



**DET KONGELIGE
LANDBRUKS- OG MATDEPARTEMENT**

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

Deres ref
14/3576

Vår ref
15/1177-

Dato
21.10.2015

Svar på høringsbrev - Ny lov om Forbrukerklageutvalget med forskrifter

Landbruks- og matdepartementet (LMD) viser til mottatt høringsnotat om ny lov om Forbrukerklageutvalget med forskrifter.

LMD er positive til endringer i forbrukerlovgivningen som kan bidra til mer effektive utenrettslige tvisteløsninger, i tillegg til nødvendige tilpasninger til EU-direktiver på forbrukerområdet. Departementet vil også understreke betydningen av å ivareta forbrukernes rettssikkerhet ved endring og utforming av bestemmelser på forbrukerområdet.

LMD skal ivareta både næringspolitiske og forbrukerpolitiske hensyn på mat- og landbruksområdet. Departementet er opptatt av å se hele verdikjeden for mat- og næringsmidler i sammenheng, og våre vurderinger tar hensyn både til næringsinteresser i den ene enden, og forbrukernes rettigheter i den andre.

LMD vil innledningsvis knytte noen kommentarer til virkeområdet for lovforslaget. Departementet forutsetter at mat- og drikkevarer er omfattet av begrepet "ting", forstått som løsøre i lovforslaget. Det innebærer at kjøp og salg av mat- og drikkevarer også omfattes av Forbrukerkjøpsloven.

Postadresse
Postboks 8007 Dep
0030 Oslo
postmottak@lmd.dep.no

Besøksadresse
Teatergata 9
www.lmd.dep.no

Telefon*
22 24 90 90
Org no.
972 417 874

Avdeling for matpolitikk

Saksbehandler
Mette Bakken
Skauerud
49248

Når det gjelder tvister ved kjøp og avtaler om *tjenester* for mat- og drikke til forbruker (for eksempel leveranse av bestilt mat på døra), synes dette ivaretatt gjennom "Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)". Det synes derimot noe uklart hvilke rettigheter som gjelder for forbruker ved for eksempel kokketjenester utført av en tjenesteleverandør i forbrukerens eget hjem.

LMDs kommentarer til bestemmelsene i forslag om ny lov og forskrift

Barne- og likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) ber særlig om høringsinstansenes synspunkter på fire forslag. LMD har følgende kommentarer:

- 1) næringsdrivende som bringer Forbrukertvistutvalgets vedtak inn for tingretten, bør betale forbrukerens sakskostnader (punkt 6.9.6)*

LMD er enig med BLD at en tilsvarende ordning som det vises til i finansieringsvirksomhetsloven er interessant, og mener en tilsvarende ordning også bør gjøres gjeldende i spørsmål om dekning av sakskostnader i saker der næringsdrivende bringer forbrukertvistutvalgets vedtak inn for tingretten.

LMD mener en slik endring vil bidra til at de ulike regelverk og bestemmelser som angår forholdet mellom næringsdrivende og forbrukere blir mer likeartet og helhetlig.

- 2) arbeidsdelingen mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget, jf. punkt 6.3.6.1,*

LMD viser til den pågående gjennomgangen fra DIFI av Forbrukerrådets rolle, oppgaver og organisering. Vi antar at denne gjennomgangen vil være relevant for flere spørsmål knyttet til arbeidsdelingen mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget.

- 3) forskriftshjemmelen for å fastsette verditerskel for hvilke krav som tas til klagebehandling, også bør omfatte en øvre verditerskel, jf. punkt 6.1.5.2.*

LMD har ingen kommentarer.

- 4) mekling i Forbrukerrådet bør a) avbryte foreldelsesfrist og b) ha den virkning at sak ikke kan bringes inn for domstolene før mekling er avsluttet (litispensvirkning). Bør dette i så fall gjelde bare Forbrukerrådet, eller også andre meklingsorgan godkjent etter lov om klageorganer for forbrukersaker? Bør rettsvirkninger som nevnt i a) og b) bare gjelde saker som kan bringes videre inn for Forbrukertvistutvalget. Se nærmere om litispensvirkning og foreldelse i punkt 6.12.5.1*

LMD er enig i at mekling i Forbrukerrådet bør avbryte foreldelsesfrist, og at dette også bør gjelde andre meklingsorgan godkjent etter lov om klageorganer for forbrukersaker. Vi mener dette vil være i tråd med overordnede forbrukerpolitiske mål som innebærer en helhetlig plan og løsninger for effektive tvisteløsningstilbud.

LMD har ytterligere kommentarer til enkelte andre bestemmelser i forslag til henholdsvis lov og forskrift.

Kommentarer til utkast til ny lov om Forbrukerklageutvalget:

Til § 2 Uavhengighet

Forbrukerklageutvalget skal være et uavhengig forvaltningsorgan som administrativt er underlagt BLD. Dette er et viktig prinsipp og slås fast i første punktum i § 2 om Uavhengighet. Andre punktum i samme paragraf lyder "forbrukerklageutvalget kan ikke instrueres generelt eller i den enkelte sak". Her presiseres at instruksjon ikke må forekomme i den enkelte sak. LMD støtter dette, men finner det uklart hva som ligger i formulering "kan ikke instrueres generelt". Det er uklart om det her gis tiltrekkelig rom for generell styringsdialog, deriblant krav om offentlig informasjon og saksbehandlingsrutiner.

Til § 6 Avvisning

Jf. høringsnotatet er forslag til ny lov om Forbrukerklageutvalget for en stor del en videreføring av bestemmelsene i gjeldende forbrukertvistlov. LMD oppfatter at forslaget til avvisningskriterier i § 6 *Avvisning* i forslag til ny lov er noe utvidet både i forhold til gjeldende forbrukertvistlov og avvisningsgrunnene listet opp i EU-direktivet (artikkel 5 nr. 4 første ledd.)

Pkt c) klagen kan åpenbart ikke gis medhold på bakgrunn av utvalgets tidligere praksis

LMD viser til NOU 2010:11¹ kap 10, og kommentarene til §7 (s. 92). Her omtales lederens adgang til å "treffe realitetsvedtak der det foreligger fast nemndspraksis eller et vedtak av prinsipiell betydning i tilsvarende saker". Dette begrunnes deretter i at Forbrukerklagenemnda vil kunne få en enklere behandling av en rekke saker, noe som vil innebære en betydelig ressursbesparelse.

Et grunnleggende formål med loven bør være å bidra til en styrking av forbrukernes rettsikkerhet. Det blir viktig at mål om effektivitet og ressursbesparelser ikke går på bekostning av rettsikkerheten. Det kan derfor vurderes å presisere ordlyden i § 6 c): "*klagen kan åpenbart ikke gis medhold på bakgrunn av utvalgets tidligere praksis i sammenliknbare saker*".

Pkt e) klagen er useriøs eller unødvendig

Begrepet *unødvendig* er upresist og problematisk å tolke i rettslig sammenheng. Hva som vil være unødvendig, vil være et stort skjønns- og tolkningsspørsmål, likeledes hvem unødvendigheten skal relateres til. Når en klage faktisk blir utarbeidet og sendt, må vi anta at klager vurderer dette som en nødvendig handling ut fra sine behov og interesser. I høringsnotatet er begrepene "grunnløs" og "sjikanøs" benyttet (kap 6.4.2). BLD har justert

¹ NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet 29. november 2010

ordlyden til hhv. "useriøs" og "unødvendig" i foreslått lovtekst. LMD vurderer at begrepene "sjikanøs" og "grunnløs" har et tydeligere og mindre skjønnsmessig innhold og derfor er bedre egnet når det skal vurderes om en klage skal avvises eller behandles. En slik ordlyd er også i større grad i tråd med direktivet.

LMD foreslår at ordlyden i § 6 e) endres til: "*Klagen er grunnløs eller sjikanøs*".

Pkt g) behandling av klagen vil hindre Forbrukerklageutvalget i å fungere effektivt

Denne bestemmelsen skiller seg fra de andre bestemmelsene under §6) ved at den omhandler håndtering av klagen, og ikke klagens innhold eller mangel på oppfylte formalkrav.

Ordlyden i bestemmelsen kan synes noe upresis. I høringsnotatet (kap 6.4.5.1

Avvisningsgrunner) og i engelsk utgave av direktivet² er det benyttet en ordlyd som kan være bedre egnet til å nyansere at denne avvisningsgrunnen, kun kan tas i bruk under særlige omstendigheter når Forbrukerklageutvalget *i alvorlig grad* blir hindret fra å fungere effektivt.

LMD foreslår derfor at § 6 g) endres til:

"behandling av klagen i alvorlig grad vil hindre Forbrukerklageutvalget i å fungere etter hensikten"

Til § 12 Offentlig informasjon og årsrapport

Både lov og forskrift har bestemmelser som omhandler nettside. LMD foreslår at bestemmelser om nettside og årsrapport vurderes tatt ut av loven. Hvis dette blir tatt ut av loven, kan § 12 endres med ny overskrift og følgende tekst:

"Offentlig informasjon:

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

Se ytterligere kommentarer under utkast til forskrift, kommentarer til §§ 10 og 11.

Kommentarer til foreslåtte bestemmelser i utkast til Forskrift om Forbrukerklageutvalget:

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

Informasjon om at utvalget skal ha en egen nettside fremgår også av utkast til lov, § 12. Generelt vil og bør både informasjonsbehov og måten informasjon presenteres på være i kontinuerlig endring.

Dersom § 10 i forskriften skal bestå mener vi det kan være hensiktsmessig å unnlate å spesifisere innholdet i underpunktene a) til r). Vi mener dette i større grad vil bidra til å sikre

² "dealing with such a type of dispute would otherwise seriously impair the effective operation of the ADR entity."

en mest mulig fleksibel og tidløs bestemmelse. Vi oppfatter at enkelte av punktene dessuten går inn på en beskrivelse av selve prosedyrene for klagebehandling [for eksempel § 10 m) og n)], og at enkelte punkt er en utdyping av andre. Innholdet i m) finner vi også under § 5 i loven.

Det synes å være noe overlapp i hhv lov og forskrift når det gjelder saksbehandlingsregler/prosedyrer for klagebehandling. Rettssikkerhetshensyn tilsier at grunnleggende saksbehandlingsregler tas inn i lov og ikke overlates til forskriftsregulering. Rettigheter og plikter bør i størst mulig grad fremgå av loven (jf. "Lovteknikk og lovforberedelse. Veiledning om lov- og forskriftsarbeid". Justisdepartementet 2000). Dette gjelder etter LMDs oppfatning de allerede nevnte punktene n) og m) i forskriften.

LMD foreslår at bokstavpunktene a) – r) utgår og at teksten fra §12 i utkast til lov i hovedsak erstatter teksten i forskriften §10.

LMD foreslår at §10 i forskriften lyder:

"Forbrukerklageutvalget skal ha en egen internettside med oppdatert og tilgjengelig informasjon om utvalget, saksbehandlingen, forbrukerens rettigheter og annen aktuell informasjon.

§ 11 "Forbrukerklageutvalgets årsrapport skal inneholde følgende opplysninger"

Bestemmelsen er en opplisting av hvilke resultatindikatorer utvalget skal rapportere på i årsrapporten. LMD foreslår at § 11 om årsrapport tas ut av forskriften og står i utvalgets virksomhetsinstruks.

Med hilsen

Cathrine Steinland (e.f.)
avdelingsdirektør

Mette Bakken Skauerud
seniorrådgiver

Dokumentet er elektronisk signert og har derfor ikke håndskrevne signaturer