



Kuluttajariitalautakunta

Toimintakertomus 2024



1. Johdon katsaus

Kuluttajariitalautakunnan arvot ovat oikeudenmukaisuus, puolueettomuus ja oikeuden helppo saattavuus. Kuluttajariitalautakunta ehkäisee ennalta, sovittelee ja ratkaisee lautakunnan toimivaltaan kuuluvia riita-asioita puolueettomasti, asiantuntevasti ja taloudellisesti. Toiminnallaan lautakunta turvaa kuluttajan oikeudellista ja taloudellista turvallisuutta.

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 joutuissa asian käsittely.

Vakiintuneella ratkaisukäytännöllään ja periaatteellisesti tärkeillä täysistuntoratkaisuillaan lautakunta linjaa kuluttajaoikeutta. Lautakunta tiedottaa tärkeimmistä ratkaisuksistaan sekä elinkeinonharjoittajille että kuluttajille mahdollisten riitojen ennaltaehkäisemiseksi.

Vuonna 2024 lautakunnan määrärahoja kasvatettiin 3,2 miljoonaan euroon vuodessa. Määräahojen lisäyksellä on tarkoitus purkaa lautakuntaan kertyneitä jonoja sekä lyhentää lautakunnan käsittelyaikoja. Määrärahalisäys mahdollisti 9 uuden viran perustamisen ja lisähenkilöstön palkkaamisen.

Vuonna 2024 saapuneita ratkaisupyyntöjä (hakemuksia) oli 7 127 kappaletta, mikä on noin 200 asiaa enemmän kuin edellisenä vuonna (6 931 kappaletta). Vuosille 2024-2027 laaditussa tulossopimuksessa arvioitiin vuonna 2024 saapuvien ratkaisupyyntöjen määrän olevan noin 6 800 kappaletta. Toimitunut luku 7 127 kappaletta ylitti arvion noin 5 prosentilla.

Vuonna 2024 päätettyjen asioiden määrä ylitti tulostavoiteasiakirjan tavoitteen 2 prosentilla (150 asiaa). Tavoite oli 7 200 päätettyä asiaa ja tulos oli 7 350 asiaa. Lisätyt resurssit vaikuttivat siten ratkaisujen määrään odotetulla tavalla. Vuoden lopussa asioita oli vireillä 7 803 kappaletta, mikä oli noin 3 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2023 (8 025 kappaletta). Lautakunnan jonoja saatiin siten purettua noin 200 asialla.

Autokauppaa koskevien ratkaisupyyntöjen määrä lautakunnassa on kasvanut kahdessa vuodessa 40 prosenttia. Yhteensä autokauppaa koskevia asioita vuonna 2024 saapui lautakuntaan 1 415 kappaletta. Vuoden 2024 autokauppa-asioista 1 296 koski käytettyä autoa ja 109 uutta autoa. Ero selittynee käytettyjen autojen kaupankäynnin kasvulla ja uusien autojen kaupankäynnin hiipumisella.

Vuokra-asuntoja ja asumisoikeusasuntoja koskevien asioiden määrä kasvoi selvästi. Lautakuntaan tuli vireille yhteensä 768 vuokra-asiaa, joka on noin 24 prosenttia enemmän kuin vuonna 2023 (587 kappaletta). Toisaalta asunto- ja kiinteistökauppoja koskevien asioiden määrä väheni noin 25 prosenttia (vuonna 2024 yhteensä 576 kappaletta, vuonna 2023 yhteensä 720 kappaletta). Asiamäärien muutokset selittynevät asuntokaupan heikolla tilanteella sekä vuokralla asuvien asuntokuntien määrän kasvulla.



Lentojen viivästymistä koskevien hakemusten määrä nousi huomattavasti ja palasi aiemmalle korkealle tasolle. Tämä saanee selityksensä siitä, että lentomatkustaminen on lisääntynyt koronapandemian väistyttyä. Myös rahoituspalveluasiat olivat nousussa.

Muita suuria hyödykeryhmiä olivat rakentaminen ja remontit, ajoneuvojen huolto ja korjaus, muut ajoneuvopalvelut (kuten pysäköintimaksut ja vuokraus), sähkö, elektroniikka, kodinkoneet ja kodin pienkoneet.

Ryhmävalituksia ei tullut käsiteltäväksi vuonna 2024.

Lautakunnan toiminnasta tehtiin vuonna 2024 laaja selvitys, johon sisältyi lukuisia ehdotuksia lautakunnan toiminnan tehostamiseksi. Ehdotuksista osa toteutettiin vuonna 2024. Muun muassa lautakunnan sivutoimisten esittelijöiden määrää lisättiin, sivutoimisten esittelijöiden palkkioita korotettiin, tiedottamista pyrittiin parantamaan ja lautakunnan sisällä tehtävänkuvia sekä sisäisiä ohjeistuksia kehitettiin.

Vuoden lopussa aloitettiin lautakunnan asianhallintajärjestelmän laaja uudistustyö. Uudistuksella pyritään rakentamaan lautakunnan toimintaan varta vasten suunniteltu järjestelmä, joka parantaisi työnteon edellytyksiä ja näin tehostaisi asioiden käsittelyä lautakunnassa. Asianhallintajärjestelmän uudistus toteutetaan vuosina 2025–2029.

2. Toiminnan vaikuttavuus

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

Hyvityssuosituksia annettiin 1945 kappaletta, eli 53 prosenttia päätöksistä. Viimeisimmän tilaston mukaan vuonna 2024 lautakunnan suositusta oli noudatettu noin 65 prosentissa niistä suosituksista, joista noudattamistieto on saatu. Annetuista suosituksista noin 72 prosentissa lautakunnalle ei kuitenkaan ole vielä ilmoitettu noudattamistietoa. Huomattavan korkea ilmoittamattomuusprosentti heikentää noudattamistilaston luotettavuutta. Vaikuttaisi, että sähköiseen asiointiin siirtymisen jälkeen osapuolet ilmoittavat noudattamistietoja selvästi aikaisempaa harvemmin. Vuonna 2023 lautakunnan suosituksia noudatettiin noin 73 prosentissa niistä suosituksista, joista noudattamistieto on tähän mennessä saatu. Lautakunta pyrkii käytössään olevien resurssiensa puitteissa varmistamaan noudattamistietoja, ja noudattamistietojen seuraamista tehostetaan vuodesta 2025 eteenpäin. Myös järjestelmäuudistuksessa on tarkoitus pyrkiä parantamaan noudattamistietojen seuranta teknisillä ratkaisuilla.

Kuluttajariitalautakunta pyrkii vaikuttamaan sidosryhmiin ja yksittäisiin elinkeinonharjoittajiin tiedottamalla ratkaisuihin kirjallisesti ja osallistumalla koulutustilaisuuksiin. Kuluttajavalistukseen vaikutetaan tiedottamalla ratkaisusta muille kuluttajaviranomaisille sekä antamalla opastusta ja koulutusta kuluttajaneuvonnan asiantuntijoille. Lautakunta on tiedottanut ratkaisuihin Kuluttaja-lehdessä ja internetsivuillaan sekä lehdistötiedottein. Medialle annetaan myös haastatteluja ja tietoja lautakunnan toiminnasta. Kuluttaja-lehdessä, jota julkaisee Kuluttajatietoisuuden edistämisyhdistys, ja joka ilmestyy kahdeksan kertaa vuodessa, on Ratkaisuja riitoihin -palsta. Jokaisessa numerossa on selostettu lyhyesti 5-10 lautakunnan käsittelemää tapausta. Lautakunnan internet-sivuilla on 31.12.2024



mennessä julkaistu ratkaisuja lähes 1 200 kappaletta. Tiedotustoiminnan tavoitteena on riitojen ennaltaehkäisy.

Lautakunnan henkilökunnan edustajia on ollut kouluttajana Kilpailu- ja kuluttajaviraston järjestämällä kuluttajaneuvonnan asiantuntijoiden valtakunnallisilla koulutus- ja neuvottelupäivillä. Lautakunnan henkilöstö vastaa myös asiantuntijoiden kysymyksiin.

Lautakunta osallistui Euroopan kuluttajakeskuksen ja Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan kanssa Pohjoismaiden ja Baltian maiden ADR-elinten tapaamiseen keväällä 2024.

3. Toiminnallinen tehokkuus

Lautakunnan lopputuotteet ovat ratkaistut tai muutoin päättyneet asiat. Lautakuntaan tulevat ratkaisupyynnöt voivat tulla tapauksesta riippuen käsiteltyksi sovintomenettelyssä, esittelijän ratkaisuna, yksinkertaisessa menettelyssä, jaostokäsittelyssä tai täysistuntokäsittelyssä.

Jaostoissa ja täysitunnoissa ratkaistiin 23 prosenttia päättyneistä ratkaistupyynnöistä, eli yhteensä 1734 asiaa. Tulossopimuksen mukaan yksinkertaisen menettelyn ja esittelijäratkaisujen mahdollisuutta piti laajentaa ja niiden käyttöä lisätä. Näissä menettelyissä ratkaistiin yhteensä 33 prosenttia päättyneistä ratkaisupyynnöistä, eli yhteensä 2 464 asiaa, kun vuonna 2023 niitä oli 2 155 kappaletta.

Täysistunnoissa, jaostoissa, yksinkertaisessa menettelyssä ja esittelijänratkaisuna ratkaistuihin asioista 53 prosentissa suositettiin hakijalle hyvitystä ja 46 prosentissa ei suositettu hyvitystä. Yhdessä prosentissa ratkaisuja ei annettu suositusta ollenkaan.

Sovittujen asioiden määrä oli 1 398 kappaletta ja osuus päättyneistä valituksista 19 prosenttia. Ilmoitaja luopui asian käsittelystä 683 asiassa, eli yhdeksässä prosentissa kaikista asioista.

Lautakunta jätti käsittelemättä vuonna 2024 yhteensä 1 071 asiaa, eli noin 15 prosenttia.

Kuluttajariita-asiat on pääsääntöisesti ratkaistava viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnalla on ollut käytettävissään kaikki asian ratkaisemiseksi tarvittava aineisto. Tästä voi poiketa vain asioissa, jotka ovat poikkeuksellisen monimutkaisia ratkaista. Vuonna 2024 ratkaistuihin asioista 93 prosenttia ratkaistiin 90 päivän kuluessa siitä, kun osapuolille ilmoitettiin valmisteluvaiheen päättymisestä. Keskimääräinen käsittelyaika oli 36,5 päivää osapuolille lähetetystä ilmoituksesta asiaratkaisulla ratkaistujen asioiden osalta.

Jos tarkastellaan vain ratkaisujen määrää eikä huomioida lautakunnan muita tehtäviä, yhden päätetyn hakemuksen hinta vuonna 2024 oli 416 euroa. Toiminta on jatkuvasti kustannustehokasta. Alla olevasta taulukosta ilmenevät kustannukset on laskettu jakamalla toteutuneet menot päättyneiden ratkaisupyyntöjen lukumäärällä.



Vuosi	Päättäneet asiat (kpl)	Kustannukset eu-roa/päättynyt asia	Päättäneitä asioita/htv
2020	7 079	388	186
2021	6 672	391	194
2022	5 726	412	193
2023	6 078	408	192
2024	7 350	416	184

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

Tuottavuustavoite vuodelle 2024 oli 185 käsiteltäviä asiaa/htv ja taloudellisuustavoite 447 euroa/käsitelty asia.

4. Tuotokset ja laadunhallinta

4.1. Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet

Vuonna 2024 saapuvien ratkaisupyyntöjen määräksi ennustettiin 6 800. Niitä saapui 7 127. Asioita päätettiin 7 350 kappaletta, kun tavoite oli 7 200 kappaletta.

Ylimmille lainvalvojille annettiin vastaus kuuteen hallintokanteluun.

Esittelijän tehtävissä toimivia oli 20 henkilötyövuotta (mukaan on laskettu ryhmänjohtajat, jotka myös esittelevät ja 2 htv sivutoimisia esittelijöitä). Päättettyjen asioiden määrä esittelijää kohti oli 368. Sivutoimisten esittelijöiden esittelemiä asioita oli yhteensä 616 kappaletta.

4.2. Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu

Käsittelyaikatavoite kaikkien käsiteltyjen hakemusten osalta oli 11,5 kuukautta. Käsittelyajat olivat keskimäärin 13,6 kuukautta, joten tavoitetta ei saavutettu. Mediaani oli 10,8 kuukautta, eli monet asiat päättyivät keskimääräistä aikaa selvästi nopeammin. Käsittelyaikojen keskiarvo on korkea erityisesti asuntokauppa-asioista johtuen. Niiden luonteen vuoksi niiden käsittelyaika on pitempi kuin muilla asioilla. Lisäksi kun lautakuntaan kertyneitä jonoja puretaan vanhimmasta päästä, vaikuttaa vanhojen asioiden ratkaiseminen kasvattavasti tilastolliseen käsittelyaikaan.

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 28 asiaa.



Täysistuntokokoonpanoja on kolme. Lautakunnan puheenjohtaja toimii I ja II täysistunnon puheenjohtajana ja lautakunnan varapuheenjohtaja III täysistunnon puheenjohtajana. Täysistunnoille asiat ovat esitelleet yksiköiden johtajat. Niissä on puheenjohtajan lisäksi sivutoiminen varapuheenjohtaja ja seitsemän sivutoimista jäsentä kussakin.

Jaostoja on yhteensä kuusitoista, joista autokauppa-asioita, rakentamista ja remontteja koskevia asioita ja asuntokauppa- ja kiinteistönvälitysasioita käsittelee kaksi jaostoa hakemusten 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 osallistuvat asioiden valmisteluun ja selvittämiseen.

5. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Henkilötyövuosia oli 38,5, mikä sisältää harjoittelijat (1 henkilötyövuosi). Henkilötyövuosimäärän tavoite oli 39 henkilötyövuotta.

Henkilökunta on jaettu kolmeen yksikköön: asunto-, palvelu- sekä auto- ja tavarayksikköön. Lisäksi lautakunnalla on kirjaamo.

Lautakunnalla on vuonna 2024 ollut päätoiminen puheenjohtaja, joka johtaa lautakunnan toimintaa, sekä päätoiminen varapuheenjohtaja, joka avustaa puheenjohtajaa lautakunnan johtamisessa, henkilöstön nimittämisessä ja tiedottamisessa. Vakituksissa virkasuhteissa oli vuoden aikana 30 henkilöä ja määräaikaissä virkasuhteissa 16 henkilöä. Virkavapaalla oli vuoden aikana viisi henkilöä.

Sairauspoissaolopäiviä oli yhteensä 109 päivää, eli 2,9 päivää henkilötyövuotta kohden. Luvussa ovat mukana harjoittelijat, mutta sivutoimisia esittelijöitä ei ole huomioitu. Sairauspoissaolot vähenivät noin 10 prosenttia henkilötyövuotta kohden vuodesta 2023.

Henkilöstöllä on mahdollisuus saada 320 euroa Smartumin liikunta- ja kulttuurietua. Vuoden aikana tehtiin koulutuspäivän yhteydessä retki Tallinnaan ja vierailtiin muun muassa Ateneumissa. Lisäksi tehtiin jo perinteeksi muodostunut Vartiosaaren retki.

6. Tilinpäätösanalyysi (talousarvion toteutuminen)

Kuluttajariitalautakunnalla oli käytettävissään määrärahaa 3 497 987 euroa. Käyttö oli yhteensä 2 950 162 euroa.

7. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Sisäisen valvonnan arvioidaan toimivan kuluttajariitalautakunnan toiminnan laatuun ja laajuuteen sekä riskeihin nähden kohtuullisesti. 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 asiataarkastajat sekä hyväksyjät ja heidän sijaisensa asianmukaisessa järjestyksessä. Lainsäädäntöä, taloussääntöä ja palvelukeskuksen ohjeita noudatetaan. Väärinkäytöksiä ei ole havaittu.



Myös varsinaisen toiminnan (ratkaisupyyntöjen käsittely) riskit ovat hallinnassa. Vastuut on määritelty, poikkeamat havaitaan sekä sisäisen että ulkoisen kontrollin ansiosta. Sisäisiä ohjeistuksia on koottu ja päivitetty ajan tasalle, ja havaittuihin poikkeamiin on puututtu. Menettelyjä ja järjestelyjä kuitenkin kehitetään ja yhdenmukaistetaan edelleen. Käsitys toiminnan riskeistä on ajan tasalla.

Työjärjestyksessä ja sen nojalla annetuissa ohjeissa on lakia ja asetusta täydentäen yksityiskohtaisesti määritelty vastuut ja menettelytavat ja niitä noudatetaan. Tärkein kehittämiskohde on toiminnan ja prosessin tehokkuus. Erityisen tärkeää olisi saada henkilöstö sitoutetuksi lautakunnan arvoihin ja toimintaan niin, että vaihtuvuus varsinkin yksityisen sektorin kanssa kilpailukyvyttömillä palkoilla työskentelevien esittelijöiden kohdalla olisi pienempi.

Helsingissä 26. päivänä syyskuuta 2025

Katri Kummoinen
puheenjohtaja

Juho Kankkunen
Varapuheenjohtaja

LIITTEET Toimintatilastot 2024

Saapuneet ja ratkaistut valitukset jaostoittain
01.01.2024 - 31.12.2024

VALITUKSET				RATKAISUT												
Jaosto	Siirtyneet 2024	Uusia	Yhteensä	SJ	ST	SY	ER	IL	SO	AO	ETA	ET	MU	SI	Yhteensä	Siirtyy 2025
< ei arvoa	8	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
KRIL1	72	87	159	15	0	3	15	7	38	0	7	2	5	1	93	66
KRIL2	27	35	62	4	0	1	2	1	18	0	3	0	3	0	32	30
KRIL3	422	386	808	151	0	23	51	24	98	4	2	6	14	9	382	427
KRIL4	958	1525	2483	240	6	558	27	55	209	6	14	8	53	4	1180	1303
KRIL5	546	740	1286	149	4	322	34	78	133	1	22	49	26	3	821	465
KRIL6	812	806	1618	144	2	230	73	114	272	1	5	53	45	0	939	679
KRIL7	572	539	1111	124	1	107	23	26	157	4	35	26	42	16	561	550
KRIL8	1265	569	1834	225	1	166	62	15	62	17	14	13	103	11	689	1145
KRIL9	254	349	603	98	0	37	9	51	55	5	0	12	28	1	296	307
KRIL10	964	769	1733	172	3	201	72	217	173	71	3	20	70	0	1002	731
KRIL11	909	434	1343	174	4	81	29	19	86	5	2	13	103	1	517	826
KRIL12	300	115	415	75	3	30	8	7	11	1	1	1	3	0	140	275
KRIL13	916	772	1688	135	4	246	54	69	86	5	9	10	46	34	698	990
Yhteensä	8025	7127	15152	1706	28	2005	459	683	1398	120	117	213	541	80	7350	7803

- KRIL1

= tekstiilit ja pesulat
- KRIL2

= nahka-ala, turkikset, suutarit
- KRIL3

= huonekalut ja kodinkoneet
- KRIL4

= autojen ym. kulkuneuvojen kauppa
- KRIL5

= autojen ym. kulkuneuvojen korjaus
- KRIL6

= matka-ala
- KRIL7

= muut tavarat
- KRIL8

= rakentaminen ja remontointi
- KRIL9

= vakuutukset, terveydenhuolto
- KRIL10

= muut palvelut
- KRIL11

= asuntokauppa ja kiinteistönvälitys
- KRIL12

= yksityishenkilöiden väliset asuntokauppariidat
- KRIL13

= asunnon vuokraus, asumisoikeus

- SJ

= Päätetty jaostossa
- ST

= Päätetty täysistunnossa
- SY

= Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä
- ER

= Esittelijän ratkaisu
- IL

= Ilmoittaja luopunut valituksestaan
- SO

= Sovinto
- AO

= Asia oikeuteen
- ETA

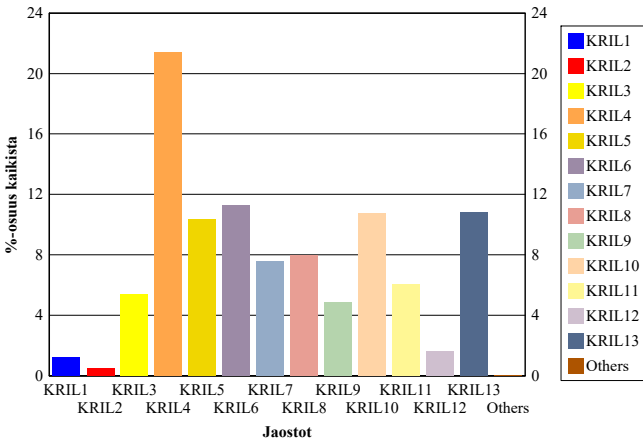
= Ei tavoitettu
- ET

= Ei toimivaltaa
- MU

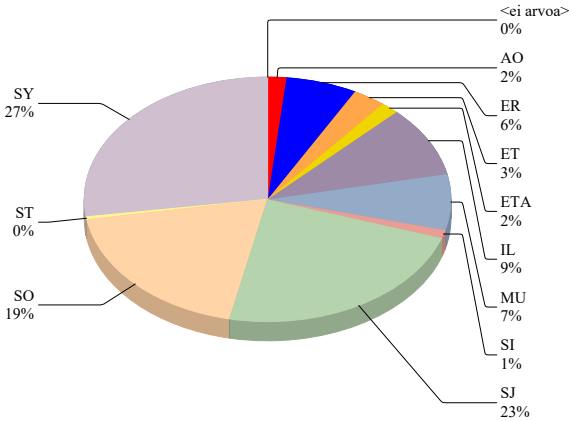
= Muu
- SI

= Siirretty kuluttajaneuvontaan

Jaostoille tulleet valitukset % kaikista



Ratkaisut



Saapuneet ja ratkaistut valitukset yksiköittäin
01.01.2024 - 31.12.2024

VALITUKSET				RATKAISUT												
Yksiköt	Siirtyneet 2024	Uusia	Yhteensä	SJ	ST	SY	ER	IL	SO	AO	ETA	ET	MU	SI	Yhteensä	Siirtyy 2025
	8	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Asunto	3390	1890	5280	609	12	523	153	110	245	28	26	37	255	46	2044	3236
Auto	1504	2265	3769	389	10	880	61	133	342	7	36	57	79	7	2001	1768
Palvelu	2030	1924	3954	414	5	468	154	382	500	77	8	85	143	1	2237	1717
Tavara	1093	1047	2140	294	1	134	91	58	311	8	47	34	64	26	1068	1073
Yhteensä	8025	7127	15152	1706	28	2005	459	683	1398	120	117	213	541	80	7350	7803

Asuntoyksikkö

- KRIL8 = rakentaminen ja remontointi
- KRIL11 = asuntokauppa ja kiinteistönvälitys
- KRIL12 = yksityishenkilöiden väliset asuntokauppariidat
- KRIL13 = asunnon vuokraus, asumisoikeus

Autoyksikkö

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

Palveluyksikkö

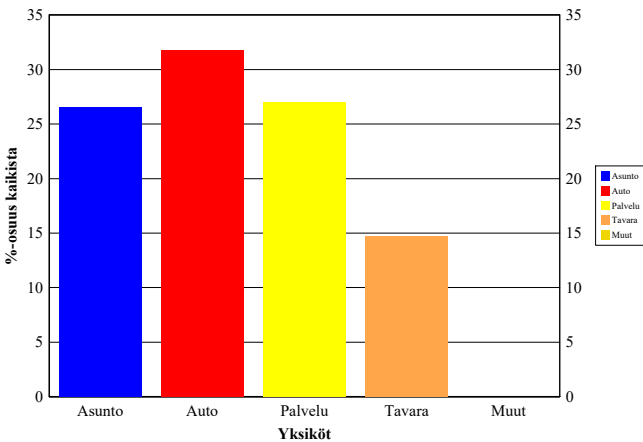
- KRIL6 = matka-ala
- KRIL9 = vakuutukset, terveydenhuolto
- KRIL10 = muut palvelut

Tavarayksikkö

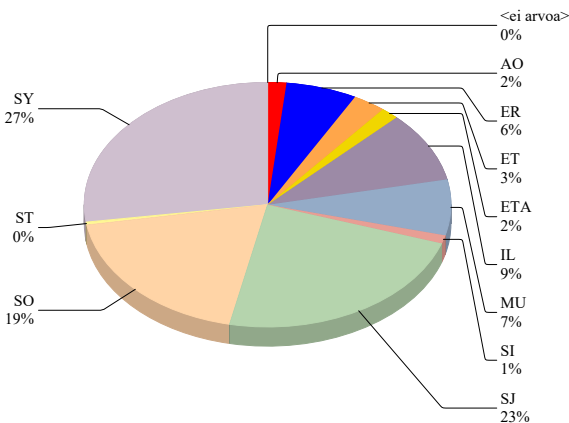
- KRIL1 = tekstiilit ja pesulat
- KRIL2 = nahka-ala, turkikset, suutarit
- KRIL3 = huonekalut ja kodinkoneet
- KRIL7 = muut tavarat

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

Yksiköille tulleet valitukset % kaikista



Ratkaisut

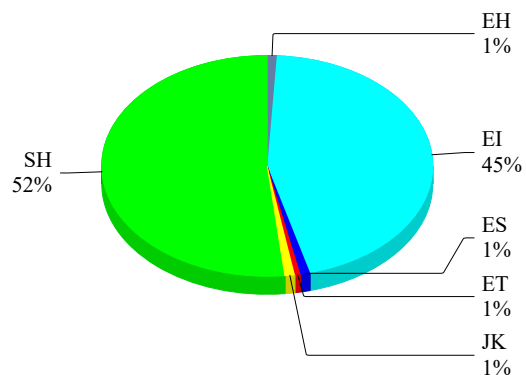


SUOSITUSTEN JAKAUTUMINEN NIIDEN SISÄLLÖN JA JAOSTOJEN TEHTÄVIEN MUKAAN

Jaosto	Yhteensä	SH	EI	EH	ES	ET
KRIL1	19	6	12	0	0	1
KRIL2	6	4	2	0	0	0
KRIL3	180	64	113	1	1	1
KRIL4	776	487	273	6	10	0
KRIL5	470	260	188	6	11	1
KRIL6	377	129	238	4	3	1
KRIL7	223	125	89	0	0	4
KRIL8	390	263	117	6	1	0
KRIL9	132	38	89	0	1	2
KRIL10	380	189	167	3	5	7
KRIL11	255	140	101	5	1	1
KRIL12	113	40	71	0	0	0
KRIL13	376	166	201	3	2	2
Yhteensä	3 697	1 911	1 661	34	35	20

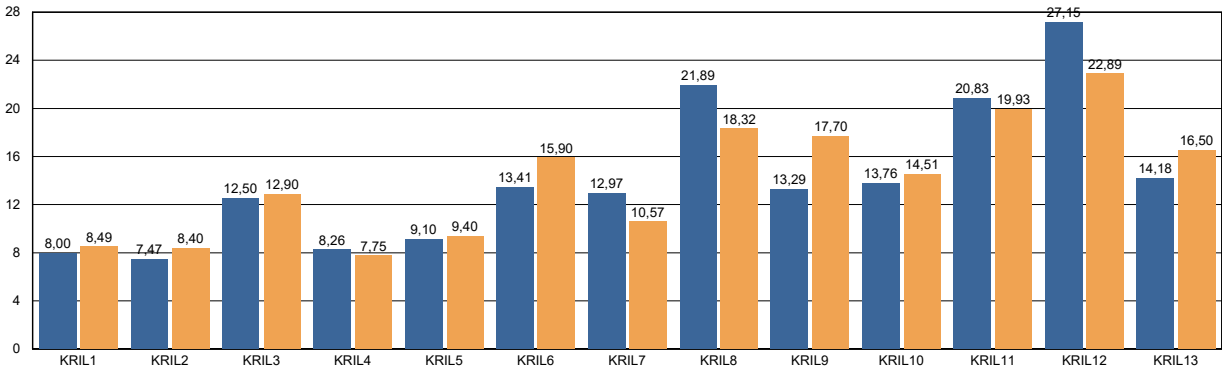
SH = Suositettu hyvitystä
 EI = Ei suositettu hyvitystä
 EH = Suositettu elinkeinonharjoittajan (vastapuolen) tarjoamaa hyvitystä
 ES = Ei annettu suositusta (ns. nahkapäätös)
 ET = Ei toimivaltaa
 JK = Jätetty käsittelemättä

Suositusten jakautuminen

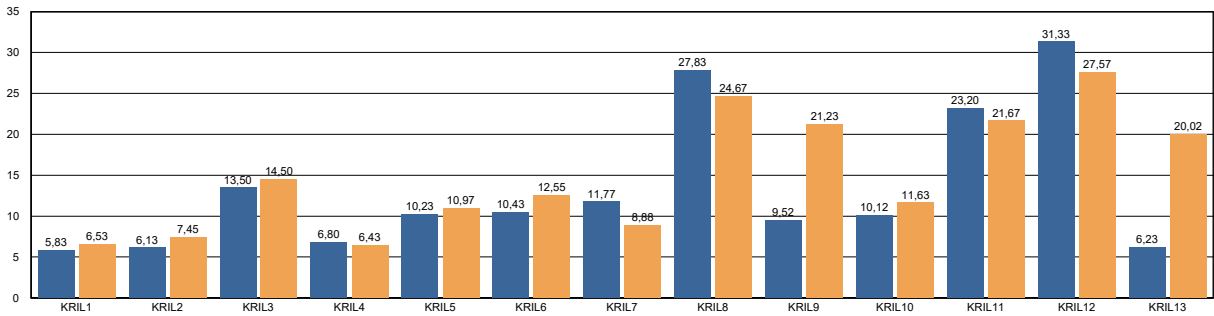


Jaosto	v. 2024		v. 2023	
	Käsittelyaika (kk)	Mediaani	Käsittelyaika (kk)	Mediaani
KRIL1	8,00	5,83	8,49	6,53
KRIL2	7,47	6,13	8,40	7,45
KRIL3	12,50	13,50	12,90	14,50
KRIL4	8,26	6,80	7,75	6,43
KRIL5	9,10	10,23	9,40	10,97
KRIL6	13,41	10,43	15,90	12,55
KRIL7	12,97	11,77	10,57	8,88
KRIL8	21,89	27,83	18,32	24,67
KRIL9	13,29	9,52	17,70	21,23
KRIL10	13,76	10,12	14,51	11,63
KRIL11	20,83	23,20	19,93	21,67
KRIL12	27,15	31,33	22,89	27,57
KRIL13	14,18	6,23	16,50	20,02
Yhteensä	13,62	10,80	13,71	11,20

Käsittelyaika 2024 ja 2023



Mediaani 2024 ja 2023



Määräaika raportti jaostottain**01.01.2024 - 31.12.2024**

Jaosto	90 pv tai alle	yli 90 pv	käsittelyaika (ka pv)
KRIL1	26 (100%)	0 (0%)	13,54
KRIL2	5 (100%)	0 (0%)	26,20
KRIL3	169 (99%)	2 (1%)	31,04
KRIL4	262 (96%)	11 (4%)	31,50
KRIL5	417 (95%)	23 (5%)	35,10
KRIL6	146 (96%)	6 (4%)	30,53
KRIL7	164 (98%)	3 (2%)	27,42
KRIL8	347 (90%)	38 (10%)	36,85
KRIL9	60 (92%)	5 (8%)	40,32
KRIL10	166 (96%)	7 (4%)	30,42
KRIL11	193 (82%)	43 (18%)	59,13
KRIL12	72 (79%)	19 (21%)	58,11
KRIL13	297 (93%)	24 (7%)	34,50
Yhteensä	2 324 (93%)	181 (7%)	36,50

KRIL1 = tekstiilit ja pesulat
KRIL2 = nahka-ala, turkikset, suutarit
KRIL3 = huonekalut ja kodinkoneet
KRIL4 = autojen ym. kulkuneuvojen kauppa
KRIL5 = autojen ym. kulkuneuvojen korjaus

KRIL6 = matka-ala
KRIL7 = muut tavarat
KRIL8 = rakentaminen ja remontointi
KRIL9 = vakuutukset, terveydenhuolto
KRIL10 = muut palvelut

KRIL11 = asuntokauppa ja kiinteistönvälitys
KRIL12 = yksityishenkilöiden väliset asuntokauppariidat
KRIL13 = asunnon vuokraus, asumisoikeus

Jaosto	90 pv tai alle	yli 90 pv	käsittelyaika (ka pv)
Asunto	909 (88%)	124 (12%)	43,08
Auto	679 (95%)	34 (5%)	33,73
Palvelu	372 (95%)	18 (5%)	32,11
Tavara	364 (99%)	5 (1%)	28,10
Yhteensä	2 324 (93%)	181 (7%)	36,50

Asuntoyksikkö

- KRIL8 = rakentaminen ja remontointi
- KRIL11 = asuntokauppa ja kiinteistönvälitys
- KRIL12 = yksityishenkilöiden väliset asuntokauppariidat
- KRIL13 = asunnon vuokraus, asumisoikeus

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, turkikset, suutarit
- KRIL3 = huonekalut ja kodinkoneet
- KRIL7 = muut tavarat

01.01.2024 - 31.12.2024

VALITUKSET				RATKAISUT												
Asunnot																
	Siirtyneet 2024	Uusia	Yhteensä	SJ	ST	SY	ER	IL	SO	AO	ETA	ET	MU	SI	Yhteensä	Siirtyy 2025
Asumisoikeusasunnot	45	56	101	10	0	4	1	22	3	0	0	1	3	0	44	57
Käytetyt asuinkiinteistöt	230	78	308	65	1	18	4	6	10	1	0	2	3	0	110	198
Käytetyt asunto-osakkeet	224	79	303	63	5	18	5	3	5	0	1	5	2	0	107	196
Uudet asuinkiinteistöt	49	17	66	6	0	4	1	1	0	1	0	0	9	0	22	44
Uudet asunto-osakkeet	628	345	973	79	1	65	27	14	73	4	2	6	89	0	360	613
Vuokra-asunnot (eh)	454	456	910	62	3	162	38	23	52	2	4	7	20	32	405	505
Vuokra-asunnot (yh)	423	255	678	66	2	81	15	24	30	3	5	1	23	3	253	425
Energia ja vesi																
Kaasu	5	0	5	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1
Muut energialähteet	68	10	78	7	0	8	4	0	1	1	1	1	4	0	27	51
Sähkö	420	307	727	33	2	78	5	169	62	1	0	2	28	0	380	347
Vesi	59	28	87	17	0	8	2	4	4	3	0	0	1	0	39	48
Koulutus																
Kielikurssit, ajo-opetus ja muut yksityiset kurssit	30	84	114	9	0	4	2	2	11	61	0	0	2	0	91	23
Oppilaitokset	7	1	8	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	4	4
Kuljetuspalvelut																
Lentoyhtiöt	634	638	1272	76	2	186	56	98	216	1	3	50	40	0	728	544
Liikenneinfrastruktuuriin liittyvät palvelut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meri- tai jokikuljetus tai muu vesitse tapahtuva kuljetus	11	7	18	3	0	3	1	1	1	0	0	0	0	0	9	9
Raitiovaunu, linja-auto, metro ja maanalainen	21	21	42	6	0	6	1	2	8	0	0	2	1	0	26	16
Rautatiet	12	10	22	4	0	3	0	1	8	0	0	0	1	0	17	5
Taksi	13	13	26	2	0	5	3	1	2	0	1	0	1	0	15	11
Vuokrauspalvelut																

01.01.2024 - 31.12.2024

	40	49	89	3	0	21	2	3	18	1	0	3	1	0	52	37
Kulutustavarat																
Alkoholijuomat	3	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0
Alkoholittomat juomat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asunnon huoltoon ja korjaukseen liittyvät materiaalit	295	198	493	48	1	46	14	5	25	2	3	3	21	6	174	319
Elektroniikka (muu kuin tietotekniikka/viihde-elektroniikka)	140	116	256	52	0	8	3	9	37	0	1	1	3	4	118	139
Elintarvikkeet — Hedelmät ja vihannekset	2	1	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1
elintarvikkeet — Leipä ja viljatuotteet	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Elintarvikkeet — Liha	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Elintarvikkeet — Muut elintarvikkeet	7	17	24	1	0	2	1	0	5	0	3	0	4	4	20	4
Elintarvikkeet — Terveyselintarvikkeet ja ravinteet	9	2	11	0	0	3	0	0	3	0	0	1	1	0	8	3
Henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarkoitetut sähkökäyttöiset laitteet	5	5	10	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0	1	7	3
Kalusteet	151	144	295	42	0	7	48	9	29	3	4	2	8	2	154	141
Kirjat, aikakauslehdet, sanomalehdet, paperitavarat	10	19	29	3	0	3	1	1	6	0	0	6	2	1	23	6
Kodin pienkoneet (myös kahvinkeitin ja ruoankäsittelylaitteet)	6	5	11	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	5	6
Korut, hopeaesineet, kellot, rannekellot ja asusteet	26	28	54	3	1	4	3	5	16	0	0	0	2	1	35	19
Kosmetiikka ja toalettitarvikkeet	6	10	16	0	0	0	0	0	6	0	0	0	2	0	8	8
Käytetyt henkilöautot	812	1309	2121	190	3	496	20	43	183	4	12	8	50	3	1012	1109
Lemmikkieläimet ja niihin liittyvät tuotteet	50	48	98	12	0	4	2	1	9	0	4	5	3	0	40	58
Muut yksityisajoneuvot	48	67	115	7	1	24	2	2	14	0	1	0	1	0	52	63
Puhdistus- ja siivoustuotteet, siivoustarvikkeet ja kodin kulutustavarat	14	11	25	3	0	2	1	2	4	0	2	0	0	0	14	11
Suuret kodinkoneet (myös pölynimurit ja mikroaaltouunit)	82	75	157	30	0	2	3	4	11	1	0	1	1	2	55	102
Tietojenkäsittelylaitteet	73	50	123	31	0	9	3	3	16	0	0	3	2	0	67	56
Tupakka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

01.01.2024 - 31.12.2024

Uudet henkilöautot	76	112	188	32	2	33	3	7	11	2	0	0	2	1	93	95
Vaatteet (myös mittailaustuotteet) ja jalkineet	62	87	149	8	0	2	10	7	43	0	7	1	5	0	83	66
Vapaa-aikaan liittyvät tavarat (urheiluvälineet, soitimet jne.)	99	104	203	19	0	18	4	5	38	2	2	2	4	2	96	107
Vauvan- ja lastenhoitotarvikkeet	4	9	13	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	5	8
Yksityisajoneuvojen ja muiden yksityisten kulkuvälineiden polttoaineet ja voitel	2	3	5	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	2
Yksityisajoneuvojen ja muiden yksityisten kulkuvälineiden varaosat ja lisävarust	24	35	59	7	0	10	2	1	7	0	1	0	1	0	29	30

Muut tavarat ja palvelut

Muut tavarat ja palvelut	147	120	267	34	0	18	7	7	35	0	12	5	13	3	134	134
--------------------------	-----	-----	-----	----	---	----	---	---	----	---	----	---	----	---	-----	-----

Postipalvelut ja sähköisen viestinnän palvelut

Internetpalvelut	30	77	107	6	0	6	1	7	26	1	0	5	4	0	56	51
Lankapuhelinpalvelut	3	2	5	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	3
Matkapuhelinpalvelut	35	40	75	11	0	8	3	4	17	0	0	0	3	0	46	29
Muut viestintäpalvelut	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
Posti- ja kuriiripalvelut	42	32	74	11	0	10	6	12	5	0	0	3	4	1	52	22
Televisiopalvelut	5	10	15	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	5	10

Rahoituspalvelut

Henkivakuutukset	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3
Muut vakuutukset	7	2	9	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	7	2
Oikeusturvavakuutukset	7	5	12	5	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	7	5
Rahoituspalvelut — Kiinne-/asuntolainat	2	3	5	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	4	1
Rahoituspalvelut — Luotto (lukuun ottamatta kiinne-/asuntolainoja) Tähän eivät k	122	114	236	25	1	40	6	8	39	5	0	2	13	0	139	97
Rahoituspalvelut — Maksutili ja maksupalvelut	18	23	41	4	0	2	1	4	1	0	0	0	2	0	14	27
Rahoituspalvelut — Muut rahoituspalvelut	3	8	11	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	4	7
Rahoituspalvelut — Säästöt	3	32	35	0	0	0	1	3	4	0	0	0	0	0	8	27
Sijoitukset, eläkkeet ja vakuutukset																

01.01.2024 - 31.12.2024

	14	17	31	2	0	0	0	4	2	1	0	2	1	0	12	19
Vahinkovakuutukset – Matkavakuutukset																
	10	21	31	5	0	3	0	3	1	0	0	0	0	0	12	19
Vahinkovakuutukset — Koti- ja kiinteistövakuutukset																
	38	42	80	17	0	7	0	8	1	0	0	0	2	0	35	45
Vahinkovakuutukset — Liikenteeseen liittyvät vakuutukset																
	41	51	92	22	0	4	1	8	9	0	0	5	7	0	56	36
Vahinkovakuutukset — Sairaus- ja tapaturmavakuutukset sekä muut vastaavat																
	40	38	78	17	0	6	3	12	2	0	0	2	1	0	43	35
Vastuuvakuutukset																
	2	3	5	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	2

Terveys

Käsikauppalääkkeet																
	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1
Potilaiden käyttämät lääkinnälliset laitteet ja muut apuvälineet																
	34	14	48	12	0	4	1	0	7	0	0	0	0	0	24	24
Reseptilääkkeet																
	2	4	6	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	5	1
Terveyspalvelut																
	89	89	178	12	0	25	0	5	26	1	7	5	5	3	89	89
Vanhainkodit ja kotihoito																
	2	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2

Vapaa-ajan palvelut

Hotellit ja muut majoitusliikkeet																
	40	43	83	9	0	5	4	1	15	0	0	0	1	0	35	48
Kulttuuri- ja viihdepalvelut																
	62	11	73	13	0	16	16	1	8	0	0	0	5	0	59	14
Lomaosakkeet ja vastaavat																
	12	5	17	5	0	1	0	0	3	0	0	1	1	1	12	5
Matkatoimiston palvelut																
	46	23	69	10	0	9	5	4	7	0	1	0	1	0	37	32
Muut vapaa-ajan palvelut																
	11	6	17	1	0	2	2	2	0	0	2	0	1	0	10	7
Ravintolat ja baarit																
	20	13	33	6	0	4	3	0	2	0	1	0	0	0	16	17
Ulkapelit ja arpajaiset																
	4	6	10	1	0	0	0	3	1	0	0	1	0	0	6	4
Urheiluun ja vapaa-aikaan liittyvät palvelut																
	78	49	127	17	0	30	6	5	17	0	0	3	5	0	83	44
Valmismatkat																
	58	30	88	26	0	8	2	6	8	0	0	0	0	0	50	38

Yleiset kulutuspalvelut

Ajoneuvojen ja muiden kulkuvälineiden huolto ja korjaus																
	284	331	615	114	1	146	4	21	36	0	10	8	18	3	361	254
Asunnon huoltoon ja korjaukseen liittyvät palvelut																
	749	317	1066	144	0	95	37	11	31	9	11	11	66	4	419	647

01.01.2024 - 31.12.2024

Hautauspalvelut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kauneudenhoitopalvelut	46	32	78	18	0	4	1	0	6	0	3	1	3	0	36	42
Kiinteistönvälityspalvelut	137	48	185	51	3	6	1	1	5	1	0	3	3	0	74	111
Kodin siivouspalvelut	17	19	36	3	0	4	1	1	2	0	1	0	0	0	12	24
Lastenhoito	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Lemmikkieläinpalvelut	59	38	97	18	0	6	1	1	4	0	0	1	4	0	35	62
Muut ajoneuvopalvelut	211	358	569	24	2	141	28	53	80	0	11	38	6	1	384	185
Muutto- ja varastointipalvelut	59	39	98	20	0	8	8	2	4	0	2	2	10	0	56	42
Oikeudelliset palvelut ja kirjanpito	43	46	89	14	0	4	10	2	2	4	0	1	6	0	43	46
Tuki-, tutkimus- ja välityspalvelut	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Uusien asuntojen rakentaminen	152	54	206	32	0	22	7	1	7	4	0	0	9	1	83	123
Vaatteiden ja jalkineiden pesu, korjaus ja vuokraus	12	9	21	6	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	9	12
Yhteensä	8180	7145	15325	1728	31	2004	461	685	1399	120	118	217	540	80	7383	7944

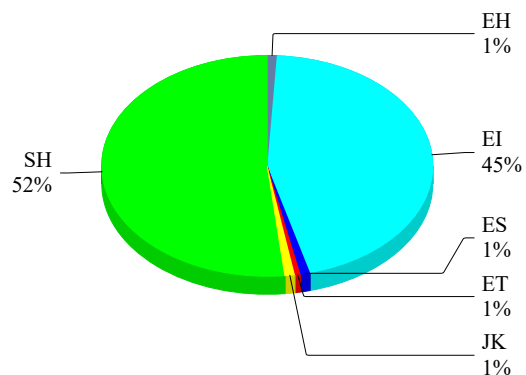
SJ = Päätetty jaostossa
 ST = Päätetty täysistunnossa
 SY = Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä
 ER = Esittelijän ratkaisu
 IL = Ilmoittaja luopunut valituksestaan
 SO = Sovinto
 AO = Asia oikeuteen
 ETA = Ei tavoitettu
 ET = Ei toimivaltaa
 MU = Muu
 SI = Siirretty kuluttajaneuvontaan

SUOSITUSTEN JAKAUTUMINEN NIIDEN SISÄLLÖN JA JAOSTOJEN TEHTÄVIEN MUKAAN

Jaosto	Yhteensä	SH	EI	EH	ES	ET
KRIL1	19	6	12	0	0	1
KRIL2	6	4	2	0	0	0
KRIL3	180	64	113	1	1	1
KRIL4	776	487	273	6	10	0
KRIL5	470	260	188	6	11	1
KRIL6	377	129	238	4	3	1
KRIL7	223	125	89	0	0	4
KRIL8	390	263	117	6	1	0
KRIL9	132	38	89	0	1	2
KRIL10	380	189	167	3	5	7
KRIL11	255	140	101	5	1	1
KRIL12	113	40	71	0	0	0
KRIL13	376	166	201	3	2	2
Yhteensä	3 697	1 911	1 661	34	35	20

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



Suositusten noudattaminen jaostottain
01.01.2024 - 31.12.2024

Jaosto	Annettu suosituksia	Suositettu hyvitystä		Noudatettu		Ei noudatettu		Ei tietoa		Tiedettyjen noudattamisten %	Alioikeus		Konkurssi	
	kpl	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%	%	kpl	%	kpl	%
KRIL1	18	18	100.0	3	16.7	3	16.7	12	66.7	50.0	-	-	-	-
KRIL2	5	4	80.0	1	25.0	-	-	3	75.0	100.0	-	-	-	-
KRIL3	174	73	42.0	11	15.1	3	4.1	59	80.8	78.6	-	-	-	-
KRIL4	804	513	63.8	103	20.1	45	8.8	363	70.8	69.6	-	-	2	0.4
KRIL5	475	271	57.1	45	16.6	24	8.9	202	74.5	65.2	-	-	-	-
KRIL6	376	158	42.0	44	27.8	25	15.8	88	55.7	63.8	-	-	-	-
KRIL7	232	148	63.8	33	22.3	16	10.8	99	66.9	67.3	-	-	-	-
KRIL8	392	308	78.6	50	16.2	32	10.4	221	71.8	61.0	-	-	-	-
KRIL9	135	43	31.9	8	18.6	2	4.7	33	76.7	80.0	-	-	-	-
KRIL10	376	206	54.8	33	16.0	39	18.9	134	65.0	45.8	-	-	-	-
KRIL11	259	157	60.6	23	14.6	7	4.5	126	80.3	76.7	-	-	-	-
KRIL12	108	40	37.0	6	15.0	1	2.5	33	82.5	85.7	-	-	-	-
KRIL13	385	190	49.4	24	12.6	9	4.7	157	82.6	72.7	-	-	-	-
Yhteensä	3739	2129	56.9	384	18.0	206	9.7	1530	71.9	65.1	0	-	2	0.1