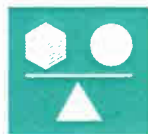


**KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA
TOIMINTAKERTOMUS 2012**



1. Johdon katsaus

Kuluttajariitalautakunnan arvot ovat oikeudenmukaisuus, puolueettomuus ja oikeuden helppo saatavuus.

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 asuntoja 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 ratkaisuisistaan sekä elinkeinonharjoittajille että kuluttajille mahdollisten riitojen ennaltaehkäisemiseksi.

Vuonna 2012 saapuneita valituksia oli 4812 kappaletta, mikä on suunnilleen sama määrä kuin edellisenä vuonna (4850). Vuoden lopussa vireillä olleiden asioiden määrä oli noin 3 prosenttia suurempi kuin vuonna 2011.

Eniten valitettiin autokaupasta sekä remonteista. Asuntokauppa ja kiinteistönvälitys oli kolmanneksi suurin hyödykeryhmä. Kodinkoneet ja kodin elektroniikka olivat neljänneksi suurin ryhmä, henkilökuljetukset viidentenä. Huoneenvuokra- ja asumisoikeusasioita koskevien valitusten määrä oli ennallaan edelliseen vuoteen verrattuna. Niitä oli kuudenneksi eniten. Seuraavan tulivat vakuutukset, autojen huolto ja korjaus sekä puhelinpalvelut ja tietoliikenne. Yksityisestä pysäköinninvalvonnasta tuli kaikkiaan 169 valitusta, 52 enemmän kuin 2011.

Ryhmävalituksia oli käsiteltävänä yksi uusien asuntojen kauppaa koskeva, joka ratkaistiin toimintavuoden aikana. Asunnon ostajille ei suositettu hyvitystä.

Vuoden 2012 tulostavoiteasiakirjassa arvioitiin saapuvien valitusten määrän olevan noin 4500 kappaletta. Toteutunut luku oli 7 prosenttia (312 kappaletta) arviota suurempi.

Vuoden 2012 tavoitteet päätettyjen asioiden osalta ylitettiin yli 9 prosentilla (407 asiaa). Tavoite oli 4300 päätettyä asiaa ja tulos oli 4707 asiaa, mikä on suurin määrä lautakunnan koko toiminta-aikana.

2. Toiminnan vaikuttavuus

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

Hyvityssuosituksia annettiin 1 385 kpl. Noudattamisprosentti oli 77,5 niistä suosituksista, joista oli saatu tieto (81 %).

Kuluttajariitalautakunta pyrkii vaikuttamaan sidosryhmiin ja yksittäisiin elinkeinonharjoittajiin tiedottamalla ratkaisuisaan kirjallisesti ja osallistumalla koulutustilaisuuksiin. Kuluttajavalistukseen vaikutetaan tiedottamalla ratkaisuisista muille kuluttajaviranomaisille sekä antamalla opastusta ja koulutusta kuluttajaoikeusneuvojille. Julkiselle sanalle annetaan haastatteluja ja tietoja lautakunnan toiminnasta.

Lautakunta on tiedottanut ratkaisuisaan Kuluttaja-lehdessä ja internetsivuillaan sekä lehdistötiedottein. Kuluttaja-lehdessä, jota julkaisee Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja joka ilmestyy kahdeksan kertaa vuodessa, on jokaisessa numerossa osa Ratkaisuja riitoihin. Kussakin numerossa on selostettu lyhyesti kahdeksan lautakunnan käsittelemää tapausta. Lautakunnan omilla internetsivuilla on 31.12.2012 mennessä julkaistu ratkaisuja runsaat 800 kappaletta. Ratkaisuja julkaistaan myös Kilpailu- ja kuluttajaviraston internet-sivuilla, joiden laatimiseen lautakunta on osallistunut.

Lautakunnan henkilökunta on ollut kouluttajana Kilpailu- ja kuluttajaviraston syksyisin ja keväisin järjestämällä kuluttajaoikeusneuvojien valtakunnallisilla koulutus- ja neuvottelupäivillä. Kuluttajaneuvojien puhelin- ja sähköpostikyselyihin vastataan päivittäin. Lautakunta on myös osallistunut kuluttajaoikeusneuvojien alueellisiin koulutustilaisuuksiin kouluttajana.

3. Toiminnallinen tehokkuus

3.1. Toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus

Lopputuotteet ovat päätetyt valitukset. Jos muuta toimintaa ei oteta lukuun, yhden päätetyn valituksen hinta vuonna 2012 oli 433 euroa. Lautakuntaan tulevat valitukset voivat tulla tapauksesta riippuen käsiteltyksi sovintomenettelyssä, esittelijän ratkaisuna, yksinkertaisessa menettelyssä, jaostokäsittelyssä tai täysistuntokäsittelyssä.

Yksinkertaistetuissa menettelyissä (yksinkertainen käsittely ja esittelijäratkaisut) ratkaistiin noin 24 prosenttia (956 + 169 kpl) päättyneistä valituksista. Tämä on saman verran kuin 2011.

Sovintojen, joihin lasketaan myös valituksesta luopuminen, määrä oli 1408 kpl ja osuus päättyneistä valituksista oli 30 prosenttia, mikä oli 8 prosenttiyksikköä ja 36 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna.

Toiminta on kustannustehokasta verrattuna tuomioistuimiin. Alla olevasta taulukosta ilmenevät kustannukset on laskettu jakamalla toteutuneet menot päättyneiden valitusten lukumäärällä.

Vuosi	Lopputuotteita kpl	Kustannukset euroa/lopputuote kerrottuna elinkus- tannusindeksillä	Lopputuotteita kpl/htv
2008	4 407	463	141
2009	4 164	515	123
2010	4 349	474	133
2011	4 577	442	144
2012	4 707	422	154

Yksikkökustannuksiin sisältyvät siis myös muista tehtävistä kuin valitusten ratkaisemisesta aiheutuneet menot. Näitä tehtäviä ovat hallinto, tiedotus, lausunnot, neuvonta ja koulutus.

Tuottavuustavoite vuodelle 2012 oli 134 käsiteltyä asiaa/htv ja taloudellisuustavoite 480 euroa/käsitelty asia. Toteutunut tuottavuus oli 154 asiaa/htv ja taloudellisuus 433 euroa/käsitelty asia. Tavoitteet saavutettiin selvästi.

4. Tuotokset ja laadunhallinta

4.1. Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet

Lautakunta ei voi välittömällä tavalla vaikuttaa saapuvien valitusten määrään. Valituksia saapui 2012 4812 kappaletta. Tiedusteluiksi kirjattuja kyselyjä saapui yleisöltä 50 kappaletta.

Vuonna 2012 saapuvien valitusten määräksi ennustettiin 4500. Valituksia saapui 312 tätä enemmän. Asioita päätettiin 4707 kappaletta, joten 4300 jutun määrällinen tavoite ylitettiin reilusti. Saapuneiden valitusten määrä pysyi suunnilleen samana vuoteen 2011 verrattuna. Päättäneitä oli 3 prosenttia edellisestä vuodesta enemmän. Asuntoasioita (asuntokaupat, kiinteistönvälitys, huoneenvuokra- ja asumisoikeusasiat sekä rakentaminen ja remontit) saapui vuonna 2012 1356 kpl, 28 prosenttia kaikista saapuneista valituksista (29 prosenttia vuonna 2011). Autoasioita saapui 1100 (23 %, 20 prosenttia vuonna 2011), tavaroita koskevia asioita 870 (18 prosenttia, 16 prosenttia vuonna 2011) ja erilaisia palveluja (mm. matkat, vakuutukset, terveydenhoito, pankit, tele- ja tietoliikennepalvelut) 1486 kpl (31 prosenttia, 35 prosenttia vuonna 2011). Jonossa olevien valitusten määrä kasvoi edelliseen vuodenvaihteeseen nähden (+100 kpl).

Lautakunnalle saapui vuoden aikana seitsemän lausuntopyyntöä. Ylimmillä lainvalvojille annettiin vastaus kolmeen selvityspyyntöön.

Esittelijän tehtävissä toimivia oli 15,16 htv, joten päätettyjen asioiden määrä esittelijää kohti oli 310. Sivutoimisten esittelijöiden esittelemiä valituksia oli yhteensä 463. Jos nämä vähennetään ratkaistuista, oli päätettyjen valitusten määrä esittelijää kohden 279. Täysistunto-, jaosto- ja yksinkertaistetuissa menettelyissä (yksinkertainen käsittely ja esittelijäratkaisut) tehtyjä päätöksiä oli esittelijää kohden 192. Jos sivutoimisten esittelemät asiat vähennetään, näiden asioiden määrä esittelijää kohden on 161.

Sivutoimiset esittelijät eivät osallistu sovintomenettelyyn eivätkä asioiden valmisteluun. He eivät myöskään tee ratkaisuja yksinkertaisessa menettelyssä tai esittelijäratkaisuja.

4.2. Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu

Käsittelyaikatavoite kaikkien käsiteltyjen valitusten osalta oli keskimäärin 8 kuukautta. Käsittelyajat olivat keskimäärin 8,8 kuukautta. Keskimääräinen käsittelyaika piteni edellisvuodesta (8,3 kuukautta).

Yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistuilla valituksilla keskimääräinen käsittelyaika oli 10,9 kuukautta ja jaostokäsittelyssä ratkaistuilla 12,6 kuukautta. Tavoitteet olivat 9 kuukautta ja 12,5 kuukautta, joten niistä jäätettiin vähän.

Lautakunnan puheenjohtaja on tarkastanut jaostopäätökset I-VII ja IX-X jaostoilla (yleiset kuluttaja-asiat) ja varapuheenjohtaja VIII sekä XI-XIII jaostoilla (asumisasiat). Täysistuntoon on otettu ne jaostoratkaisut, joilla on ollut periaatteellista merkitystä tai jotka lautakunnan ratkaisukäytännön yhtenäisyyden vuoksi on ollut syytä käsitellä täysistunnossa. Täysistunnoissa ratkaistiin 62 asiaa.

Päätösten tarkastamisen lisäksi varapuheenjohtaja valitsee täysistuntoon otettavat valitukset asumisasi-oissa, toimii täysistunnon puheenjohtajana niissä sekä puheenjohtajan sijaisena ja apuna lautakunnan henkilöstön nimittämisessä. Varapuheenjohtaja vastaa lautakunnan tiedotuksesta yhdessä puheenjohtajan kanssa.

Jaostoja on yhteensä neljätoista, joista autokauppavalituksia käsittelee kaksi jaostoa valitusten suuren määrän vuoksi. Kussakin jaostossa on sivutoiminen puheenjohtaja ja neljä sivutoimista jäsentä. Yhteensä jäseniä ja varajäseniä on yli 130. Jaostoilla ratkaistavat asiat esittelevät ylitarkastajat ja esittelijät. Tarkastajat ja toimisto- ja osastosihteerit osallistuvat valitusasioiden valmisteluun ja selvittämiseen.

Jaostokokouksia oli 136 ja täysistuntokokouksia 9.

Täysistuntoja on kolme ja niille asiat ovat esitelleet yksiköiden johtajat. Niissä on puheenjohtaja, sivutoiminen varapuheenjohtaja ja seitsemän sivutoimista jäsentä kussakin.

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

5. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Lautakunnan tulossuunnitelman mukaan henkilötyövuosia oli 30,64, mikä sisältää harjoittelijat (0,53 htv).

Lautakunnalla on 2012 ollut puheenjohtaja, joka johtaa lautakunnan toimintaa. Puheenjohtaja oli virkavapaalla 4.6. – 15.8. Määräaikaisissa virkasuhteissa oli vuoden aikana neljä henkilöä ja virkavapaalla kaksi. Virkanimityksiä tehtiin neljä (kolme esittelijää ja kirjaaja).

Kaksi henkilöä oli osa-aikaeläkkeellä. Toinen heistä jäi eläkkeelle heinäkuun alusta.

Henkilöstöllä on mahdollisuus saada rajoitettu määrä liikunta- ja kulttuuriseteleitä. Myös lippuja kuntosalille sekä ohjattuun liikuntaan on käytettävänä. Toukokuussa käytiin Helen Schjerfbeckin näyttelyssä Villa Gyllenbergissä. Kesäkuussa oli koko kiinteistön kesäjuhla kiinteistön pihalla. Syksyllä tehtiin perinteinen Vartiosaaren retki.

Tavoitteena vuodelle 2012 oli

- Käydä tulos- ja kehityskeskustelut

Tulos- ja kehityskeskustelut on käyty.

- Laatia henkilöstösuunnitelma sekä eläköitymissuunnitelma kaikkien 60 vuotta täyttäneiden henkilöiden kanssa.

Henkilöstö- ja eläköitymissuunnitelmat on laadittu.

- Poislähtevä työntekijä täyttää Webropol-selaimella tehtävän lähtökyselyn

Lähtökyselyt on täytetty.

6. Tilinpäätösanalyysi (talousarvion toteutuminen)

Kuluttajariitalautakunnalla oli käytettävissään 2 065 608 euron määräraha. Käyttö oli yhteensä 2 041 126 euroa. Palkkausmenojen ja palkkioiden osuus toteutuneista menoista oli 83,9 prosenttia (1 713 222 euroa).

Palkkausmenoista kokouspalkkioiden osuus oli 59 274 euroa ja muiden palkkojen ja palkkioiden 45 919 euroa, joka sisältää sivutoimisten esittelijöiden palkkiot. Palkat ja palkkiot olivat yhteensä 105 193 euroa (budjetoidut 80 000 euroa). Muut kulutusmenot olivat yhteensä 327 904 euroa. Budjetoidut kulutusmenot olivat 315 260 euroa.

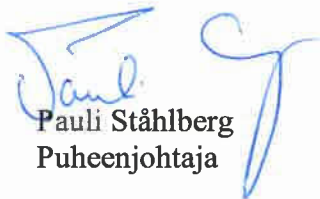
7. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Kuluttajariitalautakunta on pieni yksikkö, joten talouden ja omaisuuden seurannassa ei ole ollut ongelmia. Maksukorttien käsittelystä on ohje ja vastuuhenkilöt on nimetty. Käteiskassaa ei ole. Laskujen käsittelyn oikeellisuus on varmistettu määräämällä asiantarkastajat sekä hyväksyjät ja heidän sijaisensa asianmukaisessa järjestyksessä. Lain-säädäntöä, taloussääntöä ja palvelukeskuksen ohjeita noudatetaan. Väärinkäytöksiä ei ole havaittu.

Myös varsinaisen toiminnan (valitusasioiden käsittely) riskit ovat hallinnassa. Vastuut on määritelty ja poikkeamat havaitaan sekä sisäisen että ulkoisen kontrollin ansiosta. Käsitys toiminnan riskeistä on ajan tasalla. Raportointia johdolle tehostetaan edelleen.

Työjärjestyksessä ja sen nojalla annetuissa ohjeissa on lakia ja asetusta täydentäen yksityiskohtaisesti määritelty vastuut ja menettelytavat ja niitä noudatetaan. Tärkeimmät kehittämiskohteet ovat henkilöstön ammattitaidon ylläpito, henkilöstön pysyvyys, palkkaus sekä tietojärjestelmät.

Helsingissä 14. päivänä helmikuuta 2013



Pauli Ståhlberg
Puheenjohtaja

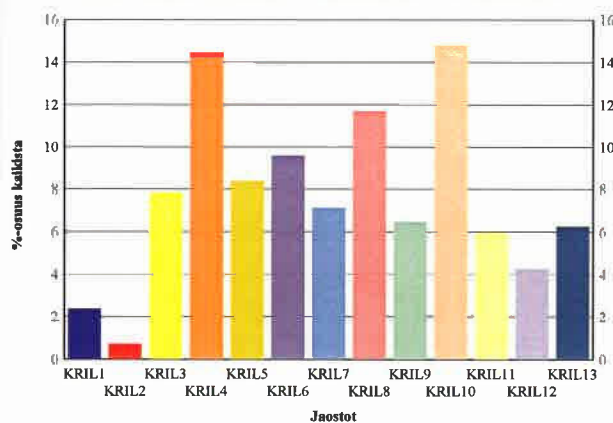
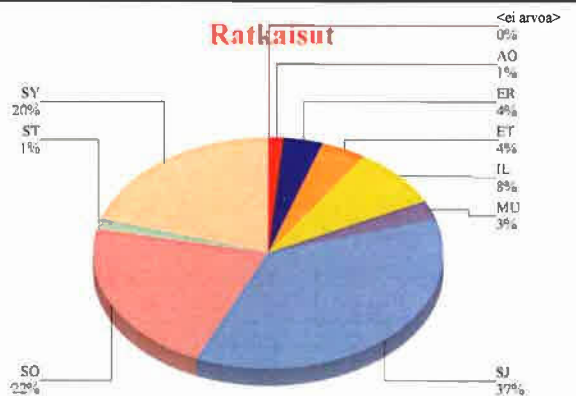
LIITTEET Toimintatilastot 2012
Lautakunnan menot 2012

VALITUKSET				RATKAISUT										
Jaosto	Siirtyneet 2012	Uusia	Yhteensä	SJ	ST	SY	ER	IL	SO	AO	ET	MU	Yhteensä	Siirtyy 2013
KRIL1	48	114	162	38	1	7	10	9	23	0	0	8	96	66
KRIL2	17	35	52	19	1	2	1	3	12	0	0	1	39	13
KRIL3	210	378	588	148	3	13	8	44	109	1	3	12	341	247
KRIL4	319	696	1 015	427	8	14	4	15	73	0	7	3	678	336
KRIL5	246	404	650	136	3	13	3	16	39	1	40	3	372	278
KRIL6	383	462	845	137	17	11	29	72	122	6	20	33	547	297
KRIL7	134	343	477	117	5	60	5	11	103	0	13	20	334	143
KRIL8	466	564	1 030	127	4	234	74	10	67	19	24	5	564	465
KRIL9	232	311	543	73	0	29	3	72	55	1	28	13	274	269
KRIL10	521	713	1 234	118	12	77	8	85	331	14	54	14	713	521
KRIL11	451	286	737	124	5	104	17	21	42	4	6	9	332	405
KRIL12	196	205	401	107	1	2	1	14	11	5	1	4	146	255
KRIL13	280	301	581	149	2	45	6	14	34	13	5	3	271	310
Yhteensä	3 503	4 812	8 315	1 720	62	956	169	386	1 021	64	201	128	4 707	3 605

Jaostot

- KRIL1 = tekstiilit ja pesulat
 KRIL2 = nahka-ala, turkkiset, suutarit
 KRIL3 = huonekalut ja kodinkoneet
 KRIL4 = autojen ym. kulkuneuvojen kauppa
 KRIL5 = autojen ym. kulkuneuvojen korjaus
 KRIL6 = matka-ala
 KRIL7 = muut tavarat
 KRIL8 = asuminen ja rakentaminen
 KRIL9 = vakuutukset, terveydenhuolto
 KRIL10 = muut palvelut
 KRIL11 = kiinteistönvälitys ja asuntokauppa
 KRIL12 = yksityishenkilöiden väliset asuntokaupat
 KRIL13 = huoneenvuokra- ja asumisoikeusasiat

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

Jaostolle tulleet valitukset % kaikista**Ratkaisut**

VALITUKSET				RATKAISUT										
Yksiköt	Siirtyneet 2012	Uusia	Yhteensä	SJ	ST	SY	ER	IL	SO	AO	ET	MU	Yhteensä	Siirtyy 2013
Asunto	1 393	1 356	2 749	507	12	385	98	59	154	41	36	21	1 313	1 435
Auto	565	1 100	1 665	563	11	272	7	31	112	1	47	6	1 050	614
Palvelu	1 136	1 486	2 622	328	29	217	40	229	508	21	102	60	1 534	1 087
Tavara	409	870	1 279	322	10	82	24	67	247	1	16	41	810	469
Yhteensä	3 503	4 812	8 315	1 720	62	956	169	386	1 021	64	201	128	4 707	3 605

Asuntoyksikkö

- KRIL8 = asuminen ja rakentaminen
- KRIL11 = rakentaminen, asuntojen huolto ja korjaus
- KRIL12 = asuntokauppa ja kiinteistövälitys
- KRIL13 = yks.hlöiden asuntokauppariidat, yritysten vakuudenvap.riidat

Autoyksikkö

- KRIL4 = autojen ym. kulkuneuvojen kauppa
- KRIL5 = autojen ym. kulkuneuvojen korjaus

Palveluyksikkö

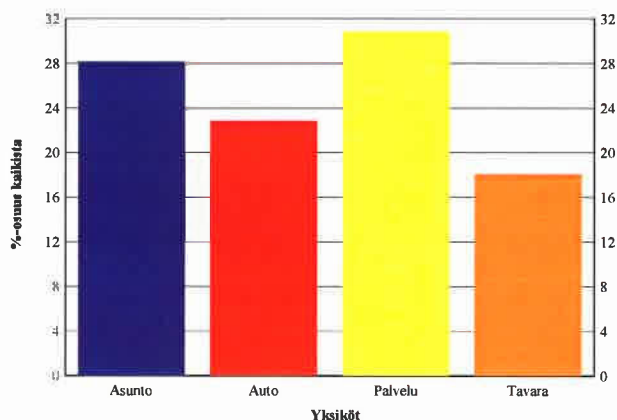
- KRIL6 = matka-ala
- KRIL9 = vakuutukset, terveydenhuolto
- KRIL10 = muut palvelut

Tavarayksikkö

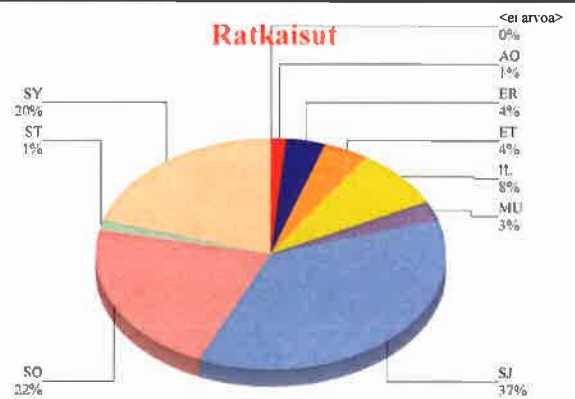
- KRIL1 = tekstiilit ja pesulat
- KRIL2 = nahka-ala, turkkiset, suutarit
- KRIL3 = huonekalut ja kodinkoneet
- KRIL7 = muut tavarat

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

Yksiköille tulleet valitukset % kaikista



Ratkaisu



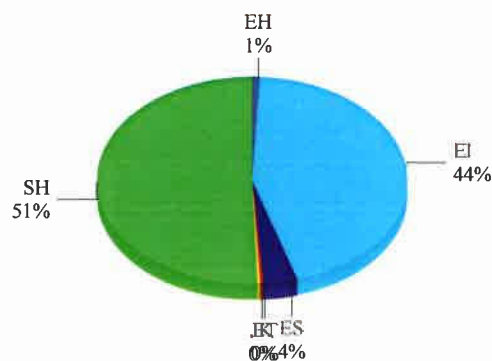
1.1.2012 - 31.12.2012

SUOSITUSTEN JAKAUTUMINEN NIIDEN SISÄLLÖN JA JAOSTOJEN TEHTÄVIEN MUKAAN

Jaosto	Yhteensä	SH	EI	EH	ES	ET	JK
KRIL1	46	16	29	0	1	0	0
KRIL2	22	4	16	0	2	0	0
KRIL3	164	88	70	0	5	1	0
KRIL4	574	382	176	6	9	1	0
KRIL5	270	141	115	2	12	0	0
KRIL6	264	137	116	4	5	2	0
KRIL7	182	89	87	2	2	2	0
KRIL8	365	160	145	11	48	0	1
KRIL9	102	20	77	0	4	0	1
KRIL10	207	81	121	0	5	0	0
KRIL11	231	107	116	0	6	1	1
KRIL12	110	47	63	0	0	0	0
KRIL13	196	113	79	0	3	0	1
Yhteensä	2 733	1 385	1 210	25	102	7	4

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

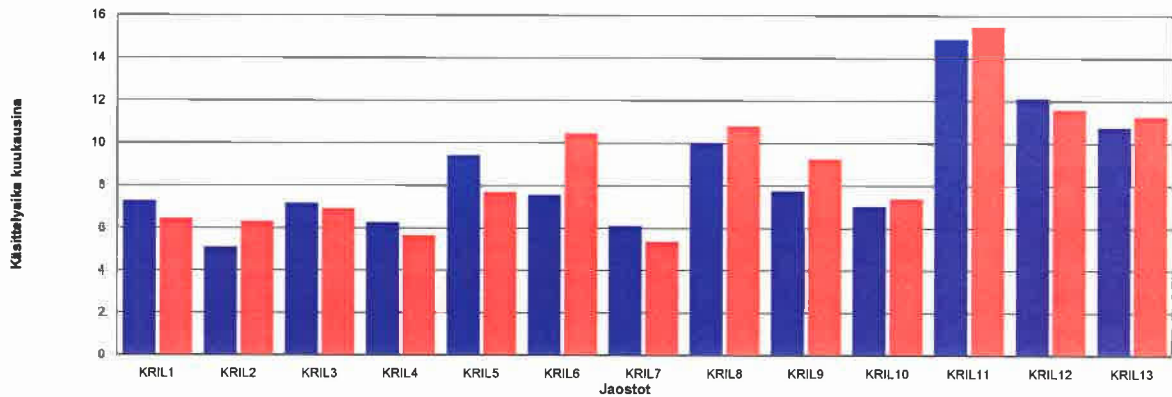
Suositusten jakautuminen



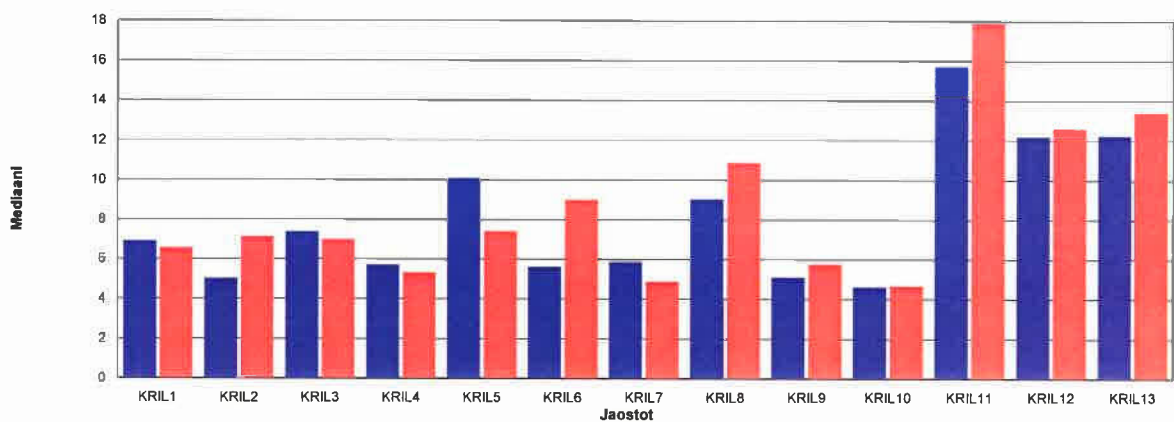
Keskimmäiset käsittelyajat vuosina 2011 ja 2012

Jaosto	v. 2011		v. 2012	
	Käsittelyaika (kk)	Mediaani	Käsittelyaika (kk)	Mediaani
KRIL1	7,27	6,90	6,45	6,57
KRIL2	5,09	5,03	6,31	7,13
KRIL3	7,17	7,38	6,91	7,00
KRIL4	6,26	5,70	5,65	5,33
KRIL5	9,42	10,07	7,70	7,40
KRIL6	7,57	5,62	10,47	8,98
KRIL7	6,10	5,85	5,38	4,88
KRIL8	10,02	9,02	10,80	10,87
KRIL9	7,74	5,10	9,26	5,77
KRIL10	7,03	4,62	7,40	4,67
KRIL11	14,89	15,72	15,49	17,88
KRIL12	12,11	12,20	11,58	12,60
KRIL13	10,74	12,23	11,25	13,40
Yhteensä	8,28	6,83	8,76	6,97

Käsittelyaika 2011 ja 2012



Mediaani 2011 ja 2012

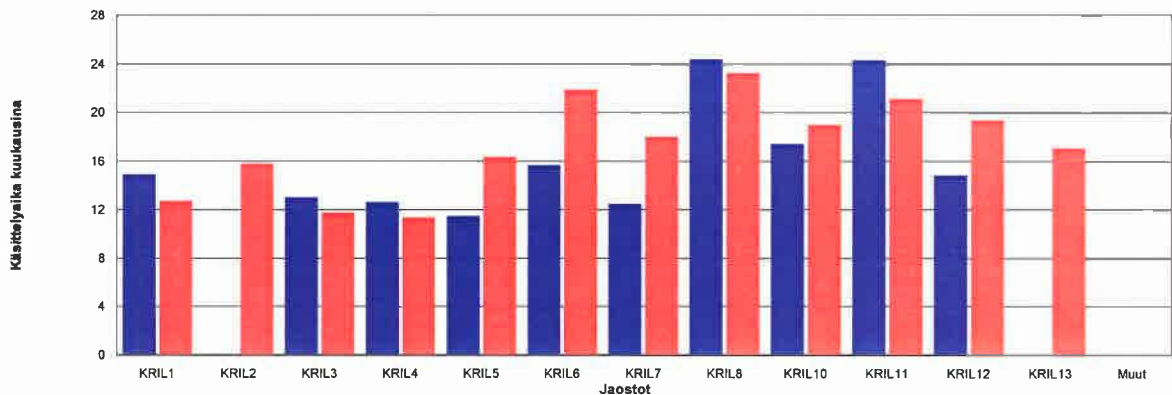


Keskimääräiset käsittelyajat vuosina 2011 ja 2012

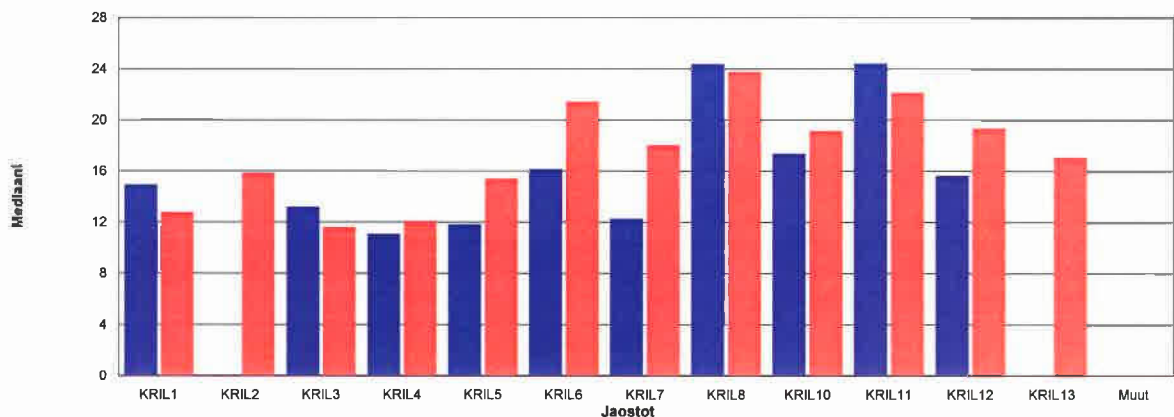
Päätetty täysistunnossa

Jaosto	v. 2011		v. 2012	
	Käsittelyaika (kk)	Mediaani	Käsittelyaika (kk)	Mediaani
KRIL1	14,93	14,93	12,77	12,77
KRIL2			15,83	15,83
KRIL3	13,03	13,18	11,77	11,60
KRIL4	12,65	11,08	11,39	12,12
KRIL5	11,51	11,83	16,39	15,40
KRIL6	15,69	16,17	21,89	21,43
KRIL7	12,50	12,27	18,03	18,03
KRIL8	24,38	24,38	23,25	23,77
KRIL9				
KRIL10	17,44	17,37	18,99	19,15
KRIL11	24,32	24,43	21,13	22,17
KRIL12	14,87	15,63	19,37	19,37
KRIL13			17,08	17,08
Yhteensä	15,64	15,55	18,49	18,63

Käsittelyaika 2011 ja 2012



Mediaani 2011 ja 2012

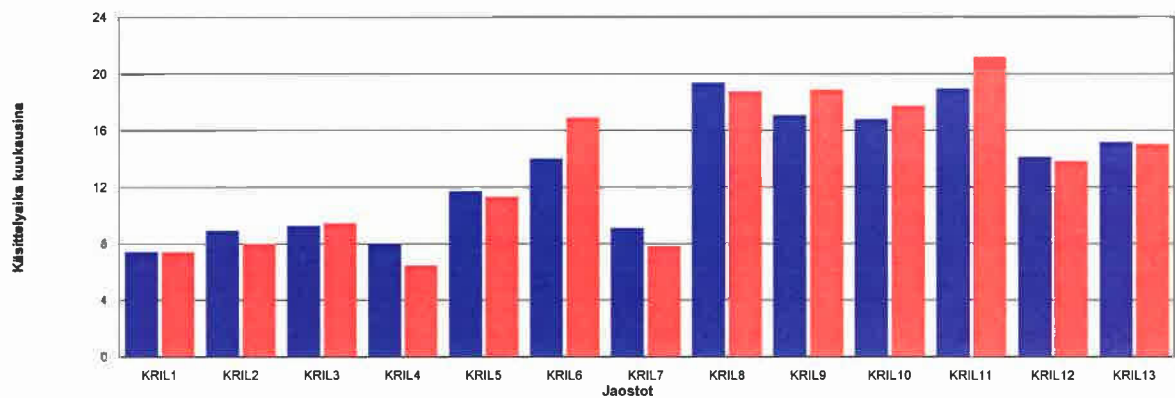


Keskimääräiset käsittelyajat vuosina 2011 ja 2012

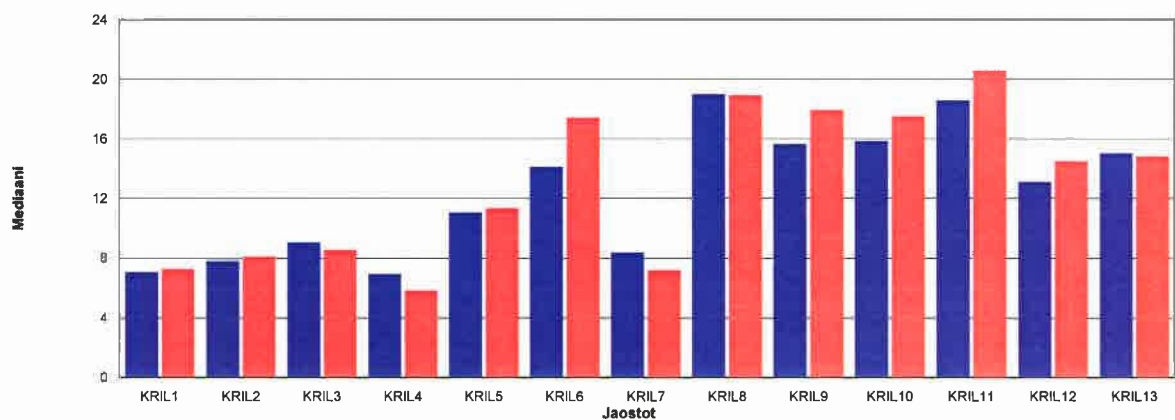
Päätetty jaostossa

Jaosto	v. 2011		v. 2012	
	Käsittelyaika (kk)	Mediaani	Käsittelyaika (kk)	Mediaani
KRIL1	7,43	7,08	7,42	7,30
KRIL2	8,94	7,82	7,99	8,13
KRIL3	9,26	9,07	9,48	8,57
KRIL4	8,01	6,97	6,46	5,87
KRIL5	11,73	11,03	11,35	11,33
KRIL6	14,04	14,10	16,95	17,40
KRIL7	9,13	8,38	7,83	7,20
KRIL8	19,37	18,98	18,77	18,90
KRIL9	17,06	15,63	18,86	17,93
KRIL10	16,81	15,85	17,75	17,50
KRIL11	18,96	18,58	21,18	20,58
KRIL12	14,13	13,12	13,84	14,50
KRIL13	15,19	15,02	15,02	14,80
Yhteensä	12,39	11,27	12,55	12,22

Käsittelyaika 2011 ja 2012



Mediaani 2011 ja 2012

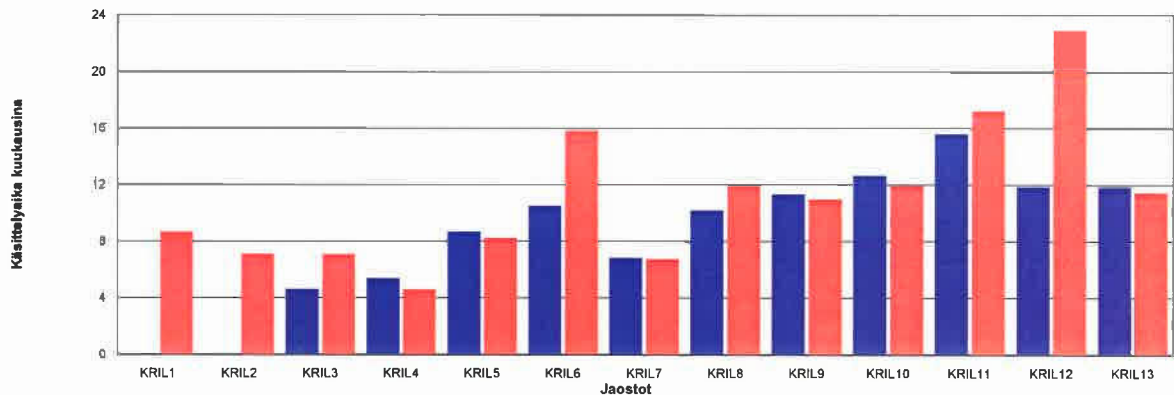


Keskimääräiset käsittelyajat vuosina 2011 ja 2012

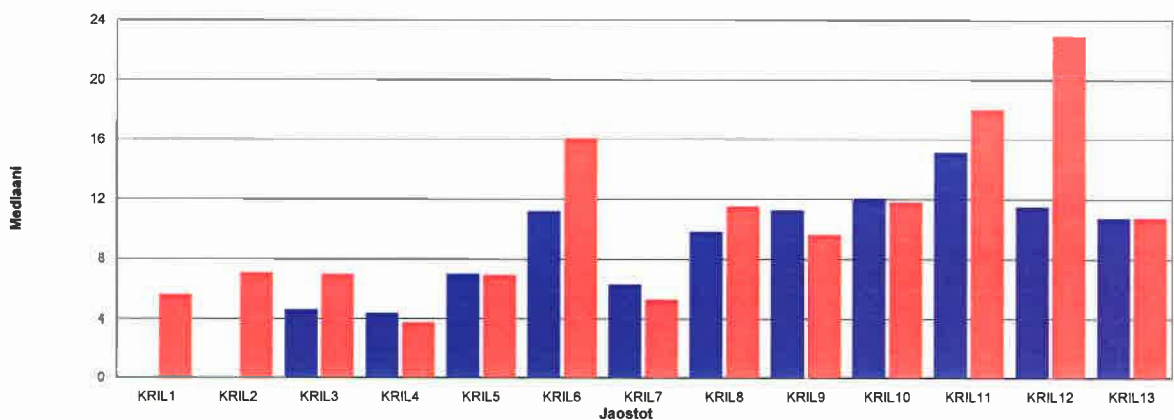
Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä

Jaosto	v. 2011		v. 2012	
	Käsittelyaika (kk)	Mediaani	Käsittelyaika (kk)	Mediaani
KRIL1			8,65	5,63
KRIL2			7,10	7,10
KRIL3	4,63	4,63	7,08	7,00
KRIL4	5,38	4,40	4,60	3,77
KRIL5	8,68	7,02	8,22	6,97
KRIL6	10,50	11,20	15,82	16,07
KRIL7	6,84	6,33	6,73	5,32
KRIL8	10,17	9,83	11,93	11,55
KRIL9	11,34	11,28	10,98	9,63
KRIL10	12,65	12,07	11,94	11,83
KRIL11	15,64	15,13	17,23	18,02
KRIL12	11,86	11,50	22,95	22,95
KRIL13	11,82	10,73	11,45	10,77
Yhteensä	9,43	8,67	10,91	10,58

Käsittelyaika 2011 ja 2012



Mediaani 2011 ja 2012



**Suosituksen noudattaminen jaostottain
1.1.2012 - 31.12.2012**

Jaosto	Annettu suosituksia		Suositettu hyvitystä		Noudatettu		Ei noudatettu		Ei tietoa		Tiedettyjen noudattamisten %		Alioikeus		Konkurssi	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%
KRIL1	46	34.8	16	68.8	11	6.3	1	25.0	4	91.7	-	-	-	-	-	-
KRIL2	22	18.2	4	25.0	1	50.0	2	12.5	1	33.3	-	-	-	-	-	-
KRIL3	164	53.7	88	76.1	67	11.4	10	13.6	11	87.0	-	-	-	-	-	-
KRIL4	576	66.3	382	72.0	275	23.4	51	15.6	52	84.4	-	-	2	0.5	-	-
KRIL5	270	52.2	141	59.6	84	13.9	33	26.3	22	71.8	-	-	1	0.7	-	-
KRIL6	265	51.7	137	59.1	81	31.5	19	29.2	36	81.0	-	-	-	-	-	-
KRIL7	182	48.9	89	38.2	34	25.6	28	19.4	26	54.8	-	-	-	-	-	-
KRIL8	365	43.8	160	53.1	85	15.0	41	10.0	31	67.5	-	-	1	0.6	-	-
KRIL9	102	19.6	20	75.0	15	14.8	3	21.0	2	83.3	-	-	-	-	-	-
KRIL10	207	39.1	81	64.2	52	10.3	12	24.3	17	81.3	-	-	-	-	-	-
KRIL11	233	45.9	107	65.4	70	17.0	11	34.0	26	86.4	-	-	-	-	-	-
KRIL12	110	42.7	47	46.8	22	27.4	8	18.6	16	73.3	-	-	-	-	-	-
KRIL13	196	57.7	113	53.1	60	18.1	31	19.1	21	65.9	-	-	-	-	-	-
Yhteensä	2738	50.6	1385	61.9	857	18.1	250	19.1	265	77.4	0	-	4	0.3	-	-

Kuluttajariitalautakunnan (409) tulosohejaus-talousraportti kaudelta 12/2012

Tulostettu 14.2.2013

Tilinen (409)	TP 2011	Kum. tot 12/2011	Kum. tot 12/2012	Mu %	Tot. 12/2012	TPE	Suunnitelma	KA-%	Jäijellä	Ali (+) /Yli (-)
Palkat ja palkkiot	#####	1 192 595	1 190 828	0%	104 734	1 190 828	0	0%	-1 190 828	-1 190 828
Vakinaisten virkamiesten palkat	0	0	6 169	0%	468	#DIV/0	0	0%	-6 169	#DIV/0
Sijaisina toimivat määräaikaiset	83 862	83 862	81 138	-3%	2 485	81 138	0	0%	-81 138	-81 138
Määräaikaiset	69 136	69 136	62 667	-9%		62 667	0	0%	-62 667	-62 667
Lomarahat	103 958	103 958	105 193	1%	33 064	105 193	0	0%	-105 193	-105 193
Muut palkat ja palkkiot	30 637	30 637	30 554	0%	2 949	30 554	0	0%	-30 554	-30 554
Sosiaaliturvamaksu	268 381	268 381	260 907	-3%	25 329	260 907	0	0%	-260 907	-260 907
Eläkemaksut	5 617	5 617	4 233	-25%	402	4 233	0	0%	-4 233	-4 233
Tapaturvamaksut	- 26 236	- 26 236	- 28 465	8%		-28 465	0	0%	28 465	28 465
Sairausvakuutusmaksut	#####	1 727 948	1 713 222	-1%	169 431	#DIV/0	0	0%	-1 713 222	#DIV/0
Yhteensä										
Palkat ja palkkiot										
Muut menot										
Matkamenot	8 519	8 519	6 839	-20%	566	6 839	0	0%	-6 839	-6 839
Vähäiset koneet ja kalusteet	480	480	3 995	732%	558	3 995	0	0%	-3 995	-3 995
Aineet ja tarvikkeet	17 176	17 176	19 330	13%	4 442	19 330	0	0%	-19 330	-19 330
Toimitilavuokrat	168 880	168 880	172 756	2%	14 740	172 756	0	0%	-172 756	-172 756
Vuokrat, ei toimitilat	7 916	7 916	8 266	4%	1 220	8 266	0	0%	-8 266	-8 266
Toimistopalvelut	39 322	39 322	45 383	15%	6 763	45 383	0	0%	-45 383	-45 383
Henkilöstöpalvelut	38 927	38 927	36 319	-7%	6 122	36 319	0	0%	-36 319	-36 319
Puhtaanapito- ja pesulapalvelut	13 545	13 545	15 355	13%	1 169	15 355	0	0%	-15 355	-15 355
Muut palvelut	5 207	5 207	9 622	85%	1 479	9 622	0	0%	-9 622	-9 622
Muut kulut	8 359	8 359	10 038	20%	734	10 038	0	0%	-10 038	-10 038
Työterveyshuollon palautukset	- 9 240	- 9 240		-100%						
Kohdentamaton määräraha	0	0	0	0%			0	0%	0	0
Arvonlisäverokulut	0	0	0	0%			0	0%	0	0
Yhteensä	299 091	299 091	327 904	10%	37 792	327 904	0	0%	-327 904	-327 904
Muut menot										
Bruttotoimintamenot yhteensä	#####	2 027 040	2 041 126	1%	207 224	#DIV/0	0	0%	-2 041 126	#DIV/0
Tulot										
Yhteistoim. ja muut tuotot	- 2 698	- 2 698	- 2 765	2%		-2 765	0	0%	2 765	2 765
Yhteensä	- 2 698	- 2 698	- 2 765	2%		-2 765	0	0%	2 765	2 765
Nettotoimintamenot yhteensä	#####	2 024 341	2 038 361	1%	207 224	2 038 361	0	#DIV/0	-2 038 361	-2 038 361