

/
STATSMINISTERENS FOREDRAG PÅ FORBRUKERRÅDETS ARSMØTE
I BERGEN 20. JUNI 1978

STORE OG SMA OPPGAVER I FORBRUKERPOLITIKKEN

I langtidsprogrammet for årene 1978-81 har Regjeringen formulert sitt syn på oppgavene i forbrukerpolitikken.

I sammendrags form heter det i langtidsprogrammet at "Regjeringen tar sikte på å føre en aktiv forbrukerpolitikk. Sentrale mål for forbrukerpolitikken er å gi forbrukerne større adgang til å øve innflytelse på produksjon og omsetning av forbruksvarer og privat og offentlig tjenesteyting.

- 2 -

Produktutvikling og markedsføring må i større grad enn nå ta forbrukernes velferd som utgangspunkt. Forbrukernes stilling i lovverket må styrkes. Forbrukerpolitikken vil i programperioden bli utviklet videre som en del av samfunnets velferdspolitik.

Stortingsmeldingen om forbrukerpolitikk som nylig ble behandlet av Stortinget er en utdyping og konkretisering av de mer generelle programformuleringer fra langtidsprogrammet.

Det er vanskelig å avgrense forbrukerpolitikk i forhold til sosialpolitikk, ulike sider av den alminnelige økonomiske politikk, energipolitikk, og også visse sider av den internasjonale politikk.

Jeg tar det ikke så tungt at det er vanskelig å gi en

klar og enkel avgrensning. Vi må her som ellers bruke rimelig fornuft i avveiningen om vi vil løse en oppgave ut fra en forbrukerpolitisk vurdering. /

Som eksempel kan jeg nevne at når vi i meldingen om forbrukerpolitikk tar utgangspunkt i de globale aspekter ved Norges økonomi og ved forbruket i Norge, betyr naturligvis ikke dette at den norske medvirkning i det internasjonale arbeid for en ny økonomisk verdensordning, vil bli håndtert som en forbrukerpolitisk sak. Ei heller vil hovedtrekkene i vår energipolitikk kunne bli fremmet som forbrukerpolitikk.

Den egentlige forbrukerpolitikk vil naturlig nok ha mer avgrensede siktelinjer enn de omfattende perspektiver som har betydning for vår økonomiske struktur, vår internasjonale orientering m.v.

Før jeg går mer over til å drøfte noen av oppgavene i

forbrukerpolitikken, kan det være nyttig å slå fast enkelte hovedtrekk ved det private forbruket i Norge.

I den internasjonale sammenlikningen er Norge ett av verdens 10 rikeste land. Dette betyr at den materielle levestandard ligger på verdenstopp.

Hvis vi velger en annen siktelinje og ser på utviklingen over tid, vil vi også finne klare uttrykk for hvordan den materielle standard i Norge er blitt forbedret.

Alt i alt hadde det norske samfunnet i 1975 til sin rådighet om lag tre ganger så store økonomiske midler som i 1945. Denne økonomiske framgang har vært fulgt av vesentlige omstillinger i næringsstruktur og bosettingsmønster. I denne 30-års perioden har Norge fortsatt omdanningen fra et bygdesamfunn til et industri- og tjenesteytingssamfunn.

Den økonomiske utviklingen har sammen med en bevisst utjæmningspolitikk frigjort store grupper fra et liv preget av fysisk slit, trang økonomi og usikkerhet for framtida. Det er oppnådd en vesentlig bedre materiell standard, og større muligheter for personlig utfoldelse og utvikling.

Det har skjedd en stor forbedring av boligstandarden. Om lag 2/3 av alle boliger i Norge er bygd etter 1945. De er blitt større, har fått vesentlig bedre isolasjon, oppvarming og ikke minst sanitæranlegg. I denne 30-års perioden økte antall rom pr. person fra ett til halvannet.

Mens vi i 1940 fremdeles hadde 700.000 mennesker i landet uten elektrisitet var tallet i fjor 470 personer. I 1945 hadde 90 prosent av husholdningene i byene og bare 50 prosent i bygdene innlagt vann. 25 år seinere var de tilsvarende tallene 99 prosent og 94 prosent.

Så seint som i 1952 hadde bare 4 prosent av de norske husholdningene kjøleskap, mot 92 prosent 20 år seinere.

Også på andre felter av betydning for levekårene har det skjedd sterke forandringer. Tuberkulose, poliomyelitt og en rekke andre sykdommer er nå nærmest utryddet i vårt land.

I 1945 sluttet det store flertallet av befolkningen skolegangen etter 7 års folkeskole. Nå er det 9-årig skole for alle. Dessuten skaffes 4 av 5 ungdommer utdanning ut over denne obligatoriske grunnskolen.

Tidligere var feriereiser til utlandet forbeholdt noen få. I 1975 var 200.000 nordmenn med på selskapsreiser utenfor Norden.

Dette er spredte eksempler fra et gjennombrudd i utviklingen av den materielle velferd.

Samtidig har det funnet sted en betydelig sosial og økonomisk utjamning mellom ulike grupper av befolkningen og mellom de ulike landsdeler!

Det er nødvendig som et utgangspunkt også for drøfting av forbrukerpolitikken framover å holde fast ved dette utgangspunktet. Vi har i Norge nådd et nivå for den samlede materielle velferd som er meget høyt. Dette betyr at det ikke lenger framstår som noen viktig oppgave i seg selv å bedre de materielle kår for større deler av befolkningen.

Langtidsprogrammet er utformet under mottoet "Et kvalitativt bedre samfunn". Dette betyr bl.a. at vi setter søkelyset på innholdet av den økonomiske vekst. Mens vi tidligere var mest opptatt av å gjøre den økonomiske vekst størst mulig, kan vi nå etter hvert konsentrere oppmerksomheten om å bistå de mindre grupper av befolkningen som har spesielle

behov som ikke er blitt godt nok varetatt gjennom den generelle nivåhevingen.

Den alminnelige norske forbruker lider ikke ved viktige udekkede behov, verken når det gjelder mengder eller sammensetning av det private forbruket. Det gjelder både ernæring, bolig, klær og andre forbruksgoder.

Den gjennomsnittlige norske forbruker vil fortsatt søke å dekke sine behov ut fra hva hun eller han føler som mest nyttig for seg selv. I denne vurderingen vil det mer og mer komme inn betraktninger om smak og behag, og mer tilfeldige behov og ønsker.

Dette betyr ikke at forbrukeren er dårligere utrustet nå enn tidligere til å ta sine avgjørelser. Det er et uttrykk for at forbrukeren allerede har fått dekket sine

grunnleggende behov, og nå har en økonomisk evne som setter ham og henne i stand til også å dekke de mer marginale kravene.

Gjennom den faktiske utvikling av forbrukerpolitikken i Norge, ikke minst uttrykt gjennom Forbrukerrådets arbeid, finner vi også avspeilt den utviklingen som har skjedd i de siste tiårene. Hvis vi studerer tidlige utgaver av Forbruker-rapporten vil vi finne en større vekt på veiledning i spørsmål av mer grunnleggende betydning for forbruksdekningen. I senere nummer finner vi veiledning ved valg av vintersports-hotell, selskapsreiser i syden, og spørsmål hvor estetiske verdier trekkes fram.

Når jeg nevner dette, ligger det ikke her noen kritikk av denne form for forbrukerpolitikk. Det er bare for å illustrere den utvikling som har skjedd i det norske samfunn,

og dermed også i forbrukerpolitikken.

Ved Stortingets behandling av stortingsmeldingen om forbrukerpolitikk, fant det sted en omfattende drøfting. Selv om det i en del spørsmål avtegnet seg ulike oppfatninger fra de forskjellige politiske hovedfraksjoner, tror jeg likevel at man alt i alt har fått gode holdepunkter for utviklingen av forbrukerpolitikken i årene framover.

Jeg tror det er viktig å betone det forbrukerpolitiske hensyn som må tas ved utforming av lovbestemmelser, kontrakts-vilkår m.v. Det er viktig å styrke forbrukerens rolle også på andre felter enn i selve markedet.

Ellers kan det være verd å slå fast at det økonomiske system vi har i Norge, er basert på forbrukernes frie valg. Vi er imidlertid villige til å foreta begrensinger i dette

system i tilfeller hvor vi ut fra andre og mer tungtveiende hensyn finner det nødvendig. Mest klart er dette i varegrupper som medisiner m.v., hvor vårt kontrollsystem og distribusjonssystem har et godt internasjonalt ry. Det sikrer tilgangen av alle slags farmasøytiske produkter, men reduserer samtidig varespekteret innenfor hvert medikament, slik at det blir lettere både for leger, apoteker og pasienter å holde oversikt.

Systemet med det frie forbrukervalg, har mange svakheter, men ut fra en vurdering av de alternativer som foreligger, er det vanskelig å se noe annet system som er bedre. Dette hovedprinsipp vil naturligvis også være det grunnleggende for forbrukerpolitikken. Hovedregelen er at forbrukeren gjennom sitt valg - gode valg eller dårlige valg - dekker sine behov i markedet.

Forbrukerrådet og de andre forbrukerorganene har gjort en betydelig innsats i å veilede forbrukeren og i å styrke forbrukerens stilling på de områdene han står svakt.

Med den nye produktkontrollen har vi fått et nytt virkemiddel hvor direkte inngrep i markedsføringen kan gjøres overfor varer hvis ulemper er større enn deres fordeler. Dette er et nyttig og godt virkemiddel i forbrukerpolitikken; ikke minst fordi de mange nye kjemiske råvarer og det meget store varespektrum gjør det vanskeligere for forbrukerne å bevare den fulle oversikt over kvalitet og innhold.

Jeg har tiltro til at de myndigheter som skal praktisere produktkontrollen, og også Forbrukerrådet gjennom dets rådgivende virksomhet i denne sammenheng, vil gjøre dette under en fornuftig og realistisk avbalansering mellom

viktige oppgaver og mindre viktige.

Vi må med det høye forbruksnivå og den høye inntekt vi gjennomgående har i Norge, også måtte godta at publikum foretar sine innkjøp ikke bare for å få gode, holdbare og kvalitetsriktige produkter. Vi må godta at en del av forbrukernes valgfrihet slår ut i kjøp av mindre nyttige produkter. Dette kan enten skyldes smak og behag, moter, reklamepåvirkning eller også spesielle salgstricks.

Det vil være en umulig oppgave for produktkontrollmyndigheter og forbrukerorganer å være vakthund for alle forbrukerne på alle disse områder.

Gjennom generelle holdningskampanjer m.v. bør vi arbeide for et sunnere og bedre vareutvalg. Men det er ikke realistisk i vår situasjon gjennom forbrukerpolitiske virkemidler å regne med å kunne fjerne alle muligheter for ufornuftig kjøp og forbruk. Og det er heller ikke alle forbrukere som vil være enige om hva som er fornuftig.

Respekten for forbrukerorganenes arbeid vil bli større jo mer de greier å konsentrere seg om oppgaver som forbrukerne flest oppfatter som viktige. Hvis et forbrukerpolitisk organ skulle falle for fristelsen til å la seg engasjere i perifere områder hvor det ikke kan sies å være noen vesentlige forbrukerpolitiske spørsmål på spill, risikerer man for det første å kaste bort energi. Derneft risikerer man å sette hele det forbrukerpolitiske arbeid i et uheldig lys.

Vi har stort sett unngått dette i den sterke utbygging av forbrukerorganene og forbrukerpolitikken som har funnet sted i Norge. Med vår blanding av faglig ekspertise og representative organer, tror jeg at vi i framtiden også vil unngå forbrukerpolitikkens blindgater.

Regjeringen har i de siste par år vært særlig opptatt av de problemer som vi ofte med et sjargonguttrykk kaller "byråkratiets utvekster". Det ligger her et sett med alvorlige og vanskelige problemer i vår samfunnsutvikling.

Vårt moderne og kompliserte velferssamfunn trenger regulering og styring. Fra alle deler av samfunnet, uansett politiske interesser, skjerpes kravene til myndighetenes engasjement på mange områder. Det er et eget trekk i denne utviklingen at kravene skjerpes i retning av å gjøre myndighetenes medvirkning mer og mer finmasket, spesiell eller selektiv.

Dette finner vi i vår skattelovgivning, i vårt trygde- og sosialvesen, i vår bygningslovgivning, og i nær sagt alle deler av samfunnet.

Det er to sider ved dette problemkomplekset som jeg ønsker å knytte til forbrukerpolitikken. Det ene gjelder innholdet av de enkelte tiltak og behovet for det enkelte inngrep. Så å si hvert eneste regulerende tiltak eller inngrep skjer fordi det har en fornuftig begrunnelse.

Noen forføyninger knytter seg kanskje til tidligere og kanskje også passerte situasjoner i samfunnsutviklingen. Det er ikke sikkert at vi i dag ville ha gjort det på samme måten. Men uansett, når et tiltak først er satt i verk, vil vi som regel oppleve at det forvaltes av samvittighetsfulle tjenestemenn i statsforvaltning, trygdeforvaltning, fylkeskommuner

eller kommuner. Sammen med en samvittighetsfull forvaltning kommer ofte også en trang til forsvar. En overdrivelse i antallet forføyninger som fører med seg vanskelige skjemaer og tung saks-

behandling kan bryte ned respekten for offentlige tiltak. Dette kan gå ut over den helt nødvendige ledelse og styring vårt samfunn har behov for.

Derfor trengs det til stadighet en våken samvittighet og et kritisk blikk overfor offentlige ordninger og forføyninger. Dette er i hovedsak politikernes ansvar. Regjeringen har i de siste par årene satt mye inn på å sanere en del slike tiltak. Vi utarbeidet en liste over om lag 50 saker, mange store, andre små, og hvorav de fleste nå er blitt avviklet. Alt i alt har dette betydd en ikke uvesentlig lettelse for publikum og også for den offentlige administrasjon.

Regjeringen vil fortsatt legge vekt på dette.

Dette er en vanskelig og tung prosess.

Jeg mener at det bør være en oppgave for forbrukerpolitikken å være en våken samvittighet og et våkent øye også i dette forhold. Offentlige tjenester og ytelser utgjør en stor del av vårt forbruk. Det trengs en aktivitet fra en annen synsvinkel enn den som Regjeringen og embetsverket selv representerer.

Den andre hoveddelen som jeg vil trekke fram som en viktig oppgave for forbrukerpolitikken er selve forholdet mellom den offentlige forvaltning og den enkelte. Vi har i den offentlige forvaltning i Norge en stab tjenestemenn som utfører sin jobb med dyktighet, innsatsvilje og med en servicevennlig holdning overfor publikum.

Men, vi må likevel innrømme at vi ennå så langt fra har greid å løse viktige oppgaver i forholdet mellom den offentlige forvaltning og publikum.

Det er ennå langt igjen før den offentlige forvaltning henvender seg til publikum i et språk og en form som publikum forstår. Lovtekster, forskrifter m.v. må kanskje avfattes i et språk som for legfolk ofte er uforståelig. Jeg vet ikke hvorfor, men jeg er blitt fortalt at det er vanskelig å unngå det. Men dette skaper et behov for å oversette det formelle språk til en form som kan oppfattes av menigmann, og denne oversettelsesoppgaven er på mange områder lite tilfredsstillende løst.

Den moderne datateknikken har heller ikke bidratt til å gjøre dette problemet mindre. I mange tilfelle tvert imot. Hven er det som med hånden på hjertet kan si at hun eller

han fullt ut forstår alle de datamaskinproduserte opplysninger fra trygdeforvaltning, elektrisitetsverk eller andre tilsvarende kodeneldinger?

Noen ganger trengs ikke mer enn en menneskelig og dyktig redaksjonell innsats. Andre ganger må vi kanskje foreta en viss oppmyking og forandring av selve de formelle bestemmelsene. Men hvis dette er nødvendig for at folk skal kunne forstå dem, ja så la oss gjøre det.

Andre ganger kan det være spørsmålet om måten en offentlige administrasjon fortolker de ordninger, regler og lover de er satt til å forvalte. Når først en sak er vedtatt, må den naturligvis gjennomføres etter sin ordlyd. Men det er spørsmål om vi ikke i mange tilfeller må åpne adgangen for også å anvende noe mer menneskelighet og skjønn i de

tilfelle der det er nødvendig for å myke opp en regulerende bestemmelse.

Det er mitt inntrykk at det vises mye menneskelighet og god fornuft i vår offentlige forvaltning i slike sammenhenger. Men problemet her ligger vel ofte i at det er først når man når fram til personer i ledende stillinger at man finner dem som har adgang til å vri litt på det formelle innhold og f.eks. la skjønnets slå gjennom. For folk flest som ikke har mulighet til å komme lenger enn den vanlige kundeekspedisjon, møter man tjenestemenn som har langt mindre fullmakter og myndighet til å fravike hovedregelen eller lovens bokstav. Jeg har en følelse av at det her også ligger betydelige uløste oppgaver.

Regjeringen har sin oppmerksomhet rettet mot disse problemene. Vi har også en del eksempler på nye og kunde-

vennlige former for opplysning og kunngjøring.

Jeg håper at også kommunene følger den samme politikk etter de samme signaler som Regjeringen legger an.

Men likevel, selv med god innsats fra Regjeringen og fra ledelsen i våre fylkeskommuner og kommuner og administrasjonene vil det trengs mer. Dette er etter mitt skjønn en naturlig og en viktig oppgave for forbrukerorganene i Norge. Det er som forbrukere av offentlige tjenester at dette problemet føles og merkes. Jeg vil rette en oppfordring til Forbrukerrådet om å engasjere seg i disse spørsmålene. Jeg tror at slike organer som står utenfor en forvaltning som vi av og til stiller oss kritisk overfor, kanskje har muligheter både til å finne ut hvor skoen trykker, og til å være med å lete etter botemidler.

Jeg vet at det i enkelte offentlige etater, eksempelvis i Televerket, fins lokale rådgivende organer hvor brukerinteressene møtes med etatens folk for å kunne legge til rette etatens ytelser slik at de er best mulig i samsvar med publikums interesser. Det er mulig at dette er en vei å gå også på andre områder. Men det fins sikkert også andre og bedre muligheter som må tilpasses hver enkelt gren av forvaltningen hvor problemet eksisterer.

Mange av disse problemene må angripes lokalt i de enkelte kommuner hvor mye av kontakten mellom publikum og den offentlige forvaltning oppstår.

Hvis Forbrukerrådet kan mobilisere interesse og aktivitet om disse problemene, tror jeg at man vil treffe oppgaver som i dag er viktige uløste forbrukeroppgaver i Norge.