

**Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet**

Postboks 8036 Dep.  
0030 Oslo

Saksbehandler: Mathieu Veulemans

Vår dato: 04.03.2011

Vår referanse:

**Høring fra EU-kommisjonen om alternative tvisteløsninger**

Forbruker Europa viser til høringsbrev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet av 2. februar 2011 vedrørende det europeiske høringsdokumentet om alternative tvisteløsninger.

Forbruker Europa støtter EU-kommisjonens initiativ til å undersøke nærmere alternative tvisteløsninger innenfor Europa. Forbruker Europa bistår både norske og utenlandske forbrukere, forutsatt at næringsdrivende holder til i et annet europeisk land enn der forbrukeren har sitt bosted. For at forbrukere skal kunne benytte seg av det indre marked i størst mulig grad må de ha mulighet til å få en rask og effektiv klagebehandling på tvers av grenser. På bakgrunn av dette ble det europeiske nettverket som Forbruker Europa er en del av, opprettet i 2006. I 2010 har Forbruker Europa behandlet 23 % flere klager enn i 2009, hvilket klart beviser at enda flere forbrukere har funnet frem til oss. Høyst sannsynlig vil antall klager fortsette å øke i tråd med at nettverket av forbrukerkontorene blir enda mer synlig, som følge av tiltak både på europeisk og nasjonalt nivå.

Forbrukerrådet vil utdype sine synspunkter vedrørende alternative tvisteløsninger på et nasjonalt nivå i de nærmeste ukene. Forbruker Europa vil derfor fokusere på noen aspekter av grenseoverskridende alternative tvisteløsninger.

Vårt nettverk forsøker å løse tvister enten ved mekling eller nemndbehandling. Vår erfaring viser at vi er en viktig del av alternative tvisteløsninger der forbrukere og næringsdrivende ikke holder til i samme land. Dersom vårt nettverk klarer å finne frem til en minnelig løsning ved mekling er saken grei. Mangler saker et rettslig grunnlag fraråder vi forbrukere å bringe inn klagen sin for en klagenemnd. Forbruker Europa avlaster med andre ord de ulike klageorganer i Europa på grunn av den kontakten de har med forbrukere. Vi mener dette er nødvendig for at klageordningene på sikt fortsetter å fungere effektivt.

Vi anser derfor vår rolle i grenseoverskridende tvister som avgjørende, både når det gjelder formidling av informasjon om alternative tvisteløsninger og klagebehandling. Som følge av dette mener vi at vår rolle og synlighet bør forsterkes. Vårt nettverk har også den fordel at vi har kjennskap til språket og kulturen i de landene der forbrukere/næringsdrivende har sitt bosted/forretningssted. Det bidrar til at forbrukere/næringsdrivende får den nødvendige tilliten til at de trygt overlater deres interesser til oss.

Informasjon om alternative tvisteløsninger innenfor Europa er tilgjengelig på EU-kommisjonen sin nettside. Dessverre er ikke alle opplysninger tilgjengelig på engelsk, noe som i noen grad vanskeliggjør forbrukernes bevissthet om de eksisterende tvisteløsninger.

Vi er videre av den oppfatning at det er viktig at forbrukere kan forholde seg til vårt nettverk som de i stor grad benytter seg av per i dag. Siden vårt kontor er finansiert både av EU-kommisjonen og medlemsstatene, og at i tillegg hører hvert forbrukerkontor som regel inn under en nasjonal vertskapsorganisasjon. Vi antar at dette systemet fremmer forbrukernes tillit til vårt nettverk. Derfor kan vi ikke se at en "single entry point" vil forbedre forbrukernes stilling forhold til dagens situasjon.

Angående et sentralisert elektronisk tvisteløsningstilbud for e-handel tror Forbruker Europa dette neppe vil være mer hensiktsmessig enn dagens ordning. Vi ser ikke at e-handel krever en annen type klageordning fordi e-handel mer eller mindre bygger på samme utfordringer som andre typer salg (uteblitt levering, manglende avtalemessighet, forsinkelser, m.m.), når det gjelder vanlige varer. Videre vil denne løsningen utelukkende gjelde for grenseoverskridende handel, når nasjonale alternative tvisteløsninger per i dag behandler både klager med og uten grenseoverskridende element, takket være vårt nettverk. Vi er enige med Forbrukerrådet i at for å være gjennomførbart ser det ut som denne løsningen forutsetter et fullt harmonisert regelverk, som ikke kun vil omfatte forbrukerspørsmål, men også mer generelle kontraktsrettslige aspekter. I dag foreligger det sterk uenighet rundt denne prosessen, og av den grunn har Forbruker Europa valgt å fokusere på det som er viktig og gjennomførbart, for forbrukere i de nærmeste årene.

En del faktorer taler mot at små og mellomstore bedrifter skal få tilgang til samme alternative tvisteløsninger som forbrukere. Tvister som oppstår i den sammenheng byr ikke på samme utfordringer som forbrukertvister. I undersøkelser foretatt av vårt nettverk går det frem at små og mellomstore bedrifter i større grad enn forbrukere benytter seg av den europeiske småkravsprosessen for å få tvister løst. Det er oppmuntrende, men gjør samtidig at denne løsningen ikke er nødvendig. Imidlertid bør europeiske forbrukere dra mer nytte av den europeiske småkravsprosessen (som Norge ikke er en del av).

Forbruker Europa er positive til muligheten for forbrukerorganisasjoner eller forbrukermyndigheter til å kunne bringe gruppesøksmål for alternative tvisteløsningsorganer, både de som krever registrering av gruppemedlemmer og de som ikke krever det. Erfaring fra andre land som Sverige, Finland, og Spania kan være av nytte i den sammenheng.

Avslutningsvis støtter Forbruker Europa EU-kommisjonens initiativ om å forsøke å forbedre alternative tvisteløsninger innenfor Europa, noe som vil komme forbrukere til gode.

Med vennlig hilsen

**Forbruker Europa**  
Mathieu Veulemans