



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

Vår dato 28.04.2011
Deres dato 02.02.2011
Vår referanse DM 340271
Deres referanse
201100081/UBEFJS

Høringsuttalelse - NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO) takker for invitasjonen til å gi høringsuttalelse om NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister. Saken berører NHO i stor grad, ettersom en stor andel av de frivillige, avtalebaserte nemndene er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet og bransjeforeninger i NHO-fellesskapet. Bransjeforeningene bruker store ressurser i form av arbeid og penger til driften av disse. Nemndene blir etterspurt og vedtakene derfra blir i det alt vesentlige etterlevd. For bransjeforeningene er engasjementet i slike utenrettslige tvisteløsningsmekanismer styrt av et ønske om å bidra til god kundepleie og seriøsitet i bransjen. NHO mener det er viktig å bevare og stimulere til videreutvikling av det frivillige nemndsystemet i Norge, som et viktig supplement til det offentlig finansierte utenrettslige tvisteløsningstilbudet i forbrukersaker.

NHO vil konsentrere sin høringsuttalelse om spørsmål av særlig betydning for medlemsbedriftene, NHO og NHOs lands- og bransjeforeninger.

Forbrukerklagenemnda

Det foreslås at kompetanseområdet til Forbrukertvistutvalget (FTU), som etter forslaget skifter navn til Forbrukerklagenemnda (FKN), utvides. I tillegg til de områder som dekkes av FTU i dag foreslås det at FKN skal behandle saker om salg av fast eiendom (avhendingslova) og saker om oppføring av ny bolig (bustadoppføringslova). Ved utvelgelsen av disse nye saksområdene har utvalget basert seg på Forbrukerrådets henvendelsesstatistikk og den såkalte forbrukertilfredshetsundersøkelsen av 2008. Noen andre saksområder der utvalget ut fra samme informasjonskilder også ser at det er behov for en utenrettslig tvisteløsningsordning, mener utvalget egner seg godt for (frivillige) bransjenemnder. For disse områdene overlater utvalget til bransjene og fagdepartement å vurdere opprettelse av klagenemnder. NHO mener frivillighet er det beste utgangspunkt ved opprettelse av slike nye nemnder.

Lovutvalget foreslår at det gis en hjemmel for at Kongen ved forskrift kan regulere FKNs saksområde. Dette gir fleksibilitet og derfor slutter NHO seg til forslaget.

Det åpnes opp for at FKN skal kunne spesialiseres ved at det kan oppnevnes medlemmer med særlig innsikt i et bestemt saksfelt. NHO anbefaler at denne adgangen til spesialisering tas i bruk, for eksempel i saker om fast eiendom og i bilsaker. I disse sakene er det ofte komplisert faktum som bør vurderes av personer med særlig faktisk innsikt på området. Dette vil dessuten redusere behovet for at partene skaffer sakkyndige vurderinger, noe som vil være ressursbesparende for partene.

Både forbruker og næringsdrivende kan sende inn klage til FKN. Det var svært viktig å sikre begge parter lik klagerett og NHO støtter derfor forslaget. Tvisten er en forbrukertvist uavhengig av om saken klages inn av forbrukeren eller den næringsdrivende, og også for både forbrukerne og de næringsdrivende er det et ønskelig å ha et forenklet tvisteløsningstilbud. Unntak foreslås å gjelde for rene inkassosaker. En næringsdrivende skal ikke kunne klage inn en sak som gjelder ubestridte pengekrav. Dette er ikke forbrukertvister, og tvangsgrunnlag kan dessuten den næringsdrivende enkelt skaffe seg på annen måte. NHO mener denne avgrensningen er fornuftig.

Ettersom FKNs kompetanseområde foreslås utvidet og ettersom FKN også foreslås gitt økt ansvar for saksforberedelsen (mer om dette nedenfor om Forbrukerrådets rolle), må FKN tilføres økte ressurser. NHO antar at dette i alle fall delvis vil kunne finansieres ved den innsparing endringene formodes å innebære for Forbrukerrådet. Se mer nedenfor om dette.

Offentlig godkjenning av frivillige nemnder

Ved siden av FKN skal det fortsatt bestå en rekke såkalte frivillige nemnder, noe som var viktig for NHO. NHO er opptatt av at bransjene fortsatt skal kunne tilby frivillig nemndsbehandling. Dette er en del av bransjenes seriøsitetsarbeid. Dessuten mener bransjene at det er viktig at bransjene selv deltar i nemndsarbeidet, da det gir nødvendig innsikt i faktum i klagesakene, noe som igjen sikrer riktige vedtak eller uttalelser.

Lovutvalget foreslår at de frivillige nemndene skal kunne søke om offentlig godkjenning. Offentlig godkjenning vil gi nemnda økt anseelse, og det er grunn til å tro at særlig de større frivillige nemndene vil søke slik godkjenning.

For å få offentlig godkjenning må visse krav eller hensyn være oppfylt. Disse gjelder saksbehandling, organisering av sekretariat og andre krav som tar sikte på å ivareta rettssikkerhet. NHO mener forslaget ivaretar disse hensynene på en god måte og støtter således forslaget.

Klage til offentlig godkjent nemnd skal være foreldelsesfristavbrytende. Det er ikke noe krav for å få offentlig godkjennelse at nemndas vedtak gis retts- og tvangskraft, men det er kun offentlig godkjente nemnder som (naturlig nok) kan fastsette i sine vedtekter at vedtakene skal ha slik virkning. Det foreslås endringer i prosesslovgivningen med hensyn til dette. Dersom retts- og tvangskraft vedtektsfestes, må nemnda ha rutiner som sikrer forskriftsmessig forkynning av dokumenter i klagebehandlingen. Dette vil medføre noe økt ressursbruk, og NHO mener derfor at det er fornuftig at det er frivillig for nemndene om de vil at deres vedtak skal ha retts- og tvangskraft.

Det vil til en viss grad kunne være overlapp i kompetanseområdet til FKN og offentlig godkjent nemnder. Dette gjelder først og fremst Boligtvistnemnda og Håndverkerklagenemnda (om de søker og blir offentlig godkjent). For NHO er det svært viktig å sikre at der det finnes en frivillig nemnd skal FKN ikke ha kompetanse, slik NOUen foreslår. En annen løsning ville antagelig ført til nedleggelse av de berørte offentlig godkjente nemndene, noe som jo ikke er ønskelig. Et viktig unntak gjelder de tilfeller der deler av tvisten ikke kan behandles av den offentlig godkjente nemnda, for eksempel ved delt entrepriser. I så fall ville det vært lite rasjonelt å kreve at tvisten måtte splittes for behandling i to nemnder. Dette kunne også medført svært uønskede løsninger. Slike saker foreslås derfor behandlet i FKN i sin helhet, noe NHO støtter.

Forbrukerrådets rolle

I dag er det Forbrukerrådet som forbereder klagesaker for FTU. I tillegg er noe saksforberedelse lagt til FTUs sekretariat, noe som gir dobbeltarbeid og dessuten skaper uklarhet med hensyn til hvem som har ansvar for hva. Lovutvalget foreslår at FKNs sekretariat alene skal forberede sakene. Dette vil sikre en mer enhetlig saksbehandling og høyere kvalitet. Det er også et faktum at Forbrukerrådet har blitt oppfattet som forbrukernes advokat, noe som gjør det vanskelig for dem å opptre med legitimitet som saksforbereder for FTU. Særlig problematisk har det vært at Forbrukerrådet har gitt sin rettslige vurdering av de konkrete tvistene. Disse vurderingene har innimellom fremstått som dårlig rettslig forankrede og lite objektive.

Om Forbrukerrådet ikke lenger skal forberede sakene for FTU/FKN, betyr det at Forbrukerrådet får frigjort en del kapasitet. Deler av kapasiteten skal Forbrukerrådet overføre til sin nye rolle som administrator av Forbrukerportalen, en inngang til det utenrettslige tvisteløsningsapparatet. Forbrukerrådet skal gjennom Forbrukerportalen veilede partene til rett klagenemnd, sørge for at partene klargjør sine standpunkt, samt gi veiledning om gjeldende rett. Forbrukerrådet skal *ikke* gi uttrykk for sin oppfatning av hvordan den enkelte sak står rettslig. Eventuell meklings skal heller ikke forestås av Forbrukerrådet, men av de enkelte nemndene. Dette mener NHO er svært viktig at gjennomføres, slik at Forbrukerrådet etter den nye modellen både fremstår og er nøytral.

I NOUen indikeres det at omleggingen av Forbrukerrådets arbeidsoppgaver ikke vil få noen betydning for Forbrukerrådets ressursbehov. Dette mener NHO det er grunn til å se nærmere på. De begrensninger som foreslås i Forbrukerrådets oppgaver er så omfattende at det er grunn til å tro at økonomiske midler kan frigjøres. Disse vil kunne overføres til FKN, som vil få en økning i oppgaver.

Innføring av klagegebyr eller en nedre grense for tvistegenstandens verdi?

I utredningen foreslås det ikke å innføre gebyr. Det foreslås heller ikke å sette noen nedre terskel for tvistegenstandens verdi. NHO mener begge disse spørsmål bør utredes nærmere. Etter forslaget vil det være fritt frem for å fremsette klager der tvistegenstandens verdi er minimal og hvor den velferdsmessige verdien av saken heller ikke har noen betydning. NHO stiller spørsmålsteget ved om det er samfunnsøkonomisk forsvarlig at slike klager skal kunne sette i gang en nemndbehandling hvor ressursene som går med til behandlingen langt overstiger tvistegenstandens verdi. I tillegg kan det innen enkelte saks-/tvistekområder vise seg nødvendig med mindre klagegebyr for å forhindre klare "overforbruk" av tjenesten.

Lovforslaget legger ikke opp til at gebyr eller regel om en nedre grense for tvistegjenstandens verdi skal være til hinder for at en frivillig nemnd får offentlig godkjenning. Dette vil gi disse nemndene fornuftige tilpasningsmuligheter. NHO ber imidlertid om at spørsmålene vurderes nærmere for klagebehandling i Forbrukerklagenemnda.

Vennlig hilsen
NÆRINGSLIVETS HOVEDORGANISASJON
Næringsjuridisk avdeling



Ingebjørg Harto
Avdelingsdirektør