

TOIMINTA JA HALLINTO 2008:11

*Kuluttajariitalautakunta  
Toimintakertomus 2007*

OIKEUSMINISTERIÖN TOIMINTA JA HALLINTO 2008:11

*Kuluttajariitalautakunta  
Toimintakertomus 2007*



OIKEUSMINISTERIÖ  
HELSINKI 2008

ISSN 1458-6436  
ISBN 978-952-466-685-5 (nid.)  
ISBN 978-952-466-686-2 (PDF)  
Oikeusministeriö  
Helsinki

# KUVAILULEHTI

## OIKEUSMINISTERIÖ

Julkaisun päivämäärä  
15.3.2008

Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji Toimintakertomus	
Kuluttajariitalautakunta		Toimeksiantaja Oikeusministeriö	
		Toimielimen asettamispäivä	
Julkaisun nimi Kuluttajariitalautakunta Toimintakertomus 2007			
Julkaisun osat			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Toimintakertomus sisältää johdon katsauksen, toiminnan vaikuttavuuden, toiminnallisen tehokkuuden, tuotosten ja laadunhallinnan, henkisten voimavarojen ja hallinnan kehittämisen, tilinpäätösanalyysin ja sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuman.</p> <p>Johdon katsaus perehdyttää lukija lautakunnan toimintaan ja toimintaympäristössä tapahtuneisiin muutoksiin. Toiminnallinen tehokkuus ja tuotokset sekä laadunhallinta sisältävät toiminnan tuloksellisuuden analysoinnin tunnuslukuineen ja suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Henkisten voimavarojen hallinta ja sen kehittäminen sisältää tietoa henkilöstövoimavaroista. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma sisältää lautakunnan lausuman sisäisen valvonnan tilasta.</p>			
Avainsanat: (asiasanat) kuluttajansuoja, kuluttajavalituslautakunta			
Muut tiedot (Oskari- ja HARE-numero, muu viitenumero) 27/013/2008			
Sarjan nimi ja numero Oikeusministeriön toiminta ja hallinto 2008:11		ISSN 1458-6436	ISBN 978-952-466-685-5 (nid.) 978-952-466-686-2 (PDF)
Kokonaissivumäärä	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Oikeusministeriö		Kustantaja Oikeusministeriö	

## 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 ratkaisuistaan 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 määräaikaishenkilöllä.

Vuonna 2007 saapuneita valituksia oli 3,8 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonnalla. Vuoden lopussa vireillä olevien asioiden määrä oli 5,5 prosenttia edellisestä vuodesta 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 odotuk-

sia ole vähentänyt lautakunnan talous- ja henkilöstöhallinnon työmäärää vaan pikeminkin 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 satoi henkilöiden työpanosta muuton ja siihen liittyvien asioiden suunnitteluun ja järjestämiseen. Lisäksi uuden työjärjestyksen sekä siihen liittyvien puheenjohtajan ohjeiden valmistelu satoi henkilöstöresursseja. Myös henkilöstön vaihtuminen oli tavanomaista suurempaa. Asioita saatiin kuitenkin päättymään enemmän kuin minään aikaisempana 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 ratkaisuihinsa. Kuluttajavalistukseen vaikutetaan tiedottamalla ratkaisuihinsa muille kuluttajaviranomaisille sekä antamalla opastusta kuluttajaneuvojille.

Lautakunta on tiedottanut ratkaisuihinsa 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 ratkaisuihinsa. 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 käsiteltyksi sovintomenettelyssä, esittelijän ratkaisuihinsa, 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.

<b>Vuosi</b>	<b>Lopputuotteita kpl</b>	<b>Kustannukset euroa/lopputuote</b>	<b>Lopputuotteita kpl/htv</b>
<b>2003</b>	3 566	446,70	127
<b>2004</b>	3 982	443,09	142
<b>2005</b>	3 404	459,37	117
<b>2006</b>	3 977	391,98	132
<b>2007</b>	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 lisääntyi 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 seuranneen 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 varapuheenjohtaja 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

## Saapuneet ja ratkaistut valitukset

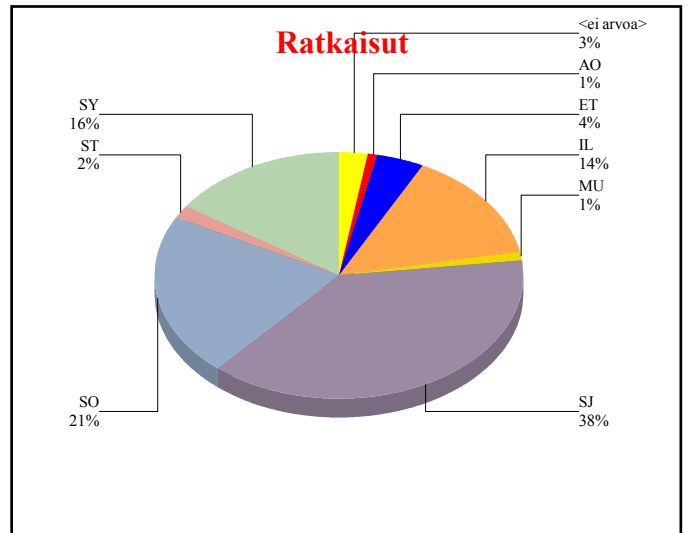
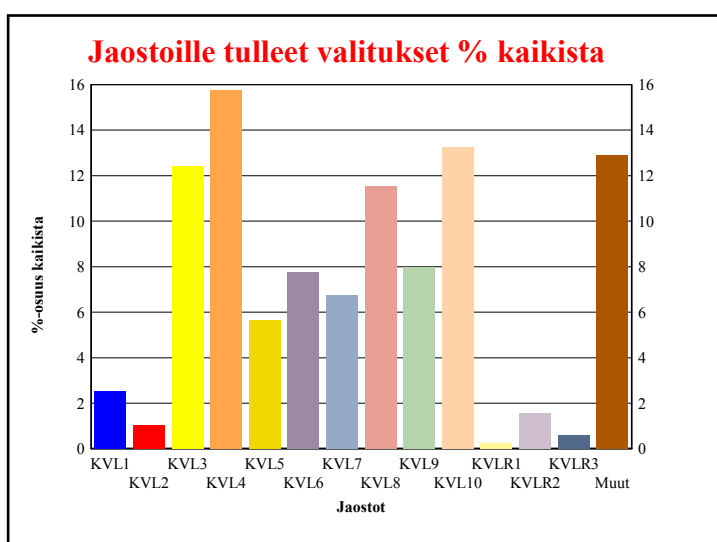
1.1.2007 - 31.12.2007

VALITUKSET				RATKAISUT										
Jaosto	Siirtyneet 2007	Uusia	Yhteensä	SJ	ST	SY	ES	IL	SO	AO	ET	MU	Yhteensä	Siirtyy 2008
KVL1	79	106	185	70	0	6	0	5	27	0	1	0	109	76
KVL2	34	43	77	38	1	1	0	3	7	0	0	0	50	27
KVL3	282	523	805	198	4	32	0	114	214	2	12	7	583	221
KVL4	731	665	1 396	331	8	63	0	68	144	4	7	3	628	768
KVL5	276	239	515	138	3	4	0	52	35	0	6	5	243	272
KVL6	238	327	565	145	13	60	0	41	65	0	21	4	349	213
KVL7	227	285	512	97	12	23	0	31	83	1	16	3	266	246
KVL8	245	487	732	109	0	246	0	36	51	8	15	3	468	264
KVL9	274	336	610	72	3	52	0	110	47	3	35	13	335	275
KVL10	260	559	819	99	18	68	0	63	164	5	44	7	468	348
KVL11	72	283	355	25	1	18	0	7	18	0	0	0	69	286
KVL12	13	189	202	33	1	4	0	6	7	0	0	0	51	151
KVL13	0	71	71	9	0	8	0	2	8	2	2	0	31	40
KVLR1	45	10	55	20	0	14	0	3	4	3	0	1	45	10
KVLR2	279	66	345	136	3	35	0	53	4	2	4	2	239	106
KVLR3	111	25	136	79	4	15	0	7	5	0	0	0	110	26
<b>Yhteensä</b>	<b>3 166</b>	<b>4 214</b>	<b>7 380</b>	<b>1 599</b>	<b>71</b>	<b>649</b>	<b>0</b>	<b>601</b>	<b>883</b>	<b>30</b>	<b>163</b>	<b>48</b>	<b>4 044</b>	<b>3 329</b>

**Jaostot**

KVL1 = tekstiilit ja pesulat  
 KVL2 = nahka-ala, turkikset, suutarit  
 KVL3 = huonekalut ja kodinkoneet  
 KVL4 = autojen ym. kulkuneuvojen kauppa  
 KVL5 = autojen ym. kulkuneuvojen korjaus  
 KVL6 = matka-ala  
 KVL7 = muut tavarat  
 KVL8 = asuminen ja rakentaminen  
 KVL9 = vakuutukset, terveydenhuolto  
 KVL10 = muut palvelut  
 KVLR1 = rakentaminen, asuntojen huolto ja korjaus  
 KVLR2 = asuntokauppa ja kiinteistönvälitys  
 KVLR3 = yks.hlöiden asuntokauppariidat, yritysten vakuudenvap.riidat  
 KVL11 = kiinteistönvälitys ja asuntokauppa  
 KVL12 = yksityishenkilöiden väliset asuntokaupat  
 KVL13 = huoneenvuokra- ja asumisoikeusasiat

SJ = Päätetty jaostossa  
 ST = Päätetty täysistunnossa  
 SY = Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä  
 ES = Esittelijän ratkaisu  
 IL = Ilmoittaja luopunut valituksestaan  
 SO = Sovinto  
 AO = Asia oikeuteen  
 ET = Ei toimivaltaa  
 MU = Muu



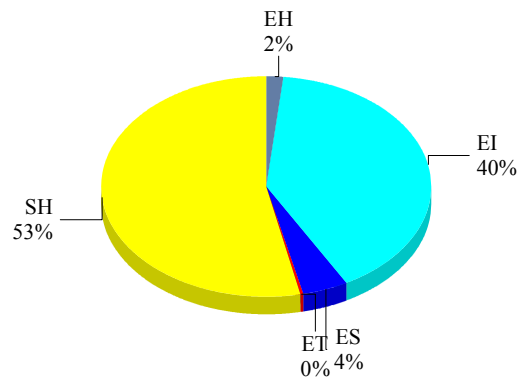
1.1.2007 - 31.12.2007

## SUOSITUSTEN JAKAUTUMINEN NIIDEN SISÄLLÖN JA JAOSTOJEN TEHTÄVIEN MUKAAN

Jaosto	Yhteensä	SH	EI	EH	ES	ET
KVL1	95	50	35	4	6	0
KVL2	30	12	16	2	0	0
KVL3	232	171	53	2	6	0
KVL4	428	292	127	0	8	1
KVL5	143	65	76	0	2	0
KVL6	204	72	116	6	10	0
KVL7	117	72	40	1	3	1
KVL8	355	195	96	17	45	2
KVL9	133	36	90	2	3	2
KVL10	174	72	95	2	2	3
KVL11	62	37	21	1	3	0
KVL12	56	24	31	0	1	0
KVL13	17	7	8	0	2	0
KVLR1	28	24	3	0	1	0
KVLR2	115	50	56	1	8	0
KVLR3	77	27	49	0	1	0
<b>Yhteensä</b>	<b>2 266</b>	<b>1 206</b>	<b>912</b>	<b>38</b>	<b>101</b>	<b>9</b>

SH = Suositettu hyvitystä  
 EI = Ei suositettu hyvitystä  
 EH = Suositettu elinkeinonharjoittajan (vastapuolen) tarjoamaa hyvitystä  
 ES = Ei annettu suositusta (ns. nahkapäätös)  
 ET = Ei toimivaltaa

## Suositusten jakautuminen



**Suosituksen noudattaminen jaostottain**  
**1.1.2007 - 31.12.2007**

Jaosto	Annettu suosituksia		Suositettu hyvitystä		Noudatettu		Ei noudatettu		Ei tietoa		Alioikeus		Konkurssi	
	kpl		kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%
KVL1	95		50	52.6	37	74.0	6	12.0	7	14.0	-	-	-	-
KVL2	30		12	40.0	9	75.0	2	16.7	1	8.3	-	-	-	-
KVL3	232		171	73.7	119	69.6	30	17.5	22	12.9	-	-	-	-
KVL4	428		292	68.2	188	64.4	50	17.1	53	18.2	-	-	-	-
KVL5	143		65	45.5	39	60.0	14	21.5	12	18.5	-	-	-	-
KVL6	204		72	35.3	54	75.0	11	15.3	6	8.3	-	-	-	-
KVL7	117		72	61.5	38	52.8	20	27.8	14	19.4	-	-	-	-
KVL8	355		195	54.9	115	59.0	44	22.6	30	15.4	-	-	1	0.5
KVL9	133		36	27.1	24	66.7	7	19.4	5	13.9	-	-	-	-
KVL10	174		72	41.4	48	66.7	15	20.8	9	12.5	-	-	-	-
KVL11	62		37	59.7	31	83.8	1	2.7	5	13.5	-	-	-	-
KVL12	56		24	42.9	15	62.5	5	20.8	4	16.7	-	-	-	-
KVL13	17		7	41.2	6	85.7	-	-	-	-	-	-	-	-
KVLR1	28		24	85.7	13	54.2	7	29.2	4	16.7	-	-	-	-
KVLR2	115		50	43.5	27	54.0	8	16.0	15	30.0	-	-	-	-
KVLR3	77		27	35.1	14	51.9	7	25.9	5	18.5	-	-	-	-
<b>Yhteensä</b>	<b>2266</b>		<b>1206</b>	<b>53.2</b>	<b>777</b>	<b>64.4</b>	<b>227</b>	<b>18.8</b>	<b>192</b>	<b>15.9</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>

## KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

	Toteutunut 2005	Toteutunut 2006	Tulossopimus 2007 tavoite	Toteutunut 2007	Vertailu edelliseen vuoteen	Vertailu tulossopimuksen tavoitteeseen
TOIMINTAMENOT JA KUSTANNUKSET (1000 €)						
<b>TOIMINTAMENOT</b>	<b>1 563</b>	<b>1 559</b>	<b>1 683</b>	<b>1 811</b>	<b>16 %</b>	<b>8 %</b>
Henkilöstö	1 321	1 333	1 429	1 413	6 %	-1 %
Muut menot	242	226	254	399	77 %	57 %
<b>KUSTANNUKSET</b>		1 699		1 797	6 %	
TOIMINNALLISET TAVOITTEET						
Taloudellisuus (€/käsitelty asia)	<b>458</b>	<b>392</b>	<b>396</b>	<b>448</b>	14 %	13 %
Tuottavuus (käsitellyt asiat/htv)	<b>117</b>	<b>133</b>	<b>133</b>	<b>133</b>	0 %	0 %