



FORBRUKEROMBUDET

Barne-, Likestillings- og Inkluderingsdepartementet
Postboks 8036 Dep
0030 OSLO

Deres ref.
14/4546

Vår ref.
Sak nr: 15/139-2
Saksbehandler: Frode Elton Haug
Dir.tlf: 98 66 05 66

Dato:
26.02.2015

Høringsuttalelse – Forslag til endringer i spesiallovgivning for klageorganer for forbrukersaker

Jeg viser til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets høringsbrev av 15.01.2015 med forslag til endringer i spesiallovgivningen for klageorganer som behandler forbrukertvister.

Jeg registrerer at forslaget er det andre av tre forslag som departementet til sammen ser for seg skal bidra til etableringen av et heldekkende, kvalitetssikret og delvis harmonisert klagebehandlingstilbud på forbrukerområdet.

Jeg har i mitt svar av 08.12.2014 til forslaget til ny lov om forbrukerklager gitt klart uttrykk for at jeg mener løsningen man har foreslått for behandling av forbrukertvister ikke ivaretar forbrukernes interesser på en god nok måte. Jeg tenker da spesielt på at man kun foreslår å tilby forbrukerne megling av tvister på en rekke områder av stor økonomisk betydning, eksempelvis kjøp av forskjellige typer digitale tjenester, ulike servicetjenester som benyttes i hjemmet og privatskolekontrakter. Dette innebærer at norske forbrukere risikerer å få et vesentlig dårligere tilbud om tvisteløsning enn for eksempel danske og svenske forbrukere, uten at jeg kan se noen god begrunnelse for det.

Som den foreliggende høringen om endringer i spesiallovgivningen også viser med all mulig tydelighet, legger man fra departementets side opp til å videreføre et fragmentert og uoversiktlig nemndssystem der man når som helst kan risikere å miste en eller flere av de avtalebaserte nemndene som er i drift pr i dag. Konsekvensen blir i så fall at enda flere typer tvister mellom næringsdrivende og forbrukere vil falle inn under minimumsløsningen med megling i Forbrukerrådet.

Jeg er kjent med at klagenemnda for bilutleiesaker ble lagt ned fra nyttår, og det er etter mitt syn stor sannsynlighet for at det samme kan bli tilfelle for flere andre avtalebaserte nemnder i og med at minimumskravene for å være del av det notifiserte klagebehandlingstilbudet vil kunne medføre behov for omorganisering og økte kostnader. Alternativet er da å legge ned nemndene eller at de fortsetter utenfor det "offisielle" nemndsbehandlingssystemet og uten å oppfylle minstekravene som EU stiller til klagebehandling av forbrukertvister. Behandling i

slike "uoffisielle" nemnder vil da komme i tillegg til at Forbrukerrådet også må tilby megling i den samme typen saker. For meg fremstår dette som et rotete og lite forbrukervennlig system, hvor det blir vanskelig for forbrukere å vite hvor man bør sende klagen sin og man risikerer at saker behandles dobbelt eller kastes fram og tilbake mellom de enkelte involverte.

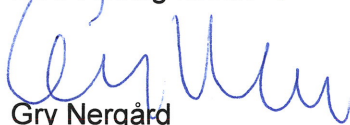
Det kan også stilles spørsmål ved om Forbrukerrådets incitament til å bidra til opprettelse og drift av avtalebaserte nemnder vil bli mindre, når et eventuelt bortfall av nemndene vil bidra til større saksmengde og således utvide og styrke Forbrukerrådets posisjon som meglingsorgan.

Min oppfordring til departementet er å lytte til kritikken som har kommet både fra meg og de næringsdrivendes organisasjoner. Jeg oppfordrer til at man nå i stedet benytter sjansen til å lage et godt og helhetlig system for behandling av forbrukertvister med en felles overbygning (f.eks. "Forbrukerklagenemnda"), slik jeg har spilt inn i mitt høringssvar av 8. desember 2014. Jeg er klar over at dette innebærer at man sannsynligvis ikke vil klare å overholde implementeringsfristen i ADR-direktivet, men jeg mener at hensynet til å skape et godt system for behandling av forbrukertvister – et system som ikke er noe dårligere enn i våre naboland – må veie tyngre.

* * *

Jeg har for øvrig ingen kommentarer til endringene som foreslås i spesiallovgivningen for klageorganer, utover at jeg selvsagt støtter at tvister mellom forbrukere og TV-tilbydere skal kunne bli behandlet i en klagenemnd. Jeg kan imidlertid ikke forstå at man skal ekskludere tvister om sammensetning av kanalpakker fra klagebehandling. Dette vil være del av avtalen mellom partene, og forbrukerne vil eksempelvis ha rett på å bli varslet om endringer og kunne si opp avtalen dersom de ikke godtar ensidige endringer i kanalpakkene fra TV-tilbydernes side. Det er også et spørsmål om omfattende ensidige endringer i kanalpakkene vil kreve positiv aksept fra forbrukeren. Jeg foreslår derfor at unntaket om at nemnda ikke skal kunne behandle klager om forhold vedrørende sammensetting av kanalpakker strykes.

Med vennlig hilsen



Gry Nergård

forbrukerombud