

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet  
Petter Gluva  
Postboks 8036 Dep  
0030 OSLO



Saksbehandler:	Vår dato:	Vår referanse:	Deres dato:	Deres referanse:
ANNSAG	24.02.2011	11/377 - 2		201100409-/PGUFJS

## **EU-dokument om alternative tvisteløsninger - Høringsdokument fra Kommisjonen**

Vi viser til høringsbrev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet av 2. februar 2011, vedlag "Consultation Paper" fra Europakommisjonen om alternativ tvisteløsning. Høringsfristen til departementet er 4. mars 2011.

Forbrukerrådet er som kjent avtalepart i 18 utenrettslige tvisteløsningsnemnder i Norge. Vi er også saksforberedende organ for Forbrukertvistutvalget, som er et offentlig opprettet organ som løser forbrukertvister om kjøp av varer, håndverkertjenester og angrevert.

Generelt er Forbrukerrådet positive til at forbrukere har tilgang til utenrettslige tvisteløsningsorganer som kan løse tvister raskt, rimelig og enkelt, og med høy faglig kvalitet. For forbrukerne er det viktig med slike organer som et alternativ til domstolsbehandling. Utenrettslige tvisteløsningsorganer fungerer etter vår vurdering best der hvor sekretariatene har en høy grad av profesjonalitet og uavhengighet til bransjen, hvor sammensetningen og organiseringen av nemnda sikrer nødvendig faglig kvalitet på avgjørelsene og at begge parter syn kommer frem gjennom saksbehandlingen. I disse tilfellene vil både forbrukere og næringsliv ha tillit til organene, de vil oppfattes som reelle domstolsalternativer av forbrukerne og etterlevelsen fra næringslivet vil gjennomgående være høy.

Etter vår vurdering fungerer dagens system, med kombinasjonen av Forbrukertvistutvalget opprettet av det offentlige, og de frivillige nemndene opprettet i samarbeid mellom Forbrukerrådet og ulike bransjer, gjennomgående godt. Det er imidlertid potensiale for forbedringer i systemet, og anbefalinger knyttet til dette er gitt i NOU 2010:11. Denne NOU'en ble sendt på høring av BLD 2. februar 2011 med høringsfrist 2. mai. Flere av spørsmålene som reises av Kommisjonen i deres høringsdokument, reises også i denne NOU'en, og Forbrukerrådet finner det mer naturlig å gå i detaljer knyttet til hvordan det utenrettslige tvisteløsningssystemet best kan organiseres i forbindelse med høringen av NOU'en.

Vi vil derfor i denne høringen konsentrere oss om de spørsmål som er særegne for tvister over landegrensene.

Forbrukerrådet	Postadresse: Postboks 4594 Nydalen 0404 Oslo	Epost/web: post@forbrukerradet.no forbrukerportalen.no org.nr: 871 033 382	Telefon: 23400500 Telefax: 23400501
----------------	--	---	--

Når det gjelder tvister over landegrensene, mener Forbrukerrådet at de samme hensyn som har betydning for at det nasjonale tvisteløsningssystemet skal fungere godt, gjør seg gjeldende også for tvister over landegrensene. Vi mener derfor at det viktigste også i grenseoverskridende tvister er at forbrukerne gis tilgang til gode nasjonale tvisteløsningsorganer, og gis nødvendig bistand til å fremme klager til disse nasjonale organene. For eksempel kan forbrukere som er bosatt i andre stater i EØS, klage norske næringsdrivende inn for FTU, gjennom det europeiske nettverket av forbrukerkontorer som Forbruker Europa er en del av, og som er en egen avdeling i Forbrukerrådet. Vår erfaring er at dette systemet fungerer bra der hvor det er mulig å anvende et nasjonalt tvisteløsningsorgan. Kommisjonens arbeid på dette området bør derfor konsentrere seg om to viktige punkter:

- styrke samarbeidet og bruken av ECC-nettverket, herunder informasjonen om hvordan dette nettverket kan hjelpe forbrukerne
- når Kommisjonen foreslår nytt eller endret regelverket innenfor ulike bransjer, bør det alltid vurderes om regelverket skal stille krav til aktørene i bransjen om å tilby utenrettslig tvisteløsning. På den måten sikres at tvisteløsningstilbudet dekker hele bransjen, og ikke kun aktører tilknyttet en bransjeorganisasjon eller lignende. Samtidig vil også dette kunne bidra til utvikling av nasjonale tvisteløsningstilbud i de EØS-statene hvor det i liten grad finnes slike tilbud i dag. Det bør imidlertid være mulig å tilpasse utformingen av dette tvisteløsningstilbudet til nasjonale forhold, blant annet for å sikre at organet opprettes på en måte som sikrer den nødvendige tilliten hos forbrukerne og næringslivet.

Når det gjelder Kommisjonens utspill om et sentralisert on-line tvisteløsningstilbud (spørsmål 10 i høringsdokumentet) er vi usikre på hva det er Kommisjonen konkret ser for seg. Dersom det er snakk om å opprette et sentralisert on-line tvisteløsningsorgan for grenseoverskridende e-handelstvister, er Forbrukerrådet skeptiske til om det er hensiktsmessig og gjennomførbart. For det første stiller vi oss tvilende til om det er mulig å opprette organ som i tilstrekkelig grad ville kunne oppfylle forutsetningene for å ha tillit hos næringslivet og forbrukerne. Uten slik tillit vil organet i liten grad bli brukt av forbrukerne, og næringslivet vil heller ikke følge avgjørelsene. Et sentralisert organ vil, så vidt vi kan skjønne, også forutsette et totalharmonisert regelverk som tvisten skal løses etter, da det ikke vil være mulig for et slikt organ å forholde seg til de ulike nasjonale regelverkene innenfor EØS. Dette vil ikke bare omfatte regelverket direkte knyttet til e-handel, men også for eksempel kontraktsrettslige regler om avtaleslutning mv, da man ofte må ta stilling til slike spørsmål prejudisielt for å løse den underliggende tvisten. Som departementet er kjent med, er Forbrukerrådet svært skeptisk til at forbrukerretten i større grad foreslås fullharmonisert gjennom for eksempel Forbrukerdirektivet og Grønnboken om Europeisk kontraktsrett. Vi kan ikke se at forbrukernes eventuelle fordeler av et sentralisert tvisteløsningsorgan kan oppveie negative konsekvenser av et fullharmonisert regelverk på dette området.

Med hilsen

**Anne Beate Saga Hammerstad**  
underdirektør