

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
Forbrukeravdelingen
Postboks 8036 Dep.
0030 Oslo

Dato: 09.05.2011
Vår ref.: 11-183 BKA/EAU
Deres ref.: 201100081-/UBEFJS

Høringsuttalelse - NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

Det vises til høringsbrev datert 02.02.2011 med vedlagt NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister. I utredningen vurderes dagens modell for tvisteløsning i forbrukersaker utenfor domstolene, som i hovedsak består av det offentlig oppnevnte forbrukertvistutvalget og et tyvetalls bransjevise klagenemnder. Det fremmes forslag om hvilke saksområder som skal være omfattet av tilbudet og hvordan arbeidet i Forbrukertvistutvalget og bransjenemndene bør organiseres.

Utvalget foreslår en ny felles lov om nemndsbehandling av forbrukertvister som skal omfatte alle de utenrettslige tvisteløsningsordninger, herunder også de bransjevise klagenemndene. Finansnæringens Fellesorganisasjon (FNO) støtter forslaget til lov om nemndsbehandling av forbrukertvister. Forslaget til lov vil innebære at det kommer på plass et felles standard regelverk for nemndenes organisering, saksforberedelse og avgjørelser. Dette er i seg selv positivt, og vil bidra til å styrke den alminnelige tillit til nemndene og nemndenes avgjørelser. Et felles rammeverk for nemndene vil også kunne gjøre det lettere for forbrukerne å orientere seg om nemndene og saksgangen i disse.

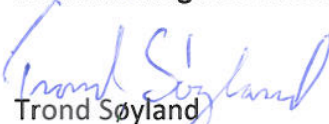
FNO mener at det foreslåtte regelverket er egnet til å sikre nemndene nøytralitet, uavhengighet og en forsvarlig saksbehandling. Når det gjelder de foreslåtte standardiserte krav til saksbehandlingen, så vil disse bidra til at nemndsbehandlingen blir mer enhetlig, noe som klart vil være positivt. FNO støtter også forslaget om at den enkelte klagenemnd skal kunne søke offentlig godkjenning dersom den oppfyller lovens krav til organisering,

kompetanse, saksbehandling mv. FNO mener videre at kravene som stilles for offentlig godkjenning synes å være hensiktsmessige, og at disse ikke vil skape noen utfordringer for klagenemndene på finansområdet.

Det mest kontroversielle forslaget for finansnæringen, er forslaget om å innføre en hjemmel for at en godkjent nemnd i sine vedtekter skal kunne fastsette at nemndas vedtak skal ha samme virkning som en rettskraftig dom og kunne fullbyrdes etter reglene for dommer (lovforslagets § 16). FNO er grunnleggende kritisk til at klagenemndene gis retts- og tvangskraft, og frykter at dette vil kunne legge press på nemndsordningene. Dersom det innføres en hjemmel for å gi nemndene retts- og tvangskraft, vil FNO understreke betydningen av at dette må forutsette enighet mellom avtalepartene i den enkelte nemnd (slik forslaget også legger opp til). For bransjevise nemnder som fungerer godt, og som har god etterlevelseshistorikk, mener FNO at det ikke er behov for retts- og tvangskraft for nemndsavgjørelsene.

Lovforslaget er ikke til hinder for at den enkelte nemnd fastsetter et behandlingsgebyr, men anbefaler gebyrfrihet. FNO mener at det viktig at den enkelte bransjenemnden har adgang til å fastsette et behandlingsgebyr for å unngå åpenbart grunnløse klager, dersom den anser at det er behov for det. Samtidig slutter vi oss til utvalgets vurdering om at det ikke er grunnlag for å innføre et lovkrav om det skal betales gebyr for nemndsbehandling. Den beste løsning vil etter FNOs oppfatning være at dette overlates til den enkelte nemnd å vurdere, og vi mener at utredningens vurderinger om dette er balansert. Det vises ellers til at spørsmålet også er til behandling i Banklovkommisjonen.

Med vennlig hilsen
Finansnæringens Fellesorganisasjon



Trond Søyland
seksjonsdirektør



Elisabeth Auren
fagsjef