

Utkast ny lov om Forbrukerklageutvalget

§ 1 Virkeområde

Forbrukerklageutvalget behandler klager:

- a) om kjøp av ting til forbruker, og om ytelser som selgeren eller andre har påtatt seg overfor kjøperen i tilknytning til kjøpet,
- b) om håndverkertjenester etter lov 16. juni 1989 nr. 63,
- c) om avtaler etter angrerettloven av 20. juni 2014 nr. 27.

Utvalget kan også behandle klager av prinsipiell karakter mellom en forbruker og en næringsdrivende, selv om klagen ikke omfattes av første ledd. Ved vurdering av om en klage er prinsipiell, skal det tas hensyn til om den reiser spørsmål av betydning utover den aktuelle saken, fordi den gjelder mange forbrukere eller reiser spørsmål der det er særlig behov for rettslig avklaring.

Utvalget skal behandle klager mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere bosatt i Norge eller i øvrige EØS-stater.

Utvalget behandler ikke klager

- a) som gjelder kjøp og salg av fast eiendom eller avtaler om kjøp av elektrisk energi som nevnt i forbrukerkjøpsloven § 61 a første ledd bokstav a til c
- b) som gjelder krav som motparten har erkjent
- c) mellom næringsdrivende
- d) der den som bringer saken inn for utvalget ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd.

Departementet kan i forskrift fastsette en øvre og/eller nedre verdigrense for hvilke saker som tas til behandling, og fastsette nærmere kriterier for når en klage skal anses prinsipiell.

§ 2 Uavhengighet

Forbrukerklageutvalget er et uavhengig forvaltningsorgan som administrativt er underlagt departementet. Forbrukerklageutvalget kan ikke instrueres generelt eller i den enkelte sak.

§ 3 Organisering

Forbrukerklageutvalget skal bestå av en leder og så mange nestledere og øvrige medlemmer som til enhver tid er nødvendig for å utføre utvalgets oppgaver. Alle oppnevnes av departementet for fire år av gangen og kan gjenoppnevnes.

Lederen og nestlederne i utvalget skal fylle kravene til dommere i domstolloven § 54 første ledd. Av medlemmene som ikke er leder eller nestledere, skal halvparten ha særlig innsikt i forbrukernes interesser, og halvparten næringsdrivendes interesser.

Ved behandlingen av den enkelte sak skal utvalget bestå av leder eller nestleder og ett medlem som har særlig innsikt i forbrukernes interesser og ett medlem som har særlig innsikt i næringsdrivendes interesser. Avvisningsvedtak og vedtak om å avslå begjæring om gjenåpning av sak kan likevel treffes av leder eller nestleder. Leder og nestleder kan også treffe vedtak i saker der utvalget har fast praksis eller har avgjort en tilsvarende sak

på prinsipielt grunnlag. I særlige tilfeller kan leder beslutte at vedtak skal treffes av et forsterket utvalg på fem medlemmer.

Utvalget skal ha et sekretariat.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om organiseringen av sekretariatet og utvalget.

§ 4 *Forholdet til forvaltningsloven*

Forvaltningsloven gjelder når annet ikke følger av loven her eller av forskrift til denne lov.

§ 5 *Saksgang*

Etter mekling i Forbrukerrådet, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § xx, kan både forbrukeren og den næringsdrivende klage saken inn for Forbrukerklageutvalget. Klagen skal inneholde en påstand og fremsettes via Forbrukerrådet. Forbrukerrådet videreformidler også innhentede dokumenter.

Klagen må fremsettes innen fire uker fra partene ble underrettet om at Forbrukerrådets mekling i saken er avsluttet. Fristen kan likevel ikke settes kortere enn ett år fra forbrukeren klaget til motparten. Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen, jf. forvaltningsloven § 31.

Forbrukerklageutvalget forkynner klagen for motparten, som gis adgang til å uttale seg innen en rimelig frist. Forbrukerklageutvalget opplyser samtidig om virkningen av unnlatt svar. Forbrukerklageutvalget opplyser partene om at forbrukeren har adgang til å trekke klagen på ethvert trinn i saksbehandlingen.

Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om krav til klagen.

Domstolloven kapittel 9 gjelder. Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om krav til forkynning.

§ 6 *Avvisning*

En klage kan avvises i følgende tilfeller:

- a) forbrukeren har ikke forsøkt å løse saken direkte med motparten,
- b) saken er behandlet ved domstol eller annet innmeldt klageorgan enn Forbrukerrådet, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker §§ 3 og 29, eller er under behandling,
- c) klagen kan åpenbart ikke gis medhold på bakgrunn av utvalgets tidligere praksis,
- d) verdien av kravet er under eller over en grense fastsatt i forskrift, jf. § 1 femte ledd,
- e) klagen er useriøs eller unødvendig,
- f) det foreligger bevissspørsmål som ikke kan klarlegges ved skriftlig behandling,
- g) behandling av klagen vil hindre Forbrukerklageutvalget i å fungere effektivt,
- h) klagen er innkommet mer enn fire uker etter at partene ble underrettet om at Forbrukerrådet har avsluttet sin behandling, uten at minnelig løsning er oppnådd, og det er mer enn ett år siden forbrukeren henvendte seg til motparten for å løse saken.

Vedtak om avvisning skal treffes senest tre uker fra klagen og øvrige saksdokumenter fra klageren ble mottatt.

§ 7 Utvalgets saksbehandling

Saksbehandlingen er skriftlig, og sakene behandles for lukkede dører. Partene har ikke møterett. Utvalget kan be partene fremlegge ytterligere dokumentasjon og sakkyndige uttalelser. Utvalget skal legge til rette for at partene kan utveksle informasjon.

Utvalget setter frist for sluttbemerkninger og gir partene beskjed når alle relevante opplysninger anses mottatt og saken tas opp til avgjørelse. Dersom motparten ikke har gitt uttalelse i saken, og det ikke er grunn til å tro at vedkommende har gyldig grunn, kan saken avgjøres på grunnlag av klagerens saksfremstilling, med mindre denne strider mot åpenbare kjensgjerninger. Avgjørelse kan bare treffes når motparten ved forkynnelse er gjort kjent med virkningen av ikke å gi uttalelse.

Utvalget skal opptre nøytralt.

Utvalget er bundet av partenes påstander.

Utvalget treffer vedtak med alminnelig flertall.

Vedtaket skal treffes innen 90 dager regnet fra fristen for sluttbemerkninger. I svært komplekse saker kan utvalget utsette behandlingen av saken for å innhente ytterligere informasjon. Partene skal informeres om eventuell forlengelse av fristen, og samtidig opplyses om når avgjørelse kan ventes.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om saksbehandlingen i utvalget.

§ 8 Vedtaket

Vedtaket skal være skriftlig eller på et varig medium og begrunnet. Med varig medium menes enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre vedtaket på en slik måte at det i fremtiden er tilgjengelig i uendret form.

Det skal fremgå av vedtaket om det er enstemmig. Dersom vedtaket ikke er enstemmig, skal også mindretallets syn og begrunnelse fremgå.

Vedtaket forkynnes for partene som samtidig gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten.

Vedtaket kan ikke påklages. Forvaltningsloven § 35 gjelder ikke.

Vedtak som ikke blir brakt inn for tingretten får virkning som rettskraftig dom, og kan fullbyrdes etter reglene for dommer.

Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om informasjon som skal gis etter at vedtaket er truffet.

§ 9 Gjenåpning

Forbrukerklageutvalgets avgjørelser av realiteten kan gjenåpnes etter begjæring fra en part. Gjenåpning kan begjæres dersom

- a) det foreligger brudd på habilitetskrav i forvaltningsloven § 6,
- b) det foreligger andre saksbehandlingsfeil og det ikke kan utelukkes at feilen var bestemmende for vedtakets innhold,
- c) opplysninger om faktiske forhold som var ukjent da saken ble avgjort, tilsier at avgjørelsen høyst sannsynlig ville blitt en annen.

Gjenåpning kan ikke begjæres

- a) av en grunn som ble forkastet ved sakens behandling
- b) av en grunn som parten burde ha gjort gjeldende tidligere
- c) dersom det er rimelig sannsynlighetsovervekt for at en ny behandling av saken ikke vil lede til en endring av betydning for parten.

Avslag på begjæring om gjenåpning kan bringes inn for tingretten. For øvrig gjelder bestemmelsene om gjenåpning i tvisteloven §§ 31-6 til 31-9 så langt de passer.

§ 10 *Retting og tilleggsvedtak*

Forbrukerklageutvalget kan beslutte å rette en avgjørelse som på grunn av skrive- eller regnefeil, misforståelse, forglemmelse eller lignende klar feil har fått en utforming som ikke stemte med utvalgets mening. Beslutning om retting skal tilføyes avgjørelsen, slik at det fremgår hva som er rettet.

Er det ikke truffet avgjørelse om noe som skulle vært avgjort, kan tilleggsavgjørelse avsies, dersom det settes frem begjæring om det innen fristen for å bringe saken inn for domstolen, jf. § 13 første ledd.

Twisteloven §§ 19-8 og 19-9 gjelder tilsvarende for Forbrukerklageutvalget.

§ 11 *Gebyr og sakskostnader*

Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om gebyr for behandling av saker i Forbrukerklageutvalget.

Hvis noen av partene overfor Forbrukerklageutvalget har nedlagt påstand eller på annen måte fremsatt krav som utvalget finner åpenbart ikke kan føre frem, kan utvalget bestemme at vedkommende helt eller delvis skal bære kostnadene saken har medført for den annen part.

§ 12 *Offentlig informasjon og årsrapport*

Forbrukerklageutvalget skal ha en nettside med oppdatert og lett tilgjengelig informasjon om utvalget og saksbehandlingen. Etter anmodning skal de samme opplysningene gis på varig medium. Nettsiden skal også gjøre det enkelt å inngi klage og dokumentasjon elektronisk.

Saksdokumentene blir først offentlige etter bestemmelsene i offentlighetsloven fra det tidspunktet saken er endelig avsluttet i Forbrukerrådet eller endelig avgjort av Forbrukerklageutvalget.

Forbrukerklageutvalget skal utarbeide årsrapport innen 1. mars. Departementet fastsetter i forskrift hvilken informasjon som skal gis i årsrapporten og på nettsiden.

§ 13 *Domstolsbehandling*

Vedtak som avgjør sakens realitet kan overprøves ved søksmål for tingretten. Stevning, eventuelt prosesskriv, må bringes inn for tingretten innen to måneder etter at

vedtaket er forkynt for partene. Stevning kan inngis via Forbrukerklageutvalget, eller direkte til tingretten, jf. tvisteloven § 9-2 fjerde ledd.

Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen i første ledd, dersom stevning inngis via Forbrukerklageutvalget. Avslag på begjæring om oppfriskning kan bringes inn for tingretten.

§ 14 *Forholdet til de alminnelige domstolene – litispendens og stansing*

Så lenge ensak er under behandling ved Forbrukerklageutvalget kan den ikke av de samme parter bringes inn for de alminnelige domstolene.

Om søksmål er reist ved de alminnelige domstolene og en part ønsker saken avgjort av Forbrukerklageutvalget, kan domstolen stanse den videre behandlingen inntil Forbrukerklageutvalgets avgjørelse foreligger. Har Forbrukerklageutvalget truffet vedtak, og fristen for å fortsette saken for domstolen er utløpt, skal saken heves.

§ 15 *Avtale om voldgift*

Avtale om at en sak som omfattes av denne lov skal avgjøres ved voldgift, er ikke til hinder for at den bringes inn for Forbrukerklageutvalget.

§ 16 *Ikrafttredelse og overgangsbestemmelser*

Loven trer i kraft fra det tidspunktet Kongen bestemmer.

§ 17 *Endring i andre lover...*

Lov om klageorganer for forbrukersaker: (forslaget baserer seg på departementets utkast til lov om klageorganer i høringsnotatet av 8.10.2014)

§ 27. *Forbrukerrådets mekling*

Nytt ledd:

Forbrukerrådet avgjør med endelig virkning om en sak som er forsøkt meklet, kan anses prinsipiell, jf. lov om Forbrukerklageutvalget § 1 annet ledd.

§ 28 *Forholdet til de alminnelige domstolene*

Så lenge en sak er til behandling i godkjent *klageorgan*, kan en part ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene. En sak anses å være til behandling fra det tidspunkt *klageorganet* mottok klagen, jf. § 17" (anm. red; Endringsforslaget består i at ordet "nemnd" endres til "klageorgan")

- - - - -

Spørsmål om bestemmelse om foreldelse av krav skal inntas i lov om klageorganer for forbrukersaker eller i foreldelsesloven, jf. høringsnotatet punkt 6.12.5.1;

Ny § 29 i *lov om klageorganer for forbrukersaker (klageloven)*:

§ 29 Foreldelse

Foreldelse av krav avbrytes når klage bringes inn til mekling hos Forbrukerrådet eller innmeldt meklingsorgan.

Alternativt:

Lov om foreldelse av fordringer (foreldelsesloven)

§ 16 nr. 2 ny bokstav c:

c) tvist om krav som bringes inn for Forbrukerrådet eller annet meklingsorgan som er godkjent (innmeldt) etter lov om klageorganer for forbrukersaker.