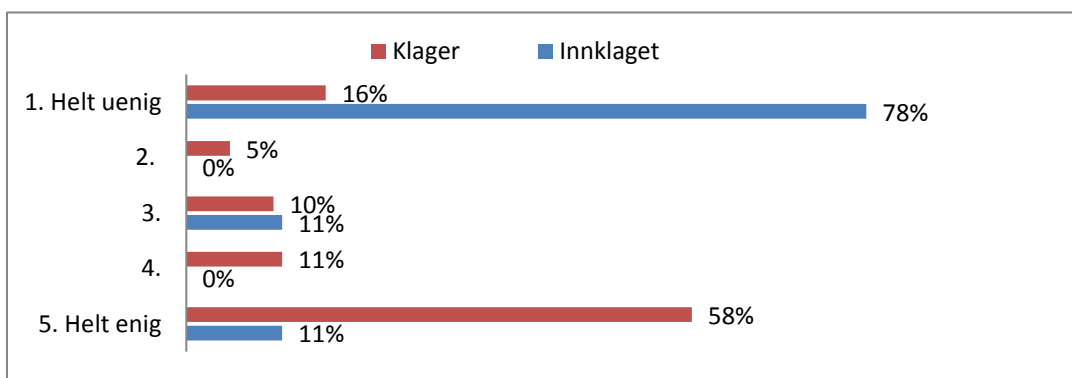
Gruppe 1: Respondent som hadde fått en avgjørelse i sin favør

Gruppe 2: Respondent hvor klagen ikke hadde ført fram, eller motpartens krav var tatt til følge

Gruppe 3: Utfallet av saken var «delvis medhold»



Videre er det også en klar differanse innad i gruppen hvor utfallet var «delvis medhold». Årsaken kan være at resultatet «delvis medhold» kan innebære at klagerens krav nesten har ført fram, deler av kravet har ført fram, eller at kravet i all hovedsak ikke har ført fram. Tabellen nedenfor viser imidlertid at splittelsen i større grad avhenger av partsforholdet.



Spørsmål 11. Alt i alt har jeg tillit til Forbrukertvistutvalget sin behandling av saken

Svaralternativ	Total	Klager	Innklaget
1 Helt uenig	28 %	28 %	27 %
2	9 %	6 %	14 %
3	11 %	6 %	21 %
4	11 %	14 %	7 %
5 Helt enig	41 %	46 %	31 %

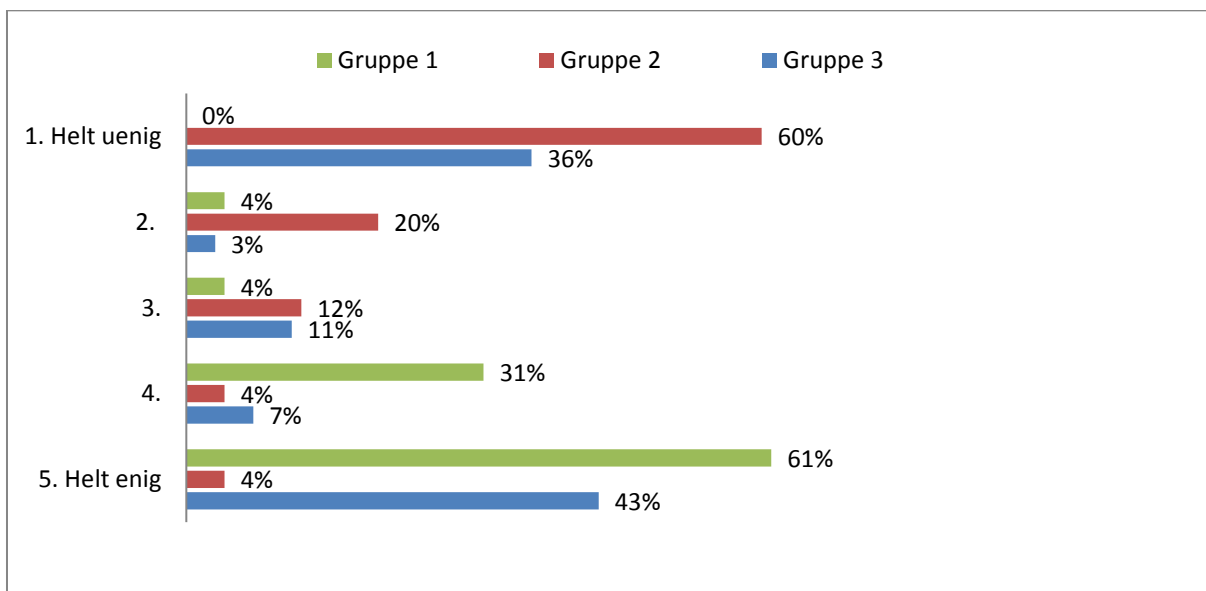
Total	79	50	29
-------	----	----	----

Totalt har litt over halvparten tillit til FTUs behandling av saken. Klagerne har noe større tillit enn de innklagde. Videre gjenspeiler svarene utfallet i klagesakene. Som ovenfor var gruppen «delvis medhold» svært splittet.

Gruppe 1: Respondent som hadde fått en avgjørelse i sin favør

Gruppe 2: Respondent hvor klagen ikke hadde ført fram, eller motpartens krav var tatt til følge

Gruppe 3: Utfallet av saken var «delvis medhold»



3.4 Eventuelle kommentarer

Avslutningsvis ble mottakeren gitt en mulighet til å gi en kort kommentar. Av 79 respondenter, valgte 39 respondenter å gi en kommentar. Respondentene som hadde fått en avgjørelse i sin favør ga færrest kommentarer. Kommentarene omhandlet i hovedsak saksbehandlingstiden og FTUs kompetanse.

Saksbehandlingstiden ble omtalt som alt for lang. Til orientering var saksbehandlingstiden i den aktuelle perioden på rundt seks måneder.

Kommentarene om FTUs kompetanse dreide seg om at utvalget mangler kompetanse til å forstå faktum, og at «feil» faktum ble lagt til grunn. Dette kan tolkes dithen at respondenten mener deres versjon av saken ikke ble tatt til følge. Det er forståelig at en tapende part føler det slik. Det viser at det kan være vanskelig å innhente objektiv tilbakemelding fra partene hvor det er fattet et vedtak.