

Utkast til forskrift om Forbrukerklageutvalget

(Fastsatt at Barne-, likestillings - og inkluderingsdepartementet xx.xx.xxxx med hjemmel i lov xx.xx.xxxx nr. xx om Forbrukerklageutvalget § 1 femte ledd, § 3 femte ledd, § 4, §5 fjerde og femte ledd, § 7 sjuende ledd, § 8 sjette ledd, § 11 første ledd, § 12 tredje ledd)

§ 1 Forbrukerklageutvalgets sekretariat ledes av en direktør. Direktøren ansettes av departementet.

§ 2 Klage som skal behandles av Forbrukerklageutvalget skal inneholde partenes navn, adresse, hvilke krav som fremmes, samt en påstand. Klagen skal være datert og undertegnet.

En skriftlig klage avbryter fristen i lovens § 5 annet ledd, selv om kravene i første ledd ikke er oppfylt, dersom klagen suppleres innen rimelig tid.

§ 3 Forbrukerklageutvalget skal kunne motta klagen og saksdokumentene både elektronisk og på papir.

§ 4 Forbrukerklageutvalget skal behandle klagen, selv om partene bistås av en tredjepart. Partene skal informeres om dette.

§ 5 Forbrukerklageutvalget behandler klagen på grunnlag av den skriftlige fremstillingen som partene har gitt og det øvrige skriftlige materialet som foreligger.

§ 6 Forbrukerklageutvalget skal holde partene orientert om sakens gang. De skal gjøres kjent med uttalelser og dokumentasjon som den annen part måtte avgi. Det samme gjelder uttalelser og rapporter fra sakkyndige.

§ 7 Forbrukerklageutvalget skal opplyse partene om at stevning, eventuelt prosesskrift, kan sendes direkte til domstolen, eller via Forbrukerklageutvalget som videresender dokumentet til riktig domstol.

Forbrukerrådet skal ha kopi av vedtaket.

Dersom saken tidligere er brakt inn for retten, men stanset i medhold av lovens § 14 annet ledd, skal kopi av vedtaket også sendes vedkommende domstol.

§ 8 Forkynning per e-post med svar per e-post skal likestilles med postforkynning med mottakskvittering.

§ 9 Forbrukerklageutvalget fører protokoll over sine forhandlinger. Protokollen underskrives av medlemmene.

Av protokollen skal fremgå tid og sted for møtet, hvem som deltok i avgjørelsene, hvilke saker som ble behandlet og hva de gjaldt, hvilke dokumenter som ble lagt fram, utvalgets vedtak med begrunnelser, og mindretallet syn og begrunnelser.

§ 10 Følgende opplysninger skal på en klar og lett forståelig måte fremgå av nettsiden:

- a) om prosedyren for klagebehandling i Forbrukerklageutvalget
- b) Forbrukerklageutvalgets kontaktopplysninger, herunder post- og e-postadresse
- c) at Forbrukerklageutvalget er ført på et offentlig register over innmeldte klageorganer, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 29
- d) navnet på Forbrukerklageutvalgets leder, fremgangsmåten for ansettelse eller utnevning og lengden på ansettelses- eller utnevningssperioden
- e) kompetansen, nøytralitet og uavhengighet til ledere og øvrige medlemmer i Forbrukerklageutvalget
- f) at Forbrukerklageutvalget er oppført på EU-kommisjonens liste over godkjente tvisteløsningsorgan,
- g) eventuell deltakelse i nettverk for utenrettslige klageorgan som legger til rette for behandling av grenseoverskridende tvister
- h) hvilke type tvister Forbrukerklageutvalget har kompetanse til å behandle, derunder om det foreligger beløpsgrenser for behandling
- i) Forbrukerklageutvalgets saksbehandlingsregler, og med hvilke begrunnelser Forbrukerklageutvalget har adgang til å avvise en sak
- j) hvilke språk klagen og saksdokumentene kan sendes på, og hvilket språk saksbehandlingen foregår på,
- k) hvilke typer regler Forbrukerklageutvalget kan anvende som grunnlag for tvisteløsningen (f.eks. lovbestemmelser, rimelighetsvurderinger, atferdsregler),
- l) partenes plikter før en tvist tas opp til behandling, herunder kravet om at forbrukeren må forsøke å løse saken direkte med den næringsdrivende
- m) at forbrukeren har rett til å trekke saken som er under behandling
- n) eventuelle sakskostnader partene må dekke, og regler for fordeling av disse
- o) gjennomsnittlig saksbehandlingstid
- p) at avgjørelsen har retts- og tvangskraft, og informasjon om eventuelle sanksjoner ved manglende etterlevelse.
- q) oversikt over utvalgets praksis og vedtak
- r) Forbrukerklageutvalgets årsrapport, jf. § 11.

§ 11 Forbrukerklageutvalgets årsrapport skal inneholde følgende opplysninger

- a) antall mottatte klagesaker og hva de gjaldt,
- b) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende,
- c) antall avviste saker, samt prosentandel i forhold til hvert avvisningsgrunnlag, jf. lov om Forbrukerklageutvalget § 6,
- d) prosentandel av løsninger til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende
- e) prosentandel avbrutte saker, og årsaken til det,
- f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,
- g) i hvilket omfang vedtakene blir etterlevd, dersom det er kjent,
- h) informasjon om eventuell deltagelse i nettverk av klageorganer som legger til rette for behandling av klager over landegrensene.

Rapporten skal oversendes departementet innen 1. mars.

§ 12 Forskriften trer i kraft..... [samtidig med lov xx. xx. 2016 om Forbrukerklageutvalget]
Fra samme tid oppheves forskrift 22. desember 1978 nr. 22 om Markedsrådets og
Forbrukerrådets behandling av forbrukertvister mv.

§ 13 Overgangsordning?