

Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet  
Postboks 8036 Dep,  
0030 Oslo 0000

Vår dato:  
30. oktober 2015

Vår referanse:  
15/5743-3

## Tilleggsmerknad til forslag til ny lov om Forbrukerklageutvalget med forskrifter

### Merknad fra Forbrukerrådet til spørsmål 2) side 8 i høringsnotat:

Forbrukerrådet er tilfreds med at departementet pkt. 6.3.6.1 i høringsnotatet gir uttrykk for en videreføring av «gjeldende system med Forbrukerrådet som meklingsinstans og at klage til FTU fremmes via Forbrukerrådet dersom meklingen ikke fører fram». Vi ser det som en anerkjennelse av det arbeidet som gjøres i dag, som både er samfunnsøkonomisk lønnsomt og av god kvalitet. Vi viser spesielt til den positive utviklingen vi har hatt som tvisteløser de siste fem årene. I denne perioden er antall klagesaker doblet (fra 3341 i 2010 til 7316 i 2014), samtidig som saksbehandlingstiden er betydelig redusert (fra 112 dager i 2010 til 71 dager i 2014), uten tilføring av nye ressurser. I dag løses tre av fire saker under behandlingen i Forbrukerrådet. Målinger viser også at partene er tilfreds med kvaliteten på Forbrukerrådets behandling av saken.

For å gi en bakgrunn for våre merknader til hva vi ser som en hensiktsmessig arbeidsfordeling mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget, vil vi først oppsummere kort hvordan vi jobber i dag. Vi vil samtidig peke på suksesskriterier i vårt tvisteløsningstilbud, som blant annet er kombinasjon av høy løsningsprosent og kort saksbehandlingstid. Videre vil vi trekke frem hva som naturlig bør ligge av arbeidsoppgaver til Forbrukerrådet som «meklingsorgan», jf utkast til lov om klageorganer for forbrukersaker § 27 jf § 3, og hva som naturlig kan ivaretas av sekretariatsfunksjonen i Forbrukertvistutvalget.

### Dagens tvisteløsningstilbud:

Saksgangen i Forbrukerrådet kan i hovedtrekk inndeles i: klargjøring av saken, forhandlinger og oversendelse til Forbrukertvistutvalget. Saksbehandlingen foregår både muntlig og skriftlig. Flere saker løses gjennom avklaring av faktum, partenes krav og/eller orientering om rettsregler herunder FTU-praksis. En suksessfaktor i tvisteløsningstilbudet er juridisk veiledning fra start til slutt. Graden av veiledning varierer fra sak til sak, avhengig av sakens kompleksitet og partenes løsningsvilje.

Partene informeres innledningsvis om muligheten for å bringe saken inn til Forbrukertvistutvalget om enighet ikke oppnås underveis i prosessen. Både klager og innklaget kan komme med flere løsningsforslag underveis. I saker hvor partene ikke ønsker å



fremme løsningsforslag, eller partene står langt fra hverandre, kommer Forbrukerrådet med en skriftlig juridisk vurdering med et forslag til løsning<sup>1</sup>. Dersom partene ikke enes om Forbrukerrådets juridiske vurdering og forslag til løsning, gis partene tilbud om å bringe saken inn for Forbrukertvistutvalget.

Noen av sakene er forholdsvis enkle, for eksempel saker der spørsmålet er om angrefrist er overholdt eller om fem års reklamasjonsfrist er overskredet. Det er i partenes interesse å få en rask avklaring av slike juridiske hindre for å unngå at partene bruker ressurser på å dokumentere åpenbart uholdbare krav. Både forbruker og næringsdrivende er tjent med klare juridiske råd i slike saker, uavhengig av underliggende interesser.

I enkelte saker står partenes interesser og behov mer sentralt. Dette gjelder for eksempel i pågående håndverkertvister der partene skal fortsette å ha et samarbeid etter at tvisten er løst, og der vi bistår partene med å bringe løsningsforslag på bordet. Slike saker kan være tidkrevende, og håndteres på en helt annen måte av oss enn sakene som nevnt i avsnittet over. Partene er i mindre grad innstilt på å forhandle når saken bringes inn for Forbrukerrådet, og det kan ta tid før de klarer å frigjøre seg fra sine kravposisjoner (juss) til dialogen om minnelige løsninger reelt kan starte. Denne tiden utnyttes best ved at partene veiledes til innhenting av nødvendig dokumentasjon. Etter vår erfaring bidrar slikt innledende arbeid/klargjøring av saken også til å øke partenes vilje til å forhandle.

I mange saker må faktum og bevis avklares. Vår juridiske veiledning om materielle rettsregler og bevisbyrderegler fører gjerne til at partene får et inntrykk av hvordan saken står rettslig sett, noe som gjør partene mer innstilt på å finne en minnelig løsning.

#### Arbeidsfordelingen mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget:

Etter vår vurdering er partene best tjent med at det legges til rette for en god informasjonsflyt mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget, og en prosess som er fullt ut offentlig. Vi er enige i at det ikke er nødvendig at Forbrukerrådet oversender sakssammendrag eller korrigerer begjærings skjema etter at saken er oversendt til Forbrukertvistutvalget. Dette er saksforberedelse, og hører til en sekretariatsfunksjon. Vi mener imidlertid at den mest effektive og samfunnsøkonomiske løsningen må være at Forbrukerrådet oversender alle dokumenter i saken, herunder telefonnotat og skriftlig juridisk vurdering i saken, og ikke bare «innhentede dokumenter» slik det fremgår av § 5 i lovkastet til lov om Forbrukerklageutvalget.

For at Forbrukerrådet skal kunne fortsette å arbeide slik vi gjør nå, må lov om klageorganer for forbrukersaker klargjøre vår kompetanse/myndighet som «meklingsorgan». Vi ber om at departementet ser spørsmålet om arbeidsfordeling mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget i sammenheng med vår rolle som «meklingsorgan» etter lov om klageorganer for forbrukersaker, slik at våre suksesskriterier kan videreføres i det nye tilbudet. Vi ønsker særlig å fremheve behovet for at meklingsbegrepet i ny lov om klageorganer for forbrukersaker gir Forbrukerrådet tilnærmet samme kompetanse/myndighet

---

<sup>1</sup> Forbrukerrådets «rettslige standpunkt» i saken, jf FTU-loven



som følger av dagens forbrukertvistlov med tilhørende forskrift. Vi er bekymret for kvaliteten og effektiviteten i tvisteløsningstilbudet dersom det foreliggende lovforslaget skulle medføre en større omlegging av dagens arbeidsmetode. Dagens tvisteløsningstilbud gir en effektiv og tilpasset behandling av den enkelte sak.

Vennlig hilsen  
**Forbrukerrådet**

Randi Flesland  
direktør

Toril Melander Stene  
juridisk direktør